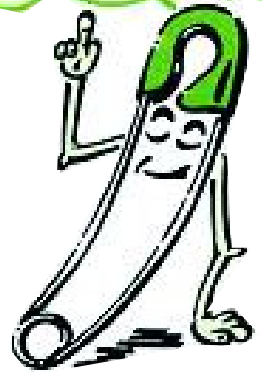


365 Tage
+ Nächte
gutgelaunt ...



KONZEPT

DER

Rols Spitetex





KONZEPT DER *Spitex Privatpflege*

UNTERNEHMENSLEITBILD

UNSER KUNDE

- Unser Kunde steht im Mittelpunkt unseres Unternehmens.
- Flexibilität, Innovation und eine professionelle Beratung bilden die Grundlage unseres Erfolges und werden im regelmässigen Kontakt mit unseren Kunden gelebt.

UNSER UNTERNEHMEN

- Durch Hinterfragen der Betriebsstruktur sind wir bestrebt uns ständig zu verbessern.
- Wir setzen auf eine Führungskultur, in deren Zentrum die Zielorientierung, Respekt und Klarheit steht.
- Wir sind uns der Folgen unseres Handelns bewusst, aber auch über die Folgen des Nicht-Handelns.
- Wir wollen ein verlässlicher Partner sein und pflegen eine offene Kommunikation.
- Wir legen Wert auf einen fairen Umgang miteinander.

UNSERE MITARBEITER

- Jeder Mitarbeiter trägt mit seinem Fachwissen und seiner Leistung zum Erreichen der Unternehmensziele bei.
- Wir denken unternehmerisch und handeln in Eigenverantwortung.
- Wir achten die Rechte und Würde der Mitarbeiter.



DISKRET UMGÄNGLICH UNABHÄNGIG

Im Zentrum unseres Einsatzes steht der Mensch als Ganzes mit all seinen Bedürfnissen: Respekt Verständnis, Sorgen, Ängsten, Nöten, Zusammengehörigkeit und Toleranz. Wir können unsere Kunden nur gut pflegen, wenn ein gegenseitiges Vertrauen und Wohlwollen die Grundlage ist.

Wir gehen haushälterisch mit den gegebenen Mitteln um, suchen die optimale und nicht die aufwendigste Lösung. Wir arbeiten mit dem SPZ, der Interkantonalen Spitex Stiftung, der Epi-Klinik, allen anderen Spitälern, Ärzten, Sonderschulheimen und Pädagogischen Schulen zusammen. In Kursen und Weiterbildungen holt sich unser Pflegefachpersonal stets Rückhalt und Fachwissen.

Wir halten unsere Kunden auch in schwierigen Lebenssituationen die Treue und suchen Lösungen die für Alle optimal sind.

Mit dem Zusammenspiel der unterschiedlichen Angebote ermöglichen wir dem pflege - und betreuungsbedürftigen Menschen ein würdiges Leben im eigenen Zuhause. Mit unseren Dienstleistungen entlasten wir die Angehörigen sowie die öffentliche Hand. Wir haben unseren eigenen zertifizierten Qualitätsmanager und passen unser Qualitätsmanagement nach ISO laufend den sich ändernden Bedürfnissen an.

Jeder Mensch ist einzigartig, als Individuum hat er seine Würde und verdient unseren Respekt. Wir legen Wert auf Toleranz und Flexibilität, entstehende Konflikte sind dazu da gemeinsam überwunden zu werden.

INHALT

DAS KONZEPT

- A. Ziel und Zweck der Spitex-Dienstleistungen
- B. Wem stehen die Spitex Dienste zur Verfügung?

GRUNDREGELN

1. Die persönliche Biografie
2. Fachliche und soziale Kompetenzen
3. Qualitätsmanagement nach ISO
4. Pflege-Leitbild
5. Pflegeorganisation
6. Pflegeprozess
7. Informationssammlung
8. Pflegemodell
9. Pflegeplanung / Pflegedokumentation
10. Gesundheit und Krankheit
11. Leben und Sterben
12. Palliative Care
13. Pflegestandards
14. Qualitätssicherung
15. Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen
16. Zusammenarbeit





DAS KONZEPT

Das Pflege- und Betreuungskonzept ist die Grundlage der Rols-Privat-Spitex. Das Konzept soll als Führungsinstrument dienen und wird bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter eingesetzt.

