	AWO Kreisverband Göppingen e.V.	001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 1 von 16

## AWO Kreisverband Göppingen e.V.

### Ambulanter Pflegedienst

IK-Nr. 500816621

Rosenstraße 20

73033 Göppingen

#### Pflegedienstleitung:

#### **Michaela Dobner-Müller**

Tel.: 07161-69123-20

Mobil: 0176-17303301

Fax: 07161-686000

Mail: [m.dobner-mueller@awo-gp.de](mailto:m.dobner-mueller@awo-gp.de)

#### stellv. PDL/Kundenbetreuung


#### **Anamaria Schmidt**

Tel.: 0176-17303323

Fax: 07161-68600


Mail: [kundenbetreuung-pflege@awo-gp.de](mailto:kundenbetreuung-pflege@awo-gp.de)




	<b>AWO Kreisverband Göppingen e.V.</b>	
		001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 2 von 16

## Inhalt

1.	Vorstellung der Organisation und des Pflegedienstes .....	4
2.	Räumliche und technische Ausstattung .....	5
3.	Leistungsangebote .....	5
4.	Zielgruppen .....	6
5.	Personelle Ausstattung .....	6
6.	Organisation .....	8
	6.1 Pflegesystem .....	8
	6.2 Pflegemodell .....	8
	6.3 Pflegeprozess .....	8
7.	Qualitätssicherung .....	10
	7.1 Fort -und Weiterbildungen .....	10
	7.2 Fachliteratur .....	11
	7.3 Dokumentationssystem .....	11
8.	Kommunikation und Steuerung des Informationsflusses .....	11
	8.1 Dienst-/Teambesprechungen.....	11
	8.2 Übergabe.....	11
	8.3 Fallbesprechung .....	12
	8.4 Pflegestandards.....	12
	8.5 Pflegeleitbild .....	12
	8.6 Pflegeplanung.....	12
	8.7 Evaluation.....	13
	8.8 Qualitätsmanagementhandbuch .....	13
	8.9 Qualitätsaudits .....	13
	8.10 Dienstpläne/ Tourenpläne .....	14

	<b>AWO Kreisverband Göppingen e.V.</b>	
		001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 3 von 16

8.11	Die Schweigepflicht & Datenschutz .....	14
8.12	Anleiter/Mentoren .....	14
8.13	Dienstanweisungen .....	15
8.14	Organigramm .....	15
8.15	Verfahrensanweisung .....	15
8.16	Einarbeitungskonzept .....	15
9.	Beschwerdemanagement .....	16
10.	Angehörigenarbeit .....	16


	<b>AWO Kreisverband Göppingen e.V.</b>	001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 4 von 16

## 1. Vorstellung der Organisation und des Pflegedienstes

Die Arbeiterwohlfahrt ist ein dezentral organisierter deutscher Wohlfahrtsverband und einer der sechs großen Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege mit ca. 145.000 hauptamtlichen MA. Somit ist er einer der großen Arbeitgeber in Deutschland. Die AWO gliedert sich in Bezirks -und Landesverbände, Kreisverbände und Ortsvereine. Die AWO unterhält in allen Bundesländern über 13.000 Einrichtungen und Dienste, wie z.B. Altenheime, Tagesstätten, Kindergärten, Mutter-Kind-Kuren, ambulante Pflegedienste, Frauenhäuser und ist in verschiedenen Kreisverbänden Träger von Integrationskursen.

Im Juni 1994 wurde der ambulante Pflegedienst gegründet, nachdem zuvor bereits der mobile soziale Hilfsdienst in Göppingen existierte. 1997 wurde der ambulante in den internationalen (interkulturellen) Pflegedienst umbenannt und entsprechendes Personal eingestellt, um der ständig wachsenden Nachfrage aus der Gruppe von Personen mit Migrationshintergrund gerecht zu werden. Im Vorfeld fanden aufwendige eigene Erhebungen der Bedarfssituation statt, deren Ergebnisse im Buch „Das Göppingen Projekt“ festgehalten wurden. Später haben zahlreiche Pflegedienste unser Konzept kopiert.

