



Vitalis



Vitalis – Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg

Unser Zeichen
W V

Telefon
0461 6740450

Datum

Betr.: Unterlagen Vitalis Ambulante Pflege / Servicewohnen Apfelhofresidenzen / WAV Beratung

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Anlage übersende ich Ihnen die gewünschten Unterlagen über die ambulante pflegerische Versorgungsmöglichkeit und über die Möglichkeiten des Seniorenwohnens in den Residenzen Apfelhof. Dieses verbunden mit unserem speziellen Service der WAV Beratung, welche sich mit der Vermietung der Wohnungen im Apfelhof, Notrufservice, Betrieb und Verpflegung in den Residenzen und spezifischer Beratungsleistung bei Alltagsproblemen befasst.

Für Rückfragen stehe ich Ihnen gern zur Verfügung.

Mit freundlichem Gruß

Andreas Wachsmann



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



11/2017 AW/VW

Informations-Mappe Ambulant / Servicewohnen

Inhalt:

Anlage 1	Vorwort
Anlage 2	Fragen und Antworten zur Entscheidungsfindung
Anlage 3	Ansprechpartner
Anlage 4	Pflegekosten
Anlage 5	Kosten Residenzen Apfelhof
Anlage 6	Fragebogen / Anmeldung
Anlage 7	Hausprospekt / Pflegedienstprospekt / Qualitätssicherung § 80 SGB XI
Anlage 8	Konzept Pflege ambulant / Servicewohnen
Anlage 9	Mustervertrag Pflege
Anlage 10	Mustervertrag Miete / Mietbegleitvertrag Servicewohnen



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



11/2017 AW/VW

Vorwort

Ambulant und Servicewohnen als Priorität für einen würdevollen Lebensabend

Der Pflegedienst Vitalis versorgt mit seinem ambulanten Pflorgeteam seit 1998 Patienten in allen Lebenslagen in Flensburg – Glücksburg – Harrislee und Umgebung.

Dem ambulanten Dienst sind zwei Servicehäuser angeschlossen, in welchem Senioren rund um die Uhr Pflege- und Betreuungsleistungen in Anspruch nehmen können. Das Servicehaus Apfelhof I bietet 15 Wohnungen, das Servicehaus Apfelhof II umfasst 49 Wohnungen unterschiedlicher Größe.

Weiterhin sind unserem Dienst ein hauseigener Senioren-Notruf-Service, Mahlzeitendienst mit externer Küche für das Angebot eines Voll-Pensions-Services und ein separater Service der Seniorenberatung über unsere „WAV Beratung“ angeschlossen. Hier erhalten Sie weitergehende Hilfen bei allen täglich notwendigen Bearbeitungen und Alltagsproblemen.

Vielen Senioren fällt es schwer plötzlich auf Hilfeleistungen Dritter angewiesen zu sein. Dieses möglicherweise auch noch verbunden mit einem Umzug in eine unserer Wohnanlagen.

Auf Grund unserer langjährigen Erfahrung können wir jedoch versichern, dass wir diese schnell ausräumen können und sich jeder Senior nach Eingewöhnungszeit schnell an die neue Gegebenheit und an die „neuen Gesichter“ im Hause gewöhnt und am Ende nicht mehr missen möchte.

Um diverse Fragen bereits im Vorfeld aufgreifen und beantworten zu können haben wir Ihnen in Anlage 2 einige Details zusammengefasst.

Wir hoffen Ihnen hiermit die Entscheidung zur Beauftragung unseres Dienstes erleichtert zu haben und sichern Ihnen bereits jetzt eine seriöse und kompetente pflegerische Betreuung zu.

Ihre Violetta Wachsmann
(Geschäftsführerin)



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



11/2017 AW/VW

Fragen und Antworten zur Entscheidungsfindung

Wir möchten, dass Sie sich gut und sicher im eigenen zuhause fühlen. Daher haben wir zur Abrundung der pflegerischen Versorgung zahlreiche zusätzliche Dienstleistungen rund um das Thema Alltagsbetreuung, Hauswirtschaftsbetreuung, Mahlzeitendienste, Notrufservice und Seniorenberatungsdienste für Sie eingerichtet.

Trotz allem gibt es gewisse Fragen, welche wir hier aufgreifen möchten.

1. Welche Form der Mahlzeitenversorgung besteht – ist das Essen frisch gekocht?

Zunächst einmal sind unsere Menüs alle frisch gekocht, wir haben eine vertragliche Vereinbarung mit einer Großküche abgeschlossen, sodass wir hygienisch geprüfte, sorgfältig und hochwertig zubereitete Gerichte anbieten können.

Sie wählen aus drei Wunschmenüs Ihr Lieblingsgericht aus.

Gleichsam können Sie auch den Service der Vollpension nutzen, d.h. Sie bestellen ein komplettes Menü, bestehend aus Frühstück – Mittagessen – Kaffee/Kuchen und Abendbrot. Die Früh.- und Abendmenüs werden nach Ihren Wünschen zusammengestellt.

Im Falle der ambulanten Versorgung werden alle Gerichte für den Transport versiegelt und kommen somit hygienisch einwandfrei bei Ihnen zuhause an.