Es werden Rahmenbedingungen sowie Zielsetzungen der Pflege und Betreuung von Rols-Privat-Spitex dargestellt.

Ziel dieses Konzeptes ist die Umsetzung der erarbeiteten Richtlinien und Leitsätze, zu einer einheitlichen Arbeitsweise.

A ZIEL UND ZWECK DER SPITEX-DIENSTLEISTUNGEN

Unsere Aufgabe ist es unseren Kunden ein möglichst normales Leben, trotz individuellen Einschränkungen zu ermöglichen. Im einzelnen heisst das:

- Die Selbständigkeit und die Autonomie des Kunden zu fördern, zu erhalten und zu schützen.
- Die Gesundheit der Kunden zu fördern, zu erhalten oder wieder zu erlangen.
- Angebot von Assistenzdiensten.
- Krankheiten zu verhüten.
- Anleiten zu gesundem Leben und Verhalten.
- Begleitung bei Krankheit und Sterben.
- Unterstützung und Entlastung der Familien, Angehörigen und Freunden bzw. unser Ersatz, wenn das private Hilfsnetz nicht verfügbar ist.
- Verzögerung, Verkürzung oder sogar Vermeidung eines stationären Aufenthaltes.
- Spitex Dienstleistungen werden in Ergänzung zum sozialen Netz und unter Einbezug der persönlichen Ressourcen der Klienten eingesetzt.

B WEM STEHEN DIE SPITEX DIENSTE ZUR VERFÜGUNG?

- Behinderten, kranken, rekonvaleszenten, betagten und sterbenden Menschen
- Menschen die in einer physischen, psychischen und / oder sozialen Krise oder Risikosituation stehen.
- Den Angehörigen, der Familie, dem helfenden Umfeld dieser Menschen.



GRUNDREGELN

AUFTRAGGEBER FÜR SPITEX-DIENSTLEISTUNGEN IST DER KUNDE

Den Auftrag erteilt der Kunde selber, bei verwirrten oder nicht ansprechbaren Personen dessen Stellvertreter. Indirekt kann die Anfrage auch über ein Spital, Arzt, Angehörige, Nachbarn oder Sozialämter etc. erfolgen.

BEDARFSKLÄRUNG UND EINSATZAUFTRAG

Spitex-Leistungen nach KVG:

Voraussetzung für einen Einsatz ist immer die Klärung des individuellen Bedarfs. Die Rols-Privat-Spitex verwendet dazu ein Arbeitsinstrument auf der Basis der Pflegeplanung und der ATL's. Zusammen mit dem Kunden oder dessen Stellvertretung wird aufgrund der individuellen Situation ein Pflegeplan erarbeitet und über Kosten, (Krankenkasse, IV, EL oder Privat) nach der neuen Pflegefinanzierung, informiert.

Transporte, Betreuungsdienstleistungen und Assistenzdienste:

IV Dauerträge und Einzeltransporte
Offerte an die IV und Kostengutsprache.
Private Transporte für kostenbewusste Kunden.

DER KUNDE MUSS INFORMIERT WERDEN ÜBER:

Die Organisation Spitex:

Möglichkeiten, Grenzen.
Finanzierung und Administration.

DIE ERWARTUNGEN AN DEN KLIENTEN:

Rückmeldung, (Zufriedenheitsmeldung)
Persönliche Mitarbeit
Unterstützung durch das Umfeld

ROLS-PRIVAT-SPITEX- HILFE IST ERGÄNZUNG ZU DEN PERSÖNLICHEN MÖGLICHKEITEN DES KLIENTEN

Rols-Privat-Spitex-Dienstleistungen sind ergänzende Hilfen zu den persönlichen Ressourcen (Umfeld) eines Klienten.
Beratung von Hilfsmitteln und deren Finanzierung.



ROLS-PRIVAT-SPITEX- MITARBEITER/INNEN SIND GAST IM HAUSE IHRES KUNDEN

Als Gast respektieren wir den Menschen und sein Umfeld.

