

## Willkommen beim Pflegedienst Kathrin Bosold

### Begrüßung

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit möchte ich Ihnen für Ihr entgegengebrachtes Vertrauen danken. Ich freue mich, dass Sie sich für uns entschieden haben. Ich, mein Mann, die Pflegedienstleitung und das ganze Pflegeteam werden alles tun, um Sie bei der Pflege bzw. bei der Therapie zu unterstützen.

Wir werden Ihre Wünsche im Rahmen unserer Möglichkeiten berücksichtigen, um Ihnen ein Leben in der eigenen Wohnung auch weiterhin zu ermöglichen.

Ich wünsche uns eine gute Zusammenarbeit, und dass Sie sich von uns immer gut behandelt fühlen.

Mit lieben Grüßen,

Ihre Frau Kathrin Bosold



### Ansprechpartner

Sie erreichen uns von Montag bis Freitag zwischen 08.00 und 16.00 Uhr sowohl persönlich wie auch telefonisch unter der 0341 - 33 78 03 7 in unserem Büro in der Bornaischen Straße 109.

Außerhalb dieser Zeiten erreichen Sie uns bei dringenden Fällen über unser Bereitschaftstelefon unter der gleichen Nummer.

Ihr erster Ansprechpartner im Büro ist unsere Sekretärin Frau Andrae. Viele Fragen und Probleme kann sie häufig sofort lösen.

Unsere Pflegedienstleiterin (PDL) ist Frau Homann. Sie beantwortet kompetent all Ihre Fragen zum Thema Pflege.

Die Inhaberin Frau Bosold, ist für alle finanziellen und vertraglichen Fragen zuständig. Sie kümmert sich um die Abrechnung und die Zusammenarbeit mit den Kranken- und Pflegekassen.

Unter der Nummer 0341 - 30 81 00 75 erreichen Sie unser Büro in unserem Wohnen am Kreuz in der Arno-Nitzsche-Str. 14. Dort bieten wir u.a. zur Entlastung pflegender Angehöriger Verhinderungspflege an. Besichtigungstermine sind jederzeit nach kurzer Voranmeldung möglich.

### Einladung

Jeden Dienstag gegen 12.00 Uhr findet im Gemeinschaftsraum in der Bornaischen Straße 109 ein gemeinsames Mittagessen statt (Unkostenbeitrag). An gleicher Stelle veranstalten wir jeden Mittwoch 14.00 Uhr einen gemütlichen Nachmittag mit Kaffee, Kuchen und Brettspielen. Interessierten aus Connewitz und der Südvorstadt empfehlen wir unseren gemeinsamen Kaffeeklatsch mit Brettspielen in unserem Betreuten Wohnen in der Arno-Nitzsche-Straße 14. Dieser findet jeden Donnerstag gegen 14.30 Uhr statt.

Zu diesen Veranstaltungen laden wir Sie ganz herzlich ein

Eine Voranmeldung wäre schön

## Willkommen beim Pflegedienst Kathrin Bosold

### Unsere Leistungen

#### Beratung und Anleitung

- zu Leistungen der Pflege- und Krankenkassen,
- Fragen zu Pflegegraden und der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Kassen (MDK),
- benötigte Hilfsmittel und deren Finanzierung bzw. Beantragung, (eine Zusammenarbeit mit einem Sanitätshaus ist vorgesehen)
- Möglichkeiten, bestehende Selbstpflegethemen des Klienten durch Angehörige zu kompensieren,

Für diese Leistungen stehen wir Ihnen kostenfrei zur Verfügung.

#### Häusliche Krankenpflege (HKP)

- Übernahme der Grundpflege nach § 37.1 SGB V.,
- Haushaltshilfe nach § 38 SGB V.,
- Durchführung ärztlicher Verordnungen (Behandlungspflege), wie zum Beispiel:
  - Vorbereiten und Verabreichen von Medikamenten,
  - Einreibungen,
  - Anlegen von Kompressionsverbänden oder -strümpfen,
  - Messen von Vitalwerten (Blutdruck, Puls, Temperatur, Blutzucker),
  - Gabe von Injektionen,
  - Stomaversorgung (künstlicher Darmausgang),
  - Gabe von Einläufen oder Klistieren,
  - Fachgerechte Durchführung von Wundverbänden,
  - Pflege und Überwachung von Drainagen,
  - Anlegen von Infusionen zur parenteralen Ernährung,
  - Anschluss und Überwachung von Ernährungspumpen bei Ernährung mit Sondenkost,
  - Blasenkatheterisierung bei Frauen und Männern,
  - Trachealkanülenpflege und Bronchialtoilette,

Diese Leistungen werden vom behandelnden Arzt verordnet.

