



# *Pflegekonzept*

*für den*

**AMBULANTEN PFLEGEDIENST CuraDom UG**

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Vorwort .....</b>	<b>1</b>
<b>2 Vorstellen des Trägers und der Einrichtung.....</b>	<b>1</b>
<b>3 Pflege- und Betreuungsleitbild.....</b>	<b>2</b>
<b>4 Leistungsangebot.....</b>	<b>3</b>
<b>5 Finanzierung der Leistungen.....</b>	<b>4</b>
<b>6 Organisation der Pflege und Betreuung.....</b>	<b>4</b>
<b>6.1 Erstbesuch.....</b>	<b>4</b>
<b>6.2 Pflegevertrag.....</b>	<b>5</b>
<b>6.3 Pflegeplanung und Pflegedokumentation .....</b>	<b>5</b>
<b>6.4 Tagesablauf, Dienstplan, Tourenplan.....</b>	<b>6</b>
<b>6.5 Expertenstandards des DNQP.....</b>	<b>6</b>
<b>6.6 Pflegestandards.....</b>	<b>6</b>
<b>6.7 Fortbildungen.....</b>	<b>6</b>
<b>6.8 Pflegevisite.....</b>	<b>6</b>
<b>7 Qualitätsmanagement.....</b>	<b>7</b>
<b>8 Angehörigenarbeit.....</b>	<b>7</b>
<b>9 Beschwerdemanagement.....</b>	<b>7</b>
<b>10 Kooperation mit anderen Berufsgruppen.....</b>	<b>8</b>
<b>11 Gesundheitsmanagement für Mitarbeiter.....</b>	<b>8</b>

## 1 Vorwort

es ist uns eine große Freude und Ehre, Ihnen unser Konzept für den ambulanten Pflegedienst „CuraDom“ vorstellen zu dürfen. Bei der Erstellung dieses Konzepts haben wir uns intensiv mit der Vision, den Zielen und den Grundprinzipien unseres Dienstes auseinandergesetzt, um sicherzustellen, dass wir die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden und ihrer Familien erfüllen.

In diesem Konzept werden wir Ihnen einen umfassenden Einblick in die Ziele, die Zielgruppe, das Leistungsangebot und die Qualitätsstandards unseres ambulanten Pflegedienstes geben. Wir erläutern unsere Verpflichtung zur Sicherheit und Wohlfühlumgebung unserer Kunden sowie zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Dienstleistungen.

## 2 Vorstellen des Trägers und der Einrichtung

Der ambulante Dienst „CuraDom“ hat ihren Sitz in Baden-Baden, Dr. Rudolf-Eberle-Str. 38b, Telefon: 07223 / 300 90 83.

Inhaber des Pflegedienstes ist Julija Braukmeier, examinierte Altenpflegerin

### **Einzugsgebiet**

Unser Einzugsgebiet umfasst das Gebiet Baden-Baden, Rastatt, Bühl und Umgebung.

### **24-Stunden Notfall-Service**

In dringenden Fällen bieten wir einen 24-Stunden Notfall-Service. Unsere 24-Std.- Erreichbarkeit besteht immer über unser Betriebshandy Tel. 0176 59004545. Dies ist allen Klienten durch ein Rundschreiben bekannt.

Unsere Bürozeiten für jegliche Angelegenheiten sind in der Zeit von Montag bis Donnerstag von 10.00 Uhr bis 16.00 Uhr und freitags von 10.00 Uhr bis 14.00 Uhr.

### **Personelle Ausstattung**

Die ganze Versorgungsorganisation wird unter ständiger Verantwortung einer leitenden Pflegefachkraft und deren Stellvertretung erbracht.

Leitende Pflegefachkraft: Julija Braukmeier

Stellvertretung: Judit Zelenak-Junge

Zu deren Aufgaben gehören:

- Aufnahme- und Beratungsgespräche
- fachliche Planung und Überwachung des Pflegeprozesses
- fachliche Führung der Pflegedokumentation
- Dienst- und Einsatzplanung
- Pflegevisiten und fachliche Leitung der Teambesprechungen

Bearbeiter	Freigabe	Freigabedatum	Version	Geplante Revision	Seite
Julija Braukmeier	JB	15.01.2024	1.0	15.01.2026	1 von 8

Unser Pflegedienst beschäftigt examiniertes Fachpersonal, Pflegehilfskräfte und Hauswirtschaftskräfte, um eine stetige qualitative Leistung erbringen zu können. Bei der Auswahl der Mitarbeiter legen wir größten Wert auf soziale Kompetenz, Teamfähigkeit, sowie fachliche Qualifikation und persönliche Eignung.

