

Pflegekonzept der ambulanten Stationen in der Diakonie AKTIV gGmbH Erlangen

Schenkstr. 69 91062 Erlangen Telefon: 09131-6301-200 Fax: 09131-6301-219

1. Neuvorstellung des Vereins für Gemeindediakonie Erlangen e. V.

Bis zum 31.12.2003 war der Verein für die Gemeindediakonie Erlangen e.V. im Großraum Erlangen Träger von fünf Diakoniestationen und der Familienpflege.

Die Rahmenbedingungen haben den Verein für Gemeindediakonie Erlangen e.V. dazu bewogen, der am Diakonischen Werk Erlangen e. V. gegründeten Diakonie Aktiv gGmbH zum 1.1.2004 als Gesellschafter beizutreten. Der Verein für Gemeindediakonie Erlangen e.V. fördert weiterhin die mobile häusliche Alten- und Krankenpflege sowie die Familienpflege in der Diakonie Aktiv gGmbH ist freigemeinnützig und hat seinen Sitz in der Schenkstr.69 in 91052 Erlangen.

2. Vorstellung der Diakonie Aktiv gGmbH Erlangen

Im Frühjahr 2003 wurde die Diakonie AKTIV gGmbH gegründet. Diese gGmbH ist eine Tochtergesellschaft des Diakonischen Werkes Erlangen. Weitere Gesellschafter sind der Verein für Gemeindediakonie und der Diakonieverein Frauenaurach. Ihren Betrieb nahm die gGmbH am 1.Juli 2003 mit der Übernahme der Tagespflege im Maria-Busch- Haus auf. Zum Jahreswechsel 2003/04 übergab der Verein für Gemeindediakonie Erlangen den gesamten wirtschaftlichen Betrieb der Diakoniestationen an die Diakonie AKTIV gGmbH. Gleichzeitig wurde die Diakoniestation Frauenaurach als Teilbereich in den Betrieb der Diakonie AKTIV gGmbH eingegliedert. Die fünf ambulanten Pflegeeinrichtungen und die Einrichtung der Haus- und Familienpflege der Diakonie-Aktiv gGmbH haben alle einen Versorgungsvertrag gem. § 72 SGB XI bzw. Bestandsschutz für SGB V und werden als allgemeine Pflegedienste geführt. Sie gliedern sich wie folgt, entsprechend der Einzugsgebiete, auf. **s. Tabelle 1.**

Pflegebereiche	Adresse	Einzugsbereich
Uttenreuth	Esperstr.25 a 91080 Uttenreuth	Außenorte Weiher, Rosenbach, Adlitz, Rathsberg, Spardorf Marloffstein, Atzelsberg, Buckenhof, Buckenhof-Siedlung
Nord-Ost	Drausnickstr. 42, 91052 Erlangen	Nord-östl. Stadtgebiet Erlangen, Bubenreuth, Bräuningshof
Mitte	Isarstr. 2, 91052 Erlangen	Stadtgebiet Erlangen, angrenzender Landkreis Erlangen Höchststadt
Teilbereich Frauenaurach	Klostermühlgasse 2, 91056 Erlangen	Außenstelle Frauenaurach, Hüttendorf, Kriegenbrunn, Steudach
Süd	Schorlachstr. 5, 91058 Erlangen	Südl. Stadtgebiet Erlangen, Tennenlohe, Bruck, Eltersdorf
West	Donato-Polli-Str. 28 91056 Erlangen	Westl. Stadtgebiet Erlangen, Kosbach, Häusling, Dechsendorf, Möhrendorf, Kleinseebach, Röttenbach, Hemhofen
Haus- und Familienpflege	Schenkstr. 69 91052 Erlangen	Stadtgebiet Erlangen, Landkreis Erlangen-Höchststadt, Landkreis Forchheim und der Region Nürnberg und Fürth
Teilstationäre Pflege Tagespflege „Maria-Busch Haus“	Daimler Str. 44, 91058 Erlangen	Tabelle 1: Darstellung der „Diakonie Aktiv gGmbH.“

3. Vorstellung des Diakonischen Werkes Erlangen e. V.

Der Dienst am Nächsten und in der Gesellschaft ist biblischer Auftrag an die christliche Gemeinde.

