

# Informationen für unsere Kunden!

Häufig gestellte Fragen.



Caritasverband  
Westeifel e.V.

[www.caritas-westeifel.de](http://www.caritas-westeifel.de)



Caritasverband  
Westeifel e.V.

## Caritas-Sozialstationen

### Prüm-Arzfeld

Bahnhofstraße 43 · 54595 Prüm  
Tel.: 06551/147430 · Fax: 06551/14743-239  
sozialstation-pruem@caritas-westeifel.de

### Daun-Kelberg

Mehrener Str. 1 · 54550 Daun  
Tel.: 06592/3004 · Fax: 06592/957333  
sozialstation@daun.caritas-westeifel.de

### Gerolstein-Hillesheim-Obere Kyll

Alter Marktplatz 2 · 54568 Gerolstein  
Tel.: 06591/7001 · Fax: 06591/7002  
sozialstation@gerolstein.caritas-westeifel.de

### Südeifel

Bahnhofstraße 31 · 54634 Bitburg  
Tel.: 06561/947590 · Fax: 06561/94759-111  
sozialstation.suedeifel@caritas-westeifel.de

## Sehr geehrte Kunden, sehr geehrte Angehörige und/oder Bezugspersonen,

Sie haben mit unserer Sozialstation Kontakt aufgenommen, weil Sie in Ihrem Zuhause Hilfe, Beratung oder Betreuung benötigen. Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und wollen Ihnen mit dieser Broschüre helfen, sich in unserer Einrichtung gut zurecht zu finden.

Wir sind eine Caritas-Sozialstation mit über 30 jähriger Erfahrung in der häuslichen Alten- und Krankenpflege und halten heute ein vielfältiges Angebot vor, damit Sie auch im Alter und bei Pflegebedürftigkeit zu Hause in Ihrer gewohnten Umgebung leben können.

Zu unseren Hauptaufgaben gehören die Grundpflege und die ärztlich verordnete Behandlungspflege von hilfebedürftigen und kranken Menschen durch unsere Pflegefachkräfte, Hilfen im Haushalt sowie das Angebot „Essen auf Rädern“. Auch die pflegenden Angehörigen/Bezugspersonen unserer Pflegebedürftigen unterstützen wir durch individuelle fachliche Beratung und Anleitung, durch Gesprächskreise und Kurse in häuslicher Krankenpflege.

Ehrenamtlich Mitarbeitende vom Caritas-Begleitedienst, in der Hospizgruppe und dem Helferkreis für Angehörige von Demenzkranken, sowie unsere Beratungsdienste tragen schließlich zu Ihrer rundum guten Versorgung bei.

Sollten Sie weitere Hilfen in einem dieser Bereiche benötigen, so wenden Sie sich vertrauensvoll an eine unserer Mitarbeiterinnen oder einen Mitarbeiter bzw. direkt an die Sozialstation,

**wir beraten Sie gerne.**

Caritasverband  
Westeifel e.V.



## Dezentrale Arbeitsweise

Unsere Mitarbeitenden pflegen und betreuen hilfebedürftige -und kranke Menschen in allen Ortschaften des Einzugsgebietes unserer Sozialstation. Die Einsätze werden durch die Leiterin oder ihre Stellvertretung in den Räumen unserer Sozialstation koordiniert.

Mit unseren sorgfältig geplanten Touren und unserem gut ausgestatteten Fuhrpark garantieren wir eine gleichmäßige und konstante Versorgung aller betreuten Menschen, auch wenn sie in entlegeneren Orten wohnen.

Dabei kommt es uns und unseren Kunden zu Gute, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über das gesamte Einzugsgebiet verteilt wohnen. Durch möglichst wohnortnahen Einsatz haben wir meistens nur kurze Wege zu unseren Pflegebedürftigen. Viele Hilfsmöglichkeiten und Kontakte können durch die Ortskenntnis unserer Mitarbeitenden für die Versorgung der Menschen genutzt werden.

## 24 Stunden Erreichbarkeit

### Wir sind immer für Sie erreichbar!

Auch außerhalb der Bürozeiten unserer Sozialstation können Sie uns ihre Anliegen mitteilen. Dazu ist eine Rufweiterleitung zu einem Kooperationspartner (Malteserhilfsdienst oder Krankenhaus) eingerichtet. Dort werden ihre Anliegen entgegengenommen und an eine Pflegefachkraft unserer Sozialstation weitergeleitet, die ständig erreichbar ist und Ihnen umgehend weiterhilft.

