



Konzept

des Geschäftsbereichs Pflege

der auxiliar GmbH

der Stiftung Freundeskreis Ochsenzoll



Ambulanter Pflegedienst

Wir leisten ambulante Pflege in unserem Einzugsgebiet im Bezirk Hamburg-Nord in den Ortsteilen Fuhlsbüttel, Langenhorn und Ochsenzoll.

Im Schwerpunkt erbringen wir Pflegeleistungen für Menschen mit psychischen Erkrankungen. Selbstverständlich nehmen wir auch Pflegebedürftige mit somatischen Erkrankungen als Klienten auf.

Der Umfang und die Art der Leistung richtet sich nach der jeweiligen ärztlichen Verordnung (Behandlungspflege nach SGB V) sowie bei Pflegebedürftigkeit nach dem Pflegeversicherungsgesetz (SGB XI) sowie im Rahmen der „Hilfe zur Pflege“ (SGB XII).

Wir arbeiten mit allen Kranken- und Pflegekassen sowie den Sozialämtern zusammen.

Gute Pflege braucht gute Beziehungen

Wir sind ein ambulanter Pflegedienst für kranke und pflegebedürftige Menschen. Ein besonderer Schwerpunkt unserer Arbeit liegt in der häuslichen Krankenpflege für Menschen mit psychiatrischen und gerontopsychiatrischen Erkrankungen.

Die Kosten für unsere Leistungen werden von den Krankenkassen, den Pflegekassen oder dem Sozialhilfeträger übernommen.

Weil wir in unserer Arbeit ein besonderes Beziehungs- und Vertrauensverhältnis für unbedingt erforderlich halten, achten wir sehr auf die Kontinuität des bei unseren Patienten eingesetzten Pflegepersonals.

Unsere Ziele:

- Gezielte und individuelle Stabilisierung des Gesundheitszustands
- Förderung des selbstbestimmten und selbständigen Lebens zu Hause oder in Wohngemeinschaften
- Weiterentwicklung der persönlichen Fähigkeiten durch eine aktivierende und unterstützende Pflege
- Stärkung der Angehörigen durch Beratung und Unterstützung



Inhaltsverzeichnis:

1. Einleitung
2. Pflegeverständnis und Menschenbild
3. Ziele und Bedeutung des Leitbilds in unserer täglichen Arbeit
4. Unser Pflegemodell
5. Die Besonderheiten in der Pflege von Menschen mit einer psychischen Erkrankung
6. Kommunikation im ambulanten Pflegedienst
7. Der Pflegeprozess
8. Alltagsmanagement
9. Kommunikation mit Angehörigen und Bezugspersonen
10. Hauswirtschaft in unserem ambulanten Pflegedienst
11. Fort- und Weiterbildung für Mitarbeitende
12. Qualitätsmanagement
13. Datenschutz
14. Leistungsbeschreibung
15. Schlussbemerkung



1. Einleitung

Die Stiftung Freundeskreis Ochsenzoll bietet in ihrer gemeinnützigen auxiliar Gesellschaft mbH außerklinische Dienstleistungen für Menschen mit seelischen Behinderungen und psychischen Erkrankungen in den Bereichen Medizinische Versorgung und Rehabilitation, Eingliederungshilfe, Jugend- und Familienhilfe und ambulante Pflege an.

Im Geschäftsbereich Pflege liegt der Schwerpunkt der Arbeit in der Betreuung, Aktivierung und Anleitung zur größtmöglichen Selbständigkeit der Klienten. Ihre speziellen Bedürfnisse zu erkennen und vorhandene Fähigkeiten aufzuspüren und zu fördern, fordert von den Mitarbeitenden, sowohl Pflege- als auch Hauswirtschaftskraft, ein hohes Maß an Engagement, reichlich Geduld und Einfühlungsvermögen. Ebenso ist ein intensives Auseinandersetzen mit der psychischen Problematik des einzelnen Klienten erforderlich.

Mit dem ständigen Wachsen des Anteils der Pflegebedürftigen an der Gesamtbevölkerung in Deutschland entwickelt sich die Pflege immer mehr zu einer tragenden Säule unseres Sozialstaats. So leisten auch die Mitarbeitenden des ambulanten Pflegedienstes der auxiliar GmbH einen wichtigen Dienst für die Gesellschaft.