2. Wäscheversorgung

Für die persönliche Wäsche ist jeder Patient in seiner eigenen Wohnung zuständig. Die Übernahme der Tätigkeit ist jedoch auf eine unserer Hauswirtschafterinnen übertragbar. In den Servicehäusern gibt es die Möglichkeit des Waschmaschinenanschlusses in jeder Wohnung, sowie ein separater Wäscheraum.



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



3. Beschäftigung und Freizeit

In den Servicehäusern wird den Senioren ein allgemeines Beschäftigungsangebot unterbreitet, an welchem jeder Bewohner teilhaben kann. Dieses umfasst je nach Wunsch der Senioren Spielenachmittage, Gymnastik, Spaziergänge sowie gemeinsame Kaffeenachmittage. Wir halten diese Angebote sehr individuell und stimmen sie auf die Bedürfnisse und Wünsche der Senioren ab.

4. Notrufservice / Seniorenrufservice (Im Servicehaus)

Unser Notrufservice ermöglicht es Ihnen rund um die Uhr innerhalb weniger Minuten Kontakt zu uns herzustellen. Dieses funktioniert über eine Gegensprechanlage, wobei sich ein Mitarbeiter nach Auslösung des Notrufs / Seniorenrufs bei Ihnen zunächst über diese Anlage meldet und eine erste Information über den Sachstand abrufen.

Im Anschluss wird unser Mitarbeiter des Pflegedienstes bei Ihnen erscheinen und die notwendigen Hilfestellungen anbieten, bzw. alle notwendigen Leistungen erbringen. Sie sind somit 24 Stunden mit uns in telefonischer Verbindung und immer **„auf der sicheren Seite“**

5. Wann muss ich meine Wohnung verlassen?

Sie müssen Ihre Wohnung nicht verlassen. Wir passen unsere Pflegeleistungen an Ihre individuellen Bedürfnisse an und kommen im Schwerstpflegefall auch in engen Intervallen zu Ihnen nach Hause. Für den Fall, dass wir eine bessere Betreuungssituation in unseren Servicehäusern für Sie erkennen schlagen wir Ihnen gern die Möglichkeit eines Umzugs vor. Hier ist dann eine noch intensivere Betreuung und eine Einfügung in die Wohngemeinschaft möglich, sodass sich hierdurch Ihre Lebenssituation erheblich verbessern kann.

Dieses bedarf jedoch grundsätzlich einer individuellen Beratung.

Das eigene zuhause hat für uns allerdings zunächst immer Priorität.



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



6. Hausarzt

Sie haben grundsätzlich freie Arztwahl, dieses gilt auch für Ihren Apothekenwunsch, sowie für alle weiteren externen Dienstleister.

Mit Beauftragung unseres Pflegedienstes erhalten sie auch ein Aufnahmeformular, in welchem diese Wünsche dokumentiert werden. Ihre vertrauten Gesundheitsdienstleister bleiben Ihnen somit erhalten.

7. Wer kümmert sich um Rezepte und Medikamente?

Unser Pflegedienst übernimmt für Sie entsprechend der Verordnung häuslicher Krankenpflege das Vorbereiten der Medikamente, bzw. die Überwachung der Einnahme nach ärztlicher Vorschrift. Gleichsam kontrollieren wir den Bestand und bestellen Rezepte bei Ihrem Hausarzt. Die Medikamente werden dann von Ihrer Wunschapotheke bei uns zentral angeliefert und in ein für Sie vorbereitetes Medikamentenfach eingepflegt.

Jeder Patient hat selbstverständlich seine eigenen Medikamente und sein eigenes Medikamentenfach!

Sie brauchen sich somit um nichts zu kümmern – unsere Pflegekräfte übernehmen dieses komplett für Sie.

8. Wer kümmert sich um Krankengymnastik, Logopädie, Fußpflege und Friseur?

Bei Notwendigkeit einer Krankengymnastik, Massage, Logopädie oder Ergotherapie wird diese normal über eine ärztliche Verordnung veranlasst. Wir nehmen mit dem Therapeuten Ihrer Wahl Kontakt auf und organisieren die Termine. Entweder in der Praxis des Therapeuten oder auch bei Ihnen zuhause.

Der Friseur wird von uns auf Ihren Wunsch hin kontaktiert und kommt zu Ihnen ins Haus. Gleiches gilt für die Fußpflege.

Bitte wenden Sie sich hier grundsätzlich an unsere Pflegedienstleitungen (s. Ansprechpartner) zur Terminvereinbarung.



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



9. Seniorenberatung – was ist das genau?

Im Rahmen der WAV-Seniorenberatung bieten wir Ihnen ein einmaliges Konzept, wobei Ihnen Hilfestellungen bei Problemen jedweder Art angeboten wird. Sei es die Erstellung von Schriftstücken, Stellen von Anträgen, Widersprüchen gegen Bescheide, Regelung und Prüfung von Dienstleistungen. Sie haben einen persönlichen Ansprechpartner, welcher sich hier Ihrer Bedürfnisse annimmt und Sie im Alltag unterstützt.

10. Kommt immer die gleiche „Schwester“?

Die häufig gestellte Frage beantworten wir ganz zum Schluss und mit einem klaren, offenen und ehrlichen: „Nein“

Dieses ist praktisch unmöglich.

