

# caritas

## aktuell

### Qualität in der Alten- und Krankenpflege

### SONDERAUSGABE



Starkes Team für Qualität: Die Caritas-Vorstände Hans W. Reisdorf (mitte) und Norbert Kallen (5.v.r.) mit den Leitungskräften der ambulanten Pflegedienste und stationären Seniorendienste sowie den Fachkräften für Qualitätssicherung (v.l.): Norbert Stratmann, Ingrid Köppinger, Anja Schrödter, Annegreth Grüll, Karola Fischer-Wolff, Monika Pigorsch, Anke Kuthe, Sr. Michaela, Heinz-Werner Vetten, Lydia Wisner, Sabine Stoll, Stefan Manzei, Martina Römer-Hachisuka, Marion Huss.

## Bei uns können Sie sicher sein

*Die Qualität der Altenpflege ist beim Caritasverband Rhein-Kreis Neuss e.V. überdurchschnittlich. Ständige Prüfungen durch externe Institutionen und unser internes Qualitätsmanagement bestätigen, dass das so ist. Tausende Fortbildungsstunden der MitarbeiterInnen in den ambulanten und stationären Einrichtungen garantieren, dass das so bleibt.*

Nach dem Bericht des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen rauschte es kürzlich im Blätterwald. Es stehe schlecht um die Qualität in der Alten-

pflege, so der meist sensationsheischend vermarktete Tenor. Dass diese Behauptung nicht haltbar - und auch nicht Kernaussage des MDK - ist, zeigt schon ein tieferer Blick in den Bericht.

Der Caritasverband Rhein-Kreis Neuss liefert den Gegenentwurf zu den Skandal-Schlagzeilen: Der Verband gehört - auch und besonders unter Qualitätsaspekten - zu den herausragenden Anbietern von Pflege-Dienstleistungen. Ob in den Altenheimen oder den ambulanten Pflegediensten: Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten Überdurchschnittliches, wie zahlreiche interne wie externe Prüfungen und Audits beweisen - übrigens auch durch den MDK, der dem Caritasverband Rhein-Kreis Neuss in

nahezu allen Einrichtungen im Ergebnis gute bis sehr gute Arbeit attestiert. Menschen, die sich in unsere pflegerische Obhut begeben, fühlen sich gut aufgehoben, wie ungezählte positive Rückmeldungen zeigen. Heimbewohner, Pflegeklienten und Angehörige wissen sich selbst bzw. ihre Liebsten bei uns in besten Händen. Welche Anstrengungen der Caritasverband unternimmt, um in der Altenpflege das Optimum zu leisten, und wie das bei den uns anvertrauten und den mit uns zusammenarbeitenden Menschen ankommt - das zeigt diese Sonderausgabe von „Caritas aktuell“. Pflege beim Caritasverband Rhein-Kreis Neuss e.V. ist Pflege auf höchstem Niveau. Bei uns können Sie sicher sein.

### Impressum

#### Herausgeber

Caritasverband Rhein-Kreis Neuss e.V.  
Montanusstr. 40, 41515 Grevenbroich  
Tel. 02181/238-00, Fax 02181/238-111

#### Redaktion

Hans W. Reisdorf (V.i.S.d.P.), Jochen Smets

#### Druck

Joh. van Acken GmbH & Co. KG  
Druckerei und Verlag  
Magdeburger Str. 5, 47800 Krefeld



**Caritasverband**  
Rhein-Kreis Neuss e.V.



Caritas-Pflegfachkraft Kerstin Rothkamm versorgt ebenso sorgfältig wie fachkundig ihren Patienten Franz Ippers. Dessen Frau Klara kann und möchte auf diese tägliche Unterstützung nicht verzichten. Sie weiß ihren Ehemann gut versorgt, und die Caritas-Mitarbeiterin ist ihr ans Herz gewachsen.

## Pflege

### *Ambulante Pflege: Hohes fachliches Niveau. Miteinander sind Stärken der*

Mit sicheren Handgriffen macht Kerstin Rothkamm ihre Arbeit. Wundversorgung, Körperpflege, Waschen. Das wirkt routiniert, sorgfältig, souverän, gekonnt, zupackend und zugleich sanft. Mit einem Wort: fachkundig. Kerstin Rothkamm ist examinierte Krankenpflegerin. Auf ihrer Tour für die Caritas-Pflegestation Neuss Mitte/Süd kommt sie jeden Morgen bei Klara und Franz Ippers vorbei.

