



## **Betriebsorganisationsbeschreibung**

Einzelunternehmen PFLEGEKRAFT Holz knecht

Alexander Holz knecht-Bidart

Den nlerstrasse 4

8048 Zürich

[info@fh-pflegekraft.ch](mailto:info@fh-pflegekraft.ch)

[a.holzknrecht@curacasa-hin.ch](mailto:a.holzknrecht@curacasa-hin.ch)

Version 1.0 / Juni 2019 / Alexander Holz knecht-Bidart

Version 1.1 / März 2020 / Alexander Holz knecht-Bidart

## Inhaltsverzeichnis

Betriebsorganisation (Betriebskonzept PFLEGEKRAFT) .....	4
1. Einleitung.....	4
1.1 Rechtsform PFLEGEKRAFT Holz knecht .....	4
2. Leitbild / Pflegeverständnis .....	4
2.2 Umsetzung Leitbild .....	5
3. Dienstleistung.....	5
3.1 Dienstleistungsbeschreibung / Kundennutzen .....	5
3.2 Dienstleistung / Allgemeines Pflegeverständnis nach NANDA international .....	6
3.3 Abklärung und Beratung .....	6
4. Kundenanfrage / Erstgespräch .....	6
4.1 Qualitätsansatz.....	7
4.2 Qualität Grundsätzlich.....	8
4.3 Qualität Absichten.....	8
4.4 Qualität Organisation .....	8
5. Datenschutz.....	8
5.1 Datenschutz – Grundsätze .....	8
5.2 Datenerhebung.....	9
5.3 Datenarchivierung.....	9
5.3 Datenauskunft Kundenrechte .....	9
5.4 Datensicherheit .....	9
6. Wichtige Betriebsinformationen.....	9
6.1 Kundenbeschwerdemöglichkeiten Behörden .....	9
7. Qualitätskonzeptionierung PFLEGEKRAFT.....	9
7.1 Einleitung / Was ist Qualität.....	9
7.2 Weshalb ein Qualitätskonzept .....	10
7.3 Leitlinien der PFLEGEKRAFT Qualitätspolitik.....	10
7.4 Ich nehme meine Kunden ernst / Beschwerde und Fehlermanagement .....	10
7.5 Zufriedene Kunden .....	10
7.6 Vernetzung trägt direkt zur Qualitätsentwicklung bei .....	10
7.7 Weiterbildung zum Wohle des Kunden.....	11

7.8 Kontinuierliche Qualitätsverbesserung .....	11
7.9 PFLEGEKRAFT im fortlaufenden Lernprozess .....	11
7.10 Kundenorientierung .....	11
7.11 Prozessorientierung.....	11
7.12 Einbezug CIRS Reporting .....	11
7.13 Aufbau eines Netzes für Erfahrungs- und Wissensaustausch (Qualitätsplattform).....	12
7.14 Selbsteinschätzung / Audits .....	12
7.15 Externe Peer Reviews .....	12
7.16 Benchmarking.....	12
7.17 Qualitätsberichterstattung.....	13
8. Beschwerde und Fehlermanagement PFLEGEKRAFT .....	13
8.1 Definition einer Beschwerde .....	13
8.2 Beschwerden Bearbeitung .....	13
8.3 Ablauf Beschwerdegespräch .....	14
8.4 Zugänglichkeit.....	14
8.5 Transparenz .....	14
Anhang A / Kundeninformation – Eintrittsmappe .....	15
1. Datenschutz .....	17
2. Ich biete Ihnen eine individuelle und transparente ambulante Dienstleistung an .....	17
3. Lob, Anregung, Kritik, Kundenbeschwerden .....	17
4. Meine Leistungen und Tarife .....	18
5. Unter welcher Voraussetzung wird die Spitex Leistung kassenpflichtig? .....	18
6. Wenn Sie Zusatzleistungen benötigen.....	19
7. Mein Hygienestandard / Kundensicherheit .....	19
8. Die Kundeninformation zur Kenntnis genommen / Ihre Unterschrift.....	20
Anhang B / Inhaltsangabe für den Kundenordner .....	21

## Betriebsorganisation (Betriebskonzept PFLEGEKRAFT)

### 1. Einleitung

Die schweizerische Gesellschaft altert: der Anteil der Personen welche einer ambulanten Psychiatriepflege bedürfen steigt ständig. Diese Ausarbeitung beschreibt mein Gründungsvorhaben mit einem Unternehmen im Bereich der ambulanten Krankenpflege. Aufgrund der beschriebenen Situation sind solche Dienste gefragter denn je. Als selbstständig wirtschaftendes Einzelunternehmen PFLEGEKRAFT Holz knecht, werden unter meiner permanenten Verantwortung als ausgebildete Fachkraft, Diplomierter Pflegefachmann FH, Pflegebedürftige, Psychiatrie-pflegebedürftige in deren Wohnung ambulant versorgt.

Im Weiteren biete ich meine Dienstleistung auch indirekt an Freiberufliche Pflegefachpersonen an, im Sinne einer Pflegeablässe, wie zum Beispiel für Ferienvertretungen.

Das Einzelunternehmen hat seinen Hauptsitz in der Dennlerstrasse 4 in 8048 Zürich. Die direkte Zielgruppe besteht aus schwerpunktmässig Psychiatrie-pflegebedürftigen Personen, im Kanton Zürich und im Kanton Aargau. Die Zielgruppe ist am Unternehmensstandort in hohem Masse vorhanden. Ich habe hierfür eine Standortanalyse durchgeführt und konnte damit einen idealen Standort – im Kanton Zürich, Zürich ermitteln. Ich will mit meinem Einzelunternehmen PFLEGEKRAFT, ein Höchstmass an Diskretion, Vertrauen und Zufriedenheit bei meinen Kunden geniessen.

