

BERATEN • PFLEGEN • BETREUEN • HELFEN

MEDIAVITA

GESUNDHEITSPFLEGE FÜR BERLIN



Praktische Tipps für zufriedene Patienten und motivierte Mitarbeiter

Die Basis für eine gute Zusammenarbeit

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Leser,

MEDIAVITA ist ein modernes Unternehmen mit einem breiten Spektrum sozialer Dienstleistungen.

Seit 1992 BERATEN, PFLEGEN, BETREUEN und HELFEN wir Menschen auf Basis unseres Leitbildes in ihrer eigenen Häuslichkeit. Mit unserer Arbeit wollen wir erreichen, dass die Menschen so lange wie möglich in ihrer eigenen Wohnung leben können oder in alternativen ambulanten Wohnformen (zum Beispiel Wohngemeinschaften oder betreutes Wohnen) bestmöglich versorgt sind.

Wir haben für MEDIAVITA den Slogan „Gesundheitspflege für Berlin“ gewählt, weil Pflege heutzutage nicht nur auf die Ausführung von reinen Pflegeleistungen beschränkt ist. Unsere aktivierenden Pflegeleistungen werden durch Beratung über allgemeine Vorsorge und alle notwendigen Vorbeugemaßnahmen ergänzt. Weitere wesentliche Schwerpunkte sind verschiedene Betreuungsangebote und Hilfestellungen, die für alle Verrichtungen des täglichen Lebens, wie zum Beispiel die Ernährung oder die Mobilität, notwendig sind. Der Begriff der Gesundheitspflege umfasst nach unserer Philosophie also alle Leistungen, die der Genesung und Gesunderhaltung dienen sowie dem einzelnen Menschen das Leben erleichtern.

Wenn Sie Fragen haben, freuen wir uns über Ihre Kontaktaufnahme.

MEDIAVITA
Häuslicher Pflegedienst GmbH


Andreas Freikowski



Mit unseren Unterstützungsangeboten wenden wir uns an alle hilfe- und pflegebedürftigen Menschen, unabhängig von Herkunft oder Weltbild, egal ob sie jung oder alt sind.

Wir sind für Menschen in allen Lebenssituationen da – entsprechend der Bedeutung unseres Firmennamens MEDIAVITA, mitten im Leben.

MEDIAVITA ist Vertragspartner der Kranken- und Pflegekassen sowie der Senatsverwaltung von Berlin.

Durch die Verträge sind wir berechtigt, Leistungen gemäß SGB V (Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung), SGB XI (Leistungen der gesetzlichen Pflegeversicherung) sowie nach SGB XII (Sozialhilfe) zu erbringen und abzurechnen. Alle Leistungen können auf Wunsch auch privat vereinbart werden.

Tipps für die Praxis

Wir möchten mit unserem umfassenden Leistungsangebot das Leben pflege- und hilfebedürftiger Menschen erleichtern und deren Lebensqualität verbessern. Zum guten Gelingen benötigen wir Ihr Vertrauen und Ihre Unterstützung. Deshalb erhalten Sie in dieser Broschüre praktische Tipps und Hinweise, die die Zusammenarbeit verbessern.

Was ist zu Beginn der Versorgung wichtig?

In aller Regel kommen wir vor Beginn der Versorgung zu einem ersten Gespräch zu Ihnen nach Hause. Wir besprechen gemeinsam mit Ihnen und gegebenenfalls Ihren Angehörigen den individuellen Pflege-, Betreuungs- und Hilfebedarf.