2. Pflegeverständnis und Menschenbild

Wir verstehen uns als Vertreter der professionellen Pflege und sehen unsere Aufgabe in der Förderung und Erhaltung von Gesundheit. Wir unterstützen Menschen in der Behandlung von Krankheiten, um für sie eine bestmögliche Lebensqualität bis zum Tod zu erreichen.

Für uns ist die Würde des Menschen, ungeachtet von Konfession, Hautfarbe, Geschlecht und Bildung, unantastbar. Wir betrachten den Menschen als Ganzheit in seiner Umgebung mit seinen seelischen, sozialen, religiösen und leiblichen Zügen.

3. Ziele und Bedeutung des Leitbilds in unserer täglichen Arbeit

Wir pflegen unter Beachtung der Ressourcen und des Pflegebedarfs der betreuten Menschen. Die Erhaltung der Ressourcen behalten wir dabei stets im Blick. Die Beziehung zwischen den betreuten Menschen und den Pflegenden ist geprägt von Einfühlsamkeit, Anteilnahme und Verständnis. Wir fördern Eigenständigkeit und unterstützen Selbstbestimmtheit ebenso wie die Integration in das soziale Umfeld. Durch Hilfe bei der Gestaltung des Alltagslebens und des Lebensumfelds schaffen wir hierfür die Voraussetzungen. Wir vermitteln Akzeptanz im täglichen Miteinander und im sozialen Umfeld der Klientinnen und wirken durch Aufklärung gegen Stigmatisierung von Menschen, die psychisch krank, behindert und alt sind.

Die Steigerung der Lebensqualität der von uns Betreuten und deren Zufriedenheit ist uns stets ein Anliegen.

Die individuelle Grundbotschaft wird gemeinsam mit den betreuten Menschen definiert.

Wir lassen uns in unserer täglichen, praktischen Arbeit von unserem Pflegeleitbild lenken.



4. Unser Pflegemodell

Wir orientieren unser tägliches, pflegerisches Handeln am neuen Strukturmodell.

Das Konzept des Strukturmodells zur Entbürokratisierung in der stationären und der ambulanten Langzeitpflege (SGB XI) wurde explizit mit dem Ziel entwickelt, die Pflegedokumentation auf ihre gesetzlich vorgeschriebenen (vgl. § 113 Abs. 1 SGB XI) und fachlich gebotenen Funktionen zurückzuführen, fachliche Standards zu berücksichtigen und Impulse zu setzen sowie unter Beachtung rechtlicher Aspekte (Haftungs-, Sozial- und Berufsrecht) von nicht erforderlichem Dokumentationsaufwand zu befreien.

Personenzentrierte Pflege

Gemäß diesem Ansatz werden die Wünsche und Bedürfnisse der pflegebedürftigen Person in den Mittelpunkt der Versorgung gestellt und die pflegebedürftige Person im Verlauf des Versorgungsprozesses kontinuierlich in die Gestaltung mit einbezogen.

Den vier aufeinander aufbauenden Elementen des Strukturmodells liegt das national und international fachliche Verständnis zur Steuerung des Pflegeprozesses zu Grunde. Der dem Strukturmodell zugrundeliegende 4-stufige Pflegeprozess (WHO Modell) findet sich hier – in Abweichung der bisher weit verbreiteten Praxis eines 6-stufigen Prozesses nach Krohwinkel – in den folgenden vier Elementen wieder.



Die sechs Themenfelder sind:

1. Kognitive und kommunikative Fähigkeiten
2. Mobilität und Beweglichkeit
3. Krankheitsbezogene Anforderungen und Belastungen
4. Selbstversorgung
5. Leben in sozialen Beziehungen
6. Haushaltsführung

5. Die Besonderheiten in der Pflege von Menschen mit einer psychischen Erkrankung

Die ambulante Pflege richtet sich an Menschen, die die angebotene Behandlung und Pflege akzeptieren. Die Mitarbeitenden sind, da sie sich als Gast in der Wohnung der Klienten aufhalten, direkt mit der Lebensführung konfrontiert. Dies erfordert oft ein hohes Maß an Akzeptanz auch ungewöhnlicher Lebensentwürfe und ein ständig neues Aushandeln der Angebote und der Art der Durchführung. Auf diese Weise leistet die ambulante Pflege einen wichtigen Beitrag, damit Menschen mit einer psychischen Erkrankung ein würdiges, eigenständiges Leben in ihrem gewohnten Umfeld führen können und soziale Integration gefördert ist.

