



EINRICHTUNGSKONZEPT

Krimmer - *Ihr* Pflegedienst
Marktplatz 3/2, 74542 Braunsbach





Inhalt

Einleitung

1. Unser Pflegedienst
2. Unser Leitbild
3. Umgang mit Datenschutz
4. Umsetzung des Notfallmanagements
5. Angebote zur Unterstützung des Lebens zu Hause
6. Personalmanagement
7. Ausbildung
8. Qualitätsmanagement

 Krimmer Ihr Pflegedienst	QUAPEN® Qualitätsmanagement- Handbuch ambulant	Einrichtungskonzept
--	--	---------------------

Einleitung

Die vorliegenden Informationen wurden unter Berücksichtigung der Anforderungen der Qualitätsprüfungs-Richtlinie (QPR) des MD und der Vorgaben der Prüfrichtlinien und Rahmenverträge für Baden-Württemberg erstellt.

Die Darstellungen der Aussagen zur Umsetzung des Pflege- und Betreuungsprozesses orientieren sich an der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen, an der Charta schwerstpflegebedürftiger und sterbender Menschen sowie am Strukturmodell zur Entbürokratisierung der Pflegedokumentation.

Entstehungsgeschichte unseres Pflegedienstes

Unser Pflegedienst wurde 2025 gegründet. Der Pflegedienst befindet sich am Marktplatz 3/2 in 74542 Braunsbach. Die Bürozeiten des Pflegedienstes sind von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr. Außerhalb der Bürozeiten ist die telefonische Erreichbarkeit durch eine Rufbereitschaft sichergestellt. Inhaber des Pflegedienstes ist Herr Knut Krimmer, examinierter Altenpfleger. Verantwortliche Pflegefachkraft ist Frau Kathrin Krimmer, examinierte Altenpflegerin.

Zu betreuender Personenkreis

Der Schwerpunkt der pflegerischen Versorgung liegen im Bereich der Pflege nach dem Pflegeversicherungsgesetz SGB XI und im Bereich der ärztlich verordneten Behandlungspflege SGB V sowie Pflegeeinsätze nach SGB XI § 37 Kranken- und Altenpflege und bei der Betreuung nach § 45 SGB XI. Leistungen für Privatklienten werden analog dem Katalog der Pflegeversicherung und der Krankenversicherung angepasst.

Die Leistungen werden in der häuslichen Umgebung des Pflegebedürftigen erbracht. Unser Pflegedienst hält für die Leistungserbringung das erforderlich und geeignete Personal, so wie die notwendige Ausstattung bereit.

Die Leistungen orientieren sich an den Wünschen unserer Klienten, an deren Finanzierbarkeit der Leistungen und der Überprüfung der Wirksamkeit bei Einhaltung der Mindestanforderung an Pflegequalität.

Pflegerische Leistungen, ohne Berechnung, ergeben sich aus kurzfristigen Wünschen und Bedürfnissen der Pflegebedürftigen und deren Angehörigen an uns.

Einzugsgebiet

Unser Einzugsgebiet erstreckt sich über die Orte Braunsbach, Kupferzell, Untermünkheim und Schwäbisch Hall mit Umgebung.

Träger

Wir sind ein privater Träger und sind Mitglied des Verbandes BPA.

Verfasser www.quapen.de	Freigabe <i>Pflegedienstleitung</i>	Version 2025-03	Seite 3 von 11
---	--	--------------------	-------------------

 Krimmer <i>Ihr Pflegedienst</i>	QUAPEN® Qualitätsmanagement- Handbuch ambulant	Einrichtungskonzept
---	--	----------------------------

Welche Liegenschaften und Räume stehen zur Verfügung

Das Büro befindet sich in zentraler Lage in der Ortsmitte der Gemeinde Braunsbach. Das Büro verfügt über 100m², verteilt auf einen großen Eingangsbereich, 2 Büroräume, 1 Lagerraum, 1 kleiner Nebenraum, eine kleine Küche und zwei separate Toiletten. Ergänzend befindet sich ein zum Bürogebäude zugehöriger Parkplatz mit E-Ladestation für das Aufladen der E-Fahrzeuge des Pflegedienstes. Direkt angrenzend befinden sich öffentliche Parkplätze.

Vernetzung in Gemeinde/Stadt

Wir beteiligen uns an vielen Veranstaltungen der Vereine, der politischen- und der Kirchengemeinde der Ortsgemeinde Braunsbach.