Der 77-Jährige ist nach mehreren Schlaganfällen bettlägerig. Der erste traf ihn vor gut drei Jahren. Anfangs pflegte ihn Ehefrau Klara, doch die 74-Jährige stieß dabei bald an körperliche Grenzen. Seit zwei Jahren kommt zweimal täglich eine Caritas-Pflegfachkraft. Meist

## Das angenehme Gefühl, gut aufgehoben zu sein

**Stationäre Pflege:** Die acht Altenheime des Caritasverbandes bieten ihren Bewohnern ein sicheres und hochwertiges Umfeld. Wohn-, Lebens- und Pflegequalität überzeugen. Stellvertretend für viele sagt Caritas-Altenheimbewohner Philipp Iltisberger: „Ich fühle mich wohl hier.“

Mit Frau Bierbaum und Herrn Borchers zieht Philipp Iltisberger schonmal gerne um die Häuser. Das kleine Ründchen um den Block gehört zu den lieb gewonnenen Gewohnheiten des Senioren-Trios, dem der 78-Jährige seit einem halben Jahr angehört. So lange ist Iltisberger jetzt Bewohner des Caritashauses St. Barbara in Grevenbroich. Er ist schnell angekommen im neuen Zuhause. „Ich fühle mich gut hier“, sagt er.

Auch Tochter Angela Meuther empfindet die neue Wohnsituation als deutlich entspannter. Eineinhalb Jahre hat sie den Vater in ihrem Haus versorgt. Doch Angela Meuther ist berufstätig, und jedesmal, wenn sie morgens ins Auto stieg, fuhr die Sorge mit. Einmal stürzte der Vater im Garten und brach sich den Arm. Glücklicherweise war ein Nachbar in der Nähe und verständigte einen Arzt.



Daraufhin reifte bei Vater und Tochter der Entschluss, ins Altenheim zu gehen. Die Familie sah sich mehrere Einrichtungen an. Das Caritashauss St. Barbara gefiel sofort. Die schöne Außenanlage, das gepflegte Interieur, die moderne technische Einrichtung, das freundliche Personal - alles kleine Mosaiksteinchen, die sich zu einem überzeugenden Gesamtbild fügten.

Anke Kuthe, Koordinatorin Stationäre

# ist Vertrauenssache

*liches Können, feste Bezugspersonen und ein vertrauensvolles Caritas-Pflegestationen. Die Kunden wissen das zu schätzen.*

ist es Kerstin Rothkamm. Feste Bezugspersonen sind Teil des Pflegekonzepts, erklärt Karola Fischer-Wolff, Koordinatorin Ambulante Pflegedienste. Warum das so ist, zeigt sich tagtäglich im Hause Ippers: Die junge Frau und die ältere Dame kennen sich, vertrauen einander. Das macht die Pflege, die ja notwendigerweise die Intimsphäre berührt, zu mehr als nur einem technischen Ablauf. Die menschliche Nähe ist sowohl Kerstin Rothkamm als auch Klara Ippers wichtig. „Mit Kerstin bespreche ich alles“, sagt Klara Ippers. Das geht schonmal über das Fachliche hinaus, aber das darf und soll ruhig so sein. Ob sie mit der Caritas-Pflege zufrieden ist? „Sehr“, sagt Klara Ippers, „sonst hätte ich längst

gewechselt.“ Die hohe Akzeptanz bei den Kunden ist kein Zufall. Die Fachkraft-Quote ist in den fünf Caritas-Pflegestationen mit 92 Prozent herausragend. Ständige Weiterbildungen sichern das hohe fachliche Niveau. Allein im Bereich Palliativpflege haben die MitarbeiterInnen zwischen 2004 und 2007 über 3.600 Fort- und Weiterbildungsstunden absolviert.