Aber:

Es gibt bei uns eine Bezugspflege, welche jeden Patienten einer Pflegekraft zuordnet. Diese kümmert sich bevorzugt um alle Belange rund um das Thema Pflege und Versorgung und dient als bevorzugter Ansprechpartner.

Gleichsam:

Jeder Mitarbeiter hat Anspruch auf geregelte Dienstzeiten, freie Tage, Urlaub und kann auch einmal aus Krankheitsgründen ausfallen. Daher muss jeder Patient mehreren Pflegekräften bekannt sein um problemlose Übernahmen der Pflege gewährleisten zu können.

Zudem bedenken Sie bitte, dass wir Frühdienste, Spätdienste und Nachtdienste gewährleisten.

11. Wie wird die Qualität der Pflegeeinrichtung gesichert?

Der Pflegedienst Vitalis arbeitet als Vertragspartner aller gesetzlichen und privaten Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg und dem Kreis Schleswig-Flensburg. Somit sind zahlreiche verbindliche Vorgaben zu erfüllen, welche neben Qualität der Pflege auch ordnungsgemäßen Arbeitsschutz, Untersuchungen, Berufsgenossenschaftliche Prüfungen und Mitarbeiterfürsorge enthalten.

Unsere leitenden Mitarbeiter arbeiten kontinuierlich an der Verbesserung bzw. am Erhalt der hohen Qualitätsstandards.

Zur Einholung von internen Informationen werden unsere Patienten regelmäßig in Zufriedenheitsbögen befragt und die Ergebnisse analysiert.



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



Des Weiteren finden jährliche Überprüfungen der kassenzugelassenen Betriebe durch den Medizinischen Dienst der Kranken- und Pflegekassen statt.

Sie sehen, Sie sind in besten Händen!

Unsere Mitarbeiter werden sich vollumfänglich um Ihre Belange kümmern und sich aller möglichen Probleme annehmen.

Sie haben weitere Fragen?

Kommen Sie bitten ganz unproblematisch telefonisch oder persönlich auf uns zu.



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



Ansprechpartner

Vitalis Häusliche Pflege	Apfelhof Residenz Haus I	Apfelhof Residenz Haus II
Trögelsbyer Weg 60 24943 Flensburg Telefon 0461 6740450 (24 Stunden Bereitschaft)	Trögelsbyer Weg 60 24943 Flensburg Telefon 0461 6740451	Trögelsbyer Weg 54 24943 Flensburg Telefon 0461 67421886
Pflegedienstleitung Anna-Maria Pankow (i.A.) Violetta Wachsmann Bürozeiten Montag – Freitag 8.00 bis 16.30 Uhr Geschäftsleitung Violetta Wachsmann	Pflegedienstleitung Violetta Wachsmann Stellvertretung Anna-Maria Pankow Bürozeiten Montag – Freitag 8.00 bis 15.00 Uhr Verwaltung und Immobilien- Service über WAV-Beratung Geschäftsführer Andreas Wachsmann	Pflegedienstleitung Ulrike Dockhorn Bürozeiten Montag – Freitag 9.00 bis 15.00 Uhr

Erreichbarkeit des Pflegedienstes für unsere Patienten:

Sie erreichen die Bereitschaftspflegekraft unseres Pflegedienstes rund um die Uhr unter der zentralen Rufnummer

0461 6740450

11/2017 AW/VW



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
 Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro: Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
 Telefon: 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
 Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



11/2017 AW/VW

Pflegekosten

Sie erhalten auf Anforderung einen Kostenvoranschlag oder einen Musterpflegevertrag, hierin ist eine Übersicht über die derzeit aktuellen Preise für die ambulante pflegerische Versorgung enthalten.

Diese Pflegesätze sind von den Kranken und Pflegekassen in Schleswig-Holstein vorgegeben, somit für alle kassenzugelassenen Pflegedienste verbindlich.

Die Pflegeleistungen werden von uns direkt mit Ihrer zuständigen Krankenkasse / Pflegekasse bzw. ggf. mit der wirtschaftlichen Hilfestelle der Stadt Flensburg abgerechnet.

Kosten Residenzen Apfelhof

Apfelhof Haus I Trögelsbyer Weg 60		Miete	Nebenkosten	Grundservice
Wohnung Nr. 2 – 11 2 Zimmer	960 Euro	590 Euro	190 Euro	180 Euro
Wohnung Nr. 12 – 15 2 Zimmer	920 Euro	550 Euro	190 Euro	180 Euro
Appartment 1 Zimmer	580 Euro	300 Euro	100 Euro	180 Euro

Apfelhof Haus II Trögelsbyer Weg 54		Miete	Nebenkosten	Grundservice
1 Zimmer Appartment 36 qm	605 Euro	390 Euro	95 Euro	120 Euro
1,5 Zimmer Appartment 47 qm	735 Euro	495 Euro	120 Euro	120 Euro
2 Zimmer Wohnung 67 qm	990 Euro	700 Euro	170 Euro	120 Euro
3 Zimmer Wohnung 85 qm	1165 Euro	830 Euro	215 Euro	120 Euro



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
 Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro: Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
 Telefon: 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
 Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