Verfasser	Freigabe	Version	Seite
www.quapen.de	<i>Pflegedienstleitung</i>	2025-03	4 von 11

1. Unser Pflegedienst

Mit den nachstehend formulierten Aussagen beschreiben wir die grundsätzlichen Werte und Normen für die Arbeit in unserem Pflegedienst.

Wir orientieren uns an den Aspekten der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen sowie der Charta der Rechte schwerstkranker und sterbender Menschen.

Die Aussagen sind unsere qualitätsleitenden und -verpflichtenden Grundlagen und dienen der Orientierung unseres Handelns. Unser Handeln ist personenzentriert auf die pflegebedürftigen Kunden sowie an dem allgemein anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse ausgerichtet.

Aufbauorganisation:

Unser Pflegedienst verfügt über die Fachbereiche Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft und Verwaltung.

Die Aufbauorganisation ist in unserem Organigramm und in den Stellenbeschreibungen geregelt.

Wir arbeiten im Rahmen von Verträgen und Absprachen zusammen mit:

- Haus- und Fachärzte
- Krankenhäuser
- Fachschulen für Pflege
- Sanitätshäuser
- Physio- und ergotherapeutische Fachpraxen
- Logopäden
- Fußpfleger*innen
- Podolog*innen
- Frisöre
- Pflegeeinrichtungen und Pflegedienste
- Apotheken
- Hausnotrufdienste
- Dienste für Essen auf Rädern
- Ausstatter für Pflegehilfsmittel und Hygiene
- Ehrenamtliche Dienste und Arbeitskreise
- Pflegestützpunkt
- SAPV-Netz

 Krimmer Ihr Pflegedienst	QUAPEN® Qualitätsmanagement- Handbuch ambulant	Einrichtungskonzept
--	--	---------------------

2. Unser Leitbild

Kund*innen

Wofür wir stehen: Wir sind für unsere Kund*innen ein zuverlässiger Partner.

Was wir erreichen wollen: Unser Ziel ist es, dass unsere Kund*innen möglichst lange in ihrem Zuhause bleiben können.

Wie wir es erreichen wollen: Wir setzen die Charta der Rechte für hilfe- und pflegebedürftige Menschen um, das bedeutet, dass die Selbstbestimmung unserer Kund*innen an erster Stelle steht. Unser Verhalten den Kund*innen gegenüber ist geprägt von Toleranz, Akzeptanz und Respekt. Hautfarbe, Geschlecht, religiöse, gesellschaftliche oder politische Anschauungen sowie die sexuelle Ausrichtung unserer Kund*innen haben keinen Einfluss auf die Art und Weise der Erbringung unserer Dienstleistungen.

Mitarbeiter*innen

Wofür wir stehen: Wir sind für unsere Mitarbeiter*innen ein fairer Arbeitgeber.

Was wir erreichen wollen: Wir wollen, dass unsere Mitarbeiter*innen gerne und lange bei uns arbeiten. Wir möchten, dass sie Privat- und Familienleben gut mit ihrer Arbeit vereinbaren können.

Wie wir es erreichen wollen: Wir vertrauen unseren Mitarbeiter*innen und unterstützen ihr Bestreben Verantwortung zu übernehmen. Wir beteiligen die Mitarbeiter*innen an der Gestaltung der Dienst- und Tourenplanung und berücksichtigen Wünsche. Wir bieten unseren Mitarbeiter*innen attraktive Fortbildungen, um sie ständig auf dem aktuellen Stand der Pflegewissenschaft zu halten.

Wirtschaftlichkeit

Wofür wir stehen: Jeder Pflegedienst muss wirtschaftlich arbeiten. Als privater Träger und Mitglied des BPA arbeiten wir gewinnorientiert.

Was wir erreichen wollen: Durch wirtschaftliche Stabilität wollen wir die Versorgung unserer Kund*innen und die Arbeitsplätze unserer Mitarbeiter*innen langfristig sichern.

Wie wir es erreichen wollen: Wir richten unseren Pflegedienst mit seinen Angeboten stets an den aktuellen Erfordernissen des Pflegemarktes aus.

Umwelt und Nachhaltigkeit

Wofür wir stehen: Wir leisten unseren Beitrag zur Schonung und zum Erhalt der Umwelt.

Was wir erreichen wollen: Arbeitsprozesse und Dienstleistungen werden so gestaltet, dass dadurch kein Schaden an der Umwelt entsteht.

