



1. Anfrage und Erstkontakt

VA 01 Ablauf vor dem Einzug

Ziel:

- Sicherheit durch gute Beratung vermitteln
- Schnelle Wiederbelegung
- Schnelle und unkomplizierte Einzüge

Informierte Mitarbeiter/innen: PDL, HL, VW und Fachkräfte des Wohnbereich 1

Auslöser: telefonische oder persönliche Anfrage

Prozessgröße: vor jedem Einzug

| Gliederung | Beschreibung | Beteiligte | Mitgeltende Dokumente |
|---|---|----------------------------|---|
| Unterlagen für die Anmeldung | Nach einer telefonischen Anfrage bekommen die Interessentinnen und Interessenten die Informationsmappe zugesendet oder werden zu einer Besichtigung des Hauses eingeladen. Bei einer persönlichen Anfrage tritt nächster Punkt Hausführung in Kraft. Zum Mitnehmen befinden sich im Erdgeschoss Informationsmappen (3St.) auf dem Informationsständer. Der Inhalt der Infomappe ist gebündelt in einem EDV-Ordner der Verwaltung als PDF- Datei | VW (V, D) | F 01 Telefonische oder persönliche Anfrage auf einen Heimplatz <u>Inhalt Informationsmappe:</u> ➔ EDV Ordner Flyer des Hauses |
| Hausführung | Interessentinnen und Interessenten wird die Informationsmappe überreicht und je nach Zimmerwunsch und Interesse die Räumlichkeiten gezeigt. Dafür nehmen sich die Beteiligten ca. ¼ Stunde Zeit. | HL, PDL, VW, FK WB1 (V, D) | F 01 Telefonische oder persönliche Anfrage auf einen Heimplatz |
| Beratungsgespräch führen | Für ein ausführliches Beratungsgespräch ist eine Dauer von ca. einer ½ bis 1 Stunde vorgesehen. Falls dieses Gespräch nicht sofort möglich ist, dann wird der nächst mögliche Termin vereinbart. Danach werden auf Wunsch nochmals die Räumlichkeiten gezeigt. | HL, PDL, VW (V, D) | F 04 Bewerberliste Bewohner F 05 Kurzzeit GD 03-004 Anmeldung zur Heimaufnahme |
| Interessenten in die Warteliste eintragen | Wenn die Anmeldung ausgefüllt in der Verwaltung eingeht, wird die HL/ PDL informiert. Nach Klärung des Aufnahmewunsches wird die Anmeldung im Ordner „Anmeldungen Bewohner“ alphabetisch abgelegt und in der Warteliste nach Zimmerwunsch eingetragen. | HL, PDL, VW (V, D) | F 04 Bewerberwarteliste Bewohner |



1. Anfrage und Erstkontakt


VA 01 Ablauf vor dem Einzug

| Gliederung | Beschreibung | Beteiligte | Mitgeltende Dokumente |
|--|--|--|--|
| Sofortige Zimmerbelegung durch Interessenten | Bei freien Platz stellen HL, PDL oder VW im Ordner „Anmeldung Bewohner“ in welcher Reihenfolge die Interessenten angerufen werden fest. Kriterien für diese Entscheidung sind: Zimmerwunsch, Reihenfolge und Pflegestufe. Priorität ist jedoch die sofortige Zimmerbelegung!! Freie Plätze sind in der Übersicht nachvollziehbar. | HL, PDL VW (V, E, D) |  F 06 freie Plätze |
| Heimvertrag durchgehen und Formalitäten klären | Bei aktuellem Einzugsinteresse wird ein Termin zur Besichtigung des Zimmers und zum Besprechen des Heimvertrages und der nötigen Formalitäten vereinbart. | HL, PDL VW (V, D) | |
| Heimvertrag schließen | Die Verwaltung bereitet den Heimvertrag vor. (Ordner Heimvertrag im PC) Der Vertrag wird mit dem Bewohner/in oder Betreuer/Bevollmächtigter geschlossen. Kostenübernahme soll klar geregelt sein. Anforderungen/Wünsche sind abzuklären. Versorgung mit Medikamenten und Verbandsmaterial, ggf. Sondennahrung, sowie Hilfsmittel wie Sauerstoffkonzentrator muss gesichert sein. Mit Angehörige notwendige Maßnahmen besprechen. Wichtig für das Marketing ist es zu wissen warum die Interessenten unser Haus gewählt haben und woher sie uns kennen | VW (V, D) HL, PDL, VW (V, D) HL; PDL; VW (V, D) WB- FK (I) HL, PDL, VW (V, D) | ➔ EDV Heimvertrag ➔ EDV Anlagen zum Heimvertrag |
| Fortsetzung Heimvertrag schließen | Unterlagen gemäß Checkliste bearbeiten. | |  CH 02 /  CH 04 Heimvertragsunterlagen / KZU ➔  Unterlagen von BW oder Betreuer gemäß CH 02 / CH 04 |
| Bereiche informieren | Damit der Bewohner/in in einem guten Umfeld aufgenommen werden, sind die Bereiche informiert und bereiten den Einzug vor. | HL, PDL, VW (V, D) |  F 17 Neuzugang - Änderungsmeldung |
| Daten einpflegen | - . Stammdaten in Top- Soz. einpflegen und überspielen auf SIC - Besondere Absprachen, Befragungen, Notfall, Todesfall direkt in SIC bei Personalien eintragen | | ➔ EDV Top Soz ➔ EDV SIC |
| Nacharbeiten | - Vorbereitung der benötigten Unterlagen - Wäschenamen bestellen | HL, PDL, VW (V, D) VW (V, D) | 6.03.01  F 01 Ärztliches Attest Inkontinenz 6.09.00  F 01 Wäschenamenbestellung |



1. Anfrage und Erstkontakt

VA 01 Ablauf vor dem Einzug

| Gliederung | Beschreibung | Beteiligte | Mitgeltende Dokumente |
|-------------------------|------------------------------------|------------------------------|---|
| Zimmer soll fertig sein | TD und HW kontrollieren das Zimmer | TD (V, D) HM (V, D) | ➔ 6.12.  CH 01 / 02 Vorbereitung des Zimmers – TD / HW |

Querverweis: ■ Einzugstag und Integrationsphase ■ Kundenanforderungen
 ■ Öffentlichkeitsarbeit ■ Managementbewertung ■ Controlling
 ■ Prüfungen und Messungen von Elektrogeräten ■ Auszug