



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-Qualitätsbericht

zum KTQ-Katalog 1.0 für Pflege

Einrichtung:	AMEOS Gerontopsychiatrische Fachpflegeeinrichtung
Institutionskennzeichen:	512101391
Anschrift:	Wiesenhof 23730 Neustadt i.H.
Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:	2014-0049 PFVB
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	WIESO CERT GmbH, Köln
Gültig vom:	13.07.2014
bis:	12.07.2017



KTQ-Qualitätsbericht 2014

Wenn aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur die männliche Form verwendet wird, bedeutet dies keinen Ausschluss von Personen weiblichen Geschlechts.



Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Einleitung	5
Über unsere Einrichtung	5
Zielgruppe/pflegefachlicher Schwerpunkt	5
Angebote der Pflege und Betreuung	7
Zusätzliche Angebote	7
Unterkunfts- und Verpflegungsangebot / räumliche Ausstattung	8
Betreuungsangebote	8
Zentraler Dienst der AMEOS Krankenhausgesellschaft Holstein mbH	8
Externe Dienstleister	8
Der Unternehmensbereich Pflege	9
KTQ-Zertifizierungen im Überblick	10
KTQ-Rezertifizierungen im Überblick	10
1. Bewohnerorientierung	12
1.1 Organisation der Aufnahme	12
1.2 Organisation und Durchführung der individuellen Pflege	13
1.3 Organisation von zusätzlichen Angeboten	15
2. Mitarbeiterorientierung	16
2.1 Personalplanung	16
2.2 Personaleinsatzplanung	16
2.3 Personalentwicklung	17
2.4 Berücksichtigung der Mitarbeiterbedürfnisse	17
3. Sicherheit	18
3.1 Gewährleistung einer sicheren Umgebung	18
3.2 Hygiene	18
3.3 Umgang mit Arzneimitteln	19
3.4 Umgang mit Pflegehilfsmitteln	20
4. Informationswesen	21
4.1 Bereitstellung von Informationsmaterial	21
4.2 Datenschutz	21
4.3 Informationsweitergabe	21
4.4 EDV	22
5. Führung	23
5.1 Unternehmensphilosophie	23
5.2 Zielplanung	24
5.3 Organisation	25
5.4 Kooperationen	25
6. Qualitätsmanagement	26
6.1 Internes und externes Qualitätsmanagement	26
6.2 Qualitätsrelevante Daten	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 und alternative Wohnformen.

Gesellschafter der KTQ® sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG), der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR) und der Hartmannbund – Verband der Ärzte in Deutschland e. V. (HB). 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.

¹ zu diesen zählen: Verband der Ersatzkassen e. V., AOK-Bundesverband, BKK-Bundesverband, Spitzenverband der landwirtschaftlichen Sozialversicherung, Knappschaft.

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.

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 die **AMEOS Gerontopsychiatrische Fachpflegeeinrichtung in Neustadt i.H.** 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

Einleitung

Über unsere Einrichtung

Die AMEOS Gerontopsychiatrische Fachpflegeeinrichtung wurde durch den Versorgungsvertrag nach § 72 SGB XI zur Erbringung vollstationärer Pflegeleistungen zugelassen. Die Bestimmungen der Pflegesatzvereinbarungen, die Regelungen des Rahmenvertrages nach § 75 Abs.1 SGB XI sowie einschlägige Vorschriften nach SGB XI sind verbindlich.

Die AMEOS Gerontopsychiatrische Fachpflegeeinrichtung liegt am Ortsrand der Stadt Neustadt in Holstein in einer parkähnlichen Anlage. Die Innenstadt kann zu Fuß erreicht werden. Buslinien des öffentlichen Personennahverkehrs führen direkt an das Gelände. Der Bahnhof ist ebenfalls leicht zu Fuß zu erreichen. Die Fachpflegeeinrichtung steht in unmittelbarer räumlicher Nähe zu einer Vielzahl von Einrichtungen der AMEOS Krankenhausgesellschaft mbH. Die gesamte Infrastruktur der AMEOS Krankenhausgesellschaft mbH steht den Bewohnern zur Nutzung zur Verfügung (z. B. hauseigener Kirchenraum, Bistro, Kiosk). Es werden vielfältige Freizeitaktivitäten wie Spielnachmittage und Feste (z. B. Sommer-, Karnevals- und Adventsfeiern) angeboten.

Die AMEOS gerontopsychiatrische Fachpflegeeinrichtung in Neustadt i.H. verfügt über insgesamt 76 Pflegeplätze in Haus 5. Wir bieten den Pflegebedürftigen in Ein- und Mehrbettzimmern einen individuell gestaltbaren Wohnplatz. Jeder Wohnbereich verfügt über Speise- und Aufenthaltsräume. Diese Plätze gliedern sich wie folgt:

- zwei offene Wohnbereiche mit 25 und 26 Plätzen für Frauen und Männer
- ein geschlossener Wohnbereich mit 25 Plätzen für Frauen und Männer, die aufgrund von Eigen- oder Fremdgefährdung eine besonders intensive Betreuung und geschützte Umgebung benötigen.

Das Haus verfügt über einen geschützten Garten.

Außerhalb der Wohnbereiche stehen in Haus 5 Therapieräume für die Angebote der sozialen Betreuung und Alltagsbegleitung zur Verfügung.

Zielgruppe/pflegfachlicher Schwerpunkt

Unsere Gerontopsychiatrische Fachpflegeeinrichtung hat zum Ziel, den Bewohnern Pflege, Unterkunft und Betreuung zu gewähren, damit ihnen ein Leben unter Wahrung ihrer Würde und Sicherung der Selbstbestimmung ermöglicht wird.

