

Familien und Seniorenservice Sabine Witzel-Wiecewicz



Dienstleistungskonzept für Beratungs- und niederschwellige Betreuungs- und Entlastungsangebote

Einleitung

Beratung, Begleitung sowie niedrighschwellige Betreuungs- und Entlastungsangebote sollen pflegebedürftige Menschen und ihre betreuenden Personen unterstützen und entlasten.

Ziel dabei ist es, neben der Unterstützung für Menschen mit einem erhöhten Bedarf an allgemeiner Beaufsichtigung bzw. einer eingeschränkten Alltagskompetenz zusätzliche Unterstützungs- und Versorgungsmöglichkeiten zu schaffen sowie Leistungen zur Entlastung pflegender Angehöriger anzubieten.

Unsere Angebote

Unsere Angebote zur Entlastung sollen zur Förderung des Erhalts der Selbstständigkeit und Selbstbestimmtheit des Pflegebedürftigen sowie zur Entlastung von pflegenden Angehörigen und vergleichbar Nahestehenden, die ehrenamtlich Pflege- und-oder Betreuungsverantwortung übernommen haben, dienen.

Die angebotenen Hilfen werden nach den Wünschen der Nutzerinnen und Nutzer gestaltet werden, die in der Wahrung ihrer Selbstverantwortung und Selbstbestimmung ein Recht auf Autonomie haben. Sie sollen dazu beitragen, die mit der Pflege und Betreuung einhergehenden Belastungen abzubauen bzw. zu mildern.

Im Sinne unserer Kunden ist den Mitarbeitenden wichtig, dass alle Angebote ressourcenorientiert ausgerichtet sind, d.h. Stärken und positive Kräfte der Nutzenden werden professionell erkannt, Potenziale und Talente werden gefördert und die hilfebedürftigen Menschen werden motiviert, ihre Eigenständigkeit längst möglich zu behalten!

Zielgruppen

- ✓ Menschen, die Rat und Unterstützung in dem Wirrwarr der Bürokratie suchen
- ✓ An Demenz erkrankte Menschen
- ✓ Hilfebedürftige Menschen
- ✓ Pflegende-betreuende Angehörige die Entlastung suchen
- ✓ Menschen die Unterstützung im Haushalt und rund-ums-Haus suchen
- ✓ Senioren, die allgemein angeregt, unterstützt und oder begleitet werden möchten

Unsere Leistungen im Überblick

Leistungen in der Beratung:

- Unterstützende Hilfestellung bei der Beantragung des Pflegegrades

- Unterstützung im Widerspruchsverfahren
- Koordination von ergänzenden Diensten wie Pflegedienste, Essen auf Rädern, Hausnotruf, Wohnraumanpassung usw.
- Hilfsmittelberatung, Beantragung und/oder deren Vermittlung
- Unterstützende Hilfestellung in behördlichen Angelegenheiten
- Kooperation mit gesetzlichen Betreuern
- zum verbesserten Umgang mit an Demenz erkrankten Menschen
- Vermittlung von Techniken: Validation, gezielte Tagesstrukturierung, Kurzaktivierungen, Anleitung und Biographiearbeit

Beratung, Betreuung und Begleitung von an Demenz erkrankten Menschen:

Wir möchten Sie dort unterstützen wo Sie es wünschen!!

In Ihrem häuslichen Bereich, im Krankenhaus, in einer Senioreneinrichtung oder in unseren Büroräumen.

Wir möchten auf die Wünsche jedes Einzelnen eingehen und erstellen im Vorfeld mit Ihnen zusammen eine Biografie um zu erfahren wen wir begleiten dürfen.

Alle erfassten Daten unterliegen dem Datenschutz und werden nicht an Dritte weitergegeben.

Unser Schwerpunkt liegt darin, an Demenz erkrankte Menschen zu begleiten und zu unterstützen.

Beispielhafte Möglichkeiten:

- Mobilitätsförderung, Seniorengymnastik, Sitzgymnastik, Hilfsmittelnutzung
- Gedächtnistraining
- alltägliche Dinge des Lebens aufrechterhalten
- Alltagsmanagement, Training in der Haushaltsführung (Backen, Kochen etc.)
- spielen, singen, basteln, Musik hören, Gespräche
- soziale Kontakte (z.B. in der Nachbarschaft/ Freundeskreis) pflegen

Leistungen in der Betreuung:

Eine Übernahme pflegerischer Leistungen ist gemäß den gesetzlichen Bestimmungen im Rahmen der zusätzlichen Betreuungsleistungen nicht möglich!

