



Ambulante Pflege
mit Freude helfen

„Der Pflegedienst im Haus“

**Eine Beratungsbroschüre
von Ihrem Pflegedienst**



Wir sind immer für Sie da...

Im Internet: www.engedi.de & per Mail engedi@t.online.de

In unserem Büro persönlich und telefonisch (02754-378200):

Montags: 08:30 Uhr – 17:00 Uhr

Dienstags: 08:30 Uhr – 17:00 Uhr

Mittwochs: 08:30 Uhr – 17:00 Uhr

Donnerstags: 08:30 Uhr – 17:00 Uhr

Freitags: 08:30 Uhr – 15:00 Uhr

Außerhalb der angegebenen Zeiten sind wir in **pflegerischen Notfällen** 24 Stunden pro Tag telefonisch für Sie erreichbar.

In **medizinischen Notfällen** rufen sie aber zunächst den Arzt/Notarzt um keine wertvolle Zeit zu verlieren.

Vorbeugung von Problemen in der Zusammenarbeit:

In dieser Broschüre der ambulanten Pflege ist enthalten:

Warum Sie diese Broschüre erhalten haben?	3
Unsere Dienstleistung / Was dazu gehört	3
Privatsphäre	4
Schweigepflicht	5
Schlüssel	5
Pünktlichkeit	5
Personalwechsel	6
Nähe und Distanz	7
Geschenke und andere Zuwendungen	7
Dienstzeiten und Freizeiten	8
Vergütung	8
Abrechnung	9
Sachleistung	9
Kombinationsleistung	9
Besondere Wünsche	10
Kritik	10
Dokumentation	10

Warum Sie diese Broschüre erhalten haben?

Immer wieder kommt es in der Zusammenarbeit zwischen Pflegedienst und Klient oder auch den Angehörigen zu Missverständnissen. Diesen möchten wir vorbeugen. Unser höchstes Anliegen ist Ihre Zufriedenheit. Wir respektieren Sie als Mensch und wünschen uns das Selbe auch von unseren Klienten.

Unsere Dienstleistung / Was dazu gehört

Prinzipiell erbringen wir ausschließlich die mit Ihnen vereinbarten Leistungen der Grund- und Behandlungspflege. Zusätzliche Einsätze erbringen wir nur dann, wenn Sie uns dazu beauftragen oder es im Notfall die Situation erfordert. Dies kann z.B. sein, wenn sich ein Patient nach abgeschlossener Pflege übergibt oder nochmals abgeführt hat. Welche Leistungen wir mit Ihnen vereinbart haben ist aus dem Pflegevertrag ersichtlich, in dessen Anhang auch die Kosten aufgelistet sind.

Abgerechnet wird nach sogenannten „Leistungskomplexen“. Welche es gibt und was sie beinhalten, ist auf einer Übersicht in der roten Mappe ganz am Ende zu sehen.

Manchmal werden nicht zu 100% alle Bestandteile eines Leistungskomplexes erbracht und dieser trotzdem abgerechnet. Warum? Natürlich werden zum Beispiel nicht jeden Tag die Haare gewaschen oder die Fingernägel geschnitten. Manchmal wird dies sogar auch generell von Angehörigen oder dem Patienten selbst gemacht. Sind trotzdem die maßgeblichen Leistungen eines Leistungskomplexes erfüllt, dient er als Abrechnungsgrundlage.

Es gibt auch Leistungen, die prinzipiell zu unseren Aufgaben gehören, die wir aber nicht erfüllen können. So schneiden wir zum Beispiel nicht die Fußnägel von Diabetikern, Patienten mit einem Nagelpilz oder bei Patienten mit sehr dicken oder stark verhornten Nägeln. In solchen Fällen informieren wir Sie und raten die regelmäßige Beauftragung

einer Fußpflege an, die spezielle Geräte für eine Fußpflege hat. Die Kosten für eine professionelle Fußpflege (Podologe), die über die normale Maniküre oder Pediküre hinausgeht, bezahlt in der Regel die Krankenkasse.