Das Diakonische Werk Erlangen e.V. versteht diesen Dienst zwar in der Rechtsform eines Vereins, versteht sich aber als Glaubens- und Lebensäußerung der Kirche und damit als eingebunden in die Gemeinschaft der Glaubenden.

§1 Name, Sitz und Verbandszugehörigkeit

- Der Verein führt den Namen „Diakonisches Werk – Innere Mission – des Evang.-Luth. Dekanatsbezirkes Erlangen e.V.“. Er hat seinen Sitz in Erlangen und ist in das Vereinsregister eingetragen.
- Der Verein gehört im Sinne der Durchführungsbestimmungen zum Kirchengesetz über die Innere Mission in Bayern dem Diakonischen Werk der Evang.-Luth. Kirche in Bayern – Landesverband der Inneren Mission e.V. an und ist damit dem Diakonischen Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland angeschlossen.

Probelauf 15.09.2005	Herr Rau/QM Fr. Kullmann/QZ-Teilnehmer	Version: 1.0	Kapitel	Seite 1 von 7
Freigabe / Datum	BearbeiterInnen	Stand:21.09.2005	7.1.2	

§2 Zweck des Vereins

1. Der Verein sieht seine Aufgabe in der Ausübung diakonischer Arbeit in zeitgemäßer Form und in ökumenischer Ausrichtung im Bereich des Evang.-Luth. Dekanatsbezirkes Erlangen. Er kann auch über die Grenzen des Dekanatsbezirkes hinaus tätig werden. Das Diakonische Werk Erlangen betätigt sich insbesondere auf dem Gebiet der Kinder-, Jugend-, Familien-, Behinderten- und Altenhilfe, der Kirchlichen Allgemeinen Sozialarbeit und der Hilfe in besonderen Lebenslagen. Der Verein errichtet und betreibt dazu geeignete Einrichtungen und Dienste. Bei der Erfüllung seiner Aufgaben trägt der Verein auch Sorge für ein gleichberechtigtes Miteinander von Frauen und Männern. Der Verein kann auch Betreuungen nach dem Betreuungsrecht übernehmen.
2. Im Rahmen seines diakonisch-missionarischen Auftrages koordiniert und fördert der Verein die diakonische Arbeit in den Kirchengemeinden, regt die hierfür erforderlichen Arbeitsgebiete und Einrichtungen an und berät und unterstützt sie bei der Erfüllung ihrer Aufgaben.

4. Die Vernetzung der Pflege innerhalb des Diakonische Werk Erlangen e. V.

Durch die übergeordnete Vernetzung aller ambulanten, teilstationären und stationären Pflegeeinrichtungen innerhalb des Diakonischen Werkes e. V. findet ein vergrößertes Beratungs- und Leistungsangebot von professioneller Pflege statt. Damit ist für alle Hilfe- und Pflegebedürftigen und deren Angehörigen eine Anlaufstelle geschaffen, die die notwendigen Beratungs- und Pflegeangebote vermittelt (Lotsenfunktion).

Wir gewährleisten innerhalb des gesamten Stadtgebietes und den angrenzenden Landkreisen eine geschlossene Versorgungskette vom Krankenhaus oder von den Ambulanten, medizinischen Operationszentren in die häusliche Pflege oder Familienpflege sowie in einer der stationären Pflegeeinrichtungen mit dem Angebot eines Hospizes. Zur Entlastung der Pflegenden Angehörigen wird bei Bedarf Tagespflege und Kurzzeitpflegeplätze in den stationären Pflegeeinrichtungen angeboten.

Wir ermöglichen eine selbstständige Lebensführung in zwei Einrichtungen des Betreuten Wohnens.

Wir haben durch Kooperation und intensive Schulungen mit einem Home-Care-Management-Unternehmen, die kurzfristigen Anforderungen bei der Überleitung an professionelle Beratung und spezieller Behandlungspflege unsere fachliche Pflegequalität aus den stationären Einrichtungen in Erlangen in unseren Einrichtungen erhöht.

Jeder Kunde erhält optimale Unterstützung bei der Auswahl der verschiedenen Leistungen der Kostenträger und eine Übersicht der erforderlichen, finanziellen Aufwendungen, (Pflegekassen, Sozialhilfeträger, Kommunen im Bereich der Daseinsvorsorge etc.).

