



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 1.0 für Pflege

Wohn- und Pflegezentrum Havelland

Einrichtung	SPZ Fontanepark	SP Stadtforst	SPZ Premnitz	Amb. Pflege
IK-Nr.	511200867	511204360	511203893	463202578
Anschrift:	Forststraße 39 14712 Rathenow	Stechower Landstraße 3 14172 Rathenow	Heimstraße 16 14727 Premnitz	Forststraße 19 14712 Rathenow

Ist zertifiziert nach KTQ®

mit der Zertifikatnummer: 2014-0091 PFVB

durch die von der KTQ-GmbH

zugelassene Zertifizierungsstelle: WIESO CERT GmbH, Köln

Gültig vom: 09.12.2014

bis: 08.12.2017

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kriterien	9
1 Bewohnerorientierung	10
2 Mitarbeiterorientierung	15
3 Sicherheit	18
4 Informationswesen	21
5 Führung	24
6 Qualitätsmanagement	27

Vorwort der KTQ®

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren ist ein spezifisches Zertifizierungsverfahren des Gesundheitswesens für die Bereiche Krankenhaus, Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Rehabilitationskliniken, Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize, alternative Wohnformen und Rettungsdiensteinrichtungen.

Gesellschafter der KTQ® sind die Bundesärztekammer (BÄK), die Deutsche Krankenhausgesellschaft (DKG), der Deutsche Pflegerat (DPR), der Hartmannbund – Verband der Ärzte in Deutschland e.V. (HB) und die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹. Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

Die Verfahrensinhalte, insbesondere der KTQ-Katalog, wurde hierarchie-, und berufsgruppenübergreifend in konstruktiver Zusammenarbeit zwischen der KTQ-GmbH und Praktikern aus dem Gesundheitswesen entwickelt und erprobt. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Kataloge entsprechend weiterentwickelt.

Mit dem freiwilligen Zertifizierungsverfahren und dem damit verbundenen KTQ-Qualitätsbericht bietet die KTQ® somit Instrumente an, die die Sicherung und stetige Verbesserung der Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens für die Öffentlichkeit darstellen.

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach spezifischen Kriterien, die sich auf

- die Bewohnerorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit,
- das Informationswesen,
- die Führung und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich die Einrichtung zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch ein mit Experten besetztes Visitorenteam eine externe Prüfung der Einrichtung – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren® gezielt hinterfragt und durch Begehungen der Einrichtung überprüft.

Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde der Einrichtung das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

¹ zu diesen zählen: Verband der Ersatzkassen e. V., AOK-Bundesverband, BKK-Bundesverband, IKK-Bundesverband, Spitzenverband der landwirtschaftlichen Sozialversicherung, Die Knappschaft
KTQ-Qualitätsbericht Wohn- und Pflegezentrum Havelland

Mit dem KTQ-Qualitätsbericht werden umfangreiche, durch die Fremdbewertung validierte, Informationen über die betreffende Einrichtung in standardisierter Form veröffentlicht.

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung, die Strukturdaten, sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 51 Kriterien des KTQ-Kataloges.

Wir freuen uns, dass **das Wohn- und Pflegezentrum Havelland** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Bewohnern und ihren Angehörigen – einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter www.ktq.de abrufbar.

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Dr. med. M. Vogt

Für den Hartmannbund

Vorwort der Einrichtung

Seit über 30 Jahren betreut und pflegt die Wohn- und Pflegezentrum Havelland GmbH hilfe- und pflegebedürftige Menschen in ihren Einrichtungen. Die WPZ Havelland GmbH ist damit größter regionaler Anbieter stationärer und ambulanter Pflegeleistungen. Unter dem Dach der Havelland Kliniken Unternehmensgruppe (HKU)* erfahren die Bewohner in den stationären Einrichtungen an drei Standorten ein auf ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmtes und vernetztes Leistungsangebot. Die vollstationären Angebote werden ergänzt durch Solitäre Kurzzeitpflege, Tagespflege, ambulante Pflege und 94 Wohnungen für Betreutes Wohnen in unterschiedlichen Wohnanlagen. Qualifizierte und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, modern ausgestattete Häuser und eine vielseitige Leistungspalette gewährleisten eine optimale Betreuung der Bewohner.

Mit der Konzentration der standortübergreifenden Strukturen unter dem Dach der HKU* ist es gelungen, die Position und Vernetzung aller Standorte der WPZ GmbH auf dem regionalen Versorgungsmarkt zu stärken und die wirtschaftliche Handlungsfähigkeit langfristig zu sichern.

Das Leistungsprofil in allen Häusern umfasst die grund- und behandlungspflegerische Versorgung durch qualifiziertes Fachpersonal zu jeder Tageszeit. Die freie Arztwahl ist gewährleistet, es bestehen Kooperationen zu Fachärzten mit langjähriger geriatrischer Erfahrung. Zu den therapeutischen Angeboten gehören Physio- und Beschäftigungstherapie, Ergotherapie, Logopädie und der therapeutische Einsatz von Tieren. Die WPZ Havelland GmbH ist fest eingebunden in das Gefüge der Gesundheitsversorgung in der Region, die Bewohner profitieren von zahlreichen Kooperationen mit regionalen Leistungsanbietern.

Jeder Bewohner erfährt ein individuelles Programm psychosozialer Betreuung. Dazu gehören begleitete Ausflüge, Veranstaltungen und Konzerte, altersgerechte Sportangebote, Handwerksgruppen, Filmvorführungen, Lesungen, Seelsorge und andere soziale Dienste, Familienfeiern und die Stärkung sozialer Kontakte zu Angehörigen oder anderen Bezugspersonen sowie eine spezielle Betreuung demenziell erkrankter Bewohner gem. § 87b SGB XI. Der Sozialdienst gewährleistet ein umfangreiches und je nach Bedarfslage gezieltes Beratungsangebot.

Diverse Dienstleistungen runden das Angebot ab, z.B. Maniküre, Pediküre und Friseure, Reinigungs- und Wäscheservice, Einkaufsmöglichkeiten, hauseigene Küchen und Gemeinschaftsräume und Unterstützung bei der individuellen Gestaltung der Zimmer.

Die WPZ Havelland GmbH legt besonderen Wert auf die Integration ehrenamtlicher Helfer in das Betreuungsprogramm.

* nicht Bestandteil dieser KTQ-Zertifizierung

Von Anfang an werden alle Ziele und Maßnahmen der stationären Betreuung gemeinsam mit den Bewohnern geplant. Hierzu setzen die Pflegekräfte vor allem die kontinuierliche Biografiearbeit ein, für die sie besonders qualifiziert sind. Bewohnerschaftsräte und Küchenkommissionen sind an allen Standorten etabliert. Sie vertreten die Interessen der Bewohner und unterbreiten Vorschläge zur Verbesserung der Wohn- und Lebensbedingungen.

Die WPZ Havelland GmbH garantiert ihren Bewohnern eine einheitliche Versorgungsqualität auf hohem Niveau an allen Standorten. Dazu werden interne und externe Qualitätssicherungsinstrumente eingesetzt - mit einheitlicher Methodik in allen drei Häusern. Pflegevisiten, Begehungen, Befragungen, Fortbildungspläne und die regelmäßigen Prüfungen des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK) werden gezielt genutzt, um den gesetzlich und betrieblich geforderten Qualitätsstandard zu sichern und eine hohe Zufriedenheit der Bewohner zu erreichen. Ein transparenter Umgang mit Prüfungsergebnissen ist selbstverständlich, so werden z.B. die MDK Prüfungsnoten im Internet veröffentlicht.

Das „Seniorenpflegezentrum Fontanepark“, gelegen in der Stadt Rathenow in zentraler Lage, ist eine großzügig gebaute Pflegeeinrichtung mit 245 Plätzen - davon überwiegend Einzelzimmer. Neben den genannten Leistungen ist das „Seniorenpflegezentrum Fontanepark“ auf zwei besondere pflegfachliche Schwerpunkte spezialisiert.