Niedrigschwellige Hilfe- und Betreuungsangebote können entweder einzeln oder als Gruppenangebote in Anspruch genommen werden.

a) Leistungen in der Einzelbetreuung

- Beratung/Unterstützung zur Planung und Struktur des Tagesablaufes
- Tagesstrukturierende Maßnahmen
- Alltagsmanagement, Training in der Haushaltsführung (Backen, Kochen etc.)
- Mobilitätsübungen, Förderung der Motorik
- Psychosoziale Betreuung (auch in Krisen)
- -Unterstützung bei Ihren Hobbys: Malen, Basteln, Handarbeiten, Backen, etc.)
- Anregung und Unterstützung sozialer Kontakte
- Spaziergänge
- Entspannungsübungen
- Gespräche führen /Unterhaltung fördern
- glaubensbezogene Betreuung und Begleitung
- Gedächtnistraining, Orientierungstraining
- Sprach- und Essübungen
- Biografiearbeit, in lieben Erinnerungen schwelgen
- musikalische Angebote
- Hilfen beim Zeitungs- und Bücherlesen (auch vorlesen)

b) Leistungen in der Gruppenbetreuung (nach Anmietung entsprechender Räume)

Wir bieten Ihnen eine Betreuung in Gruppen mit max. 9 Teilnehmerinnen in unseren Räumen an.

Die Gruppenangebote werden der jeweiligen Nachfrage und den Interessensschwerpunkten individuell angepasst.

Bitte beachten Sie: Eine Übernahme pflegerischer Leistungen während der Gruppenangebote ist gemäß den gesetzlichen Bestimmungen im Rahmen der zusätzlichen Betreuungsleistungen nicht möglich.

Möglichkeiten:

- Mobilitätsübungen, Förderung der Motorik, Seniorengymnastik, Tanzen
- Kreative Angebote (Malen, Basteln, Handarbeiten, etc.)
- Anregung und Unterstützung sozialer Kontakt
- Begleitung/Hilfestellung zum/beim Einkaufen, Ausflügen und Veranstaltungen
- Entspannungsübungen
- Gespräche führen /Unterhaltung fördern
- Gedächtnistraining, Orientierungstraining
- Biografiearbeit, in lieben Erinnerungen schwelgen
- musikalische Angebote
- Hilfen beim Zeitungs- und Bücherlesen (auch vorlesen)

Leistungen in der Begleitung

- Begleitende Alltagsunterstützung
- Begleitung zu Ärzten, Therapeuten, Friseur
- Begleitung bei Behördengängen
- Einkaufen: Lebensmittel und Getränke, Geschenke, Kleidung nach Ihren Wünschen mit Umtauschrecht, Rezepte und Medikamente
- Kleidung in die Reinigung bringen und abholen

Angebote zu besonderen Zeiten

Wir sind für Sie auch in den Abendstunden verfügbar, z.B., wenn sie aus einer Tagespflegeeinrichtung kommen und ihre pflegenden Angehörigen noch am Arbeitsplatz sind.

Ebenso können wir Betreuungsleistungen an Wochenenden anbieten, beispielsweise, wenn ihre pflegenden/ betreuenden Angehörigen in Ruhe einen Einkauf oder Friseurbesuch tätigen wollen.

Unser Freizeitservice

Die Tage können lang werden, man vermisst den einen oder anderen Gesprächspartner, der einem Gesellschaft leistet. Oft ist es auch so, dass man sich nicht alleine einen Spaziergang zutraut.

Wir begleiten Sie oder Ihre Angehörigen beim Einkauf oder bei anderen Terminen und stehen mit Ihnen mit Rat und Tat zur Seite!

