

gen, um unsere Planungen entsprechend anzupassen. Nicht abgesagte Einsätze oder Einsätze, bei denen uns die Tür zur vereinbarten Zeit nicht geöffnet wird, müssen wir privat in Rechnung stellen.

### Umgang mit infektiösen Krankheiten

Bitte haben sie Verständnis dafür, dass unsere Pflegekräfte Patienten, die von einer infektiösen Krankheit betroffen sind (z. B. MRSA, Norovirus), nur in Schutzkleidung versorgen dürfen. Dies vermindert die Risiken einer Keimübertragung. Um die übrigen Patienten vor einer Keimverschleppung zu schützen, werden betroffene Patienten erst am Ende der Pflgetour versorgt.

### Besorgung von Verordnungen / Serviceleistungen

Das Besorgen von Verordnungen oder Rezepten im Rahmen der häuslichen Krankenpflege ist keine eigenständige Leistung der Krankenkasse.

Diese Aufgabe ist von Ihnen selbst oder Ihren Angehörigen zu leisten. Sollten Sie hier Unterstützung benötigen, sprechen Sie uns an. Je nach Wunsch, können wir solche Serviceleistungen preisgünstig für Sie erledigen.

**Für weitere Fragen stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung.**

Ihre Caritas-Sozialstation

Überreicht von Ihrer Caritas-Sozialstation:



Herausgegeben von:  
Caritasverband Trier e. V.  
Abteilung Gesundheitshilfen  
Jesuitenstraße 13  
54290 Trier  
Telefon 0651 2096-570  
orth.walter@caritas-region-trier.de  
www.caritas-region-trier.de

Stand: 01.11.2017

# caritas

## Zu Hause pflegen – zu Hause bleiben

### Individuelle Hilfe für individuelle Bedürfnisse



Information Ihrer Caritas-Sozialstation

## Die Caritas-Sozialstationen

Liebe Patientin, lieber Patient,

zu Beginn einer Pflegesituation kommen bei Patienten und Angehörigen eine Vielzahl von Fragen auf. Um einige davon direkt zu beantworten, haben wir für Sie diesen Flyer zusammengestellt.

### Pflegevertrag / vereinbarte Leistungen

Wir vereinbaren mit allen Patienten einen schriftlichen Pflegevertrag, um die wesentlichen Inhalte der Pflege verbindlich zu regeln.

Die vereinbarten Leistungen / Leistungsinhalte innerhalb der Pflegeversicherung sowie die jeweiligen Preise werden in einem Kostenvoranschlag dargestellt. Dieser ist

Bestandteil des Pflegevertrages. Ein Exemplar des Pflegevertrags ist für Ihre Unterlagen bestimmt. Bitte denken Sie bei Abschluss des Pflegevertrags daran, dass Sie ihren Leistungsanspruch auf Sach- oder Kombinationsleistungen umstellen, sofern Sie bislang Pflegegeldleistung bezogen haben.

### Erstbesuch

Der Erstbesuch findet in der Regel vor dem ersten Einsatz unserer Pflegekräfte statt und dient dem



persönlichen Kennenlernen des Pflegebedürftigen, der pflegenden Angehörigen sowie der häuslichen Situation. Fragen zu weiteren pflegerischen Versorgung (pflegerische Maßnahmen, Einsatzzeiten, Finanzierung, Einsatz von Hilfsmitteln etc.) können hierbei ausführlich besprochen werden. Der Erstbesuch ist für die pflegebedürftige Person kostenlos (eine Abrechnung mit der Pflegekasse ist möglich).

Die Erstbesuche werden von unseren Pflegedienstleitungen wahrgenommen.

### **Die Pflege im Team / im Bezirk**

Die Caritas-Sozialstation versorgt Sie mit einem festen Mitarbeiter-Team, um die Kontinuität in der Pflege zu wahren.

Dabei ist eine Pflegekraft dauerhaft ihre feste Ansprechpartnerin für weitergehende Fragen.

Den verständlichen Wunsch der Versorgung durch eine einzelne Pflegekraft können wir leider nicht erfüllen, da bei mehreren Versorgungen am Tag oder Einsätzen am Wochenende bzw. innerhalb von Krankheits- und Urlaubszeiten zwingend mehrere Pflegekräfte für Ihre Versorgung benötigt werden.

