



Sana DGS pro.service GmbH

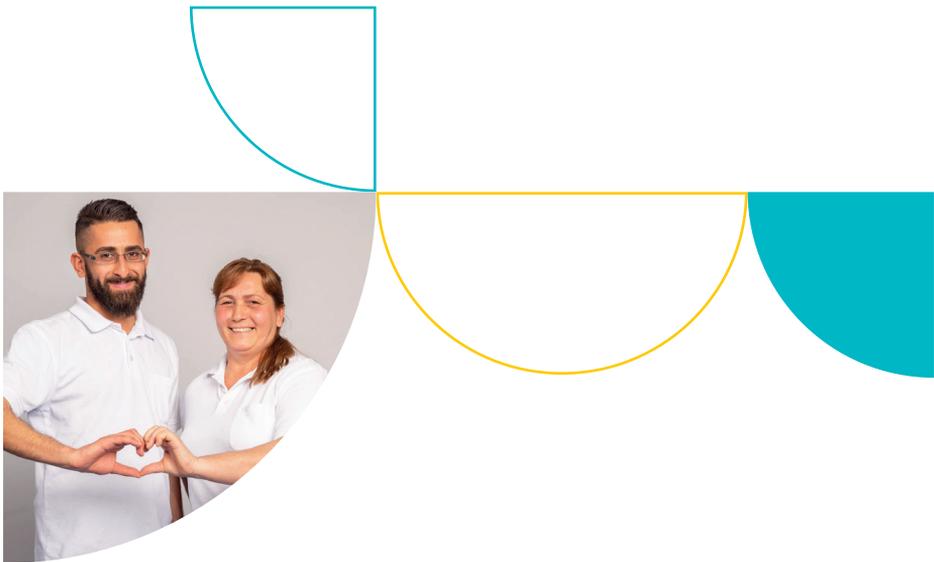
MITARBEITER HANDBUCH

HERZLICH WILLKOMMEN!

Dieses Mitarbeiter Handbuch ist Ihr persönlicher Helfer für die erfolgreiche Durchführung Ihrer Arbeit.

Wir möchten Sie hiermit über wichtige Themen, Grundlagen und Arbeitsanweisungen informieren und Ihnen die Möglichkeit geben, jederzeit zu unserem Einarbeitungs- und Schulungsangebot ein Nachschlagewerk zur Verfügung zu haben.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen!



SANA UND FAMILIE

MITARBEITERANGEBOTE

Wir freuen uns, Ihnen ein umfangreiches Programm mit vielfältigen Preisnachlässen zur Verfügung stellen zu können.

Die Angebote sind den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Sana-Verbundes vorbehalten. Namhafte Anbieter stellen Ihnen ihre Produkte und Dienstleistungen zu Sonderkonditionen zur Verfügung. Der Vorteil für Sie - Sie kommen in den Genuss deutlicher Nachlässe und exklusiver Leistungen.

Sämtliche Leistungen werden Ihnen unentgeltlich zur Verfügung gestellt.

Aus Lohnsteuersicht entsteht kein geldwerter Vorteil.

Haben Sie Interesse?

Wenn ja, Abreißkarte auf der nächsten Seite ausfüllen und bei Ihrem Vorgesetzten abgeben!



CORPORATE BENEFITS

Wir freuen uns, Ihnen ein umfangreiches Programm mit vielfältigen Preisnachlässen zur Verfügung zu stellen.

Die Angebote sind ausschließlich den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sana-Verbundes vorbehalten.

Information zum Umfang der Datenverarbeitung

Für die Nutzung der Mitarbeiterangebote ist eine persönliche E-Mail-Adresse zur Kommunikation notwendig. Durch die Anmeldung erklären Sie sich damit einverstanden, dass Ihre angegebene E-Mail-Adresse sowie Ihre persönlichen Namensinformationen zum Zweck der Benutzeranmeldung und für notwendige Kommunikationswege bei der Nutzung der Mitarbeiterangebote genutzt werden dürfen. Die Rechtsgrundlage für die vorübergehende Speicherung der Daten ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Bei der Nutzung der Mitarbeiterangebote werden zum Teil weitere Daten automatisiert gespeichert. Informationen zum Umfang dieser Datenspeicherung finden Sie in der Datenschutzerklärung des Anbieters „corporate benefits Germany GmbH“.

Anmeldung:

Anrede:

Vorname:

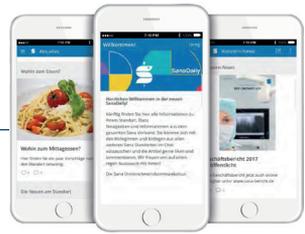
Nachname:

Geburtsdatum:

Private E-Mail:

Sie möchten die Vorteile nutzen?

Dann geben Sie die vollständig ausgefüllte Karte Ihrer Führungskraft. Sie werden im Anschluss eine E-Mail zur Freischaltung auf: sana.mitarbeiterangebote.de erhalten. **Viel Freude!**



Wie melde ich mich an? In fünf Schritten zur Anmeldung:

1. App downloaden

Wenn Sie die App auf dem Mobiltelefon oder Tablet nutzen möchten, laden Sie die App aus dem Apple App-Store oder dem Google Play Store je nach Betriebssystem herunter. Dann starten Sie die App. Für die Nutzung am Desktop-PC, rufen Sie die App unter www.sanadaily.de auf und klicken auf anmelden.

2. Personalschlüssel als Benutzername

Den Personalschlüssel finden Sie auf jeder Gehaltsabrechnung. Er steht oben rechts unter dem Briefkopf. Die Nummer besteht aus mehreren getrennten Zahlenblöcken.

Beispiel Personalkennnummer (diese variiert in der Ziffernanzahl):

1234 / 567 / 89876 / ① → 123456789876

Sie benötigen alle Ziffern, bis auf die letzte, ohne Zwischenstriche. Tragen Sie diese als Benutzername ein.

3. Geburtsjahr als Startpasswort

Ihr individuelles vierstelliges Geburtsjahr (z. B. 1965) ist das Startpasswort zur ersten Anmeldung. Tragen Sie dies als Passwort ein und klicken Sie auf einloggen.

4. Nutzungsbedingungen bestätigen

Lesen Sie sich die Nutzungsbedingungen und die Datenschutzhinweise durch und bestätigen Sie diese.

5. Neues Passwort vergeben

Im nächsten Fenster steht bereits Ihr Name und Vorname. Bitte tragen Sie hier ein neues individuelles Passwort ein. Zudem tragen Sie hier eine E-Mailadresse ein.

Dies kann eine Sana E-Mailadresse oder eine private E-Mailadresse sein.

Diese Adresse ist für die Passwort-Zurücksetzung bestimmt und kann als alternativer Benutzername verwendet werden. Sie ist in der App nicht für andere Nutzer sichtbar.

Herzlich Willkommen in der SanaDaily!

Ab jetzt können Sie die App nutzen und sind jederzeit app-to-date.



Für Rückfragen zur Anmeldung wenden Sie sich an sanadaily.support@sana.de



- I pmeFamilienservice
- II Compass Pflegeberatung
- III Weitere Mitarbeiterangebote



SANA UND FAMILIE

PME FAMILIENSERVICE

Dass es **nicht** immer ein Kinderspiel ist, Beruf und Familie unter einen Hut zu bringen, ist uns bewusst. Deshalb engagieren wir uns mit einem Familienservice, um Sie in der alltäglichen Lebensorganisation zu unterstützen.



Service- und Beratungshotline
0800 801 00 70 00

KOSTENLOSE BERATUNG BEI:

- Kinderbetreuung und Erziehung
- Einkommen und Budget
- Abhängigkeit
- Partnerschaft
- Pflege und Krankheit
- psychische Gesundheit
- Konflikte am Arbeitsplatz



SANA UND FAMILIE

COMPASS PFLEGEBERATUNG

Als Tochterunternehmen der Privaten Krankenversicherungen steht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Sana, unabhängig ob privat oder gesetzlich versichert, bei Fragen rund um die Pflege die COMPASS-Pflegeberaterinnen und Pflegeberater zur Verfügung.

Kostenlose Beratung im Pflegefall für Sana-Mitarbeiter unabhängig vom Versicherungsstatus



Gebührenfreie Rufnummer
0800 101 88 00

Kostenfreie Beratung bei:

- Schlaganfall
- Demenz
- Unfall
- Chronische Erkrankung



SANA UND FAMILIE

WEITERE MITARBEITERANGEBOTE DER SANA DGS PRO.SERVICE GMBH FÜR SIE:

- Urlaubsgeld gemäß Rahmentarifvertrag der Gebäudereinigung
- Vorausschauende und zuverlässige Dienst- und Urlaubsplanung
- Klinikrente – Betriebliche Altersvorsorge mit Arbeitgeberzuschuss in Höhe von 20% und Berufsunfähigkeitsvorsorge ohne spezielle Gesundheitsprüfung
- Obsttage im Objekt für Ihre Gesundheit
- Innovatives Weiterbildungsangebot
- Unfallversicherung bezahlt vom Arbeitgeber für alle Mitarbeiter

Weitere Klinikangebote an den Standorten wie z.B:

- Teilnahme an Klinikevents wie Sommerfeste oder Weihnachtsfeiern etc.
- Teilnahme an Sportangeboten der Kliniken
- Vergünstigungen bei Therapieangeboten der Kliniken



ZAHLEN, DATEN, FAKTEN



In intensiven Schulungen lernen die Mitarbeiter der DGS pro.service, wie sie ihrer Rolle als Imageträger der Klinik in allen Situationen gerecht werden.

Wir setzen auf innovative und wirtschaftliche Lösungen und gewährleisten damit Wachstum und Effizienz für unsere Kunden.

SANA STANDORTE



Stand 09/20

ALLGEMEINE THEMEN WICHTIGE INFORMATIONEN



- I **Ansprechpartner**
- II **Dienst-/Urlaubsplanung**
- III **Verhalten im Krankheitsfall**
- IV **Mission und Vision**



IHRE ANSPRECHPARTNER

Hier können Sie Ihre Ansprechpartner für Ihren Standort der Sana DGS pro.service GmbH eintragen.

Teamleiter:

Telefonnummer:

Objektleiter:

Telefonnummer:

Betriebsrat:

Telefonnummer:



DIENST-/URLAUBSPLANUNG

URLAUB – DIE SCHÖNSTE ZEIT DES JAHRES!



Damit das auch wirklich so eintritt, sollte die Urlaubszeit für Sie im Betrieb gut geplant und gerecht umgesetzt werden. Dazu gehört, dass die zeitliche Lage ihres Urlaubs und besondere Wünsche im Dienstplan frühzeitig berücksichtigt werden.

Dienstplan

Dienstplanwünsche schriftlich spätestens bis zum 10. des Vormonats beim Teamleiter/Objektleiter abgeben.

Beantragung und Entscheidung des Urlaubs – Urlaubsjahr ist das Kalenderjahr

- Den Urlaubsantrag für das Folgejahr bis 15.11. beim Arbeitgeber vorlegen
- Im ersten Quartal sind 3 Urlaubstage zu planen
- Jeder Mitarbeiter hat das Recht, einmal im Kalenderjahr zusammenhängend 15 Tage Haupturlaub (drei Wochen) zu nehmen
- Gesamten Urlaub bis auf fünf Tage im Urlaubsantrag berücksichtigen
- Die restlichen fünf Tage im Urlaubsjahr bis 31.7. (wenn zusammenhängend) oder bis 31.8. (wenn als Einzeltage) beantragen

Entscheidung über eingegangene Urlaubsanträge durch Arbeitgeber

- In Abstimmung mit dem Betriebsrat (wo vorhanden) wird bis spätestens 15.12. für das Folgejahr und bis 30.09. für die fünf Tage des Urlaubsjahres entschieden
- Der Urlaubsantrag wird schriftlich genehmigt oder abgelehnt
- Wenn der Urlaubswunsch **nicht** berücksichtigt werden kann, erfolgt mit Angabe von Gründen und Alternativvorschlägen eine Rückmeldung



Weitere Infos, sowie die Regelungen der Gesamtbetriebsvereinbarung bzw. der am Standort gültigen Betriebsvereinbarung erhalten Sie über Ihren Objektverantwortlichen oder Ihren Betriebsrat des Standortes.