#### Ambulante Pflege

- Hilfe bzw. Übernahme der Körperpflege, einschl. Vollbäder und Haarwäsche,
- Toilettentraining und Toilettengänge,
- Versorgung mit Inkontinenzmaterial (Windelhosen, Inkontinenzvorlagen),
- Blasenkatheter- und Stomapflege,
- Fachgerechte Durchführung von Prophylaxen (Pneumonie-, Kontraktur-, Dekubitus-, Thrombose- und Parotitisprophylaxe),
- Zubereiten und Reichen der Nahrung,

Diese Leistungen können über die Pflegegrade abgerechnet werden.

#### Hauswirtschaftliche Hilfe

- Reinigung der Wohnung und des Treppenhauses,
- Übernahme des Einkaufs und anderer wichtiger Gänge (Apotheken, Behörden, Arzt),
- Wäschereinigung,

Diese Leistungen können über die Pflegegrade abgerechnet werden.

## Willkommen beim Pflegedienst Kathrin Bosold

### Betreuungs- und Entlastungsleistungen

- Individuelle Betreuung nach Absprache
- Es besteht die Möglichkeit, jeden Freitag von 9:30 Uhr bis 12:30 Uhr an unserem Betreuungstag im Wohnen am Kreuz in der Arno-Nitzsche-Straße 14 teilzunehmen.

Diese Leistungen können über die Pflegegrade abgerechnet werden.

### Privatleistungen

- Blutentnahme,
- Medikamentenservice (vom Rezept bis zur Arzneimittellieferung nach Hause)
- Begleitung bei MDK-Begutachtung zur Pflegestufe
- Hauswirtschaftliche Hilfe

Die Preise entnehmen Sie bitte aus dem "Privatleistungskatalog".

Selbverständlich werde ich und meine Mitarbeiter alles menschenmögliche tun, Ihre Wünsche und Bedürfnisse zu respektieren und unsere Leistungen zu Ihrer vollsten Zufriedenheit zu realisieren. Für Fragen und Anregungen stehe ich, sowie meine Mitarbeiter jeder Zeit zur Verfügung.

Wir freuen uns auf Sie.



## **Willkommen beim Pflegedienst Kathrin Bosold**

### **Ablauf**

Unsere Zusammenarbeit mit Ihnen läuft wie folgt ab:

Bei einem persönlichen Gespräch mit Ihnen erfahren wir, welche Hilfe Sie benötigen.

Wenn medizinisch – therapeutische Maßnahmen nötig sind, werden immer Kontakte mit den behandelnden Ärzten aufgenommen, die dann ggf. eine Verordnung ausstellen.

Pflegerische Hilfe wird mit Ihnen abgesprochen, und die daraus resultierende Finanzierung geklärt.

In vielen Fällen werden die Kosten der Pflege von Ihrer Kranken- und Pflegekasse übernommen.

Genauer wird Ihnen gern im Gespräch erläutert.

Wenn wir wissen, welche Leistungen bei Ihnen erforderlich sind, und Sie uns Ihre Wunscheinsatzzeiten genannt haben, können wir die Einsätze bei Ihnen planen.

Diese Planung wird nach medizinischer und pflegerischer Notwendigkeit, sowie nach fachlichen und personellen Möglichkeiten durchgeführt.

Wir bitten Sie aber dabei zu bedenken, dass Ihr Einsatz in eine bereits bestehende Tour eingefügt wird, so dass nicht immer Ihre Wunschzeiten voll berücksichtigt werden können.

Sind Sie bitte versichert, dass wir aber alles tun werden, Ihre Wünsche zu respektieren.

Sie werden aber auf alle Fälle informiert, wer und wann zu Ihnen zum Einsatz kommt. Bei der zeitlichen Angabe ist prinzipiell von einem Toleranzbereich von 15 Minuten auszugehen. Es kann immer wieder zu leichten Abweichungen zwischen Planung und tatsächlichen Einsatzzeiten kommen.

Wir arbeiten halt mit Menschen.

Bei längeren Verzögerungen sind unsere Mitarbeiter angehalten, Ihnen dies telefonisch mitzuteilen.

Wenn es trotz sorgfältiger Planung zu Problemen oder zu veränderten Anforderungen kommt, scheuen Sie sich bitte nicht, uns anzurufen und uns zu informieren. Wir sind stets dankbar für Anregungen, die uns helfen, unsere Arbeit zu verbessern.