### 3 Pflege- und Betreuungsleitbild

Unsere Vision ist es, Pflege und Unterstützung in der häuslichen Umgebung bereitzustellen, um die Lebensqualität unserer Kunden zu verbessern, ihre Selbstständigkeit zu bewahren und ihnen ein würdevolles Leben zu ermöglichen. Wir glauben fest daran, dass jeder Mensch das Recht auf qualitativ hochwertige Pflege und Unterstützung hat, unabhängig von Alter, Gesundheitszustand oder anderen individuellen Herausforderungen.

#### Unsere Werte:

- 1. Respekt:** Wir behandeln jeden Kunden mit Würde, Achtung und Empathie. Wir respektieren die Vielfalt ihrer Werte, Kulturen und Lebensweisen.
- 2. Qualität:** Wir sind bestrebt, Pflege und Betreuung von höchster Qualität anzubieten. Unsere Dienstleistungen basieren auf bewährten Praktiken und ständiger Weiterbildung.
- 3. Individualität:** Jeder Kunde ist einzigartig, und wir gestalten unsere Pflegepläne und Betreuungsdienste individuell, um den Bedürfnissen und Wünschen jedes Kunden gerecht zu werden.
- 5. Kommunikation:** Offene, ehrliche und transparente Kommunikation ist entscheidend. Wir hören unseren Kunden und ihren Familien aufmerksam zu und teilen Informationen klar und verständlich.

#### Unsere Ziele:

- 1. Selbstständigkeit bewahren:** Unser vorrangiges Ziel ist es, unseren Kunden dabei zu helfen, ihre Selbstständigkeit zu bewahren und in ihrer gewohnten Umgebung zu bleiben.
- 2. Lebensqualität steigern:** Wir streben danach, die Lebensqualität unserer Kunden durch soziale Interaktion, Unterstützung bei Aktivitäten des täglichen Lebens und Gesundheitsförderung zu erhöhen.
- 3. Kundenorientierung:** Wir sind bestrebt, Kunden und deren Familien in die Pflege- und Betreuungsprozesse einzubeziehen, um sicherzustellen, dass ihre Bedürfnisse und Wünsche immer im Mittelpunkt stehen.
- 4. Kontinuierliche Verbesserung:** Wir setzen uns für kontinuierliche Qualitätsverbesserung ein, indem wir Feedback nutzen und unsere Dienstleistungen an die sich verändernden Bedürfnisse unserer Kunden anpassen.

#### Unsere Verpflichtung:

Wir, die Mitarbeiter und Führungskräfte von CuraDom verpflichten uns, unser Pflege- und Betreuungsleitbild aktiv umzusetzen und unsere Kunden mit Respekt, Empathie und Fachkompetenz zu unterstützen. Wir sind stolz auf unsere Arbeit und auf die Rolle, die wir in der Verbesserung der Lebensqualität unserer Kunden spielen.

Bearbeiter	Freigabe	Freigabedatum	Version	Geplante Revision	Seite
Julija Braukmeier	JB	15.01.2024	1.0	15.01.2026	2 von 8

## 4 Leistungsangebot

Unsere Schwerpunkte der pflegerischen Versorgung liegen im Bereich:

- der Pflege nach dem Pflegeversicherungsgesetz SGB XI § 36
- der ärztlichen verordneten Behandlungspflege nach § 37 Abs.2 SGB V
- den Pflegeeinsätzen nach § 37 Abs.3 SGB XI
- den Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45 b SGB XI
- der häuslichen Pflege bei Verhinderung von Pflegepersonen nach § 39 SGB XI
- der häuslichen Krankenpflege, häusliche Pflege und Haushaltshilfe nach §§ 132, 132a, 38 SGB V und nach dem BSHG.

Es werden folgende Leistungsgruppen angeboten:

◦ **Grundpflege:**

- Körperpflege: Waschen, Duschen, Baden, Haar-, Haut-, Mund-, Nagelpflege, An- und Auskleiden, Darm- und Blasenentleerung
- Ernährung: mundgerechte Zubereitung und Nahrungsaufnahme
- Mobilität: Aufstehen und Zu-Bett-Gehen, Umlagern, Gehen, Stehen, Treppensteigen, sowie Verlassen und Wiederaufsuchen der Wohnung

