



## Mangfall Sozial- und Pflegedienst setzt Erfolgsgeschichte fort: Bestnote zum 11. Mal in Folge



Kompetenz und Herzlichkeit: Sami Bulliqi, Pflegedienstleitung Mangfall Sozial- und Pflegedienst, mit seiner Stellvertreterin Angela Harbig.

**Bad Aibling – Es ist dieser eine ganz bestimmte Tag, an dem Pflegedienste für gewöhnlich die Augen verdrehen. Dieser Tag, an dem der MDK (Medizinischer Dienst der Krankenkassen) jeden Millimeter der täglichen Arbeit eines Pflegedienstes unter die Lupe nimmt. Doch während andere ob dieser unangemeldeten (!), strengen Kontrollen mit den Zähnen knirschen, klatschen Sami Bulliqi und sein Team des Mangfall Sozial- und Pflegedienstes in die Hände. Warum? „Weil die sehr harten Kriterien des MDK unsere hohen Qualitätsstandards immer wieder auf's Neue bestätigen.“ Die letzte Bestnote (eine glatte 1,0) wurde dem Pflegedienst erst Anfang des Jahres attestiert. Zum elften Mal in Folge.**

Der Mangfall Sozial- und Pflegedienst basiert im Wesentlichen auf vier Kernkompetenzen: der Atem- bzw. Wächterpflege, der häuslichen Krankenpflege, der sozialen Betreuung und der hauswirtschaftlichen Versorgung. Vier Schwerpunkte also, die der MDK bei seiner jährlichen Prüfung auf Herz und Nieren untersucht.

**Von A wie Arbeitseinteilung bis F wie Fortbildung ...**

Zunächst streifen die Kontrolleure durch das Büro des Pflegedienstes und verschaffen sich einen ersten Eindruck. Schnell geht es dann ans Eingemachte: Organigramme der Firma, Stellenbeschreibungen der Mitarbeiter, Dokumentationen über Team- und Patientenbesprechungen und andere bürokratische Sorgfältigkeiten werden präzise gecheckt.

„Das dient dazu, die Qualifikationen und Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter zu prüfen“, erläutert Bulliqi die Ordnersichtung. „Für Patienten und ihre Angehörigen ist es das A und O, bestens ausgebildete Pflegekräfte um sich zu haben. Nur wer ein Top-Team auf dem aktuellsten Wissensstand der Pflegestandards hat, kann bestmög-

krankheitstagen für alle Beteiligten zu einem angenehmen macht. Zweitens will er das Verständnis für die direkte Arbeit am Menschen und damit seine eigene Bodenständigkeit trotz aller Bürokratie und Hauptverantwortung nicht verlieren. Und drittens kontrolliert Sami Bulliqi sein ganz eigenes Qualitätsmanagement gerne persönlich. Und

in diesen Belangen immer auf dem neuesten Stand“, berichtet Sami Bulliqi. „Verlässlicher Informations- und Ratgeber ist hier das Robert-Koch-Institut, eine Einrichtung der Bundesregierung in Sachfragen rund um Krankheit.“ Damit aber längst nicht genug. Sami Bulliqi, selbst kosovarischer Abstammung, orientiert sich im zwischenmenschlichen Umgang mit den Patienten am Vorbild seiner Landsfrau Mutter Theresa: „Wenn wir Mutter Theresa ehren und versuchen, wie sie zu sein, haben wir bereits ihren Weg eingeschlagen. Es ist der Weg des Friedens, der Verwöhnung, des Wortes, der Brüderlichkeit, der Zusammenarbeit und des Zusammenlebens, so wie sie es uns gelehrt hat.“

*„Mein größter Dank gilt meinen Mitarbeitern! Selbst unter schweren Bedingungen setzen sie sich jeden Tag mit Sachverstand und Liebe für das Wohlergehen unserer Patienten ein. Dabei immer fröhlich und gewissenhaft zu bleiben ist keine Selbstverständlichkeit. Es ist eine Herzensangelegenheit.“*

liche Arbeit leisten. Ich bin froh, dass der MDK all diese wichtigen Kompetenz-Nachweise fordert.“ Im Hause des Mangfall Pflege- und Sozialdienstes muss der Chef seine Jungs und Mädels nicht einmal zu entsprechenden Fort- und Weiterbildungen anhalten. Noch bevor eine neue Verordnung in Kraft tritt, melden sich Bulliqis Leute schon zur Wissenserweiterung.