Zu den speziellen Aufgaben gehören insbesondere:

- der Aufbau tragfähiger, professioneller Beziehungen
- der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu Angehörigen und anderen an der Behandlung beteiligten Berufsgruppen
- die Analyse des Hilfsbedarfs im Rahmen des Pflegeprozesses und die Dokumentation von Krankheitszustand und -entwicklung
- das Schaffen einer stützenden Tagesstruktur durch die Hilfe bei den Alltagsaufgaben
- die Unterstützung der ärztlichen Behandlung
- das Erkennen von Krisensituationen und die frühzeitige Krisenintervention
- die Förderung der Compliance und des verantwortlichen Umgangs mit Medikamenten einschließlich der Beurteilung der Wirkung und Nebenwirkung
- die Vermittlung weiterer Hilfsangebote.

Diese Aufgaben stellen hohe Anforderungen an die Mitarbeitenden. Da die Einsätze oft allein erfolgen, müssen die Pflegekräfte in der Lage sein, die Situation der Klienten einzuschätzen und eigenständig zu arbeiten. Dazu bedarf es eines hohen Maßes an Kompetenz und der Bereitschaft der kritischen Reflexion der eigenen Handlungsweisen. Der respektvolle Umgang mit Nähe und Distanz ist eine weitere Anforderung an Pflegekräfte in der psychiatrischen Pflege.

6. Kommunikation im ambulanten Pflegedienst

Gerade im Bereich der ambulanten Pflege, in dem die Dienstleistung dezentral erfolgt, kommt einer guten Kommunikation eine hohe Bedeutung zu. In unserem ambulanten Pflegedienst haben wir deshalb eine Informationsstruktur geschaffen, die eine bedarfsgerechte Versorgung unserer Klienten unterstützt.

Dazu gehören insbesondere:

- die Ausstattung unserer Mitarbeitenden mit Mobiltelefonen
- ein Pflegedokumentationssystem, das eine prozesshafte Pflege ermöglicht
- die elektronische Einsatzplanung mit der Angabe der vereinbarten Leistungen und Einsatzzeiten
- die wöchentlich stattfindenden Dienstbesprechungen, in denen auch die Schnittstellen Pflege/Hauswirtschaft bearbeitet werden können. Die Protokolle dieser Besprechungen sind jederzeit einsehbar.



- in Teilbereichen die mündlichen Übergaben zwischen den Pflegekräften
- die gezielte schriftliche Weitergabe aktueller Informationen durch das Übergabebuch
- die wöchentliche Besprechung der Führungskräfte GB Pflege

Gesamtbetrieblich gehören dazu:

- die Teilnahme der Leitungskräfte am monatlich stattfindenden gesamtbetrieblichen Führungskräftetreffen und den Klausurtagen
- die Mitarbeit der Leitungskräfte an gesamtbetrieblichen Arbeitsgruppen
- die Kooperationsgespräche mit anderen Fachbereichen des Unternehmens
- die Mitarbeit einer Führungskraft des GB Pflege im Beratungs- und Lenkungsgremium Unternehmensleitungskonferenz (ULK)

7. Der Pflegeprozess

Den Pflegeprozess als Sammlung und Analyse notwendiger Informationen über die Situation des zu pflegenden Menschen stellen wir in der Pflegeprozessdokumentation dar. Aus den Informationen wird ein individueller Pflegeplan erstellt, die Umsetzung dokumentiert und die Evaluation vorgenommen. Den Pflegeprozess verstehen wir als geplanten und reflektierten Arbeitsprozess, der sich an den Bedürfnissen der Menschen orientiert. Da der Mensch sich in seinen Lebensaktivitäten bis an sein Lebensende weiterentwickeln und verändern kann, ist auch der Pflegeprozess erst mit dem Lebensende abgeschlossen.

8. Alltagsmanagement

Eine besondere Dienstleistung ist das sogenannte „Alltagsmanagement“, das wir im Rahmen der Betreuung von Wohn-Pflege-Gemeinschaften erbringen. Hierbei handelt es sich um eine Leistung der Eingliederungshilfe (SGB IX), für volljährige Menschen mit einer psychischen Erkrankung. Sie wird durch den Träger der Sozialhilfe bewilligt oder auch von den Betreuten aus eigenen Mitteln finanziert. Die Leistungserbringung erfolgt unter fachlicher Anleitung.

