

Patientenleitfaden



Liebe Patienten

Wir freuen uns, dass Sie sich für uns entscheiden haben. Um Ihnen die Zusammenarbeit mit uns so einfach wie möglich zu machen haben wir diesen Patientenleitfaden für Sie zusammengestellt. Hier erfahren Sie alles, was Sie über uns wissen sollten.

Seit unserer Gründung im Jahr 1990 hat sich das Pflorgeteam von Sanitas - ambulante Pflegedienste die medizinische Versorgung und Betreuung pflegebedürftiger Menschen in ihrer häuslichen Umgebung zur Aufgabe gemacht. Um diese Aufgabe erfüllen zu können sind wir Vertragspartner der Kranken- und Pflegekassen. Außerdem sind wir Mitglied im bpa (Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V.).

Anamnese/Pflegeplanung

Um Sie rundum gut versorgen zu können brauchen wir viele Informationen von Ihnen: Ihre Wünsche, Vorlieben Abneigungen, den Tagesablauf usw. Daraus erstellen wir die Anamnese zusammen, die als Grundlage für die Pflegeplanung dient. Nach dieser Pflegeplanung werden alle unsere Einsätze durchgeführt. Diese Vorgehensweise soll Ihnen die Möglichkeit geben im Rahmen Ihrer Fähigkeiten so selbstständig wie möglich zu bleiben.

Dokumentation

Bei jedem Einsatz wird die Dokumentationsmappe von unseren Mitarbeitern geführt. Hier werden alle wichtigen Daten erfasst. Alle Leistungen, die wir erbringen werden durch Handzeichen der Mitarbeiter dokumentiert. Nur Leistungen, die wir erbringen werden auch abgerechnet!

Diese Mappe befindet sich bei Ihnen. Sie können jederzeit Einsicht nehmen. Ihr Arzt kann wichtige Informationen erhalten z.B. Blutdruck, Blutzuckerwerte, und andere. Darum unsere Bitte, zeigen Sie Ihrem Arzt unsere Dokumentationsmappe bei jedem Hausbesuch. Oder nehmen Sie die Mappe mit, wenn Sie zum Arzt gehen. Er kann dann auch gleichzeitig Änderungen z.B. einen neuen Medikamentenplan einbringen. Das ist wichtig, damit Sie immer die richtige Therapie bekommen.

Nach Ende der Pflege muss die Mappe 30 Jahre aufbewahrt werden.

Schlüssel

Manchmal kann es sinnvoll sein uns einen oder mehrere Schlüssel zu überlassen. Können Sie auf das Klingeln nicht reagieren, weil sie es nicht hören konnten oder gestürzt sind und sich nicht alleine helfen können sind wir in der Lage in Ihre Wohnung zu kommen und Ihnen im Notfall zu helfen. Falls Sie das nicht möchten, sagen Sie uns Bitte wo sich im Notfall ein Schlüssel befindet.



Kontaktperson

Als Kontaktperson bezeichnen wir jemanden, dem Sie vertrauen, und der mit uns zusammenarbeitet, wenn wir Sie nicht erreichen können. Das können Verwandte, Bekannte oder Nachbarn sein. Wenn besondere Situationen auftreten, ist es wichtig, dass diese Personen wissen was getan werden soll. Deshalb informieren Sie diese Personen immer sehr gut. Z.B.: Was soll getan werden, wenn wir Sie nicht erreichen? Sollen wir die Tür aufbrechen lassen, oder hat die Kontaktperson einen Schlüssel und kann hinein? Solche und ähnliche Fragen sollten Sie mit Ihrer Vertrauensperson klären, bevor es zu diesen Situationen kommt. Das erleichtert uns allen die Arbeit und sorgt für schnelle Hilfe falls es sich um einen Notfall handeln sollte.

Bereitschaftsdienst

Außerhalb der Bürozeiten können Sie eine Nachricht auf unserem Anrufbeantworter unter 0421 / 57 10 44 hinterlassen. Unsere diensthabende Pflegefachkraft nimmt Ihre Mitteilung auf oder wird sich bei Bedarf unverzüglich (i.d.R. innerhalb von 5 Min.) bei Ihnen melden.

In ganz **besonderen** Notfällen können Sie uns auch direkt über Handy erreichen. Tel. Nr.: 0177 / 31 26 785

Notfalleinsätze sind kostenpflichtig!

Kurzfristige Abwesenheit:

Wenn aufgrund einer persönlichen Verhinderung ein Einsatz kurzfristig abgesagt werden muss, bitten wir Sie uns mindestens 24 Stunden vorher zu benachrichtigen. Ansonsten müssen wir Ihnen diesen Einsatz trotzdem in Rechnung stellen.

Langfristige Abwesenheit

Wenn Sie ins Krankenhaus, Pflegeheim gehen oder in den Urlaub möchten, sagen Sie uns bitte Bescheid. Der Pflegevertrag ruht dann für diese Zeit. Wenn der Aufenthalt in einem Pflegeheim dauerhaft sein sollte endet der Pflegevertrag natürlich sofort.

Abrechnung

Wenn Sie eine Pflegestufe haben, werden die Leistungen bis zur Höhe der jeweiligen Sachleistungen direkt mit Ihrer Pflegekasse abgerechnet. Darüber hinausgehende Leistungen werden Ihnen berechnet.

Private Leistungen sind je nach Vereinbarung entweder bar gegen Quittung, per Überweisung oder mit einer Einzugsermächtigung zu bezahlen.