### Die Bürozeiten unserer Sozialstation sind:

**Montag – Donnerstag:** 8.00 – 17.00 Uhr

**Freitag:** 8.00 – 14.00 Uhr





## Bezugspflege

Unsere Kunden wünschen sich fast alle, dass die Pflege und Betreuung durch eine Pflegefachkraft, welche konstant als Ansprechpartner für sie da ist, durchgeführt wird. Wir verstehen dieses Anliegen sehr gut, wohl wissend, dass die Kontinuität in der Pflege und das Vertrauen zu einer Bezugspflegefachkraft für den Pflegebedürftigen und Angehörige von großer Bedeutung ist und einen guten Verlauf der Pflege entscheidend mit beeinflusst. So vermeiden wir möglichst jeden Wechsel Ihrer Bezugspflegefachkraft bei der Einsatzplanung.

Ein, oft nur zwischenzeitlicher Wechsel, ist manchmal unumgänglich, wenn sich die Touren durch Kundenfluktuationen -z. B. Krankenhausaufenthalte oder Kurzzeitpflege – sehr stark verändern. Trotz dieser Veränderungen planen wir die Touren so, dass unsere Pflegebedürftigen möglichst zur richtigen und gewünschten Zeit betreut werden und die Dienstplanung unserer Pflegefachkräfte stimmig bleibt.

Eine gute Übergabe unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sorgfältige Pflegedokumentation und einheitliche Pflegemethoden sichern die Kontinuität Ihrer Pflege, auch in Vertretungssituationen sowie bei mehrmals täglichen Einsätzen und am Wochenende.

## Genügend Zeit?

Unsere Mitarbeitenden haben genügend Zeit, um die mit Ihnen geplante Pflege sorgfältig und in Ruhe erbringen zu können. Darüber hinaus sind wir selbstverständlich für Sie da, um Absprachen mit Ihrem Arzt zu treffen, um Sie zu beraten, weitere Hilfen zu vermitteln und auf Wunsch Ihre Angehörigen anzuleiten

**Als Caritas-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sorgen wir uns dabei um den ganzen Menschen.**

Auch wenn wir verantwortungsvoll und wirtschaftlich mit unserer Arbeitszeit umgehen müssen, sind wir mit aufmerksamer Zuwendung für Sie da und haben Zeit und ein offenes Ohr für Ihre Sorgen und Nöte.



## Pflegevisite

Wenn eine/r der Sozialstationsleiterinnen/Sozialstationsleiter oder ein beauftragter Mitarbeitender die Pflegefachkraft während der Pflege begleitet, möchte sie/er sich gerne über die Planung, die Dokumentation und den Ablauf der Pflege vor Ort informieren. Vor allem aber freut sie/er sich über diese Möglichkeit des persönlichen Kontakts zu Ihnen und Ihren Angehörigen. Der Termin für den Besuch wird Ihnen ein paar Tage vorher von Ihrer Pflegefachkraft mitgeteilt. Überlegen Sie in Ruhe, ob Sie Fragen stellen möchten, speziellen Beratungsbedarf haben oder gerne Wünsche an unseren Dienst mitteilen wollen. Die regelmäßige Pflegevisite ist eine wichtige Maßnahme der Qualitätssicherung unserer Pflege.

## Auszubildende

Unsere Sozialstation bietet die Ausbildung zum/zur Altenpfleger/-in an. Darüber hinaus haben Auszubildende der Gesundheits- und Krankenpflege sowie der Altenpflege, die in Krankenhäusern oder Altenheimen ihre Ausbildung absolvieren, die Möglichkeit, ihr mehrwöchiges Praktikum in der häuslichen Pflege in unserer Sozialstation durchzuführen. So kommt es von Zeit zu Zeit vor, dass Ihre Pflegefachkraft von einer/m Auszubildenden begleitet wird. Wir sind dankbar, wenn der Nachwuchs in den Pflegeberufen auch bei Ihnen die häusliche Pflege erlernen darf.

## Schweigepflicht

Im Gesundheitswesen gibt es ganz klare gesetzliche Vorschriften zur Schweigepflicht. So ist auch jede Mitarbeiterin oder jeder Mitarbeiter unserer Sozialstation an diese Schweigepflicht gebunden. Wir sind der Auffassung, dass dies gerade in der häuslichen Pflege besonders wichtig ist. Vertrauensvoll und respektvoll mit unseren Pflegebedürftigen umzugehen, bedeutet für uns auch, deren Privatsphäre zu schützen.