So verwundert es nicht, dass der Medizinische Dienst der Krankenkassen allen geprüften Caritaspflegestationen die Note „gut“ oder „sehr gut“ erteilt. Nicht zuletzt deshalb hat Klara Ippers nie darüber nachgedacht, ihren Mann ins Pflegeheim zu geben: „Wir sind 57 Jahre verheiratet. Ich möchte ihn bei mir haben.“



*Seit einem halben Jahr lebt Philipp Iltisberger im Caritashaus St. Barbara - und fühlt sich wohl. Tochter Angela Meuther gefällt die gute fachliche Betreuung, aber auch die menschliche Wärme in der Caritas-Einrichtung. Sie weiß ihren Vater hier in guten Händen.*

Senioren Dienste, kann viele Gründe nennen, die im Rhein-Kreis Neuss für ein Caritas-Altenheim sprechen. Die hohe Fachkraftquote zum Beispiel. Der gesetzlich geforderte Wert von 50 Prozent wird in allen Caritashäusern deutlich überschritten.

Mit ständigen - internen wie externen - Prüfungen sichert das Caritasverband Rhein-Kreis Neuss e.V. das überdurchschnittliche Niveau seiner Altenheime.

Der Medizinische Dienst der Krankenkassen, das Gesundheitsamt, der TÜV, die Berufsgenossenschaft, die Bezirksregierung und andere Institutionen sind regelmäßig zu Gast und kontrollieren die Qualität der Pflege, die Sicherheitseinrichtungen, die Hygiene, die Pflegebetten, die Elektrogeräte und, und, und. Bewohner und Angehörige bekommen davon wenig mit. Ihnen fallen andere Dinge auf: Dass immer ein Ansprechpartner da ist. Das Anrufe stets persönlich entgegengenommen werden und nie auf einem Anrufbeantworter landen - auch nachts nicht. Dass es rund um die Uhr zu essen und zu trinken gibt.

All das hat sich auch bei Philipp Iltisberger und Angela Meuther zum angenehmen Gefühl summiert, gut aufgehoben zu sein. Der Kontakt zum Personal ist stetig, eng und vertrauensvoll. „Ich habe viel mehr Ruhe und viel mehr Zeit für Dich“, sagt Angela Meuther zu ihrem Vater. „Zuhause war es immer hektisch. Und ich war ständig in Sorge, wenn Du allein warst.“

## Sehr gut aufgestellt

**Interview: Qualitätsbeauftragte Sabine Stoff**

*Frau Stoff, wie erreicht man Qualität, und wie hält man sie?*

Der Caritasverband Rhein-Kreis Neuss hat sich sehr früh mit dem Thema Qualität in der Alten- und Krankenpflege befasst - früher und intensiver als viele andere Anbieter. Qualität ist ein wichtiges Anliegen, was sich schon in der Tatsache zeigt, dass der Verband drei Stellen für Qualitätsbeauftragte geschaffen hat.



*Was sind deren Aufgaben?*

Wir formulieren Qualitätsstandards und harmonisieren sie, so dass sie im gesamten Verband für alle Einrichtungen anwendbar sind.

Sabine Stoff

Wir führen in jeder ambulanten und stationären Einrichtung über die externen Prüfungen hinaus Audits zur Qualitätskontrolle durch, wir moderieren Qualitätszirkel, schreiben Qualitätshandbücher fort, beraten Leitungskräfte und, und, und.

*Wo steht der Caritasverband in puncto Qualität?*

Aus meiner beruflichen Erfahrung kann ich sagen, dass der Caritasverband sehr gut aufgestellt und in vielen Dingen sehr weit ist. Ein Beispiel sind die ethischen Fallbesprechungen in den Altenheimen. Dabei geht es darum, gemeinsam mit Ärzten, Pflegekräften und Angehörigen verantwortungsvolle Entscheidungen für Patienten zu treffen, die dazu selbst nicht mehr in der Lage sind.

# Ich empfehle Caritas

**Interview:** Die Caritas-Pflegedienste im Rhein-Kreis Neuss arbeiten intensiv mit verschiedenen Ärzten zusammen. Einer ist Dr. med. Rainer Betzholz, Facharzt für Innere Medizin und Diabetologie mit Praxis in Neuss. Im Interview erklärt er, warum ihn das Caritas-Konzept überzeugt.

Wie lange und in welcher Form arbeiten Sie mit dem Caritasverband Rhein-Kreis Neuss bzw. seinen Pflegediensten zusammen, und welche Erfahrungen haben Sie dabei gemacht?