Wir bieten Ihnen eine von Ihnen gewünschte Freizeitbegleitung an:

- Spaziergänge, auch mit Rollator
- Ausfahrten mit dem Rollstuhl
- Besuch des Gottesdienstes oder des Friedhofs
- Aufrechterhaltung bzw. Aufbau von sozialen Kontakten
- Ausflügen, Cafebesuch, Besuch von Veranstaltungen
- Feste organisieren

Büroservice und Beratung

Viele Dinge im Leben müssen schriftlich erledigt werden.

Ob Sie Anträge stellen müssen oder einen Brief schreiben wollen. Unser Büroservice unterstützt Sie :

- beim Briefverkehr
- gibt Hilfestellung bei Formalitäten
- stellt Anträge z.B. Krankenkasse, GEZ, Bus und Bahn usw.
- erledigt Telefonate mit Ämter, Ärzten oder öffentlichen Institutionen
- sortiert Ihre Post und heftet sie ab

Krankenhaus-Service

- Tasche packen
- Begleitung ins Krankenhaus

- Hilfe bei der Anmeldung und Formalitäten
- Abholen
- Rezepte und Medikamenten Besorgung
- organisieren eines Pflegedienstes

Hauswirtschaftliche Leistungen in besonderen Lebenslagen

Wenn Sie ins Krankenhaus müssen, eine Kur antreten sollen oder ganz einfach mal unbesorgt einen Urlaub bei den Kindern verbringen wollen kümmern wir uns um Haus/ Garten/ Wohnung und oder Haustiere.

Beispiele:

- Blumen gießen
- Gartenpflege
- Briefkasten leeren, ggf. Post nachsenden
- Lüften und Reinigen der Wohnung
- Hausputz, Fenster putzen, Terrassen- oder Balkonreinigung
- Versorgung von Haustieren wie beispielsweise Vögel, Fische, Hauskatzen ...

Wir erstellen für Sie ein individuelles, von Ihnen zusammengestelltes Angebot!

Allgemeine hauswirtschaftliche Leistungen

- Reinigen der Wohnung
- Einkaufen, Kochen,
- Nahrungszubereitung (nicht frisch kochen), Spülen
- Müllentsorgung
- Wechseln und Waschen der Wäsche und Kleidung, bügeln
- Gardinenservice
- Fenster reinigen
- Treppenhaus reinigen
- Blumen gießen

Wir kooperieren regelmäßig mit:

- Hausärzten, Apotheken
- Ambulante Pflegedienste
- Physiotherapeuten, Logopäden und Ergotherapeuten
- mit Beratungsstellen, Seniorenberatung der Stadt
- mit Krankenhäusern und Rehabilitationseinrichtungen
- mit dem Medizinischen Dienst und dem Gesundheitsamt
- mit den Kranken- und Pflegekassen
- den Sozialämtern
- Berufsbetreuer
- 24-Stunden-Seniorenbetreuung
- Hospizdienst und dem ambulanten Palliativnetzwerk
- Tagespflege

Preise

Die erste Beratung ist kostenlos incl. An und Abfahrt.

Wir rechnen nach Stundensatz ab incl. An- und Abfahrt.

Pro Auftrag wird mindestens 1 Stunde berechnet, anschließend erfolgt die Abrechnung im 15 Minuten Takt. zzgl. 19% MwSt bei Privatrechnungen.

Abrechnung über Sozialträger (Krankenkassen , Stadt , LVR) sind MwSt befreit.

An Sonn und Feiertagen erheben wir einen Zuschlag von 10 %.

Für Einkäufe, Besorgungen und Begleitungen an ihrem Wohnort erheben wir keine Mehrkosten.

Zusätzliche Kosten, die bei Begleitungen für Fahrten, Eintritt oder Verpflegung anfallen, müssen unabhängig vom Stundensatz vom Kunden übernommen werden.

Die Vergütung ist innerhalb von 10 Werktagen nach Erhalt der Rechnung zu entrichten. Auf Wunsch kann die Dienstleistung auch sofort nach Inanspruchnahme vergütet werden.

Die Kosten können bis zu 100% mit der Pflegekasse verrechnet werden. Grundsätzlich sind unterschiedliche Abrechnungsmodelle möglich. Wir werden Sie diesbezüglich individuell beraten!

Die Art und Weise unserer Leistungserbringung

Es ist uns wichtig, dass Kunden und Kooperationspartner genau über uns und unseren Leistungen informiert sind.