Wie wir es erreichen wollen: Wir hinterfragen jede betriebliche Entscheidung dahingehend, wie durch deren Umsetzung Schäden an der Umwelt minimiert beziehungsweise verhindert werden können. Dabei achten wir auf die Nachhaltigkeit der Maßnahmen, das heißt, wir analysieren die langfristigen Auswirkungen unserer Entscheidungen und passen diese gegebenenfalls an.

Verfasser www.quapen.de	Freigabe <i>Pflegedienstleitung</i>	Version 2025-03	Seite 6 von 11
---	--	--------------------	-------------------

	QUAPEN® Qualitätsmanagement- Handbuch ambulant	Einrichtungskonzept
---	--	---------------------

3. Umgang mit Datenschutz

Alle im Rahmen des Pflege- und Betreuungsprozesses ermittelten Angaben und Daten unterliegen den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).

Mitarbeiter*innen die zu den sogenannten „besonderen Arten“ der personenbezogenen Daten Zugang haben werden diesbezüglich unterwiesen.

Besondere Arten personenbezogener Daten sind Angaben über:

- die rassische und ethnische Herkunft
- politische Meinungen
- religiöse oder philosophische Überzeugungen
- Gewerkschaftszugehörigkeit
- Gesundheit
- Sexualleben

Wir beachten die „technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM)“:

- Zutrittskontrolle:

Wer hat Zutritt zu sensiblen Bereichen (z.B. Kunden, Lieferanten, Fremdfirmen)

- Zugangs- und Weitergabekontrolle:

Wer hat Zugang zu welchen Daten (Passwörter, Berechtigungen, Datenträger)

- Auftragskontrolle:

Bei Vergabe von Datenverarbeitung an Fremdfirmen, z.B. Lohn- oder Finanzbuchhaltung

- Verfügbarkeitskontrolle:

Sicherung der personenbezogenen Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust

4. Umsetzung des Notfallmanagements

Die grundsätzliche Vorgehensweise im Zusammenhang mit Notfallsituationen ist in unserem Qualitätshandbuch beschrieben, unter: Verfahrensanweisungen (VA) V1 Kunden, VA 1.6 Umsetzung des Notfallmanagements.

Regelungen zur Aufrechterhaltung der Versorgung und der Sicherheit unserer Kund*innen für den Fall akuter Krisensituationen, wie Pandemien, anhaltende Stromausfälle, Unwetter oder Naturkatastrophen sind in A-VA-1.6-Umsetzung-Notfallmanagement-A2-Krisenkonzept beschrieben.

Verfasser www.quapen.de	Freigabe <i>Pflegedienstleitung</i>	Version 2025-03	Seite 7 von 11
---	--	--------------------	-------------------

 Krimmer Ihr Pflegedienst	QUAPEN® Qualitätsmanagement- Handbuch ambulant	Einrichtungskonzept
--	--	---------------------

5. Angebote zur Unterstützung des Lebens zu Hause

Ziel unserer Pflege- und Betreuungsangebote ist es, die Selbständigkeit unserer Kund*innen zu fördern. Unser Pflegedienst unterstützt pflegebedürftige und ihre Angehörigen bei der Pflege zu Hause. Er bietet Familien Unterstützung und Hilfe im Alltag, damit pflegende Angehörige zum Beispiel Beruf und Pflege sowie Betreuung besser organisieren können. Das Leistungsangebot des ambulanten Pflegedienstes erstreckt sich über verschiedene Bereiche:

- Mobilität (z.B. fortbewegen innerhalb der Wohnung, Treppensteigen)
- Kognitive und kommunikative Fähigkeiten (z.B. Hilfe bei der Orientierung)
- Bei besonderen Verhaltensweisen und psychische Problemlagen (z.B. Hilfe bei nächtlicher Unruhe, (auto)aggressivem Verhalten)
- Selbstversorgung (z.B. Körperpflege, Kleidung, Ausscheidung, Ernährung)
- Umgang mit krankheitsspezifischen, therapiebedingten Anforderungen (z.B. Medikation, Wundversorgung, Arzt- oder Therapiebesuche)
- Gestaltung des Alltagslebens und sozialer Kontakte (z.B. Gestaltung des Tagesablaufs, Unterstützung bei der Aufrechterhaltung von Kontakten zu Familienangehörigen, Nachbar*innen und Freund*innen)
- Außerhäusliche Aktivitäten (z.B. selbständiges Bewegen im öffentlichen Raum, an Veranstaltungen teilnehmen, Nutzung von Transportmitteln wie Bus oder Taxi)
- Haushaltsführung (z.B. Einkaufen, Essen zubereiten, Wäsche, Reinigen der Wohnung, Behördengänge)
- Häusliche Krankenpflege nach SGB V als Leistung der gesetzlichen Krankenversicherung (z.B. Medikamentengabe, Verbandwechsel, Injektionen)
- Beratung der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen bei pflegerischen Fragestellungen, Unterstützung bei der Vermittlung von Hilfsdiensten wie Essensbelieferung oder Organisation von Fahrdiensten und Krankentransporten