Andererseits gibt es auch Leistungen, die wir teilweise mit nicht unerheblichem Zeitaufwand erbringen, aber nicht mit Ihnen oder der Kasse abrechnen können. Dies sind zum Beispiel Gespräche mit Ihrem Hausarzt über die Behandlung und Pflege oder Hilfe bei der Besorgung von Medikamenten oder Materialien für die Pflege, wenn dies nicht der Patient oder seine Angehörigen übernehmen können.

Privatsphäre

Wir respektieren Ihre Privatsphäre. Auch, wenn ihr zu Hause zeitweise zu unserem Arbeitsplatz wird, ist es uns wichtig, dass Sie sich in Ihrem trauten Heim weiterhin wohl und geborgen und sicher fühlen. Unsere Mitarbeiter sind daher angehalten, bevor sie Ihre Räumlichkeiten betreten entweder zu klingeln oder anzuklopfen, auch wenn Sie uns einen Schlüssel zur Verfügung gestellt haben und wissen, wann wir in etwa zu Ihnen kommen. Wenn Sie nicht wünschen, dass wir dies tun, sprechen Sie unsere Mitarbeiter oder die Pflegedienstleitung gerne an. Nehmen Sie es bitte aber nicht für übel, wenn es doch ab und an vorkommt.

Wenn Sie Vorbehalte gegen die Durchführung der Pflege durch einen Mann oder eine Frau haben, sprechen Sie dies bitte an. Berücksichtigen Sie aber, dass dies unsere Flexibilität im Einsatz von Mitarbeitern einschränkt und es in Krankheitsfällen dazu kommen kann, dass wir nicht zur Versorgung kommen können.

Ihr Haus bleibt ihr Haus. Wir sehen uns als Ihre Unterstützung, damit Sie so lange es geht zu Hause leben können. Wir sind sozusagen Ihr Gast und Ihre Hilfe gleichzeitig.

Schweigepflicht

Unsere Mitarbeiter sind per Arbeitsvertrag und Stellenbeschreibung dazu verpflichtet, nicht mit Personen über Ihre Erkrankungen, Sorgen oder Probleme zu sprechen, die nicht an der Pflege beteiligt sind. Wir werden immer wieder auch von Nachbarn angesprochen, die unser Auto bei Ihnen vor dem Haus sehen. Sie können sicher sein, dass wir keine Auskünfte geben. Im Pflorgeteam oder im Kontakt mit Ihren behandelnden Ärzten sprechen wir natürlich Dinge an, um Problemen vorzubeugen. Unsere Mitarbeiter haben ebenso eine Schweigepflicht, was die Kollegen und andere Patienten angeht. Haben Sie daher bitte Verständnis, wenn unsere Mitarbeiter keine Auskunft darüber geben dürfen, wie es einem Kollegen geht oder einem anderen Klienten.

Schlüssel

Viele unserer Klienten geben uns einen Schlüssel, damit wir zur Pflege ins Haus kommen können. Dies ist besonders dann der Fall, wenn der Klient nicht mehr selbst an die Tür kommen kann oder noch im Bett liegt. Manche Patienten geben uns auch einen Schlüssel für den Notfall, auch, wenn sie im Normalfall selbst öffnen können. Unsere Mitarbeiter gehen mit den Schlüsseln mit besonderer Sorgfalt um. Sollte trotzdem mal ein Schlüssel verloren gehen, sind die Schlüssel nicht mit Ihrem Namen oder Ihrer Anschrift versehen, sondern mit einer Nummer, die nur von uns zugeordnet werden kann. In manchen Fällen benötigen wir mehrere Schlüssel, wenn zum Beispiel mehrere Touren zu ähnlichen Tageszeiten zu ihnen kommen.