VERHALTEN IM KRANKHEITSFALL



Im Falle einer Erkrankung melden Sie sich bitte **persönlich/telefonisch und unverzüglich** nach Kenntnis der Arbeitsunfähigkeit, möglichst zeitig **vor** dem Zeitpunkt der geplanten Arbeitsaufnahme, **spätestens jedoch zum regulären Dienstbeginn bei Ihrem Vorgesetzten oder dessen Vertretung.**

Bitte teilen Sie Ihrem Vorgesetzten auch die voraussichtliche Dauer Ihrer Erkrankung mit, nur so kann Ihre Vertretung gut organisiert werden.

- Eine Krankmeldung per SMS/WhatsApp ist **nicht** erlaubt.
- Die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung muss spätestens am 4. Tag im Objekt vorliegen.
- Ihr Arbeitgeber ist berechtigt, die Vorlage der ärztlichen Bescheinigung früher zu verlangen.
- Dauert Ihre Arbeitsunfähigkeit länger als in der Bescheinigung angegeben, melden Sie sich bitte wieder rechtzeitig bei Ihrem Vorgesetzten und teilen Sie ihm mit, dass Sie erneut den Arzt aufsuchen.
- Danach melden Sie sich bitte wieder unverzüglich bei Ihrem Vorgesetzten, teilen ihm die weitere Dauer Ihrer Erkrankung mit und legen die neue ärztliche Bescheinigung vor.



Bitte beachten Sie die Dienstanweisung „GBV Verhalten im Krankheitsfall“.

UNSERE MISSION

Die Sana Kliniken AG ist eines der führenden deutschen Gesundheitsunternehmen. Für die bestmögliche individuelle Versorgung unserer Patienten vernetzen wir unsere Kompetenz in der stationären Behandlung mit präventiven, ambulanten und rehabilitativen Angeboten.

Mit diesem Wissen sind wir bevorzugter Partner für innovative, passgenaue Dienstleistungen rund um die Patientenversorgung, auch für andere Gesundheitseinrichtungen.

Wir stehen im verlässlichen Dialog mit anderen regional Verantwortlichen und entwickeln mit ihnen gemeinsam die Gesundheitslandschaft. Die aktive, gestaltende Rolle der privaten Krankenversicherungen als unsere Gesellschafter unterstützen wir durch Innovation und Qualität für alle Patientengruppen.

Dies verbinden wir mit nachhaltigem, wirtschaftlichem Unternehmenserfolg.



UNSERE VISION

Sana ist Vorreiter für moderne Medizin, effiziente Lösungen und für den digitalen Umbruch in einem sich verändernden Gesundheitssystem. Mit unseren Leistungen verbessern wir die Gesundheitsversorgung in Deutschland und überzeugen

- mit personalisierter, individualisierter hochwertiger Medizin in vernetzten Versorgungsstrukturen,
- durch Mitarbeiter mit hoher Expertise,
- mit exzellenten Dienstleistungen aus einer Hand und
- durch eine proaktive Rolle bei der digitalen Transformation.

Die einzigartige Eigentümerstruktur als Unternehmen privater Krankenversicherungen eröffnet uns nachhaltige Perspektiven. Verbunden mit unserer Unternehmenskultur sind wir der führende Gestalter im Gesundheitsmarkt.



UNSERE WERTE

PATIENTENNÄHE

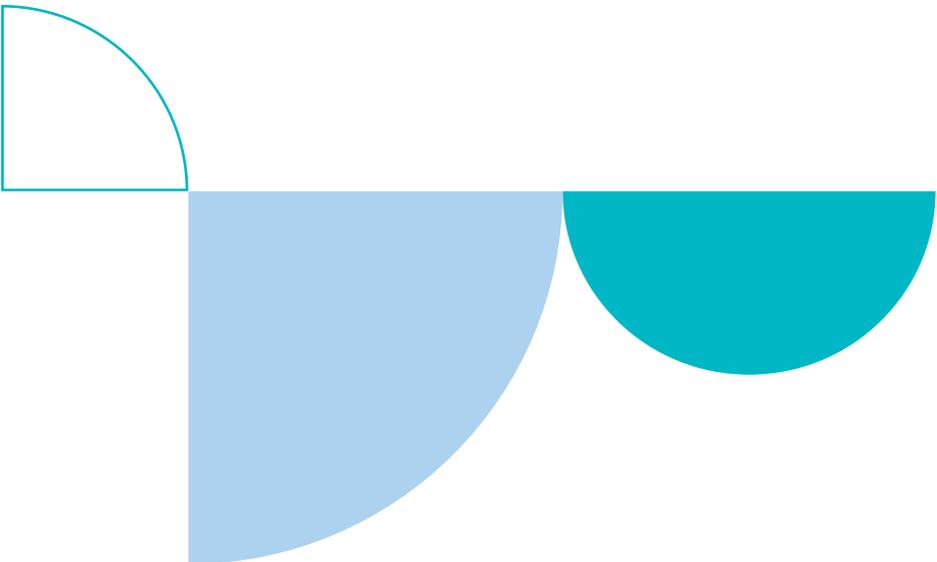
Wir erkennen und berücksichtigen die individuellen Bedürfnisse unserer Patienten, richten unser Handeln danach aus und bieten Orientierung an.

Die Zufriedenheit unserer Patienten und der ihnen nahestehenden Menschen ist der Maßstab unseres Erfolges.

KUNDENNÄHE

Mit unseren Erfahrungen als integriertes Gesundheitsunternehmen bieten wir unseren Kunden bewährte Dienstleistungen und innovative Lösungen an.

Partnerschaftliche und langfristige Kundenbeziehungen sind unsere Erfolgsfaktoren.



SANA LEITBILD

Führungskräfte sind begeistert von der Vision, den Werten und Zielen der Sana und gewinnen ihre Teams dafür. Durch eine klare Kommunikation und eigene Vorbildfunktion schaffen sie Orientierung und Vertrauen.

Die gemeinsame Zielformulierung und die Überprüfung der Zielerreichung sind auf allen Ebenen in unseren Alltag integriert. Durch das Übertragen von Verantwortung und Entscheidungskompetenz schaffen wir Gestaltungsräume und die Grundlage für eine agile Organisation.

Wertschätzung und Respekt, Vertrauen und Fairness sind die Basis unserer Führungskultur.

Bei Sana werden Mitarbeitende dabei unterstützt, ihre individuellen Fähigkeiten zu entwickeln und persönliche Ziele und Ambitionen im Einklang mit dem Unternehmen umzusetzen. Mitarbeitende übernehmen Verantwortung und bringen sich bei der Gestaltung des Unternehmens aktiv ein.

Sana fördert die Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie Privatleben. Mit betrieblicher Gesundheitsfürsorge unterstützen wir die Gesundheit unserer Mitarbeitenden.

Ausgerichtet auf die Bedürfnisse und Anforderungen unserer Patienten, Partner, Kunden und Mitarbeitenden entwickeln wir unsere Prozesse stetig weiter. Wir arbeiten auf der Basis wissenschaftlicher Erkenntnisse und langjähriger Erfahrungen. Unsere Qualitätskennzahlen und Ergebnisse machen wir transparent und vergleichen sie mit denen anderer. Chancen und Risiken identifizieren wir systematisch und nutzen sie zur Weiterentwicklung. Dabei wenden wir Prinzipien moderner Arbeitsorganisation an.

Mit dem Ziel kontinuierlicher Unternehmensentwicklung erbringen wir Qualität und sichern durch wirtschaftliches Handeln Freiraum für Investitionen in die Zukunft. Damit erfüllen wir auch die Erwartungen unserer Eigentümer und der Bevölkerung.

WIR BRINGEN SOZIALE, ETHISCHE UND ÖKOLOGISCHE **ZIELE IN EINKLANG** MIT WIRTSCHAFTLICHEM QUALITÄTSORIENTIERTEN HANDELN.

Unsere Strategien richten wir auf die sich rasch verändernden Rahmenbedingungen aus und sind so ein wichtiger Gestalter für Entwicklungen im Gesundheitsmarkt.

Wir nehmen die dynamischen Entwicklungen in unserem Umfeld proaktiv an und gestalten die notwendigen Anpassungen durch kontinuierlich vorausschauendes Lernen. Dazu tauschen wir uns in internen und externen Netzwerken aus, sorgen für eine strukturierte Aus-, Fort- und Weiterbildung und leben eine offene Fehlerkultur. Digitale Lösungen unterstützen diese Veränderungsprozesse.

Mit unseren Stärken sind wir kompetenter Partner im Gesundheitswesen. Wir gestalten vertrauensvolle Zusammenarbeit zum Nutzen aller Beteiligten im Dialog. Erfolgreiche, nachhaltige Partnerschaften basieren für uns auf Verlässlichkeit, Respekt, Fairness und einem gemeinsamen Qualitätsverständnis.

SANA LEITBILD

Wir bieten partnerschaftliche Beteiligungsmodelle an. Wir stehen für unsere gesellschaftliche Verantwortung ein. Dabei bringen wir soziale, ethische und ökologische Ziele in Einklang mit wirtschaftlichem qualitätsorientierten Handeln. Unsere Kliniken sind Anker der Gesundheitsversorgung und gestalten diese in der Region. Als verlässlicher Arbeitgeber bieten wir vielfältig Arbeitsplätze und investieren in Ausbildung.

**Wir setzen uns konsequent für die Einhaltung von Gesetzen und Regeln ein.
Dies ist das Fundament unserer Unternehmenskultur.**

HELFEN SIE BEIM VERMEIDEN VON DATENPANNEN

Patientendaten gehören nicht in den normalen Mülleimer, nutzen Sie hierfür die speziellen Datentonnen.

Menükärtchen auf den Speisetabletts enthalten Patienteninformationen. Diese Kärtchen bitte nicht im Mülleimer sondern gesondert entsorgen (Datentonne).

Bei Infusionsflaschen mit Patienteninformationen bitte vor der Entsorgung den Patientennamen entfernen oder unleserlich machen.

Pfortendienste sind vertrauliche Arbeitsplätze. Achten Sie bei der Weitergabe von Auskünften darauf, ob der Patient einer Weitergabe seiner Informationen widersprochen hat. Falls ja, dürfen Sie keine Informationen weitergeben. Machen Sie keine privaten Fotos auf der Station!

Achten Sie darauf, dass ihr PC bei der Ausübung von Pfortendiensten nicht durch Dritte oder unbeaufsichtigt eingesehen werden kann. Bei Bedarf fragen Sie bei der IT nach einer Sichtschutzfolie!

Lassen Sie keine Akten mit Patientendaten offen auf den Schreibtischen liegen. Wenn möglich, Daten wegsperren und Türe schließen.

Bei Versand von Informationen per Post achten Sie auf die korrekte und richtige Adresse des Empfängers.

Beim Patiententransport lassen Sie die Patientenakte nicht unbeaufsichtigt!

Lassen Sie keine Unterlagen mit Patienteninformationen oder Mitarbeiterinformationen unbeaufsichtigt im Drucker oder Fax liegen. Nutzen Sie beim Drucken die Funktion „Privater Druck“.

Informationen, die Sie auf Station erfahren, sind vertraulich. Bitte erzählen Sie diese keinem unberechtigten Dritten!