Im Rahmen der aktivierenden Pflege handeln wir nach dem Grundsatz:

- **„Soviel Selbstständigkeit wie möglich soviel Hilfe wie nötig.“**

Wir verstehen uns als Interessenvertreter für Bewohner, zu deren Schutz, Wohl und Wahrung der Selbstbestimmung. Wir verpflichten uns, einen anerkannten Qualitätsstandard zu sichern. Durch gezielte Fort- und Weiterbildung aktualisieren wir unseren Wissensstand und beziehen die neusten Erkenntnisse der Pflege in unsere Arbeit ein.

Bei gerontopsychiatrischen Erkrankungen sind in der Regel ausgeprägte Störungen des Antriebs, der Beziehungsgestaltung, der Kommunikation, der Selbst- und Fremdwahrnehmung sowie sozialer Verhaltensweisen bestimmend. Daher benötigen Pflegende in der Gerontopsychiatrischen Fachpflegeeinrichtung neben allgemeinen Kenntnissen und Fertigkeiten in der Gesundheits- und Krankenpflege, spezielles psychiatrisches Fachwissen.

Wir betreuen Menschen im höheren Lebensalter, die dauerhaft oder episodisch schwere bzw. schwerste Verhaltensauffälligkeiten zeigen (chronisch florides psychotisches Geschehen, dissoziale Verhaltensweisen, schwere Interessenminderung, Einengung der sozialen Wahrnehmung, dementielle Veränderungen, Kontakt- und sexuelle Impulsstörungen etc.) Bei den Bewohnern bestehen massive Einschränkungen in kognitiven und lebenspraktischen Bereichen bis hin zur völligen Pflegeabhängigkeit in fortgeschrittenen Verlaufsstadien der Erkrankungen.

Bei den Grunderkrankungen handelt es sich um:

- endogene Psychosen, insbesondere chronischen Psychosen aus dem schizophrenen Formenkreis mit Defektbildung,
- ausgeprägte Persönlichkeitsstörungen,
- hirnorganische Abbauprozesse,
- hirnorganische Psychosyndrome unterschiedlicher Genese,
- Demenzen.

Diese Erkrankungen können als Mischform auftreten und sind häufig zusätzlich dementiell überlagert. Unser Angebot richtet sich an Menschen, die aufgrund dieser schwer verlaufenden und variationsreichen Störungsbilder eine besonders professionelle und individuelle Unterstützung im Handlungsfeld der gerontopsychiatrischen Pflege benötigen.

Die Erkrankungen sind in der Regel bestimmt durch ausgeprägte Störungen des Antriebs, der Beziehungsgestaltung, der Kommunikation, der Selbst- und Fremdwahrnehmung sowie sozialer Verhaltensweisen, so dass bei der Gestaltung und Bewältigung der Aktivitäten des täglichen Lebens (AEDL) massive Einschränkungen bestehen.

Der komplexe Pflege- und Betreuungsbedarf ist im Wesentlichen durch folgende Schädigungen oder Fähigkeitsstörungen gegeben:

- endogene Psychosen, insbesondere chronische Psychosen aus dem schizophrenen Formenkreis mit Defektbildung
- schwere und schwerste Persönlichkeitsstörungen
- hirnorganische Psychosyndrome unterschiedlicher Genese
- unkontrolliertes Verlassen des Wohnbereiches (Hin- bzw. Weglauftendenz)
- unsachgemäßer Umgang mit gefährlichen Gegenständen oder potenziell gefährdenden Substanzen
- Verkennen und Verursachen gefährdender Situationen
- tötlich oder verbal aggressives Verhalten in Verkennung der Situation
- Suizidalität
- im situativen Kontext inadäquates Verhalten
- Unfähigkeit, die eigenen körperlichen und seelischen Gefühle oder Bedürfnisse wahrzunehmen
- Unfähigkeit zu einer erforderlichen Kooperation bei therapeutischen oder schützenden Maßnahmen als Folge einer schweren chronischen psychischen Erkrankung
- gestörtes Essverhalten
- Störungen der höheren Hirnfunktionen (Beeinträchtigungen des Gedächtnisses, herabgesetztes Urteilsvermögen, Orientierungsstörungen), die zu Problemen bei der Bewältigung von allgemeinen und sozialen Alltagsleistungen führen
- Störung des Tag-/Nacht-Rhythmus bzw. Schlafstörungen
- Unfähigkeit, eigenständig den Tagesablauf zu planen und zu strukturieren
- Verkennen von Alltagssituationen und inadäquates Reagieren in Alltagssituationen
- ausgeprägtes labiles oder unkontrolliert emotionales Verhalten
- Kot schmieren und Kot essen
- zeitlich überwiegend Niedergeschlagenheit, Verzagttheit, Hilflosigkeit, Reizbarkeit, Stimmungsschwankungen, Ängsten, Zwängen oder Hoffungslosigkeit

- Antriebsminderung/-steigerung/-armut
- Halluzinationen/Wahn/Manie/Wahrnehmungsstörungen
- regressives Verhalten
- Sprachstörungen (Aphasien Wortfindungsstörungen, Satzbildungsstörungen, Verständigungs- und Verständnisstörungen)
- Apraxie und Agnosie (z. B. Unfähigkeit zum Erkennen von und zum Umgang mit Gegenständen)
- sozialer Rückzug
- formale und inhaltliche Denkstörungen
- Störungen des Ich-Erlebens, z. B. geringes Selbstwertgefühl
- Affektstörungen insbesondere Affektambivalenz
- dementielle Veränderungen.

Mit der gerontopsychiatrischen Grunderkrankung einher gehen zumeist altersentsprechende somatische Erkrankungen, die den Pflegenden einen hohen Stand der allgemeinen und speziellen Pflege abverlangen.

