



Unterbezirk Ruhr-Mitte

# **Pflegekonzept/QM-Handbuch des ambulanten Pflegedienstes**

## **„AWO Ambulant“ Ruhr- Mitte**

## **1. Vorstellung AWO Ambulant**

Unsere Räumlichkeiten befinden sich auf der Hermann-Löns-Str. 65 in 44623 Herne.

Die Bürozeiten des ambulanten Pflegedienstes sind montags bis donnerstags von 8:00-15:00 Uhr und freitags von 8:00 – 13:00 Uhr.

Außerhalb der Bürozeiten ist die telefonische Erreichbarkeit über den Bereitschaftsdienst (0151/51772739) sichergestellt.

Träger des ambulanten Pflegedienstes ist die Arbeiterwohlfahrt Unterbezirk Ruhr-Mitte mit Sitz in Bochum.

### **1.1. Pflegeleitbild**

Unser Ziel besteht darin, unseren Patienten, trotz ihrer Beeinträchtigungen und Pflegebedürftigkeit ein Leben zu Hause in möglichst großer Selbstbestimmtheit und Würde zu ermöglichen.

Die Steigerung der Lebensqualität steht in unserem Handeln immer an erster Stelle. Die Definition der Lebensqualität besteht aus weit mehr als einer fachqualifizierten Pflege und einem umfangreichen Qualitätsmanagement.

Wir machen den Menschen in seinem persönlichen Lebensumfeld zum Ausgangspunkt unseres Handelns und orientieren uns am Bedarf unserer Patienten.

**Wir versorgen unsere Patienten in ihrer häuslichen Umgebung - dort wo sie sich geborgen fühlen!**

### **1.2. Räumliche Ausstattung**

Die gesamte Organisation des ambulanten Pflegedienstes und Betreuung wird von den Räumlichkeiten des ambulanten Pflegedienstes gelenkt. Zu den Räumlichkeiten gehören u.a. eine Küche, ein Besprechungsraum mit zwei weiteren Arbeitsplätzen, für die Mitarbeiter und der Verwaltung, Büro der Pflegedienstleitung und Sanitärbereich.

## **2. Zielgruppe**

Ältere, kranke und/oder pflegebedürftige Menschen mit und ohne Pflegegrad.

## **3. Personelle Ausstattung**

Die Führung und Steuerung des ambulanten Pflegedienstes obliegt der Pflegedienstleitung. Die Pflege wird unter ständiger Verantwortung einer leitenden Pflegefachkraft und deren Stellvertretung erbracht.

Zu deren Aufgaben gehören:

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

Unser Team besteht aus:

- Pflegefachkräften
- Pflegehelfer\*in
- Altenpflegehelfer\*in
- Medizinische Fachangestellte\*r
- hauswirtschaftlichen Mitarbeitern

Bei der Auswahl unserer Mitarbeitenden legen wir großen Wert auf fachliche sowie persönliche Eignung, Kundenorientierung, Teamgeist, Eigeninitiative und Interesse an Fort- und Weiterbildung. Die jeweiligen Aufgaben sind in Stellenbeschreibungen geregelt.

## **4. Organisation**

### **4.1. Pflegesystem**

In unserem Pflegedienst setzen wir auf das bewährte System der Bezugspflege. Hierbei übernehmen die Mitarbeiter\*innen konsequent und kontinuierlich die gleichen Touren, um eine stabile und vertrauensvolle Beziehung zu den Patienten aufzubauen. Diese individuelle Zuwendung gewährleistet eine effektive Pflege und ermöglicht eine persönliche Betreuung, wodurch die Bedürfnisse unserer Patienten besser erfasst und erfüllt werden können. Ausnahmen, wie etwa durch Krankheit bedingte Abwesenheiten, werden selbstverständlich flexibel gehandhabt, um eine kontinuierliche Pflegequalität sicherzustellen. Jede Fachkraft ist für Planung und Überprüfung des Pflegeprozesses verantwortlich.