Ziele dieser Maßnahmen sind:

- die (Wieder-)Gewinnung einer selbstständigen und selbstverantwortlichen Lebensführung
- die Schärfung der Wahrnehmung der psychischen Beeinträchtigung im Sinne einer zunehmenden Sicherheit im Umgang mit der Erkrankung
- die Förderung der Fähigkeit, Krisen psychischer und sozialer Art besser erkennen und überwinden zu können
- die Vermeidung stationärer Aufenthalte
- die Förderung verbleibender und kompensatorischer Hilfen
- die Stabilisierung des Netzwerks bzw. die Unterstützung bei der Entwicklung eines solchen
- die Überwindung von Isolation und Vereinsamung, die Zunahme von Mobilität
- die Förderung zur Wiedergewinnung einer Lebensperspektive



Die Leistung wird individuell ermittelt und im Verlauf angepasst. Die Leistung erfolgt in Form von Anleitung, Beratung, Unterstützung, Hilfestellung, Förderung, Begleitung, stellvertretender Ausführung, Planung, Kooperation/Vernetzung und Organisation.

9. Kommunikation mit Angehörigen und Bezugspersonen

Der Umgang mit Angehörigen und anderen Bezugspersonen stellt die Pflegenden oft vor besondere Anforderungen. Häufig erschweren Vorurteile auf beiden Seiten ein Vertrauensverhältnis zum Nutzen aller Beteiligten. Unser Ziel ist es, im Rahmen einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit Angehörigen und Bezugspersonen ein vertrauensvolles Verhältnis aufzubauen. Die Angehörigen sind jederzeit willkommen und werden in ihrer Sorge um ihre Verwandten ernst genommen und unterstützt. Dies beginnt mit der freundlichen und entgegenkommenden Begrüßung und führt weiter über eine angemessene Weitergabe von Informationen und eine verständnisvolle Haltung für die Situation der Angehörigen. Die Betreuten können schließlich von einer konstruktiven Zusammenarbeit der Pflegenden und ihrer Familie profitieren, indem sie sich sicher und gut aufgehoben fühlen. Auch der Arbeit der Pflegekräfte wird so Anerkennung und Respekt entgegengebracht.

10. Hauswirtschaft in unserem ambulanten Pflegedienst

Der Hilfebedarf älterer und kranker Menschen beginnt oft mit der Haushaltsführung. Hier leistet das Team des Hauswirtschaftsbereichs im ambulanten Pflegedienst der auxiliar GmbH einen wichtigen Beitrag zum Erhalt eines selbstbestimmten Lebens in den eigenen vier Wänden.

Das Schaffen hygienischer Wohnbedingungen ist bedeutend im Bereich der Infektionsprophylaxe und hilft, gesundheitliche Gefährdungen zu reduzieren. Auch die optische Gestaltung des Wohnumfelds nach den Wünschen der Betreuten durch unser Hauswirtschaftsteam trägt zum Wohlbefinden bei.

Ziel unserer Hilfeleistungen im Bereich der Hauswirtschaft ist die Förderung, Assistenz und die Vermittlung von Alltagskompetenzen.

Die Mitarbeitenden der Hauswirtschaft nehmen an den Dienstbesprechungen im Geschäftsbereich (GB) Pflege teil. Hier können sowohl aktuelle Themen und Probleme des eigenen Arbeitsbereichs, wie auch Fragen aus Schnittstellen bearbeitet werden.

Das Hauswirtschaftsteam arbeitet nach einem Hygienekonzept. Die Mitarbeitenden sind geschult und kennen die Erfordernisse der Lebensmittelhygieneverordnung. Die individuellen hygienischen Risiken sind bekannt, wie auch die Maßnahmen der Infektionsprophylaxe. So bringen wir bei Vorliegen einer Infektion unserer Betreuten gelistete Desinfektionsmittel zum Einsatz.

Die persönlichen Wünsche zur Versorgung mit Speisen werden selbstverständlich berücksichtigt, die Leistungen dem Tagesrhythmus der Kundinnen angepasst.

Im Rahmen der selbstbestimmten Haushaltsführung unserer Betreuten leistet das Hauswirtschaftsteam auch das Waschen der individuellen Wäsche sowie die Einkäufe von Lebensmitteln.

Diese vielfältigen Aufgaben erfordern eine Professionalität in der Leistungserbringung, die wir durch regelmäßige Fortbildungen und Teilnahme an den fachübergreifenden Dienstbesprechungen sicherstellen.