Zu Beginn einer Zusammenarbeit führen wir einen Erstgespräch oder Erstbesuch durch. Dies geschieht entweder in unseren Büroräumen, im Krankenhaus oder zu Hause, in der Wohnung des Kunden). Dabei erfragen wir die Wünsche und Erwartungen des Kunden und seiner Angehörigen, sie bekommen Informationsmaterial. Daraus resultiert unser konkretes Unterstützungsangebot. Auf dieser Grundlage wird ein differenzierter Kostenvoranschlag erstellt.

Wir wollen die fachlichen Notwendigkeiten mit den Bedürfnissen und Ressourcen des Kunden und ihrer Angehörigen in Einklang bringen. Dazu gehört auch die Beratung über die Finanzierung der geplanten Leistungen.

Der Kunde/ seine Angehörigen bekommen auf der Basis des Kostenvoranschlages einen Leistungsvertrag.

Ständige Erreichbarkeit

Unsere Mitarbeiter sind an 365 Tagen im Jahr auch rund um die Uhr für unsere Kunden und dessen Angehörige erreichbar.

Das Büro ist von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr besetzt und telefonisch erreichbar.

In der Zeit von 17.00 Uhr bis 08.00 Uhr wird die Erreichbarkeit durch eine Rufbereitschaft gesichert.

Eine Mitarbeiterin hat ein Bereitschaftshandy. Die Rufbereitschaft wird per Dienstplan geregelt. Die Betreiberin bzw. ihre Vertretung ist ab 08.00 Uhr telefonisch erreichbar.

Personal und Qualifikation

Der Familien- und Seniorenservice wird von einer qualifizierten Person geleitet.

Aufgaben der leitenden Person (Betreiberin):

- Kontaktaufnahme, Bedarfsermittlung, Kostenermittlung.
- Koordinierung der Leistungserbringung.
- Überwachung der Leistungserbringung und korrekten Dokumentation.
- Dienst- und Urlaubsplanung, nachvollziehbare Einsatzplanung.
- Fortbildungsplanung und Überwachung der Umsetzung.
- Umsetzung der Konzeption.
- Kooperation mit Hausärzten, Apotheken, Physiotherapeuten, Logopäden und Ergotherapeuten Beratungsstellen, Krankenhäusern und Rehabilitationseinrichtungen, mit dem Medizinischen Dienst und dem Gesundheitsamt, Kranken- und Pflegekassen, Sozialämtern, Hospiz- und den Selbsthilfegruppen sowie mit den verschiedenen ehrenamtlichen Aktivitäten in der Region, Ambulantes Palliativnetzwerk, Tagespflege.

Vertretungsregelung

Die Betreiberin wird von einer qualifizierten Mitarbeiterin vertreten.

Aufgaben der kooperierenden Pflegefachkraft

Wir kooperieren mit einer externen qualifizierten Pflegefachkraft. Die Pflegefachkraft hat folgende Aufgaben:

- Fachliche und psychosoziale Anleitung
- Begleitung und Unterstützung der leistungserbringenden Personen.
- Durchführung von regelmäßigen Team- und Fallbesprechungen für die leistungserbringenden Personen.
- Sicherstellung einer angemessenen Schulung und Fortbildung sowie einer fachlichen Anleitung und kontinuierlichen fachlichen Begleitung und Unterstützung der leistungserbringenden Personen.
- Beratung, auch in Form der aufsuchenden Beratung, der Nutzenden zu Bedarfen und geeigneten Formen der Betreuung und Entlastung.

Anlage: Kooperationsvertrag

Zuverlässigkeit

Die leitende Pflegefachkraft, ihre Vertretung und alle anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können jederzeit ein gültiges- tadelloses Führungszeugnis vorweisen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Wir arbeiten mit einem engagierten und kompetenten Team!

Wir beschäftigen ausgebildete, sorgfältig eingearbeitete und kontinuierlich angeleitete MitarbeiterInnen.

Qualifikationen unserer Mitarbeiter/innen

Altenpflegerin

Pflegehelferin

Betreuungsassistenten/ten/tinnen

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in einem sozialversicherungspflichtigen Arbeitsverhältnis und besitzen eine Berufshaftpflichtversicherung.