In einem hierfür eingerichteten Wohnbereich widmen sich die Mitarbeiter hauptsächlich psychisch- und psychiatrisch erkrankten Bewohnern. Der Bereich bietet eine eigene Tagesstruktur, verbunden mit umfassenden arbeitstherapeutischen Maßnahmen.

Insgesamt 117 Plätze stehen zur Verfügung für das *Mehrstufige Versorgungsmodell zur Pflege und Betreuung demenziell erkrankter Bewohner*. Für dieses Modell wurde ein eigenes detailliertes Pflegekonzept entwickelt. Auf 5 Wohntagen – differenziert nach dem Schweregrad des Krankheitsverlaufes – erfahren demenziell erkrankte Bewohner hier eine sehr individuelle und auf ihre Bedürfnisse angepasste Betreuung. Die Mitarbeiter werden für die Tätigkeit in diesem Bereich besonders geschult. Das *Mehrstufige Versorgungsmodell* stützt sich im Wesentlichen auf eine umfassende Biografiearbeit. Zu den Ausstattungsmerkmalen gehören eine traditionelle Wohnküche, Pflegeoasen und ein Spezialraum. Demenziell erkrankte Bewohner benötigen einen besonderen Schutz vor Isolation – hier liegt der Schwerpunkt der intensiven psychosozialen Betreuung in diesem Bereich. Das Pflegekonzept des Mehrstufenmodells enthält umfangreiche Angebote auch für immobile, hochgradig pflegeaufwändige und nachtaktive Bewohner. Die personelle Ausstattung trägt den besonderen Bedürfnissen dieses Bewohnerkreises Rechnung.

* nicht Bestandteil dieser KTQ-Zertifizierung

Der „Seniorenpark Stadtforst“ bietet mit seinen Häusern „Wiesengrund“ und „Waldblick“ pflegebedürftigen Menschen in reizvoller Lage am Stadtforst von Rathenow ein neues Zuhause. Parkähnlich gestalteter Waldbestand und naturbelassene Baum- und Strauchvielfalt laden zum Verweilen ein und fördern die Harmonie zwischen Mensch und Natur. Die Lage der Häuser prägt in entscheidendem Maße einen naturverbundenen Lebensstil. Beide Häuser verfügen über insgesamt 205 Plätze, zumeist in Einzelzimmern. Im „Haus Waldblick“ werden Zimmer mit zusätzlichen Komfortmerkmalen bereitgehalten.

Der „Seniorenpark Stadtforst“ verfügt über zwei pflegfachliche Schwerpunkte. Im *Wohnbereich für die Pflege und Betreuung geistig behinderter Menschen mit frühkindlichem Hirnschaden* werden zum Teil sehr junge Menschen versorgt. Im Vordergrund steht die Förderung bzw. Erhaltung vorhandener Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie die Unterstützung sozialer Kontakte. Zum Betreuungskonzept gehört eine enge Zusammenarbeit mit den Rathenower Werkstätten* für geistig behinderte Menschen.

Im *Wohnbereich zur Pflege und Betreuung psychisch kranker sowie schwerstementer und chronisch abhängiger Menschen* orientiert sich die pflegerische Versorgung vorwiegend an den signifikanten Verhaltensmustern der zu betreuenden Bewohner. Ein spezielles, auf die Bedürfnisse für diese Menschen ausgerichtetes Beschäftigungsangebot ist in diesem Bereich etabliert. Außerdem wird durch gezielte Angebote dem krankheitsbedingten Bewegungsdrang entsprochen.

Mit 32 Einbettzimmern und 9 Zweibettzimmern für pflegebedürftige Bewohner sowie 15 Einbettzimmern und 5 Zweibettzimmern für Bewohner mit demenziellen Erkrankungen bietet das „Seniorenpflegezentrum Premnitz“ als dritter Standort der WPZ Havelland GmbH eine familiäre Atmosphäre in ruhiger Zentrumslage von Premnitz, einer Kleinstadt etwa 10 Kilometer von Rathenow entfernt. Regelmäßige Bus- und Bahnverbindungen sichern eine gute Erreichbarkeit, die Haltestellen sind nur wenige Gehminuten vom Pflegeheim entfernt.

Der Bereich für die *Wohngruppe demenziell erkrankter Bewohner* im „Seniorenpflegezentrum Premnitz“ ist auf die komplexen Belange von Menschen mit demenziellem Krankheitsbild spezialisiert. Ein großzügiger Gemeinschaftsbereich mit integrierter behindertengerechter Wohnküche bildet den Tagesmittelpunkt für viele Aktivitäten. Auch hier sind die pflegerischen Fachkräfte besonders für die Biografiearbeit geschult, um jedem Bewohner ein wirksames und auf seine Bedürfnisse zugeschnittenes Versorgungskonzept anbieten zu können.

* nicht Bestandteil dieser KTQ-Zertifizierung

Die Tagespflege im „Seniorenpark Stadtforst“ ergänzt das Angebot. Unsere Tagesstätte ist Teil unserer Einrichtung „Haus Parkidyll“. Sie liegt am Rand der Stadt Rathenow und ist durch eine Busverbindung gut zu erreichen. Das Haus wurde im März 2012 nach umfangreichen Sanierungsarbeiten neu eröffnet. Die Räumlichkeiten sind wohnlich und zugleich behindertengerecht und bieten Platz für 12 Gäste. Die Umgebung bildet eine große gepflegte Parkanlage, die zum Verweilen oder Erkunden einlädt.

Im „Ambulanten Sektor“ ermöglicht unsere ambulante Pflege „Helfende Hände“ ein selbstständiges Leben in der gewohnten, persönlichen Umgebung. Fachlich gut ausgebildetes Stammpersonal bietet individuell ausgewählte Pflege in enger Anbindung an die stationären Angebote an.

Die Wohn- und Pflegezentrum Havelland GmbH stellt sich im Jahre 2014 bereits zum Zweiten Mal dem Zertifizierungsverfahren nach dem Standard der Kooperation für Transparenz und Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens (KTQ). Als wichtigster regionaler Anbieter von Leistungen nach SGB XI leistet sie damit einen wesentlichen Beitrag zur Durchsetzung einheitlicher Qualitätsmaßstäbe unter dem Dach der Havelland Kliniken Unternehmensgruppe. Die Geschäftsführung und die Mitarbeiter der WPZ Havelland GmbH betrachten die Zertifizierung nicht als Selbstzweck. Durch ein System aus planenden, umsetzenden, überprüfenden und verbessernden Maßnahmen wurde die Qualitätsarbeit als kontinuierlichen Prozess dauerhaft etabliert.

* nicht Bestandteil dieser KTQ-Zertifizierung

Die KTQ-Kriterien

1 Bewohnerorientierung

1.1 Organisation der Aufnahme

1.1.1 Vorbereitung der Aufnahme

Die Einrichtung bereitet eine an den Bedürfnissen des Bewohners orientierte Aufnahme vor.

Die Vorbereitung der Aufnahme in eines der WPZ Häuser und die Betreuung durch den Ambulanten Dienst sind gekennzeichnet durch ein umfangreiches Beratungs- und Informationsangebot. Die Koordination obliegt den hierfür qualifizierten Mitarbeitern des Sozialdienstes und der Pflegedienstleitung. Zukünftige Bewohner bzw. Kunden werden detailliert und in verständlicher Form über alle vertraglichen Aspekte aufgeklärt. Die Gespräche finden bei Bedarf in der häuslichen Umgebung statt. Ein Probewohnen ist möglich. Die WPZ GmbH verfügt in allen Häusern über einen hohen Anteil an Einzelzimmern.

1.1.2 Gestaltung der Aufnahme

Die Einrichtung gestaltet eine an den Bedürfnissen des Bewohners orientierte Aufnahme.

Festgelegte Arbeitsanweisungen bilden den Rahmen für die Gestaltung der Aufnahme. Dabei wird berücksichtigt, dass sich der Aufnahmeprozess für neue Bewohner an den individuellen Bedürfnissen orientiert. Die Bezugspflegekräfte sind schon vorab über Besonderheiten und den pflegerischen Status des erwarteten Bewohners informiert. Die Bewohner werden in der Eingewöhnungsphase intensiv begleitet. Es werden Checklisten, Befragungen und Pflegevisiten eingesetzt, um die Erreichung der pflegerischen Versorgungsziele von Anfang an genau überprüfen und ggf. optimieren zu können oder Fortbildungsangebote einzurichten. Bei ungeplanten Aufnahmen besteht höchste Priorität darin, Kapazität zur Verfügung zu stellen. Ein Umzug ist in jedem Fall möglich.