11. Fort- und Weiterbildung für Mitarbeitende

Zur Pflege von Menschen, die alt, krank und psychisch erkrankt/seelisch behindert sind gibt es ständig neue wissenschaftliche Erkenntnisse, die es gilt, in die tägliche Arbeit zu übernehmen. So wird die Tätigkeit der Pflegenden immer mehr zu einer sehr anspruchsvollen Tätigkeit, die dauerndes Lernen erfordert. Der ambulante Pflegedienst der auxiliar GmbH bietet deshalb allen Mitarbeitenden die Möglichkeit, durch innerbetriebliche Fortbildungsveranstaltungen die fachliche Qualifikation zu sichern und zu entwickeln.

Inhouse-Schulungen dienen – schon durch die Erweiterung der praktischen Handlungskompetenzen – als Instrument der Qualitätslenkung. Eine Verpflichtung zur ständigen Fortbildung ergibt sich auch aus der gesetzlichen Verpflichtung „eine dem allgemein anerkannten Stand der fachlichen Kenntnisse entsprechende Qualität des Wohnens und der Betreuung“ sicherzustellen. Innerbetriebliche Bildungsmaßnahmen führen darüber hinaus zu einer vermehrten Übernahme von Verantwortung durch die Mitarbeitenden.

Unser Ziel ist es, die Arbeitszufriedenheit und die Kreativität der Mitarbeitenden zu fördern und die positive Identifikation mit der durchzuführenden Arbeit sowie ein besseres Verständnis der Bedürfnisse der von uns betreuten Menschen zu ermöglichen.

Ziel ist es auch, den Mitarbeitenden aktuelle Kenntnisse zu den gesetzlichen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen zu vermitteln, um sie in die Lage zu versetzen, Veränderungsprozesse aktiv begleiten zu können und konzeptionelles Denken zu fördern.

Der GB Pflege hält aktuelle Fachliteratur vor, die dem gesamten Team jederzeit zur Verfügung steht und im Arbeitsalltag als Nachschlagewerk genutzt werden kann.

Die Programme externer Anbieter von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sind gleichfalls allen Mitarbeitenden frei zugänglich, auch diese Maßnahmen können auf Antrag durch Freistellung und/oder Übernahme der Kosten gefördert werden. Zur Führungsaufgabe der Vorgesetzten gehört es, die Mitarbeitenden im Rahmen der Personalentwicklung gezielt auf geeignete externe Fortbildungsveranstaltungen aufmerksam zu machen und sie ggf. für diese Veranstaltungen abzuordnen.

Die Planung des innerbetrieblichen Fortbildungsprogramms erfolgt jährlich. Verantwortlich für Planung und Durchführung der innerbetrieblichen Fortbildung sind die Leitungskräfte des Geschäftsbereichs Pflege.

Die Teilnahme an den Maßnahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements steht den Mitarbeitenden des ambulanten Pflegedienstes ebenfalls offen.

12. Qualitätsmanagement

Die Verantwortung für die Definition der Qualitätspolitik des Unternehmens liegt bei der obersten Leitung. Sie legt die Qualitätspolitik fest und befördert die Entwicklung und Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems. Aufgabe der obersten Leitung ist es außerdem, die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Ressourcen zur Verfügung zu stellen.

Die ständige Verbesserung unserer Dienstleistung ist jedoch ebenso Auftrag der Mitarbeitenden. Der Grad der Zufriedenheit unserer Klienten mit den von uns erbrachten Dienstleistungen dient uns hierbei ebenso zur Orientierung wie das Beschwerdemanagement und die Bearbeitung aufgetretener Fehler.



In unserem Qualitätshandbuch („RoXtra“) sind die relevanten Prozesse und Leistungen beschrieben, die Arbeitsanweisungen niedergelegt sowie Formulare und Checklisten zur Verfügung gestellt.

Die Prozesse sowie die Qualität der Ergebnisse werden regelmäßig überprüft und mit dem Ziel der kontinuierlichen Verbesserung angepasst. Dadurch gewinnen unsere Mitarbeitenden Handlungssicherheit und unsere Klientinnen erleben durch die Orientierung an ihren Wünschen Verlässlichkeit und Zufriedenheit mit unseren Leistungen.

Die Qualität unserer Dienstleistungen messen wir stets am Gelingen einer bedarfsgerechten, an der Lebensqualität der Menschen orientierten wirtschaftlichen Versorgung unserer Klienten.

13. Datenschutz

Der Datenschutz besitzt einen besonders hohen Stellenwert. Der sichere und vertrauensvolle Umgang mit Kundendaten, Mitarbeiterdaten sowie sonstigen personenbezogenen Daten bildet eine wesentliche Grundlage für die Erbringung serviceorientierter Dienstleistungen.

