



## **Leistungskonzept**

Heinzelmännchen GbR – Seniorenbetreuung  
Sebastian Roggendorf & Daniela Roggendorf

Garather Schloßallee 19

40595 Düsseldorf

Tel.: 02171 / 7914500

Mobil 1: 0174 / 2130054

[E-Mail: info@h-betreuung.de](mailto:info@h-betreuung.de)

IK: 460548853

Steuernummer: 106/5846/3013

### **Unsere Zielgruppe**

In den letzten Jahren haben wir festgestellt, dass die meisten Menschen ihre Zeit in der Rente/ihren Lebensabend qualitativ hochwertig und so lang wie möglich in den eigenen vier Wänden verbringen möchten.

Um dies gewährleisten zu können, haben wir unser Angebot genau darauf zugeschnitten. Ganz individuell und vom jeweiligen Kunden abhängig, schnüren wir ein Paket an Dienstleistungen, um Senioren und kranken Menschen das Leben zu Hause zu ermöglichen bzw. zu erleichtern.

Hierbei versuchen wir jederzeit auf die Krankheiten (beispielsweise chronische Erkrankungen wie COPD) einzugehen und sie bei der täglichen Unterstützung zu berücksichtigen. Auch für Krankheitsbilder wie Demenz haben wir Mitarbeiter aus- bzw. fortgebildet, um eine menschenwürdige Betreuung gewährleisten zu können.

### **Unser Unterstützungsangebot**

Unser Angebot besteht im Wesentlichen aus zwei großen Komponenten, die sich wiederum aus mehreren Bestandteilen zusammensetzen. In einem ersten „Kennenlern-Gespräch“, welches meistens in Ihrem gewohnten Umfeld bei Ihnen zu Hause stattfindet, zeigen wir auf, was theoretisch an Unterstützungsangeboten möglich ist, wo unsere Grenzen liegen und welchen Bedarf Sie haben. Dieses erste Gespräch ist in jedem Fall unverbindlich und immer kostenlos.

Im nächsten Abschnitt finden Sie eine Aufstellung unserer Leistungen:



## 1. Die Betreuung

- Hilfestellung bei alltäglichen Aufgaben
  - die morgendliche Routine
  - Persönliche Gespräche (hier steht die gemeinsame Zeit im Mittelpunkt)
  - Arztbesuche (Termine vereinbaren, Begleitung etc.)
    - Rezept-Beschaffung inkl. Einlösung bei ihrer Hausapotheke
  - Behördengänge
  - Antragstellungen (Pflegekassen, Versorgungsämter, Sozialamt etc.)
  - Unterstützung von Angehörigen
  - Gemeinsames Einkaufen bzw. übernehmen wir bei Bedarf auch gerne unter ihrer Anleitung den gesamten Einkauf
  - Hilfe beim Umgang mit elektronischen Geräten (Smartphones etc.)
    - Auch dieser Punkt ist nicht zu unterschätzen, da dies zumeist eine Schnittstelle zum Rest der Familie darstellt und somit Lebensqualität in Form von Familienanschluss darstellt
  - Gerne unterstützen wir auch bei Themen wie Patientenverfügungen, die wir Ihnen vom Bundesministerium für Gesundheit zur Verfügung stellen

## 2. Haushaltsdienstleistungen

Oft stellt der Haushalt die erste Hürde im Leben in den eigenen vier Wänden dar. Es sind zumeist kleine körperliche Beeinträchtigungen, die das Ausüben von den üblichen Aufgaben im Haushalt schwerer als gewohnt machen. Deswegen unterstützen wir Sie gerne bei:

- Haushaltsreinigung
- Fenster putzen
- Wäsche waschen
- Gardinen etc. ab-/aufhängen
- Garten-/Balkonpflege

Uns ist es gerade im Bereich der Betreuung und Haushaltshilfe sehr wichtig, dass Sie ein Vertrauensverhältnis zu der Person aufbauen können, die regelmäßig zu Ihnen nach Hause kommt. Deshalb haben wir uns schon zu Beginn unserer Unternehmensgründung dazu entschieden, eine 1 zu 1-Betreuung anzubieten. Das heißt, dass grundsätzlich immer der gleiche Mitarbeiter/die gleiche Mitarbeiterin zu Ihnen kommt. Nur im Falle des Urlaubs und von Krankheit würden wir mit Ihnen eine Vertretung besprechen, mit der Sie einverstanden sind.