Die Versorgungsschnittstellen werden im Aufnahmegespräch, unter Berücksichtigung des Verbraucherschutzes, mit dem Kunden abgeklärt, zwischen den Pflegeeinrichtungen der Diakonie die Leistungen abgestimmt und bei den Pflegevisiten wird die Auswahl der Leistungen überprüft.

Alle Leistungsanbieter des Diakonischen Werkes stehen in dieser Vernetzung gemeinsam im Wettbewerb gegenüber allen anderen Einrichtungen der Kranken- u. Altenpflege in Erlangen und Umgebung.

In den entsprechenden Gremien der gesamten Versorgungslandschaft der Kranken- u. Altenhilfe vertreten wir im Verbund die Interessen von Hilfe- u. Pflegebedürftigen.

Der Verein hat die Synergieeffekte der Vernetzung der Pflege innerhalb der Diakonie in Erlangen weiter entwickelt. Im Rahmen der Vernetzung haben sich verschiedene Arbeitsgruppen des Diakonischen Werkes gebildet, die die Qualitätspolitik, das Fortbildungskonzept, die Maßnahmen zum Arbeitsschutz, Hygiene, Beschäftigung und sozialer Betreuung sowie die Investitionen, gemeinsam festlegen.

Ein systematischer Austausch zwischen allen Einrichtungen des Trägers über die Ergebnisse von externen Qualitätsprüfungen (MDK, Heimaufsicht, Gesundheitsamt, Arbeitsschutz- und Hygienebeauftragte) findet sich im Protokoll des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses wieder.

Prüfergebnisse aus den einzelnen Einrichtungen finden Berücksichtigung bei der Maßnahmenfestlegung für alle anderen Pflegeeinrichtungen des Diakonischen Werkes.

Durch die Zusammenführung des Qualitätsmanagements für alle Pflegebereiche werden alle Verfahren und Formulare z. B. im Bereich Pflegeorganisation aufeinander abgestimmt und per EDV im Rahmenhandbuch allen Einrichtungen als Arbeitsgrundlage zur Verfügung gestellt.

5. Leistungsangebot der Diakonie Aktiv gGmbH

Kernbereiche unserer Leistungen sind

- Leistungen aus der Pflegeversicherung (Sozialgesetzbuch XI) und der Krankenversicherung (Sozialgesetzbuch V)
- Pflegeeinsätze nach Sozialgesetzbuch XI § 37 Kranken- und Altenpflege
- Betreuung Demenzkranker nach Sozialgesetzbuch XI § 45
- Leistungen für Privatkunden analog dem Katalog der Pflegeversicherung und der Krankenversicherung

Probelauf 15.09.2005	Herr Rau/QM Fr. Kullmann/QZ-Teilnehmer	Version: 1.0	Kapitel	Seite 2 von 7
Freigabe / Datum	BearbeiterInnen	Stand:21.09.2005	7.1.2	

- individuelle Schulung und Anleitung des pflegenden Angehörigen durch eine Pflegefachkraft im häuslichen Bereich nach Sozialgesetzbuch XI § 45
- Haus- und Familienpflege

Jede Pflegeeinrichtung hält für die Leistungserbringung das erforderliche und geeignete Personal so wie die notwendige Ausstattung bereit.

6. Pflegeprozess

Zu Beginn einer Pflege führen wir einen Erstbesuch, in der Regel durch die leitende Pflegefachkraft, in der häuslichen Umgebung des Patienten durch. Bei Bedarf wird der Erstbesuch im Krankenhaus bzw. anderen stationären Einrichtungen z. B. Reha-Klinik durchgeführt und eine adäquate Weiterversorgung nach der Entlassung übernommen.

Die Betreuungskette zwischen Klinik und häuslicher Versorgung soll nicht unterbrochen werden.

Unser Leistungsangebot setzt sich aus der Grund- und Behandlungspflege (SGB V), den Pflegesachleistungen (SGB XI), den Mobilien Sozialen Hilfsdienst sowie sonstige zu vereinbarenden Leistungen zusammen. Ziele sind hierbei die Sicherung der ärztlichen Behandlung, die Vermeidung von Krankenhausbehandlung bzw. die Vermeidung stationärer Pflege.