Heute bietet unser ambulanter Pflegedienst ein breites, kundenorientiertes Spektrum, beginnend mit einer ausführlichen Beratung, häusliche Krankenpflege, Grundpflege, hauswirtschaftliche Versorgung, Haushaltshilfe, Einkäufe bis hin zu vielen Sonderleistungen an. Unsere Klienten werden von unserer stellv. PDL betreut. Sie ist ebenfalls für die Beratung und Leistungsvereinbarung zuständig. Die Qualität unserer Dienstleistungen wird durch das enge Zusammenwirken von PDL, stellv. PDL und QM-Beauftragten sichergestellt.

	<b>AWO Kreisverband Göppingen e.V.</b>	
		001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 5 von 16


## 2. Räumliche und technische Ausstattung

Sitz unseres Pflegedienstes ist die Rosenstraße 20 in Göppingen. Im ersten Stock der AWO Geschäftsstelle befindet sich das PDL-Büro, daneben das Teamzimmer sowie der Arbeitsplatz der stellvertretenden PDL. Des Weiteren befinden sich im gleichen Gebäudeabschnitt eine kleine Küche, ein Raum für Dienstbesprechungen oder Gespräche mit Kunden, sowie ein Lagerraum für Pflegehilfsmittel und sanitäre Anlagen. Das AWO Gebäude verfügt über einen eignen Parkplatz, welcher den Fahrzeugen des Pflegedienstes vorbehalten sind. Unsere Dienstfahrzeuge bestehen zu 50 % aus elektrisch betriebenen Kleinfahrzeugen.

Die Büroräume sind mit PC ausgestattet, welche per Domäne am AWO-Server angebunden sind. Die PC und der AWO-Server sind auf dem neuesten Stand der Technik und verfügen über eine professionelle Sicherheitssoftware. Die Funktionsweise der Hardware wird durch eine externe IT-Firma überwacht und Aktualisierungen der Software werden ebenfalls automatisch durchgeführt. Zum Bearbeiten und Abspeichern von Dokumenten verwenden wir die lizenzierte und cloudbasierte Software Office 365. Im Oktober 2018 haben wir zur Pflege-Software „medifox“ gewechselt und seit Februar 2019 findet der Übergang zur mobilen Datenerfassung mit Smartphones statt.

## 3. Leistungsangebote

Unser Pflegedienst hat sich die medizinische Versorgung und Betreuung pflegebedürftiger Menschen in ihrer häuslichen Umgebung zur Aufgabe gemacht. Um diese Aufgabe erfüllen zu können, sind wir Vertragspartner der Kranken- und Pflegekassen. Darüber hinaus bieten wir Leistungen außerhalb des Budgets der gesetzlichen Kassen (z.B. Spaziergänge, Begleitung bei Arztbesuchen, Einkäufe, hauswirtschaftliche Versorgung, Brötchenservice u.v.m.) mit Privatverträgen an.

	<b>AWO Kreisverband Göppingen e.V.</b>	
		001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 6 von 16

Es ist unser Anliegen, das Verbleiben in der gewohnten Umgebung so lange wie möglich sicher und angenehm zu gestalten, dazu reicht unser Angebot von hauswirtschaftlicher Versorgung, wenn die Pflegeperson verhindert ist, bis zu medizinischer Behandlungspflege, für die wir mit den behandelnden Ärzten eng zusammenarbeiten, um einen Krankenhausaufenthalt zu vermeiden oder zu verkürzen. Alle ermittelten Daten werden unter Berücksichtigung der DSGVO und Schweigepflicht aufbewahrt. Möchte der Kunde unsere Leistungen in Anspruch nehmen, erfolgt eine Beratung, Empfehlung, es wird ein Kostenvoranschlag, wenn damit einverstanden folgend eine Leistungsvereinbarung, Privatvereinbarung und ein Pflegevertrag erstellt. Unsere Leistungen mit den entsprechenden Preisen (*Vergütungsvereinbarungen*) werden transparent offengelegt.