Unsere Leistungen rechnen wir aktuell mit einem übergreifenden Stundensatz von 36,00 € zzgl. einer einmaligen Anfahrtspauschale von 7,00€ pro Termin ab. So können wir gewährleisten, unsere Mitarbeiter fair, angelehnt an das Tarifwerk des Caritas-Verbandes, zu bezahlen und dadurch ausschließlich geschultes und stetig fortgebildetes Personal einsetzen zu können.



## **Leistungserbringende Personen**

All die Personen, die Sie zur Betreuung und der Hilfe im Haushalt aufsuchen, sind dementsprechend geschult und ausgebildet. Neben den Mindestvorgaben im Bereich „Angebote zur Unterstützung im Alltag“ haben unsere leistungserbringenden Personen zumeist eine Ausbildung zur „qualifizierten Betreuungskraft“ nach §87b SGB XI absolviert, oder sind den Weg einer gleichwertigen Ausbildung gegangen. So zum Beispiel die Ausbildung zur „staatlich geprüften Sozialhelferin“.

Als starken Partner für die Fortbildung unserer Kräfte konnten wir unter anderem den Malteser Hilfsdienst e.V. gewinnen, welcher beispielsweise auch im Bereich der Demenz Schulungen durchführt und wir so eine stetige Entwicklung und Lernprozesse sicherstellen können.

Auch die Dekra bildet regelmäßig in den Bereichen der „Alltagsbetreuung und Unterstützung“ aus, sodass wir auch hier die entsprechenden Zertifikate unserer Mitarbeiter vorliegen haben. Gerade die Dekra ist mittlerweile in vielen großen Städten vertreten und bietet neben Fortbildungen an Vormittagen auch berufsbegleitende Lösungen an, um so möglichst gut und zügig, alle leistungserbringenden Personen aus- und fortbilden zu können.

## **Fachkraft**

Wir sind froh darüber, dass wir neben unseren qualifizierten Kräften vor Ort bei Ihnen, unser Angebot auch auf eine entsprechende Fachkraft stützen können, welche eine Kooperation mit uns eingegangen ist.

Diese Fachkraft ist durch ein entsprechendes Studium dazu ausgebildet, unserem Personal bei den alltäglichen Problemen, Fragen und Sorgen beratend zur Seite zu stehen und ggf. auch vor Ort bei Ihnen Hilfestellung geben zu können.

Neben der ständigen Ansprechbarkeit dieser Fachkraft bieten wir monatlich eine Supervision bzw. eine Teamsitzung an, in welcher wir den ständigen Austausch zwischen den leistungserbringenden Personen und der Fachkraft sicherstellen können. Hier können bspw. allgemeine Fragen und Problemstellungen besprochen werden, welche für das gesamte Team relevant sind. Bei Bedarf wird in anschließenden Einzelgesprächen dann auf individuelle Fragestellungen eingegangen.

## **Beschwerdemanagement**

Die Erfahrung zeigt, dass es immer mal wieder zu Problemen kommen kann, die nicht auf der Ebene zwischen der leistungserbringenden Person und Ihnen, dem/der Betreuten, geklärt werden können. Hierzu sind sowohl ich, Sebastian Roggendorf, als auch die entsprechende Fachkraft immer für Sie ansprechbar.

Bereits im ersten „Kennenlern-Gespräch“, welches grundsätzlich nur ich persönlich vor Ort führe, teile ich Ihnen meine direkten Kontaktdaten (personalisierte Mailadresse und



Telefonnummer) in Form einer Visitenkarte mit, unter welchen Sie mich rund um die Uhr erreichen können.

Uns ist es sehr wichtig, dass Sie bereits kleinere Probleme oder Schwierigkeiten mitteilen, damit wir möglichst frühzeitig darauf reagieren können. So möchten wir dafür sorgen, dass Sie jederzeit Zufriedenheit empfinden und ein Vertrauensverhältnis zu unserem Unternehmen aufbauen können. Meistens können wir sehr schnell und durch kleine Veränderungen dafür sorgen (beispielsweise ein Austausch der leistungserbringenden Person, für den Fall, dass Sie kein Vertrauensverhältnis zur bisherigen Kraft aufbauen können), dass Sie sich wieder gut betreut und aufgehoben fühlen.