### **Notfallsituation innerhalb der Pflege**

Tritt während der Pflege eine Notfallsituation ein, organisieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die notwendigen Hilfen (Verständigung

des Hausarztes oder des Notarztes, Erste-Hilfe-Maßnahmen, ggfs. Rücksprache mit den Angehörigen oder der Pflegedienstleitung etc.). Um eine Notfallsituation auszu-schließen, vereinbaren wir auch zu Beginn der Pflege, wie damit um-zugehen ist, wenn zum vereinbar-ten Pflegetermin die Haustür nicht geöffnet wird.

### **Schlüsselübergabe**

In vielen Fällen ist es sinnvoll uns einen Haustürschlüssel auszuhän-digen. Dies erspart Ihnen den Weg zur Haustür und eventuelle Notfall-situationen können schneller er-kannt werden.

Aus organisatorischen Gründen sollte pro vereinbarte Einsatzzeit (z. B. morgens und abends) sowie für die Feiertags- und Wochenend-einsätze jeweils ein Schlüssel an die Caritas-Sozialstation ausgehändigt werden.

Die Schlüsselübergabe wird in einem Schlüsselvertrag geregelt. Bei Schlüsselverlust haftet der Cari-tasverband Trier im Rahmen seiner Betriebshaftpflichtversicherung.

### **Rufbereitschaft**

Bei pflegerischen Notfällen erreichen Sie uns rund um die Uhr unter der Rufnummer der jeweiligen Caritas-Sozialstation.

Teilweise sind Anrufweiterleitungen geschaltet. Bitte hören Sie daher immer vollständig den Ansagetext ab. Sie können sich dann mit einer Pflegekraft der Caritas-Sozialstation

verbinden lassen. Einsätze innerhalb der Rufbereit-schaft sind kostenpflichtig.



### **Pflegedokumentation**

In der Pflegedokumentationsmappe werden alle für Ihre Versorgung not-wendigen Informationen schriftlich zusammengefasst.

Hierzu gehören u. a. der individuelle Pflegeablauf, ein aktueller Pflegebe-richt, notwendige Prophylaxen oder durchgeführte Beratungen.

Weiterer Bestandteil ist der so-genannte Leistungsnachweis, in dem unsere Pflegekräfte die durch-geführten Maßnahmen mit Handzei-chen abzeichnen.

Die Pflegedokumentation ist Eigen-tum der Caritas-Sozialstation. Sie kann eingesehen werden, darf aber nicht an andere Personen heraus-gegeben werden (z. B. Fahrer eines Krankenwagens oder Mitarbeiter des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen).

### **Pünktlichkeit im Alltag**

Zu Beginn der Pflege vereinba-ren wir mit Ihnen einen konkreten Zeitpunkt, an dem die Versorgung

stattfindet.

Wir legen Wert darauf, die Wunsch-zeiten bei Ihrer persönlichen Pfl-egeplanung zu berücksichtigen. Dies gelingt aber nicht in allen Fällen.

Durch Notfälle oder schwierige Verkehrsverhältnisse kann es dazu kommen, dass vereinbarte Zeiten, trotz sorgfältiger Planung, nicht eingehalten werden können.

Wir behalten uns daher eine Abwei-chung von ca. 30 Minuten vor oder nach der vereinbarten Einsatzzeit vor. Sollte es zu größeren Abwei-chungen kommen, werden wir Sie telefonisch informieren.

### **Spontane Mehrleistungen**

Spontane Wünsche nach mehr Leistungen in einem Einsatz (z. B. Frühstück zubereiten, Durchführung einer Pflegemaßnahme, die bislang nicht geplant war etc.) können wir in der Regel nicht erfüllen, da wir in in solchen Fällen die übrigen Patien-ten nicht mehr pünktlich versorgen können.

Gerne planen wir diese Leistungen zukünftig in unsere Tourenplanung ein. Hier genügt ein Anruf bei unse-rer Pflegedienstleitung.

### **Spontane Reduzierung der Leistungen**

Um unsere Patienten pünktlich zu versorgen, müssen wir mit den Leistungen planen, die Sie mit uns verabredet haben.

Sollte einmal eine Leistung nicht notwendig sein, bitten wir Sie den Einsatz 24 Stunden vorher abzusa-