Die Leistungen werden in der häuslichen Umgebung des Pflegebedürftigen erbracht.

Wir beraten die pflegenden Angehörigen bei der Auswahl der Leistungen und leiten sie bei der Übernahme der Pflege vor Ort an und überprüfen die Qualität der gemeinsam erbrachten Pflege kontinuierlich.

Unsere Leistungen orientieren sich an den Wünschen unserer Kunden, an der Finanzierbarkeit der Leistungen und der Überprüfung der Wirksamkeit bei Einhaltung der Mindestanforderungen an Pflegequalität.

Wir sprechen unsere Einsatzzeiten ab und halten diese nach deren Wünschen ein.

Die 24-Stunden-Erreichbarkeit wird in der Zeit von 21.00 Uhr bis 07.00 Uhr durch eine stationsübergreifende Rufbereitschaft gewährleistet. In der Zeit von 07.00 Uhr bis 21.00 Uhr ist die zuständige Sozialstation über das Festnetz bzw. ein Funktelefon (Handy) erreichbar.

Es gibt derzeit kein Ausschlusskriterium bei der Patientenaufnahme. Wir betreuen Pflegebedürftigen täglich im Zeitraum von 6.00 Uhr bis 22.00 Uhr, an sieben Tagen in der Woche.

Durch einen Kooperationsvertrag mit der Reha-Klinik in Herzogenaurach gewährleisten wir die kurzfristige Wochenendpflege für die Patienten, die bald in die häusliche Pflege entlassen werden sollen.

Pädiatrische Patienten werden durch uns bei dem entsprechenden Personalangebot versorgt.

Bei der Versorgung von beatmeten Kindern und Erwachsenen übernehmen wir die Vermittlung an entsprechende Leistungserbringer in der Umgebung.

7. Information, Beratung, Vermittlung u. Schulung

Wir informieren, beraten und vermitteln den ersten Kontakt zu

1. ergänzenden Serviceleistungen des täglichen Lebens:

Essen auf Räder, Fußpflege, Friseur, Hausnotrufdienste, Seelsorge, Sozialamt, Betreuungsstellen, Besuchsdienste, Nachbarschaftshilfe, Selbsthilfegruppen, Betreuungspaten für Demenzzranke, usw.

2. ergänzende notwendige Therapien wie z. B. Krankengymnastik, Ergotherapie, Sprach- u. Schlucktherapie, Psychologen usw.

3. notwendige Betreuungseinrichtungen mit dem entsprechenden Überleitungsbogen:

Krankenhaus, Kurzzeitpflege, Tagespflege, Dauerpflege und Hospiz

Wir unterstützen und übernehmen bei Bedarf wichtige Hol- und Bringdienste z. B. zum Arzt, Besorgung der Medikamente aus der Apotheke, usw.

Durch unseren Mobilien Hilfsdienst bieten wir die Hilfestellung und Übernahme bei Einkäufen und Besorgungen, Zubereitung der Mahlzeiten, Wäschepflege, Begleitung bei Spaziergängen und Freizeitaktivitäten, Hilfestellung und/oder Übernahme der kleinen Hausordnung sowie hauswirtschaftliche Aufgaben wie z.B. die Reinigung der Wohnung an.

Wir verstehen uns als Wegbegleiter für ein möglichst langes selbstbestimmtes Leben und auch Sterben in der eigenen Häuslichkeit.

Probelauf 15.09.2005	Herr Rau/QM Fr. Kullmann/QZ-Teilnehmer	Version: 1.0	Kapitel	Seite 3 von 7
Freigabe / Datum	BearbeiterInnen	Stand:21.09.2005	7.1.2	

Wir beraten alle unsere Kunden bei den notwendigen Alltagshilfen und auch bei der Gestaltung einer barrierefreien, behindertengerechten oder an die Bedürfnisse eines älterer Menschen angepasste Wohnung.

Wir beraten und stellen den Antrag für die Begutachtung der Pflegestufe für den Kunden und/oder die pflegenden Angehörigen und begleiten vor Ort die Begutachtung der Pflegestufe durch den Medizinischen Dienst.