#### 1.1 Rechtsform PFLEGEKRAFT Holz knecht

Das Geschäft wird in der Rechtsform als Einzelunternehmen unter dem Firmennamen PFLEGEKRAFT HOLZKNECHT im Handelsregisteramt Zürich, geführt. Zur Erledigung aller im Unternehmen anfallenden Aufgaben bin ich eigenverantwortlich tätig. Ich erbringe meine Dienstleistungen ausschliesslich auf meinen eigenen Namen und auf eigene Rechnung. Für das Hygienekonzept habe ich einen externen Dienstleister (Schindler Frei & Partner) beauftragt. Das Hygienekonzept ist für freiberuflich tätige Pflegefachpersonen nicht zwingend vorgeschrieben, es sichert zusätzlich meine hohen Arbeitsqualitätsstandards ab. Für die Finanzbuchhaltung, Steuererklärung und Jahresabschluss sind eine Treuhand beauftragt. Für die Pflegeberufe Interessenvertretung bin ich seit vielen Jahren selbst Mitglied beim SBK.

### 2. Leitbild / Pflegeverständnis

Ich achte jeden Menschen in seiner Einzigartigkeit und in seiner individuellen Entwicklung. Seine Würde und seine Lebensgeschichte sind unantastbar, unabhängig von seiner kulturellen Herkunft, seiner gesellschaftlichen Stellung, seiner finanziellen Lage und seines psychischen und physischen Gesundheitszustandes. Die Grundlage meiner Arbeit ist von Respekt, Achtung und von einer professionellen und massgeschneiderten Beratung, Pflege und Betreuung geprägt. Ich unterstütze die LGBT community. «Sie müssen nicht auf meiner Seite sein, um auf meiner Seite zu sein»

## 2.2 Umsetzung Leitbild

Meine Philosophie soll zum Ausdruck bringen, dass durch die Art meiner Arbeit der Alltag und das Leben meiner Kunden wieder an Qualität zurückgewinnen. Ich erhalte und fördere meinen Möglichkeiten entsprechend deren Wohlbefinden auf körperlicher, geistiger und seelischer Ebene.

Mein Leitbild ist die Basis für den Umgang mit meinen Kunden: Ich bringe ihrer Persönlichkeit Achtung und Wertschätzung entgegen. Ich nehme auf Lebensanschauung, Religion und Herkunft Rücksicht und passe meine Arbeit ihren Wünschen entsprechend an. Ich lasse auch die Vorstellungen und Äusserungen von Kunden und deren Angehörigen in meine Arbeit einfließen, um eine möglichst kooperative Atmosphäre zu erreichen.

Einwände und Kritik meiner Kunden und deren Angehörigen nutze ich dazu, meine Arbeit weiter zu verbessern und zu optimieren. Denn nur gemeinsam können wir eine vertraute Umgebung schaffen und ich meine Leistung massgeschneidert und qualitativ hochstehend anbieten. Mein eigenes Beschwerde- und Fehlermanagement (Konzept) nimmt hierzu Stellung.

## 3. Dienstleistung

Pflegebedürftig sind solche Personen, die aufgrund einer körperlichen, geistigen oder seelischen Krankheit bzw. Behinderung in erheblichem Umfang Hilfe bis hin zur vollumfänglichen Betreuung zum Meistern ihres täglichen Lebens benötigen. Ursachen sind beispielsweise Lähmungen oder Funktionsstörungen im Körper, z.B. der inneren Organe oder Sinnesorgane, Gedächtnis- und Orientierungsstörungen, Psychiatrische Diagnosen, Neurosen und andere Krankheiten.

### 3.1 Dienstleistungsbeschreibung / Kundennutzen

Als ambulanter Pflegedienst stellen ich Dienstleistungen denjenigen volljährigen Menschen zur Verfügung, die im Bereich der häuslichen Pflege, Krankenpflege oder Behindertenpflege Unterstützung brauchen. Im Besonderen wird die Angebotsnachfrage für die Psychiatrische Bedarfsabklärung als weitere Dienstleistung angeboten. Die Abklärung, ob und welche Massnahmen der Psychiatriepflege durchgeführt werden sollen, wird von der OKP nur übernommen, wenn die Pflegefachperson eine einschlägige zweijährige Berufserfahrung nachweisen kann „Art. 7 Abs. 2bis litt. b KLV“. Wie bereits ausgeführt, besteht mein Produktprogramm aus einem breiten Angebot an ambulanten Pflegeleistungen in den Bereichen:

- Beratung
- Grundpflege
- Behandlungspflege
- Ambulante psychiatrische Pflege, in den besonderen Massnahmen zur Verbesserung der psychischen Gesundheit und der Lebensbewältigung, Gerontopsychiatrische Pflege
- Zusatzdienstleistungen / besondere Kundenwünsche

Das oberste Ziel der ambulanten Pflege sind die Sicherung und Verbesserung der Lebensqualität und das Bewahren des gewohnten Lebensumfelds der Kunden. Spital- oder Betreuungsheimaufenthalte sollen möglichst vermieden werden. Ambulant vor stationär. Diesem Grundgedanken liegt die Erkenntnis zu Grunde, dass in einer vertrauten Umgebung Kranke oft schneller gesünder werden und

Personen sich zuhause besonders wohl und geborgen fühlen. Hierzu helfe ich meinen Kunden, weiterhin im gewohnten Umfeld leben zu können und bestens versorgt zu sein. Selbstverständlich kann die Pflege auch in Abstimmung oder in gemeinsamer Durchführung mit Familienangehörigen und Lebenspartner erfolgen.

Ein breit angelegtes Produktprogramm hat für mein Unternehmen PFLEGEKRAFT den grossen Vorteil, nicht nur von einer einzigen Leistungsgruppe abhängig zu sein. Dabei richtet sich das Angebot immer nach den individuellen Anforderungen der Kunden und ist speziell auf deren Wünsche und Bedürfnisse zugeschnitten. Es beinhaltet gezielte Massnahmen, durch die Grundpflege, Behandlungspflege und Betreuungsleistungen zielgerichtet und sinnvoll miteinander kombiniert werden können.

Hierbei ist beim Kundenauftrag – eine exakte Pflegediagnostik wichtig, dies nicht zuletzt auch weil hier die geplanten Interventionen, regelmässig auf deren Wirksamkeit evaluiert werden.