1.1.3 Orientierungshilfen

Innerhalb der Einrichtung ist die Orientierung für Bewohner und Besucher sichergestellt (nur zu bearbeiten von stationären Pflegeeinrichtungen, stationären Hospizen und alternativen Wohnformen).

In den Häusern der WPZ GmbH nutzen Bewohner und Besucher ein System verschiedener Orientierungshilfen, welches einem Gesamtkonzept unterliegt. Diese unterstützenden Maßnahmen betreffen bauliche Vorkehrungen (Wegeleitsystem), durchgehende Farb- und Namensgebung in allen Gebäudeabschnitten, große Beschriftungen, akustische und taktile Impulse. Einzelne Hilfsmittel werden bei Bedarf den Ressourcen des Bewohners angepasst. Die systematische Biografiearbeit liefert Hinweise, welche Orientierungshilfen für den Bewohner geeignet sind. Für den Ambulanten Dienst dienen Dienstfahrzeuge und einheitliche Dienstkleidung zur Orientierung. Als wichtigstes Mittel setzen die Mitarbeiter der WPZ GmbH auf die direkte professionelle Kommunikation.

1.1.4 Bewohnerbetreuung in der teilstationären Tages-/Nachtpflege

Die Pflege und Betreuung von Bewohnern der Tages-/Nachtpflege verläuft strukturiert, unter Berücksichtigung der Bewohnerbedürfnisse. (nur von teilstationären Einrichtungen zu bearbeiten)

Es besteht die Möglichkeit, vor dem Besuch des regulären Besuchs der Tagespflege einen „Schnuppertag“ durchzuführen. Hier wird dem möglichen Gast ein Einblick in den Tagesablauf ermöglicht. Des Weiteren ist es an bestimmten Tagen möglich, eine entsprechende Betreuung für demenziell erkrankte „Gast-Besucher“ anzubieten. Es gibt ein strukturiertes, dokumentiertes Verfahren zur regulären Aufnahme in die Tagespflege. Nach den ersten Stunden wird ein ausführlicher Aufnahmebericht durch die zuständige Pflegefachkraft erstellt. Die intensive Zusammenarbeit zwischen dem Pflegedienst, dem Sozialdienst und den Angehörigen ist von großer Bedeutung. Nach entsprechender Informationssammlung wird ein Pflegeplan erstellt, indem alle Betreuungsleistungen beschrieben sind. Dieser wird regelmäßig evaluiert. Um nachvollziehen zu können, wie zufrieden Angehörige, Betreuer und Bevollmächtigte mit den vorbereitenden Maßnahmen zur Aufnahme waren und ob sie sich ausreichend informiert fühlten, wird ein Fragebogen zum Einsatz gebracht. Die medizinische Betreuung wird entsprechend dem Hausarztprinzip sichergestellt. Die soziale Betreuung spielt in der Tagespflege eine besondere Rolle. Es wird ein breites Angebot an Beschäftigungsmöglichkeiten angeboten. Je nach den Fähigkeiten und Möglichkeiten des Gastes werden Sportangebote, handwerkliche Tätigkeiten, hauswirtschaftliche Dinge als auch Ausflüge und andere Veranstaltungen durchgeführt. Einmal im Jahr finden ausführliche Angehörigentreffen statt.

1.2 Organisation und Durchführung der individuellen Pflege

1.2.1 Erhebung der Anamnese/Biografie

Für jeden Bewohner wird ein physischer, psychischer und sozialer Status erhoben, der die Grundlage für die weitere Pflege und Betreuung darstellt.

Von Beginn an ist die Anamnese- und Biografiearbeit fester Bestandteil der pflegerischen Versorgung. Die Anamnese gehört zur pflegerischen Aufnahme. Die Biografiearbeit ist ein fortlaufender Prozess und beruht auf der freien Entscheidung des Bewohners, wann, wem und was er über sein bisheriges Leben erzählen möchte. Auf speziellen Formularen dokumentieren die Pflegekräfte, welche Erkenntnisse sie aus der Biografiearbeit gewinnen konnten und wie diese für die weitere Pflegeplanung zu nutzen sind. Anamnese und Biografiearbeit werden in Pflegevisiten überprüft.

1.2.2 Essen und Trinken

Bei der Ernährung werden die Erfordernisse, Bedürfnisse und Wünsche der Bewohner berücksichtigt.

In der WPZ GmbH sind sowohl der Expertenstandard zur Sicherstellung der Ernährung als auch ein HACCP Konzept etabliert. Der Expertenstandard umfasst vorrangig ernährungsphysiologische Aspekte, das HACCP Konzept die hygienischen Gesichtspunkte. Das Essen ist für die Bewohner äußerst wichtig, daher werden z.B. Wünsche im Biografiebogen erfasst, die Bewohner sind auch in den Küchenkommissionen vertreten. Der Ernährungszustand wird regelmäßig überprüft, bei Bedarf werden Sonderkostformen nach Abstimmung mit dem Hausarzt angeboten. Getränke stehen jederzeit bereit, Extramahlzeiten sind bis zum späten Abend möglich. Der Ambulante Dienst stellt seinen Kunden Ernährungsempfehlungen schriftlich zur Verfügung.

1.2.3 Planung und Durchführung einer aktivierenden Pflege

Es erfolgt eine individuelle, auf die Ressourcen des Bewohners ausgerichtete aktivierende Pflege.

Im Mittelpunkt der pflegerischen Versorgung stehen Erhaltung und Förderung bestehender Ressourcen. Die Bewohner werden so unterstützt, dass sie möglichst lange ihren gewohnten Aktivitäten nachgehen können. Für die pflegfachlichen Schwerpunkte in den WPZ Häusern und den Wohnbereichen gibt es differenzierte Konzeptionen, die den jeweiligen Erfordernissen Rechnung tragen. Die in der gesamten Einrichtung verbindliche Orientierung an den Aktivitäten des täglichen Lebens (ATL) und das Bezugspflegesystem gewährleisten ein qualifiziertes Niveau pflegerischer Betreuung, welches auch im Pflegeleitbild abgebildet ist, durch interne Audits überprüft und mittels Fortbildungsplan kontinuierlich gesteigert wird.

1.2.4 Leitlinien/Standards

Die Einrichtung gewährleistet die strukturierte Einführung und Umsetzung von Leitlinien/Standards.

Die für die WPZ GmbH entwickelten Strukturen stellen sicher, dass die Entwicklung und Fortschreibung aller Handlungsvorgaben gemäß aktueller pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse gewährleistet ist. Eine besondere Bedeutung kommt hierbei den Internen Qualitätszirkeln (IQZ) zu, in denen kompetente Mitarbeiter im Auftrag der Pflegedienstleitung Standards und Anleitungen formulieren. Qualitätssicherungsinstrumente wie Pflegevisiten oder Befragungen dienen der Überprüfung, der Einhaltung und der Wirksamkeit festgelegter Leitlinien und Standards. In Fortbildungen werden Mitarbeiter informiert, die Aktualität der schriftlichen Standards wird durch Dokumentenlenkung gewährleistet.

1.2.5 Spezifische Betreuung bei Menschen mit gerontopsychiatrischer Beeinträchtigung

Die Einrichtung gewährleistet eine adäquate soziale Betreuung.

Für Bewohner mit diesem Krankheitsbild bietet die WPZ GmbH ein eigens entwickeltes Versorgungskonzept, das Mehrstufenmodell. In den dafür vorgehaltenen Wohnbereichen sind Personal, Pflegeintensität, Ausstattung, Tagesstruktur und Beschäftigungsangebote explizit ausgerichtet auf die mitunter sehr unterschiedlichen Symptome der Krankheitsstadien und die Bedürfnisse der betroffenen Bewohner. Das Thema ist verpflichtender Bestandteil des Fortbildungsplanes, spezielle Fachliteratur ist vorhanden. Zusätzliche Betreuungskräfte nach § 87b SGB XI, entsprechend im Ambulanten Dienst Alltagsbegleiter nach § 45b SGB XI, stehen zur Verfügung. In Planung ist eine quartiernahe Versorgung als kleinteilige Wohneinheit.