Unverbindliche Anmeldung / Fragebogen

Bitte alle Fragen vollständig beantworten, Zutreffendes ankreuzen

Erstkontakt / Datum _____

Anmeldung / Vormerkung (unverbindlich) für:

Vitalis Ambulante Dienste

Vitalis Alltagsbetreuung

Seniorenresidenz Haus I

Seniorenresidenz Haus II

DRINGEND bitte direkt auch telefonische Kontaktaufnahme mit uns erbeten

VORSORGLICH

Name und Vorname _____

Geboren am : _____

Strasse / Ort : _____

Telefon : _____

Angehöriger : _____

Telefon : _____



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



Verhältnis : (Sohn, Tochter etc.) _____

Betreuung nach dem Betreuungsgesetz : _____
(ggf. Name des Betreuers und Telefonnummer)

Besteht eine Betreuung durch Vollmacht? _____
(Ansprechpartner mit Telefonnummer)

Es besteht eine Patientenverfügung ? _____
(bei Aufnahme bitte in Kopie für die Patientendokumentation)

Hausarzt : _____

Apotheke : _____

Externe Dienstleister
Krankengymnast, Fusspflege etc. _____

Krankenkasse mit Versichertennummer _____
(bei Aufnahme bitte Kopie der Karte für die Patientendokumentation)

Befreiung von der Zuzahlung besteht für das Jahr : _____

Angaben zur Pflegebedürftigkeit :

Besteht ein Pflegegrad oder wurde eine Einstufung bereits beantragt : _____



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



Wurde eine Pflegebedürftigkeit vom MDK abgelehnt ? _____

Ich benötige ausschließliche häusliche Krankenpflege ohne Pflegegrad : _____
(bei reiner Behandlungspflege, z.B. nur Medikamentenüberwachung, Verband,
Kompressionsstümpfe, Spritzen, Blutzucker, Blutdruck etc.)

Im Falle einer Pflegeübernahme bitten wir um Vorabinformationen zu folgenden Fragen:

Ja

Nein

Gehfähig

Bettlägerig

Inkontinenz

Orientiert

Nachtruhe

Sturzrisiko

Behinderungen

Aktuelle ärztliche Diagnosen : _____

Sind Hilfsmittel bereits vorhanden? Welche ?



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



11/2017 AW/VW

Pflegekonzept **Qualitätssicherungsmaßnahme SGB XI**

Vitalis Häusliche Kranken- und Altenpflege
Seniorenrésidenzen Apfelhof
Trögelsbyer Weg 60
24943 Flensburg

Telefon 0461 6740450
Telefax 0461 6742704

e-mail info@pflagedienstvitalis.de

Geschäftsleitung Violetta Wachsmann
Geschäftsleitung WAV Beratung Andreas Wachsmann 0461 6740451

Pflegedienstleitung Anna-Maria Pankow & Ulrike Dockhorn

Inhalt

1. Leitbild
2. Der Pflegedienst – die Residenzen
3. Leistungen
4. Pflegekonzept
5. Personalstruktur und Aufgaben
6. Kommunikation und Information
7. Qualitätsmanagement



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Seniorenrésidenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro: Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon: 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflagedienstvitalis.de - info@pflagedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



1. Pflegeleitbild

Der Mensch im Mittelpunkt

Der Pflegedienst Vitalis verfolgt in seiner Betriebsphilosophie die Absicht den Senioren und erkrankten Menschen ein Leben und Verbleiben in der eigenen Wohnung zu ermöglichen, wobei die spezifischen Lebenserfahrungen berücksichtigt werden und Wünsche und Bedürfnisse mit Würde und Respekt begegnet werden.

Hierbei sollten höchste Ansprüche an Qualität und Kompetenz erfüllt werden, wobei die Pflegeleistungen entsprechend der Pflegestandards erbracht werden.

Die **Ganzheitliche Pflege** soll Kernpunkt der Pflegeversorgung sein, wobei Aktivierung des Patienten im Mittelpunkt steht.

Die Eigenständigkeit und Selbstversorgungsfähigkeit soll nach individuellen Möglichkeiten gefördert werden, wobei nicht für, sondern gemeinsam mit dem Pflegebedürftigen gehandelt werden soll ! Hierbei wird Wert auf die Individualität gelegt, welche von jeder Pflegekraft berücksichtigt werden muss !

Grundlage hierzu ist das Pflegemodell von Monika **Krohwinkel**, welche eine optimale Planung und Gestaltung der Pflege ermöglicht.

Der Patient, welcher von unserer Einrichtung versorgt werden möchte soll sich sicher sein, jederzeit einen Ansprechpartner zu haben, welcher mit Rat und Tat zur Seite steht und jedes Problem mit Engagement angeht und beseitigt.

Gleichsam soll die pflegerische Versorgung nach neuesten wissenschaftlichen Kriterien durchgeführt werden, wobei ein stetiger Fluss der Optimierung und Verbesserung beachtet werden muss. Die Pflegeablaufplanung, sowie Pflegezielplanung sollen zu einem maßgebenden Instrument werden, welche den Patienten ein hohes Maß an Sicherheit vermitteln.

Ein stetiger Informationsaustausch zwischen Pflegekräften und Angehörigen, Pflegekräften und behandelndem Arzt sollen ebenfalls ein Höchstmaß an Zuverlässigkeit und Gründlichkeit darstellen.