In den besonders geschützten Wohnbereichen leben Menschen,

- deren Verhalten zu einer akuten Eigengefährdung sowie Gefährdung anderer Bewohner und des Personals führen kann,
- die nur wenig bzw. gar nicht in der Lage sind, ihre auto-/fremdaggressiven Impulse zu kontrollieren,
- die in den Bereichen Aggression/Autoaggression, Sozialverhalten und Sexualität Besonderheiten entwickelt haben,
- deren Lebensläufe durch einen häufigen Wechsel zwischen der Unterbringung in einer Heimeinrichtung und psychiatrischer Akutversorgung gekennzeichnet sind,
- deren Verhalten im Wohnbereich stetig korrigierende Maßnahmen bedingt, um andere Bewohner in ihren Entwicklungsmöglichkeiten nicht einzuschränken,
- die sich selbst gefährden, indem sie die Einrichtung häufig zu verlassen suchen und dabei nicht in der Lage sind, Gefährdungen zu erkennen.

Die Klientel ist gekennzeichnet durch einen intensiven Betreuungsbedarf, der in der Regel zu einem Hilfebedarf nach § 14 SGB XI hinzukommt.

Angebote der Pflege und Betreuung

- Individuelle Beziehungspflege mit einem hohen Maß an Kontinuität, emotionaler Zuwendung, Geborgenheit und Sicherheit, jeder Bewohner hat ihm vertraute Ansprechpartner in der Wohngruppe
- Allgemeine Pflegeleistungen (z. B. Körperpflege, Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme)
- Spezielle Pflegeleistungen im Rahmen der ärztlichen Anordnungen (z. B. Medikamentengabe, Gabe von Sondennahrung)
- Pflege bei speziellen Krankheitsbildern bzw. Behinderungen
- Psychosoziale Betreuung
- Anleitung und Nutzung von Hilfsmitteln
- Auf ärztliche Anordnung Vermittlung und Beratung von Therapiemaßnahmen (z. B. Physiotherapie, Logopädie)

Zusätzliche Angebote:

- ärztliche Versorgung rund-um-die-Uhr durch Fachärzte des AMEOS Klinikums Neustadt i.H.
- auf Wunsch kann die ärztliche Behandlung durch die Ärzte der internen Institutsambulanz in Anspruch genommen werden, dies schließt die hausärztliche, die psychiatrische und die neurologische Versorgung ein
- weitere Fachärzte des Ortes und der Umgebung statteten Hausbesuche ab

- Physiotherapie, Ergotherapie und Logotherapie erfolgt auf ärztliche Verordnung

Unterkunfts- und Verpflegungsangebot / räumliche Ausstattung:

- Angebot von Diäten (z. B. Schonkost, Diabeteskost, Reduktionskost)
- Angebot besonderer Kostformen (z. B. passierte Kost)
- Abwechslungsreiche Menüfolgen und Wahlmöglichkeiten
- Teil Eigenmöblierung auf Wunsch und nach Absprache
- Bewohner-/Therapieküchen
- Gemeinschaftsräume
- Räumlichkeiten für Veranstaltungen und Feste
- Gartenanlage / Terrasse
- Waschen der waschmaschinengeeigneten Wäsche
- Möglichkeiten zur selbstständigen Wäschepflege
- Kennzeichnung und kleine Ausbesserungsarbeiten der Bekleidung
- auf Wunsch Vermittlung von chemischer Reinigung
- Friseur
- nach Absprache können kleine Haustiere mitgebracht werden

Betreuungsangebote:

- Beratung im Zusammenhang mit dem Einzug
- Unterstützung bei der Regelung behördlicher Angelegenheiten
- Lebenspraktisches Training
- Ausflüge, Ausflugsfahrten
- Spielnachmittage
- Jahreszeitlich orientierte Feste
- Spaziergänge
- Gottesdienste, Seelsorge
- Sterbebegleitung
- Gesprächskreise für Bewohner
- Gemeinsame Veranstaltung / Feiern mit Angehörigen
- Betreute Tagesstruktur, Gruppenangebote, Einzelbetreuung

Zentraler Dienst der AMEOS Krankenhausgesellschaft Holstein mbH

übernimmt folgende Leistungen:

- Finanzmanagement
- Personalverwaltung
- Controlling
- EDV
- Rechnungswesen
- Einkauf
- Technik
- Küche

Externe Dienstleister übernehmen:

- Wäscheversorgung
- Reinigung

Der Unternehmensbereich Pflege

Durch Umwandlung der Langzeitbereiche der ehemaligen Landeskrankenhäuser Neustadt und Heiligenhafen entstanden ab 1998 Pflegeeinrichtungen nach SGB XI und Eingliederungseinrichtungen nach SGB XII.

Nach der Fusion der Häuser Neustadt und Heiligenhafen Anfang 2003 wurden damals im "Geschäftsbereich pflegen" alle Einrichtungen für pflegebedürftige Menschen zusammengefasst.

Das Unternehmen gehört seit dem 01.01.2005 zur AMEOS Gruppe. Die neue Firmierung lautet AMEOS Krankenhausgesellschaft Holstein mbH, mit den Unternehmensbereichen Klinikum* Klinikum Forensik*, Pflege, Eingliederung* und Zentrale Dienste*.

Synergieeffekte werden konsequent genutzt, um die spezialisierten und differenzierten AMEOS Fachpflegeeinrichtungen weiterzuentwickeln. Folgende Fachpflegeeinrichtungen halten wir an den Standorten vor:

Heiligenhafen	<ul style="list-style-type: none"> → AMEOS Fachpflegeeinrichtung für Menschen mit psychischer Behinderung → AMEOS Gerontopsychiatrische Fachpflegeeinrichtung* → AMEOS Fachpflegeeinrichtung für Menschen mit geistiger Behinderung* → AMEOS Neuropsychiatrische Fachpflegeeinrichtung*
Neustadt i.H.	<ul style="list-style-type: none"> → AMEOS Fachpflegeeinrichtung mit seelischer Behinderung und/oder Suchtfolgeerkrankungen → AMEOS Gerontopsychiatrische Fachpflegeeinrichtung → AMEOS Fachpflegeeinrichtung für Menschen mit geistiger Behinderung*

Des Weiteren ist die 100ige Tochtergesellschaft AMEOS Pflegegesellschaft Holstein mbH, die das regionale AMEOS Pflegehaus am Sonnenweg* in Oldenburg i.H. betreibt, dem Unternehmensbereich Pflege zugeordnet.

