

Ambulante Dienste

SDL-Konzept für zufriedene Kunden: Pflege mit dem Plus

Die Sozial- und Diakoniestation Langenhorn (SDL) in Hamburg hat ein Konzept entwickelt, um die Kundenzufriedenheit zu steigern. Der Dienstleister möchte den individuellen Bedürfnissen der etwa 250 Kunden möglichst umfassend nachkommen. Ergebnis der Überlegungen, wie dies in die Praxis umzusetzen ist: das Modell Pflege mit dem Plus.

Hamburg. „Was unsere Kunden benötigen, ist natürlich mehr als nur die reine Pflege“, sagt Rüdiger von Brocke, Geschäftsführer des frei-gemeinnützigen Anbieters SDL. Dafür entwickelte er ein Konzept, das auf Kooperation mit anderen Organisationen und Gruppen setzt. So gibt es einen Besuchsdienst, der die Kunden betreut, die alleine wohnen, Pflegekurse für pflegende Angehörige, ein Kontaktbüro und die individuelle Sterbebegleitung.

Von den Angeboten müssen nur die Pflegekurse finanziert werden. In den anderen

Bereichen arbeiten freiwillige Helfer, die entsprechend geschult wurden.

Basis für das Plus-Programm der Diakonie- und Sozialstation sind die Bedürfnisse der betreuten Menschen. Diese zu erkennen und entsprechende Handlungen daraus abzuleiten ist ein Aufgabe, die sich den Mitarbeitern des Pflegedienstes täglich stellt. „Wenn Veränderungen, Verschlechterungen auftreten, müssen wir sofort handeln“, sagt Pflegedienstleiterin Astrid Jungnickel. „Wir verrichten unsere Arbeit bei unseren Kunden nicht nur unter medizinisch-pflegeri-

schen Aspekten, sondern auch unter den psycho-sozialen.“ Dazu gehört auch zu erkennen, wenn das Ende des Lebens eines Kunden naht.

Die SDL arbeitet in der Service der SDL wurde in Kooperation mit der Kirchengemeinde St. Jürgen organisiert. Die freiwilligen Helfer lesen vor, gehen mit den Pflegebedürftigen spazieren oder erledigen kleine Einkäufe. Die freiwilligen Besucher werden von einem Pastor angeleitet, der sich einmal im Monat mit allen trifft. Den Kontakt zwischen den Pflegebedürftigen und den freiwilligen Besuchern vermitteln die Mitarbeiter des Pflege-

Im Besuchsdienst arbeiten derzeit acht Freiwillige, die eine Reihe von pflegebedürftigen Menschen einmal pro Wo-



Der Besuchsdienst, organisiert mit freiwilligen Helfern, wird von den Kunden, die allein leben als besonderer Service wahrgenommen. Foto: Krüper/nh

che zu Hause besuchen. Der Service der SDL wurde in Kooperation mit der Kirchengemeinde St. Jürgen organisiert. Die freiwilligen Helfer lesen vor, gehen mit den Pflegebedürftigen spazieren oder erledigen kleine Einkäufe. Die freiwilligen Besucher werden von einem Pastor angeleitet, der sich einmal im Monat mit allen trifft. Den Kontakt zwischen den Pflegebedürftigen und den freiwilligen Besuchern vermitteln die Mitarbeiter des Pflege-

dienstes.

Weihnachtsfeiern, Sommerfeste und Ausflüge ergänzen das PflegePlus-Programm der SDL. Für das nächste Jahr ist bereits eine Erweiterung des bestehenden Angebots geplant. Dann soll für die Kunden der Diakoniestation ein Kurzurlaub, organisiert von der SDL, angeboten werden.

Nähere Informationen über das PflegePlus-Programm bei der SDL unter Tel.: (0 40) 5 32 86 60.

KURZ NOTIERT

KONTROLLE: Die Ersatzkassen in Hessen planen die Kontrollen bei ambulanten Pflegediensten zu intensivieren. Bislang werden 50 bis 80 anlassbezogene Qualitätsprüfungen mit Abrechnungskontrollen pro Jahr durchgeführt. „Sollte sich nach Einführung des Pflege-Qualitätssicherungsgesetzes, das dann auch Prüfungen bezogen auf die SGB V-Leistungen zulässt, herausstellen, dass sich mit den Schadenersatzforderungen der Kontrollaufwand amortisiert, ist eine Ausweitung der Kontrollen denkbar“, sagte jetzt VdAK-Referatsleiter Jürgen Kunkel gegenüber MedicalTribune.

ÜBERNAHME: Die MTG Malteser Trägergesellschaft gGmbH hat die ambulanten Pflegedienste des Malteser Hilfsdienstes im Rhein-Sieg-Kreis übernommen. Die Einrichtungen werden nun in einer 100prozentigen Tochtergesellschaft geführt.