Die Vitalis hat sich zum Ziel gesetzt alle Qualitätsrichtlinien, welche auch der Zertifizierung dienlich wären umzusetzen und hierbei trotz allem den Menschen und die Hauptaufgabe der pflegerischen Betreuung nicht in den Hintergrund zu stellen.



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



Die nachfolgenden Grundsätze sind im vorgenannten Kontext zu verstehen:

Die im Qualitätsmanagement-Handbuch dokumentierte Verpflichtung, ein wirksames Qualitätsmanagementsystem einzurichten und zu betreiben, zielt in erste Linie auf die Zufriedenheit unserer Patienten mit den vereinbarten Dienstleistungen.

Sämtliche qualitätsrelevanten Abläufe und Verfahren sollen kontinuierlich optimiert werden, um in einem angemessenen Preis-/Leistungsverhältnis größtmöglichen Nutzeffekt für den Patienten zu erzielen.

Jeder Mitarbeiter ist in seinem Wirkungskreis für Qualität verantwortlich. Dieses Qualitätsbewusstsein zu fördern ist ständige Führungsaufgabe. Die jeweils besonderen Qualitätsverantwortungen und Befugnisse jedes Mitarbeiters sind in Stellenbeschreibungen festgelegt.

Qualität muss geplant werden und effizient organisiert werden, sodass die besten Ergebnisse zu Gunsten unserer Patienten erzielt werden können.

2. Der Pflegedienst und die Residenzen

Bitte nutzen Sie hier unsere beiliegenden Flyer „Vitalis“ und „Apfelhof“



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro: Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon: 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



3. Leistungen

Sie erhalten von uns umfangreiche Leistungen, welche Ihnen das Leben im eigenen zuhause auf Dauer ermöglichen

Diese umfassen

Grundpflegerische Gesamtleistungen

Hauswirtschaftliche Leistungen

Alltagsbetreuung und Begleitung

Beratungsservice und Hilfestellungen

Sowie die komplette Übernahme aller verordnungsfähigen Behandlungspflegen:

- Überwachung und Eingabe von Medikamenten
 - Messung der Vitalzeichen, wie z.B. Blutdruck, Puls, Blutzucker, Atmung, Gewicht
 - Entnahme von Untersuchungsmaterial zu Laborzwecken (Stuhl, Urin)
 - Atemtherapie, Sauerstoffgaben, Inhalation, Atemübungen und Absaugungen
 - Injektionen und Infusionen subcutan
 - Einführung von Sonden und Kathetern und Durchführung der damit verbundenen pflegerischen Maßnahmen
 - Enterale und parenterale Verabreichung von Nährlösungen
 - Kompressionsverbände
 - An- und Ausziehen von Antithrombosestrümpfen
 - Wundversorgungen
 - Anwendung von Wickeln und Packungen
- Etc.

Bei der Zielgruppe „**Senioren mit Lähmungen und/oder gestörter Körperwahrnehmung**“ arbeitet unser Pflegedienst nach dem Babath-Konzept (ein rund um die Uhr-Behandlungskonzept für Menschen mit Lähmungen durch z.B. Hirnschädigung, nach Schlaganfall oder bei Multipler Sklerose). Dieses hat zum Ziel gestörte oder verloren gegangene Bewegungsabläufe wieder zu erlernen, den Muskeltonus zu normalisieren und die Körperwahrnehmung zu verbessern.

Oberste Priorität ist es, die eingeschränkte Beweglichkeit der passiven Körperteile durch Hilfsmittel zu ersetzen und durch die aktive Körperhälfte zu kompensieren. Die gestörten Bewegungsabläufe der passiven Seite werden neu erlernt.

Diese Behandlungsform wird gemeinschaftlich mit externen Partnern der Krankengymnastik und Ergotherapie durchgeführt und abgestimmt.



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



Pflege und Betreuung bei Demenz

Im Falle von Demenzerkrankungen sind besondere Betreuungsformen anzuwenden. Die integrative Validation nach Nicole Richard versteht sich hier als Grundhaltung.

Der alltägliche Umgang mit Demenzerkrankten kann gerade in belastenden Situationen zu Spannungen führen, diese gilt es zu reduzieren.

Dieses sollte durch verbale und nonverbale Kommunikationsformen auf Gefühlsebene erfolgen.

Oberstes Prinzip dabei ist es, dass die Gefühle, die Demenkranken ausdrücken, immer ernst zu nehmen sind.

Alle Mitarbeiter werden durch Fortbildungen mit dieser Methode vertraut gemacht

Palliativ pflegerische Versorgung

Patienten mit palliativ-pflegerischer Versorgung erleben eine aktive und ganzheitliche Behandlung, wobei die Intensität von der Versorgungsform ambulant oder Servicehausbetreuung bestimmt wird. Die Erkrankung ist bereits weit fortgeschritten, eine kurative (heilende) Behandlung spricht nicht mehr an.

Die Beherrschung von Schmerzen, anderen Krankheitsbeschwerden, psychologischen und sozialen Problemen besitzt höchste Priorität, wobei Lebensqualität vor Lebensquantität steht.