Wir unterstützen unsere Kunden bei der Beantragung von Betreuungsverfügungen und Vorsorgevollmachten mit der Betreuungsstelle der Stadt Erlangen. Wir halten engen Kontakt zu den Betreuern der Kunden.

Wir vermitteln für den Kunden und für die pflegenden Angehörigen oder Bezugspersonen den Kontakt zur **Kirchliche Allgemeine SozialArbeit** des Diakonischen Werkes in Erlangen.

Die KASA übernimmt mit unserem Mitarbeiter den Erstkontakt zum Kunden und berät sozialrechtliche und finanzielle Fragen (Sozialhilfe, Wohngeld, Schulden, Arbeitslosenhilfe, u.a.). Anträge auf finanzielle Unterstützung zum täglichen Leben können, soweit Mittel vorhanden sind, durch die KASA gewährt werden. Gleichzeitig erfolgt die Beratung und Unterstützung beim Umgang mit Behörden (Antragstellung, Widerspruchformulierung, Formularausfüllung).

„Die Beratung für Pflegenden Angehörige wird in regelmäßigen Abständen im Kurs oder in Einzelgesprächen durch die KASA in enger Zusammenarbeit mit dem Verein Dreycedern e.V. angeboten. Der Verein Dreycedern bietet geschulte Betreuungspaten für Familien mit Demenzkranken an.“

Weiterhin besteht das Angebot der Vermittlung von Seniorenerholung bzw. Reisen für Senioren.

Durch die Kooperation mit „N:aip“ d.h. Netzwerk für ambulante Infusions- und Palliativtherapie gewährleisten wir gemeinsam mit den Home-Care-Managern eine hohe fachliche Pflegequalität in der Behandlungspflege wie z. B. bei der Wundversorgung, Wund u. Dekubitusprophylaxe, Hautpflege, Tracheostomapflege, Inkontinenz u. Stomatherapie, parenterale und enterale Ernährung sowie Schmerzbehandlung und Palliativpflege.

Wir bieten allen Kunden eine kurzfristige, individuelle, produktneutrale Vollversorgung und das notwendige Schulungsangebot für ihn und seine pflegenden Angehörigen unter Berücksichtigung des ambulanten Umfeldes. Um eine optimale medizinische und pflegerische Versorgung zu Hause zu sichern, gewährleisten wir mit N:aip und dem zuständigen Hausarzt die Therapie und erstellen einen fortlaufenden Produkt- und Kostenplan für die Kostenträger.

Die technischen Pflegehilfsmittel beantragen wir bei einer orthopädischen Firma, die eine schnelle Bereitstellung der notwendigen Mittel und der kurzfristige Service zur Wartung auch am Wochenende in der häuslichen Pflege gewährleistet. Sie übernimmt auch die Einweisung des Kunden und der Mitarbeiter im Rahmen der Medizinproduktverordnung.

Pflegehilfsmittel- und gerätschaften sind zur Erstversorgung, entsprechend der gültigen Rahmenvereinbarungen, für den Klienten auf der Station vorhanden und werden bis zur Verordnung durch den Hausarzt und Genehmigung der Kassen durch die orthopädische Firma oder durch uns vorgestreckt.

8. Diakonische und pflegerische Leistungen ohne Berechnung

Nicht alle zu erbringenden Leistungen für den Pflegebedürftigen und seine Angehörigen von uns sind über einen Kostenträger finanziell gesichert.

Pflegerische und diakonische Leistungen ohne Berechnung ergeben sich aus kurzfristigen Wünschen und Bedürfnissen der Pflegebedürftigen und deren Angehörigen an unsere Mitarbeiter beim täglichen Besuch und werden ehrenamtlich freiwillig geleistet.. Als Beispiel können es notwendige Gespräche zur Bewältigung einer Krisensituation sein, die Hilfe beim Lesen der mitgebrachten Post, der unsichere Umgang mit technischen Geräten, die notwendige Versorgung der Haustiere u.a. Zusätzlich bieten wir unserer Kundschaft noch weihnachtliche Patientenfeiern, Geburtstagsgratulationen und Krankenbesuche in stationären Einrichtungen an. Diese pflegerischen und diakonischen Leistungen wurden zur Abgrenzung der finanzierten Leistungen genau formuliert und sollen erst dann genauer erfasst werden, wenn die Kostenübernahme der freiwilligen ehrenamtlichen Arbeit unserer Mitarbeiter, vielleicht durch einen Sponsor wie dem Verein für Gemeindediakonie Erlangen e. V. geklärt ist.