Die AMEOS Pflegeeinrichtungen in Holstein arbeiten seit dem Jahr 2002 im Qualitätsmanagement nach dem EFQM-Modell. Damit haben sich die 8 Pflegeeinrichtungen auf ihren "Weg zur Excellence" begeben. Im Jahr 2003 erstellten die Einrichtungen in Heiligenhafen* erstmals ihren Qualitätsbericht, in den Jahren 2005 und 2006 folgten die nächsten Qualitätsberichte für den gesamten Unternehmensbereich Pflege einschließlich der Tochtergesellschaft AMEOS Pflegegesellschaft Holstein mbH*.

Anfang 2007 fiel in dem Qualitätsausschuss des Unternehmensbereichs Pflege die Entscheidung, EFQM Bestrebungen in die Zertifizierung nach dem Modell KTQ-Pflege zu überführen.

* nicht Bestandteil dieser KTQ-Zertifizierung

KTQ-Zertifizierungen im Überblick

2009	<ul style="list-style-type: none"> → AMEOS Fachpflegeeinrichtung für Menschen mit geistiger Behinderung (Heiligenhafen) → AMEOS Gerontopsychiatrische Fachpflegeeinrichtung (Heiligenhafen) → AMEOS Fachpflegeeinrichtung für Menschen mit geistiger Behinderung (Neustadt i.H.)
2010	<ul style="list-style-type: none"> → AMEOS Pflegehaus am Sonnenweg (Oldenburg i.H.)
2011	<ul style="list-style-type: none"> → AMEOS Fachpflegeeinrichtung für Menschen mit psychischer Behinderung (Heiligenhafen) → AMEOS Fachpflegeeinrichtung für Menschen mit seelischer Behinderung und/oder Suchtfolgeerkrankungen (Neustadt i.H.) → AMEOS Gerontopsychiatrische Fachpflegeeinrichtung (Neustadt i.H.)
2012	<ul style="list-style-type: none"> → AMEOS Neuropsychiatrische Fachpflegeeinrichtung (Heiligenhafen) → AMEOS Fachpflegeeinrichtung für Menschen mit geistiger Behinderung (Heiligenhafen) → AMEOS Gerontopsychiatrische Fachpflegeeinrichtung (Heiligenhafen) → AMEOS Fachpflegeeinrichtung für Menschen mit geistiger Behinderung (Neustadt i.H.)

KTQ-Rezertifizierungen im Überblick

2012	<ul style="list-style-type: none"> → AMEOS Fachpflegeeinrichtung für Menschen mit geistiger Behinderung (Heiligenhafen) → AMEOS Gerontopsychiatrische Fachpflegeeinrichtung (Heiligenhafen) → AMEOS Fachpflegeeinrichtung für Menschen mit geistiger Behinderung (Neustadt i.H.)
2013	<ul style="list-style-type: none"> → AMEOS Pflegehaus am Sonnenweg (Oldenburg i.H.)



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.

Es existiert ein strukturiertes Aufnahmemanagement. Bereits im Vorfeld wird darauf geachtet, die individuellen Bedürfnisse und Besonderheiten zukünftiger Bewohner zu erheben, um betriebsinterne Abläufe u. U. anpassen zu können. Die Fachpflegeeinrichtung stellt umfangreiches Informationsmaterial zur Verfügung einschließlich Leistungsumfang und Kosten. Auf Wunsch besuchen wir im Vorfeld den Interessenten in der Häuslichkeit oder im Krankenhaus. Es gibt die Möglichkeit des Probewohnens.

1.1.2 Gestaltung der Aufnahme

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

Durch das Aufnahmemanagement sind die Bewohnerbedürfnisse ermittelt und die Informationsweitergabe an die entsprechenden Abteilungen des Hauses ist geregelt. Der neue Bewohner wird am Tag des Einzuges von der Bezugspflegekraft bzw. der Pflegedienstleitung oder der Wohnbereichsleitung begrüßt und zu seinem reservierten Zimmer begleitet. Er wird allen Mitarbeitern und Mitbewohnern vorgestellt. Dem Bewohner wird viel Zeit und Raum gegeben, um sich langsam an sein neues Zuhause zu gewöhnen. Ein Begrüßungsgeschenk und Informationsmaterial wird ausgehändigt.

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).

Die Einrichtung sorgt für die Orientierung der Bewohner. Bewohner werden im Bedarfsfall begleitet. Zufahrtshinweise zum Gelände der AMEOS Holstein befinden sich im Ort. Auf dem Gelände dienen die Lagepläne auf jedem Flyer sowie der am Haupteingang des Unternehmens als Orientierungshilfe. In den Wohnbereichen sind die Funktionsräume groß gekennzeichnet; an den Zimmertüren sind Name und/oder Bild des Bewohners angebracht. Für die Bewohner mit ihren besonderen Bedürfnissen werden individuelle Hilfen erarbeitet. Ein Konzept für Orientierungshilfen ist vorhanden.

1.1.4 Bewohnerbetreuung in der teilstationären Tages-/Nachtpflege

Die Pflege und Betreuung von Bewohnern der Tages-/Nachtpflege verläuft strukturiert, unter Berücksichtigung der Bewohnerbedürfnisse.