## Schlüssel unserer Kunden

Aus verschiedensten Gründen, ist es unseren Kunden oft nicht möglich, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unserer Sozialstation die Tür zu öffnen. Einige überlassen uns daher einen oder mehrere Schlüssel, um ein Betreten der Wohnung zu ermöglichen und damit die Sicherstellung der Pflege und Versorgung zu gewährleisten.

Für die Aufbewahrung und Verwaltung der Schlüssel gibt es rechtliche Vorgaben, nach denen wir in unserer Sozialstation arbeiten. So sind zum Beispiel die Schlüssel lediglich mit einer Nummer gekennzeichnet. Niemals wird auf einem Schlüssel der Name oder die Adresse des Pflegebedürftigen vermerkt. Bei der Übergabe an die Sozialstation wird ein Schlüsselvertrag abgeschlossen.

Wir bitten um Ihr Verständnis, dass wir aus organisatorischen Gründen bei mehrfachen Einsätzen am Tag sowie bei Einsätzen am Wochenende mehrere Schlüssel benötigen.

## Notfallkonzept

Wir sind alle sehr um Ihr Wohlergehen besorgt. Sollten Sie uns bei einem geplanten Besuch auch nach mehrfachem Klingeln, Klopfen und Anrufen die Tür nicht öffnen, werden wir weiter versuchen Sie zu erreichen, um uns zu überzeugen, dass es Ihnen gut geht.

Zunächst nehmen wir Kontakt mit Angehörigen, Betreuern, Nachbarn, Hausarzt und Krankenhaus auf. Sollte uns niemand weiterhelfen können, müssen wir davon ausgehen, dass Sie sich in Ihrer Wohnung befinden und akut auf Hilfe angewiesen sind. Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass wir ohne Ihre Erlaubnis auch in dieser Situation Ihre Wohnung nur in Begleitung eines Polizeibeamten betreten dürfen.



## Überleitung

Für den Fall, dass ein stationärer Aufenthalt, z. B. im Krankenhaus einmal notwendig wäre, legen wir bei allen Kunden, die von uns gepflegt werden, einen Pflegeüberleitungsbogen in die Dokumentationsmappe.

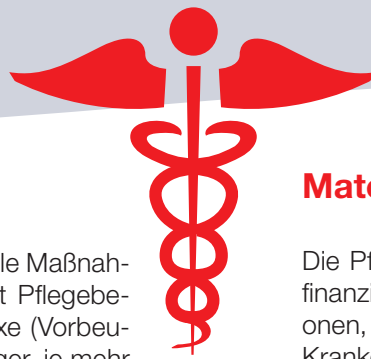
In diesem Bogen hat die zuständige Pflegefachkraft, selbstverständlich nur mit Einverständnis des Kunden, für die Pflegekräfte der jeweiligen Einrichtung alle pflegerelevanten Angaben festgehalten. Sollte bei Ihnen einmal ein stationärer Aufenthalt anstehen, nehmen Sie diesen Bogen bitte mit! Eine gute Überleitung zwischen ambulanten Pflegediensten, Krankenhäusern, Kurzzeitpflegeeinrichtungen, Altenheimen und Rehakliniken sichert die Kontinuität der pflegerischen Versorgung.

## Pflegedokumentation

Mit Ihnen zusammen planen wir den Ablauf Ihrer Pflege. Wir wollen dabei Ihre persönlichen Gewohnheiten und Bedürfnisse soweit wie möglich berücksichtigen. Die Planung der Pflege halten wir schriftlich fest. Sollten wir Sie im Auftrag Ihres Hausarztes behandeln, halten wir auch dies schriftlich fest. Ideal wäre es, wenn Sie diese Unterlagen Ihrem Arzt beim Hausbesuch vorlegen würden.

Wir tragen die bei Ihnen erbrachten Leistungen täglich in ein Abrechnungsfeld ein. Dieses liegt mit allen übrigen Unterlagen in der so genannten „Pflegedokumentationsmappe“, die für die Zeit des Einsatzes bei Ihnen verbleibt. Nutzen Sie die Möglichkeit der Einsichtnahme!