Wenn ihnen eine Datenpanne unterläuft oder bekannt wird, informieren Sie Ihren Vorgesetzten und den Datenschutzbeauftragten.

MITARBEITER WERBEN

WIR BAUEN AUF SIE!

Mit unserem Mitarbeiter-werben-Mitarbeiter-Programm vertrauen wir auf IHRE Unterstützung und Mithilfe. Sie kennen jemanden, der gut zu unserer Sana-Familie passt? Der zuverlässig, motiviert und engagiert arbeitet?

Wir freuen uns, diesen „jemand“ kennenzulernen und das ist uns bares Geld wert.

Erhalten Sie bis zu € 500 Prämie* für Ihre Empfehlung eines neuen Mitarbeiters und gestalten Sie aktiv die Entwicklung der Sana-Familie mit.



+ ICH

Chancen geben.
Chancen nutzen. Bei Sana.

Ich,

Vor- und Nachname

empfehle

Vor- und Nachname

MITARBEITER WERBEN

So einfach geht's:

Füllen Sie die Mitarbeiter-werben-Karte aus, indem Sie Ihren Namen und den Namen des potenziellen Kandidaten eintragen. Händigen Sie dann die Karte an Ihre Empfehlung aus.

Ihr Kandidat sollte diese an sein Bewerbungsschreiben an die Sana heften, damit wir ihn entsprechend zuordnen können und gegebenenfalls über die nächsten Schritte informieren.



Werde Teil
der Sana-Familie.

 Sana-Catering-
Service

 Sana DGS
pro.service

... und ein wichtiger Bestandteil im
Krankenhaus zum Wohle des Patienten.



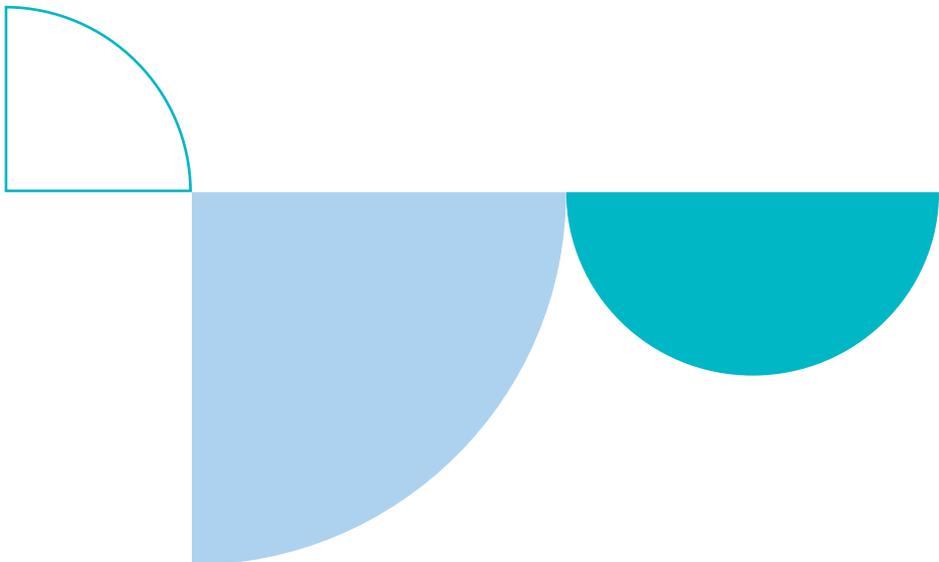
Sana bietet Ihnen:

- Einen sicheren Arbeitsplatz
- Teamarbeit & wertschätzenden Umgang
- Bindende Tarifverträge
- Förderung Ihrer beruflichen Weiterentwicklung

Sana
SUCHT
SIE!



** Gesellschaftsbezogene Geschäftsbedingungen sind zu beachten.
Gültig für Sana DGS pro.service GmbH und Sana-Catering-Service GmbH. Die Prämie beträgt insgesamt € 500,00 brutto bei unbefristeten/befristeten Besetzungen in Voll- oder Teilzeit, nicht jedoch bei Besetzung von Stellen auf Geringfügigkeitsbasis. Die Prämie wird gesplittet und jeweils hälftig im 7. und 13. Monat ausgezahlt.*





- I **Unsere Servicekultur**
- II **Unsere Mitarbeiter sind uns wichtig**
- III **Verhalten am Arbeitsplatz**
- IV **Verhalten im Objekt**
- V **Sicheres Arbeiten**



GRUNDLAGEN

UNSERE SERVICEKULTUR

Tag für Tag setzen Sie Ihr Können und Ihre Energie dafür ein, unsere Patienten optimal zu versorgen.

Und hierbei geht es **nicht** nur um die fachliche Kompetenz, sondern auch um die sozialen und emotionalen Fähigkeiten und Fertigkeiten.

Hierin möchten wir Sie unterstützen und stärken, denn nur wenn es Ihnen gut geht, sind auch unsere Patienten zufrieden!



GRUNDLAGEN

WARUM SIND UNS UNSERE MITARBEITER SO WICHTIG?

Weil Sie Teil des gesamten Krankenhausteams sind und somit zur optimalen Versorgung aller Patienten und Besucher beitragen.

Denn nur GEMEINSAM sind wir stark!

**Sie sind das
Aushängeschild der
Sana DGS pro.service
und tragen einen
wichtigen Beitrag zur
Gesamtzufriedenheit
der Klinik bei!**



GRUNDLAGEN

VERHALTEN AM ARBEITSPLATZ



Sie tragen große Verantwortung zur Erhaltung der Hygiene und Sauberkeit im gesamten Krankenhausbereich.



Sie sind angehalten sorgsam mit den Ihnen überlassenen Arbeitsmitteln und dem Inventar umzugehen.



Essen Sie **nicht** an Ihrem Arbeitsplatz, sondern in den ausgewiesenen Pausenräumen.



Achten Sie auf ein gepflegtes Erscheinungsbild! Tragen Sie zu diesem Zweck, aber bitte **keinen** Schmuck während der Dienstzeit!



DER ERSTE
EINDRUCK
ZÄHLT!

GRUNDLAGEN

VERHALTEN IM OBJEKT



Wir sind freundlich zu unseren Patienten, Pflegekräften, Ärzten, Besuchern und Kollegen. Wir vergessen **nicht** vor Betreten eines Raumes höflich anzuklopfen.



Wir verhalten uns leise. Wir befinden uns im Krankenhaus und unsere Patienten haben ein erhöhtes Bedürfnis nach Ruhe!



Wir beachten die Hausordnung des Standortes, sowie den Hygieneplan und sämtliche Arbeitsanweisungen der Sana DGS pro.service GmbH.



Bitte informieren Sie sich über die Flucht- und Rettungspläne, so dass Sie im Notfall die richtigen Wege kennen. Warten Sie am Sammelplatz auf weitere Anweisungen von Feuerwehr und Rettungspersonal.

VORSCHRIFTEN UND VERBOTE



In allen Objekten muss das Rauchverbot eingehalten werden.



In allen Objekten gilt das Telefonverbot.
Ausnahme: Dienstgespräche



Kopfhörer tragen/Musik hören verboten.



Keine fremden Personen mit ins Objekt bringen.

GRUNDLAGEN

UND WENN ES MAL NICHT SO RUND LÄUFT?



Wir haben eine offene Fehlerkultur, d. h. jeder Fehler zeigt mögliche Probleme auf und dient als Chance für eine schnelle Lösungsfindung.



Unzufriedenheit oder schlechte Stimmung besprechen wir zeitnah und klären das im Team. Wenn notwendig beziehen wir Objekt- und Teamleitung zur Lösungsfindung mit ein.



Gemeinsam suchen wir tragbare Lösungen für Sie und Ihr Team. Uns ist wichtig, dass sich alle Teammitglieder wohlfühlen.



GRUNDLAGEN

SCHUTZKLEIDUNG



Arbeitskleidung

Arbeitskleidung ist Kleidung, die anstelle der Privatkleidung bei der Arbeit getragen wird. Jeder Beschäftigte ist verpflichtet, bei seiner Arbeit die entsprechende Arbeitskleidung zu tragen, die hierfür vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellt und aufbereitet wird. Dies dient auch zu Ihrer eigenen Sicherheit.

Bereichskleidung

Als Bereichskleidung gilt andersfarbige Arbeitskleidung, die in bestimmten Arbeitsbereichen (z.B. OP-Bereich und Intensivbereich) getragen wird. Das Tragen der Bereichskleidung außerhalb der jeweiligen Bereiche ist untersagt. Bitte kleiden Sie sich um, bevor Sie Ihren Bereich verlassen.



GRUNDLAGEN

SICHERES ARBEITEN

Bitte unbedingt beachten!!



Keine Lack- oder Design-Fingernägel



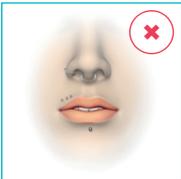
Lange Haare zusammenbinden



Keine Halskette



Ringe, Armbanduhr und Armbänder ablegen



Keine Piercings



Kurze Fingernägel tragen



Keine langen/ großen Ohrringe

GRUNDLAGEN

SICHERES ARBEITEN

Umgang mit Schlüsseln

- Schlüssel/Schlüsselkarten **nicht** offen deponieren, sondern sicher verwahren, z.B. in der Kitteltasche oder am Schlüsselband.
- Schlüsselentnahme und Rückgabe protokollieren.



Bei Verlust von Schlüsseln muss dies umgehend beim Vorgesetzten gemeldet werden!



- I Händedesinfektion
- II Richtiges Tragen der Handschuhe
- III Vorgehen bei Arbeitsunfällen



SICHERES ARBEITEN

HYGIENISCHE HÄNDEDESINFEKTION

WIE

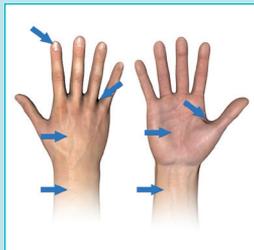
- Ausreichend Desinfektionsmittel in die Handinnenfläche geben.
- Innen- und Außenfläche der Hand gleichmäßig einreiben.
- Finger und Daumen einzeln und auch die Fingerzwischenräume einreiben.
- Fingernägel in der Handinnenfläche reiben und die Nagelhaut versorgen.

WANN

- Vor Arbeitsbeginn
- Nach Toilettenbesuch
- Vor dem Essen
- Nach dem Rauchen
- Nach dem Nase putzen
- Nach Transport von Abfällen
- Nach Pause und Arbeitsende



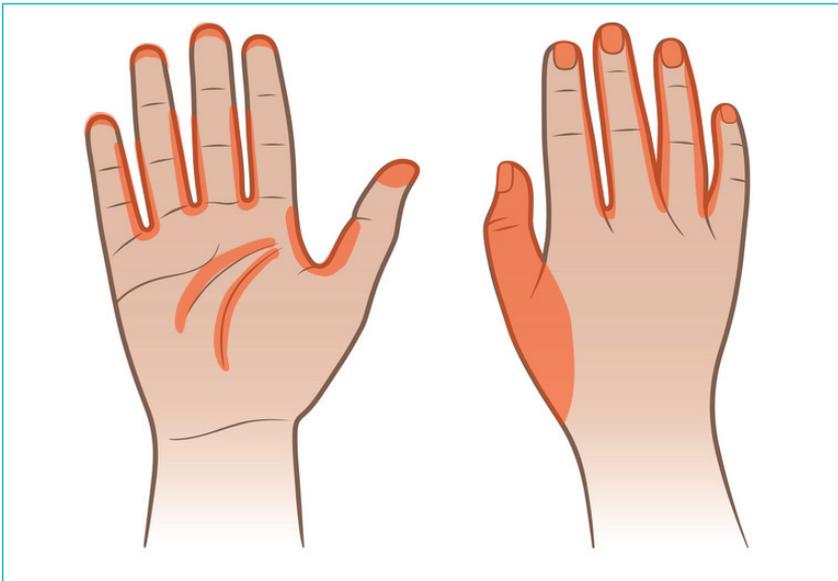
Die richtige Händedesinfektion in 30 Sekunden



SICHERES ARBEITEN

HÄUFIGE FEHLER BEI DER HYGIENISCHEN HÄNDEDESINFEKTION

- Tragen von Schmuck und Armbanduhren
- Hände-Desinfektionsmittel wird auf die nasse Haut gegeben
- Falsche Handhabung der Spender
- Verwendung einer zu geringen Menge an Desinfektionsmittel
- Vorgehensweise beim Verteilen des Hände-Desinfektionsmittels
- Zu geringe Häufigkeit der Händedesinfektion



häufig **nicht** erfasste Bereiche

SICHERES ARBEITEN

RICHTIGES EINMASSIEREN DER HAUTSCHUTZCREME



- Produkt in saubere/trockene Hände einreiben.
- Produkt auf den Handrücken auftragen und mit dem anderen Handrücken eincremen.
- Anschließend auch Finger und zuletzt Handinnen-seite eincremen.
- Beim Einreiben besonders auf Finger-zwischenräume und Nagelbett achten.

