

# PFLEGEKONZEPT



Professionell. Partnerschaftlich. Nah.



HÄUSLICHE

## INTENSIV- UND BEATMUNGSPFLEGE

Zuhause bestens betreut.



### 24/7 BETREUUNG

Rund um die Uhr spezialisierte  
Betreuung für maximale  
Sicherheit und Fürsorge.



### VERTRAUTE UMGEBUNG

Steigerung des Wohlbefindens  
und der Lebensqualität durch  
bekannte Umgebung.



### INDIVIDUELLE PFLEGEPLÄNE

Maßgeschneiderte Pflegepläne  
für höchsten Komfort und  
Wohlbefinden.

# Inhaltsverzeichnis

1.	FLEXIHIP	3
2.	PATIENT:INNENPROFIL	3
3.	ZUSATZLEISTUNGEN	3
4.	ÄRZTLICHE VERSORGUNG	3
5.	ORGANISATION/QUALITÄTSMANAGEMENT	3
6.	PFLEGETEAM	4
7.	PFLEGESYSTEM	4
8.	PFLEGEMODELL	4
9.	PFLEGEDOKUMENTATION	5
10.	MERKMALE UNSERER QUALITÄT	5
11.	KOOPERATIONEN	6
12.	UNSER ZIEL	6

## 1 FlexiHIP

Seit seiner Gründung hat sich **FlexiHIP**, mit Sitz in Borken, die medizinische Versorgung und Betreuung, Behandlung und Überwachung von Menschen mit intensivpflegerischem Pflege- und Versorgungsbedarf zum Ziel gemacht. Durch den großen medizinischen Fortschritt ist es heute möglich, mit eingeschränkter körperlicher oder organischer Funktion durch Begleitung und ggf. apparativer Therapie zu leben. Hier begleiten wir den Menschen ganzheitlich, um die Autonomie zu erhalten und zu stärken. Der Schwerpunkt liegt hierbei in der intensivmedizinischen Versorgung von beatmeten Menschen in einer vertrauten Umgebung. Um diese Aufgabe erfüllen zu können, sind wir **Vertragspartner der Kranken- und Pflegekassen**.

## 2 Patient:innenprofil

**FlexiHIP** setzt sich mit Menschen und deren unterschiedlichen Krankheitsbildern umfassend auseinander. So können wir akute Betreuung, Beatmungsoptimierung und Überwachung von Langzeitbeatmung unseren Patient:innen und dessen Angehörigen anbieten. Typische Krankheitsbilder sind:

- Neuromuskuläre Erkrankungen
- COPD
- Hohe Querschnittslähmung
- Hirnschäden
- Apoplex (Schlaganfall)
- ALS
- Wachkoma

## 3 Zusatzleistungen

Zusätzlich bietet **FlexiHIP** Leistungen außerhalb des Budgets der gesetzlichen Kassen mit Privatverträgen an. Dazu gehören folgenden Leistungen:

- hauswirtschaftliche Versorgung
- Beschäftigungstherapie

Es ist unser Anliegen, das Verbleiben in der gewohnten Umgebung so lange wie möglich sicher und angenehm zu gestalten. Dazu reicht unser Angebot von Unterstützung im hauswirtschaftlichen Bereich (z. B. auch, wenn ein Elternteil von kleinen Kindern in ein Krankenhaus muss), über 24 Stunden Betreuung der Pflegebedürf-

tigen, wenn die Pflegeperson verhindert ist, bis hin zu medizinisch hochqualifizierter Behandlungspflege.

## 4 Ärztliche Versorgung

Hierbei arbeiten wir mit dem/der behandelnden Arzt/Ärztin eng zusammen, um einen Krankenhausaufenthalt zu vermeiden bzw. zu verkürzen oder die Nachsorge bei ambulanten Operationen sicherzustellen. Hierfür haben wir individuelle Verträge, um eine optimale hausärztliche sowie fachärztliche Betreuung sicherzustellen.

## 5 Organisation/Qualitätsmanagement

### Verwaltung/Geschäftsführung:

Danziger Straße 38  
46325 Borken  
07961 96 98 103

### Büro/Pflegedienstleitung:

Kasper-Grove-Straße 32  
45768 Marl  
02365 87 27 850

Die Bürozeiten sind von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr. Während dieser Zeit können Fragen nach Terminvereinbarung persönlich besprochen werden. Damit die Pflege koordiniert und Fragen und Probleme schnell bearbeitet werden können, ist es wichtig, die zentrale Kompetenz im Sinne der Kundenorientierung zu leiten. Deshalb wird das Büro von einer Verwaltungskraft besetzt. Für Notfälle außerhalb der Geschäftszeiten, aber auch zur Terminvereinbarung ist jederzeit unter der Rufbereitschaftsnummer 02065 98 85 80 jemand für Sie erreichbar.

Der Inhaber und Geschäftsführer der **FlexiHolding Gesellschaft** hat sich in der Qualitätspolitik zur Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems nach der DIN ISO 9000:2000 verpflichtet. Um die Umsetzung dieses Systems zu gewährleisten ist die Stelle einer **Qualitätsmanagerin** besetzt worden, die in enger Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung und unter Beteiligung aller Mitarbeitenden das Qualitätsmanagementsystem installiert und auf ständige Verbesserung der Leistungen für unsere Kunden hinwirkt.