Es gelten für uns die üblichen Höflichkeitsregeln wie:

- Pünktlichkeit + - 15 Min. (Verspätung oder Terminverschiebungen melden und begründen).
- Anklopfen, läuten an der Türe
- Keine Aufdringlichkeiten, d.h. wir bleiben solange wie nötig.
- Diskretion und Schweigepflicht sind Voraussetzungen.
- Unsere Klienten werden mit Herr X oder Frau Y angesprochen.

Höflichkeitsformen sind gegenseitige Schutz- und Abgrenzungsmassnahmen. Innerhalb des Teams sind diese auch zu besprechen.

1. DIE PERSÖNLICHE BIOGRAFIE

Die Lebensumstände eines Menschen prägen sein Verhalten. Je mehr wir über den Klienten wissen, je besser können wir den Einsatz gestalten. Dazu gehört auch das Akzeptieren von verschiedenen Lebensmustern etc. auch wenn diese mit unserer Vorstellung nicht übereinstimmen.

2. FACHLICHE UND SOZIALE KOMPETENZEN

Alle Spitex - MitarbeiterInnen werden ihrer Fach- und Sozialkompetenz entsprechend eingesetzt.

- Verrichtungen werden fachgerecht ausgeführt.
- Komplikationen und Krisen können frühzeitig erkannt werden.
- Anliegen, Bedürfnisse des Klienten und des Umfeldes werden respektiert aber die Mitarbeiterin kann auch die eigenen Anliegen vertreten.
- Jede/r Mitarbeiter/in ist sich der Grenzen bei ihrer Arbeit bewusst.

3. QUALITÄTSMANAGEMENT NACH ISO

Zu den Instrumenten gehören:

- Die Bedarfsmeldung
- Die Pflegedokumentation
- Der Leistungsauftrag
- Berufsausübungsbewilligung
- Die Datensammlung (Statistik) und der Vergleich der entsprechenden Daten.
- Es können auch externe Systeme zur Anwendung kommen.
- Kundenbefragung.

4. PFLEGE-LEITBILD

Im Mittelpunkt unseres Handelns steht der Kunde, der für sein Wohlbefinden und seinen Gesundheitszustand unsere Hilfe und Pflege benötigt im Sinne einer vorübergehenden

oder länger dauernden Unterstützung.

DIE SPITEX-MITARBEITERIN ARBEITET IM AUFTRAG DES KLIENTEN UND IST DAHER GAST IN SEINEM HAUS.

Unser Wirken zielt darauf ab, die vorhandenen Ressourcen der Klienten unter Berücksichtigung des sozialen Umfeldes zu erhalten und zu fördern. Wir achten die Persönlichkeit und die Eigenständigkeit des Klienten und fördern sein freies Entscheiden und Handeln. Der Bewahrung der Würde und der Autonomie des Menschen messen wir eine besondere Beachtung zu. Mit offenem und ehrlichem Begegnen und gegenseitiger Wertschätzung wollen wir das Vertrauen fördern. Wir betrachten die Erfahrung und das gelebte Leben des Menschen als Bestandteil des pflegerischen Denkens und Handelns.

5. PFLEGEORGANISATION

Die Einsätze erfolgen aufgrund der Bedarfsabklärung durch die Einsatzleitung. Bei der Bedarfsklärung findet eine Auseinandersetzung mit den Bedürfnissen des Klienten statt. Der Bedarf ist somit die Zusammenfassung von gezielt definierten Massnahmen, die aufgrund der Bedürfnisse gemeinsam mit dem Klienten bestimmt wurden. Das Instrument, welches für das Zusammenfassen benutzt wird, ist das RAI-Homecare, welches fortlaufend angepasst und aktualisiert wird. In unserer Arbeit hat die ganzheitliche Pflege einen hohen Stellenwert.

Die Rols-Privat-Spitex arbeitet mit dem Pflegeverantwortung- und Bezugspersonensystem. Jede/r MitarbeiterIn hat ihre in ihrem Kompetenzbereich entsprechende Verantwortung für die zugewiesenen Klienten. Sie trägt die Verantwortung der Dokumentation und die Umsetzung der Hilfe oder Pflege. Die definierten Richtlinien sind schriftlich festgehalten und sind für alle MitarbeiterInnen verbindlich.