### **Krisenmanagement**

Gerade in der Betreuung von älteren Menschen kommt es immer mal wieder zu Situationen, in denen schnelles und gezieltes Handeln erforderlich ist. Gerade im Hinblick auf manch gesundheitlichen Zustand, aber auch sonstige individuelle Gegebenheiten bei den Patienten/Kunden, ist es wichtig, dass wir in Krisenmomenten konkrete Hilfe hinzuziehen, aber auch bei Bedarf wichtige Angehörige, Bezugspersonen oder Vorsorgebevollmächtigte informieren und befragen. Um genau darauf jederzeit reagieren zu können, füllen wir bei jedem Patienten (in der Regel beim Erstkundengespräch) ein sogenanntes „Stammdatenblatt“ aus. Dieses habe ich zur Veranschaulichung diesem Leistungskonzept hinten angehängt. Es beinhaltet sämtliche wichtigen Informationen zum Patienten/Kunden, die gerade für das Krisenmanagement absolut von Bedeutung sein können. Neben dem gesundheitlichen Aspekt fragen wir auch Informationen wie Angehörige/Bezugspersonen, Hausarzt, Fachärzte und vieles mehr ab, um uns jederzeit ein Bild vom der zu betreuenden Person machen zu können. Dieses Stammdatenblatt gehört neben ein paar weiteren Utensilien mit zur Ausrüstung unserer Mitarbeiter, die Sie mit zum Kunden nehmen.

Damit aber auch unsere Mitarbeiter jederzeit mit Erste-Hilfe-Maßnahmen in extremen Situationen unterstützend eingreifen und ggf. Wartezeiten lebensrettend/erhaltend überbrücken können, haben wir uns zum Ziel gesetzt, regelmäßige Fortbildungen in Bereichen wie Erste-Hilfe anzubieten.

Dem Stammdatenblatt kann u.a. entnommen werden, welche chronischen Erkrankungen der Patient hat, welche Operationen in letzter Zeit durchgeführt wurden, welche Lebenssituation aktuell ist (verwitwet, alleinlebend, lebender Partner im Pflegeheim etc.). Diese Informationen sollen dahingehend genutzt und verarbeitet werden, dass wir jederzeit auf die individuellen Bedürfnisse, Ängste und Sorgen der Personen eingehen und darauf reagieren können.

### **Vertretungsregelung**

Wie bereits zu Beginn erwähnt, ist eine unserer Betreuungs-Philosophien, dass nur eine Person zur Betreuung/Haushaltshilfe dauerhaft zu Ihnen nach Hause kommt.

Wie in allen anderen Branchen auch, haben diese Kräfte aber einen Anspruch auf Urlaub und erkranken von Zeit zu Zeit.



Hier kommen wir frühzeitig auf Sie zu und stellen Ihnen eine entsprechende Vertretungsperson vor, die dem Leistungsprofil der Ihnen bereits bekannten Betreuungsperson entspricht. Diese wird, wenn Sie Ihnen zusagt, ab dem Zeitpunkt in der Regel sämtliche Vertretungen übernehmen. Das heißt, auch im Urlaubs- und Krankheitsfall wird Sie eine Ihnen bekannte und immer gleichbleibende Person aufsuchen/besuchen.

Bitte haben Sie Verständnis, wenn unser eigener Anspruch leider nicht immer zu erfüllen ist. So gibt es Ausnahmesituationen, die einen speziellen Umgang nötig machen. Als Beispiel ist die Corona-Zeit zu erwähnen, aber auch individuelle Gründe wie dauerhafter Ausfall von leistungserbringenden Kräften (Schwangerschaft etc.).

### **Zur Verfügung stellen**

Dieses Konzept kann und wird jedem Interessierten vor Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt, damit dieser sich zunächst ein Bild über unsere Leistungen und deren Ausführungen machen kann.

### **Unsere Grenzen**

Hiermit möchten wir klarstellen, dass körperbezogene Pflegemaßnahmen nicht Gegenstand der Leistungen nach der AnFöVo NRW sind und nicht von uns angeboten werden können.