Grundlagen des Datenschutzes

Die auxiliar GmbH unterliegt als „nicht-öffentliche Stelle“ den datenschutzrechtlichen Vorschriften der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des neuen Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG neu). Daneben gelten zahlreiche bereichsspezifische Vorschriften.

Zweck der DSGVO und des BDSG neu ist es, den Einzelnen davor zu schützen, dass er durch den Umgang mit seinen personenbezogenen Daten in seinem Persönlichkeitsrecht beeinträchtigt wird.

Im Datenschutzrecht gilt gesetzesübergreifend der Grundsatz eines generellen Datenverarbeitungsverbotes mit Erlaubnisvorbehalt. Das bedeutet, dass eine Verarbeitung personenbezogener Daten nur zulässig ist, wenn eine Rechtsvorschrift die Verarbeitung erlaubt, zwingend voraussetzt oder der Betroffene in die Verarbeitung freiwillig eingewilligt hat. Personenbezogene Daten sind insofern Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbarer natürlichen Person wie z.B. Namen, Kontaktdaten, Bankverbindung oder Angaben über den Gesundheitszustand eines Menschen.

Daten natürlicher Personen dürfen demnach nur erhoben und weiterverarbeitet werden, wenn die DSGVO oder das BDSG neu selbst die Verarbeitung gestattet oder eine andere Rechtsvorschrift dies erlaubt (z.B. Gesetze oder Verordnungen) oder der Betroffene aus freier Entscheidung eingewilligt hat.

Stellenwert des Datenschutzes

Durch den Datenschutz werden u.a. das Persönlichkeitsrecht bzw. das Recht auf informationelle Selbstbestimmung geschützt. Datenschutz ist daher ein Menschenrecht. Dies zeigt sich beispielsweise auch daran, dass Schutzvorschriften unter anderem in der Europäischen Menschenrechtskonvention geregelt sind und sich auch aus dem Grundgesetz ergeben.

Daneben ist die Einhaltung des Datenschutzes für Unternehmen wichtig, um den gesetzlichen und behördlichen Anforderungen nachzukommen. Zudem existieren zahlreiche Buß- und Strafvorschriften, welche die Nichtbeachtung datenschutzrechtlicher Vorschriften sanktionieren. Daneben drohen zivilrechtliche Ansprüche bei der Verletzung datenschutzrechtlicher Vorschriften.

Die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorschriften im Rahmen der von der auxiliar GmbH erbrachten Dienstleistungen ist selbstverständlich – und fließt in das Qualitätsmanagement mit ein.

Darüber hinaus nehmen auch die Vorschriften der ISO 9001 zum kundenorientierten Qualitätsmanagement ausdrücklich Bezug auf personenbezogene Kundendaten. So muss das Unternehmen sicherstellen, dass mit personenbezogenen Kundendaten sorgfältig umgegangen wird und diese Daten schützen. Bei Unregelmäßigkeiten müssen die Kunden vom Unternehmen informiert werden. Zudem muss sichergestellt sein, dass gesetzliche und behördliche Anforderungen erfüllt werden.

Verarbeitung personenbezogener Daten

Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten sind insbesondere folgende Vorgaben einzuhalten:

Zulässigkeit des Umgangs mit Daten

Daten werden nur erhoben und weiterverarbeitet, wenn dies im Einklang mit den gesetzlichen Vorschriften geschieht.

Sicherheit der personenbezogenen Daten

Die auxiliar GmbH trifft Maßnahmen, um die Sicherheit der personenbezogenen Daten technisch und organisatorisch umzusetzen.

Dies schließt insbesondere angemessene Maßnahmen ein, die

Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet oder genutzt werden, verwehren (Zutrittskontrolle),

- verhindern, dass Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten genutzt werden können (Zugangskontrolle),
- gewährleisten, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegen den Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung,
- Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können (Zugriffskontrolle),
- gewährleisten, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträgern nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist (sichere Datenübertragung/Pseudonymisierung, Verschlüsselung),
- gewährleisten, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind (Eingabekontrolle),
- gewährleisten, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können (Auftragskontrolle),
- gewährleisten, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind (Belastbarkeit/Wiederherstellbarkeit),
- gewährleisten, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können.

Außerdem wird eine regelmäßige Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der derzeitigen technischen und organisatorischen Maßnahmen sichergestellt.

