

## Wir über uns

Seit ihrer Gründung hat sich die **Hauskrankenpflege Tiede & Partner GbR** 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. Es ist unser Anliegen das Verbleiben in der gewohnten Umgebung so lange wie möglich sicher und angenehm zu gestalten, dazu reicht unser Angebot von Hausnotrufgeräten mit der Fa. Sonotel in Kooperation mit der Pflegerbücke HH, über Unterstützung im hauswirtschaftlichen Bereich (z.B. auch, wenn die Mutter von kleinen Kindern ins Krankenhaus muss), die 24 Stunden Betreuung der Pflegebedürftigen, wenn die Pflegeperson verhindert ist, bis zu medizinisch hochqualifizierter Behandlungspflege, für die wir mit dem behandelnden Arzt eng zusammenarbeiten, um einen Krankenhausaufenthalt zu vermeiden, zu verkürzen oder die Nachsorge bei ambulanten Operationen, sicherzustellen.

## Unser Einzugsgebiet

umfasst das Gebiet Westmecklenburg. Um eine ortsnahe Versorgung zu gewährleisten, haben wir Versorgungsbereiche in Groß Laasch; Göhlen; Eldena; Malliß; Neu Kaliß und Kummer.

Der Sitz der Verwaltung ist in 19288 Groß Laasch, Ludwigslusterstrasse 80.

Die Verwaltungsräume bestehen aus mehreren Büroräumen mit Wartebereich für die Verwaltung, wo auch Einzelgespräche, Angehörigengespräche und Dienstbesprechungen geführt werden können.

Zur sachlichen Ausstattung gehören Dienstwagen für jede Tour, es werden auch priv. PKW genutzt, wobei dann eine Kilometerpauschale gezahlt wird.

Des Weiteren gehören zur sachlichen Ausstattung RR Geräte, BZ Geräte, Infusionsständer zur Sicherstellung der Behandlungspflege.

Die Bürozeiten sind von Montag bis Freitag 07<sup>30</sup> Uhr bis 16.00 Uhr. Während dieser Zeit können Fragen persönlich besprochen werden, und zwar zum Ortstarif unter der Rufnummer:

**Tel. 0 38 74 / 570560**

**Fax 03874/ 5705629**

e-mail: **kontakt@tiedepartner.de**

**www.tiedepartner.de**

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite
PDL M. Tiede	M. Tiede	0	1.12.2016	Seite 1 von 6

Die **Versorgungsbereiche** können Sie auch direkt, für individuelle Absprachen, erreichen. Unter folgenden Telefonnummern:

**Markus Tiede**

Ludwigsluster Str. 80 19288 Groß Laasch

**Tel. 0 38 74 / 570560**

**Kerstin Hersen**

Laasser Straße 19 19288 Göhlen

**Tel. 03 87 51 / 2 02 44**

**Gudrun Rohde**

Altonaer Straße 2 19294 Eldena

**Tel. 03 87 55 / 2 02 82**

**Gabi Teske**

Ludwigsluster Straße 43 19294 Malliß

**Tel. 03 87 50 / 2 02 82**

**Anja Warnke Koopmann**

Marktplatz 1a 19294 Neu Kaliß

**Tel. 03 87 58 / 20511**

**Grit Kropp**

Mühlenbergstraße 9 ,19288 Kummer

**Tel. 03 87 51 / 20960**

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite
PDL M. Tiede	M. Tiede	0	1.12.2016	Seite 2 von 6

## Unsere Mitarbeiter

Die Gesellschafter / Geschäftsführende PDL *Cathérine Tiede* der **Hauskrankenpflege Tiede & Partner GbR**, haben sich in ihrer Qualitätspolitik zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in **Anlehnung** an die DIN ISO 9001:2000 verpflichtet.

Um die Umsetzung dieses Systems zu gewährleisten, ist die Stelle eines **Qualitätsmanagementbeauftragten** besetzt worden, der in enger Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung und unter Beteiligung aller Mitarbeiter das Qualitätsmanagementsystem installiert und auf ständige Verbesserung der Leistungen für unsere Kunden hinwirkt. Um eine ständige Verbesserung zu gewährleisten trifft sich je ein Mitarbeiter aus allen Versorgungsbereichen 1-2 mon. zu einem internen Qualitätszirkel.