## 6 Pflegeteam

Die Pflege wird unter ständiger Verantwortung unserer Pflegefachkräfte nach dem Personalschlüssel von 1:1 erbracht.

### Zu den Aufgaben der Fachkräfte gehören:

- Durchführung der individuellen Grund- und Behandlungspflege
- Aufnahme und Beratungsgespräche
- Fachliche Planung und Überwachung des Pflegeprozesses
- Fachliche Führung der Pflegedokumentation
- Pflegevisiten
- Überwachung der Vitalparameter
- Kommunikation und Zusammenarbeit mit Patient\*innen, Angehörigen und Dritten

Eine über die jeweiligen Provider gestellte, externe Fachkraft für die Bereiche Wundversorgung, Ernährungsmanagement und Beatmungstherapie sichern die Erfolgskontrolle unserer Arbeit in den Fachbereichen, indem sie/er die Patient\*innen visitiert und die individuelle Versorgung in Rücksprache mit dem Pflegeteam evaluiert.

Unser erfahrenes Team setzt sich wie folgt zusammen:

- examinierte Gesundheits- und (Kinder-) Krankenpfleger\*innen
- Fachkräfte für Intensivpflege und Anästhesie
- examinierte Pflegefachfrauen/Pflegefachmänner
- examinierte Altenpfleger\*innen

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

Alle Mitarbeiter\*innen verpflichten sich zu ständiger Fort- und Weiterbildung. Sie werden auf der Grundlage unseres **Einarbeitungskonzeptes** durch Pflegefachkräfte eingearbeitet. 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\*innen wird der **Fortbildungsbedarf** ermittelt und anschließend, darauf aufbauend, die Fort- und Weiterbildungen geplant und durchgeführt. **Jährliche Beurteilungsgespräche** mit den Mitarbeitenden und der Pflegedienstleitung geben Hinweise auf Entwicklungsmöglichkeiten und Perspektiven für die Zusammenarbeit.

## 7 Pflegesystem

**FlexiHIP** arbeitet nach dem Pflegesystem der Bezugspflege. Das bedeutet, dass eine Gruppe von Pflegekräften einen Pflegebedürftigen betreut, um einen guten Bezug zwischen Pflege und Pflegeempfänger herzustellen. Dadurch wird die Kontinuität der Pflege und Betreuung gewährleistet. Die Pflege wird von den Pflegefachkräften geplant. Unsere Kunden sowie deren Angehörige werden eng in die Pflegeprozessplanung einbezogen.

## 8 Pflegemodell

Das Pflegemodell orientiert sich an dem Vier-Phasenmodell der WHO. Ausgangspunkt des Modells ist die qualifizierte Personenzentrierung in der Planung unter Einschluss der Darstellung der individuellen Wünsche und Beachtung der speziellen Lebenssituationen der Kunden. Die Einschätzung orientiert sich an dem Ausmaß der Beeinträchtigung der Selbstständigkeit oder an den Fähigkeiten der einzelnen Kunden in allen relevanten Lebensbereichen.

Der Pflegeprozess besteht aus:

1. Der strukturierten Informationssammlung (SIS) mit den Kernelementen: Eigeneinschätzung des Kunden zur Pflegesituation (Pflege- und Hilfebeschreibung), Wünschen, Vorstellungen, Gewohnheiten und Fähigkeiten in den sechs Themenfeldern:

- Kommunikation und Kognition
- Mobilität und Bewegung
- Krankheitsbezogene Anforderungen und Belastungen
- Selbstversorgung
- Leben in sozialen Beziehungen
- Haushaltsführung

Pflegefachliche Einschätzung der Pflegefachkraft zu den o.a. fünf wissenschaftsbasierten Kontextkategorien 1-5.

Risikoeinschätzung und -bewertung der individuellen Risiken und Phänomene des Kunden/der Kundin mittels Initialassessment (Risikomatrix). Sollte zur Risikoermittlung und -bewertung eine weiterführende Einschätzung erforderlich sein, kann diese mittels Differentialassessment, befristeter beobachtender Maßnahmen oder unter Hilfestellung der Fachexpertise im Rahmen eines Fallgespräches vorgenommen werden.

2. Die Erkenntnisse aus der strukturierten Informationssammlung bilden die Grundlage für den individuellen Maßnahmenplan der Pflege und Betreuung.

3. Der Pflegebericht enthält Abweichungen von geplanten Pflege- und Betreuungsmaßnahmen, tagesaktuelle Ereignisse, krankheitsbedingte Vorkommnisse sowie Kommunikation mit weiteren beteiligten Personen (z.B. Angehörige, Therapeuten etc.). Das Wohlbefinden des Kunden wird einmal in der Woche durch die Pflege, die soziale Betreuung und den Betreuungsassistenten beschrieben.