Pünktlichkeit

Vielen unserer Kunden ist es verständlicherweise wichtig, dass wir pünktlich zu ihnen kommen. Sicherlich wollen auch Sie sich Ihren Tagesplan einrichten und sich darauf verlassen können, dass wir

verlässlich zur selben Zeit kommen. Wir teilen dieses Anliegen mit Ihnen und verstehen das sehr gut.

Aber...

In der Pflege haben wir es mit Menschen zu tun. Wir setzen unsere Mitarbeiter nicht unter Zeitdruck oder stehen mit der Stoppuhr hinter ihnen. Wie auch Ihnen wichtig ist, dass wir uns Zeit bei Ihnen nehmen auch mal für ein offenes Ohr haben ohne an schlechten Tagen einmal mehr Hilfe leisten als sonst, so kann es auch sein, dass ein Mitarbeiter bei einem anderen Klienten einmal länger aufgehalten wird, oder noch einen Arzt oder Rettungswagen herbeirufen muss. Je nachdem, wie umfangreich die Tour eines Mitarbeiters ist, können sich schon 2-5 Minuten Verzögerung stark auswirken. Gleiches gilt für die winterliche Jahreszeit. Unsere Mitarbeiter sollen sicher bei Ihnen ankommen. Entsprechend fahren sie bei Schnee oder Glatteis vorsichtiger und brauchen länger. Wir bitten deshalb um Verständnis, dass es nicht immer möglich ist auf die Minute genau pünktlich zu sein. Ab einer Verzögerung von einer halben Stunde melden wir uns jedoch telefonisch bei Ihnen.

Ein weiterer Grund dafür, dass sich Zeiten verschieben, ist zum Beispiel das Hinzukommen von neuen Patienten oder wenn ein Patient im Krankenhaus oder zur Kurzzeitpflege ist. In der Regel informieren wir aber in solchen Fällen vorher die betroffenen Klienten.

Personalwechsel

Sicherlich wünschen Sie sich auch, dass am besten immer dieselbe Schwester zu Ihnen kommt. Wer will schon so viele fremde Leute im Haus haben und jedem sagen müssen, wie der Ablauf ist und welche Gewohnheiten man hat. Andererseits möchten Sie aber auch durchgehend versorgt werden. Daher müssen wir mehrere Mitarbeiter in eine Tour einarbeiten, damit ein Wechsel bei Urlaub, Krankheit etc. möglich ist. Zudem tut auch den Mitarbeitern ein Wechsel in den Touren gut um flexibel zu bleiben. Wir versuchen, bei der Planung

häufige Personalwechsel zu vermeiden und sicherzustellen, dass eine Pflegekraft zumindest morgens durchgehend dieselbe Tour fährt. Immer ist das allerdings nicht möglich. Damit ein Mitarbeiter auf seine Monatsstunden kommt fährt er den Spätdienst immer wieder zusammen mit dem Frühdienst (geteilter Dienst). Das kann eine Schwester/Pfleger nicht jeden Tag machen. Daher gibt es in den Spätdiensten mehr Wechsel als in den Frühdiensten.

Nähe und Distanz

Oft bildet sich im Laufe der Jahre ein vertrautes Verhältnis zwischen Klient und den Pflegekräften aus. Oft werden unsere Mitarbeiter, wie ein Familienmitglied angesehen. Wie weit sich ein persönliches Verhältnis aufbaut liegt an Ihnen und dem Mitarbeiter selbst. Gleiches gilt auch dafür ob Sie sich auf ein „Du“ oder „Sie“ in der Anrede einigen.

Unsere Mitarbeiter wissen, dass Nähe und Distanz ein schwieriges Thema ist. Wir betreuen unsere Klienten oft über mehrere Jahre hinweg. Ziel ist es ja, dass ein Klient auch bis zu seinem Tod zu Hause gut versorgt leben kann. Das bedeutet aber für unsere Mitarbeiter auch, dass sie sich den Menschen und die Situation nicht zu nahe gehen lassen darf. Unsere Mitarbeiter können in dem Sinne mit Ihnen fühlen, jedoch nicht mitleiden.