1. Hautschutz vor jedem Arbeitsbeginn/nach der Pause
2. Hautpflege regelmäßig nach der Arbeit



SICHERES ARBEITEN

RICHTIGES TRAGEN DER HANDSCHUHE

Die Haut trifft's immer - deshalb bei Reinigungsarbeiten immer Handschuhe tragen!

Bei Reinigungsarbeiten stets Handschuhe tragen und diese am Ende umkrepeln. So fließt herunterlaufendes Wasser in die „Handschuhrinne“ und **nicht** in die Handschuhe, die Hände bleiben trocken!

Hautprobleme können zur Arbeitsunfähigkeit führen!

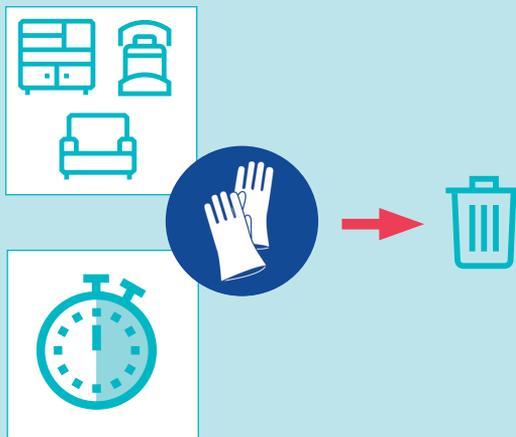


Entnehmen Sie die von Ihnen zu verwendende PSA der "Übersicht Persönliche Schutzausrüstung" im Unterweisungsbogen im Objekt.

SICHERES ARBEITEN

RICHTIGE VERWENDUNG VON EINMALHANDSCHUHEN

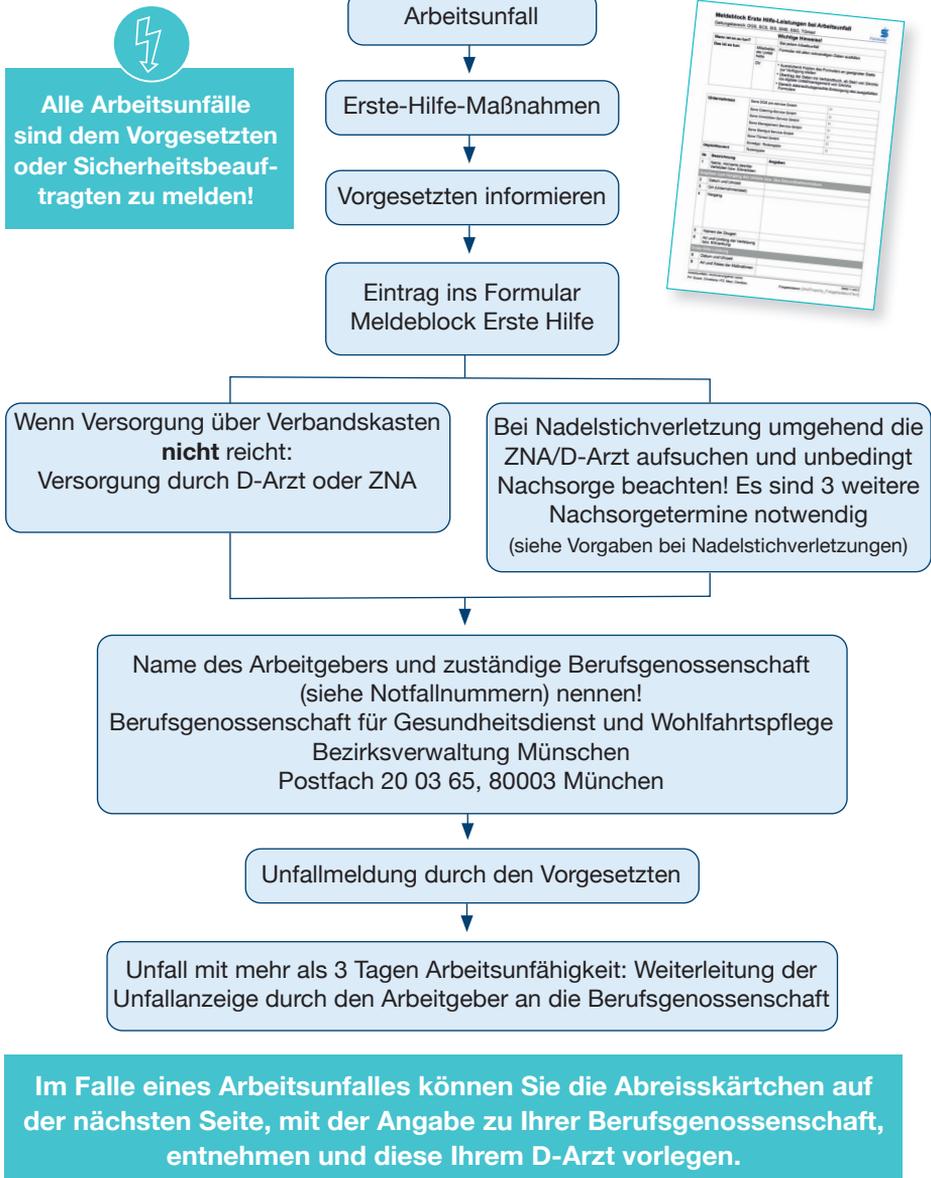
Beim Einsatz von Einmalhandschuhen:



**Nach jedem Zimmer oder nach
spätestens 30 min wechseln**

SICHERES ARBEITEN

VORGEHEN BEI ARBEITSUNFÄLLEN



Im Falle eines Arbeitsunfalles können Sie die Abreisskärtchen auf der nächsten Seite, mit der Angabe zu Ihrer Berufsgenossenschaft, entnehmen und diese Ihrem D-Arzt vorlegen.



**Mein Arbeitgeber:
Sana DGS pro.service GmbH
Oskar-Messter-Straße 24
85737 Ismaning**

Mein Arbeitgeber ist versichert bei:

Berufsgenossenschaft für
Gesundheitsdienst und
Wohlfahrtspflege
Bezirksverwaltung München
Postfach 20 03 65,
80003 München

**Mein Arbeitgeber:
Sana DGS pro.service GmbH
Oskar-Messter-Straße 24
85737 Ismaning**

Mein Arbeitgeber ist versichert bei:

Berufsgenossenschaft für
Gesundheitsdienst und
Wohlfahrtspflege
Bezirksverwaltung München
Postfach 20 03 65,
80003 München

**Mein Arbeitgeber:
Sana DGS pro.service GmbH
Oskar-Messter-Straße 24
85737 Ismaning**

Mein Arbeitgeber ist versichert bei:

Berufsgenossenschaft für
Gesundheitsdienst und
Wohlfahrtspflege
Bezirksverwaltung München
Postfach 20 03 65,
80003 München

**Mein Arbeitgeber:
Sana DGS pro.service GmbH
Oskar-Messter-Straße 24
85737 Ismaning**

Mein Arbeitgeber ist versichert bei:

Berufsgenossenschaft für
Gesundheitsdienst und
Wohlfahrtspflege
Bezirksverwaltung München
Postfach 20 03 65,
80003 München

**Mein Arbeitgeber:
Sana DGS pro.service GmbH
Oskar-Messter-Straße 24
85737 Ismaning**

Mein Arbeitgeber ist versichert bei:

Berufsgenossenschaft für
Gesundheitsdienst und
Wohlfahrtspflege
Bezirksverwaltung München
Postfach 20 03 65,
80003 München

**Mein Arbeitgeber:
Sana DGS pro.service GmbH
Oskar-Messter-Straße 24
85737 Ismaning**

Mein Arbeitgeber ist versichert bei:

Berufsgenossenschaft für
Gesundheitsdienst und
Wohlfahrtspflege
Bezirksverwaltung München
Postfach 20 03 65,
80003 München



SICHERES ARBEITEN

VORGEHEN BEI NADELSTICHVERLETZUNG



Erstversorgung: Unverzüglich zum Arzt

Wichtige Fragen

Wo oder **bei wem** ist es passiert (z.B. Station, Name)

Wie ist es passiert? (z.B. bei der Müllentsorgung)

Aus welchem Bereich stammt der verletzende Gegenstand (z.B. aus einem Müllsack der Intensivstation)

Was passiert bei der Erstversorgung?

Blutentnahme beim Verletzten und – wenn möglich – beim Patienten (Index-Patient)

Beratung und Entscheidung über **medizinisch** notwendige **Maßnahmen**

Dokumentation (Verbandbuch, Unfallanzeige; D-Arztbericht an BG)

Notaufnahme/Arzt/Ersthelfer:

Notruf:

Nachkontrolle durch Notaufnahme/D-Arzt/Betriebsarzt:
nach 6 Wochen, nach 12 Wochen, nach 6 Monaten



- I **Reinigungswagen Benutzung**
- II **Dosierung über die Mischanlage**
- III **Die Reinigung in Farben**
- IV **Reinigung nach Raumbuch und LV**



UNTERHALTSREINIGUNG

REINIGUNGSWAGEN BENUTZUNG

Der erste Eindruck zählt!

- **Keine** Lebensmittel, Getränkeflaschen, Zeitschriften, Kleidung usw. im Reinigungswagen aufbewahren
- Trennung von sauberen und verschmutzten Wischbezügen und Tüchern ist sicherzustellen
- Reinigungsmittel nur im Originalgebinde
- Bei der Müllentsorgung Abfallsäcke **nicht** zusammendrücken
- **Arbeitssicherheit** (Unterweisungsunterlagen) beachten
- Der Reinigungswagen ist zum Arbeitsende wieder desinfiziert und optisch aufzubereiten (inklusive der Entsorgung der Reinigungsflotten)



UNTERHALTSREINIGUNG

DOSIERUNG ÜBER DIE MISCHANLAGE

Aus Dosieranlage benötigte Menge gebrauchsfertig einfüllen



**Desinfektionsmittel nicht mit
anderen Reinigungsmitteln mischen!**

UNTERHALTSREINIGUNG

DIE REINIGUNG IN FARBEN

Alles mit einem Tuch? Nein – wir haben ein System



Sanitärbereich Fliesen, Waschbecken,
Spiegel und Trennwände



Sanitärbereich nur WC und Urinale



Oberflächen im Zimmer, Fensterbänke, Tisch,
Lampe etc.