1.2.6 Kooperationen mit internen und externen Partnern

Die Bewohnerorientierung erfolgt in effizienter Zusammenarbeit mit den Beteiligten.

Die ärztliche Versorgung ist nach dem Hausarztprinzip organisiert. Hausärztliche Präsenz ist an Werktagen gewährleistet. Es gibt geplante Visiten, begleitet von Pflegefachkräften. Hauswirtschaftskräfte entlasten die Pflegemitarbeiter von pflegefremden Aufgaben. Die Mitarbeiter leisten jede Unterstützung für notwendige Facharztkonsultationen. Für Notfälle existieren detaillierte Handlungsanweisungen. Es besteht eine enge Zusammenarbeit mit regionalen Leistungsanbietern, z.B. Physiotherapeuten und Sanitätshäusern. Die WPZ GmbH beteiligt sich an den regionalen Projekten Care Plus und SAPV (Spezialisierte Ambulante Palliativversorgung).

1.2.7 Pflege Sterbender

Sterbende werden unter Berücksichtigung der individuellen Wünsche und der möglichen Einbeziehung der Angehörigen gepflegt.

Für die Begleitung von Bewohnern in der letzten Lebensphase liegt eine Regelung vor, die Mitarbeitersensibilisierung und -fortbildung ist angewiesen. Mehrere Pflegefachkräfte verfügen über Qualifikationen in der Palliativversorgung, die Mitarbeit im SAPV Projekt hat sich besonders bewährt. Es besteht eine Zusammenarbeit mit dem regionalen Hospizdienst. Besuche von Angehörigen und Seelsorgern sind jederzeit möglich. In der pflegerischen Betreuung hat die Schmerzfreiheit absolute Priorität. Rituale des Innehaltens und des Abschiednehmens nach dem Tod ermöglichen Bewohnern und Mitarbeitern einen würdevollen Übergang im Alltag.

1.3 Organisation von zusätzlichen Angeboten

1.3.1 Erhebung zusätzlicher Bedürfnisse

Die Einrichtung gewährleistet zusätzliche Angebote.

Die Einrichtungen der WPZ GmbH bieten eine Vielzahl von Betreuungsangeboten, aus denen je nach Gewohnheiten, Vorlieben und Möglichkeiten des Bewohners ein individuelles Programm zusammengestellt wird. Die Biografiearbeit ist die Basis für die systematische Erfassung solcher Bedürfnisse. Die Angebote dienen u.a. der Aufrechterhaltung sozialer Kontakte, z.B. durch Grillabende, Feste, Ausflüge, Beschäftigungsangebote, kulturelle Veranstaltungen und andere Aktivitäten. Bei der Gestaltung privater Feiern mit Familienangehörigen sind die Mitarbeiter gern behilflich. Im Rahmen der Entwicklungskonzepte wurden Lesecafés, in der Solitären Kurzzeitpflege eine Hörbibliothek, eingerichtet. Der Ambulante Dienst stellt seinen Kunden private Zusatzleistungen zur Verfügung, in Planung sind Pflegekurse für Angehörige.

1.3.2 Einsatz von Ehrenamtlichen

Gewinnung, Befähigung und Koordination des Einsatzes von Ehrenamtlichen

Die WPZ GmbH unterstützt ehrenamtliche Tätigkeit. Sie ist Träger des Kompetenzzentrums für ehrenamtliches Engagement im Landkreis, deren Leiterin an Leitungssitzungen teilnimmt. Hinzu kommen der ehrenamtliche Hospizdienst, die „Grünen Damen“ und Schulen z.B. im Rahmen berufsvorbereitender Bildung. Im Ambulanten Dienst liegt ein Konzept "Alltagsbegleiter" vor. Der Einsatz von ehrenamtlichen Mitarbeitern wird von den Pflegedienstleitungen koordiniert und richtet sich nach deren Interessen, besonderes Augenmerk liegt auf Bewohner ohne soziale Kontakte. Bei Chor- und Orchesterauftritten, Dampferfahrten, Grillabenden und saisonalen Festen hat sich die Unterstützung durch ehrenamtliche Mitarbeiter sehr bewährt.

2 Mitarbeiterorientierung

2.1 Personalplanung

2.1.1 Vorhaltung des Personals im Rahmen gesetzlicher Vorschriften

Die Personalplanung umfasst die Bereitstellung einer angemessenen Zahl an entsprechend qualifizierten Mitarbeitern.

Die Personalplanung erfolgt auf der Grundlage des Wirtschaftsplanes, der Besetzungsvorgaben, gesetzlicher Regelungen und der geplanten Leistungsentwicklung. Mindestbesetzungen sind festgelegt. Eine Fachkraftquote von 50 Prozent ist garantiert. Bei der Planung finden die Pflegestufenverteilung und der voraussichtliche Pflegeaufwand an den Standorten und in den Wohnbereichen Berücksichtigung. Personalwirtschaftliche Kennzahlen (z.B. Ausfallrate, Fluktuation) werden als Steuerungsinstrumente eingesetzt, um rechtzeitig auf Abweichungen reagieren zu können. Es gibt eine Betriebsanweisung zum betrieblichen Eingliederungsmanagement.

2.2 Personaleinsatzplanung

2.2.1 Sicherstellung der Personalpräsenz

Die Einrichtung betreibt eine bedarfsgerechte Personaleinsatzplanung.

Quantitative und qualitative Vorgaben zur Personaleinsatzplanung sichern eine Personalpräsenz auf dem geforderten Niveau. Die Bezugspflege wird umgesetzt, das Konzept enthält Regelungen für den Fall einer notwendigen Vertretung. In allen Schichten sind Pflegefachkräfte im Einsatz. Je nach Versorgungsschwerpunkt (z.B. im Mehrstufenmodell zur Versorgung von Bewohnern mit gerontopsychiatrischen Einschränkungen) variiert die Fachkraftquote. Wünsche der Mitarbeiter werden berücksichtigt. Eine elektronische Dienstplangestaltung ist vorhanden und wird regelmäßig optimiert. Die EDV- gestützte Pflegedokumentation wurde im Rahmen des Projektmanagements eingeführt.

2.2.2 Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Neue Mitarbeiter werden systematisch eingearbeitet.

Ziel der Einarbeitung ist die Befähigung neuer Mitarbeiter zur Wahrnehmung der in ihrer Stellenbeschreibung definierten Aufgaben. Es wurden Einarbeitungskonzepte (u.a. mit Wohnervorstellungen, Feedbackschleifen etc.) entwickelt. Bezugspersonen kümmern sich um die Betreuung neuer Kolleginnen und Kollegen - sie sind erste Ansprechpartner bei Fragen und Problemen. Damit alle notwendigen Aspekte beachtet werden, kommen Checklisten zum Einsatz. Selbsteinschätzungen und regelmäßige Mitarbeitergespräche dienen dazu, Fortschritte bei der Einarbeitung zu evaluieren und etwaige Defizite rechtzeitig zu erkennen.

2.3 Personalentwicklung

2.3.1 Systematische Personalentwicklung

Die Einrichtung fördert die persönliche und berufliche Weiterentwicklung des Mitarbeiters unter Berücksichtigung der Erfordernisse der Einrichtung.

Die systematische Personalentwicklung resultiert aus dem Unternehmensleitbild, den Unternehmenszielen und den Führungsgrundsätzen. Sie folgt dem Grundsatz, dass die Mitarbeiter, ihre Qualifikation und Motivation, die wichtigste Ressource sind für die Erfüllung der Kernaufgabe (und damit auch für den betrieblichen Erfolg) der WPZ GmbH: Das Ziel: die Begleitung und Betreuung der Bewohner auf hohem Niveau. Die Planungen orientieren sich am Qualifizierungsbedarf, an der hohen Service- und Dienstleistungsausrichtung, an Ergebnissen von Befragungen und an Zielvereinbarungen. Fach- und Führungskarrieren werden langfristig gefördert.