Geschenke und andere Zuwendungen

Wir bitten darum, von Geld- oder Sachzuwendungen abzusehen, die ein Übliches übersteigen. Wir haben eine Kaffeekasse, von der die Mitarbeiter ein- oder zweimal im Jahr (Sommerfest oder Weihnachtsfeier) gemeinsam essen gehen. Geschenke an einzelne Mitarbeiter sind immer kritisch zu betrachten.

Dienstzeiten und Freizeiten

Unsere Mitarbeiter werden nur für Dienstzeiten entlohnt. Wenn sich ein Mitarbeiter also für ein privates Gespräch bei Ihnen Zeit nimmt, oder eine Pause wegen einer Lücke in der Tour macht oder mit Ihnen zusammen einen Kaffee trinkt, so ist dies Pausenzeit des Mitarbeiters. Nehmen Sie es daher nicht für Böse oder als Ablehnung, wenn ein Mitarbeiter nach getaner Arbeit sich wieder auf den Weg macht. Die Pflegekasse bezahlt den Pflegedienst nicht nach der Zeit, die wir bei Ihnen verbringen, sondern eben auch nur nach der erbrachten Leistung.

Wenn Sie ein Anliegen haben, etwas fragen möchten oder einen Einsatz absagen, hinzubuchen oder verschieben, rufen Sie uns gerne zu unseren Bürozeiten an. Bitte sehen Sie aber davon ab unsere Mitarbeiter zu Hause oder auf dem Handy anzurufen, außer der Mitarbeiter bietet Ihnen dies ausdrücklich an. Auch können unsere Mitarbeiter nicht auf dem Weg zu Ihnen oder auf dem weiteren Weg noch Erledigungen machen. Passiert dem Mitarbeiter auf solchen zusätzlichen Wegen etwas, ist er nicht versichert.

Vergütung

Immer wieder auch zur Sprache kommt natürlich das „liebe Geld“. Der Zuschuss der Pflegekasse zu den Kosten der häuslichen Pflege reicht nicht immer aus um den Bedarf an Hilfe zu decken. Heißt das, dass die Pflegedienste zu teuer sind, die Mitarbeiter oder der Pflegedienst zu viel verdient? Ein deutliches nein. Die meisten unserer Mitarbeiter sind Fachkräfte. Das bedeutet, dass sie eine 3-jährige Ausbildung gemacht haben. Vergleichen Sie einmal die in einem Monat anlaufenden Kosten mit den Preisen für einen Handwerker, der ein, zwei oder dreimal täglich zu Ihnen kommen würde. Sie werden sehen, dass Pflege im Vergleich zu anderen Dienstleistungen oder zum Handwerk sehr günstig ist. Das bedeutet allerdings auch, dass die Mitarbeiter im Vergleich zu Handwerkern oder Arbeitnehmern in der Industrie wenig Geld verdient, obwohl die Arbeit eine schwere und belastende ist. Die ambulante Pflege ist immer noch weit günstiger als die Kosten eines

Pflegeheimplatzes. Reicht der Betrag der Pflegekasse nicht aus, sollte man dies immer im Hinterkopf behalten.

Abrechnung

Rechnungen über Behandlungspflegen werden direkt mit der Krankenkasse abgerechnet. Mitteilungen über Zuzahlungen erhalten Sie von der Kasse. Leistungen der Körperpflege rechnen wir bei vorhandenem Pflegegrad bei gesetzlich Versicherten direkt mit der Pflegekasse ab. Auf Wunsch können sie eine Rechnungskopie bekommen.

Nur dann, wenn der Betrag der Pflegekasse überschritten wird, erhalten Sie von uns eine Rechnung. Die Höhe der voraussichtlichen Kosten erfahren Sie in dem Kostenvoranschlag, den Sie vor Vertragsabschluss erhalten. Bei maßgeblichen Vertragsänderungen erhalten Sie einen neuen Kostenvoranschlag.