Desinfektion,
Bettenreinigung, OP

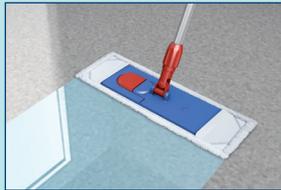
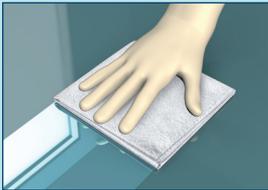


**Nach jedem Zimmer muss ein
neues Tuch verwendet werden!**

UNTERHALTSREINIGUNG

WICHTIG BEI DER DESINFIZIERENDEN REINIGUNG

- Korrekte Dosierung der Desinfektionslösung gemäß Hygieneplan
- Einwirkzeit beachten
- Genügend Produktlösung aufbringen



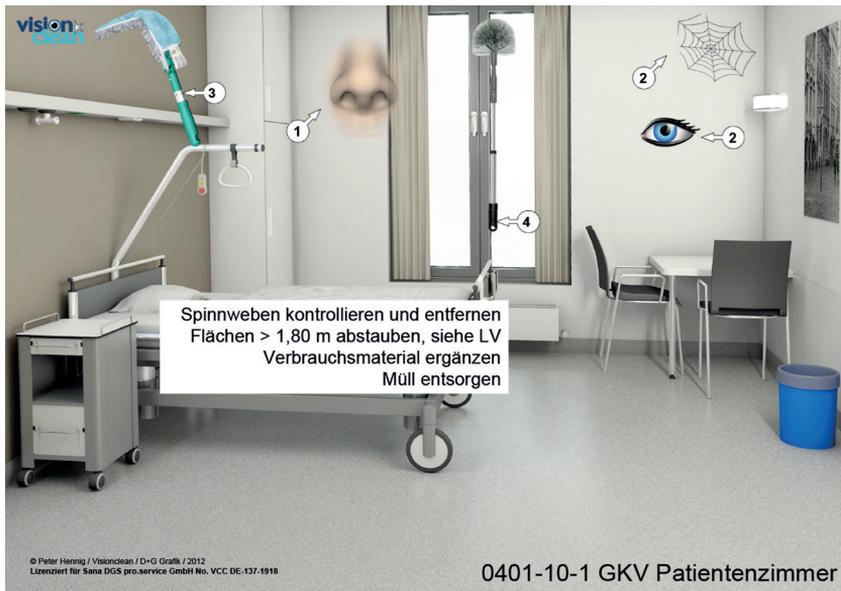
- **Nicht** nachpolieren bzw. nachtrocknen
- Vor der Desinfektion, Blut und sonstige größere Verunreinigungen aufnehmen "Eiweißfehler"



UNTERHALTSREINIGUNG

REINIGUNG NACH RAUMBUCH UND LV

Reinigung Patientenzimmer



Spinnweben kontrollieren und entfernen
Flächen > 1,80 m abstauben, siehe LV
Verbrauchsmaterial ergänzen
Müll entsorgen



Desinfizierende Reinigung
der Griffbereiche/täglich

UNTERHALTSREINIGUNG

REINIGUNG NACH RAUMBUCH UND LV

Reinigung Patientenzimmer



vision clean

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Desinfizierende Reinigung des Patientennahbereichs gemäß LV / Bei der Reinigung mit Wipes mind. zwei Tücher pro Bettplatz verwenden!

Flächendesinfektionsmittel gemäß Reinigungs- und Desinfektionsplan

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012
Lizenziert für Sana DGS pro.service GmbH No. VCC DE-137-1918



vision clean

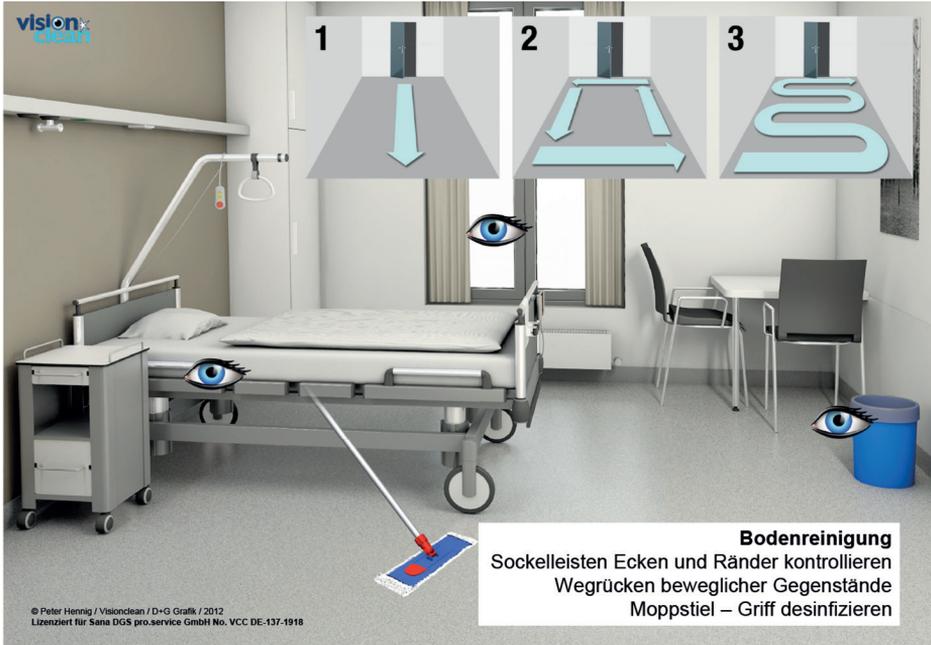
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Desinfizierende Reinigung der Neben-Flächen nach Leistungsverzeichnis Müllbehälter außen und innen reinigen

Flächendesinfektionsmittel gemäß Reinigungs- und Desinfektionsplan

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012
Lizenziert für Sana DGS pro.service GmbH No. VCC DE-137-1918

UNTERHALTSREINIGUNG



UNTERHALTSREINIGUNG

SANITÄRREINIGUNG

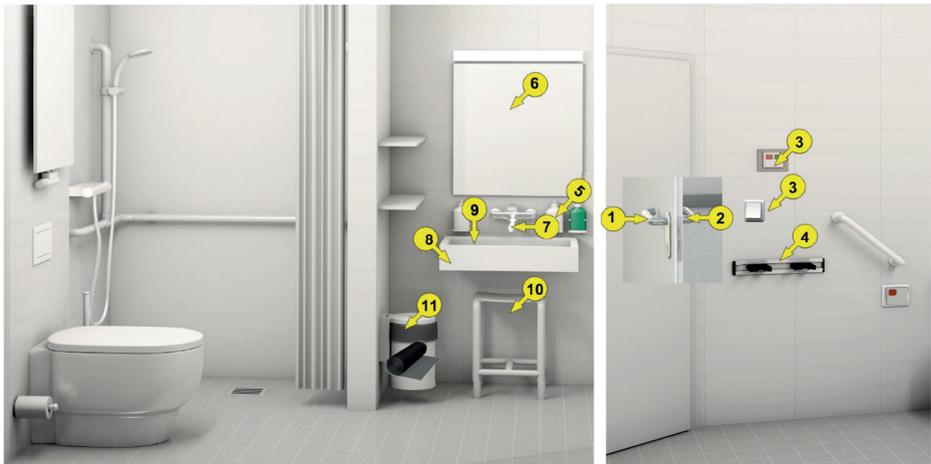


Spinnweben kontrollieren ggf. entfernen
Geruch im Raum kontrollieren

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012
Lizenziert für Sana DGS pro.service GmbH No. VCC DE-137-1918

0104-7 GKV Patientenbad

UNTERHALTSREINIGUNG



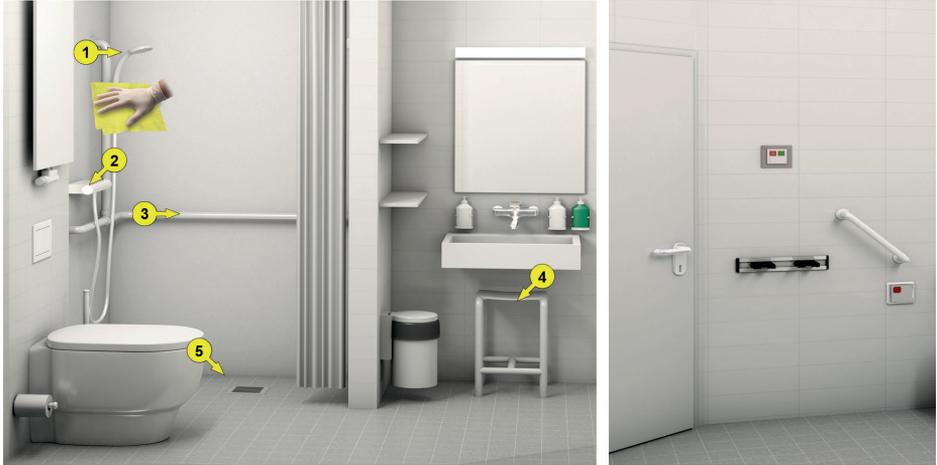
Desinfizierende Reinigung der Griff- und Spritzbereiche / täglich
Option: Spiegel mit Glasreiniger reinigen



© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012
Lizenziert für Sana DGS pro.service GmbH No. VCC DE-137-1918

UNTERHALTSREINIGUNG

SANITÄRREINIGUNG



Desinfizierende Reinigung der Dusche/täglich



© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012
Lizenziert für Sana DGS pro.service GmbH No. VCC DE-137-1918

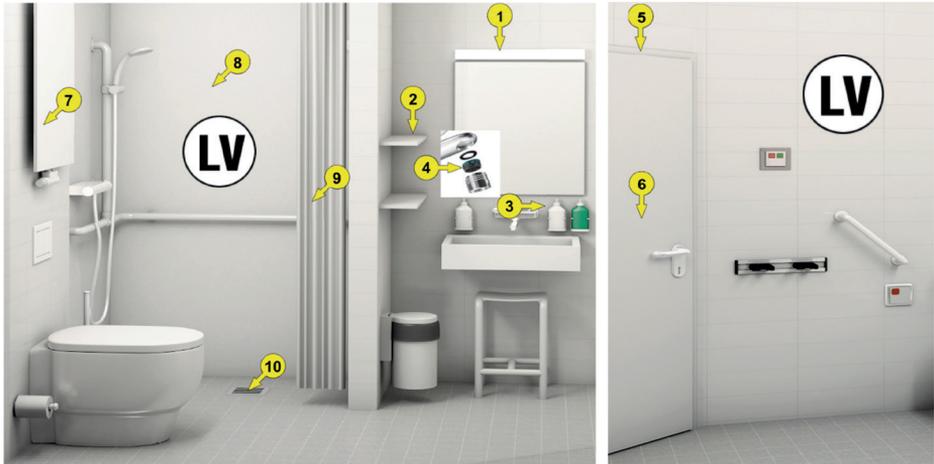


Richtige Reihenfolge:
Desinfizierende Reinigung
unreiner Bereich

Handschuhdesinfektion



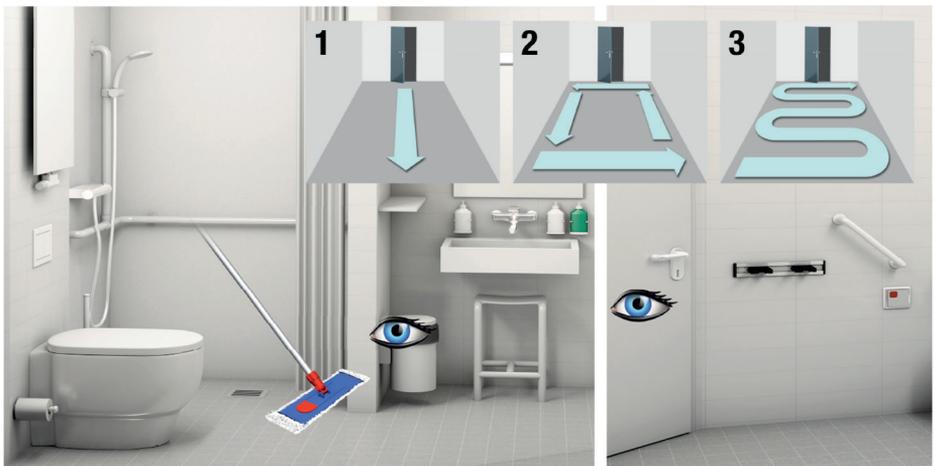
UNTERHALTSREINIGUNG



Desinfizierende Reinigung der Neben-Flächen
siehe Leistungsverzeichnis
Müllbehälter außen und innen reinigen



© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012
Lizenziert für Sana DGS pro.service GmbH No. VCC DE-137-1918



Desinfizierende Reinigung Boden

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012
Lizenziert für Sana DGS pro.service GmbH No. VCC DE-137-1918

OP-REINIGUNG



- I **Einschleusen/Schutzkleidung**
- II **OP Zwischenreinigung**
- III **OP Endreinigung**



OP-REINIGUNG

EINSCHLEUSEN / BEREICHSKLEIDUNG ANLEGEN

- Privatkleidung und gesamten Schmuck in der Umkleide ablegen und im Spind verstauen



- OP-Bereichskleidung anlegen (Hose + Kasack)
- Barthaare müssen im OP-Bereich vollständig bedeckt sein
- Kopfbedeckung anziehen (Haare vollständig bedecken)
- OP-Schuhe anziehen



- Hände desinfizieren



- Bei verlassen des OP, Bereichskleidung ablegen (ausschleusen)

OP-REINIGUNG

OP ZWISCHENREINIGUNG

1.



- Arbeiten im OP-Bereich ausschließlich in Bereichskleidung mit zusätzlichem Einmalschutzkittel bzw. Verbindeschürze und geschlossenem Mundschutz durchführen. Handschuhe anziehen.

2.



- Korrekte Dosierung der Desinfektionslösung gemäß Hygieneplan
- Genügend Reinigungstücher, die nach der Falzmethode verwendet werden und nach einmaligem Einsatz in die Wiederaufbereitung gesammelt verbracht werden.

3.

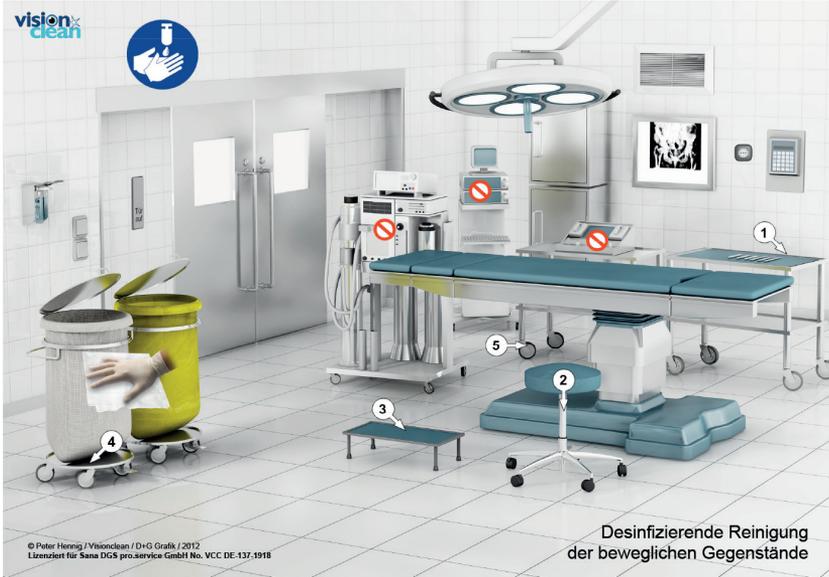


Müll entsorgen
Händedesinfektion einmalig mit Handschuhen

© Peter Herrig / Visionclean / D+G Grafik / 2012
Lizenziert für Sana DGS pro.service GmbH No. VCC-DE-137-1918

OP-REINIGUNG

4.



5.



OP-REINIGUNG

OP ENDREINIGUNG

1.



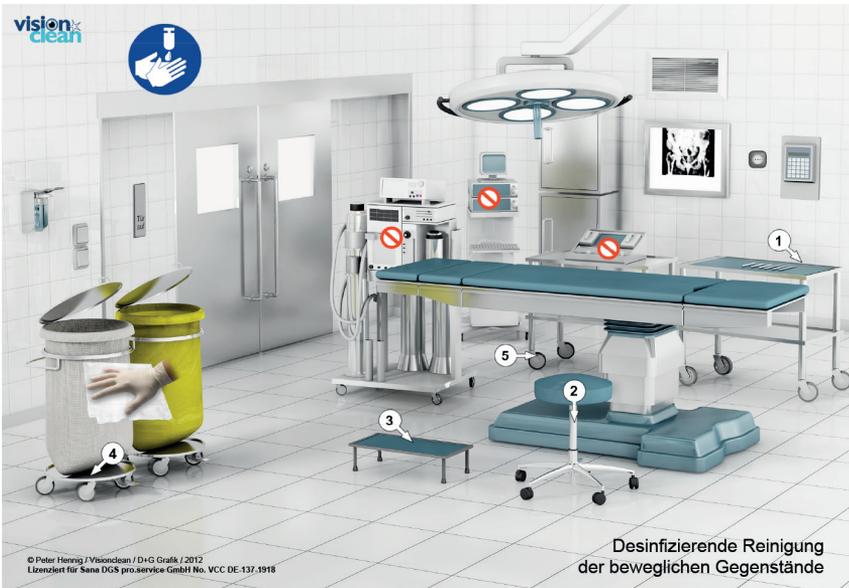
- Arbeiten im OP-Bereich ausschließlich in Bereichskleidung mit zusätzlichem Einmalschutzmittel bzw. Verbindeschürze und geschlossenem Mundschutz durchführen. Handschuhe anziehen.

2.



- Korrekte Dosierung der Desinfektionslösung gemäß Hygieneplan
- Genügend Reinigungstücher die nach der Faltsmethode verwendet werden und nach einmaligem Einsatz in die Wiederaufbereitung gesammelt verbracht werden.

3.



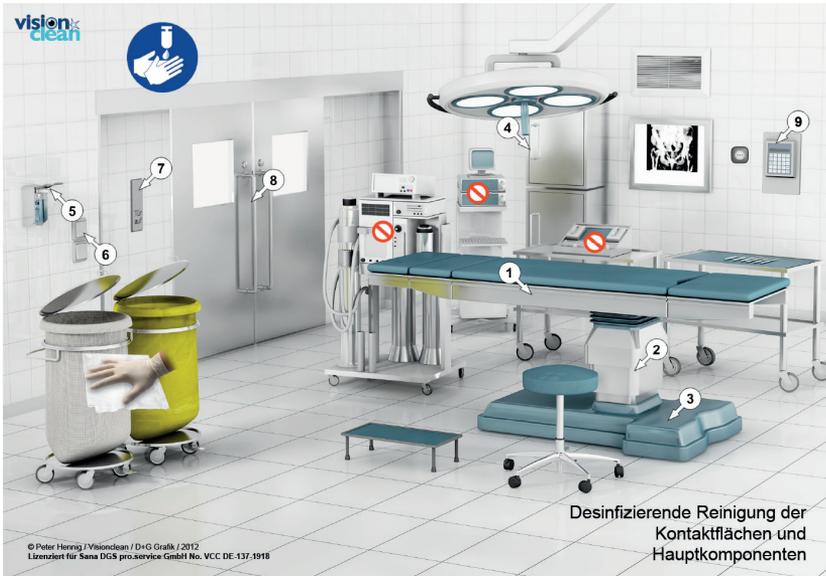
Desinfizierende Reinigung
der beweglichen Gegenstände

OP-REINIGUNG

4.



5.



OP-REINIGUNG

OP ENDREINIGUNG

6.



HOL- UND BRINGEDIENST



- I Verhalten während der Tätigkeit
- II Pflege und Wartung der Arbeitsmaterialien



HOL- UND BRINGEDIENST

VERHALTEN WÄHREND DER TÄTIGKEIT

Ent- und Versorgung von Speisewagen, Abfall und Stationsbedarf:

- Der Transport ist stets ordentlich, pünktlich und prozessoptimiert durchzuführen.
- Das Auftreten soll stets ordentlich, freundlich und lösungsorientiert sein.
- Es ist auf eine ordnungsgemäße Ladungssicherung zu achten.
- Mit den Gütern ist immer sorgfältig umzugehen und verursachte Beschädigung sofort bei der Team-/Objektleitung anzuzeigen.
- Wenn nötig, muss der Transport dokumentiert werden.
- Ergonomische Arbeitsweise beachten.



HOL- UND BRINGEDIENST

PFLEGE UND WARTUNG DER ARBEITSMATERIALIEN

Arbeitsmaterialien sind stets zweckgemäß zu nutzen:

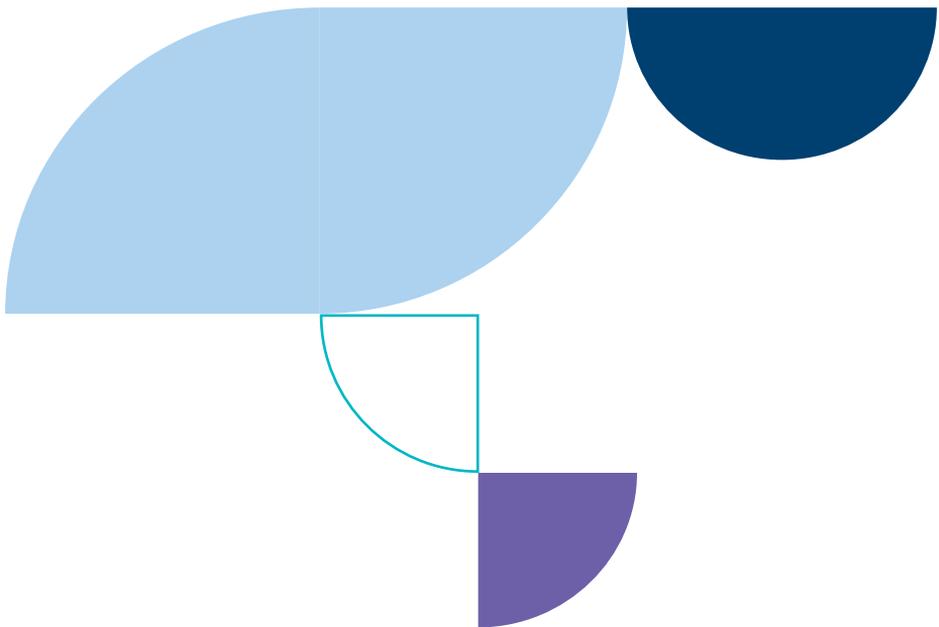
- Die zur Nutzung geltenden Regeln sind einzuhalten. (Betriebsanweisungen)
- Objektspezifische Arbeitsanweisungen sind zwingend umzusetzen.
- Es sind alle Materialien zum Ende des Arbeitstages in einem einwandfreien Zustand zu hinterlassen.
- Mängel sind umgehend an Team-/Objektleitung zu melden.
- Achten Sie darauf, dass Sie **keine** Wände beschädigen.