Zur Einhaltung dieser Maßnahmen werden auch entsprechende Unternehmensrichtlinien und Anweisungen herausgegeben und Dokumentationen vorgehalten bspw.:

- Verpflichtung der Mitarbeiter auf den Datenschutz samt Merkblatt
- Erstinformation zum Datenschutz der auxiliar GmbH
- Merkblätter zum Verhalten bei Datenpannen sowie zum Verhalten bei Betroffenenanfragen.
- Verfahrensbeschreibungen zur Archivierung von Klienten- und Patientenakten

Außerdem werden im Rahmen des Qualitätsmanagementhandbuchs entstehende Dokumente, die datenschutzrelevante Regelungen beinhalten, mit dem Datenschutzbeauftragten abgestimmt. Es wird sichergestellt, dass den Mitarbeitern die jeweiligen Vorgaben bekannt sind.

1.2 Vertraulichkeit

Mitarbeiter der auxiliar GmbH werden in einem Merkblatt über Rechte und Pflichten in Bezug auf den Datenschutz informiert und auf die Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet. Die Sensibilisierung der Beschäftigten auf den Datenschutz wird zudem durch regelmäßige Präsenzs Schulungen des betrieblichen Datenschutzbeauftragten gefördert.

1.3 Datensparsamkeit

Die Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt unter Beachtung der Grundsätze der Datensparsamkeit, d.h., es werden nur solche Angaben erhoben und verarbeitet, die für die Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Bestimmungen zwingend vorgesehen sind.

1.4 Transparenz

Sämtliche Verfahren, in denen personenbezogene Daten als verantwortliche Stelle verarbeitet werden, sind in einem Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten gemäß Art. 30 DSGVO dokumentiert.

Dieses Verzeichnis sowie sämtliche weitere datenschutzrelevanten Prozesse/Dokumente werden im Datenschutzmanagementtool „privacy port“ gepflegt und regelmäßig aktualisiert.

Regelmäßigen Zugriff auf privacy port haben die Geschäftsführung sowie der Datenschutzkoordinator der auxiliar GmbH. Fachbereichsspezifisch datenschutzrelevante Prozesse/Dokumente werden gesondert in den entsprechenden Fachbereichen vorgehalten.

1.5 Auftragsverarbeiter

Sofern Auftragsverarbeiter eingesetzt werden, geschieht dies insbesondere in Übereinstimmung mit den Vorschriften des Art. 28 DSGVO. Es wird dabei jeweils versucht, mit dem Auftragnehmer einen ausgewogenen Vertrag zur Auftragsverarbeitung zu schließen. Auftragnehmer der Datenverarbeitung werden regelmäßig kontrolliert, die Ergebnisse dokumentiert.

Betrieblicher Datenschutzbeauftragte(r)

Mit der Wahrnehmung des Datenschutzes ist die Firma datenschutz nord GmbH beauftragt. Herr Dr. Uwe Schläger ist als externer betrieblicher Datenschutzbeauftragter gemäß Art. 37 DSGVO, § 38 BDSG neu bestellt und besitzt die erforderliche Fachkunde und Zuverlässigkeit. Die datenschutz nord GmbH berät in allen Fragen des Datenschutzes und der IT-Sicherheit und nimmt die Aufgaben gemäß Art. 39 DSGVO wahr. Weiterer Hauptansprechpartner bei der datenschutz nord GmbH ist Herr Dr. Sebastian Tausch. Der externe Datenschutzbeauftragte wird bei datenschutzrelevanten und sicherheitskritischen Verfahrensänderungen oder bei einer Neukonzeption von Verfahren vorab informiert und um Stellungnahme

gebeten. Die Ergebnisse einer solchen Datenschutzfolgenabschätzung fließen ein in die Verfahrensgestaltung und das Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten. Sofern Verträge mit externen Dienstleistern abgeschlossen werden, in denen datenschutzrelevante Themen geregelt sind, wird der externe Datenschutzbeauftragte ebenfalls vorab um Stellungnahme gebeten.

Betroffene und Kunden können bei der auxiliar GmbH und insbesondere auch beim betrieblichen Datenschutzbeauftragten Eingaben machen, welche datenschutzrechtliche Fragestellungen oder die Ausübung von Betroffenenrechten enthalten können. Soweit der betriebliche Datenschutzbeauftragte im Rahmen dieser Eingaben Optimierungsbedürfnisse erkennt, werden entsprechende Rückmeldungen an die auxiliar GmbH gegeben und auf eine Umsetzung hingewirkt.