Wir erstellen die Rechnungen immer erst im Monat nachdem die Leistung erbracht wurde. Dazu brauchen wir die von Ihnen unterschriebenen Leistungsnachweise aus der roten Mappe. Die Rechnungsstellung für alle Kunden dauert bis ca. zum 20. des Folgemonats. Bis die Pflegekasse bezahlt vergehen nochmal etwa 14 Tage.

Sachleistung

Wenn Sie bei der Kasse Sachleistung gewählt haben, rechnen wir mit der Kasse bis maximal zum Betrag des Pflegegrades ab. Ein anteiliges Pflegegeld wird nicht an sie ausgezahlt.

Kombinationsleistung

Bei Kombinationsleistung wartet die Pflegekasse erst auf die Rechnung des Pflegedienstes und berechnet anschließend das anteilige Pflegegeld

und zahlt es an Sie aus. Dies kann bis zu 6 Wochen nach Ende des Monats sein, für den das Pflegegeld bestimmt ist.

Besondere Wünsche

Bitte fühlen Sie sich frei, wenn Sie besondere Anliegen an uns haben. Wir sind auf Ihre Hinweise angewiesen und möchten uns gerne an Ihre Gewohnheiten anpassen. Sei es ein Rollo, das hochgemacht werden soll oder eben nicht, sei es die Anzahl der Haarwäschen pro Woche oder die Wassertemperatur, die Sie wünschen. Was wir tun können, machen wir, damit Sie sich wohl fühlen.

Kritik

Jeder macht mal Fehler. Wir arbeiten als Menschen an Menschen. Unser Pflegedienst ist offen für Rückmeldung in Form von Kritik oder Beschwerden. Nur im gemeinsamen Dialog finden wir Lösungen dafür. Es bringt nichts sich zu ärgern und dies zu verschweigen. Selten wird etwas von selbst besser. Sprechen Sie entweder den Mitarbeiter direkt an oder setzen Sie sich telefonisch oder persönlich mit uns in Verbindung. Wir werden das Problem sachlich und lösungsorientiert besprechen. Es muss ja nicht so weit kommen, dass Sie einen bestimmten Mitarbeiter nicht mehr haben wollen. Jeder gibt sein Mögliches.

Dokumentation

Ja, wir fragen uns auch manchmal, ob der ganze Papierkram rund um die Pflege nötig ist. Das Pflegedokumentationssystem ist bei uns schon recht schmal gehalten, um die Mitarbeiter zu entlasten. Dokumentation ist gesetzlich Pflicht. Der Gesetzgeber hat zur Überprüfung der Arbeit der Pflegedienste und Pflegeheime den medizinischen Dienst der Krankenkassen beauftragt regelmäßige Prüfungen durchzuführen.

Diese Prüfungen finden hauptsächlich über Kontrolle der Pflegedokumentation statt. Es wird schlichtweg davon ausgegangen, dass nicht erbracht wurde, was nicht auch schriftlich belegt wird. Für jede fehlende Dokumentation gibt es Minuspunkte. Am Ende bekommt der Pflegedienst eine Note, die er in seiner Einrichtung und im Internet veröffentlichen muss. Wir müssen also jeden geplanten und durchgeführten Handgriff aufschreiben. Auch alles, was wir an Veränderungen beobachten und mit wem wir darüber gesprochen haben muss schriftlich erfasst sein. Bezahlt bekommen wir diesen Schreibaufwand allerdings nicht. Es wird einfach nur gefordert. Sie haben jederzeit das Recht, in die Pflegedokumentation Einsicht zu nehmen. Sie können gerne auch Fragen dazu stellen.

Wir wünschen uns eine gute Zusammenarbeit mit Ihnen. Wir wünschen uns ein verlässlicher Partner für Sie zu sein und ein willkommener Besucher in ihrem Haus. Und wir wünschen Ihnen, dass sie mit unserer Unterstützung so lange wie möglich zu Hause wohnen bleiben können.

Ihr Pflegedienst Engedi