PATIENTENBEGLEIT- DIENST



- I Allgemeine Voraussetzungen
- II Werte und Ziele
- III Transport von Patienten



PATIENTENBEGLEITDIENST

ALLGEMEINE VORAUSSETZUNGEN



Wenn Sie im Patientenbegleitdienst eingesetzt sind, gelten für Sie spezifische Verfahrens- und Arbeitsanweisungen

Auszüge aus den Arbeitsanweisungen:

- Prüfplakette überprüfen (Bett/Stuhl)
- Patient ist aufgeklärt und umfassend vorbereitet, der Zustand des Patienten ist für die jeweilige Begleitungsart geeignet
- Toilettengang erledigt (Nachfrage beim Patienten)
- Der Patient ist für den jeweiligen Transfer/die Untersuchung angezogen
- Infusionen etc. sind wenn möglich abgenommen (vom Pflegepersonal)
- Unterlagen sind vorhanden
- richtige Bettkennzeichnung/Patientenarmband ist vorhanden
- Mitarbeiter Patientenbegleitdienst ist über Transport Art, Ziel und Zustand des Patienten genau informiert um ggf. handeln zu können
- Mitarbeiter Patientenbegleitdienst ist über die Ersthelfer Regelung im Haus informiert (Reanimations-Team)

PATIENTENBEGLEITDIENST

WERTE UND ZIELE



PATIENTENBEGLEITDIENST

TRANSPORT VON INFEKTIÖSEN UND IMMUNSCHWACHEN PATIENTEN

- Mitarbeiter Patientenbegleitdienst ist über Art der Infektion und die zutreffenden Schutzmaßnahmen informiert und eingewiesen
- Schutzkleidung für den Mitarbeiter Patientenbegleitdienst liegt bereit und muss vor betreten des Patientenzimmers vollständig angelegt werden
- Vermeiden Sie während des Transports unnötigen Kontakt zu anderen Patienten, Mitarbeitern und Besuchern
- Vermeiden Sie überflüssige Berührungen an Handkontaktstellen
- Transport auf dem kürzesten Weg durchführen



PATIENTENBEGLEITDIENST

TRANSPORT PATIENTEN VIA BETT, STUHL, IN BEGLEITUNG

Bett

- Transport generell alleine
- Alle Verkabelungen sind vom Bett getrennt (Stromzufuhr, Klingel, Telefon)
- Bett in Fahrtrichtung schieben, Patient blickt in Fahrtrichtung
- Das Bett für die Fahrt auf eine für den Patienten und den Mitarbeiter angenehme Höhe fahren
- Das Bett am „Zielort“ wieder komplett runterfahren, um einen Sturz zu vermeiden

Rollstuhl

- Hindernisse rückwärts überwinden (zur Sturzvermeidung)
- Patient sitzt so im Rollstuhl, dass **keine** Medizingeräte oder Schutzmaßnahmen den Transport behindern oder in Laufräder oder Radspeichen geraten
- Füße stehen auf den Stützen
- Arme auf den Armlehnen oder im Schoß
- Immer nur einen Patienten mit Rollstuhl transportieren
- Wenn möglich legen wir die mitzuführenden Akten dem Patienten auf den Schoß

In Begleitung/Zu Fuß

- Der Patient ist auf gleicher Höhe zu begleiten
- Wir bieten ggf. dem Patienten unseren Arm zur sicheren Fortbewegung an
- Den Patient immer im Auge behalten, um ggf. eingreifen zu können



**Beim Erreichen des Zielortes ist die Bremse
des Transportmittels immer festzustellen
und der Patient ist an der Ankunftsstelle anzumelden**

PATIENTENBEGLEITDIENST

PROZESSENDE PATIENTENBEGLEITDIENST

Der Patient muss auf der jeweiligen Station oder dem Funktionsbereich immer angemeldet bzw. übergeben werden.

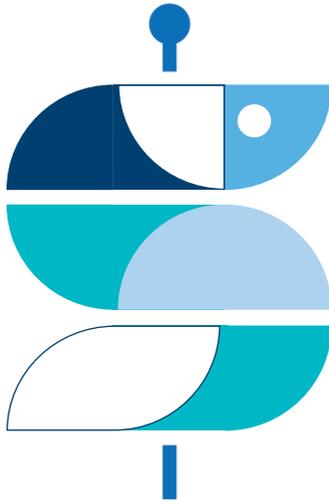
Dabei sind folgende Punkte zur Patientensicherheit zu beachten:

- Bremsen am Transportmittel feststellen.
- Bett auf den tiefst möglichen Punkt herabfahren.
- Erreichbarkeit der Patientenrufanlage für den Patienten gewährleisten.



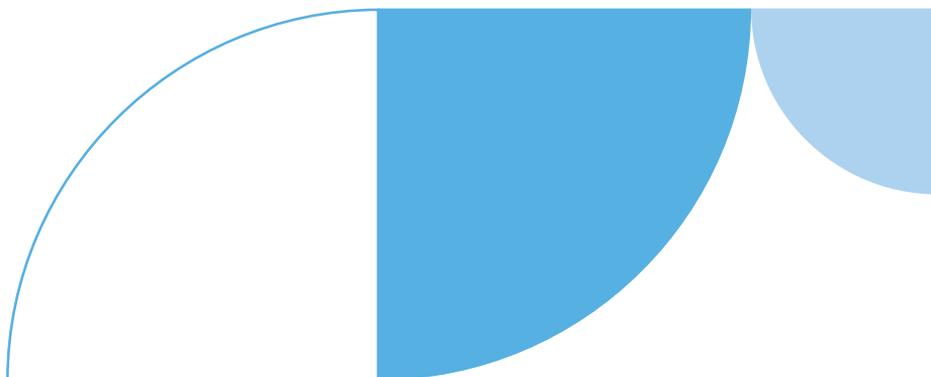
Händedesinfektion nach dem abgeschlossenen Transport







- I **Wichtigste Aufgabenbereiche der Rezeption und der Patientenaufnahme**
- II **Wichtigste Aufgabenbereiche der Rezeption**



REZEPTION

WICHTIGSTE AUFGABENBEREICHE DER REZEPTION UND DER PATIENTENAUFNAHME

- Aufnahme der Patienten (ambulant, stationär, geplante Patienten, Notfallpatienten)
- Patientenmanagement im PC (z.B. Patienten von ambulant auf stationär umbuchen, der richtigen Fachrichtung und Station zuordnen)
- Statistiken erstellen
- Notfallalarmierungen
- Verwaltung der Krankenakten (z. B. Befunde der Patienten einscannen)
- Krankengeschichten/Patientenakten bestücken
- Abschluss von Behandlungs- und Wahlleistungsverträgen



REZEPTION

WICHTIGSTE AUFGABENBEREICHE DER REZEPTION



Telefonverwaltung und Schlüsselverwaltung



Hausüberwachungen (Störungen, z. B. von Aufzügen entgegennehmen und weitergeben)



Defekte an Inventar etc. an Technik melden



Allgemeine Datenübermittlung (z. B. das Faxen für Stationen, etc.)



Verwaltung und Überwachung der Brandmeldezentrale des Hauses



Postverteilung hausintern



Kassenführung

REZEPTION

WISSEN UND KÖNNEN DER MITARBEITER

- Vertrautheit mit dem gesamten Haus
- Ansprechpartner und Schnittstelle zwischen Patienten, Angehörige, Besuchern und sämtlichen Mitarbeitern
- Ortskenntnisse (über Arztpraxen, Apotheken etc.)
- Genaue Kenntnisse über Behandlungen und Angebote in der Klinik
- Wahlleistungsvereinbarungen kennen und diese empfehlen
- Namen von der Geschäftsführung, den Chef- und Oberärzten der Abteilung kennen
- Wegbeschreibung und Orientierungshilfe intern und extern
- Kenntnisse der Telefonanlage und der Telefonnummern von Ärzten und Angestellten
- Planung und Verantwortung Ihrer anvertrauten Arbeitsabläufe
- Wahrung der Standards und gewünschten Qualität – darüber hinaus aber auch ein Ehrgeiz zeigen, dass Beste von einem täglich neu zu fordern
- **Keine** Hektik am Arbeitsplatz
- Überlegtes Handeln bei Notfallalarmierungen
- Kenntnisse von Fachausdrücken (für Rezepte, Hilfsmittel, Ein- oder Überweisungen, CT-Anforderungen, Befunde, usw.)
- Bindung an die Schweigepflicht
- Verantwortungsvolle Kassenführung

REZEPTION

VERHALTEN GEGENÜBER PATIENTEN, BESUCHERN, MITARBEITERN

- Freundliche, ruhige und kompetente Ausstrahlung
- Einwandfreie und tadellose Arbeitskleidung sowie ein permanentes gepflegtes Erscheinungsbild
- Korrekte, freundliche und offene Ansprache am Telefon
- Freundlicher und respektvoller Umgang
- Durch Einfühlungsvermögen sich auf jede Situation neu einlassen und kein Schubladendenken gegenüber uns unterschiedlichen Menschen zulassen – sehen Sie jeden als individuellen Kunden
- Zeigen, dass Sie für Patienten, Besuchern und Mitarbeitern jederzeit da sind und wimmeln Sie diese **nicht** durch Floskeln ab
- Probleme oder Beschwerden entgegennehmen, Ihr Interesse dafür zeigen und lösungsorientiert handeln – weitere Details entnehmen Sie bitte der Rubrik: „Umgang mit Beschwerden“
- Denken Sie immer daran: Sie sind mit eines der ersten und letzten Gesichter, welche unsere Patienten während ihres Aufenthaltes bei uns sehen



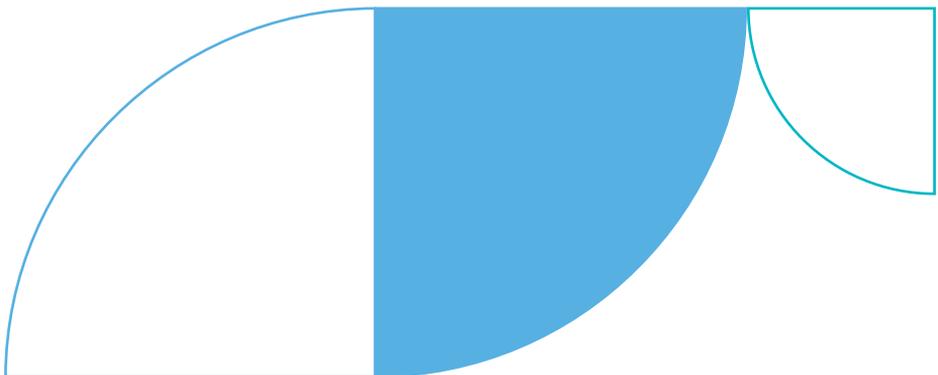
REZEPTION

UMGANG MIT BESCHWERDEN

- Beschwerde schnellstmöglich annehmen
- Aktiv zuhören und Augenkontakt halten
- Ausreden lassen
- Beschwerde ernst nehmen und Verständnis für das Problem zeigen
- Verstehen, was dem Beschwerdeführer wichtig ist und darauf eingehen
- Sich für das Problem entschuldigen
- Erklären, wieso z.B. lange Wartezeit entsteht
- Direkte Lösungsmöglichkeit benennen und situativ für das Problem um Verständnis bitten
- Nie beleidigend oder ausfallend gegenüber der Person werden, auch wenn diese unhöflich wird (immer die Ruhe bewahren)
- Sollte der Beschwerdeführer laut werden, ihn bitten leiser zu werden
- Kommen Sie mit dem Beschwerdeführer zu **keiner** Schlichtung, holen Sie sich Ihren Vorgesetzten hinzu



- I **Tätigkeiten und Verhaltensregeln während des Aufenthaltes**
- II **Kernaufgaben Entlassung**
- III **Wichtige Grundlagen im Umgang mit Lebensmitteln**
- IV **Was ist im Umgang mit Lebensmitteln zu beachten?**



SERVICEASSISTENTEN

TÄTIGKEITEN UND VERHALTENSREGELN WÄHREND DES AUFENTHALTES

- Patienten werden immer mit Nachnamen angesprochen und auch im Vorbeigehen begrüßt
- Patienten werden an Kollegen übergeben
- Stete Aufmerksamkeit im Bezug auf die Sauberkeit und Ordnung in den Patientenzimmern und öffentlichen Bereichen
- Einheitliche Servicekleidung ist stets ordentlich
- Namensschild wird getragen
- Einhaltung der Begrüßungsformel
- Kurze Vorstellung der eigenen Person
- Zimmer und Farbkonzept erklären
- Hilfe beim Koffer auspacken anbieten
- Aushändigung des Informationsmaterials
- Leistungen und Hilfe wird pro-aktiv angeboten
- Auffälligkeiten bei Patienten melden



SERVICEASSISTENTEN

KERNAUFGABEN ENTLASSUNG

- Verabschiedung erfolgt persönlich und mit Blickkontakt.
- Wir fragen den Patienten **nicht** nur, ob alles in Ordnung war, sondern auch, ob seine Erwartungen erfüllt wurden und nehmen Verbesserungsvorschläge ernst.
- Wir kommunizieren mit der Pflege und der zuständigen Objektleitung/Serviceleitung die Verbesserungsvorschläge und halten diese nach.
- Das Ende eines stationären Aufenthaltes ist zugleich wieder der Anfang. Daher findet jeder Patient den gleichen Anspruch an Qualität und Service in unseren Kliniken vor.