Das Gutachten zur Einstufung in einen Pflegegrad durch den MDK (Medizinischer Dienst der Krankenversicherung) ist dabei eine wichtige Grundlage. Daher sollten Sie uns eine Kopie des Gutachtens für unsere Unterlagen überlassen. Wir legen gemeinsam fest, welche Aufgaben Ihre Angehörigen oder weitere Pflegepersonen übernehmen und welche Leistungen wir übernehmen sollen. Für Leistungen im Rahmen der gesetzlichen Pflegeversicherung und eventuell gewünschter Privatleistungen erstellen wir aufgrund Ihrer Angaben einen Kostenvoranschlag. Die Pflegekassen beteiligen sich je nach Pflegegrad an den Pflege- und Betreuungskosten. Kosten, die die gesetzlichen Höchstgrenzen übersteigen, verbleiben als Eigenanteil. Wir informieren und beraten Sie gerne, unter Berücksichtigung Ihrer individuellen Situation, über die vielfältigen Möglichkeiten der Pflege und Betreuung bei Ihnen zu Hause.



Welche Philosophie verfolgen wir bei der Mitarbeiter-Auswahl?

Zunächst müssen Bewerber die fachlichen Grundvoraussetzungen mitbringen, die sie für ihre tägliche Arbeit benötigen. Ansonsten wünschen wir uns ein „buntes“ Team von Mitarbeitern.

Sie können alt und jung, männlich und weiblich, mit und ohne Konfession, deutsch und nicht deutscher Herkunft sein. Alle Mitarbeiter werden gleichermaßen bei unseren Patienten eingesetzt.

Welche Mitarbeiter werden bei Ihnen eingesetzt?

Welcher Mitarbeiter bei Ihnen eingesetzt wird, richtet sich nach der benötigten Qualifikation. Unsere Teams bestehen aus qualifizierten Pflegefachkräften (Gesundheits-, Kranken- und Altenpfleger), Pflege- und Betreuungskräften (mit Basisqualifikation) und Hauswirtschaftskräften.

Wenn Sie Leistungen aus verschiedenen Bereichen in Anspruch nehmen, können Sie von unterschiedlichen Mitarbeitern versorgt werden. Wir haben kleine Teams gebildet. Auf diese Weise werden Sie – soweit möglich – von Ihnen bekannten Mitarbeitern besucht, die mit Ihrer Situation vertraut sind. Wenn diese frei haben, im Urlaub sind oder selbst einmal krank sind, kommt eine Vertretung aus Ihrem oder im Ausnahmefall aus einem anderen Team. Sie werden also im Laufe der Zeit verschiedene Mitarbeiter kennenlernen. Wenn mehrere Mitarbeiter gleichzeitig krank werden sollten, suchen wir innerhalb unseres Unternehmens nach der für Sie besten personellen Lösung.





In welchen Fällen benötigen wir einen Wohnungsschlüssel?

Wir benötigen Ihre Hilfe für einen reibungslosen Ablauf. Patienten, die uns nicht selbst die Tür öffnen können, bitten wir um Schlüssel.

Von den Patienten, die wir mehrmals am Tag aufsuchen, benötigen wir einen Schlüssel je Einsatz. So können wir vermeiden, dass die eingesetzten Mitarbeiter zur Übergabe der Schlüssel in der Pflegestation aufeinander warten müssen. Unsere Mitarbeiter gewinnen dadurch wertvolle Zeit für Pflege- und Betreuungsleistungen bei Ihnen oder anderen Patienten.

Auf Wunsch organisieren wir für Sie die Anfertigung von Zweit- oder Drittschlüsseln.

Die Schlüssel sind bei uns sicher verwahrt. Sie erhalten von uns über den Empfang eine Quittung.

Selbstverständlich bekommen Sie die Schlüssel umgehend zurück, wenn wir nicht länger mit Ihrer Versorgung beauftragt sein sollten.



Warum können wir keine absolut festen Einsatzzeiten vereinbaren?

Wir bemühen uns, Ihre Wünsche bei der Planung der Einsätze zu berücksichtigen. In zeitlicher Hinsicht ist uns dies nicht immer möglich.