Die umfassende Pflege und Betreuung erfordert ein Team aus Pflegepersonal, Ärzten, Betreuungspersonal, Seelsorger und Therapeuten, ebenfalls werden Mitarbeiter aus der Hospizbewegung einbezogen.

4 Pflegekonzeptionelle Grundlagen

Pflegemodell

Grundlage des pflegerischen Handelns in unserem Pflegedienst ist das Modell der „**Aktivitäten und existenziellen Erfahrungen des Lebens**“ nach **Monika Krohwinkel**.

Unsere Mitarbeiter arbeiten nach den grundlegenden Wertvorstellungen der ganzheitlichen, individuellen und aktivierenden Pflege dieses Pflegemodells. Das primäre pflegerische Interesse richtet sich an den Patienten mit seinen Bedürfnissen, Fähigkeiten und Problemen in der selbstständigen Ausführung der Aktivitäten entsprechend der Ressourcen. Zielsetzung ist das Erhalten, Fördern und Wiedererlangen von Unabhängigkeit, Wohlbefinden und Lebensqualität.



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro: Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon: 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



Im Vordergrund der pflegerischen Hilfe steht die individuelle Unterstützung des Patienten, Monika Krohwinkel differenziert in ihrem AEDL Strukturmodell 13 Aktivitäten des täglichen Lebens.

Der Pflegeprozess

Der Pflegeprozess beginnt normal durch im Vorfeld geführte Gespräche in der häuslichen Umgebung. Hier werden bereits die individuellen Bedürfnisse, der erforderliche Betreuungsumfang und auch die vorhandenen Fähigkeiten ermittelt.

Die Informationssammlung umfasst : Stammdaten (persönliche Angaben), Diagnosen, Biographie, Anamnese nach AEDL

Erkennen von Problemen und Ressourcen

Einschätzung der IST-Situation, Beschreibung und Risikoanalyse

Festlegung von Zielen

Wünsche werden erfasst, Ziele zur Verbesserung der Lebensqualität, Fördermöglichkeiten zur Selbstständigkeit u.a. durch Einsatz von Hilfsmitteln etc.

Planung der Pflegemaßnahmen

Art und Vorgehensweise, Hilfsmittel, zeitliche Abstände, Festlegung der Betreuungsleistung und Personalstruktur (examinierte Kräfte – Pflegehelfer – Hauswirtschaftspflege etc.)

Durchführung der geplanten Pflegemaßnahmen

Die Pflege und Unterstützung wird unter ständiger Angleichung an die aktuelle Situation ausgeführt.

Evaluation

Auswerten, vergleichen, überprüfen der Wirksamkeit der Pflegemaßnahme und ggf. die Anpassung an die aktuelle Situation.

Pflegevisiten sind regelmäßiger Bestandteil unserer Pflegeleistung. Hierfür sind spezielle Mitarbeiter geschult.

Pflegedokumentation

Die Pflegedokumentation wird aus den DAN-Produkten entwickelt, einem Serviceanbieter für fachspezifische Pflegedokumentationsunterlagen.

Jeder Patient erhält einen spezifischen und individuellen Pflegeplan, welcher in seiner Dokumentation festgehalten wird.

Hierdurch möchten wir erreichen, dass jeder Patient, unabhängig vom Mitarbeiter, täglich die gleiche Qualität an Pflege erhält.

Die grundpflegerische, behandlungspflegerische und betreuende Arbeit wird durch bestehende Verfahrensanweisungen und Pflegestandards geregelt und dokumentiert.



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



Pflegesystem der Bezugspflege

Um Kontinuität und Individualität in der Pflege zu gewährleisten haben wir jeder Mitarbeiter(in) einen festen Patientenstamm zugeordnet. Diese Pflegekraft ist für alle Belange der Pflegeleistung zuständig und koordiniert die Pflege mit den anderen beim Patienten tätigen Pflegekräften.

Oberstes Ziel ist, die professionelle Pflege des Patienten unter Berücksichtigung der Bedürfnisse und unter Anwendung der aktuellen Pflegekenntnisse zu erbringen.

Pflegestandards

Die Arbeitsziele und Arbeitsschritte der pflegerischen Leistungen werden nach Pflegestandards ausgeführt. Diese sind allgemein gültige und akzeptierte Normen, welche den Aufgabenbereich und die Qualität der Pflege definieren. Es existieren Standards zu Grundpflege, Behandlung, Mobilisation und Lagerung, sowie für Ernährung und Hygiene.

Die Pflegestandards sind Bestandteil unseres Qualitätsmanagementsystems und werden regelmäßig in Qualitätszirkeln aktualisiert.

Besonderen Stellenwert haben in diesem Zusammenhang die vom Deutschen Netzwerk für Qualitätssicherung in der Pflege (DNQP) herausgegebenen Expertenstandards zu Dekubitus, Sturzprophylaxe, Schmerzmanagement, Ernährung, Kontinenz.

Diese Standards werden bei uns im Bereich des Qualitätsmanagements eingepflegt und umgesetzt.

Pflegevisiten

Regelmäßige Visiten werden durchgeführt, um die Ergebnisqualität der Pflege und Betreuung, sowie die Zufriedenheit des Patienten und der Angehörigen zu erfassen.

Diese Visite wird in den normalen Tagesablauf integriert, wobei über den Einsatz ein Protokoll geführt wird.

