

HPH	Standard Erstgespräch	Geltungsbereich : Pflege
------------	---------------------------------	------------------------------------

Standard Erstgespräch	
Definition:	<ul style="list-style-type: none"> • Das Erstgespräch ist der erste Kontakt zu einem potentiellen neuen Patienten. Es dient dazu, den interessierten Senioren über das Leistungsangebot unseres ambulanten Pflegedienstes zu informieren. • Darüber hinaus ist es ein erster Austausch über die Erwartungen und Wünsche, die der Patient an uns stellt. • Wir machen uns zudem ein Bild über den Gesundheitszustand des Patienten und den daraus resultierenden Hilfebedarf. • Da wir uns über die individuelle Wohnsituation informieren möchten, findet das Gespräch bevorzugt in der Häuslichkeit des Patienten statt. Wenn sich der Patient jedoch in einem Krankenhaus befindet, suchen wir ihn natürlich auch dort gerne auf.
Grundsätze:	<ul style="list-style-type: none"> • Das Erstgespräch ist ein elementarer Bestandteil unserer Strategie zur Gewinnung neuer Kunden. • Das Gespräch mit dem potentiell neuen Patienten und ggf. seinen Angehörigen / Bezugspersonen soll empathisch und in Ruhe geführt werden. Geäußerte Gefühle über die derzeitige Situation des Patienten sollen wahr- und ernst genommen und entsprechend berücksichtigt werden.
Ziele:	<ul style="list-style-type: none"> • Der Patient lernt unser Angebot kennen. Wir vermitteln ihm die zentralen Inhalte unseres Pflegekonzeptes. • Der Patient gewinnt Vertrauen in unseren Pflegedienst. Unbegründete Ängste werden abgebaut. Er erkennt, dass er mit unserer Unterstützung trotz seines Hilfebedarfes ein weitgehend selbständiges Leben führen kann. • Der zukünftige Pflegebedarf wird möglichst genau abgeschätzt. • Der Patient gewinnt einen realistischen Eindruck davon, welchen Anteil der Pflegeleistungen seine Angehörigen sicherstellen können und welche Leistungen der Pflegedienst erbringen wird. • Wir erfassen alle notwendigen Daten. • Der Patient kennt die entstehenden Kosten. Wir vermitteln ihm, welche Anteile von der Pflegekasse, der Krankenkasse und dem Sozialhilfeträger geleistet werden. Er kann abschätzen, wie hoch sein Eigenanteil ist.
Vorbereitung:	Organisation: <ul style="list-style-type: none"> • Zumeist findet die Kontaktaufnahme des

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite	
Geschäftsführung der Einrichtung	B. Hartl	0	02.07.2008	1	

HPH	Standard Erstgespräch	Geltungsbereich : Pflege
------------	---------------------------------	------------------------------------

		<p>interessierten neuen Patienten bzw. seinen Angehörigen / Bezugspersonen telefonisch statt. Die vorhandenen Daten, die schon vom Telefongespräch bekannt sind, werden auf das "Protokoll für Erstgespräche" vorhanden in der PC-Software D&S Pflegeoffice übernommen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das Protokoll wird dann BLANKO ausgedruckt und zum Termin beim Patienten mitgenommen. • Das Erstgespräch wird grundsätzlich von unserer Pflegedienstleitung bzw. der stellvertretenden Pflegedienstleitung durchgeführt.
	Material:	<p>Wir stellen das notwendige Material bereit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pflegedokumentation <ul style="list-style-type: none"> ○ Checkliste "Erstanamnese" ○ Stammblatt, Aufnahmebogen, Anamnesebogen ○ Protokoll für Erstgespräche ○ Biografiebogen ○ Risikoerfassungsbogen (Dekubitus, Sturz usw.) • Vertragsunterlagen <ul style="list-style-type: none"> ○ Pflegevertrag für SGB V, SGB IX und Privatleistungen, ○ Preislisten zum Erstellen des Kostenvoranschlages ○ Liste der Leistungspakete (Module) ○ Anträge auf zum Verbrauch bestimmte Pflegehilfsmittel ○ Antrag für Hausnotrufsystem inkl. Werbeflyer der Hausnotrufzentrale ○ Antrag auf Erteilung einer Pflegestufe • Informationsmaterial des Pflegedienstes <ul style="list-style-type: none"> ○ Werbeflyer ○ Werbekugelschreiber mit Logo und Adresse des Pflegedienstes ○ Visitenkarte der Pflegedienstleitung • Informationsmaterial über dritte Dienstleister <ul style="list-style-type: none"> ○ Hausnotruf ○ Essen auf Rädern

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite	
Geschäftsführung der Einrichtung	B. Hartl	0	02.07.2008	2	