## 4. Zielgruppen

Alle kranken -oder pflegebedürftigen Menschen mit und ohne Pflegegrad sowie Selbstzahler und Interessierte.

## 5. Personelle Ausstattung

Die Pflege wird unter ständiger Verantwortung einer leitenden Pflegefachkraft (*PDL*) und deren Stellvertretung (*auch Kundenbeauftragte, Leistungsabrechnung*)) erbracht. Zu ihren Aufgaben gehören:

- Aufnahme und Beratungsgespräche
- Planung und Überwachung des Pflegeprozesses (*inkl. Leistungsabrechnung*)
- fachliche Führung der Pflegedokumentation
- fachliche Leitung der Dienstbesprechungen
- Dienst und Einsatzplanung
- Pflegevisiten
- Beschwerdemanagement

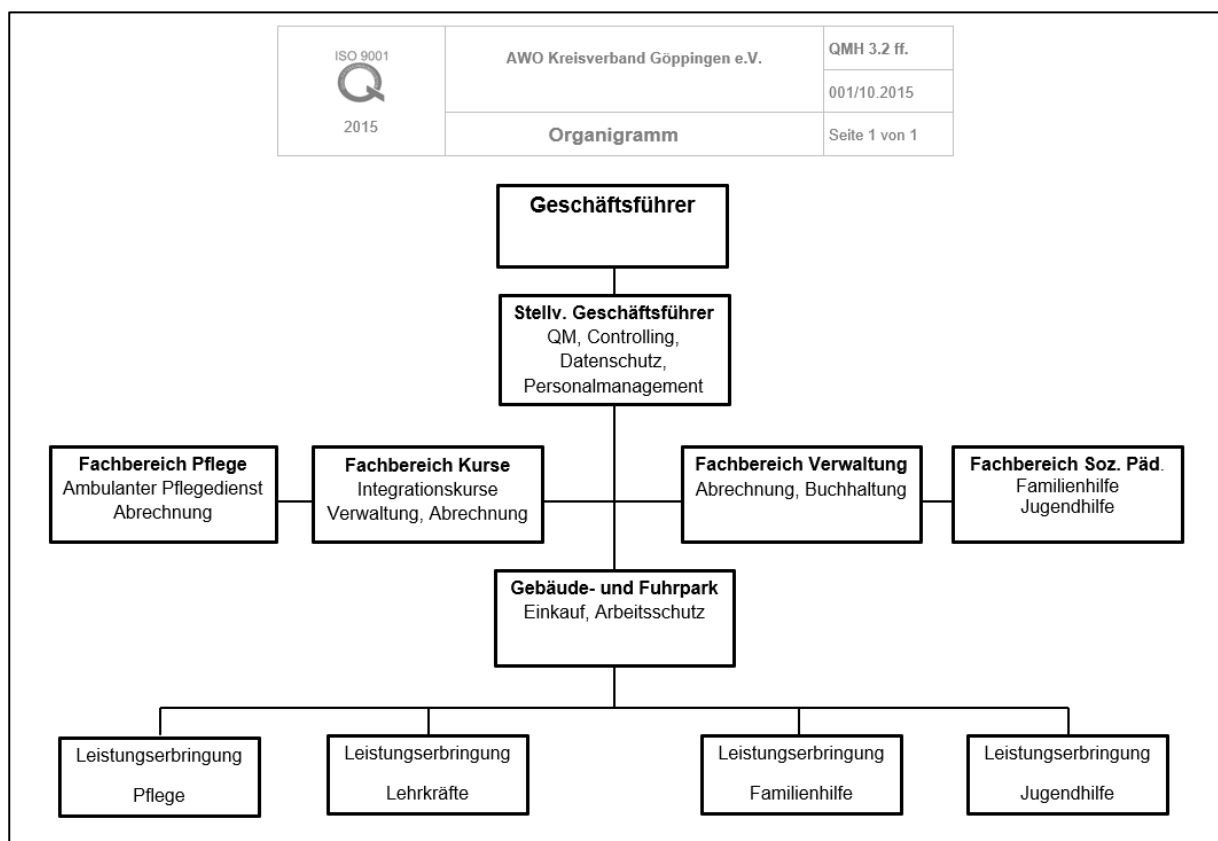
ISO 9001  2015	AWO Kreisverband Göppingen e.V.	001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 7 von 16