Folgende Aspekte werden überprüft und erhoben:

1. Ergebnisqualität mit Aufnahme erforderlicher Verbesserungen oder Korrekturen
2. Prozessqualität
3. Zufriedenheitsanalyse
4. Fachliche Qualität des Mitarbeiters
5. Aufwand der Pflege und Einschätzung der Pflegestufe, ggf. Höherstufungsempfehlung
6. Schulungszwecke

Bei der Pflegevisite soll nicht nur der Pflegezustand des Patienten überprüft werden, sondern auch die Übereinstimmung der Pflege mit der geplanten Pflege verglichen werden.

Wünsche und Erwartungen des Patienten oder der Angehörigen sollen festgestellt werden und wenn möglich in die Pflege einfließen.



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



Die Aufnahme / Anamnese erfolgt ausschließlich über ein Mitglied des Leitungsteams, d.h. Pflegedienstleitung oder Stellvertretung,
Bei neu einzuarbeitenden Pflegefachkräften und vor allem bei Pflegehilfskräften überzeugt sich die Pflegedienstleitung von der korrekten Durchführung aller pflegerischen Maßnahmen und beurteilt die fachliche Eignung des jeweiligen Mitarbeiters in Bezug auf Möglichkeiten der Delegation von Tätigkeiten.
Zum Schluss erfolgt eine Reflektion mit den betroffenen Mitarbeitern, sodass Möglichkeiten der Anleitung und Korrektur bestehen.

Soziale Betreuung

Zusatzangebote nach § 87 b

Die zusätzliche Betreuung und Aktivierung umfasst zahlreiche Maßnahmen und Tätigkeiten die das Wohlbefinden der Patienten positiv beeinflussen können.
Im Rahmen dieser Betreuung können Gespräche, Spaziergänge, Spiele u.v.m. vorgenommen werden.
Die Tätigkeit wird in enger Abstimmung mit den Pflegekräften und Angehörigen durchgeführt.

Zusammenarbeit mit den Angehörigen

Ein wichtiger Bestandteil im Pflegekonzept ist die möglichst enge Zusammenarbeit mit den Familienangehörigen. Wir beziehen sie möglichst von Anfang an in die Tätigkeiten mit ein, um die Pflege sinnvoll zu ergänzen und möglichst individuell zu gestalten.
Die Angehörigen können durch den Informationsaustausch mit der Bezugspflegekraft die Versorgung und Betreuung optimieren.
Bereits im Erstgespräch soll neben dem Austausch von Sachinformationen der Grundstein für eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Mitarbeitern und Angehörigen gelegt werden.

Personalstruktur und Aufgaben

Unsere Mitarbeiter/innen werden nach festgelegten Anforderungsprofilen ausgewählt und erfüllen die Anforderungen an das Personal in Pflegeeinrichtungen.
Die Basisqualifikationen werden in Stellenbeschreibungen festgehalten.

Die pflegerische Betreuung wird von Fachkräften, wie Krankenschwestern/pfleger, bzw. Altenpfleger/innen durchgeführt. Weiterhin sind Kranken- und Altenpflegehelfer mit 1 jähriger Ausbildung und Staatsexamen im Pflegeteam.



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



Zu delegierende Tätigkeiten an Pflegehilfskräfte sind in einer Verfahrensanweisung festgelegt und werden durch die Pflegedienstleitung überprüft. Diese Prüfung erfolgt in regelmäßigen Abständen neu!

Zur Sicherstellung der fachlichen Qualifikation von Mitarbeitern mit qualitätsrelevanten Tätigkeiten und zur Unterrichtung von Führungskräften werden Informations- und Fortbildungsmaßnahmen durchgeführt.

Neue Mitarbeiter werden für ihre Aufgaben von direkten Vorgesetzten oder von erfahrenen Mitarbeitern geschult, bis die notwendigen Fähigkeiten zur Eigenübernahme von Betreuungsdiensten vorhanden ist.

Mitarbeitergespräche werden in regelmäßigen Abständen durchgeführt.

Die Überwachung der betreuenden Tätigkeiten erfolgt durch Pflege- und Betreuungsvisiten die von einer verantwortlichen Fachkraft nachweislich dokumentiert wird.

Die Ausübung von Tätigkeiten durch Hilfskräfte wird darüber hinaus durch das Delegationsschema überwacht und nachweislich dokumentiert.

Die regelmäßige Prüfung der delegierten Tätigkeiten sichert hierdurch die Qualitätsanforderungen an die Pflegeleistung.

Dienstplangestaltung

Die Dienstplangestaltung erfolgt EDV-gestützt. Die Dienstplanung erfolgt monatlich nach Vorgaben, die für alle Mitarbeiter gültig sind. Es gelten gesetzliche Bestimmungen bzgl. der Arbeitszeit. Unser Dienstplan sieht folgende Dienstzeiten unserer Mitarbeiter vor:

Frühdienste 6:45 Uhr bis 13:45 Uhr (inklusive Pausen)

Spätdienste 13:45 Uhr bis 20:45 Uhr (inklusive Pausen)

Nachtdienste 20:45 Uhr bis 6:45 Uhr (inklusive Bereitschaftszeit und Pausen)

Die zentralen Pflegeübergaben erfolgen über das Leitungspersonal.