Unsere Pflege ermöglicht es unseren Kund*innen, in der vertrauten Umgebung zu bleiben. Deshalb leisten wir für unsere Kund*innen so viel Unterstützung wie nötig, jedoch mit dem Blick auf die Erhaltung der Selbständigkeit, so wenig wie möglich.

6. Personalmanagement

Die Führung und Steuerung des ambulanten Pflegedienstes obliegt dem Inhaber des Pflegedienstes. Der Pflegedienst wird unter ständiger Verantwortung einer leitenden Pflegefachkraft und deren Stellvertretung erbracht.

Für jede Stelle halten wir die erforderliche Stellenbeschreibung vor, die von den Mitarbeiter*innen anerkannt und unterschrieben wird. Sie ist auch Grundlage für weitere Personalförderungsangebote.

Die Mitarbeiter*innen werden im Rahmen der konzeptbasierten Einarbeitung in ihre Tätigkeitsfelder eingewiesen und über den Jahres-Fortbildungsplan fachlich auf aktuellem Niveau gehalten. Hierzu gehören neben den Fachthemen aus Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft auch die Pflichtthemen Erste Hilfe, Hygiene, Datenschutz sowie Brand-, Umwelt- und Arbeitsschutz.

Verfasser www.quapen.de	Freigabe <i>Pflegedienstleitung</i>	Version 2025-03	Seite 8 von 11
---	--	--------------------	-------------------

In Bezug auf die Personalförderung, ermitteln wir über Mitarbeiterbefragung und die Auswertung von Pflege- und Betreuungsvisiten sowie dokumentierte Fachaufsichten Erfordernisse wie auch Wünsche im Hinblick auf die jeweilige persönlich- fachliche Weiterentwicklung.

Über die Tourenplanung ist sichergestellt, dass die Anforderungen und Wünsche der Betroffenen weitgehend berücksichtigt werden.

Unsere Mitarbeiter*innen sind die entscheidende Ressource im Qualitätsmanagement unseres Pflegedienstes. Aus diesem Grund bieten wir unterschiedlichen Unterstützungsmöglichkeiten im Rahmen des betrieblichen Gesundheitswesens:

- Angebots- und Regeluntersuchungen nach den Arbeitsschutzbestimmungen durch den Betriebsarzt
- Beteiligung an Initiativen der Krankenkassen, wie z.B. Rückenschule und Stressbewältigung
- Betriebliche, zusätzliche Krankenversicherung

7. Ausbildung

Auszubildende können in unserem Pflegedienst die "ambulanten Einsätze" absolvieren. Der Ausbildung von Pflegefachkräften in unserem Pflegedienst messen wir eine hohe Bedeutung bei. Sie dient der Nachwuchsgewinnung und der Sicherstellung einer Kundenversorgung auf fachlich hohem Niveau auch in der Zukunft.

Auszubildende werden im Rahmen der geltenden Ausbildungsgesetze, in Abstimmung mit der theoretischen Ausbildungsstätte (Altenpflegeschule) unter anderem durch Praxisanleiter*innen begleitet. Für die an der Ausbildung beteiligten Mitarbeiter*innen erfordert dies die Haltung zum „lebenslangen Lernen“ und bedeutet, das eigene Wissen stets zu hinterfragen und immer wieder zu aktualisieren.