**... über G wie Gemeinschaft bis L wie Leistungsbereitschaft ...**

Bringt jemand etwas Neues in Erfahrung, setzt sich das Team um Sami Bulliqi sofort zusammen und teilt die neuen Erkenntnisse. Der Chef ist auch hier nicht außen vor, sondern Mitglied seiner eigenen Mannschaft. „Natürlich arbeite ich nicht nur administrativ, sondern auch operativ“ versteht sich der theoretische und praktische Einsatz an der Basis für Bulliqi von selbst. Erstens entlastet er dadurch sein Team, was den Dienstplan trotz Urlaubs- und

das ist weit straffer als das gesetzlich vorgeschriebene.

Kein Wunder also, dass der MDK auch bei den Befragungen der Patienten und Angehörigen immer wieder auf positive Rückmeldungen und höchste Zufriedenheit mit den Mitarbeitern des Mangfall Pflege- und Sozialdienstes stößt.

**... und M wie Mutter Theresa bis R wie Robert-Koch-Institut ...**

Natürlich durchleuchtet der MDK auch die Patientenakten penibelst. „Wie wird auf Empfehlungen des Arztes reagiert?“, „Wie geht die Pflegekraft mit Verhaltensänderungen des Patienten um?“, „Wie werden die Hygienevorschriften umgesetzt?“ sind nur einige Fragen, denen die Angestellten des MDK auf den Zahn fühlen.

Doch auch im Bereich der Krankheitsprävention und -überwachung ist das Pflegekonzept Bulliqis mehr als vorbildlich. „Wir halten uns natürlich auch

**..., sowie S wie Service bis Z wie Zufriedenheit**

Die Zeit, die die Mitarbeiter für persönliche Gespräche und Dienstleistungen fernab ihrer täglichen Aufgaben aufbringen, ermöglicht ihnen ein deverses Softwareprogramm. Eine erhebliche Summe hat Sami Bulliqi bereits vor vielen Jahren darin investiert. Der immense Vorteil: Dokumentationen und Routen sowie Dienstpläne und einiges mehr laufen teils automatisiert und teils per Handeintrag in ein sauberes Ordnersystem zusammen. Unterm Strich spart das nicht nur umweltbelastendes Papier, sondern in erster Linie eben Zeit, die Bulliqi lieber in den Patienten investiert als in stundenlange Büroarbeit.

Vermutlich auch dadurch beeindruckt kommen die Mitarbeiter des MDK immer wieder auf das selbe Ergebnis: Bestnote 1 und vollste Zufriedenheit bei Patienten, Mitarbeitern und Chef. Die zwölfte Auszeichnung kann also kommen. nik



Sami Bulliqi gibt noch einen Tipp am Rande: „2017 wird die Pflegestufe, wie wir sie im herkömmlichen Sinne kennen, abgeschafft. Bisher genehmigte sowie heuer noch beantragte Pflegestufen werden jedoch automatisch auf das neue System umgestellt. Es entsteht Angehörigen oder Betreuern kein zusätzlicher bürokratischer Mehraufwand.“



Mangfall  
Sozial- und Pflegedienst GmbH  
Wildstraße 6  
83043 Bad Aibling  
Telefon: 08061/37 09 69  
www.mangfall-sozial-pflegedienst.de  
Vertragspartner aller Kassen