### 3.2 Dienstleistung / Allgemeines Pflegeverständnis nach NANDA international

Als allgemeingültige Pflegesprache arbeite ich mit der NANDA Pflegediagnostik (North American Nursing Diagnosis Association). Mit diesem Instrument wird der ganzheitliche Pflegeprozess, also das Pflegeproblem – die Pflegediagnose, mit den Interventionen und den Ressourcen abgebildet. Weiterer Vorteil dabei ist, dass auch meine Berufskollegen diese beherrschen und konkret die Interventionen für ihr pflegerisches Handeln ableiten können, wenn eine Pflegevertretungssituation eintritt. Die Steigerung der Lebensqualität des Kunden spielt dabei die elementare Rolle. Ergänzend kommt in meiner täglichen Arbeit auch die Praxis Orientierte Pflegeplanung (kurz POP) zum Einsatz.

### 3.3 Abklärung und Beratung

Vor Pflegebeginn wird mit potenziellen Kunden ein ausführliches und persönliches Beratungsgespräch durchgeführt. Dieses wird in aller Regel beim Kunden zu Hause durchgeführt. Der Kunde wird mit allen unverbindlichen und notwendigen Informationen bezüglich einer hochwertigen Pflege versorgt.

Hierbei erfolgt die (Spitex) Bedarfsabklärung mit einer EDV basierten Lösung – im VeruA Programm, und es wird ein individueller Pflege- und Kostenplan entsprechend den Kundenbedürfnissen aufgestellt.

Selbstverständlich werden im Rahmen der Beratung auch Pflegeeinsätze nach Krankenpflege-Leistungsverordnung KLV durchgeführt.

Solche Beratungen sind von Krankenkassen zwingend vorgeschrieben und müssen für den Pflegebedarf alle drei resp. sechs Monate evaluiert werden.

Im Rahmen des Einsatzes mache ich mir ein Bild über den Pflegezustand und stelle eine Benachrichtigung (Bedarfsabklärung) für die Krankenkasse aus.

## 4. Kundenanfrage / Erstgespräch

Zum Ablauf bei einer Kundenanfrage: nach einem ausführlichen Erstgespräch zur ausführlichen Standortbestimmung mit mir, wird ein individuelles Anforderungskonzept erstellt. Im Erstgespräch

mit den Personen der Zielgruppe kommt der Informations- und Beratungsqualität besondere Bedeutung zu. Denn viele Menschen trifft die Pflegesituation unverhofft, so dass die Gesprächspartner oft eine Fülle von Fragen haben. Die Beratungsqualität ist sehr wichtig für das erfolgreiche Betreiben meines Einzelunternehmens PFLEGEKRAFT.

Im Gespräch geht es darum, dass ich glaubwürdig und kompetent auftrete, ohne den Kunden zu sehr unter Druck zu setzen. Der erste Eindruck und Vertrauen sind hier besonders entscheidend, möchte der Kunde doch einen Teil seines künftigen Lebens mit mir verbringen. Der Aufbau von Vertrauen als Grundlage einer jeden Beratung ist unerlässlich, um Kunden nicht nur qualifiziert, sondern auch besser und seinem Anliegen entsprechend zielführender als der nächste Wettbewerber zu beraten. Basierend auf dem verbalen Austausch wird die jeweils beste Leistungskombination und -Planung entwickelt. Kommt es zur Einigung, werden alle Vereinbarungen schriftlich fixiert. Das Beratungsgespräch findet grundsätzlich in einem persönlichen Rahmen statt. Selbstverständlich kläre ich auch über entsprechende Finanzierungsmöglichkeiten auf.

Alle Angebote und Kostenvoranschläge sind verbindlich. Die notwendigen Leistungen werden grundsätzlich von den jeweiligen Kostenträgern (Pflegeversicherung, Krankenkasse, Sozialhilfeträger) bezahlt. Selbstverständlich kann der Kunde darüber hinaus zusätzliche Dienstleistungen in Anspruch nehmen und diese privat begleichen.

Es wird für jeden Kunden eine Kundenmappe geführt, die beim Kunden vor Ort ist, sowie von seinen Angehörigen eingesehen werden kann. (Hinweis: die umfassende Pflegedokumentation erfolgt auf einer EDV basierten Softwarelösung. Beim Kunden verbleiben nur die Vertragsdokumente). Eine intensive Zusammenarbeit zwischen diesen Personengruppen ist auch immer für Krankenkassen ein sehr positives Zeichen. Für die zu pflegende Person und deren Angehörige ist es auch wichtig, dass stets dieselbe Pflegekraft zur Betreuung eingesetzt wird und auf diese Weise ein besonderes Vertrauensverhältnis zwischen Patienten und Pflegekraft auf- und ausgebaut werden kann. Ziel des Unternehmens ist selbstverständlich auch das Erreichen sehr hoher Kundenzufriedenheit.

#### 4.1 Qualitätsansatz

«Qualitätsansatz nach Lütke; Qualität wird als "Mutter aller Haltungen" dem jeder Handlung vorgelagerten individuellen Erkenntnisprozess eines zielgerichtet handelnden Individuums zugeordnet. Sie ist erkennbar an der Kommunikation des jeweiligen Individuums, an der Wesenheit des Menschentyps (z. B. extrinsischer oder intrinsischer Motivations-Grundhaltung) und ist an der Übereinstimmung des Seins, des Sagens und Tuns (Kommunikation) vom Handlungsergebnis ableitbar. Diese Definition widerspricht den bekannten Definitionen nicht – sie ist vielmehr eine erweiterte Sichtweise, aus der sich insbesondere produkt- und systemtechnisch fokussierte Definitionen ableiten lassen».

(Quellennachweis: Oliver Lütke: Qualität und Kulturelles Kapital -Wie Haltungen das Ergebnis von Handlungen beeinflussen, 3. Auflage, Dissertation.de / auf Wikipedia letztmalig abgerufen am 30.03.2020 - <https://de.wikipedia.org/wiki/Qualität>)

#### 4.2 Qualität Grundsätzlich

Das Qualitätsmanagement umfasst alle Dienstleistungen einer Spitex-Organisation, die der Kundin und dem Kunden das Leben zu Hause ermöglicht. Für das Qualitätsmanagement PFLEGEKRAFT trage ich die Verantwortung.