Wir sind bestrebt, qualifizierte und motivierte Mitarbeiter/innen zu beschäftigen, die verantwortungsvoll, sachgerecht und kooperativ handeln, die bewusst Verantwortung übernehmen und im Rahmen der vereinbarten Grundsätze übernehmen.

Unser Team besteht aus:

examinierte Krankenschwestern, examinierte Krankenpfleger, examinierte Altenpfleger/innen, Pflegehelfer/innen und Hauswirtschafterinnen

Bei der Auswahl unserer Mitarbeiter/innen legen wir großen Wert auf deren fachliche aber auch auf ihre persönliche Eignung, die Pflege als einen Prozess verstehen, in dessen Verlauf eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Pflegebedürftigen und Bezugspflegerperson aufgebaut werden soll, Teamgeist, Initiative, Flexibilität, Interesse an Fort -und Weiterbildung und Identifizierung mit unserem Unternehmen. Die jeweiligen Aufgaben sind in Stellenbeschreibungen geregelt.



	AWO Kreisverband Göppingen e.V.	
		001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 8 von 16

## 6. Organisation

### 6.1 Pflegesystem

Unser Pflegedienst arbeitet nach dem Pflegesystem: Bezugspflege. Das bedeutet, dass eine Gruppe von Pflegefachkräften eine Gruppe von Pflegebedürftigen betreut, um einen guten Bezug zwischen beiden Gruppen zu bilden. Dadurch wird die Kontinuität der Pflege und Betreuung gewährleistet. Die Pflege wird von den Pflegefachkräften geplant. Jede Fachkraft ist für Planung und Überprüfung des Pflegeprozesses verantwortlich. Wir sprechen unsere Einsätze mit dem Kunden ab und halten Absprachen ein.


### 6.2 Pflegemodell

Grundlage unseres pflegerischen Handelns ist das Pflegemodell nach Monika Krohwinkel. In unserem Pflegeleitbild haben sich alle Mitarbeiter des Pflegedienst zu gemeinsamen Grundsätzen pflegerischen Handelns verpflichtet.

### 6.3 Pflegeprozess

Der Pflegeprozess wird als strukturierter Stufenplan bezeichnet. Schritt für Schritt entsteht aus einer spontanen, unreflektierten Pflege ein geplanter und zielgerichteter Arbeitsprozess, der sich an den Bedürfnissen des Menschen orientiert, denen tatsächlich wirksam durch die Pflege und Betreuung begegnet werden kann. Nachdem in einem Aufnahmegespräch die pflegerelevanten Daten erhoben wurden (Anamnese), wird die Pflege, fachlich geplant (Pflegeplanung), nach neuesten pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen unter Einbeziehung unserer Pflegestandards durchgeführt und regelmäßig ausgewertet und angepasst (Pflegevisiten).




	<b>AWO Kreisverband Göppingen e.V.</b>	
		001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 9 von 16

Um einen erfolgreichen Pflegeverlauf zu gewährleisten, werden die Ressourcen unserer Patienten in der Pflegeplanung berücksichtigt und gefördert, umso ein größtmögliches Maß an Unabhängigkeit für sie zu erhalten oder wiederzuerlangen. Die Dekubitusgefahr unserer Patienten ermitteln wir mit Hilfe der Norton-Skala und sorgen umgehend für die Beschaffung von Pflegehilfsmitteln zu Vermeidung eines Dekubital Ulcus.