Am Anfang der Versorgung können wir Ihnen ein Angebot machen, in welchem Zeitkorridor Ihre Versorgung im Normalfall stattfinden kann. Wenn das nicht gleich Ihre Wunschzeit ist, kann sich das im Laufe der Zeit aber ändern. Bitte bedenken Sie, dass immer wieder neue Patienten in bestehende Touren integriert werden müssen und andere Patienten ausscheiden.

Bei der Einsatz- und Tourenplanung sind darüber hinaus täglich viele Einflussfaktoren zu berücksichtigen, wie z.B.:

- Ärztliche Anweisungen zur Durchführung angeordneter Leistungen
- Zeitverschiebungen durch kurzfristige Absagen
- Reaktionen auf Notfälle innerhalb einer Tour (z.B. wenn ein Patient mit der Feuerwehr ins Krankenhaus eingeliefert wird)
- Spezielle Toureingegebenheiten können zur Verlängerung der Fahrzeiten führen (z.B. Wettereinflüsse, Verkehrsstaus, Verkehrsunfälle usw.)
- Außerordentliche Anliegen von Patienten und Angehörigen

Die Tourenplanung ist und bleibt eine tägliche Herausforderung für die Einsatzleitungen. Die Einsatzzeiten können sich immer wieder, zu jedem Zeitpunkt, sowohl nach hinten als auch nach vorne verschieben.

Das ist der Grund, warum wir nur zeitliche Korridore und keine absolut festen Einsatzzeiten vereinbaren können.

Wann sollten Sie uns anrufen?

Wir informieren Sie telefonisch, wenn wir die vereinbarten Zeitkorridore nicht einhalten können. Sollte eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter ungewöhnlich lange „überfällig“ sein, ohne dass Sie eine Nachricht von uns erhalten haben, rufen Sie uns bitte an. Wir werden die Ursache klären und schnellstmöglich eine Lösung finden.



Warum ist es wichtig Termine abzusagen, wenn sie nicht eingehalten werden können?

Es kommt vor, dass zur vereinbarten Einsatzzeit ein außerplanmäßiger Besuch zum Beispiel beim Arzt notwendig wird. Bitte informieren Sie uns möglichst zwei Tage im Voraus, wenn Sie verhindert sind und den mit uns verabredeten Termin nicht einhalten können – spätestens jedoch 24 Stunden vorher, so wie es vertraglich vereinbart ist. Wir ändern dann die bereits erstellten Einsatzpläne. Sie erleichtern uns damit die Planung. Auf jeden Fall vermeiden Sie, dass unsere Mitarbeiter vergeblich zu Ihnen fahren und wir die anfallenden Kosten für Fehlanfahrten berechnen müssen. Bitte sagen Sie uns auch Bescheid, wenn Sie ungeplant spontan – aus welchen Gründen auch immer – zur geplanten Einsatzzeit Ihre Wohnung verlassen.

Denn falls Sie uns nicht öffnen und wir uns nicht davon überzeugen können, dass Sie wohlauf sind, müssen wir die vertraglich vereinbarten Rettungsmaßnahmen einleiten (ggf. Schlüsseldienst, Polizei, Feuerwehr). Die Kosten, die Ihnen durch diese Maßnahmen (zum Beispiel Beauftragung eines Schlüsseldienstes oder Aufbrechen der Tür) entstehen würden, könnten durch einen kurzen Anruf vermieden werden, denn auch ungerechtfertigte Polizei- und/oder Feuerwehreinsätze sind kostenpflichtig.

Warum müssen Sie mit Ihrer Unterschrift die erbrachten Leistungen bestätigen?

Die Kosten für die von uns erbrachten Tätigkeiten werden je nach Art der Leistung von der Krankenkasse, der Pflegekasse oder auch vom Sozialamt übernommen. Natürlich können Sie uns zusätzlich auch privat beauftragen.

Damit wir mit den Kostenträgern abrechnen können, müssen Sie spätestens am Monatsende einen so genannten Leistungsnachweis unterschreiben. Dadurch bestätigen Sie, die Leistungen erhalten zu haben.