Hinweis: Ich verweise hier auch auf mein Qualitätskonzept PFLEGEKRAFT, für die detaillierten und differenzierten Informationen zu meinen Leitlinien der Qualitätspolitik, zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung, deren Umsetzung, so auch zur Qualitätsberichterstattung. Siehe im Kapitel 7.

#### 4.3 Qualität Absichten

Für das Wohl meiner Kunden ist ein gutes Qualitätsmanagement unerlässlich. Dadurch kann ich alle meine anderen Konzeptionierungen erst in die Tat umsetzen.

Für mich trägt ein Qualitätskonzept dazu bei, dass ich meine Arbeit in der Pflege und Betreuung strukturiert und qualitätsorientiert ausführen kann.

#### 4.4 Qualität Organisation

Ich Sorge selbständig für einen Erfahrungs- und Wissensaustausch. Wesentliche Elemente der Qualitätsentwicklung sind Schulungen, planen von Weiterbildungen, Feedbackgespräche in Audits mit meinen Freiberuflichen Arbeitskollegen, organisationsexterne Gespräche. Ich überprüfe das Qualitätsmanagement regelmässig nach den Selbstevaluationskriterien von *CURACASA / Concret AG*. Ich berücksichtige dabei auch die Auswertungen der CIRS Meldungen so auch die Ergebnisse aus dem Beschwerde- und Fehlermanagement, und passe es, wenn erforderlich, dem neusten Stand der Qualitätsstrategie an.

### 5. Datenschutz

Das Bundesdatenschutzgesetz (DSG) ist für das Einzelunternehmen PFLEGEKRAFT rechtsverbindlich. Darüber hinaus sind für die Durchführung spezieller Aufgaben bereichsspezifische Vorschriften anzuwenden.

Bei der Durchführung der Aufgaben gilt als oberstes Gebot, die verarbeiteten Daten über persönliche und sachliche Verhältnisse natürlicher und juristischer Personen geheim zu halten. Zielrichtung ist, die Geheimhaltung der Unternehmensdaten zu gewährleisten.

#### 5.1 Datenschutz – Grundsätze

Für die Bearbeitung der Kundendaten gilt das Bundesgesetz über den Datenschutz. Beim Beschaffen, Speichern, Verwenden und Weitergeben gilt:

- Die Beschaffung der Daten muss für die Klienten transparent sein.
- Es dürfen nur Kundendaten bearbeitet werden, welche für die Betreuung und die Administration erforderlich sind.
- Kundendaten dürfen nur für die Erfüllung der dafür erforderlichen Spitex Dienstleistungen verwendet werden.



## 5.2 Datenerhebung

Ich erhebe nötigen Daten bei den Kunden. Ist dies nicht möglich, so können die Daten auch über Angehörige, über die Leistungserbringer oder ausnahmsweise über Dritte erhoben werden. Die Kunden sind vorgängig darüber zu informieren, wozu die Daten erhoben und verwendet werden.

## 5.3 Datenarchivierung

Ist der Einsatz bei einem Kunden abgeschlossen, so sind die Daten 10 Jahre zu archivieren.

## 5.3 Datenauskunft Kundenrechte

Jeder Kunde hat das Recht, über alle Daten, die bei PFLEGEKRAFT über ihn erfasst worden sind, vollständig und wahrheitsgetreu Auskunft zu erhalten und Einsicht in diese Daten zu nehmen zu können. Dritte haben nur soweit ein Recht auf Auskunft, als sie dazu bevollmächtigt sind.

## 5.4 Datensicherheit

Die Kundendaten werden im Büro PFLEGEKRAFT gesichert (elektronisch) aufbewahrt. Die Sicherung der elektronischen Kunden- und Betriebsdaten ist durch ein Antivirenschutzprogramm und die tägliche Speicherung auf eine externe Festplatte gewährleistet.

## 6. Wichtige Betriebsinformationen

Meine Leistungen sind von der Krankenkasse anerkannt. Ärztlich verordnete Leistungen werden direkt von der Krankenkasse bezahlt (SASIS). Auf Kundenwunsch hin, wird zur Information dem Kunden eine Kopie der Krankenkassen-Abrechnung zugestellt.

Die Patientenbeteiligung wird nach den Kantonalen Richtlinien und Weisungen entsprechend, dem Kunden von mir in Rechnung gestellt. Selbstbehalt von 10% und Franchise regelt /rechnet die Krankenkasse mit den Kunden direkt ab.

### 6.1 Kundenbeschwerdemöglichkeiten Behörden

Meine Kunden haben die Möglichkeit sich bei den zuständigen Behörden zu beschweren:

- Bezirksrat
- Kindes- und Erwachsenenschutz Behörde (KESB)
- Gesundheitsdirektion - Kanton Zürich
- Gesundheitsdirektion - Kanton Aargau
- Unabhängige Beschwerdestelle

## 7. Qualitätskonzeptionierung PFLEGEKRAFT

### 7.1 Einleitung / Was ist Qualität

Das Einzelunternehmen PFLEGEKRAFT mit den angebotenen (Spitex) Dienstleistungen, definiert Qualität der Hilfe und Pflege zu Hause als „das Ausmass der Fähigkeit einer Spitex-Organisation, den ausgewiesenen Bedarf der Kunden an (Hauswirtschafts- und) Pflegedienstleistungen dem aktuellen Fachwissen entsprechend und im Rahmen der verfügbaren Mittel zu befriedigen“.

## 7.2 Weshalb ein Qualitätskonzept

Das Qualitätsmanagement umfasst alle Dienstleistungen einer (Spitex-Organisation) freiberuflichen Pflege, mit den dazu gehörenden Kriterien für die Bereiche Dienstleistungen (Hauswirtschaft und Pflege), Organisation, Externen - Beziehungen und Finanzierung, die dem Kunden das Leben zu Hause ermöglichen. Das hier beschriebene Qualitätskonzept ist die Grundlage für die Qualitätspföderung im Einzelunternehmen PFLEGEKRAFT.