## Prophylaxen in der Pflege

Das bedeutet, dass die Pflegefachkraft bei der Planung der Pflege alle Maßnahmen berücksichtigt, die Zweiterkrankungen im Zusammenhang mit Pflegebedürftigkeit verhindern können. Am bekanntesten ist die Prophylaxe (Vorbeugen) von Dekubitus (Wundliegen). Prophylaxen werden umso wichtiger, je mehr die Bewegungsfähigkeit eines Menschen eingeschränkt ist. In der häuslichen Pflege hat dabei die Zusammenarbeit zwischen Pflegebedürftigen, Angehörigen und Pflegefachkraft einen hohen Stellenwert. Wir sehen in der Beratung und Anleitung der Angehörigen eine überaus wichtige Aufgabe.

Vorbeugung von Dekubitus und Sturz sind zwei von mehreren Themen, mit denen sich ein Expertenteam in Deutschland befasst und die entsprechenden Expertenstandards dazu erarbeitet hat. Weitere werden in Zukunft folgen. Diese Expertenstandards berücksichtigt wir in unseren Pflegehandlungen. Dies bedeutet, dass die Pflegefachkraft zunächst feststellt, ob bei Ihnen eine Gefährdung, zum Beispiel für Sturz oder Dekubitus besteht. Dies geschieht in der Regel anhand eines Erhebungsbogens, den die Pflegefachkraft mit Ihnen oder Ihren Angehörigen bespricht. Anschließend beraten wir Sie und legen gemeinsam mit Ihnen bestimmte Maßnahmen fest.

Diese Beratung unterstützen wir zusätzlich, indem wir Ihnen zu den wichtigsten Themen eine entsprechende Broschüre zur Verfügung stellen. Das Ziel all dieser Bemühungen ist eine möglichst hohe Qualität Ihrer Pflege.

## Hilfsmittel

Pflegebetten, Rollstühle, Badelifter, Toilettenstühle, um nur einige zu nennen, sind Pflegehilfsmittel, die Sie von Ihrer Pflegekasse im Bedarfsfall erhalten können. Bei der Auswahl der geeigneten Hilfsmittel berät Sie Ihre erfahrene Bezugspflegefachkraft. Außerdem stellt die Pflegekasse dem Pflegebedürftigen ein monatliches Budget für den Einkauf von Pflegeartikeln zur Verfügung. Auch hierüber informiert Sie ihre Bezugspflegefachkraft und hilft ihnen bei den Formalitäten. Fragen Sie uns!

## Material

Die Pflegefachkräfte unserer Sozialstation erbringen im ärztlichen Auftrag und finanziert durch die Krankenkassen bestimmte Behandlungspflegen wie Injektionen, Verbände, Blutdruck- und Blutzuckermessungen und vieles mehr. Mit den Krankenkassen besteht eine Vereinbarung, dass dafür bestimmte Materialien, wie Spritzen, Mullkompressen, Pflaster - um nur einige zu nennen - von den Pflegediensten vorgehalten werden müssen. Wir verwenden für Ihre Versorgung ausschließlich qualitativ hochwertige Produkte. Die Sicherheit der Messungen von Blutzucker und Blutdruck wird durch vorschriftsmäßigen Umgang und regelmäßige Wartung und Eichung der Geräte gewährleistet. Diese Geräte und eine gezielte Auswahl an Materialien führt jede Pflegefachkraft auf ihrer Tour in ihrem Pflegekoffer mit sich.

## Hygiene

Unsere Mitarbeitenden arbeiten in allen Bereichen nach einem detaillierten Hygienestandard, der sich an den aktuellen Vorschriften orientiert. Dies bedeutet für Sie, dass die Pflegefachkraft Sie darum bitten wird, ein Handtuch bereitzulegen, das nur von unserem Team genutzt wird. Außerdem tragen wir bei der Pflege eine Schutzschürze, die bei Ihnen im Haus verbleibt und in regelmäßigen Abständen von der Pflegefachkraft ausgetauscht wird. Das Tragen von Handschuhen bei bestimmten Tätigkeiten erfüllt nicht nur die Vorgaben der Arbeitssicherheit, sondern dient ebenso Ihrem persönlichen Schutz.

## Beschwerden

Ihre Zufriedenheit ist unser großes Anliegen! Sagen Sie uns doch einfach, wenn Sie unzufrieden sind. Wir nehmen Ihr Anliegen ernst und suchen mit Ihnen gemeinsam nach einer Lösung. Die Rückmeldungen unserer Kunden unterstützen uns dabei, Schwächen unseres Dienstes zu erkennen, zu beheben und damit die Qualität unserer Arbeit fortlaufend zu verbessern.

