

## Alltagshilfe-Dienstleistungen

Bei Nutzung Ihrer Geräte und Materialien : Haushaltsreinigung, Blumen gießen, Treppenhausreinigung, Fenster säubern, Einkaufsservice, Wäscheservice, Waschen, Trocknen, Bügeln, Schuhe putzen, Betten machen  
Hilfe bei Antragsstellung bei Behörden ,  
Anleitung und Unterstützung bei der Aufnahme einer sinnhaften Beschäftigung wie z.B. Handarbeiten;  
Erinnerungsübungen, Hilfestellung bei Krankenhausaufenthalt, Begleitung außerhalb der Häuslichkeit z.B. zum Arzt oder Gottesdienst.

Angebot: 36,90 Euro/Stunde netto  
Fahrtkosten innerhalb Münsters: 7,50 €  
netto abrechenbar über Ihre  
Pflegeversicherung im Rahmen Ihres  
Entlastungsbetrags



Nehmen Sie gerne Kontakt mit uns auf:

Marc Würfel-Elberg  
[info@kopfherzundhand.de](mailto:info@kopfherzundhand.de)  
[www.kopfherzundhand.de](http://www.kopfherzundhand.de)  
02506/3025680



Leistungen für Alltagshilfe und  
Seniorenunterstützung  
Unsere Leistungen im Überblick:

- Haushaltsreinigung -
- Einkaufsservice, Wäscheservice, Bügeln -
- Kommunikation mit Behörden -
- Kommunikation mit Leistungserbringern -

Gerne stehen wir Ihnen auch für Leistungen, wie Hausmeisterservice, Fensterreinigung, Gartenpflege, Umzüge, Transporte, Entrümpelungen u.v.a.m. zur Verfügung – sprechen Sie uns gerne an, dann unterbreiten wir Ihnen ein individuelles Angebot.

Ihr Ansprechpartner:

Dipl.-Päd. Marc Würfel-Elberg LL.M.  
Tel.: 02506/3025680

### **Beschwerdemanagement und**

#### **Kriseninterventionsmöglichkeiten:**

Unsere Fachkraft, Herr Würfel-Elberg, ist Ansprechpartner gegenüber Kunden und Leistungsempfängern im Falle von Beschwerden und hat die Aufgabe der Krisenintervention. Im Falle von Streitigkeiten sorgt er für die Einleitung von Schlichtungsverfahren ggf. unter Einschaltung der zuständigen Schiedsämter/ Schiedsstellen.

Wir verpflichten uns zur primären Durchführung der außergerichtlichen Streitbeilegung bei den zuständigen Schiedsämtern und Schiedsstellen, bei denen unsere Leistungsempfänger und Kunden entsprechende Anträge stellen können.

Im Übrigen verweisen wir auf das Angebot der Pflegeberatung der Stadt Münster: <https://www.stadt-muenster.de/pflege/pflegeberatung.html>

#### **Sprachen:**

Unsere Mitarbeiter sprechen Deutsch und Englisch.

### **Qualifikation der Leistungserbringer**

Unsere Fachkraft ist Diplom-Pädagoge und Master of Laws im Medizinrecht. Alle weiteren Mitarbeiter, die im Bereich Alltagshilfe tätig werden, haben mindestens eine 40-stündige Basis-Qualifikation von einem zertifizierten Anbieter der Kranken- und Altenpflege absolviert.

Wir sind in der Lage, Ihnen im Bereich der Kommunikation mit Behörden und Leistungserbringern zu helfen und verfügen über Grund- und Notfallwissen bei der Betreuung von Pflegebedürftigen.

### **Kooperationen**

Im Bereich der Mitarbeiterqualifizierung kooperieren wir mit den Maltesern, bei denen wir die Lehrgänge absolvieren und die wiederum auch zu unseren Auftraggebern gehören. Weitere Kooperationen bestehen seit 5 Jahren im Bereich der Versorgung von Personen nach Unfällen mit Trägern der privaten und gesetzlichen Unfallversicherung.

### **Vertretungsregelungen**

Durch unseren Mitarbeiterpool sind wir in der Lage, eine kontinuierliche Versorgung mit unseren Dienstleistungen zu gewährleisten, sodass im Falle von Krankheit oder Urlaub in der Regel keine Termine ausfallen müssen.

### **Zielgruppen und Regelmäßigkeit**

Senioren und diese betreuenden Angehörige oder nahe stehende Personen sowie Menschen mit körperlichen, kognitiven und/oder geistigen Beeinträchtigungen. Unsere Angebote richten sich an Erwachsene Personen und sind auf Dauer angelegt. Auf Wunsch wird das Stundenkontingent auch über den Entlastungsbetrag hinaus erhöht, was aber mit Zuzahlungen verbunden ist.

### **Qualitätssicherung**

Wir arbeiten nach einem Qualitätssicherungskonzept, welches Ihnen eine kontinuierliche und gleichbleibende Qualität der Dienstleistungen gewährleisten soll. Die Fachkraft ist für die Qualitätssicherung des Leistungsangebots verantwortlich. Sie sorgt für die Qualifizierung neuer Mitarbeiter und für die Weiterqualifizierung der Mitarbeiter unter Einbeziehung externer Anbieter. Die Fachkraft übt die Dienstaufsicht über die übrigen Leistungserbringer aus und führt dazu auch Supervisionen durch. Sie wertet die Einsätze mit den Abteilungsleitern aus und sorgt im Rahmen von regelmäßig angebotenen Team- und Fallbesprechungen dafür, dass die Leistungserbringer sich gegenseitig vertreten können. Die Evaluation des Leistungsangebots erfolgt in Form von Interviews mit den Leistungsempfängern und Kunden.