Bitte helfen Sie uns bei der organisatorischen Abwicklung, indem Sie die Leistungsnachweise prüfen und Ihre Unterschrift unverzüglich leisten.



Warum können wir Sie nicht regelmäßig im Auto mitnehmen?

Eine Bitte, die bei uns unerfüllt bleiben muss: der regelmäßige Transport mit dem Auto.

Der Gesetzgeber verlangt für die Beförderung von Personen eine spezielle Fahrerlaubnis, die unsere Mitarbeiter nicht haben.

Unsere Betreuungskräfte begleiten Sie aber gerne mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu Ihren Terminen, zum Beispiel zum Arzt oder zu anderen Verabredungen.

Warum ist uns Ihre Meinung wichtig?

Wir möchten, dass Sie sich durch uns bestens versorgt fühlen. Deshalb sind uns Ihre Anregungen wichtig – auch wenn Sie mit unserer Arbeit einmal nicht zufrieden sein sollten, bitten wir um eine Mitteilung.

Wir nehmen jede Beschwerde sehr ernst und kümmern uns umgehend um eine Lösung.

Selbstverständlich erhalten Sie im Rahmen unseres Qualitätsmanagements eine Rückmeldung über die von uns veranlassten Maßnahmen, um Ihre Zufriedenheit wieder herzustellen.

Sollten Sie selbst konkrete Vorschläge haben, nehmen wir diese gerne entgegen.





Wie sind wir für Sie erreichbar?

Unsere „normalen“ Bürozeiten sind von Montag bis Freitag in der Zeit von 7:00 Uhr bis 18:00 Uhr. In dieser Zeit (11 Stunden!) sind wir persönlich und auch telefonisch gut in allen Angelegenheiten für Sie erreichbar. Außerhalb dieser Zeiten, also täglich ab 18:00 Uhr und an Wochenenden und Feiertagen, unterhalten wir eine **telefonische Rufbereitschaft** für dringende Fragen. Hierfür wird das Bürotelefon auf das Mobil-Telefon einer leitenden Pflegefachkraft umgeleitet. Somit sind wir also an 365 Tagen für Sie erreichbar. Bitte berücksichtigen Sie dabei, dass diese telefonische Rufbereitschaft ausschließlich für **dringende Fragen und Notfälle** (zum Beispiel um eine pflegefachliche Einschätzung zu erhalten, oder wegen der kurzfristigen Absage eines Einsatzes usw.) eingerichtet ist.

Alle anderen Fragen (zum Beispiel zur Abrechnung, zur Tourenplanung usw.) klären Sie bitte ausschließlich während der „normalen“ Bürozeiten. So helfen Sie mit, die zusätzliche Belastung unserer Mitarbeiter innerhalb der Rufbereitschaft zu verringern.

Wie sollten Sie sich in medizinischen Notfällen verhalten?

In medizinischen Notfällen (wie zum Beispiel bei Herzschmerzen, starker Atemnot usw.) sollten Sie immer sofort den Notarzt der **Berliner Feuerwehr unter der Nummer 112 anrufen**. Handelt es sich um eine Erkrankung, mit der Sie normalerweise einen niedergelassenen Arzt in der Praxis aufsuchen würden, aber die Behandlung aus medizinischen Gründen nicht bis zum nächsten Tag warten kann, ist der **ärztliche Bereitschaftsdienst** zuständig. Um ärztliche Hilfe anzufordern, wählen Sie dann bitte die **Nummer 116 117**.



Als moderner und professioneller Dienstleister stellen wir uns den stets wachsenden Qualitätsanforderungen.

Fachlich kompetente Leistungen werden bei uns in allen Bereichen groß geschrieben. MEDI AVITA hat deshalb für alle wichtigen Aspekte der Arbeit Richtlinien verabschiedet, die in einem umfangreichen Qualitätshandbuch festgehalten sind.