Dieses Kriterium trifft für unsere Einrichtung nicht zu, da wir keine teilstationären Bereiche vorhalten.

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.

Bei der Aufnahme werden alle pflege- und betreuungsrelevanten Daten erhoben und im Dokumentations-System hinterlegt. Auf dem Biografieblatt und in der Anamnese werden persönliche Vorlieben und Besonderheiten des Bewohners vermerkt. Es werden die Wünsche und Ressourcen, ebenso wie der körperliche, psychische und soziale Hilfebedarf berücksichtigt. Aus den gewonnenen Daten erfolgt die individuelle Planung der Pflege und Betreuung durch die Bezugspflegekraft.

1.2.2 Essen und Trinken

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

In der Fachpflegeeinrichtung werden den Bewohnern 3 Hauptmahlzeiten, 2 Zwischenmahlzeiten und 1 Nachtmahlzeit angeboten. Zur Förderung der Gemeinschaft wird die Einnahme der Mahlzeiten im Speiseraum angeboten. Es stehen verschiedene Kostformen zur Verfügung. Die Mahlzeiten richten sich nach den individuellen Wünschen und Bedürfnissen des Bewohners. Es werden religiöse und kulturelle Aspekte berücksichtigt. Die Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme orientiert sich an den speziellen Ressourcen, Fähigkeiten und des Pflegebedarfes des einzelnen Bewohners.

1.2.3 Planung und Durchführung einer aktivierenden Pflege

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

Ausgerichtet an dem Pflegemodell von "MONIKA KROHWINKEL" stehen die Persönlichkeit des Einzelnen, seine Ressourcen und Entwicklungsmöglichkeiten im Vordergrund. Diese fließen in die Pflege- und Betreuungsplanung mit ein. Oberstes Ziel ist eine größtmögliche Erhaltung und Förderung der Selbstständigkeit sowie die Beachtung der Würde des Bewohners. Dies wurde auch im Leitbild der AMEOS Pflege festgelegt. Angehörige und Betreuer haben prinzipiell die Möglichkeit an Pflegevisiten teilzunehmen, um so die individuellen Wünsche und Notwendigkeiten mit vertreten zu können.

1.2.4 Leitlinien/Standards

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

Leitlinien, Standards, Stellenbeschreibungen, Prozessbeschreibungen und Verfahrensanweisungen sind in der AMEOS Fachpflegeeinrichtung vorhanden und verbindlich für das tägl. Handeln. Sie werden regelmäßig überprüft und aktuellen, pflegewissenschaftl. Erkenntnissen angepasst. Aktualisierungen oder Neuerstellungen werden an den Qualitätsausschusses Pflege geleitet, dort diskutiert und von der Ltg. des Unternehmensbereichs freigegeben. Ein Praxistest erfolgt vor Freigabe. Alle Dokumente sind Bestandteil des Qualitätshandbuches und werden vom QMB verwaltet.

1.2.5 Spezifische Betreuung bei Menschen mit gerontopsychiatrischer Beeinträchtigung

Die Einrichtung gewährleistet eine adäquate soziale Betreuung.

Der Schwerpunkt dieser Einrichtung liegt in der psychiatrischen Pflege und Betreuung. Bei Aufnahme erfolgt eine Einschätzung der Beeinträchtigungen. Ziel ist es, eine adäquate Betreuung für den Bewohner mit evtl. zusätzlichen gerontopsychiatrischen oder somatischen Beeinträchtigungen zu gewährleisten. Restfähigkeiten werden ermittelt und gezielt gefördert. Die Planung zur sozialen Betreuung erfolgt in der Pflegeplanung unter Berücksichtigung der persönlichen Bedürfnisse/Fähigkeiten der Bewohner. Einzelmaßnahmen sind möglich.

1.2.6 Kooperationen mit internen und externen Partnern

Die Bewohnerorientierung erfolgt in effizienter Zusammenarbeit mit den Beteiligten.

Die Einrichtung garantiert die freie Arzt- und Apothekenwahl. Auf Wunsch des Bewohners kann die medizinische Behandlung durch die Ärzte der Institutsambulanz der AMEOS Klinikums erfolgen. Ein Informationsblatt für die ärztliche und medikamentöse Versorgung ist vorhanden. Die Medikamentenversorgung übernimmt i.d.R. die Vertragsapothek. Mit Sanitätshäusern bestehen Kooperationsvereinbarungen sowie langjährige persönliche Kontakte. Ein professionelles Überleitungsmanagement sichert dem Bewohner eine individuelle Weiterleitung seiner persönlichen Daten.

1.2.7 Pflege Sterbender

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

Eine adäquate Sterbebegleitung wird in der Einrichtung gewährleistet. Sterbende werden unter Berücksichtigung der individuellen Wünsche und möglichen Einbeziehung der Angehörigen gepflegt. Geschulte Mitarbeiter können in einem Sterbeprozess hinzu gezogen werden. Ein Kontakt zu einem ambulanten Hospizdienstes besteht. Es existiert ein Konzept zur Sterbekultur. Hauseigene Seelsorger werden von Mitarbeitern informiert und stehen auf Wunsch dem Sterbenden und den Angehörigen zur Seite. Angehörige haben die Möglichkeit, den Sterbenden in der Sterbephase zu begleiten.

1.3 Organisation von zusätzlichen Angeboten

1.3.1 Erhebung zusätzlicher Bedürfnisse

Die Einrichtung gewährleistet zusätzliche Angebote.