Ich beachte die Vorgaben der öffentlichen Hand und der Krankenversicherer. Ich berücksichtige auch Grundlagen, welche schweizerische, ausländische oder internationale Fachverbände der Hilfe und Pflege zu Hause, der Krankenpflege, der Hauspflege oder der Hauswirtschaft ausarbeiten oder welche von Ausbildungsinstitutionen wie z.B. dem SRK, SBK, DBfK, VAPP, Curacasa, Deutsches Netzwerk - APN & ANP g.e.V., erarbeitet werden und deren Mitglied ich selbst bin.

## 7.3 Leitlinien der PFLEGEKRAFT Qualitätspolitik

Im Mittelpunkt steht der Mensch

Das Wohl meiner Kunden liegt mir am Herzen. Ich bin, ich fühle mich für die PFLEGEKRAFT Kunden verantwortlich. Auch die Angehörigen betrachte ich als wichtigen Partner meiner Kunden. Sie haben in schwierigen Situationen auch das Recht auf Entlastung. Und schliesslich kann die Qualität meiner Leistungen nur dann aufrechterhalten und verbessert werden, wenn ich selbst mit meiner Arbeit zufrieden bin. Im Weiteren bin ich mir bewusst, dass ich für den guten Ruf, den die Spitex-Organisationen, die freiberufliche Pflegefachpersonen, geniessen, direkt mitverantwortlich bin.

## 7.4 Ich nehme meine Kunden ernst / Beschwerde und Fehlermanagement

Kunden sowie ihre Angehörigen haben das Recht, informiert zu werden. Ich will ihre Fragen sorgfältig beantworten. Vor jeder Handlung informiere ich umfassend. Meine Entscheide und Handlungen orientieren sich, wenn immer möglich an den Wünschen meiner Kunden bzw. ihrer Angehörigen. Auf Ängste gehe ich behutsam ein. Eine Beschwerde nehme ich bereitwillig entgegen und sie fliessen in das PFLEGEKRAFT Fehlermanagement ein, und sehe sie als Quelle von Verbesserungsmöglichkeiten.

## 7.5 Zufriedene Kunden

Ein wichtiger Massstab für die Leistungsqualität meiner Tätigkeit ist die Zufriedenheit meiner Kunden. Ihnen soll immer wieder Gelegenheit geboten werden, ihre Wünsche anzubringen, meine Leistungen zu beurteilen und mir ihr Urteil mitzuteilen, damit ich daraus lernen kann.

## 7.6 Vernetzung trägt direkt zur Qualitätsentwicklung bei

Das Gelingen einer umfassenden Hilfe und Pflege zu Hause aber auch das reibungslose Arbeiten ist von der Abstimmung der eigenen Tätigkeit mit jedem anderen Partner im Behandlungs- und Betreuungsnetz abhängig. Dies bedingt eine konzeptuelle und organisatorische Einbettung des eigenen Angebotes in das weitere Umfeld und einen steten Kontakt auf informeller Ebene mit möglichen Partnern.

### 7.7 Weiterbildung zum Wohle des Kunden

Damit ich für die Zukunft gerüstet bin, besuche ich fortlaufend Weiterbildungen, um mich mit neuen Erkenntnissen und Verfahren vertraut zu machen und aus meiner eigenen Erfahrung wie auch aus der Erfahrung anderer zu lernen.

### 7.8 Kontinuierliche Qualitätsverbesserung

Kontinuierliche Verbesserung der Hilfe und Pflege zu Hause

Das Qualitätskonzept PFLEGEKRAFT stützt sich auf die Philosophie der Kontinuierlichen Qualitätsverbesserung (Continuos Quality Improvement CQI): CQI ist ein Managementansatz, der durch kontinuierliches Studium und fortlaufende Verbesserung des Betreuungsprozesses den Leistungsbedarf der Kunden sowie deren Angehörigen befriedigen will.

CQI will das Ergebnis des Systems „Hilfe und Pflege zu Hause“ als Ganzes verbessern, indem das System kontinuierlich angepasst und verbessert wird. Es geht somit nicht darum, nur einzelne Defizite aufzuspüren und diese punktuell zu eliminieren.

### 7.9 PFLEGEKRAFT im fortlaufenden Lernprozess

Das Qualitätsmanagement soll im Einzelunternehmen PFLEGEKRAFT eine Qualitätskultur entwickeln, welche einen ständigen Lernprozess in Gang setzt. Dieser Prozess führt in kleinen machbaren Schritten zu messbaren und dokumentierten, kontinuierlichen Verbesserungen der Dienstleistungsqualität zum Nutzen der jeweiligen Kunden.

### 7.10 Kundenorientierung

Das Erreichen einer hohen Zufriedenheit der Kunden meiner Dienstleistungen und ihrer Angehörigen ist prioritäres Unternehmensziel. Der fortwährende Dialog mit ihnen stellt die Kundenorientierung sicher.

### 7.11 Prozessorientierung

Die erbrachten einzelnen Dienstleistungen sind intern und extern vernetzt. Dafür müssen die Prozesse so aufeinander abgestimmt werden, dass einfache, funktionelle und auf die Anforderungen der Kunden ausgerichtete Abläufe resultieren. Daher ist eine ganzheitliche, interdisziplinäre, hierarchieübergreifende Betrachtung der Prozesse der Leistungserbringung Voraussetzung für die (angestrebten) Verbesserungen.

### 7.12 Einbezug CIRS Reporting

Die Aktivitäten der Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung werden dort erarbeitet und vorgenommen, wo die Abläufe täglich stattfinden. Dort können allfällige Probleme am besten erkannt und beseitigt werden.

Im Weiteren hat das Einzelunternehmen PFLEGEKRAFT ein CIRS (Critical Incident Reporting System) in die betrieblichen Abläufe zur Qualitätssicherung integriert. Mir ist es wichtig aus Fehlern und kritischen Vorkommnissen zu lernen, diese zu vermeiden, zu verwalten respektive zu beheben.

Konkrete Absicht:

In meiner Betriebsorganisation PFLEGEKRAFT, ist in meinen Leitlinien die Qualitätspolitik das CIRS Rapportsystem verankert. Wo gearbeitet wird da können Fehler passieren. Mir ist es daher wichtig aus Fehlern und kritischen Vorkommnissen zu lernen, diese zu vermeiden, und haben uns für das E – CIRS Rapport System entschieden.