◦ **Behandlungspflege:**

- Medikamente richten, verabreichen, überwachen
- Augentropfen verabreichen
- Injektionen
- Infusionen
- Verbände nach AVO anlegen und wechseln
- Versorgung von Sonden und Kathetern
- Wundmanagement
- Blutdruckkontrolle
- Blutzucker messen
- Kompressionstrümpfe An- und Ausziehen
- Kompressionsverbände
- Stoma-Versorgung
- Enterale Ernährung über PEG
- Absaugen

◦ **Hauswirtschaft:**

- Einkaufen
- Wohnungsreinigung
- Waschen
- Bügeln
- Kochen
- Pflanzenpflege
- weitere Haushaltsleistungen

Bearbeiter	Freigabe	Freigabedatum	Version	Geplante Revision	Seite
Julija Braukmeier	JB	15.01.2024	1.0	15.01.2026	3 von 8

- **Betreuung:**
  - Beaufsichtigung von Pflegebedürftigen, um Angehörigen und Pflegepersonen eine „sichere“ Auszeit zu ermöglichen
  - Spazierengehen in Begleitung, Gehübungen mit Rollator oder anderen Gehhilfen, Bewegungsübungen
  - Unterstützung bei der Beschäftigung, wie z. B. gemeinsames Lesen, Gesellschaftsspiele, gemeinsames Kochen oder Backen, Biografie Arbeit
  - Tagesbetreuung in Kleingruppen oder Einzelbetreuung
  - Unterstützung bei der Organisation des Alltags
  
- **Beratung:**
  - Beratungsbesuche § 37 Abs. 3 SGB XI
  - Pflegehilfsmittelberatung
  - Begleitung bei MDK-Gutachten
  - Beratung und Versorgung bei Stomapatienten
  - Beratung und Versorgung bei Inkontinenz
  - Beratung bei Demenzerkrankungen
  
- **Zusatzleistungen (Privatleistungen)**
  - Unterstützung bei Anträgen an die Kranken- und Pflegekasse, sowie an Behörden
  - Begleitung zum Arzt, Friseur
  - Anforderung, Bestellung und Abholung von Rezepten und Verordnungen bei Ihrem Arzt und reichen diese bei Apotheke oder Sanitätshaus ein
  - Sicherheitsbesuche
  - Haustierversorgung
  - Hilfestellung, Organisation und Begleitung bei Krankenhauseinweisungen / Krankenhausentlassung
  - Zusätzliche Hilfestellung nach individuellen Wünschen

## 5 Finanzierung der Leistungen

Die pflegebedürftigen Personen mit Pflegegrad 2 bis 5 können bei einem Pflegedienst maximal Pflegesachleistungen in genau festgelegter Höhe in Anspruch nehmen, ohne selbst dazuzahlen zu müssen. Als vom Gesundheitsministerium anerkannter Pflegedienst, können wir unsere Leistungen mit den Kranken-/ Pflegekassen abrechnen.

Wünschen Sie zusätzliche Leistungen, die nicht im Leistungskatalog der Pflegekassen oder Krankenkassen enthalten sind oder nicht genehmigt wurden, oder übersteigen Ihre Pflegeversicherungsleistungen monatliches Sachleistungsbudget, werden diese Leistungen privat in Rechnung gestellt.

Sie sind privat versichert – wir rechnen direkt mit Ihnen ab und Sie reichen unsere Rechnungen wie gewohnt bei Ihrer privaten Krankenversicherung ein.

## 6 Die Organisation der Pflege und Betreuung

### 6.1 Erstbesuch

Zur Feststellung des Betreuungs-/ Pflegebedarfs führen wir einen Erstbesuch bei Ihnen Zuhause durch. Bei uns steht die pflegebedürftige Person mit ihren individuellen Wünschen und Bedürfnissen im Mittelpunkt. Zusammen mit Ihnen erstellen wir das optimale, für Sie

Bearbeiter	Freigabe	Freigabedatum	Version	Geplante Revision	Seite
Julija Braukmeier	JB	15.01.2024	1.0	15.01.2026	4 von 8

angepasste Versorgungskonzept und beraten Sie natürlich zur Finanzierung. Besteht ein Bedarf für Pflegehilfsmittel oder technische Hilfen, beraten wir Sie gerne über die Anschaffung von Hilfsmitteln.

Auf Wunsch können Ihre Angehörigen und alle an der Pflege Beteiligten einbezogen werden.

## 6.2 Pflegevertrag

Möchten Sie die Leistungen unseres Pflegedienstes in Anspruch nehmen, wird ein Pflegevertrag nach § 120 SGB XI erstellt, in dem Art und Umfang der in Anspruch genommenen Leistung geregelt sind.