6. Pflegeprozess

Der Pflegeprozess ist eine geplante, zielgerichtete und überprüfbare Vorgehensweise bei der Pflege und Betreuung von Menschen.

Um einen umfassenden und informativen Hilfe- und Pflegeplan zu erstellen wird der Regelkreis des Problemlösungsprozesses zu einem wichtigen Instrument. Dies ist ein in sich geschlossener Kreis, der niemals endet. Er beginnt mit der Informationssammlung.

7. INFORMATIONSSAMMLUNG

Die gesammelten Daten zeigen auf, welche Probleme vorhanden sind, in welchen Bereichen ein Bedarf besteht und Pflegeziele wer-



den formuliert, um der Pflege eine Richtung zu geben und um Kriterien für die Bewertung des Pflegeprozesses zu gewinnen. Sie dienen als Bewertungsmaßstab, um Fortschritte zu beurteilen oder gegebenenfalls den Pflegeplan zu ändern. Zusammen mit dem Klienten werden die Massnahmen festgelegt, um die Ziele erreichen zu können. Bei der Durchführung der Massnahmen werden Fortschritte sowie momentane Situation des Klienten ersichtlich.

Damit diese Informationen weitergegeben werden können und die Kontinuität gewährleistet wird, ist es sehr wichtig den Verlauf genau und verständlich zu beschreiben. Der letzte Schritt des Pflegeprozesses ist die Überprüfung. Hier werden die Ziele und die Wirkung der Massnahmen beurteilt und der Pflegeplan angepasst.

8. PFLEGEMODELL

Die Grundlagen unseres Handelns entsprechen einer ganzheitlichen Pflege, Sie umfassen die Aktivitäten und existentiellen Erfahrungen des täglichen Lebens. Diese Bedürfnisse und Fähigkeiten sind in folgende Bereiche gegliedert:

- Kommunikation
- Vitale Funktionen des Lebens aufrecht erhalten
- Körper Pflege
- Essen und Trinken
- Ausscheiden
- Sich kleiden
- Ruhen und Schlafen
- Beschäftigungen
- Sich als Mann oder Frau verstanden und akzeptiert fühlen.
- Für eine sichere Umgebung sorgen
- Soziale Bereiche des Lebens sichern
- Mit existentiellen Erfahrungen des Lebens umgehen

DIE UMSETZUNG DES VORSTEHENDEN PFLEGEMODELLS BEINHALTET DIE FÜNF FUNKTIONEN DER PFLEGE:

- Aktivitäten und Wünsche des täglichen Lebens unterstützen oder stellvertretend übernehmen
- Begleiten in Krisensituationen und während des Sterbens
- Mitwirken bei präventiven, diagnostischen und therapeutischen Massnahmen
- Mitwirken an Aktionen zur Verhütung von Krankheiten und Unfällen sowie zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit
- Mitwirken an der Verbesserung der Qualität und Wirksamkeit der Pflege

9. PFLEGEPLANUNG / PFLEGEDOKUMENTATION

Beim Pflegeplanungsprozess orientieren wir uns an vier Phasen:



- | | |
|-----------------|---|
| 1. Erhebung | Pflegeanamnese und Pflegediagnose |
| 2. Planung | Pflegeziele und Massnahmen |
| 3. Durchführung | Kreative Umsetzung der Pflegeplanung |
| 4. Auswertung | Evaluation vor dem Hintergrund einer Soll-Ist-Analyse und Feedback. |

Die Pflegeziele werden gemeinsam mit dem Klient bzw. dessen Angehörigen festgesetzt, wobei das Wohl des Klienten erste Priorität hat. Das eingesetzte Instrument ist die Hilfe- und Pflegeplanung mit dem Pflegebericht.

Unsere MitarbeiterInnen haben die Pflicht, ihre Beobachtungen und Tätigkeiten einzutragen und zu visieren.

Alle Daten unterliegen dem Datenschutz und sind Dritten nicht zugänglich. Die Pflegedokumentation darf nur im Spitex-Zentrum oder beim Klienten aufbewahrt werden.

10. GESUNDHEIT UND KRANKHEIT

Gesundheit und Krankheit ist ein dynamischer Prozess. Die Pflege konzentriert ihre Arbeit nicht nur auf medizinische defizitäre Befunde, sondern sie beziehen die Ressourcen des Menschen mit ein, die es zu stützen, zu fördern und zu erhalten gilt.