- Erkennen, verwalten und beheben von Fehlerquellen
- Erhöhen der Kundensicherheit
- Zur Verbesserung internen Prozesse
- Kostensenkung durch wiederkehrende Fehler (-erkennung und Vermeidung)

### 7.13 Aufbau eines Netzes für Erfahrungs- und Wissensaustausch (Qualitätsplattform)

Mit geeigneten Mitteln (Datenbanken, Konferenzen, Kursen und Tagungen) werden die Voraussetzungen dafür geschaffen, dass das Einzelunternehmen PFLEGEKRAFT interne Erfahrung mit externem Wissen verbindet und so Zeit und Geld sparen kann.

### 7.14 Selbsteinschätzung / Audits

Ein wesentliches Element der Qualitätsentwicklung ist das regelmässige organisationsinterne Frage, ob und in welchem Ausmass die vorgegebenen bzw. vereinbarten Normen der Leistungsqualität erreicht worden sind. Dieses Bilanzieren kann als strukturiertes Handout wie zum Beispiel die Selbstevaluation Freiberufliche Pflege – vom Berufsverband CURACASA© vorgenommen werden.

Es ist aber auch möglich, eine externe Pflegeberufe Fachperson mit einem internen Qualitätsaudit zu beauftragen (Externe Peer Reviews).

Wurden die Normen erreicht, so waren die Bemühungen von PFLEGEKRAFT um die Qualitätssicherung und Qualitätsförderung erfolgreich. Es könnte aber auch sein, dass die Kriterien zur Erfüllung der Norm zu niedrig angesetzt waren. Also muss im Einzelunternehmen PFLEGEKRAFT geprüft werden, ob nicht eine Anhebung der Normen zweckmässig wäre. Wurden die Normen jedoch nicht erreicht, so gilt es, nach möglichen Ursachen der festgestellten Qualitätsdefizite zu suchen und neue Ansätze zur Qualitätsverbesserung zu erarbeiten, zu integrieren.

### 7.15 Externe Peer Reviews

Gegenseitige Besuche durch Freiberufliche Pflege-Fachleute können motivierend und lehrreich sein. Damit Peer-Visiten die gewünschte Wirkung entfalten können, müssen mindestens zwei Voraussetzungen erfüllt sein:

- Die (Spitex-Organisation) Freiberufliche Pflege entscheidet freiwillig, ob sie mitmachen will.
- Die Peers rekrutieren sich aus Gründen der Akzeptanz aus aktiven, mit dem Spitex-Alltag vertrauten Fachleuten. Sie besuchen entsprechende Weiterbildungen, damit sie von der fachlichen und sozialen Kompetenz her Vorbildwirkung ausstrahlen.

### 7.16 Benchmarking

Benchmarking heisst, den Besten zu identifizieren und ihm nachzueifern. Es sind sowohl Ergebnisse (mittels Indikatoren) wie auch Prozesse der Leistungserbringung zu vergleichen. Die Freiberufliche

Pflegeerberinger analysieren ihre eigenen Prozesse der Leistungserbringung, vergleichen diese mit den Prozessen derjenigen mit den besten Ergebnissen und lernen von diesen, wie die ausschlaggebenden Faktoren zu verbessern sind.

### 7.17 Qualitätsberichterstattung

Die Anstrengungen und die Erfolge in der Qualitätsentwicklung werden mit einem strukturierten Qualitätsbericht periodisch dokumentiert. Dieser Qualitätsbericht gibt Auskunft über den aktuellen Stand der Qualitätsprojekte und die effektiven Verbesserungen in den einzelnen Bereichen. Als internes Führungsinstrument ist der Qualitätsbericht die Basis für die Selbst- und Fremdeinschätzung (internes Audit oder externer Peer Review). Handlungsleitend ist hier die Selbstevaluation Freiberufliche Pflege von der Concret AG / CURACASA®.

## 8. Beschwerde und Fehlermanagement PFLERGEKRAFT

### 8.1 Definition einer Beschwerde

Eine Beschwerde ist die Feststellung einer enttäuschten Erwartung (Barlow & Möller, 2003). Sie dient dazu, eine Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigungen zu erreichen und oder eine Änderung des kritisierten Verhaltens zu bewirken (Wimmer, 1985; Stauss 1989).

Unter Beschwerdemanagement verstehe ich die Nutzung und Auswertung von Beschwerden, die von meinen Kunden, Angehörigen etc. geäußert werden. Ich verstehe eine Beschwerde als Hinweis auf Verbesserungsmaßnahmen. Die Ursachen von Beschwerden sollen beseitigt werden, eine Verbesserung zugunsten meiner Kunden ist zu erzielen.

Geringe Beschwerdezahlen sind kein aussagekräftiger Indikator für Zufriedenheit. Niedrige Beschwerdezahlen können das Ergebnis hoher Beschwerdebarrieren oder resignierten Kundenverhaltens sein oder von nicht erfassten, mündlich vorgetragene Beschwerden. Studien weisen nach, dass branchenübergreifend 50-80% der unzufriedenen Kunden darauf verzichten, ihren Ärger gegenüber einem Unternehmen zu äussern, diesen aber stattdessen in ihrem Bekanntenkreis ausführlich schildern. Die Zahl der Beschwerden ist demnach nicht zu minimieren, sondern die Klienten sind im Gegenteil dazu zu ermutigen, ihre Unzufriedenheit direkt gegenüber der Institution zum Ausdruck zu bringen.

### 8.2 Beschwerden Bearbeitung

Kritik und Anregungen von Kunden, Angehörigen etc. werden niederschwellig stimuliert, systematisch erfasst und zeitnah bearbeitet. Mit Hilfe des aktiv gelebten Beschwerdemanagements erhalte ich wichtige Hinweise auf Stärken und Schwächen der PFLERGEKRAFT aus Kundensicht. Zudem kann die effektive Bearbeitung von Beschwerden meiner Kunden zeigen, dass ich tatsächlich um ihre Bedürfnisse und ihr Wohlergehen bemüht bin. Gleichzeitig können Beschwerden zur Prävention genutzt werden, um Ursachen für Mängel und Fehler schnellstmöglich zu beseitigen. Somit trägt das Beschwerden Management zu den kontinuierlichen Verbesserungen meiner Service- und Kundenversorgungsqualität bei.