## 6.3 Pflegeplanung und Pflegedokumentation

Aufgrund der durch den Erstbesuch gewonnenen Erkenntnisse erstellen wir eine Pflegeplanung, welche Pflegeprobleme, Pflegerisiken, Ressourcen des Pflegebedürftigen festlegt und passende Pflegemaßnahmen bestimmt.

Wir haben uns für die entbürokratisierte Pflegedokumentation der Strukturierten Informationssammlung (SIS) entschieden. Diese kombiniert die Selbsteinschätzung des Pflegebedürftigen mit der fachlichen Einschätzung der Pflegekraft und ermöglicht die Maßnahmenplanung individuell an den Bedürfnissen eines Pflegebedürftigen auszurichten.

Im Vordergrund stehen tatsächlich die Bedürfnisse des Pflegebedürftigen. Die SIS beschränkt sich hierbei auf sechs pflegebezogene Themenfelder:

- Kognitive und kommunikative Fähigkeiten
- Mobilität und Beweglichkeit
- Krankheitsbezogene Anforderungen und Belastungen
- Selbstversorgung
- Leben in sozialen Beziehungen
- Haushaltsführung

Das SIS-Strukturmodell definiert ein vierstufiger Pflegeprozess. Dieser besteht aus:

1. der Strukturierte Informationssammlung SIS: Pflegekraft hält hier alle Wünsche des Patienten fest, schätzt die Pflege- und Betreuungsbedarfe ein und nimmt eine Risikoeinschätzung vor

2. dem individuellem Maßnahmenplan: daraus werden die individuell zu ergreifenden Maßnahmen für den Patient abgeleitet und festgehalten

3. dem Berichtblatt: hier werden nur Abweichungen von den zuvor festgelegten Maßnahmen dokumentiert

4. der Evaluation: anhand der zuvor festgelegten Kriterien werden die ergriffenen Maßnahmen evaluiert

Mit diesem Pflegeprozess wird Dokumentationsaufwand eingespart und somit mehr Zeit für die eigentliche Pflege geschaffen. Die Pflegekräfte haben dadurch mehr Zeit für den Patient.

Pflegedokumentation erfolgt im elektronischen Kundensystem. Unser Pflegedienst arbeitet mit dem Pflegedokumentationssystem der Fa. MEDIFOX DAN.

Bearbeiter	Freigabe	Freigabedatum	Version	Geplante Revision	Seite
Julija Braukmeier	JB	15.01.2024	1.0	15.01.2026	5 von 8

## 6.4 Tagesablauf, Dienstplan, Tourenplan

Der Tagesablauf in der Pflege und Betreuung wird so gestaltet, dass die individuellen Bedürfnisse und Gewohnheiten der Pflegebedürftigen weitestgehend Berücksichtigung finden.

Die Dienstplanung, Erstellung des Tourenplanes und Einsatzorganisation von Pflegekräften wird an dem individuellen Bedarf des Pflegebedürftigen orientiert. Dazu sieht unser Dienstplan verschiedene Dienstzeiten vor.

Es ist ein Bereitschaftsdienst eingerichtet. Die Erreichbarkeit ist über unser Betriebshandy Tel. 017659004545 gegeben. Dies gilt auch an Wochenenden.

## 6.5 Expertenstandards des DNQP

Das Deutsche Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) entwickelte zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität in der Pflege Expertenstandards. Diese sind eine wissenschaftliche bewiesene Arbeitsgrundlage, die den neuesten Erkenntnissen und den derzeitigen Wissenstand entspricht und deshalb bindend für die Arbeit in der Pflege sind.

Alle derzeit gültigen Expertenstandards in Deutschland sind im Team umfassend durch Fortbildungen und Besprechungen implementiert und im Qualitätsmanagementhandbuch hinterlegt worden.

## 6.6 Pflegestandards

Während der Expertenstandards von Pflegeexperten für die gesamte Berufsgruppe erarbeitet werden, werden Pflegestandards von leitenden Pflegefachkräften betriebsintern formuliert.

Unsere Pflegestandards dienen als Leitfaden für unsere engagierten Pflegekräfte, um eine einheitliche und professionelle Betreuung sicherzustellen.

Alle Pflegestandards werden im Team besprochen und von allen Mitarbeitern umgesetzt. Diese sind auch im Qualitätsmanagementhandbuch hinterlegt und stehen immer den Mitarbeitern zur Verfügung.

## 6.7 Fortbildungen

Die regelmäßige Fortbildung der Mitarbeiter ist eine wichtige Voraussetzung für eine anspruchsvolle Pflege und Betreuung. Die Inhalte der Fortbildungen richten sich nach den aktuellen pflegerischen Problemstellungen, vorliegendem Verbesserungspotential, sowie den Wünschen des Teams.