Dienstübergaben

Die eine kurze und präzise Weitergabe der Patientendetails, noch anstehender Arbeiten, Termine etc. wird für Kontinuität und Pflegequalität gesorgt.

Wir haben diese Tätigkeit dem Leitungsteam übertragen, da hier alle Informationen über alle Touren zusammenlaufen.



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



Teambesprechungen

In regelmäßigen Abständen finden unsere Teambesprechungen statt. Diese dienen dem Austausch von Informationen aller Art.

Darüber hinaus werden organisatorische Belange besprochen und Verbesserungen der Arbeitsabläufe entwickelt.

Fallbesprechungen

Fallbesprechungen dienen der strukturierten systematischen und sachlichen Bearbeitung von Problemen und Fragestellungen für den einzelnen Patienten innerhalb des Pflegeprozesses.

An diesen Besprechungen nehmen sowohl die Mitarbeiter des Bezugspflegeteams als auch bei Bedarf Experten (Wundmanager, Ergotherapeuten, ggf. Hausarzt) teil.

Qualitätsmanagement

QM-System

Qualität ist uns sehr wichtig. Wir arbeiten seit Jahren mit einem funktionierenden Qualitätsmanagement und verbessern stetig die einzelnen Bausteine.

Unsere jährlichen Prüfungen durch den Medizinischen Dienst der Kranken- und Pflegekassen MDK wurden alle mit der Gesamtnote „sehr gut“ abgeschlossen.

Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung, d.h. die Prüfung unserer Dienstleistungsqualität durch Audit, Visiten und externer Prüfungen durch den MDK zielt darauf ab, Risiken für Gesundheit und Wohlergehen für den Patienten zu minimieren. Im Rahmen vom Risikomanagement geht es darum, kritische Punkte in der Organisation, Betreuung, in den personellen Rahmenbedingungen oder im Gesundheitszustand der Patienten und Mitarbeiter systematisch zu erfassen und Risiken vorzubeugen. Hierbei kommen Ablaufpläne, Checklisten und Standards zur Anwendung.

Qualitätszirkel

Wir nutzen das vorhandene Know-How der Mitarbeiter, damit sich diese in Gruppen mit bestimmten Themen befassen und Anstrengungen zur Qualitätsverbesserung unternehmen.



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



Beschwerdemanagement

Jeder Patient und Angehöriger wird mit seiner Beschwerdemeldung ernst genommen. Fehler- und Reklamationen, welche nicht sofort erledigt werden können müssen unverzüglich der Leitungskraft zur Kenntnis gebracht werden. Der Reklamierende hat stets Anspruch auf Rückmeldung.

Wir haben hier ein separates Formular entwickelt, sodass Sie Beschwerden oder Probleme auch schriftlich an uns senden können. Dieses ggf. auch auf anonyme Art.
(Anlage)

Hygiene

Wir haben hier eine Hygienefachkraft mit der primären Überwachung der Hygienemaßnahmen beauftragt. In den Büros und den zugehörigen Sanitäreinrichtungen finden Hygienevisiten statt. In den Wohnungen unserer Patienten findet eine Hygieneüberwachung im Rahmen der Pflegevisite statt.

Sicherheitsbeauftragte

Die Sicherheitsbeauftragte überprüft in regelmäßigen Abständen die Arbeitssicherheit für alle Mitarbeiter und dokumentiert diese anhand von Checklisten, leitet Korrekturmaßnahmen ein und überprüft die Wirksamkeit. Sie nehmen regelmäßig an Fortbildungen für Arbeitssicherheit teil. Unterstützt wird diese Tätigkeit vom Betriebsarzt, welcher zusätzliche Aufgaben für den Schutz der Gesundheit der Mitarbeiter wahrnimmt.



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro: Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon: 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7



Vitalis



Beschwerde / Verbesserungsvorschlag / Anliegen aller Art

Liebe Patientin, lieber Patient!

Wir möchten, dass Sie mit unserer Leistung zufrieden sind und unsere Pflegekräfte werden ihr Möglichstes tun, um dieses zu erreichen.

Trotz allem kann es einen Grund geben, aus welchem Sie sich beschweren möchten, oder vielleicht auch einen Vorschlag zur Verbesserung machen möchten?

Sie haben ein allgemeines Anliegen und möchten uns dieses mitteilen?

Hierfür haben wir Ihnen dieses Formular vorbereitet.

Sie können dieses anonym an uns senden oder mit Ihrem Namen versehen und einer Pflegekraft zur Weiterleitung mitgeben.

Datum : _____ Name: _____

Beanstandung/Anliegen:

Mein Wunsch an den Pflegedienst :



Vitalis – Häusliche Kranken- und Altenpflege & Senioren-Residenzen „Apfelhof I und II“
Frau Violetta Wachsmann – Geschäftsleitung – Büro : Trögelsbyer Weg 60 – 24943 Flensburg
Telefon : 0461 – 6740450 Fax 0461 - 6742704 - www.pflegedienstvitalis.de - info@pflegedienstvitalis.de
Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen, sowie der Stadt Flensburg - Institutionskennzeichen 4 6 0 1 0 4 2 8 7