2.3.2 Organisation der Fort- und Weiterbildung

Die Einrichtung sorgt für eine systematische Fort- und Weiterbildung.

Die Fortbildungsplanung der WPZ GmbH ist in das Gesamtfortbildungskonzept der Havelland Kliniken Unternehmensgruppe integriert. Dadurch werden vorhandene Ressourcen genutzt und Synergieeffekte erzielt. Das EDV-gestützte Programm berücksichtigt Fachthemen, sicherheitsrelevante Schulungen, die Führungsbildung und Fortbildungen zur Förderung kommunikativer Kompetenz. Etliche Themen sind als Pflichtveranstaltungen ausgewiesen. Es fand ein einrichtungsübergreifendes Audit statt. Medien, Schulungsmaterial und Fachliteratur sind verfügbar, ein bedarfsorientiertes Budget ist festgelegt. Von Teilnehmern ausgefüllte Feedbackbögen werden regelmäßig für Verbesserungsmaßnahmen ausgewertet.

2.3.3 Kooperationen mit externen Einrichtungen/Ausbildungsstätten

Die Einrichtung unterstützt berufliche Ausbildung und Qualifizierungsmaßnahmen.

Die WPZ GmbH ist Anbieter von Ausbildungsplätzen für verschiedene Berufsbilder und kooperiert mit verschiedensten anderen Fortbildungsträgern. Schwerpunkt ist die Qualifizierung nach dem landesrechtlichen Curriculum in der Altenpflege. Aber auch für andere soziale Ausbildungsberufe (z.B. Heilerziehungspfleger, Sozialassistenten) werden Praktikumsplätze bereitgestellt. Eine freigestellte Ausbildungsbeauftragte ist im zuständigen Fachbereich der Unternehmensgruppe integriert, sie koordiniert die Kontakte mit den kooperierenden Bildungsträgern. Qualifizierte Praxisanleiter begleiten die praktische Anleitung.

2.4 Berücksichtigung der Mitarbeiterbedürfnisse

2.4.1 Umgang mit Mitarbeiterideen, Mitarbeiterwünschen und Mitarbeiterbeschwerden

Die Einrichtung bietet ein Verfahren zum systematischen Umgang mit Mitarbeiterideen, Mitarbeiterwünschen und Mitarbeiterbeschwerden.

Zur Bearbeitung von Mitarbeiterideen, -wünschen und -beschwerden werden hauptsächlich regelmäßige Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gespräche genutzt. Mitarbeiterideen und Wünsche sind fester Tagesordnungspunkt periodischer Beratungen der Wohnbereichsleiter. Für die Bearbeitung schriftlicher Vorgänge gibt es klare Vorgaben. Das Beschwerdemanagement ist klar geregelt. Es gibt ein betriebliches Vorschlagswesen. Regelmäßig werden MA-Befragungen durchgeführt.

3 Sicherheit

3.1 Gewährleistung einer sicheren Umgebung

3.1.1 Verfahren zur Gewährleistung einer sicheren Umgebung

Die Einrichtung gewährleistet eine sichere Umgebung für Bewohner und Mitarbeiter sowie Besucher.

Die Gewährleistung einer sicheren Umgebung für die Bewohner genießt höchste Priorität. Zur eindeutigen Strukturierung über alle Standorte ist ein Gesamtkonzept erstellt. Bauliche Aspekte, Ausstattungsmerkmale, technische Einrichtungen und Anweisungen unterliegen den Standards gesetzlicher, heimaufsichtsrechtlicher und betrieblicher Anforderungen. Der Expertenstandard Sturzprophylaxe ist etabliert. Für die Betreuung umtriebiger Bewohner kommen ggf. zusätzliche Betreuungskräfte zum Einsatz. Zu den gesetzlichen Bestimmungen bzgl. freiheitsentziehender Maßnahmen und zum Betreuungsrecht werden Fortbildungen durchgeführt. Sicherheitsbeauftragte sind bestellt.

3.1.2 Leitlinien, Standards und Dienstanweisungen für Notfallsituationen

In der Einrichtung sind Verfahren für Notfallsituationen vorhanden und bekannt.

Das Risikomanagement in der WPZ GmbH umfasst Regelungen zu Notfällen unterschiedlicher Art. Dazu gehören das Brandschutzkonzept, der Alarm- und Evakuierungsplan, der Schlüsselplan, das Vorgehen bei Ausfall der Primärversorgung und das Handling medizinischer Notfälle. Sicherheitsrelevante Unterweisungen und Schulungen zur Ersten Hilfe werden in festen Abständen durchgeführt. Dabei kooperiert die WPZ GmbH mit der Feuerwehr und dem Rettungsdienst. In jedem Haus sind geschulte Ersthelfer und Brandschutzhelfer. Regelmäßige Begehungen werden protokolliert und von den Pflegedienst- und Heimleitungen ausgewertet.

3.1.3 Bewohnersicherheit

Die Gewährleistung der sicheren Umgebung beinhaltet die Berücksichtigung der Bewohnerbedürfnisse.

Das Spektrum von Maßnahmen zur Gewährleistung der Bewohnersicherheit reicht von umfassender Beratung beim Einzug über die systematische Berücksichtigung von Sicherheitsaspekten bei der Pflegeplanung (Sicherheit, eine Aktivität des täglichen Lebens), die Anwendung von Expertenstandards (Sturzprophylaxe) bis hin zu gezielten Fortbildungsmaßnahmen für Mitarbeiter (Umgang mit Patientenverfügung). Sicherheitsfördernde Hilfsmittel werden gezielt eingesetzt. Für Bewohner mit erhöhtem Gefährdungspotenzial beinhalten die Versorgungskonzeptionen besondere Betreuungsangebote und gezielte Maßnahmen auch außerhalb der Einrichtungen.

3.2 Hygiene

3.2.1 Einhaltung von Hygienerichtlinien

Die Einrichtung gewährleistet Maßnahmen zur Einhaltung der Hygienerichtlinien.

Die Strukturen des Hygieneregimes in den Einrichtungen der WPZ umfassen u.a. eine Hygienekommission, präzise Betriebsanweisungen (Hygieneplan), fachliche Expertise (Qualifikation der Hygienefachkraft und der -beauftragten in den Wohnbereichen), interne Audits und daraus resultierende Pflichtschulungen für Mitarbeiter. Erforderliche Mittel zur vorbeugenden Hygiene stehen zur Verfügung. Die betriebsinternen Hygienevorschriften gelten auch für Mitarbeiter der Servicebetriebe, Begehungen werden durchgeführt. Bewohner und Angehörige erhalten notwendige Informationen zur Hygiene und zum Infektionsschutz.

3.2.2 Planung und Durchführung hygiesichernder Maßnahmen

In der Einrichtung erfolgt eine Planung und Durchführung hygiesichernder Maßnahmen.

Hygienemaßnahmen sind in einem konzernübergreifenden Management gesichert und in erster Linie auf vorbeugenden Infektionsschutz ausgerichtet. Dazu gehören das Hauswirtschaftskonzept, regelmäßige Begehungen mit schriftlichen Auswertungen durch interne Beauftragte und externe Behörden, Fortbildungen, Belehrungen und Fachliteratur sowie detaillierte Vorgaben zum Verhalten bei Ausbruchssituationen und beim Auftreten besonderer Erreger. Desinfektionspläne liegen vor, ihre Einhaltung wird intern streng überwacht und durch das Gesundheitsamt kontrolliert. Die Lebensmittelhygiene ist durch den HACCP Standard gesichert (Kontrollkette von der Beschaffung über Lagerung, Zubereitung bis zur Verteilung).

3.3 Umgang mit Arzneimitteln

3.3.1 Beschaffung, individuelle Bereitstellung und Verabreichung von Arzneimitteln

Die Einrichtung gewährleistet die individuelle Bereitstellung von Arzneimitteln für die Bewohner.