9. Ziele unseres pflegerischen Handelns

Die Zielsetzung unseres pflegerischen Handelns wird in unserem Leitbild formuliert und ist unsere Grundlage bei jeder Leistungserbringung. Die Weiterentwicklung des Leitbildes ist aufgrund der Veränderungen in der Organisation der Pflege ständig notwendig.

Probelauf 15.09.2005	Herr Rau/QM Fr. Kullmann/QZ-Teilnehmer	Version: 1.0	Kapitel	Seite 4 von 7
Freigabe / Datum	BearbeiterInnen	Stand:21.09.2005	7.1.2	

10. Pflegemodell

Unser Pflegekonzept orientiert sich an der ganzheitlich fördernden Prozesspflege nach dem Modell von Monika Krohwinkel. Die Pflegeplanung wird in dem traditionellen Dokumentationssystem der Firma Dan nach den Aktivitäten und existentiellen Erfahrungen des Lebens (AEDL) erstellt, wobei die individuellen Pflegebedürfnisse- und -probleme bzw. die Ressourcen von unseren Kunden und deren persönlicher Bezugspersonen gezielt berücksichtigt und dargestellt werden sollen.

Die primär pflegerische Zielsetzung ist die Erhaltung, Erlangung bzw. Wiedererlangung der Fähigkeiten, die zur Realisierung und Gestaltung von Unabhängigkeit, Wohlbefinden und Lebensqualität erforderlich sind.

11. Pflegesystem

Als Pflegesystem wird die Bezugspflege angestrebt. Der pflegerische Beziehungs- und Problemlösungsprozess soll möglichst ohne Unterbrechung realisiert werden.

Die Verantwortung für die Erstellung und regelmäßige Überprüfung der Pflegeplanung sowie die Überwachung der Dokumentation wird von der Leitung an eine feste Pflegefachkraft innerhalb der Tour nach dem Erstbesuch delegiert.

Die primär pflegerischen Handlungen der verantwortlichen Pflegefachkraft sind: mit den Personen fördernd kommunizieren, sie ermutigen, sie anleiten und beraten, sie in Ihren AEDL's zu fördern.

Die pflegerischen Abläufe sollen individuell und umfassend von der pflegerischen Bezugsperson mit dem Kunden und seinen persönlichen Bezugspersonen abgesprochen, dokumentiert, durchgeführt und überprüft werden.

Das Ziel ist es, nach der Beurteilung der AEDL's Prioritäten in der Pflege zu setzen, das Selbstwertgefühl zu fördern und die Entwicklung von Unabhängigkeit und Wohlbefinden für den Kunden zu unterstützen.

Die Bezugsperson ist für die Sicherung der pflegerischen Informationsweitergabe an andere Personen oder Gruppen verantwortlich.

Wir möchten, dass möglichst nur die Mitarbeiter einer Tour eine unabhängigkeitsfördernde Pflege beim Kunden erbringen, damit sie ständig über die aktuelle persönliche Pflegesituation informiert sind und diese auch in der Übergabe und Dienstbesprechungen für den Kunden gegenüber dem gesamten Team vertreten können.

Innerhalb der Tour müssen sich alle Mitarbeiter an den erstellten Pflegeplan orientieren, die Pflege auf ihre Wirksamkeit überprüfen, dokumentieren und bei Bedarf den Pflegeplan ändern.

Bei Problemen in der zwischenmenschlichen Beziehung zwischen den Kunden und der Pflegekraft, entscheidet die Leitung über die Form der Konfliktlösung.

Bei Abwesenheit der verantwortlichen Pflegefachkraft wird die Vertretung durch die Leitung der Station geregelt.

12. Pflegestandards

Die Pflegestandards vom Diakonischen Werk aus den Jahren 95-98 wurden durch die Einführung der neuen Standardbox 2003 in der Fortbildung vorgestellt und haben zur Einarbeitung von neuen Mitarbeitern und bei der täglichen Pflege ihre Gültigkeit.