## 6.8 Pflegevisite

Die Pflegevisite ist ein Instrument, das die Zufriedenheit der Kunden und deren Angehörige, sowie die Qualität der Pflege und Betreuung überprüft. Diese wird als Besuch beim Pflegebedürftigen von der Pflegedienstleitung oder der stellvertretenden Pflegedienstleitung durchgeführt. Dabei wird ein Protokoll als Nachweis erstellt und, wenn nötig, werden Maßnahmen zur Verbesserung festgelegt und zeitnah umgesetzt.

Bearbeiter	Freigabe	Freigabedatum	Version	Geplante Revision	Seite
Julija Braukmeier	JB	15.01.2024	1.0	15.01.2026	6 von 8

## 7 Qualitätsmanagement

Wir sind nach geltendem Recht § 112 SGB 11 für die Qualität der Leistungen einschließlich der Sicherung und Weiterentwicklung der Pflegequalität verantwortlich.

Gesetzliche Vorgaben werden eingehalten und Maßnahmen aus den Prüfberichten des Medizinischen Dienstes umgesetzt. In unserem Unternehmen werden folgende Instrumente zur Qualitätssicherung eingesetzt:

- Dienstübergabe
- Besprechungen mit der Pflegedienstleitung und deren Vertretung
- regelmäßige Pflegevisite mit Ergebnisbesprechung
- Evaluation der Planungen und Maßnahmen
- Arbeiten mit Pflegestandards, deren Entwicklung und Weiterentwicklung
- Entwicklung, Anwendung und Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagementhandbuches
- regelmäßige Teambesprechungen
- regelmäßige Fallbesprechungen
- regelmäßiger interner und externer Qualitätszirkel
- internes Controlling
- internes, externes Audit
- jährliche Mitarbeitergespräche
- interne, externe Fortbildungen
- Unterweisung in Arbeitssicherheit, Hygiene, Erste-Hilfe sowie den aktuellen Expertenstandards
- Transparenz der Leistungserbringung und Abrechnung
- Stellenbeschreibungen
- Einarbeitungskonzept für neue Mitarbeiter
- regelmäßige Kundenbefragungen
- Beschwerdemanagement

## 8 Angehörigenarbeit

Ein wichtiger Aspekt der ganzheitlichen Versorgung unseren Patienten ist die Einbeziehung der Verwandten, Bekannten, Freunde und Betreuer. Im Rahmen der pflegerischen Versorgung werden diese von unserem Pflegedienst beraten und unterstützt.

## 9 Beschwerdemanagement

Wir sehen Beschwerden als Chance, uns zu verbessern. Die Zufriedenheit unserer Kunden, der Angehörigen und unserer Mitarbeiter ist die Grundlage unserer Arbeit. Deshalb nehmen wir Kritik, Anregungen und Ideen gerne entgegen und lassen sie in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einfließen.

Bearbeiter	Freigabe	Freigabedatum	Version	Geplante Revision	Seite
Julija Braukmeier	JB	15.01.2024	1.0	15.01.2026	7 von 8

## 10 Kooperation mit anderen Berufsgruppen

Um eine optimale Versorgung für unseren Patienten zu gewährleisten, kooperieren wir mit:

- allen niedergelassenen Ärzten
- allen Krankenkassen
- Apotheke
- Sanitätshäusern
- Kliniken im näheren und weiteren Umfeld
- Therapeuten, wie Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Logopäden
- stationäre/teilstationäre Einrichtungen
- Pflegestützpunkte
- ambulanten Hospizdienst Baden-Baden
- Pallium Care Bühl
- PaTe Palliativ Team Mittelbaden
- Hausnotruf

## 11 Gesundheitsmanagement für Mitarbeiter

Unser Pflegealltag ist mit zahlreichen Stressoren gefüllt. Diese lassen sich zum Teil durch Bearbeitung und Optimierung von Tagesabläufen minimieren, jedoch nicht alle Stressoren können vermieden werden. Durch ein gesundheitsförderndes Verhalten des Unternehmers können die Ressourcen gestärkt und die Gesundheit der Mitarbeiter gefördert werden. Unser Pflegedienst geht gesundheitsfördernd mit den Mitarbeitern um und bietet unterschiedliche Kurse, wie Yogakurse, Rückenschule, Fitness an.

Bearbeiter	Freigabe	Freigabedatum	Version	Geplante Revision	Seite
Julija Braukmeier	JB	15.01.2024	1.0	15.01.2026	8 von 8