Die Arbeit des Qualitätszirkels bezieht sich auf die Überarbeitung bereits vorhandener Verfahrensanweisungen, Standards ect. und zur Neuerstellung dieser. Die überarbeiteten Dokumente werden dann der Pflegedienstleitung vorgelegt, im Rahmen einer GbR Sitzung beraten und genehmigt oder besprochen mit dem Verantwortlichen des QZ und zur Überarbeitung zurück in den QZ gereicht.

Die Pflege wird unter ständiger Verantwortung einer **leitenden Pflegefachkraft** und deren **Stellvertretung** erbracht, sie werden dabei von 6 Versorgungsbereichsleitern unterstützt.

Zu deren Aufgaben gehören:

- ✓ Aufnahme und Beratungsgespräche
- ✓ Die fachliche Planung und Überwachung des Pflegeprozesses
- ✓ fachliche Führung der Pflegedokumentation
- ✓ fachliche Leitung der Dienstbesprechungen
- ✓ Zuarbeit zu Dienst und Einsatzplanung
  - Pflegevisiten
  - Pflegeberater

Damit die Pflege koordiniert und Fragen und Probleme schnell bearbeitet werden können, ist es wichtig, die Zentrale kompetent und im Sinne der Kundenorientierung zu leiten. Deshalb ist das Büro zu den angegebenen Zeiten besetzt. Außerhalb der Bürozeiten oder Verhinderung der Verwaltungskraft ist eine Anrufweitschaltung aktiv.

Unser **Team** wird ergänzt durch

- ◆ examinierte Krankenschwestern / Krankenpfleger
- ◆ examinierte Kinderkrankenschwestern
- ◆ examinierte Altenpflegerinnen
- ◆ 1jährig ausgebildete Krankenpflegehelfer/innen
- ◆ angelernte Pflegehelfer/innen
- ◆ Hauswirtschafterinnen
- ◆ Betreuungskräfte § 45b / § 87 b
- ◆ Auszubildende

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite
PDL M. Tiede	M. Tiede	0	1.12.2016	Seite 3 von 6

Bei der Auswahl unserer Mitarbeiter legen wir großen Wert auf deren fachliche sowie persönliche Eignung, Kundenorientierung, Teamgeist, Eigeninitiative und Interesse an Fort- und Weiterbildung, Ehrlichkeit und Loyalität, Flexibilität und Identifikation mit dem Betrieb. Die jeweiligen Aufgaben sind in **Stellenbeschreibungen** geregelt und die Verantwortlichkeiten in einem **Organigramm**.

Alle Mitarbeiter verpflichten sich zu ständiger Fort- und Weiterbildung. Sie werden auf der Grundlage unseres **Einarbeitungskonzepts** durch die Pflegekräfte 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 wird.

Zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter wird der **Fortbildungsbedarf** ermittelt und geplant. **Jährliche Beurteilungsgespräche** mit den Mitarbeitern und der Geschäftsführung geben Hinweise auf Entwicklungsmöglichkeiten und Perspektiven für die Zusammenarbeit.

Gesundheitsfördernde Projekte unterstützen die Gesunderhaltung unserer Mitarbeiter.

## Unsere Pflege

Grundlage unseres pflegerischen Handelns ist das **Pflegemodell** nach *Nancy Roper*. In unserem **Pflegeleitbild** haben sich alle Mitarbeiter der **Hauskrankenpflege Tiede & Partner GbR** zu gemeinsamen Grundsätzen pflegerischen Handelns verpflichtet.<sup>1</sup>

Die medizinische Versorgung (z.B. Medikamentengabe; Insulin spritzen; Verbandswechsel ect.) wird nach einer Verordnung (Auftrag) durch den Arzt von der **Hauskrankenpflege Tiede & Partner GbR** abgesichert. Die Abrechnung erfolgt direkt mit der zuständigen Krankenkasse, Privat oder andere Kostenträger wie z.B. das Sozialamt.

Nachdem in einem **Erstgespräch** werden die pflegerelevanten Daten erhoben, Risiken und Phänomene erkannt und die Pflege, fachlich unter Einbeziehung unserer **Pflegestandards**, die nach neuesten pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen ausgearbeitet sind, geplant (**Maßnahmenplan**). Die Pflege und Dokumentation wird regelmäßig ausgewertet und evaluiert (Pflegevisiten). Um einen erfolgreichen Pflegeverlauf zu gewährleisten werden die **Ressourcen** unserer Patienten im Maßnahmenplan berücksichtigt und gefördert um ein größtmögliches Maß an Unabhängigkeit für sie zu erhalten oder wiederzuerlangen.