Wir richten die praktische Ausbildung in unserem Pflegedienst nach folgenden Punkten aus:
Der Zusammenarbeit mit der theoretischen Ausbildungsstätte

- Regelmäßiger Kontakt zu der theoretischen Ausbildungsstätte, z.B. Teilnahme an Praxisanleitertreffen
- Beurteilungen über den Ausbildungsstand austauschen

Die Ausbildung orientiert sich an den Lernstufen des jeweiligen Ausbildungsjahres und enthält:

- Geplante Anleitungssituationen
- Lernzielvereinbarung
- Reflexionsgespräche bzw. Feedbackgespräche
- Zurverfügungstellung von Lehrmitteln
- Festlegen von Ansprechpartner*innen
- Verankerung von Ausbildung und Anleitung im Arbeitsablauf und in der Dienstplangestaltung
- Vorbereitung auf den Berufsabschluss

8. Qualitätsmanagement

Unser Qualitätsmanagement orientiert sich an den Strukturen des Systems EFQM. Dazu gehört, dass wir die Rahmenbedingungen unseres Pflegedienstes in diesem Konzept beschreiben (Strukturqualität) sowie die wichtigsten Abläufe (Prozessqualität) in Form von Verfahrensanweisungen, abgekürzt VA.

Aus Sicht des Qualitätsmanagements ist der Bereich „V3 Verbesserung“ das Herzstück in einem QM-System. Qualitätsmanagement bedeutet, Prozesse, Abläufe und Verfahren zu sichern und Erkenntnisse zu sammeln, wie Erwartungen von Kund*innen, Mitarbeiter*innen und anderen Akteuren immer besser erfüllt werden können. Instrumente hierfür sind zum Beispiel Kundenbefragungen, sowie der Umgang mit Anregungen und Beschwerden. Die grundsätzliche Vorgehensweise im Zusammenhang mit anonymen Hinweisgeber*innen ist unter VA 3.3 beschrieben.

Wir arbeiten nach dem Strukturmodell. Unsere Pflegeprozesse beinhalten vier Elemente (s. Abbildung 1).

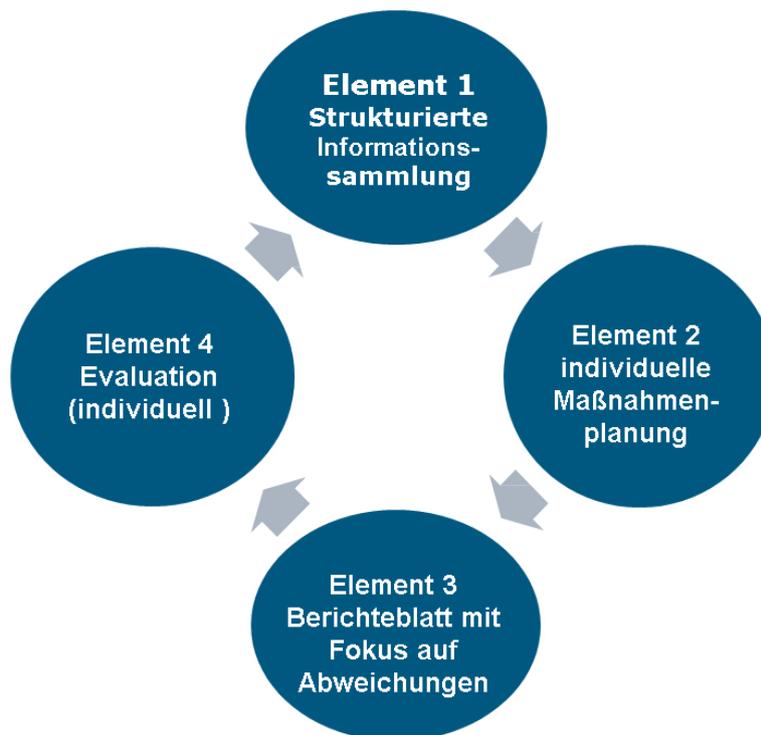


Abbildung 1: Der Pflegeprozess nach dem Strukturmodell

Element 1:

Die strukturierte Informationssammlung (SIS®) als Einstieg in den Pflegeprozess. Dies beinhaltet die Einschätzung pflegerischer Risiken mit der Risikomatrix der SIS®.

Element 2:

Die Individuelle Maßnahmenplanung mit den Erkenntnissen aus den Themenfeldern und der Risikomatrix der SIS®.

Element 3:

Der Pflegebericht mit der Fokussierung auf Abweichungen aus dem der Maßnahmenplanung und der SIS® sowie mit der Darstellung wichtiger tagesaktueller Ereignisse.

