

5	<b>Strukturstandard: Notfallsituationen</b>
---	---

## 1. Kunde öffnet nicht die Tür

Vorgehensweise:

- mehrmals klingeln und klopfen
- telefonischer Anruf beim Kunden
- Informationszettel an die Eingangstür
- nach ungefähr 30 min erneuter Anruf beim Kunden
- bei nicht Erreichen – Nachricht an das PDL/ EL Büro
- weitere Anrufe vom PDL/ EL Büro bei Angehörigen, Betreuer oder Hausarzt

### **PDL / EL Büro ist nicht erreichbar:**

- Mitarbeiter ruft bei Angehörigen, Betreuer oder Hausarzt an
- je nach Situation des Kunden weitere Maßnahmen einleiten
- bei Gefahr im Verzug die Notfallnummer 112 anrufen
- Nachricht an nachfolgenden Mitarbeiter der Tour

## 2. Kunde ist verstorben

- Vitalzeichen prüfen
- Hausarzt verständigen
- Angehörige oder Betreuer verständigen
- Nachricht an das PDL Büro
- nachfolgende Mitarbeiter informieren

## 3. Sonstige Notfallmaßnahmen

z.B. Herz- Kreislaufstillstand, Diabetisches Koma, Schlaganfall:

- Maßnahmen der Ersten Hilfe, wie in der Ausbildung und in den Kursen erlernt, anwenden
- bei Gefahr im Verzug die Notfallnummer 112 anrufen

## 4. Nachbereitung

- Alle Maßnahmen und Abläufe dokumentieren
- die Dokumentationsmappe zur Diakoniestation mitnehmen

erstellt am:21.02.2012 von: S. Braun, U. Schittenhelm	aktualisiert am: 20.11.2019 von: M. Baumgartner	Überprüft am: Projektgruppe von:12.12.19
--	--	---

<b>5</b>	<b>Strukturstandard: Notfallsituationen</b>
----------	---

## 5. Begleitung der Mitarbeitenden bei Belastungen

Ist ein Kunde im Beisein des Mitarbeitenden verstorben oder es ist eine andere belastende Notfallsituation eingetreten, darf der Mitarbeitende, bei Redebedarf, mit Andreas Kirsch Tel: 0152 / 546 661 86 Kontakt aufnehmen.

Keinesfalls sollte über das Ereignis in den anderen Haushalten gesprochen werden.

Bei akuten psychischen Belastungen steht auch die Betriebsärztin zur Verfügung:

Tel: 07071/92740, E-Mail: kundenservice-tue-rt@bad-gmbh.de.

erstellt am:21.02.2012 von: S. Braun, U. Schittenhelm	aktualisiert am: 20.11.2019 von: M. Baumgartner	Überprüft am: Projektgruppe von:12.12.19
--	--	---