Unsere Pflegedokumentation besteht aus:

- Stammblatt / Pflegeanamnese (incl. Biografie)
- Überleitungsbogen (falls vorhanden)
- Pflegeplanung
- Pflegebericht/Tagesbericht
- Arztanordnungsbogen
- Durchführungsnachweis
- Leistungsnachweis
- Medikamentenplan
- evtl. Bewegungs-/Lagerungsplan
- Vitalwertebogen
- Bilanzierungsbogen
- Verlegungsbericht
- zur Ermittlung des Dekubitusrisikos wird die Norton-Skala eingesetzt

	AWO Kreisverband Göppingen e.V.	
		001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 10 von 16


## 7. Qualitätssicherung

Für die Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems ist der QM-Beauftragte hauptverantwortlich. Er arbeitet abteilungsübergreifend in enger Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung, der Pflegedienstleitung, der stellv.

Pflegedienstleitung/Kundenbeauftragten unter Berücksichtigung/Beteiligung aller Mitarbeiter/innen. Unser Pflegedienst ist ständig bestrebt, seine Qualität weiter zu verbessern. Aus diesem Grunde werden Maßnahmen der internen und externen Qualitätssicherung durchgeführt.

### 7.1 Fort -und Weiterbildungen

Alle Mitarbeiter/innen verpflichten sich zu ständiger Fort -und Weiterbildung. Sie werden auf der Grundlage unseres Einarbeitungskonzepts durch Pflegefachkräfte eingearbeitet. Pflegehelferinnen arbeiten unter fachlicher Aufsicht und ständiger Erreichbarkeit einer Pflegefachkraft und verfügen über die erforderliche Eignung, Kenntnisse und Fertigkeiten für ihre Einsätze. Regelmäßige Pflegevisiten stellen sicher, dass eine fachgerechte, am Bedarf orientierte Pflege erbracht wird und der Pflegeprozess den veränderten Gegebenheiten angepasst werden. Zu persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter wird der Fortbildungsbedarf ermittelt und anschließend, darauf aufbauend, die jährlichen Fort -und Weiterbildungen geplant und durchgeführt. Jährliche Beurteilungsgespräche mit den Mitarbeitern und der Geschäftsführung geben Hinweise auf Entwicklungsmöglichkeiten und Perspektiven für die Zusammenarbeit.

	<b>AWO Kreisverband Göppingen e.V.</b>	001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 11 von 16

## 7.2 Fachliteratur

Unser Pflegedienst weist ein Abo der Altenpflege-Zeitschrift, ein Abo der Zeitschrift „Rechtssicher in der Pflege“ vor. PPM News erhalten wir per E-Mail.

## 7.3 Dokumentationssystem

Sowohl in der Gesetzgebung (*SGB XI § 80 Pflegeversicherungsgesetz*), als auch in den verschiedenen Qualitätssystemen werden geeignete, sachgerechte und kontinuierliche Dokumentationssysteme gefordert. Unser Pflegedienst führt eine sachgerechte und fachliche Pflegedokumentation für jeden Kunden.


# 8. Kommunikation und Steuerung des Informationsflusses

## 8.1 Dienst-/Teambesprechungen

Sie dienen dem Austausch von Informationen über verschiedene Arbeitsbereiche hinweg. Die Besprechung wird von der Pflegedienstleitung durchgeführt, die besprochenen Tagesordnungspunkte werden protokolliert und archiviert. Die Besprechung findet in der Regel einmal monatlich statt.

## 8.2 Übergabe

Beim Wechsel einer Pflegeperson, werden mündliche und schriftliche Übergaben gemacht, um den kontinuierlichen Pflegeablauf zu sichern. Dies geschieht im Übergabebuch und zukünftig digital über die Smartphones.