Diese werden in der Praxis kontinuierlich mit einem Bündel sehr effektiver Methoden und Maßnahmen überprüft und weiterentwickelt (zum Beispiel durch regelmäßige Pflegevisiten, Fallbesprechungen, Team- und Dienstbesprechungen, Qualitätszirkel, interne Audits).

Um unser hohes Niveau zu halten, unterziehen wir uns seit Juli 2008 jährlich Prüfungen durch unabhängige externe Gutachter gemäß dem Zertifizierungsverfahren DIN EN ISO 9001. Bundesweit führen weniger als zehn Prozent der Pflegedienste dieses Qualitätssiegel.

Wir wählen unsere Mitarbeiter sorgsam aus und schulen sie kontinuierlich. Außerdem planen wir ihre Arbeit bis ins Detail, um ihnen auf diese Weise zu helfen, ihre Aufgaben so gut wie möglich zu erfüllen.

Immer mehr Menschen schenken uns ihr Vertrauen

Zufriedene Patienten sind unser Ziel. Hierfür setzen wir uns seit 1992 jeden Tag mit unserem Team von qualifizierten Pflegefachkräften (Gesundheits-, Kranken- und Altenpfleger), Pflegekräften (mit Basisqualifikation) sowie Betreuungs- und Hauswirtschaftskräften ein.



Pflege mit Qualität

Die in dieser Broschüre verwendete männliche bzw. weibliche Sprachform dient der leichteren Lesbarkeit und meint immer auch das jeweils andere Geschlecht.

BERATEN • PFLEGEN • BETREUEN • HELFEN

MEDIAVITA

GESUNDHEITSPFLEGE FÜR BERLIN

VERSTÄNDLICH BERATEN Soziale Beratung, pflegefachliche Beratung

INDIVIDUELL PFLEGEN Körperbezogene Pflegemaßnahmen, Behandlungspflegen, Pflege von Menschen mit Demenz in Wohngemeinschaften, Verhinderungspflege für pflegende Angehörige

PERSÖNLICH BETREUEN Vielfältige Betreuungsmaßnahmen (auch als Entlastungsleistung möglich)

VIELSEITIG HELFEN Hilfen bei der Haushaltsführung, haushaltsnahe und organisatorische Serviceleistungen (auch als Entlastungsleistung möglich)



MEDIAVITA
Häuslicher Pflegedienst GmbH

- **Zentrale**
Säntisstraße 16 · 12107 Berlin
☎ (0 30) 70 20 20
✉ (0 30) 70 20 21 99
info@mediavita.de
www.mediavita.de
- **Station Tempelhof-Schöneberg**
Säntisstraße 16 · 12107 Berlin
☎ (0 30) 70 20 20
✉ (0 30) 70 20 21 99
Bus M76, X76, 179, 277
- **Station Neukölln-Kreuzberg**
Britzer Damm 65 · 12347 Berlin
☎ (0 30) 660 663 0
✉ (0 30) 660 663 99
Bus M44
- **Station Steglitz-Zehlendorf**
Sachsensdamm 2-3 · 10829 Berlin
☎ (0 30) 79 30 28 80
✉ (0 30) 79 30 28 87 8
S41, S42, S45, S46, Bus M46, 248
- **Beratungsbüro im Ärztehaus
Gesundheitszentrum Gropiusstadt**
Lipschitzallee 20 · 12351 Berlin
☎ (0 30) 60 36 29 0
U7 Lipschitzallee, Bus M11, X11, 172, 373

Ⓜ **Ambulant betreute Wohngemeinschaften**

Ⓜ **In Planung**

Unsere Bürozeiten:
Montag bis Freitag 07:00 – 18:00 Uhr

Rufbereitschaft rund um die Uhr

☎ **(030) 70 20 20**



Pflege mit Qualität