Zusätzliche Bedürfnisse werden individuell beim Aufnahmegespräch erfasst; die Daten werden laufend erweitert und aktualisiert. Die Bedürfnisse fließen in die Pflegeplanung ein und werden von den Mitarbeitern der Pflege evaluiert. Ein umfangreiches Angebot an zusätzlichen Leistungen ist auf dem Gelände möglich, wie der Besuch kultureller Veranstaltungen, Friseurtermine, Cafébesuche usw.; damit haben die Bewohner Kontakt zu externen Bereichen. Weitere Angebote organisieren die Mitarbeiter der sozialen Betreuung (Ausflüge usw.).

1.3.2 Einsatz von Ehrenamtlichen

Gewinnung, Befähigung und Koordination des Einsatzes von Ehrenamtlichen

Es besteht ein Kontakt zum örtlichen Hospizverein "Beistand am Lebensende". Mitglieder des Vereins kommen ins Haus und unterstützen die Mitarbeiter während einer Sterbebegleitung. Es besteht ein Projekt "Die Rosa-Grauen Panther". Dies ist eine Zusammenarbeit auf ehrenamtlicher Basis mit Schülern der Schuljahre 10-13 des Gymnasiums in Neustadt i.H. Einmal wöchentlich kommen Schüler in die Einrichtung und unternehmen vielfältige Aktivitäten mit den Bewohnern, wie Spielen, Spaziergänge u.v.m.

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 Personalbesetzung und die Fachkraftquote ergeben sich aus der Vergütungsvereinbarung sowie der Belegung und der Pflegestufenstruktur der Bewohner. Kompetenzen und Aufgabenbereiche sind in Stellenbeschreibungen niedergelegt. Die Organisationsstrukturen sind in Organigrammen abgebildet. Anhand einer Besprechungsmatrix ist der Informationsfluss zu erkennen; dadurch wird für die nötige Transparenz gesorgt. Durch diesen Organisationsaufbau wird eine individuelle ausgerichtete Pflege und Betreuung auf hohem Niveau ermöglicht.

2.2 Personaleinsatzplanung

2.2.1 Sicherstellung der Personalpräsenz

Die Einrichtung betreibt eine bedarfsgerechte Personaleinsatzplanung.

Durch die Dienstplangestaltung über EDV wird sichergestellt, dass jederzeit ausreichend Mitarbeiter mit entsprechender Qualifikation im Dienst sind. Mitarbeiterwünsche und besondere Aufgabenstellungen fließen in die Dienstplanung ein. Die Bedürfnisse von Bewohnern werden berücksichtigt und fließen ebenfalls in die Erstellung ein. In Stellenbeschreibungen sind die Tätigkeitsmerkmale der Pflegekräfte beschrieben und verbindlich geregelt. In besonderen Engpasssituationen kooperieren die Fachpflegeeinrichtungen am Standort eng miteinander.

2.2.2 Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Neue Mitarbeiter werden systematisch eingearbeitet.

Im Unternehmensbereich Pflege existiert eine Verfahrensweisung für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter. Verantwortliche Pflegekräfte begleiten neue Mitarbeiter und leiten sie in den ersten Tagen an. Regelmäßige Reflexionsgespräche unterstützen die Einarbeitung. Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten sind in Stellenbeschreibungen beschrieben und geregelt. Eine Einführungsveranstaltung liefert weitere Informationen zum neuen Arbeitsplatz. Eine Belehrung zu Arbeitssicherheit, Daten-, Brand- und Infektionsschutz und erfolgt bereits am ersten Tag.

2.3 Personalentwicklung

2.3.1 Systematische Personalentwicklung

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

Es existiert ein Personalentwicklungskonzept, das an den Unternehmenszielen und dem Pflegeleitbild ausgerichtet ist. Alle Mitarbeiter werden den Anforderungen entsprechend fortgebildet. Hierzu werden betriebsinterne Fortbildungen angeboten; außerdem besteht die Möglichkeit, externe Fort- und Weiterbildungsangebote wahrzunehmen. Es finden regelmäßig mitarbeiterbezogene Pflegevisiten und Mitarbeitergespräche statt. Die Ergebnisse fließen ebenfalls in die Entwicklungsplanung ein.

2.3.2 Organisation der Fort- und Weiterbildung

Die Einrichtung sorgt für eine systematische Fort- und Weiterbildung.

Es existiert ein strukturiertes und dem Bedarf angepasstes intern entwickeltes Fortbildungsprogramm. Die Fortbildungsplanung wird individuell auf Basis einer alle 2 Jahre stattfindenden Befragung, individuell auf den Bedarf der Mitarbeiter und auf die fachlichen Schwerpunkte der Einrichtung ausgerichtet. Einmal jährlich werden die Fortbildungen statistisch ausgewertet. Wünsche der Mitarbeiter werden strukturiert erfragt und in der Fortbildungsplanung berücksichtigt.

2.3.3 Kooperationen mit externen Einrichtungen/Ausbildungsstätten

Die Einrichtung unterstützt berufliche Ausbildung und Qualifizierungsmaßnahmen.

Mit dem AMEOS Fort-, Aus- und Weiterbildungsinstitut NORD in Neustadt besteht eine enge Kooperation. Die Fachpflegeeinrichtungen Holstein halten praktische Ausbildungsplätze für die Altenpflegeausbildung und Betreuungs- und Pflegeassistenten vor. Für die Praxisanleitung stehen ausgebildete Praxisanleiter zur Verfügung. Sie bereiten die Auszubildenden auf die praktische Prüfung vor. Regelmäßige Praxisanleitertreffen und Feedbackgespräche mit den Ausbildungsschulen gewährleisten eine kooperative und praxisnahe Zusammenarbeit.

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.

Unternehmensweit ist „betriebliches Vorschlagswesen“ eingeführt worden. Zusätzlich haben alle Mitarbeiter die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge bei Fachvorgesetzten oder bei den Leitungen einzubringen. Es findet alle 2 Jahre eine Mitarbeiterbefragung statt, wobei Mitarbeitern die Möglichkeit eröffnet wird, Unzufriedenheiten und Verbesserungsvorschläge im Freitext einzureichen. Für die Bereiche Gesundheit, Freizeit und Wellness bestehen Kooperationen mit ansässigen Firmen für alle Mitarbeiter.