Der externe Datenschutzbeauftragte berichtet in einem Tätigkeitsbericht über seine Aktivitäten zur Sicherstellung des Datenschutzes. Sofern sich aus dem Bericht noch offene Punkte ergeben, werden diese mit der Geschäftsführung priorisiert und entsprechend abgearbeitet.

14. Leistungsbeschreibung

Der Ambulante Pflegedienst der auxiliar GmbH bietet folgende Leistungen an

- Behandlungspflege nach SGB V nach ärztlicher Verordnung
- Pflegeleistungen nach SGB XI
- Eingliederungshilfe nach SGB IX im Rahmen des Alltagsmanagements in den Wohn-Pflege-Gemeinschaften
- Hauswirtschaftsleistungen nach SGB XI und SGB XII und privaten Leistungsverträgen
- Unverbindliche Beratung in der Häuslichkeit

15. Schlussbemerkung

Das vorliegende Pflegekonzept wurde von Mitarbeitenden aller Fachbereiche des Geschäftsbereichs Pflege in engagierter Diskussion gemeinsam entwickelt. Ein besonderes Augenmerk wurde hierbei auf die Allgemeinverständlichkeit gelegt, deshalb befindet sich im Anhang ein kleines Verzeichnis der hier verwendeten Fremdworte.

Wir hoffen durch dieses Vorgehen bei der Entwicklung des Pflegekonzepts das Bewusstsein für die Richtung und Inhalte unserer Arbeit zu fördern und die Identifikation mit den Unternehmenszielen zu unterstützen.

Das vorliegende Pflegekonzept dient allen Mitarbeitenden als alltägliche Handlungsanweisung für kundenorientiertes, qualitätsbewusstes und verantwortliches Handeln.

Hamburg, den 17. September 2013

überarbeitet im September 2019

Dr. Stephanie Wuensch
(Geschäftsführerin)

Nils Martensen
(Geschäftsbereichsleitung Pflege)



Anlage zum Pflegekonzept

Fremdwort	Übersetzung, Bedeutung
Akzeptanz	gutheißen, annehmen, billigen
Analyse	Eine Analyse ist eine systematische Untersuchung
auxiliar	lat. auxiliari = helfen
Biografie	Lebenslauf
Compliance	Compliance des Patienten: Oberbegriff für dessen kooperatives Verhalten im Rahmen der Therapie
dynamisch	In Bewegung, bewegt, schwungvoll, kräftefüllt, wirksam
existentiell	das Dasein wesentlich betreffend; lebenswichtig
Identifikation	gleichsetzen, erkennen, identifizieren einer Person, feststellen
Infektionsprophylaxe	Vorbeugung von Infektionen
Integration	Eingliederung, Beteiligung
Konfession	Bekenntnis, Glaubensrichtung
Kompensation, kompensatorisch	ausgleichen
Kompetenz	ausreichen, zu etwas fähig sein
konstruktiv	aufbauend, einfallsreich, schöpferisch
Konzept, konzeptuell	Plan, konzeptuell = ein Konzept betreffend
Kreativität	Genie, Fantasie, Schöpferkraft, Ideenreichtum, Kreativität
professionell	als Beruf ausübend, fachliche Tätigkeit
Prozess	Verlauf, Ablauf
Reflexion	nachdenken (bes. über die eigene Person, die eigenen Gedanken, Handlungen und Empfindungen); über sein Leben reflektieren
Rehabilitation	einen Menschen wieder in seinen vormals existierenden Zustand versetzen
Ressourcen	Mittel, um einen Vorgang ablaufen zu lassen
Somatisch	körperlich
spezifisch	Typisch, charakteristisch
Stigmatisierung	Zuschreibung eines Merkmals, das jemanden besonders negativ kennzeichnet
Tagesstruktur	Aufgliederung, Untergliederung des Tages



- Ambulanter Pflegedienst - So erreichen Sie uns:

**Ambulanter Pflegedienst
(auxiliar GmbH)**

Fuhlsbütteler Damm 90
22335 Hamburg

Telefon: 040 533 228 – 14 44

Fax: 040 533 228 – 14 91

E-Mail: pflegedienst@sfo.hamburg

Internet: www.sfo.hamburg



**auxiliar GmbH
der Stiftung Freundeskreis Ochsenzoll**

Fuhlsbütteler Damm 83-85
22335 Hamburg

Telefon: 040 533 228 – 14 00

Fax: 040 533 228 – 14 90

E-Mail: info@sfo.hamburg

Stand: Oktober 2019