Unsere Patienten sowie deren Bezugspersonen werden eng in die Pflegeprozessplanung einbezogen.

Wir sprechen die Pflegezeiten mit unseren Patienten ab und bemühen uns, die vereinbarten Zeiten einzuhalten.

### **4.2. Pflegemodell/-prozess**

Unsere Pflegeprozesse orientieren sich an einem systematischen Vorgehen. Wir beginnen mit der Informationssammlung durch das Strukturierte Informationssystem (SIS). Auf Grundlage dieser umfassenden Daten erstellen wir individuelle Maßnahmenpläne, die eine gezielte und bedarfsgerechte Pflege ermöglichen. Dieser prozessorientierte Ansatz ermöglicht es uns, flexibel auf die Bedürfnisse unserer Patienten einzugehen und eine qualitativ hochwertige Pflege zu gewährleisten.

Wir setzen auf einen effizienten Pflegeprozess und ein durchdachtes Pflegemodell, das unsere digitalen Arbeitsmethoden integriert. Die Basis unserer Dokumentation bildet das Programm Vivendi NG, das einen Großteil unserer Pflegedokumentation abdeckt. Durch die digitale Erfassung und Verwaltung gewährleisten wir eine transparente und zeitgemäße Pflegepraxis.

Um die Flexibilität und Effizienz in der Dokumentation zu fördern, ermöglichen wir unseren Mitarbeitern die Nutzung ihres Diensthandys oder eines PCs/Laptops an den dafür vorgesehenen Plätzen im Büro. Diese vielseitige Möglichkeit zur Dokumentation gewährleistet, dass unsere Fachkräfte die Pflegeinformationen bequem vor Ort beim Patienten mit dem Diensthandy oder an den Büroarbeitsplätzen am PC/Laptop erfassen können. Diese Anpassung an moderne Technologien erleichtert nicht nur den Arbeitsprozess, sondern ermöglicht auch eine zeitnahe und präzise Pflegedokumentation.

In unserem Pflegekonzept haben wir einen spezifischen Dokumentationsprozess implementiert, der jeden Schritt der Pflegedokumentation strukturiert und effizient gestaltet. Dieser Dokumentationsprozess gewährleistet eine systematische und transparente Erfassung

von relevanten Informationen. Von der Anamnese über die SIS-Informationssammlung bis hin zur Erstellung von Maßnahmenplänen sind alle Schritte in diesem Prozess verankert. Durch die klare Struktur können wir eine konsistente und präzise Pflegedokumentation sicherstellen, die gleichzeitig den Einsatz des Programms Vivendi NG effektiv integriert.

Durch regelmäßige Dokumentationsvisiten von der Pflegedienstleitung (PDL) oder der stellvertretenden PDL stellen wir sicher, dass mögliche Fehler in der Pflegedokumentation schnell erkannt und behoben werden.

Unsere Fachkräfte sind verantwortlich für die präzise Dokumentation aller Patienten.

In Fällen, wo Pflegehilfskräfte oder andere Nichtfachkräfte die meiste Zeit beim Patienten sind, erfolgt die Zusammenarbeit bei der SIS, der

Maßnahmenplanung und anderen wichtigen Aspekten mit den Fachkräften.

Nach der gemeinsamen Erstellung werden diese Punkte sorgfältig überprüft, um die Qualität und Genauigkeit der Dokumentation zu gewährleisten.

## **5. Qualitätssicherung**

Unser Pflegedienst ist ständig bestrebt, seine Qualität weiter zu verbessern. Aus diesem Grunde werden Maßnahmen der internen und externen Qualitätssicherung durchgeführt. Die Organisation erfolgt durch die Fachbereichsleitung ambulante Pflege und die Pflegedienstleitung.