In einer für die Einrichtungen der WPZ einheitlichen Arbeitsanweisung sind der Umgang, die ärztliche Verordnung, die bewohnerbezogene Beschaffung, Aufbewahrung und Verabreichung von Medikamenten sowie der Umgang mit Betäubungsmitteln und Bedarfsmedikation geregelt. Die Einrichtung kooperiert mit ortsansässigen Apotheken, die neben den betriebsinternen Kontrollen, Begehungen durchführen. Die Einrichtungen für die Lagerung und Schließvorschriften gewährleisten Sicherheit. Dokumentierte Temperaturkontrollen erfolgen in Intervallen. Nachgewiesene Unterweisungen für Mitarbeiter sind obligatorisch.

3.3.2 Anwendung von Arzneimitteln

In der Einrichtung existiert ein geregeltes Verfahren zur Anwendung der Arzneimittel.

Bedarfsmedikationen werden vom Arzt angeordnet, Verordnung, Applikation und Wirkung dokumentiert. Durch die Besetzungsvorgaben und -planung, Checklisten und eine Hausärzte-Befragung ist eine qualifizierte Verantwortlichkeit für das Stellen und die Verabreichung von Arzneimitteln sichergestellt. Auf Unverträglichkeiten reagieren die Pflegekräfte nach Anweisung, der Arzt wird sofort informiert und Protokolle werden geführt. Für spezielle Applikationsformen (z.B. PEG) existieren gesonderte Anweisungen, ebenso für das Verhalten bei Ablehnung der Medikamenteneinnahme. Wichtige Hinweise zur aktuellen Medikation sind Bestandteil jeder Dienstübergabe.

3.4 Umgang mit Pflegehilfsmitteln

3.4.1 Beschaffung und individuelle Bereitstellung von Pflegehilfsmitteln

In der Einrichtung existiert ein geregeltes Verfahren zur Bereitstellung von Pflegehilfsmitteln.

Der Bedarf von Pflegehilfsmitteln wird im Zuge der Pflegeplanung für jeden Bewohner individuell und fortlaufend evaluiert. Beratung und Unterstützung bei privater Beschaffung sind gewährleistet. Fachpersonal ist nachweislich beauftragt, Mitarbeiter sind systematisch geschult. Die Anwendung von Expertenstandards (z.B. Sturz- und Dekubitusprophylaxe) ermöglicht eine präzise Ermittlung des Gefährdungspotenzials. Es kommen u.a. Pflegebetten, Mobilitätshilfen, Spezialmatratzen, Inkontinenzmaterial, Lagerungshilfsmittel, mobile Duschbadewannen, ein Steckbettenreinigungssystem etc. zum Einsatz. Die sofortige Verfügbarkeit ist u.a. durch Bestandslisten gewährleistet, ausreichende Ersatzmaterialien werden bei der Investitions- und Beschaffungsplanung berücksichtigt.

3.4.2 Verfahrensanweisungen zum Gebrauch von Pflegehilfsmitteln

In der Pflegeeinrichtung existiert ein geregeltes Verfahren zur Anwendung von Pflegehilfsmitteln.

Das Procedere der Einweisungen in den korrekten Gebrauch von Pflegehilfsmitteln ist in den Einrichtungen der WPZ einheitlich geregelt. Gebrauchsanweisungen sind gerätenah verfügbar. Bei Hilfsmitteln, die der Medizinproduktebetreiberverordnung unterliegen, sind dokumentierte Einweisungen durch Hersteller bzw. befugte Mitarbeiter garantiert. Soweit die Bewohner Hilfsmittel selbst bedienen, werden sie sorgfältig und in verständlicher Form angeleitet. Die Meldung, die Bearbeitung und die Auswertung von Störungen unterliegen einem strukturierten Verfahren.

4 Informationswesen

4.1 Bereitstellung von Informationsmaterial

4.1.1 Bereitstellung von Informationsmaterial

Die Einrichtung verfügt über aussagekräftiges Informationsmaterial.

Je nach Zielgruppe werden unterschiedliche Medien genutzt. Die Kunden erhalten Informationen zur Einrichtung und zu den Angeboten in direkten Gesprächen, Begrüßungsmappen, in der Hauszeitung, über Aushänge sowie in Sitzungen der Bewohnerschaftsräte. Mitarbeiter nutzen das Intranet, die Mitarbeiterzeitung, Mails, Rundschreiben und Teamsitzungen. Interessenten und Kooperationspartner erhalten Informationen über die Website, durch Flyer sowie Veröffentlichungen und Anzeigen in den regionalen Medien und Bürgerbroschüren. Übergeordnet gilt das Marketingkonzept der Unternehmensgruppe.

4.2 Datenschutz

4.2.1 Dokumentation und Archivierung von Bewohnerdaten

Die Einrichtung regelt die Dokumentation und Archivierung der Bewohnerdaten unter Berücksichtigung des Datenschutzes.

Die Bewohnerdaten sind in einer Bewohnerakte dokumentiert, alle Anforderungen des Gesetzgebers sowie die Qualitätsansprüche der Heimaufsicht und des MDK sind erfüllt. Der Pflegeprozess ist vollständig und lückenlos nachvollziehbar. Eine Datenschutzbeauftragte ist bestellt, sie überwacht die Einhaltung der Vorschriften, insbesondere bei der Übermittlung von Daten an Dritte und führt Pflichtschulungen durch. Der in der Unternehmensgruppe entwickelte Pflegebrief findet auch in der WPZ GmbH Anwendung. Die Möblierung der Dienstzimmer ist sachgerecht (geschlossene Türen). Im Rahmen des Projektmanagements wird die elektronische Bewohnerakte ab Herbst 2014 schrittweise eingeführt.

4.3 Informationsweitergabe

4.3.1 Teaminterne Informationsweitergabe

Die Einrichtung gewährleistet die kontinuierliche Informationsweitergabe.

Die Geschäftsführung hat das Informations- und Kommunikationsmanagement in einer Richtlinie geregelt. Hol- und Bringschuld zur Informationsbeschaffung ergeben sich aus der Matrix, Stellenbeschreibungen und Organigrammen. Team- und Leitungsbesprechungen finden regelmäßig statt, das Protokollwesen ist standardisiert. Je nach Funktion wurden E-Mail-Verteiler eingerichtet. Die obligatorischen Dienstübergaben zwischen Pflegekräften garantieren, dass aktuelle bewohnerbezogene Informationen stets verfügbar sind. Pflegevisiten und Fallbesprechungen werden dokumentiert. Der Ambulante Dienst nutzt ein mobiles Datenerfassungssystem.

4.3.2 Teamübergreifende Informationsweitergabe

Die Einrichtung gewährleistet die interne und externe Informationsweitergabe.

Die auf den Ebenen der Unternehmensgruppe und der WPZ GmbH etablierten Gremien ermöglichen einen wirksamen teamübergreifenden Informationsfluss. Dazu gehören Leitungsgremien der HKU, nachfolgend Besprechungen der Pflegedienstleitungen und Heimleiter der WPZ Häuser, schließlich Beratungen der Wohnbereichsleiter und Teamsitzungen. Die Führungsgremien tagen nach Rahmentagesordnungen. Geschäftsordnungen und ein Jahrestermplan liegen vor. Beauftragte Gremien (Qualitätszirkel, Hygiene, Brand- und Arbeitsschutz) vermitteln themenspezifische Informationen. Das Intranet ermöglicht umfassende, spezifische Informationen, auch über Änderungen der Regelungen im Organisationshandbuch. Die Mitarbeiter der Querschnittsbereiche wie Küche, Haustechnik und Wäscherei nehmen an den Teambesprechungen teil.

4.3.3 Informationsweitergabe zwischen Einrichtung und Angehörigen/Lebenspartner/Vorsorgebevollmächtigten und ggf. gesetzlichem Betreuer

Die Einrichtung gewährleistet ein Verfahren zur internen und externen Informationsweitergabe.