Zusammenfassend verfolgt das Beschwerdemanagement folgende Ziele:

- Leicht zugängliche Beschwerdekanaäle schaffen

- Beschwerden sach- und problemgerecht bearbeiten und beantworten
- Informationsgehalt von Beschwerden systematisch auswerten
- Massnahmen der Qualitätsverbesserung umsetzen

### 8.3 Ablauf Beschwerdegespräch

Beschwerdegespräche mit Kunden sind ein wichtiges Instrument und gelten als Teil meiner Arbeit. Umso wichtiger ist es, folgende Leitlinien für ein professionelles Gespräch aufzuzeigen:

- Für ein Beschwerdegespräch wird ein ruhiger Ort aufgesucht.
- Dem Klienten gegenüber wird Gesprächsbereitschaft signalisiert („Lassen Sie uns in Ruhe darüber reden“). Mit Mimik, Augenkontakt und Körpersprache wird Zuwendung ausgedrückt. Es wird ein Bedauern ausgesprochen, dass der Klient dieses negative Erlebnis hatte („Es tut mir leid, dass Sie diese Unannehmlichkeiten hatten“).
- Dem Klienten wird gut zugehört. Er kann ohne Unterbrechung ausreden, auch wenn ich das Problem bereits kenne oder er Unzutreffendes vorbringt.
- Der Vorfall wird nicht als persönlicher Angriff gewertet.
- Inhaltliche Fragen helfen, die Situation eindeutig zu klären.
- Das Gespräch wird in einer ruhigen und höflichen Gesprächsart auf einer sachlichen Ebene geführt.
- Der Zuhörer bezieht keine Stellung, sondern nimmt die Beschwerde objektiv auf und verhütet langatmige Erklärungen und Richtigstellungen.
- Dem Klienten wird für seine Offenheit gedankt.
- Dem Klienten wird eine faire Lösung angeboten. Bagatellfälle werden unbürokratisch erledigt. Eine eher grosszügige Behandlung von Beschwerden zahlt sich aus.
- Ist eine unverzügliche Problemlösung nicht möglich, wird dem Klienten versichert, dass die Beschwerde bearbeitet wird. Es wird ihm angegeben, bis wann er eine Nachricht erhält. Kann der angegebene Zeitpunkt nicht eingehalten werden, wird der Klient rechtzeitig darüber informiert und es werden ihm die Gründe erläutert.
- Das Gespräch wird mit einer positiven Formulierung beendet („Ich danke für Ihre Offenheit, wir werden uns bemühen, eine Lösung für das Problem zu finden“).

### 8.4 Zugänglichkeit

Beschwerden können mündlich, telefonisch, persönlich, brieflich, per E-Mail gemeldet werden. Die niederschwellige Art der Beschwerde ist die direkte Äusserung gegenüber mir im direkten Kundeneinsatz. Bei Bedarf mache ich auch auf andere Möglichkeiten der Beschwerdeeingabe aufmerksam, insbesondere auf die Möglichkeit das Anliegen auch per E-Mail zu erfassen.

### 8.5 Transparenz

Ich bin meiner eigenen Wertevorstellung verpflichtet den Prozess der Beschwerdebearbeitung für Kunden transparent zu gestalten. Der Beschwerdeführer erhält deshalb mit der Eingangsbestätigung Informationen über den weiteren Bearbeitungsprozess seiner Beschwerde. Bei einer Bearbeitungszeit von mehr als 30 Tagen erfolgt ein Zwischenbescheid über den aktuellen Bearbeitungsstatus. Nach dem Bearbeitungsende erhält der Beschwerdeführer eine

Abschlussantwort, die das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung und die Wirkung der Beschwerde darlegt.

## Anhang A / Kundeninformation – Eintrittsmappe

### Kundeninformation / Eintrittsmappe

Vielen Dank, dass Sie mich, Alexander Holzknecht-Bidart als Ihren individuellen Spitex Dienst gewählt haben!

Ich biete über meine Firma PFLEGEKRAFT Dienstleistungen an für die Abklärung und Beratung, Ambulante psychiatrische Pflege, in den besonderen Massnahmen zur Verbesserung der psychischen Gesundheit und der Lebensbewältigung, für die Untersuchungs- und Behandlungspflege, für die Grundpflege, welche alle von der Krankenkasse anerkannt sind. Hierfür ist eine ärztliche Spitex Verordnung notwendig.

Sie benennen mir Ihren Versorgungswunsch – und auf Ihren Auftrag hin kläre ich gerne für Sie die Versicherungsansprüche ab.

Ich bin erreichbar,

über meine Homepage: [www.fh-pflegekraft.ch](http://www.fh-pflegekraft.ch)

telefonisch 079 407 97 10

Telefonrückrufe werden in aller Regel innerhalb 24 Stunden getätigt.

## Inhalt

1. <a href="#">Datenschutz</a> .....	17
2. <a href="#">Ich biete Ihnen eine individuelle und transparente ambulante Dienstleistung an</a> .....	17
3. <a href="#">Lob, Anregung, Kritik, Kundenbeschwerden</a> .....	17
4. <a href="#">Meine Leistungen und Tarife</a> .....	18
5. <a href="#">Unter welcher Voraussetzung wird die Spitex Leistung kassenpflichtig?</a> .....	18
6. <a href="#">Wenn Sie Zusatzleistungen benötigen</a> .....	19
7. <a href="#">Mein Hygienestandard / Kundensicherheit</a> .....	19
8. <a href="#">Die Kundeninformation zur Kenntnis genommen / Ihre Unterschrift</a> .....	20

«In diesem Text wird der Einfachheit halber nur die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer miteingeschlossen».