	<b>AWO Kreisverband Göppingen e.V.</b>	
		001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 12 von 16

### 8.3 Fallbesprechung

Fallbesprechungen werden nach Priorität festgelegt und behandelt.

### 8.4 Pflegestandards


Pflegestandards sind schriftlich festgelegte und allgemein gültige Normen, die einem gezielten Aufgabenbereich eindeutig zuzuordnen sind und die Qualität der Pflege definieren. Pflegestandards sind Vorgaben zu Pflegeleistungen und beschreiben die Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung und Dokumentation einer Pflegemaßnahme. Sie stellen erbrachte Leistungen dar und gelten als Leistungsnachweise von Pflegequalität und Pflegeleistung.

### 8.5 Pflegeleitbild

Das Pflegeleitbild stellt die Ziele unseres Pflegedienstes dar und weist die wesentlichen Kriterien von Pflege, Betreuung und Versorgung, die dem professionellen Entscheiden und Handeln, die in unserer Einrichtung zugrunde liegen, auf. Es ist die Grundlage für das Pflegekonzept und stellt die Trägerphilosophie vor.

### 8.6 Pflegeplanung

Unser Pflegedienst erstellt nach dem Erstbesuch eine qualitative Pflegeplanung nach dem uns vorliegenden Pflegemodell. Eine examinierte Pflegekraft übernimmt die Planung und überwacht diese, damit zu jeder Zeit der Pflegeprozess mit der Pflegeplanung übereinstimmt und fachgerecht danach gearbeitet werden kann.

	<b>AWO Kreisverband Göppingen e.V.</b>	001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 13 von 16

## 8.7 Evaluation

*(Überprüfung der Wirksamkeit pflegerischer Leistung)*


Um die Zufriedenheit unserer Klienten sicherzustellen und unsere Leistungen zu verbessern, werden regelmäßige Pflegevisiten und Kundenbefragungen durchgeführt. Die Pflegevisite wird als Besuch beim Kunden durchgeführt und dient u. a. der Erörterung des Befindens des Pflegebedürftigen, seiner Zufriedenheit mit dem Pflegedienst sowie der kontinuierlichen Bearbeitung und Kontrolle der Pflegeprozessplanung und -Dokumentation. Gleichzeitig bildet sie eine Möglichkeit, die Qualität der Pflege zu beurteilen und zu optimieren. Die Pflegevisite ist ein Planung -und Bewertungsinstrument. Zudem ist die regelmäßige Evaluation rechtlicher Nachweis für eine fachgerecht ausgeführte Pflege. Unsere Pflegedienstleitung und führt regelmäßig Pflegevisiten durch.

## 8.8 Qualitätsmanagementhandbuch

Ein Qualitätsmanagementhandbuch erlaubt einen detaillierten Überblick aller Maßnahmen der Einrichtung, die der Qualitätsplanung, -entwicklung, -sicherung, -lenkung und -prüfung dienen. Es ist niemals abgeschlossen, sondern stetig im Fluss durch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

## 8.9 Qualitätsaudits

Sind Überprüfungen der eigenen Abläufe im Pflegedienst. Ziel ist es, dadurch eine effektive Bewertung und somit Korrektur-, Vorbeugung-, oder Verbesserungsmaßnahmen zu erlangen, z. B. bei Mitarbeitern, Pflegeplanung oder Durchführung in betriebswirtschaftlicher Hinsicht.

	AWO Kreisverband Göppingen e.V.	
		001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 14 von 16

## 8.10 Dienstpläne/ Tourenpläne


Unsere Dienstpläne werden auf Berücksichtigung von Bedürfnissen und Wünschen der Mitarbeiter erstellt, ebenso wird der pflegebedürftige Mensch dabei berücksichtigt. Dienstpläne sind Dokumente. Unsere Tourenpläne werden ebenfalls in Abstimmung mit dem Kunden und der Mitarbeiter erstellt. Die Tourenpläne sind zu jeder Zeit einsehbar.