Datenschutz

Unsere Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen unterschreiben vor Aufnahme ihre Tätigkeit eine Datenschutzerklärung und verpflichten sich damit zur Verschwiegenheit gegenüber Dritten.

Schulungen- Fort- und Weiterbildung

Unsere Mitarbeiter/innen besuchen regelmäßige Fortbildungen zu folgenden Themen:

- Krankheits- und Behinderungsbilder
- Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen
- Grundsätze in der Haushaltsführung und Hauswirtschaft
- Grundsätze in den Betreuungsangeboten und Angebote zur Unterstützung im Alltag
- Grund- und Notfallwissen im Umgang mit Pflegebedürftigen
- Hygiene
- Wahrnehmung des sozialen Umfeldes und des bestehenden Hilfe- und Unterstützungsbedarfs
- Kommunikation, Möglichkeiten der Konfliktlösung, Validation
- Selbstmanagement und Reflexionskompetenz
- Dokumentation
- Supervision

Wir sorgen dafür, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihrem Wissen auf dem neuesten Stand sind und unsere Arbeit den fachlichen Anforderungen jederzeit entspricht.

Qualitätssicherung

Der zuständigen WTG-Behörde in Leverkusen wird jährlich bis zum 31. März durch ausdrückliche Erklärung bestätigt, dass die Anerkennungs Voraussetzungen weiterhin vorliegen, die Zahl der Nutzenden zu nennen sowie eine Übersicht über die eingesetzten Kräfte und die durchgeführten Fortbildungs- und Schulungsmaßnahmen der leistungserbringenden Personen vorliegt. Zudem wird eine Dokumentation über die fachliche Anleitung sowie die erbrachten Begleitungen vorgelegt.

Beschwerdemanagement

Unser Grundsatz: Konflikte werden ernst genommen und bearbeitet. Sie sind eine Chance der Weiterentwicklung des Miteinanders und der Verbesserung der Qualität unserer Arbeit!

Die Verbesserung unserer Dienstleistungen, die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden sind unverzichtbarer Bestandteil unseres Qualitätsmanagements und der Qualitätssicherung.

Zuständigkeit

Für das Beschwerdemanagement und die Beschwerdebearbeitung ist die leitende Pflegefachkraft/ ggf. Vertretung zuständig.

Die leitende Pflegefachkraft führt auch die Beschwerdestatistik und wertet diese jährlich aus. Die Ergebnisse fließen in die einzelnen Besprechungsgremien und in die Qualitätsentwicklung ein.

Erfassung der Beschwerde

Beschwerden können auf unterschiedliche Wege angenommen werden:

Z.B. im Persönlicher Kontakt, am Telefon, als Brief- oder E-Mail.

Persönlicher Kontakt:

- Mit den Beteiligten wird ein Gespräch geführt. Das Gespräch sollte nicht zwischen „Tür- und Angel“ geführt werden- auf Kommunikationsregeln achten! Im Gespräch wird das Problem/die Situation erörtert. Es ist wichtig, gut zuzuhören und die Handlungsabläufe beider Seiten klar und transparent darzustellen.
- gemeinsam nach Lösungsvorschlägen suchen.
- Die Beschwerde wird im Beschwerdeerfassungsbogen dokumentiert.

Beschwerdebearbeitung-Lösung

Der Beschwerdeinhalt wird sorgsam geprüft und wenn möglich werden die Ursachen behoben.

Sollte der Beschwerdeinhalt nicht kurzfristig bearbeitbar sein, bekommt der /die Beschwerdeführer/in einen Zwischenbescheid.

Bei Beschwerdelösung bekommt der /die Beschwerdeführer/in einen abschließenden Bescheid. Der Abschluss wird in unserem Beschwerdeerfassungsbogen dokumentiert.

Sollte die Problemlösung zu keinem Abschluss kommen, wird dies der /dem Beschwerdeführer/in begründet und in unserem Beschwerdeerfassungsbogen dokumentiert.

Kriseninterventionsmöglichkeiten

Je nach Beschwerde muss abgewogen werden, ob eine Krisenintervention zum Beispiel durch Beratung- Kooperation mit der Pflegeberatung-kommunalen Beratungsstelle, Pflegestützpunkten, Demenzservicezentren notwendig erscheint.

Stand: 08.04.2017