SERVICEASSISTENTEN

WICHTIGE GRUNDLAGEN DER SPEISENVERSORGUNG:

1. Essensverteilung zu den Mahlzeiten an den Patienten

- ▶ Frühstück/Mittagessen/Kaffeerunde/Abendessen

WICHTIG: Übergabe mit Pflege/Abgleich Kostformen/Zu-/Abgänge

2. Speisen vorbereiten:

- ▶ z.B. Speisen verzehrfertig vorbereiten

Es darf dem Patienten kein Essen angereicht werden!

3. Rückmeldung Pflegepersonal bezüglich Nahrungsaufnahme vom Patienten:

- ▶ Je Objekt mündliche oder dokumentierte Rückmeldung

4. Menüfassung/Essensabfrage

- ▶ Als weitere Serviceleistung je nach Objekt!

WICHTIG: Übergabe mit Pflege/Abgleich Kostformen/Zu-/Abgänge

5. Bestücken/Rüsten Servicewagen:

- ▶ Mehrmals tägliche Bestückung des Servicewagens mit Geschirr, Besteck, Getränken und zusätzliche Verbrauchsmaterialien, sowie Durchführung der desinfizierenden Reinigung der Servicewagen

6. Getränkeverteilung/Gläsertausch:

- ▶ Wasser, Säfte, Tee-u. Kaffeerunden, täglicher Gläsertausch je Patient

7. Bestellung von Stationsbedarf

- ▶ tägl. bzw. wöchentliche Bestellung von Getränken, Zusatzverpflegung, Snacks/ Obst, Verbrauchsmaterialien

8. Kontrolle Mindesthaltbarkeitsdatum/Kühlschranktemperatur:

- ▶ Kontrolle der Lebensmittel laut Mindesthaltbarkeitsdatum und tägliche Kühlschranktemperatur (Dokumentation).

SERVICEASSISTENTEN

WAS IST IM UMGANG MIT LEBENSMITTELN ZU BEACHTEN?

Quellen mikrobieller Lebensmittelkontaminationen:

- Lebensmittel selbst
- Personal (Hände, Niesen, mangelhafte Persönliche Hygiene)
- Umgebung (ungenügend gereinigte Gerätschaften, Arbeitsflächen, verunreinigtes Geschirr und Besteck, verunreinigtes Trinkwasser, Schimmelpilze aus der Luft, unzureichende Trennung unreiner und reiner Lebensmittel)

Ornungsgemäße Lebensmittelhygiene:

- Kühlkette einhalten
- Lagerung bei vorgegebener Temperatur
- An-oder aufgetaute Ware **nicht** wieder einfrieren
- Messer, Schneideunterlagen und andere Arbeitsgeräte nach jedem Arbeitsgang mit rohen Lebensmitteln gründlich reinigen
- Vollständiges Durcherhitzen
- Speisen dürfen **nicht** ein zweites Mal aufgewärmt werden!



BETTENAUFBEREITUNG



- I Vorbereitung
- II Beschreibung der Ausführung
- III Abrüsten des Bettes
- IV Aufbereiten des Bettes

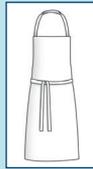
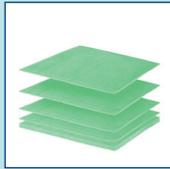


BETTENAUFBEREITUNG

VORBEREITUNG

Vorbereitung vor Arbeitsbeginn

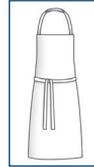
Reinigungswagen sind wie folgt ausgestattet:



BETTENAUFBEREITUNG

ABRÜSTEN DES BETTES

Vor jeder Bettenaufbereitung sind folgende Dinge anzulegen:

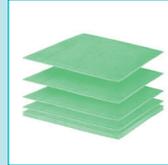


Abwaschbares Kopfkissen (Encasings) verbleiben auf dem Bett, die Encasings auf Beschädigungen überprüfen und mit einem Tuch vollflächig wischdesinfizierend reinigen, das Kopfkissen darf **nicht** nachgetrocknet werden. Beschädigte Encasings werden in die Bettenzentrale verbracht.

BETTENAUFBEREITUNG

AUFBEREITEN DES BETTES

Unreine Tätigkeit



Wichtig: Die gereinigten Flächen müssen komplett mit der Flächendesinfektionsmittellösung benetzt sein und dürfen „nicht“ nachgetrocknet werden!

Bei jeder Bettenaufbereitung wird eine Funktionsprüfung durchgeführt, ob das Bett defekt ist. Defekte Betten sind zu kennzeichnen und an die Technik ohne Bettwäsche zu übergeben. Die Matratzen sind auf sichtbare Beschädigungen oder Verunreinigungen innerhalb des Encasings zu prüfen. Beschädigte Matratzen müssen ausgetauscht werden.

Hinweis: Klappbetten bzw. Babybetten sind je nach Auftrag wie ein Bett aufzubereiten.

BETTENAUFBEREITUNG

AUFBEREITEN DES BETTES

Reine Tätigkeit

Beim Wechsel von „unreiner“ zur „reinen“ Tätigkeit müssen folgende Dinge beachtet werden:



Hinweis an die Pflege: Die Schutzfolie darf erst unmittelbar vor Neubelegung im Zimmer vom Bett entfernt werden und verbleibt unter der Matratze. Bei Entlassung des Patienten ist die Schutzfolie wieder über das unreine Bett zu ziehen.

Sonstiges: Die Betten werden nach Vorgabe des Haus zentral oder dezentral aufbereitet. Optional sind auch beide Varianten möglich. Die Bettenpakete werden in der Bettenzentrale gepackt. Dabei ist zu beachten, dass nur saubere und unbeschädigte Bettwäsche verpackt wird.

Mitgeltende Dokumente

- VA Bettenaufbereitung
- MD T2Go Hygiene und Hautschutz DGS
- AA dezentrale Bettenaufbereitung
- AA Bettenaufbereitung Kurzzeitlieger
- AA Bettenaufbereitung Langzeitlieger (Optional)
- AA infektiöse Bettenaufbereitung
- Vorlage Kennzeichnung Betten



- I **Arbeitsmittel und ihre Gefahren**
- II **Arbeitgeberpflichten/Mitarbeiterpflichten**
- III **Weitere Gefahren**
- IV **Umgang mit Maschinen**
- V **Alleinarbeit**



GRÜNANLAGENPFLEGE

ARBEITSMITTEL UND IHRE GEFAHREN



Absturzgefahr (z. B. Leitern)
▶ Prellungen, Knochenbrüche



Gefahr durch bewegte Maschinenteile
(z. B. Kettensäge, Freischneider)
▶ Schwere Verletzung an Händen, Armen, Beinen



Unkontrolliert bewegte Teile (z. B. Rasenmähen, Äste schneiden)
▶ Quetschungen, Klemmgefahr



Gefahrstoffe (z. B. Benzin, Diesel)
▶ Hautreizung, Schläfrigkeit



Gefährliche Oberflächen (z. B. Säge, Messer, spitze Äste)
▶ Schnitt- und Stichverletzungen



Lärm (z. B. Rasenmäher)
▶ Schädigung des Gehörgangs



Klima (z. B. Wetter)
▶ Erkältungskrankheiten, Sonnenstich



Bewegte Transportmittel (z. B. Kleintraktor)
▶ Prellungen, Umkipppgefahr



Elektrische Gefährdung (z. B. Freischneider)
▶ Gefahr durch Stromschläge

GRÜNLANDPFLEGE

ARBEITGEBERPFLICHTEN

- Geeignete und sichere Maschinen auswählen
- Gefährdungsbeurteilung durchführen
- Betriebsanweisungen bereitstellen
- Unterweisungen und Schulungen durchführen
- Erforderliche Körperschutzmittel und PSA bereitstellen

MITARBEITERPFLICHTEN

- Für eigene Sicherheit und Sicherheit anderer sorgen
- Weisungen der Vorgesetzten befolgen
- Bestimmungsgemäße Verwendung von Maschinen und Geräten
- Erkannte Mängel im Betrieb dem Vorgesetzten sofort melden
- Betriebsanweisungen beachten.
- Tragen der persönlichen Schutzausrüstung

GRÜNANLAGENPFLEGE

WEITERE GEFAHREN

- Tierbisse ▶ Tollwut
- Insektenstiche ▶ starke Schwellungen/Rötung, ggf. Entzündung, allergische Reaktion
- Zeckenstiche ▶ Borreliose oder FSME in Endemiegebiet
- Sonneneinstrahlung ▶ Sonnenstich, Bewusstlosigkeit
- Abfälle (z. B. Fixerbesteck) ▶ Hepatitis, HIV



GRÜNANLAGENPFLEGE

UMGANG MIT MASCHINEN

- Sicherheitseinrichtungen an Maschinen dürfen niemals außer Funktion gesetzt werden
- Es ist immer die für den jeweiligen Einsatzzweck passende Maschine auszuwählen. Falsche Maschinen können Unfälle verursachen.
- Beim Transport und bei Arbeitsunterbrechung immer die Maschine ausschalten und gegen unbefugtes Wiedereinschalten sichern
- Nur geprüfte Maschinen verwenden
- Bei Störungen: Motor ausschalten, Maschine sperren und Vorgesetzten informieren
- Für bestimmte Tätigkeiten sind Weiterbildungen (z. B. Bäume fällen) und spezielle PSA (z.B. Schnittschutzhosen) zwingend notwendig
- Gebrauchs- und Betriebsanweisungen beachten



GRÜNLANDPFLEGE

ALLEINARBEIT

Alleinarbeit liegt immer dann vor, wenn eine Person allein, außerhalb von Ruf- und Sichtweite zu anderen Personen, Arbeiten ausführt.

- ▶ Mitführung eines funktionstüchtigen Mobiltelefons (Notfallhandy)
- Rücksprache mit dem Vorgesetzten und Kollegen
- regelmäßige Unterweisung
- bestimmte Tätigkeiten wie z.B. Baumzuschnitt nur zu zweit verrichten (u. a. wegen Verkehrssicherungspflicht)
- Maschinen sind vor Gebrauch auf Funktionsfähigkeit zu prüfen



Notfallhandy täglich auf Funktionsfähigkeit prüfen und nach Schichtende in die Ladestation einstellen!

PLATZ FÜR IHRE NOTIZEN:

A series of 15 horizontal dotted lines for taking notes.

