

Arbeitsanweisung und Hinweise für Mitarbeitende bei InStep Hauswirtschaftsservice UG

Ziel unserer Arbeit

Wir sind weder ein klassischer Pflegedienst noch ein Reinigungsunternehmen. Unser Fokus liegt darauf, pflegebedürftigen Menschen den Alltag zu erleichtern. Es geht darum, Ihren Klienten nicht nur im Haushalt zu helfen, sondern auch Zeit, Aufmerksamkeit und ein Gefühl von Sicherheit und Geborgenheit zu schenken.

1. Unser Grundsatz

Die Klienten stehen bei uns im Mittelpunkt. Sie schenken den Menschen, die Sie unterstützen, nicht nur praktische Hilfe, sondern auch Zeit, Ruhe und ein Lächeln.

Sie arbeiten im zuhause unserer Klienten. Es ist ein Ort, an dem die Klienten sich sicher und wohlfühlen möchten. Ein respektvoller Umgang mit deren persönlichem Eigentum und Privatsphäre ist daher besonders wichtig. Ihre wertschätzende und achtsame Haltung trägt entscheidend dazu bei, dass unsere Klienten sich gut betreut fühlen. Seien Sie einfühlsam und schaffen Sie eine Atmosphäre, in der Vertrauen und gegenseitiger Respekt im Mittelpunkt stehen.

2. Ihre Rolle – Die Klienten unterstützen und wertschätzen

Unterstützen

Ihre Hauptaufgabe ist es, Ihren Klienten bei der Hausarbeit und im Alltag zu helfen – so, wie sie es sich wünschen. Sie bestimmen nicht, was oder wie etwas gemacht wird, sondern richten sich nach den Bedürfnissen und Vorgaben Ihrer Klienten. Wenn Sie Ideen oder Vorschläge haben, können Sie diese natürlich gerne einbringen.

Wertschätzen

Jeder Klient verdient Respekt und Aufmerksamkeit. Begegnen Sie den Menschen, die Sie unterstützen, immer mit Offenheit und Wertschätzung. Ihre Klienten sollen das Gefühl haben, ernst genommen zu werden.

3. Vorbereitung und Kommunikation mit Ihren Klienten

Vorbereitung

Bevor Sie zu Ihren Klienten gehen, nehmen Sie sich einen Moment Zeit. Atmen Sie tief durch, um ruhig und gelassen in den Einsatz zu starten. Denken Sie daran: Sie bringen nicht nur Unterstützung, sondern auch Ruhe und Sicherheit in den Haushalt Ihrer Klienten.

Fragen stellen

Klären Sie vor Ort, was Ihre Klienten brauchen:

- „Was möchten Sie, dass ich heute für Sie erledige?“
- „Wie hätten Sie es gerne?“
- „Gibt es besondere Wünsche oder etwas, das ich beachten soll (z. B. spezielle Reinigungsmittel oder Routinen)?“

Fragen Sie nach weiteren Anliegen:

- „Kann ich sonst noch etwas für Sie tun?“
- Soll ich Besorgungen machen, Sie zu einem Termin begleiten oder einen Spaziergang mit Ihnen machen?“

Zeigen Sie, dass Sie sich gerne Zeit für Ihre Klienten nehmen.

Ruhe ausstrahlen

Ihre Klienten sollen sich wohl und sicher fühlen. Arbeiten Sie in einem angenehmen, ruhigen Tempo, ohne Stress oder Hektik.

4. Arbeitsweise – Mit Geduld und Herz für Ihre Klienten

Kein Wettlauf gegen die Zeit

Die für Ihre Klienten eingeplante Zeit gehört komplett Ihren Klienten. Es ist nicht wichtig, so schnell wie möglich fertig zu werden. Nutzen Sie die Zeit, um auf die individuellen Bedürfnisse Ihrer Klienten einzugehen.

Sie gehen zum Klienten – nicht umgekehrt

Wenn Sie während Ihrer Arbeit Fragen haben oder etwas klären müssen, gehen Sie immer aktiv auf Ihre Klienten zu. Ihre Klienten sind pflegebedürftig und sollten sich nicht zu Ihnen bemühen müssen.

Auch wenn die geplanten Arbeiten abgeschlossen sind, können Sie Ihren Klienten zusätzliche Unterstützung anbieten:

- „Soll ich Ihnen einen Tee oder Kaffee machen?“
- „Hätten Sie Lust, sich ein paar Minuten zu unterhalten?“

Sicher und aufmerksam arbeiten

Achten Sie darauf, mögliche Unfallgefahren für Ihre Klienten zu vermeiden, z. B. nicht zu nass wischen oder Stolperfallen beseitigen. Halten Sie sich an die Wünsche Ihrer Klienten und informieren Sie sie, wenn etwas nicht umsetzbar ist.

5. Umgang mit Kritik und Problemen**Fragen statt Grübeln**

Wenn Sie unsicher sind oder etwas nicht verstehen, sprechen Sie Ihre Klienten direkt an. Bleiben Sie ruhig, geduldig und verständnisvoll, auch wenn Sie es anders machen würden.

Probleme ruhig ansprechen

Falls Schwierigkeiten auftreten, sprechen Sie diese offen und freundlich an. Ziel ist es, immer eine Lösung zu finden, die im besten Interesse Ihrer Klienten ist.

6. Zeiterfassung und Dokumentation**Klientenakte**

Die Klientenakte, in der auch die Notfallkontakte hinterlegt sind, bleibt immer beim Klienten vor Ort. Bitte prüfen Sie regelmäßig, ob alle Angaben aktuell sind, und informieren Sie uns, falls etwas angepasst werden muss. Vielen Dank, dass Sie hier sorgfältig sind!

Leistungsnachweise

Lassen Sie den Leistungsnachweis nach jedem Termin vom Klienten oder dessen Vertreter unterschreiben. Am letzten Termin des Monats nehmen Sie den vollständigen und unterschriebenen Leistungsnachweis mit und geben ihn pünktlich bei uns ab.

Terminabsprachen und Verschiebungen

Alle Terminabsprachen und Änderungen werden ausschließlich durch Frau Ines Roos koordiniert.

Bitte verschieben Sie Termine nicht selbstständig – so vermeiden wir Missverständnisse in der Planung und sorgen dafür, dass alles reibungslos läuft.

Stundenzettel und Abrechnung der Stunden

Tragen Sie die Arbeitszeit immer in Dezimalwerten ein. Hier einige Beispiele:

- 1 Stunde und 15 Minuten = 1,25
- 1 Stunde und 30 Minuten = 1,5
- 1 Stunde und 45 Minuten = 1,75.

Jede angefangene Viertelstunde wird berechnet. Zum Beispiel: 1 Stunde und 6 Minuten = 1,25 Stunden.

Führen Sie den Stundenzettel vollständig und sorgfältig und reichen Sie ihn zusammen mit dem Leistungsnachweis rechtzeitig ein.

Kilometerabrechnung

Berechnen Sie die gefahrenen Kilometer immer für die Strecke von Ihrem Wohnort zum Klienten und zurück.

Tragen Sie die Kilometer genau ein und reichen Sie diese zusammen mit dem Leistungsnachweis und dem Stundenzettel bei uns ein.

Wenn Sie Fragen oder Anliegen haben, können Sie sich jederzeit an das Team von InStep wenden.

Vielen Dank für Ihre Sorgfalt und Ihre Unterstützung, damit alles reibungslos funktioniert und unsere Klienten zufrieden sind! 😊

Ines Roos
Geschäftsführerin