Als Gesundheit wird die Lebensqualität bezeichnet, die der hilfe- und pflegebedürftige Mensch für sich als Wohlbefinden und Unabhängigkeit definiert.

11. LEBEN UND STERBEN

Leben und Sterben sind wie Gesundheit und Krankheit, Bestandteile des Lebens.

Das Sterben eines jeden Menschen ist abhängig von Kultur, Religion und Erfahrungen.

Es ist uns ein Anliegen, die Wünsche des Klienten zu respektieren und nach Möglichkeit umzusetzen.

Dabei arbeiten wir eng mit Angehörigen, Arzt und anderen Organisationen zusammen. Die Begleitung in der Sterbephase beinhaltet verschiedene Wege, das Leiden zu lindern, das grösstmögliche Wohlbefinden und einen würdevollen Tod zu ermöglichen.

12. PALLIATIVE CARE

Palliative Care ist Teil unserer Dienstleistung. Unsere Mitarbeiter werden intern und extern geschult.

13. PFLEGESTANDARDS

Um die Sicherheit der Pflege und Betreuung des Klienten zu gewährleisten, werden bestimmte Pflegeabläufe in Pflegestandards und Richtlinien erarbeitet. Die entsprechenden Standards, Richtlinien befinden sich in einem separaten Ordner "Pflege und Betreuung".

Wir führen eine ausführliche Dokumentation und Pflegeplanung um die Abläufe zu sichern.

In regelmässig stattfindenden interdisziplinären Fallbesprechungen werden die Pflegesituationen neu beurteilt.

14. QUALITÄTSSICHERUNG

Die Qualität unserer Dienstleistungen muss gesichert und überprüfbar sein. Das Qualitätsmanagement baut auf dem ISO 2009 auf. In der praktischen Umsetzung arbeiten alle Kerndienste, Verwaltung und Vorstand eng zusammen.

Alle Mitarbeiter/Innen werden in den Prozess der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung einbezogen. Monatlich führt der Pflegeverantwortliche eine Fallbesprechung nach vorgegebenem Standard durch.

Als Basisunterlagen steht das aktuelle Qualitätsmanual 2010 vom Spitexverband Schweiz zur Verfügung. Wir haben einen eigenen internen Zertifizierten Qualitätsmanager der das Qualitätsmanagementsystem mit den Mitarbeitern aufbaut.

Die einzelnen Fachbereiche befassen sich kontinuierlich mit den Qualitätskriterien.

Es finden regelmässige, klar definierte Mitarbeiterbeurteilungen statt.

15. MITARBEITER/MITARBEITERINNEN

Unsere MitarbeiterInnen tragen entscheidend zur Qualität der Pflege und Betreuung bei. Ein kooperativer und vertrauensvoller Führungsstil ist ausschlaggebend für eine gute Teamarbeit. Die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung unserer MitarbeiterInnen ist die Grundlage für eine qualitative Betreuung und Pflege unserer Klienten und richtet sich nach den neusten Erkenntnissen aus. Die Aus- und Weiterbildungen richten sich nach vorhandenen Konzepten der Pflege und Betreuung und werden anhand der Qualitätsgespräche ermittelt. Gemeinsame und freiwillige Aktivitäten ausserhalb des Betriebes geben unseren MitarbeiterInnen motivation und fördern die gute Zusammenarbeit.

16. ZUSAMMENARBEIT

Rols-Privat-Spitex-Dienstleistungen erbringen wir in einem partnerschaftlichen Rahmen. Wir arbeiten mit den Kunden und deren Angehörigen, den Ärzten und anderen Spitex Diensten, stationären Einrichtungen, Spitäler, Kliniken und Heimen, den Krankenversicherern und den verschiedensten Beratungsstellen sowie weiteren sozialen Institutionen zusammen.



Emmenbrücke,
29. 7. 2011

Spitex Privatpflege



ROLS GMBH *Spitex*

Postfach 18
6020 Emmenbrücke 2

Tel.: 041 280 80 77
Natel: 079 418 3535
FAx: 041 281 2414

email: rolsgmbh@bluewin.ch
web: www.rols-gmbh.ch