## 8.11 Die Schweigepflicht & Datenschutz

Die Schweigepflicht für Gesundheitsberufe ergibt sich bereits aus der Gesetzgebung. Trotzdem wird bei Neueinstellungen nochmals mündlich und schriftlich auf die DSGVO und die Verschwiegenheitspflicht hingewiesen bzw. die Verpflichtung dem Arbeitsvertrag mit angehängt. Zusätzlich wird diese jährlich in Dienstbesprechungen für das gesamte Personal wiederholt. Alle ermittelten Daten werden unter Berücksichtigung von Datenschutz und Schweigepflicht aufbewahrt.

## 8.12 Anleiter/Mentoren

In unserem Pflegedienst werden Anleiter, Mentoren zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter eingesetzt, sie sind Instrumente zur Herstellung und Erhaltung der Qualifikation von Mitarbeitern. Eine gute Einarbeitung und Begleitung führen den neuen Mitarbeiter zu Vertrauen in die eigene Leistungsfähigkeit. Zudem wirken die Anleiter bei der Beurteilung des Leistungsprofils mit.

	AWO Kreisverband Göppingen e.V.	
		001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 15 von 16

### 8.13 Dienstanweisungen

Sie stellen Prozess bzw. Tätigkeitsabläufe der Einrichtung dar und können von allen Beteiligten nachvollzogen werden. Sie sind transparent dargestellt.

### 8.14 Organigramm


Es stellt die betriebliche Struktur und Hierarchiegrafisch dar (*Seite 7*). Der dargestellte Dienst -und Berichtsweg ist immer einzuhalten. Im Falle, dass die Pflegedienstleitung verhindert sein sollte, ist die stellvertretende Pflegedienstleitung zuständig. (*Siehe auch Stellenbeschreibung*)

### 8.15 Verfahrensanweisung

Neben Checklisten und Merkblättern sollen auch Formulare zur Verhaltensanweisung als Vorgabe dienen. Diese dienen als Richtlinien oder Anhaltspunkte für Mitarbeiter und sollen ihnen helfen, mit meist unvorhersehbaren Geschehnissen in der Pflege besser zurechtzukommen. (*Team-PC*)

### 8.16 Einarbeitungskonzept

Die Einarbeitungsmappe soll den neuen Mitarbeitern einen schnellen und guten Überblick über die Einrichtung verschaffen, vom zeitlich günstigen Arbeitsantritt über die Fülle und Sammlung von Informationen bis hin zur eigenverantwortlichen Übernahme von Tätigkeiten. Das bildet eine relative Sicherheit für beide Seiten.

	AWO Kreisverband Göppingen e.V.	
		001/10.2015
	<b>Pflegekonzept</b>	Seite 16 von 16

## 9. Beschwerdemanagement

Wir sehen Beschwerden als Chance, uns zu verbessern. Zufriedene Kunden und Mitarbeiter sind die Grundlage unserer Arbeit. Deshalb nehmen wir Beschwerden, Kritik, Anregungen und Ideen gerne entgegen und versuchen uns und unsere Arbeit in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu sehen. Jede Beschwerde, Kritik, Idee und Anregung werden von uns sehr ernst genommen. Alle Informationen, die wir erhalten, behandeln wir selbstverständlich unter strenger Berücksichtigung unserer Schweigepflicht und den Bestimmungen der DSGVO.

## 10. Angehörigenarbeit

Der Kontakt zu den Angehörigen bzw. Pflegepersonen der Kunden ist ein wichtiger Bestandteil der täglichen Arbeit. Wir beraten Angehörige bzw. Pflegepersonen auf speziellen Wunsch und nach Gegebenheit individuell. Beratungen finden auf Anfrage nach Terminvereinbarung im Büro oder beim Kunden/Angehörigen zuhause statt. Wir nehmen sehr gerne Anregungen und Ideen von den Angehörigen/Pflegepersonen entgegen.