Die **Pflegedokumentation** besteht aus:

- ◆ Stammblatt
- ◆ SIS Erstgespräch bzw. Folgegespräch (incl. Biographie)
- ◆ Überleitungsbogen
- ◆ Maßnahmenplan
- ◆ Berichteblatt
- ◆ Medikamentenblatt/Arztanordnungsbogen
- ◆ Leistungsnachweis mit den zeitgleich durchgeführten Standards

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite
PDL M. Tiede	M. Tiede	0	1.12.2016	Seite 4 von 6

Des Weiteren werden je nach Bedarf

- ◆ Wunddokumentation
- ◆ Schmerzanamnese und Schmerztagebuch
- ◆ evtl. Bewegungs-/Lagerungsplan
- ◆ intensivierete Insulintherapie
- ◆ Ein- und Ausfuhrplan
- ◆ Opiate und BTM Blätter
- ◆ Sturzprotokoll

Alle ermittelten Daten werden unter Berücksichtigung von **Datenschutz und Schweigepflicht** aufbewahrt.

Möchte der Kunde unsere Leistungen in Anspruch nehmen wird eine **Kostenaufstellung** und ein **Pflegevertrag** erstellt.

Um die Weitergabe pflegerelevanter Informationen zu gewährleisten finden 14 tägige **Dienstbesprechungen** statt, diese werden durch die VBL in den einzelnen Versorgungsbereichen selbstständig durchgeführt.

Für den Informationsaustausch und Besprechungen werden 4 wöchentlich VBL-Sitzungen (GbR-Sitzungen) durchgeführt.

Beim Wechsel einer Pflegeperson werden mündliche **Übergaben per Diensttelefon** gemacht, um den kontinuierlichen Pflegeablauf zu sichern.

Durch die Ausbildung von Pflegeberatern und andere öffentliche Veranstaltungen versuchen wir unsere Kunden/Angehörigen zu informieren, zu schulen und zu entlasten.

Zur umfassenden Versorgung unserer Kunden haben wir **Kooperationspartner** in den Bereichen

- ◆ **Essen auf Rädern**
- ◆ **Pflegehilfsmittel**
- ◆ **Sanitätshäusern ( Fa.Warmbier/ Fa. Stolle)**
- ◆ **Hospitzverein (Ludwigslust)**
- ◆ **Apotheken (Linden-Apotheke LWL)**
- ◆ **Kooperation mit der beruflichen Schule des Lehrkrankenhauses Stift Bethlehem und der Berufsschule Parchim LEB**

### Unsere Arbeitsabläufe

Unter Einbeziehung der **individuellen Wünsche** des Kunden und Mitarbeiter wird die **Einsatzplanung** erstellt und – soweit es der ungestörte Ablauf des gesamten Pflegebetriebes zulässt – werden die Wünsche des Kunden berücksichtigt. Dabei legen wir großen Wert auf **Kontinuität** in der Versorgung unserer Kunden und bilden deshalb **kleine Pflegeteams** von ca. 2 bis 3 Mitarbeitern, wobei eine Bezugspflegefachkraft als Ansprechpartner für die Kunden und die Dokumentation zuständig ist.

Um die **Zufriedenheit unserer Kunden** sicherzustellen und unsere Leistungen zu verbessern, werden regelmäßige **Pflegevisiten** und in diesem Zusammenhang Kundenbefragungen durchgeführt.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite
PDL M. Tiede	M. Tiede	0	1.12.2016	Seite 5 von 6

**Teil II**  
**B 2.2**

**Pflegekonzept**



Ein Beschwerdemanagement gibt dem Kunden die Sicherheit, dass seine Anliegen ernst genommen und bearbeitet werden.

**Unser Ziel**

Es ist unser Ziel erfolgreich und zum Wohle unserer Kunden Leistungen zu erbringen und die Angebote nach ihren Bedürfnissen ständig zu erweitern und zu verbessern.

<b>Normenverweis:</b>	DIN EN ISO 9001:2000
	5.5.1 Verantwortung und Befugnis
	5.5.4 Interne Kommunikation
	6.1. Management der Mittel
	6.2. Personal
	7.2. Kundenbezogene Prozesse
	7.2.3 Kommunikation mit dem Kunden

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite
PDL M. Tiede	M. Tiede	0	1.12.2016	Seite 6 von 6