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.

Im Unternehmensbereich Pflege sind verschiedenste, sicherheitsrelevante Qualitätsstandards vorhanden. In Krisen- und Notfallsituationen können Ärzte und andere Fachkräfte des Unternehmens kurzfristig hinzugezogen werden. Eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit ist für die AMEOS Krankenhausgesellschaft Holstein benannt und in der Fachpflegeeinrichtung existiert ein Sicherheitsbeauftragter. Es finden regelmäßige Begehungen zur Beurteilung von Sicherheitsaspekten statt. Regelmäßige Schulungen und Weiterbildungen werden durchgeführt.

3.1.2 Leitlinien, Standards und Dienstanweisungen für Notfallsituationen

In der Einrichtung sind Verfahren für Notfallsituationen vorhanden und bekannt.

Es gibt Verfahrensanweisungen für Sofortmaßnahmen, medizinische Notfälle und Reanimationen; sie sind als Aushang in den Dienstzimmern und im Qualitätshandbuch einzusehen. Fortbildungen durch z.B. Brandschutzbeauftragte werden regelmäßig durchgeführt. Eine Schulung "Notfalltraining" wird regelmäßig durch geschulte Mentoren angeboten und durchgeführt. Flucht- und Rettungswege sind beschrieben und werden überprüft. Für immobile Bewohner sind Evakuierungsdecken vorhanden. Die Pflegedienstleitung belehrt regelmäßig zum Thema Brandschutz und med. Notfallmanagement.

3.1.3 Bewohnersicherheit

Die Gewährleistung der sicheren Umgebung beinhaltet die Berücksichtigung der Bewohnerbedürfnisse.

Bereits in der Anamnese werden die individuellen sicherheitsrelevanten Daten erfasst. Die individuellen Bewohnerbedürfnisse werden berücksichtigt, das Normalitätsprinzip, das Wohnen und die Beziehungsarbeit stehen im Vordergrund. Alle Expertenstandards sind betriebsintern umgesetzt und werden nachweislich angewandt. Besondere Vorkommnisse werden erfasst und ausgewertet.

3.2 Hygiene

3.2.1 Einhaltung von Hygienerichtlinien

Die Einrichtung gewährleistet Maßnahmen zur Einhaltung der Hygienerichtlinien.

Ein Hygieneplan mit akt. Hygienerichtlinien wurde unter Beteiligung von Hygienefachkräften in Zusammenarbeit der AMEOS Einrichtungen erstellt. Ein Mitarbeiter steht als Hygienebeauftragter zur Verfügung und führt regelmäßig Hygienevisiten durch. Die Hygienekommission überwacht die Einhaltung der Richtlinien. Hygiene und Infektionsprophylaxe sind Thema im innerbetrieblichen Fortbildungsprogramm. Belehrungen finden 1x jährlich durch die Pflegedienstleitung statt. Einrichtungsspezifische Hygienerichtlinien und ein Dresscode sind vorhanden.

3.2.2 Planung und Durchführung hygiesichernder Maßnahmen

In der Einrichtung erfolgt eine Planung und Durchführung hygiesichernder Maßnahmen.

Aktuelle Hygienepläne sind vorhanden. Eine Hygienekommission der AMEOS Einrichtungen Holstein, an der auch Mitarbeiter des Unternehmensbereichs Pflege beteiligt sind, überprüft die Pläne. Die Pflegedienstleitung ist für die Anwendung und Umsetzung aller gesetzlichen Richtlinien und Hygienepläne in der Einrichtung verantwortlich. Ein Hygienebeauftragter für die Einrichtung ist benannt. Beratend kann die Hygienefachkraft des AMEOS Klinikums hinzugezogen werden. Die Pflegedienstleitung überwacht im Rahmen der Pflegevisiten die Einhaltung der Hygienepläne.

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.

Mit einer Lieferapotheke gibt es einen Liefervertrag. Ärzte der internen Institutsambulanz des AMEOS Klinikums übernehmen auf Wunsch die med. Betreuung und Medikamentenverordnung. Die Bestellung der Medikamente erfolgt per EDV mit Freigabe durch die behandelnden Ärzte. Gesetzl. Vorschriften bezüglich Lagerung/Umgang werden über Verfahrensanweisungen dargestellt und eingehalten. Eine Prüfung der Arzneimittel erfolgt regelmäßig durch Pflegefachkräfte des Wohnbereichs, die Lieferapotheke und im Rahmen von externen Prüfungen/Begehungen durch MDK und Heimaufsicht.

3.3.2 Anwendung von Arzneimitteln

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

Die Bereitstellung und Verabreichung von Arzneimitteln wird von Pflegefachkräften vorgenommen. Hierbei werden alle Vorgaben und Vorschriften des Arzneimittelgesetzes bezüglich Lagerung und Ablaufzeiten eingehalten. Die Medikamente werden in einem abschließbaren Schrank des Dienstzimmers für jeden Bewohner gesondert gelagert. Der Umgang mit Betäubungsmitteln ist schriftlich geregelt und ist allen MA bekannt. Eine zeitnahe Dokumentation wird durchgeführt. Der Umgang mit Arzneimitteln ist über Verfahrensanweisungen geregelt.

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.

In der Anamnese werden die individuell benötigten Pflegehilfsmittel erfasst und rechtzeitig beschafft. Die Fachpflegeeinrichtung stellt einen großen Teil der Pflegehilfsmittel zur Verfügung. Weitere Hilfsmittel werden je nach Erfordernis verordnet. Alle Hilfsmittel entsprechen den Auflagen des Medizinproduktegesetzes. Die Einrichtung verfügt über einen Medizinproduktebeauftragten. Weiterhin sind Kontinenzbeauftragte benannt, die Mitarbeiter, aber auch Bewohner und Angehörige hinsichtlich des korrekten und wirtschaftlichen Umgangs beraten können.