4. Die Erkenntnisse aus der SIS inklusive Risikoeinschätzung, der Pflege- und Betreuungsplanung sowie Eintragungen im Berichtsblatt bilden die Grundlage für die dynamisierte, anlassbezogene Evaluation.

Der Pflegeprozess wird als strukturierter Stufenplan bezeichnet. Schritt für Schritt entsteht aus einer spontanen, unreflektierten Pflege ein geplanter und zielgerichteter Arbeitsprozess, der sich an den Bedürfnissen des Menschen orientiert, denen tatsächlich wirksam durch die Pflege und Betreuung begegnet werden kann. In unserem Pflegeleitbild haben sich alle Mitarbeitenden des Pflegedienstes zu gemeinsamen Grundsätzen pflegerischen Handelns verpflichtet.

## 9 Pflegedokumentation

Nachdem in einem **Aufnahmegespräch** die pflegerlevanten Daten erhoben wurden (**Anamnese**), wird die Pflege, fachlich geplant (**Pflegeplanung bzw. Pflegefachliche Einschätzung inkl. Beratungsgesprächen**), nach neuesten pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen unter Einbeziehung unserer **Pflegestandards** durchgeführt und regelmäßig ausgewertet und angepasst (Pflegevisiten). Um einen erfolgreichen Pflegeverlauf zu gewährleisten werden die **Ressourcen** unserer Patient\*innen in der Pflegeplanung/PFE berücksichtigt und gefördert, um ein größtmögliches Maß an Unabhängigkeit für sie zu erhalten oder wiederzuerlangen.

Die **Pflegedokumentation** besteht aus:

- Stammblatt/Pflegeanamnese (inkl. Biografie)
- Systemische Informationssammlung
- Überleitungsbogen
- Pflegeplanung/Pflegefachliche Einschätzung und Beratungsgespräch
- Pflegebericht/Tagesbericht
- Arznanordnungsbogen
- Medikamentenplan
- Bewegungs-/Lagerungsplan
- Vitalwertebogen
- Bilanzierungsbogen
- Verlegungsbericht
- Beatmungsprotokoll
- Wunddokumentation
- Ggf. Assessments

## 10 Merkmale unserer Qualität

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

Möchte der/die Patient\*in unsere Leistungen in Anspruch nehmen, wird ein **Kostenvoranschlag** und ein **Pflegevertrag** erstellt.

Um die Weitergabe pflegerrelevanter Informationen zu gewährleisten, finden regelmäßige **Teamsitzungen** statt. Beim Schichtwechsel werden mündliche **Übergaben** durchgeführt, um den kontinuierlichen Pflegeablauf zu sichern.

Zur ständigen Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Dienstleistung gibt es einen **Qualitätszirkel** unter Leitung der Qualitätsmanagerin und der weiteren Beteiligung der Mitarbeitenden.

Soweit es der Ablauf des gesamten Pflegebetriebes zulässt, wird die **Einsatzplanung** nach dem Prinzip des Primary Nursing bzw. der Bezugspflege erstellt. Die Wünsche der Patient\*innen werden hierbei berücksichtigt. Dabei legen wir großen Wert auf **Kontinuität** in der Versorgung unserer Patient\*innen.

Um die **Zufriedenheit der Kund\*innen** sicherzustellen und unsere Leistungen zu verbessern, werden regelmäßige **Pflegevisiten** und **Kundenbefragungen** durchgeführt.

Ein Beschwerdemanagement gibt den Patient\*innen die Sicherheit, dass Probleme ernst genommen und bearbeitet werden. **Transparenz** nach innen und außen ist uns in allen Bereichen ein Anliegen, so erhalten z. B. alle Patient\*innen automatisch eine Kopie der Pflegekassenrechnung zur Kenntnis.

## 11 Kooperationen

Ein weiterer Bestandteil unseres ganzheitlichen Pflegekonzept ist die Kooperation mit allen Berufsgruppen (Providern), mit diesen wir durchweg im Austausch von Informationen stehen. Hier ist uns sehr wichtig, dass der/die Patient\*in immer direkt mit eingebunden wird und so eine individuell angepasste, autonome Pflege entsteht.

Zur umfassenden Versorgung unserer Patient\*innen bieten die Provider Unterstützung und Beratung in den folgenden Bereichen an. Hier greift das freie Patient\*innenwahlrecht, jedoch bestehen daneben vereinzelte Kooperationen mit bestimmten Providern.

- Pflegehilfsmittel
- Wund-, Ernährungs- und Beatmungsmanagement
- Haus-/Facharzt bzw. -ärztin
- Therapeut\*innen (Ergotherapie, Logotherapie, Physiotherapie)

## 12 Unser Ziel

Es ist unser Ziel zum Wohle unserer Kund\*innen erfolgreich unsere Leistungen zu erbringen und unser Angebot nach ihren Bedürfnissen ständig zu erweitern und zu verbessern.

Dies bedeutet für uns eine **ganzheitliche Pflege** der Patient\*innen und dessen/deren Umfeldes.

Ihre Ansprechpartnerin:  
**Frau Sandra Heck**



Mo – Fr von 8 – 16 Uhr



+49 159 043 549 03



heck.sandra@flexihip.de



www.flexihip.de