Das Vorgehen bei dieser Thematik richtet sich nach den individuellen Gegebenheiten und Wünschen des Bewohners. Dies wird auf dem Stammbblatt vermerkt und der behandelnde Arzt ist informiert. Für Informationspflichten bei Betreuungsverhältnissen existieren genaue Regularien, ebenso für Patientenverfügungen. Angehörige und Lebenspartner werden unter Berücksichtigung des Bewohnerwunsches, Betreuer nach richterlicher Verfügung zu allen Entscheidungen des Pflegeprozesses informiert. Angehörigen- und Betreuerabende, ein Informationsbrief und regelmäßige Befragungen sind obligatorisch, das Betreuungsrecht ist ein Schwerpunkt im Fortbildungsplan.

4.3.4 Öffentlichkeitsarbeit

In der Einrichtung existiert ein strukturiertes Verfahren zur Öffentlichkeitsarbeit.

Öffentlichkeitsarbeit und Marketing gehören zu den strategischen Zielen der Unternehmensgruppe und werden zentral koordiniert. Medien und Aktivitäten sind Zielgruppen spezifisch u.a. die Homepage, die Haus- und Mitarbeiterzeitung, Broschüren, Flyer, Anzeigen und Veröffentlichungen in regionalen Publikationen. Mit dem professionellem Corporate Design wird der Wiedererkennungseffekt gestärkt. Eine Imageanalyse führte zu Maßnahmen in der internen Kommunikation. Die WPZ GmbH initiiert Tage der Offenen Tür, beteiligt sich an regionalen Veranstaltungen (z.B. saisonale Feste, Havelländische Musikfestspiele, Gesundheitswochen, Ausbildungsmessen) und präsentiert sich auf öffentlichen Räumen (z.B. Märkte). Besichtigungen sind nach Absprache willkommen, Gemeinschaftsräume werden extern vermietet, der Ambulante Dienst trägt Dienstkleidung und nutzt Dienstfahrzeuge.

4.4 EDV

4.4.1 Aufbau und Nutzung einer Informationstechnologie

Die Einrichtung nutzt die EDV.

Das IT Organisationshandbuch definiert Leitlinien der IT Organisation, das Datensicherungs- und Notfallkonzept, Sicherheitsrichtlinien und Benutzerrechte für Administratoren und Nutzer bzgl. E-Mail, Internet, Intranet und sonstiger Anwendungen. IT Lösungen sind in allen Bereichen der WPZ eingeführt und entsprechende Strukturen aufgebaut. Die Einführung einer elektronischen Bewohnerakte ist mit der Inbetriebnahme der Einrichtung in Nauen geplant, dann erfolgt die Umsetzung in den anderen Bereichen. Das Bestellwesen läuft über SAP, Reparaturmeldungen über IMS. Kontinuierliche Verbesserungen sind über Nutzerbefragungen möglich.

5 Führung

5.1 Unternehmensphilosophie

5.1.1 Entwicklung und Umsetzung einer Unternehmensphilosophie

Die Einrichtung entwickelt eine Unternehmensphilosophie, deren Inhalte gelebt werden.

Die Erfüllung des regionalen Versorgungsauftrages der HKU ist Grundlage für die Unternehmensphilosophie des Konzerns und seiner Gesellschaften. Durch eine signifikante Corporate Identity werden Ziele des Unternehmens und spezifische Leistungen der Gesellschaften für interne und externe Zielgruppen dargestellt. In der Umsetzung geht es darum, Erwartungen der Kunden zu erkennen und wirtschaftlich abgesicherte Angebote zu entwickeln. Die lange Tradition der WPZ auf dem Gebiet von Pflegeleistungen nach SGB XI mit gut ausgebildeten Fachkräften ist ein wichtiger Bestandteil der Unternehmensphilosophie.

5.1.2 Entwicklung und Umsetzung eines Leitbildes

Die Einrichtung berücksichtigt bei der Erstellung weiterer Leitbilder die Unternehmensphilosophie.

Die HKU besitzt ein einheitliches Leitbild aller Gesellschaften. Es ist eine Wertebeschreibung und beinhaltet den Auftrag des Konzerns (Mission) sowie seine langfristigen Ziele (Vision). Es ist Basis für die Ableitung des Pflegeleitbildes der WPZ GmbH und verbindlicher Maßstab für alle Planungen im Arbeitsalltag, für das Arbeits- und Führungsverhalten sowie für persönliche Beurteilungen. Der Öffentlichkeit wird das Leitbild u.a. durch Aushang, Infomappen und Internet bekannt gemacht. Das Leitbild wird berufsgruppen- und hierarchieübergreifend regelmäßig zur Diskussion gestellt.

5.1.3 Mitarbeiterorientierter Führungsstil

Die Einrichtung praktiziert einen mitarbeiterorientierten Führungsstil.

Die Pflege eines kooperativen Führungsstils ist gemäß der Führungsrichtlinie verbindliche Vorgabe für leitende Mitarbeiter. In der täglichen Arbeit und bei Projekten werden Mitarbeiter verschiedener Ebenen in Entscheidungsprozesse einbezogen, das Prinzip der Delegation (differenziert nach Zielvereinbarungen, Fähigkeiten und Erfahrungen) ist gängige Praxis. Die Führungsbildung ist obligatorischer Bestandteil des Fortbildungsplans. Vertrauensbildende Maßnahmen und regelmäßige Mitarbeiter-Vorgesetztengespräche sind Bestandteile der Unternehmenskultur.

5.1.4 Ethische Aspekte

Die Einrichtung berücksichtigt ethische Aspekte.

Im Ethikkomitee der HKU sind Mitarbeiter der WPZ GmbH vertreten, um spezielle pflegerische Anliegen angemessen zu vertreten. Mehrere Mitarbeiter absolvieren Moderatorenlehrgänge, um ethische Fallbesprechungen leiten zu können. Es gibt ein Rahmenkonzept zum Selbstbestimmungsrecht von Bewohner. Ethische Aspekte finden ihren Niederschlag u.a. im Pflegeleitbild, in der Konzeption zur Betreuung sterbender Bewohner, in Fortbildungen zu Themen wie Palliativversorgung, Sexualität im Alter oder Umgang mit Dementen.

5.1.5 Berücksichtigung des Umweltschutzes

Die Einrichtung wird unter Berücksichtigung des Umweltschutzes geführt.

Der wirtschaftliche und umweltbewusste Umgang mit Ressourcen ist als Betriebsziel der WPZ GmbH ausgewiesen. Die Konzernzentrale definiert Ziele auf der Basis von Kennzahlen und erhobenen Daten. Dazu gehören die Einsparung von Wasser und Energie, ressourcenschonender Einkauf, die Abfallvermeidung bzw. -minimierung. Beispielhafte Maßnahmen sind u.a. die energietechnische Sanierung von Altbauten, Dach- und Fassadendämmung, Erneuerung von Fenstern und hauseigenen Heizanlagen, Umstellung auf Fernwärme, Entsiegelung von Flächen, die Nutzung von Brunnenwasser, Energiesparlampen und Bewegungsmelder, Tourenplanung. Für die Trennung der Abfälle und Schulung der Mitarbeiter sind Beauftragte bestellt, konzernweit arbeitet ein Energiemanager.

5.2 Zielplanung

5.2.1 Kontinuierliche Zielplanung

Die Leitung der Einrichtung übernimmt die Verantwortung für die Umsetzung der geplanten Ziele.

Die Zielplanung basiert auf dem Masterplan der HKU. Um Ziele der WPZ zu konkretisieren wurde eine mittelfristige Investitionsplanung (2014-2018) etabliert. Es wurden je nach Standort der WPZ Konzeptionen zu zielgruppenspezifischen Angeboten erarbeitet. In den WPZ Häusern betrifft dies u.a. den Aufbau einer ambulanten geriatrischen Rehabilitation, die Angebotserweiterung für Schwerstpflegebedürftige und Bewohner nach Schlaganfall und die Errichtung eines Wohngruppenhauses mit Tagespflege. Aufbauend auf strategischen Vorgaben des Masterplans werden jährliche Wirtschaftspläne erarbeitet, aus denen u.a. Personal-, Finanzpläne resultieren.

5.2.2 Festlegung einer Organisationsstruktur

In der Einrichtung existiert ein Verfahren zur Arbeitsweise innerhalb des Leitungsteams, das ein effizientes und effektives Vorgehen sicherstellt.