HPH	Standard Erstgespräch	Geltungsbereich : Pflege
------------	---------------------------------	------------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> ○ medizinische Fußpflege ○ Pflegekurse für Angehörige ○ Tagespflegeeinrichtungen ○ Selbsthilfegruppen ○ kirchliche Seelsorge • Arbeitsmaterial <ul style="list-style-type: none"> ○ ggf. Notebook ○ Taschenrechner ○ Kugelschreiber, Papier ○ Stadtplan mit der Adresse des neuen Patienten ○ Pflegematerial ○ Blutdruckmessgerät ○ Blutzuckermessgerät ○ Verbandsmaterial (sterile Kompressen usw.) ○ Hygienematerial (Einmalhandschuhe)
Durchführung:		<ul style="list-style-type: none"> • Noch vor der Haustür des Patienten stellt die Pflegedienstleitung ihr Mobiltelefon auf „Lautlos“. • Als Gesprächseinstieg (um anfängliche Unsicherheiten auf beiden Seiten aufzufangen) bieten sich Themen mit aktuellem Bezug an, wie etwa das Wetter oder das Haustier, das die Pflegedienstleitung gerade "begrüßt" hat. Schon in dieser Phase kann das Umfeld beobachtet werden. • Die Pflegedienstleitung stellt sich und den ambulanten Pflegedienst vor und bezieht sich dabei ggf. auf das vorausgegangene Telefongespräch. • Wir beginnen mit allgemeinen und leichten Fragen. Komplexe Fragen stellen wir erst später, damit sich der Patient Schritt für Schritt öffnen kann. • Wir nutzen offene "W-Fragen" ("Welche Hilfe benötigen Sie?", "Was möchten Sie wissen?" usw.). Wir ermuntern den Patienten, uns mehr von sich selbst und den Wünschen an uns zu erzählen. Geschlossene Fragen ("ja/nein-Fragen") werden nicht in zu großer Zahl hintereinander gestellt, da sich der Patient ansonsten schnell ausgehört fühlt. • Wir prüfen das Krankheitsbild des Patienten und die ärztlichen Verordnungen. Wir stellen gemeinsam mit dem Patienten Ziele auf, die unsere Pflege erreichen soll. Daraus leiten wir die notwendigen Maßnahmen ab. Diese Angaben sind die Grundlage für die Erstellung der ersten Pflegeplanung.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite	
Geschäftsführung der Einrichtung	B. Hartl	0	02.07.2008	3	

HPH	Standard Erstgespräch	Geltungsbereich : Pflege
------------	---------------------------------	------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> • Wir benötigen folgende Informationen: <ul style="list-style-type: none"> ○ der voraussichtliche Pflegebedarf ○ der Bedarf an Pflegehilfsmitteln ○ die individuellen Gewohnheiten des Pflegebedürftigen • Gemeinsam mit den Angehörigen treffen wir eindeutige Absprachen zur Aufteilung der Aufgaben. Wir machen deutlich, dass unsere Kostenkalkulation nur dann Bestand hat, wenn diese Vereinbarung von beiden Seiten eingehalten wird. • Wir stellen die Leistungspakete zusammen. Der Vertrag wird in allen §§§ durchgegangen und besprochen. Dieser regelt die Art und den Umfang der Leistungen. • Der Pflegevertrag verbleibt 2-3 Tage bei dem Patienten, damit die Angehörigen sich in aller Ruhe alles noch einmal Durchlesen können. Er wird beim 1. Pflegeeinsatz dann unterzeichnet und mit ins Büro gebracht.
Nachbereitung:	<ul style="list-style-type: none"> • Das Protokoll für Erstgespräche wird ausgefüllt. Aus diesem muss hervorgehen: <ul style="list-style-type: none"> ○ wer wann und wo das Erstgespräch geführt hat ○ welche Angehörigen, Freunde oder anderen Personen beim Gespräch anwesend waren ○ welche Unterlagen genutzt wurden • Die zuständige Bezugspflegekraft legt die komplette Pflegedokumentation für den Patienten an und erstellt die Pflegeplanung sowie den Biografiebogen. • Der Hausarzt wird kontaktiert. Wir bitten ihn, die notwendigen Verordnungen zu erstellen. • Die notwendigen Hilfsmittel werden bestellt oder beschafft. • Ggf. leiten wir Anträge an die zuständigen Stellen weiter. • Der Patient wird in die Tourenplanung aufgenommen. Wir nehmen die regelmäßigen Besuche beim Patienten auf.
Dokumente:	<ul style="list-style-type: none"> • Protokoll für Erstgespräche • Pflegedokumentation
Verantwortlichkeit / Qualifikation:	<ul style="list-style-type: none"> • Pflegedienstleitung • stellvertretenden Pflegedienstleitung

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite	
Geschäftsführung der Einrichtung	B. Hartl	0	02.07.2008	4	