Zur Ergänzung der Standards und zur aktuellen Information der Veränderungen in der Pflege verfügt jede Station über das Standardwerk „Pflege heute“ und über fünf regelmäßig erscheinende Fachzeitschriften für die Kranken- und Altenpflege. Jeder Mitarbeiter ist zur Erhaltung seiner beruflichen Kompetenz selbst verantwortlich.

Die Information über die festgelegten Internationalen Expertenstandards und die theoretische und praktische Umsetzung in der Praxis wird jährlich im innerbetrieblichen Fortbildungsprogramm der Diakonie berücksichtigt.

13. Pflegevisite

Durch die Pflegevisite wird die Zufriedenheit der Kunden und die pflegerische Qualität der zu erbringenden Leistungen überprüft. Die Überprüfung der Ergebnisse der Pflege unter Einbeziehung der Gesamtsituation erfolgt geplant in regelmäßigen Abständen von einer berufserfahrenen Pflegefachkraft in enger Zusammenarbeit mit der Leitenden Pflegefachkraft. Dazu wird ein Protokoll als Nachweis erstellt und wenn nötig, werden die Maßnahmen zur Verbesserung festgelegt und kurzfristig umgesetzt.

Probelauf 15.09.2005	Herr Rau/QM Fr. Kullmann/QZ-Teilnehmer	Version: 1.0	Kapitel	Seite 5 von 7
Freigabe / Datum	BearbeiterInnen	Stand:21.09.2005	7.1.2	

14. Beschwerdemanagement

Wir sehen Beschwerden als Chance, uns zu verbessern. Zufriedene Klienten und Mitarbeiter sind die Grundlage unserer Arbeit. Deshalb nehmen wir Kritik, Anregungen und Ideen gerne entgegen und versuchen uns und unsere Arbeit in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu sehen. Dazu wird ein Protokoll als Maßnahmenachweis zur Lösung oder zur Verbesserung des Problems erstellt.

15. Qualitätsmanagement

Die Zertifizierung der Einrichtung nach dem Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Pflege wird durch die Trägerschaft unterstützt und für die Zukunft angestrebt.

Die regelmäßige Teilnahme von QMB am regionalen Netzwerktreffen „Diakonie Siegel – Pflege“ in Nürnberg und in der Arbeitsgruppe „ambulant Mittelfranken“ erfolgt zur fachlichen Reflexion, Datenaustausch und Beratung und Unterstützung bei der Bearbeitung des Rahmenhandbuches.

Die QMB hat sich durch den Kurs „Qualitätsmanagement mit integriertem Arbeitsschutz“ von der Berufsgenossenschaft qualifiziert.

Es werden bestehende Abläufe alle zwei Monate im Qualitätszirkel mit den Pflegerischen Leitungen der Stationen, dem Heimleiter und dem Leiter der ambulanten u. teilstationären Dienste ständig überprüft, weiterentwickelt und in Verfahrensanweisungen sowie den mit geltenden Nachweisformularen nach dem System des Bundesrahmenhandbuches Diakonie-Siegel Pflege Version 1.0 festgelegt.

Die Erstellung aller bisher erstellten Verfahrensanweisungen orientiert sich an den aktuellen Bedürfnissen der Stationen, der Vereinheitlichung der Verfahren im Diakonischen Werk e. V., den notwendigen Maßnahmen aus den Prüfberichten des Medizinischen Dienstes, der Heimaufsicht sowie an der Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben.

Die Informationsweitergabe an alle Mitarbeiter erfolgt per EDV und im Rahmen der Übergabe, der Dienstbesprechungen, den Fortbildungen, den Einweisungsterminen und wird schriftlich im Protokoll festgehalten.

Als gültiges Nachschlagewerk und zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter stehen Ordner mit den Verfahrensanweisungen mit den mit geltenden Dokumenten (Formularordner) zur Einweisung für alle Stationen einheitlich zur Verfügung.