### **Maßnahmen der internen Qualitätssicherung sind u.a.**

- systematische Einarbeitung neuer Mitarbeiter nach unserem Einarbeitungskonzept
- Qualitätszirkel
- Pflegevisiten
- Fallbesprechungen
- Teambesprechungen
- Fachliteratur
- Beschwerdemanagement
- interne Audits
- regelmäßige Fort- und Weiterbildung aller Mitarbeiter

### **Externe Qualitätssicherung**

Unter der externen Qualitätssicherung versteht man alle Maßnahmen und Instrumente, die der Qualitätsentwicklung, -sicherung oder -kontrolle des Pflegedienstes dienen.

Die Qualitätssicherungsinstrumente greifen von außen in das interne Betriebsgeschehen ein.

### **Maßnahmen der externen Qualitätssicherung sind u.a.**

- Teilnahme an der kommunalen Pflegekonferenzen
- Teilnahme an Veranstaltungen des AWO Bundesverbandes oder der Berufsverbände
- Externe Qualitätsprüfungen des MDK
- Audit

## **6. Kommunikation und Steuerung des Informationsflusses**

### **6.1. Dienst-/Teambesprechung**

Sie dienen dem Austausch von Informationen über verschiedene Arbeitsbereiche hinweg.

Die Besprechung wird von der Pflegedienstleitung oder der Stellvertretung durchgeführt, die besprochenen Tagesordnungspunkte werden protokolliert und archiviert. Die Besprechung findet in der Regel einmal monatlich statt.

## **6.2. Übergabe**

Beim Wechsel einer Pflegeperson werden mündliche und schriftliche Übergaben durchgeführt, um den kontinuierlichen Pflegeablauf zu sichern, dieses geschieht im digitalen Übergabebuch von Vivendi.

## **6.3. Fallbesprechung**

Fallbesprechungen werden nach Priorität festgelegt und behandelt.

## **6.4. Qualitätsmanagementhandbuch/Pflegekonzept**

Ein Qualitätsmanagementhandbuch erlaubt einen detaillierten Überblick aller Maßnahmen des Pflegedienstes, die der Qualitätsplanung, -entwicklung, -sicherung, -lenkung und -prüfung dienen. Die Entwicklung des Qualitätsmanagementhandbuches ist nie abgeschlossen und erfolgt mit dem Ziel des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

## **7. Kooperation mit anderen Institutionen**

Unser ambulanter Pflegedienst wird im Sinne seiner Patienten das Ziel verfolgen, angemessene Kooperationen mit Krankenhäusern, Arztpraxen und deren Fachärzten, Apotheken, Physiotherapeuten, anderen ambulanten Diensten, Sanitätshäusern sowie weiteren Senioreneinrichtungen zu pflegen.

Der Kontakt zu den Angehörigen bzw. Pflegepersonen unserer Patienten ist ein wichtiger Bestandteil der täglichen Arbeit. Wir beraten Angehörige bzw. Pflegepersonen auf Wunsch und nach Gegebenheit individuell.

Beratungen finden auf Anfrage nach Terminvereinbarung im Büro oder beim Patienten/ Angehörigen zu Hause statt.

## **8. Beschwerdemanagement**

Wir sehen Beschwerden als Chance, uns zu verbessern. Zufriedene Patienten und Mitarbeiter\*innen bilden 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 vertraulich und unter strenger Berücksichtigung unserer Schweigepflicht sowie den Bestimmungen des Datenschutzes.

Der Prozess wird im Ordner Beschwerde Management beschrieben.

## **9. Angehörigenarbeit**

Der Kontakt zu den Angehörigen bzw. Pflegepersonen unserer Patienten ist ein wichtiger Bestandteil der täglichen Arbeit.

Wir beraten Angehörige bzw. Pflegepersonen auf Wunsch und nach Gegebenheit individuell. Beratungen finden auf Anfrage nach Terminvereinbarung im Büro oder beim Patienten/Angehörigen zu Hause statt.