Der Aufsichtsrat der Unternehmensgruppe und die Geschäftsführung der WPZ GmbH definieren die Rahmenbedingungen für eine wirksame Organisation betrieblicher Strukturen und Prozesse. Es existieren Organisationshandbücher, Organigramme, Geschäftsordnungen und Führungsgrundsätze. Aufgaben, Kompetenzen und Befugnisse sind nach Führungsebenen differenziert. Der Bewohnerschaftsrat wird regelmäßig über Veränderungen informiert. Es finden jährlich Klausurtagungen mit den Führungskräften statt. Zur Risikominimierung wurde auf Ebene der HKU ein Innenrevisor eingestellt.

5.2.3 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Die Leitung der Einrichtung entwickelt einen Finanz- und Investitionsplan.

Mit den Leistungsträgern ausgehandelte Heimentgelte bilden die Basis für die Erstellung jährlicher Wirtschaftspläne und weitergehender Planungsinstrumente (Masterplan, Investitions- und Finanzplan). Der Ausbau von Leistungsangeboten wird im Masterplan festgelegt und in jährlichen Wirtschaftsplänen mit Zielvorgaben und Kennzahlen konkretisiert. Die wirtschaftliche Betriebsführung wird durch regelhafte Ertrags- und Aufwandskalkulation und Einsatz von Steuerungselementen (Berichtswesen, Risikobewertung, fortlaufende Liquiditätsplanung) gesichert.

5.3 Organisation

5.3.1 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise innerhalb der Führung

In der Einrichtung wird eine effektive Arbeitsweise in der Führungsebene sichergestellt.

Aufgaben und Zuständigkeiten der WPZ Leitung (Geschäftsführung, Heim-, Pflegedienst- und Verwaltungsleitung) regelt eine Geschäftsordnung. Die Geschäftsverteilung ist durch das Organigramm festgelegt. In der Führungsrichtlinie sind die Führungsebenen und -aufgaben beschrieben. Der Aufsichtsrat kontrolliert im Zuge seiner planmäßigen Sitzungen die effektive Arbeitsweise der Geschäftsführung. Jährliche Klausurtagungen der Leitungsgremien, eine erweiterte GF-Dienstbesprechung, eine Projekt- sowie Prozessmanagementstruktur und das Feedback aus den Mitarbeitergesprächen dienen der kritischen Reflektion der Wirksamkeit eigener Führungsarbeit.

5.4 Kooperationen

5.4.1 Kooperationen mit Einrichtungen des Gesundheitswesens

Die Einrichtung fördert die Kooperation mit Einrichtungen des Gesundheitswesens.

Als größter Anbieter von SGB XI Leistungen in der Region ist die WPZ GmbH auf vielfältige Weise mit Einrichtungen des Gesundheitswesens im Landkreis verbunden. Wichtigste Partner sind die im Konzern agierenden Gesellschaften, dazu gehören u.a. Kliniken, Medizinische Versorgungszentren und die Servicegesellschaft. Darüber hinaus bestehen Kooperationen u.a. zu Rettungsdiensten, Apotheken, Physio- und Ergotherapeuten, ärztlichen Niederlassungen, Ausbildungsstätten, Gesundheitsbehörden, Hospizen, Kompetenzzentren und zu den Netzwerken SAPV Havelland und Care Plus. Im Rahmen eines Demografieprojektes wurde eine AG Wohnen und Wohnumfeld gegründet um neue Wohnformen und Versorgungsangebote zu analysieren.

6 Qualitätsmanagement

6.1 Internes und externes Qualitätsmanagement

6.1.1 Organisation des Qualitätsmanagements

Die Einrichtung gewährleistet die Einführung und Umsetzung des Qualitätsmanagements.

Das Qualitätsmanagement (QM) der WPZ GmbH ist in die Strukturen der Unternehmensgruppe integriert. Dort ist die Lenkungsgruppe etabliert, sie untersteht der Geschäftsführung und gewährleistet die Einbindung aller Unternehmensbereiche. Für das QM ist ein eigenes Sachgebiet ausgewiesen, die Referentin ist als QMB unternehmensweit tätig. In den WPZ Häusern gibt es Interne Qualitätszirkel, deren Tätigkeit im Rahmen einer Geschäftsordnung von ausgebildeten QM Beauftragten der Standorte ausgeführt wird. Im Rahmen einer konzernübergreifenden Qualitäts-Konferenz erfolgt die weitere strategische Zielsetzung.

6.1.2 Maßnahmen der internen Qualitätssicherung

In der Einrichtung werden systematisch Maßnahmen der internen Qualitätssicherung angewandt.

Die Maßnahmen zur internen Qualitätssicherung resultieren aus dem QM Konzept und den im Pflegeleitbild definierten Qualitätsansprüchen. Im Mittelpunkt stehen regelmäßige Pflegevisiten aus verschiedenen Anlässen (z.B. zur Aufnahme und zur Begleitung des Pflegeprozesses) und durch verschiedene Verantwortliche (Pflegedienst- und Wohnbereichsleiter). Hinzu kommen systematische Evaluationen der Pflegedokumentation (z.B. bzgl. der Pflegerisiken), Begehungen (z.B. zur Hygiene und zum Umgang mit Medikamenten), Befragungen, Bewertungen von Lieferanten, interne und externe Audits sowie Innenrevisionen.

6.1.3 Vorbereitung zur externen Qualitätssicherung

In der Einrichtung werden strukturierte Vorbereitungen zur externen Qualitätssicherung getroffen.

Die Verantwortlichen der WPZ GmbH nutzen die Prüfungen durch MDK, Pflegevisiten und Heimaufsicht zur kritischen Reflektion der eigenen Strukturen und Abläufe. In Fortbildungen werden die Mitarbeiter auf Prüfsituationen vorbereitet. Nach einer Prüfung wird das Ergebnis veröffentlicht, eine interne Analyse durchgeführt und ein Maßnahmenplan erarbeitet. Die Pflegedienstleitung nimmt im Rahmen ihrer Kontrollpflichten die Rolle des neutralen Betrachters ein. Dadurch werden authentische Ergebnisse erzielt, die bei der Arbeit weiterhelfen und nicht über Fehlerquellen hinwegtäuschen. Arbeitsmittel sind vor allem ein Organisationshandbuch und Pflegestandards.

6.2 Qualitätsrelevante Daten

6.2.1 Erhebung und Analyse qualitätsrelevanter Daten

In der Einrichtung werden qualitätsrelevante Daten systematisch erhoben und analysiert.

Geschäftsführung und leitende Mitarbeiter der WPZ GmbH können bei der Planung steuernder Maßnahmen auf ein strukturiertes und qualitätsorientiertes Berichtswesen zurückgreifen. Die Auswahl der Indikatoren ist bestimmt durch festgelegte Qualitätsziele. Sie betreffen vor allem die Qualität der Pflege, die Zufriedenheit der Bewohner, Leistungs- und Risikoindikatoren, Hygiene und Personalentwicklung. Daten werden statistisch erhoben und ausgewertet.

6.2.2 Befragungen

Die Einrichtung führt regelmäßig Befragungen durch.

Die WPZ GmbH nutzt regelmäßige Befragungen, um die Zufriedenheit der Zielgruppen objektiv einschätzen und Verbesserungspotenziale ermitteln zu können. Die Bewohner stehen dabei im Mittelpunkt. Die Befragungen werden ergänzt durch ein Beschwerdemanagement, die Tätigkeit der Bewohnerschaftsräte, die Meinungskästen in jedem Wohnbereich und gesonderte Befragungen in der Eingewöhnungsphase. Konzernweit gilt das betriebliche Rückmeldewesen, aus einer Imageanalyse wurden wichtige Maßnahmen abgeleitet. Weitere Befragungen richten sich an Hausärzte, Angehörige, Betreuer und Kooperationspartner. Zur Ermittlung der Mitarbeiterzufriedenheit ist eine wiederholte unternehmensweite Befragung eingeführt. Eine IT-Nutzerbefragung befindet sich in Auswertung.