Die Einhaltung der festgelegten Qualität erfolgt durch

- das jährliche Interne Audit anhand der Auditcheckliste „Diakonie Siegel – Pflege“ durch QM, falls nicht zeitgleich externe Qualitätsprüfungen stattfanden
- die Ist-Analysen durch QM zur Problemerkennung und -abgrenzung
- die Pflegevisite am Kunden durch eine berufserfahrene Pflegefachkraft,
- die Beratung und Beurteilung des Mitarbeiters,
- die Überprüfung der Hilfskräfte im Rahmen ihrer zugewiesenen Aufgaben bei der Tourenbegleitung,
- das Bearbeiten von Selbsteinschätzungsbögen für den Mitarbeiter mit der Leitung,
- die Qualitätskontrollen mit den Nachweisdokumenten durch die Leitungen,
- die Begehung mit den Hygieneprüflisten der Hygienebeauftragte
- den Arbeitsschutzbegehungen des Sicherheitsbeauftragten des Carl-Korth-Institut in Form von Protokollen,
- Literaturrecherche durch QM
- die Fortbildungen

Alle Ergebnisse fließen als kontinuierlichen Verbesserungsprozess in den Protokollen der Dienstbesprechungen, Abteilungssitzungen und Qualitätszirkeln zusammen und werden mit der Festlegung des Ziels, der Festlegung der Maßnahme und die Festlegung der verantwortlichen Person/en in Angriff genommen.

16. Fortbildungskonzept

Das Innerbetriebliche Fortbildungsprogramm wird für alle Mitarbeiter der Pflege und Hauswirtschaft im Voraus geplant und richtet sich nach Jahresschwerpunkten aus den Verbesserungsvorschlägen aus den Berichten des Medizinischen Dienstes, der Heimaufsicht sowie der definierten Qualitätspolitik innerhalb der gesamten Diakonie in Erlangen.

Das Programm wird gemeinsam mit den Teilnehmern aus den Qualitätszirkeln ambulant, teilstationär und stationär des Diakonisches Werks Erlangen e. V. erarbeitet und vom Träger genehmigt.

Probelauf 15.09.2005	Herr Rau/QM Fr. Kullmann/QZ-Teilnehmer	Version: 1.0	Kapitel	Seite 6 von 7
Freigabe / Datum	BearbeiterInnen	Stand:21.09.2005	7.1.2	

Alle Fortbildungsveranstaltungen finden schwerpunktmäßig im Schulungsraum der Diakonie in der Schenkstr. 69 in 91052 Erlangen statt.

Wir wollen den gesetzlichen Anforderungen gerecht werden.

Das innerbetriebliche Fortbildungsangebot beinhaltet theoretische und praktisch zur Einweisungen, Schulungen oder Vorträge zur beruflichen Weiterqualifikation aller Mitarbeiter in der Pflege und Hauswirtschaft.

Das Budget des Fortbildungsplanes orientiert sich an einem Schlüssel von 0,75 - 1% der Vollzeitstellen für die Diakonie insgesamt und ist einzuhalten.

Innerhalb des Jahres erfolgen auf jeder Station mindestens zwei Pflichtschulungen zur Dokumentation und Pflegeplanung vor Ort durch das Qualitätsmanagement. Zusätzlich werden die zum Arbeitsschutz und zur Hygiene notwendigen Einweisungen durch die Hygienebeauftragte mit einbezogen.

Weiterhin finden kurzfristige praktische Einweisungen durch die Home-Care-Manager vor Ort statt, die mit in die Fortbildungsanalyse aufgenommen werden müssen.

Im Jahr 2006 wird sich der Teilnehmerkreis aus der Pflege und Hauswirtschaft im Fortbildungsprogramm trennen, damit wir nach den neuesten Prüfergebnissen im Bereich der Hygiene vom Gesundheitsamt Erlangen in der Hauswirtschaft individueller und problemorientierter schulen können

Über die Teilnahme an externen Fortbildungen von Mitarbeitern wird damit auch begrenzt und es muss individuell darüber entschieden werden, ob es die bestehende wirtschaftliche Lage zulässt.

Probelauf 15.09.2005	Herr Rau/QM Fr. Kullmann/QZ-Teilnehmer	Version: 1.0	Kapitel	Seite 7 von 7
Freigabe / Datum	BearbeiterInnen	Stand:21.09.2005	7.1.2	