### **Rufbereitschaft / Notruftelefon**

Wir sind rund um die Uhr für Sie erreichbar. Das heißt aber nicht, dass jederzeit jemand im Büro am Telefon sitzt.

Das Notruftelefon ist für pflegerische Notfälle gedacht, nicht als Auskunftstelefon.

Bei medizinischen Notfällen bitte gleich die 110 rufen.

Außerhalb der Bürozeiten werden Ihre Anrufe auf ein Notruftelefon umgeleitet. Dieses Notruftelefon ist ein Handy, welches ein Mitarbeiter während der Bereitschaft bei sich führt.

Dieser Mitarbeiter fährt in der Regel ganz normal seine Touren und wenn Sie ihn anrufen nimmt er sich für Sie Zeit.

Bedenken Sie, dass der Mitarbeiter in der Nacht ggf. etwas Zeit braucht, um zu Ihnen zu gelangen. Der Mitarbeiter muss von sich Zuhause über das Büro, wenn er Ihren Schlüssel benötigt; zu Ihnen gelangen.

### **Chipkarten- und Medikamentenservice**

Unser Pflegedienst möchte Ihnen eine weitere Serviceleistung anbieten.

Wenn Sie möchten, kümmern wir uns um Ihre Medikamentenversorgung.

Dazu gehören Medikamentenbestellung, Einlesen Ihrer Chipkarte beim Arzt, Rezepteinlösung in der Apotheke und das Bringen der Medikamente zu Ihnen nach Hause.

Wenn Sie diese Serviceleistung in Anspruch nehmen möchten, bitten wir um Mitteilung.

Siehe hierzu auch unser Schreiben „Chipkarten- und Medikamentenservice“.

## Willkommen beim Pflegedienst Kathrin Bosold

### Rechnungen

Wenn Sie ärztlich verordnete Häusliche Krankenpflege (HKP) durch uns erhalten, werden Sie von uns keine Rechnung erhalten.

Sie werden aber von Ihrer Krankenkasse an den Kosten beteiligt, und bekommen von Ihrer Kasse eine Rechnung.

Für jede vom Arzt ausgestellte Verordnung über HKP müssen Sie 10 € bezahlen.

Für die ersten 28 Tage im Kalenderjahr, an denen Sie HKP verordnet bekommen, werden Sie mit 10% an den Kosten beteiligt. Dies entspricht einen Betrag von ca. 16 bis 50 € .

Diese Zuzahlung wird bei einem Antrag auf Zuzahlungsbefreiung berücksichtigt.

Wenn Sie zuzahlungsbefreit sind, erhalten Sie keine Rechnung.

Wenn Sie Leistungen im Rahmen der Pflegeversicherung erhalten, bekommen Sie von uns eine Rechnung.

In dieser Rechnung werden die erbrachten Pflegeleistungen, die über den Sachkosten der jeweiligen Pflegestufe liegen und die Investitionskosten aufgeführt (Beispiel 1).

Wenn die Kosten der erbrachten Pflegeleistungen innerhalb der Sachkosten liegen, werden nur die Investitionskosten erhoben (Beispiel 2).

Die Investitionskosten betragen bei uns z.Z. 5% von den Kosten der erbrachten Pflegeleistungen.

Was sind Investitionskosten?

In der Vergütung durch die Pflegekassen sind vertraglich nicht alle Kosten eines Pflegedienstes für die jeweiligen Pflegeleistungen enthalten.

Diese Kosten dienen der Sicherstellung der Pflege, wie z.B. Miete für unser Büro, Fahrzeuge um zu Ihnen zu kommen, Versicherungen usw.. Diese Kosten sind die Investitionskosten.

Da diese Investitionskosten nicht von der Kasse vergütet werden, müssen wir, der Pflegedienst, Ihnen diese privat in Rechnung stellen.

Der Satz liegt bei uns bei 5 %.

### Beschwerden

Es wird eventuell trotz unseres stetigen Bemühens dazu kommen, dass Sie mit der einen oder anderen Sache nicht zufrieden sind. Sei es ein zeitlich schlecht geplanter Einsatz, ein unfreundlicher Mitarbeiter oder eine nicht ganz nachvollziehbare Rechnung.

In einem solchen Fall können Sie uns jederzeit gern im Büro unter 0341 – 33 78 037 anrufen.

Glauben Sie mir, ich sehe in einer Beschwerde ein wichtiges Mittel, um unsere Arbeit zu verbessern und Sie und die anderen Pflegebedürftigen besser versorgen zu können.

Tobias Bosold