Die Zusammenarbeit mit dem Caritasverband begann 2004. Die wichtigste Maßnahme bei der Behandlung chronischer Wunden ist der regelmäßige Verbandswechsel unter Erhaltung eines optimalen Wundmilieus. Um unseren Patienten mit diabetischen Fußwunden, die ihre Füße möglichst wenig belasten sollen, den täglichen Weg in die Praxis für den notwendigen Verbandswechsel zu ersparen, benötigen wir einen kompetenten Partner. So kann im Optimalfall der Praxiskontakt auf ein mal pro Woche reduziert werden. Mir wurde rasch klar, dass die Caritas-Pflegedienste hier eine wichtige Ergänzung unseres Behandlungskonzeptes darstellen könnten.

Wie bewerten Sie die Arbeit und die Leistungen der Caritas-Pflegedienste und -einrichtungen, besonders unter dem Qualitätsaspekt?

Wichtig bei unserem Betreuungskonzept ist, dass die Qualität der Wundpflege konstant ist, unabhängig davon, wer den Verbandswechsel durchführt. Außerdem muss gewährleistet sein, dass eine rasche Rückmeldung bei Veränderungen der Wunde erfolgt, um die Therapie anzupassen. Hierzu liegen bei den Caritas-Pflegediensten schriftlich festge-



Dr. med. Rainer Betzholz

legte Qualitätsstandards vor, die sich mit unseren Behandlungsprinzipien decken. Außerdem legen die Caritas-Stationen Wert auf eine präzise Dokumentation der Befunde und Pflegeanweisungen.

Ist es richtig, dass Sie Ihren Patienten empfehlen, sich im Bedarfsfall an die Caritas-Pflegedienste und -einrichtungen zu wenden?

Wenn die Überleitung in den ambulanten Verbandwechsel möglich ist, empfehlen wir aus den genannten Gründen den Patienten, sich hierzu von den Caritasdiensten betreuen zu lassen. Ist der Patient einverstanden, erhält er neben der Verordnung der häuslichen Pflegemaßnahmen einen aktuellen Wundbericht und die Rezepte über das Verbandsmaterial.

Die meisten Patienten folgen dieser Empfehlung gerne, und fühlen sich durch die Betreuungsqualität im weiteren Verlauf in dieser Entscheidung bestätigt.

## Fachlich freundlich

**Projekt:** Kompetenz als Qualitätsfaktor.

Nicht nur Fachlichkeit, sondern auch Höflichkeit und Freundlichkeit sind Kompetenzen, die Menschen in Pflegeberufen mitbringen sollten. Darum startete im Juli 2006 in drei Einrichtungen der stationären CaritasSeniendienste GmbH ein praxisorientiertes Trainingsprojekt in Zusammenarbeit mit dem Kooperationspartner, der DRK-Schwesterenschaft Bonn. Titel: „Mitarbeiterkompetenzen als Qualitätsfaktor“. Ziele waren u.a. die Vermittlung klarer Richtlinien und die weitere Förderung der Umsetzung gesetzlicher Anforderungen im Hinblick auf die Qualitätssicherung in der Altenpflege (SGBXI/§80). Weitere Aspekte waren Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit durch Kompetenzerweiterung, Stressreduzierung, aber auch die Stärkung des positiven Images der Einrichtung nach innen und außen. Inhaltlich ging es z.B. um Kunden- bzw. Bewohnerorientierung, Dienstleistung und Öffentlichkeitsarbeit, Kommunikation und Stressbewältigung, Telefonkompetenz und Beschwerdemanagement sowie Umgangsformen, Stil und Etikette. Wegen des großen Erfolgs des im August 2007 abgeschlossenen Projekts planen die stationären CaritasSeniendienste, diese Schulung in allen Caritas-Altenheimen durchzuführen.

## Ihre Ansprechpartner für ambulante + stationäre Pflege



Karola Fischer-Wolff,  
Pflegemanagerin.  
Koordination  
Ambulante Pflegedienste.  
Rheydter Str. 174,  
41464 Neuss  
Tel. 02131/889-111  
karola.fischer-wolff@  
caritas-neuss.de

Anke Kuthe,  
Pflegemanagerin.  
Koordination Stationäre  
Seniendienste.  
Montanusstr. 42  
41515 Grevenbroich  
Tel. 02181/238-200  
anke.kuthe@  
caritas-neuss.de