Element 4:

Die Festlegung von individuellen Evaluationsdaten aus Erkenntnissen der SIS®, der Maßnahmenplanung und des Pflegeberichtes.

Die Leitung hat die Verantwortung für das Qualitätsmanagement. Sie kann entsprechende Aufgaben an eine/n Qualitätsmanagementbeauftragte*n (QMB) delegieren.

Die Mitarbeiter*innen sind die entscheidende Ressource, wenn es darum geht, die gewünschte Qualität unserer Dienstleistung umzusetzen. Deshalb legen wir sehr viel Wert auf Personalauswahl, eine gute Einarbeitung sowie Mitarbeiterförderung durch Fortbildung und Zielvereinbarungsgespräche. Wir beteiligen die Mitarbeiter*innen an der Weiterentwicklung der Qualität z.B. in dem sie im Rahmen der Revisionen der QM-Dokumentation zur Teilnahme an Qualitätszirkeln eingeladen werden.

Die pflegebedürftigen Kund*innen entscheiden, welche Leistungen sie in welcher Art und Weise möchten. Stimmen Kundenwünsche und die fachliche Einschätzung nicht überein, verständigen wir uns mit den Kund*innen und finden vertretbare Kompromisse. Wir arbeiten auf fachlich aktuellem Stand von Pflege und Betreuung und legen großen Wert auf die Information und Beratung über mögliche Gefährdungen und Risiken. Die pflegerischen Expertenstandards sind hierbei für uns handlungsleitend.

Die pflegebedürftigen Kund*innen und ggf. ihre Angehörigen entscheiden auch darüber, ob sie mit unseren Leistungen zufrieden sind. Deshalb ist eine immer wiederkehrende Befragung, aber auch die Möglichkeit, sich zu beschweren und auf Verbesserungsbereiche hinzuweisen, ein elementarer Bestandteil unseres Qualitätsmanagements.

Die Darstellung unserer Qualität sowie die weiterführenden Aussagen und Detailregelungen bilden gemeinsam unsere Vorstellungen zur Sicherung des von uns angestrebten Pflege- und Betreuungsniveaus ab.

Wir führen Nachweise über die Ergebnisse, werten diese regelmäßig aus und identifizieren dadurch Verbesserungsbereiche nach dem PDCA-Verfahren (s. Abbildung 2).

P-D-C-A- Zyklus

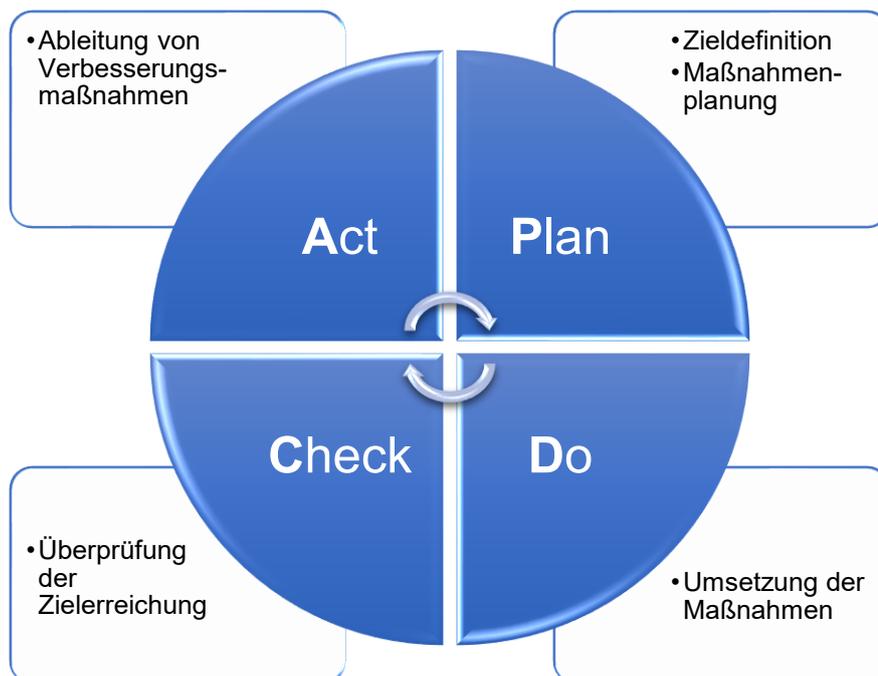


Abbildung 2: PDCA-Zyklus im Qualitätsmanagement