## 1. Datenschutz

Ich möchte sie noch einmal drauf hinweisen, dass ich Ihre persönlichen Daten und Dokumente in einem sicheren EDV basierten Dokumentensystem verwalte. Sie als mein Spitex Kunde haben immer das Recht in ihre persönlichen Dokumente Einsicht zu nehmen.

## 2. Ich biete Ihnen eine individuelle und transparente ambulante Dienstleistung an

Dennoch behalte ich es mir vor den Dienstleistungsvertrag mit Ihnen zu beenden, wenn folgendes passiert:

- Wenn ich als Pflegefachperson feststelle, dass meine Dienstleistung nicht mehr zweckmässig ist, und die wirtschaftlichen Folgekosten zu einem anderen Dienstleister nicht mehr zu vertreten sind.
- Wenn ich als Pflegefachperson feststelle, dass die Sicherheit von Ihnen nicht mehr gewährleistet ist.
- Wenn sich Ihre Situation bei Ihnen so verändert, dass notfallmässige Hilfe wiederholt von Drittpersonen benötigt wird (pflegerische-, medizinische Notfallsituationen)
- Wenn ich als Pflegefachperson weitere technische und oder medizinische Hilfsmittel benötigen würde, welche bei Ihnen vor Ort zu Hause nicht einsetzbar sind.

Ich werde in solchen nicht abschliessend genannten Situationen aktiv das Gespräch mit Ihnen suchen und geeignete Lösungsvorschläge unterbreiten.

## 3. Lob, Anregung, Kritik, Kundenbeschwerden

Ich bin als Einzelunternehmen sehr bedacht auf höchste Kundenzufriedenheit. Ich nehme Ihr Lob, Ihre Beschwerde sehr ernst.

Sie haben folgende Möglichkeiten sich zu äussern:

- Wenn es für Sie möglich ist sprechen Sie mich direkt an und teilen Sie ihr Anliegen mit.
- Im Weiteren können Sie auf der Homepage den Kontaktlink verwenden, und mich per E-Mail erreichen.

#### 4. Meine Leistungen und Tarife

Meine Freiberufliche Dienstleistung ist nach Art. 7 KLV kassenpflichtig. Auch Sie müssen einen Teil der Kosten übernehmen (Selbstbehalt). Die Jahresfranchise, den gesetzlichen Selbstbehalt von 10 % und die Patientenbeteiligung von maximal CHF 7.65 pro Tag, gültig für den ganzen Kanton Zürich ab 01.01.2020.

Im Kanton Aargau müssen für pflegerische Leistungen der Pflege zu Hause nach KVL Art. 7a eine Patientenbeteiligung von 20% pro rata temporis bezahlen, maximal Fr. 15.95 pro Tag; zusätzlich zum normalen Selbstbehalt und der Franchise.

Mögliche Ausnahmen vom Selbstbehalt sind gegeben, wenn die Leistungen durch eine andere Versicherung übernommen werden wie beispielsweise eine Unfallversicherung, Invalidenversicherung oder eine Militärversicherung. Weitere Ausnahmen sind Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 18. Altersjahr.

#### 5. Unter welcher Voraussetzung wird die Spitex Leistung kassenpflichtig?

- ✓ Wenn ein ärztlicher Spitex-Auftrag verordnet ist.
- ✓ Wenn eine Abklärung des Bedarfs an Hilfe und Pflege durch eine Spitex-Fachperson gemacht wird.
- ✓ Wenn die Angabe des voraussichtlichen Aufwandes für Hilfe und Pflege (Quantifizierung) gemacht ist.

## 6. Wenn Sie Zusatzleistungen benötigen

Dies ist dann möglich, wenn Sie neben den Renten der AHV/IV über kein oder nur über wenig Einkommen und Vermögen verfügen. Hier können Sie Zusatzleistungen beim Amt für Zusatzleistungen zur AHV/IV beantragen.

Amt für Zusatzleistungen zur AHV/IV  
Molkenstrasse 5-9, Postfach  
8026 Zürich  
Telefon 044 412 61 11

Ausgleichskasse  
SVA Aargau  
Kyburgerstrasse 15  
5001 Aarau  
Tel. +41 62 836 81 81

## 7. Mein Hygienestandard / Kundensicherheit

Ihre Sicherheit liegt mir sehr am Herzen. Aus hygienischen Gründen, so auch dass es zu keiner weiteren Übertragung von Krankheitserregern kommen kann, verwenden ich nur Ihre persönlichen Materialien die während einem Spitex Einsatz bei Ihnen zu Hause benötigt werden. Beispielsweise verwenden ich nur Ihr privates Blutdruckmessgerät oder Fieberthermometer. Auch weitere Pflegeprodukte, Verbandsmaterial, Ihre persönlichen Medikamente, etc. verbleiben bei Ihnen zu Hause. Ich würde Sie daher bitten, dass Sie mir in Ihrer Wohnung einen festen Platz zuteilen wo ich Ihre persönlichen Materialien ablegen darf. Geeignet wäre beispielsweise ein leeres Fach im Wandschrank im Flur, oder eine «Spitex – Box» die einen festen Standort in ihrer Wohnung hat.

8. Die Kundeninformation zur Kenntnis genommen / Ihre Unterschrift

**Ich habe die Kundeninformation erhalten und gelesen.**

**Kunden Vorname, Nachname, Ort - Datum – Unterschrift**

Anhang B / Inhaltsangabe für den Kundenordner

**Spitex Unterlagen – Kundendokumente**

1. Kundenstammblatt
2. Pflegeplanung
3. Ärztlicher Spitex Auftrag / Spitex Anordnung / Kostengutsprache KK
4. Medikation / Vitalzeichen / ...
5. Diverse Unterlagen / Control – Listen / Kundeninformation
6. Dokumenten -Archiv

**ÄRZTE PHON Notfallrufnummer**

**0800 33 66 55**

**Bei AKUTER LEBENSGEFAHR Notfallnummer 144!**

Ich bin erreichbar,

über meine Homepage: [www.fh-pflegekraft.ch](http://www.fh-pflegekraft.ch)

telefonisch 079 407 97 10

Telefonrückrufe werden in aller Regel innerhalb 24 Stunden getätigt.