3.4.2 Verfahrensanweisungen zum Gebrauch von Pflegehilfsmitteln

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

Es existieren Verfahrensanweisungen für spezielle Pflegehilfsmittel. Für technische Hilfsmittel sind die Gebrauchsanweisungen in einem Ordner hinterlegt. Es werden Vorschriften aus dem Medizinproduktegesetz eingehalten. Mitarbeiter werden von befugten Mitarbeitern in den Gebrauch der Hilfsmittel eingewiesen. Über den sachgerechten Umgang überzeugt sich die Pflegedienstleitung regelmäßig im Rahmen der bewohner- bzw. mitarbeiterbezogenen Pflegevisiten.

4. Informationswesen

4.1 Bereitstellung von Informationsmaterial

4.1.1 Bereitstellung von Informationsmaterial

Die Einrichtung verfügt über aussagekräftiges Informationsmaterial.

Verschiedene Prospekte, Informationsmaterialien und Flyer liegen aus und werden regelmäßig aktualisiert. Auf Wunsch werden unser Leitbild, unser Pflegeleitbild und unser Pflege- und Betreuungskonzept gerne weitergegeben. Zusätzlich kann sich die Öffentlichkeit auf der Internetseite der AMEOS über die Fachpflegeeinrichtung informieren. In der Bewohnerzeitung "Postille" werden aktuelle Informationen und Berichte veröffentlicht.

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 Bewohnerdokumentation erfolgt elektronisch. Der Zugang zu den Daten ist nur den berechtigten Personen über die Eingabe eines persönlichen Kennworts möglich. Die Bewohnerakten und die Pflegedokumentation sind in den Pflegestützpunkten unter Verschluss. Ein zentraler Datenschutzbeauftragter der AMEOS Holstein überwacht allgemein die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen. Die Pflegedienstleitung führt Datenschutzbegehungen durch. Der Unternehmensbereich Pflege hat eine eigene Datenschutzrichtlinie und Dienstanweisungen zum Datenschutz erarbeitet.

4.3 Informationsweitergabe

4.3.1 Teaminterne Informationsweitergabe

Die Einrichtung gewährleistet die kontinuierliche Informationsweitergabe.

Es finden regelmäßig terminierte, protokollierte Teambesprechungen statt. Nichtanwesende Mitarbeiter lesen das Protokoll und bestätigen die Kenntnisnahme durch Unterschrift. Bewohnerdaten sind in der Pflegedokumentation hinterlegt und für die Mitarbeiter einsehbar. Die Verfahrensanweisung "Dienstübergabe" regelt die Informationsweitergabe bewohnerbezogener Daten. Mitarbeiter werden regelmäßig über Projekte/Veränderungen informiert. Die Informations-/Kommunikationswege werden im zentralen Qualitätsgremium überprüft und aktuellen Anforderungen angepasst.

4.3.2 Teamübergreifende Informationsweitergabe

Die Einrichtung gewährleistet die interne und externe Informationsweitergabe.

Eine Besprechungsmatrix zeigt die Kommunikationsstruktur und -wege auf. Unternehmensbereichsinterne Informationen zwischen Mitarbeitern und Dienstvorgesetzten finden in den regelmäßigen Leitungsbesprechungen statt. Die Pflegedienstleitung stellt die Informationsweitergabe in den Teams sicher. Es gibt die Qualitätszirkel "Küche", "Kirche", "Altenpflegeschule", "Hygiene" und "ärztliche Versorgung". An den Bewohnerbeiratstreffen bzw. Treffen der Bewohnerfürsprecher nehmen die Pflegedienstleitung und/oder die Einrichtungsleitung auf Einladung 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.

Angehörigen und Betreuern wird die Möglichkeit geboten, an Pflegevisiten und/oder Fallbesprechungen teilzunehmen. Dabei erhalten sie zeitnah wichtige Informationen den Bewohner betreffend. Im Zusammenhang mit dem Einzug eines Bewohners wird in der Dokumentation vermerkt, ob Vorsorgevollmachten und/oder Betreuungsverfügungen/Patientenverfügungen vorhanden sind. Jeder Informationsaustausch mit Angehörigen oder Betreuern wird in der Pflegedokumentation im Berichtswesen vermerkt.

4.3.4 Öffentlichkeitsarbeit

In der Einrichtung existiert ein strukturiertes Verfahren zur Öffentlichkeitsarbeit.

Die Öffentlichkeitsarbeit der AMEOS Einrichtung erfolgt in Abstimmung mit der Unternehmenszentrale. Eine Homepage ist eingerichtet. Prospektmaterial, Informationsmaterial und Flyer sind vorhanden. Vor Ort steht der Mitarbeiter der Stabsstelle Kommunikation der AMEOS Holstein zur Beratung zur Verfügung. Jährlich werden Hausfeste durchgeführt; Angehörige und Betreuer und weitere Interessierte werden dazu eingeladen. Vereine und Gruppen sind in den Räumlichkeiten der AMEOS Holstein jederzeit herzlich willkommen. Die Bewohnerzeitung "Postille" erscheint 4 x im Jahr.

4.4 EDV

4.4.1 Aufbau und Nutzung einer Informationstechnologie

Die Einrichtung nutzt die EDV.

In den Wohnbereichen der Fachpflegeeinrichtung sind geeignete EDV Ausstattungen vorhanden. Es besteht eine Vernetzung zur Bewohnerverwaltung und zur Personalabteilung. Ein Heimverwaltungs- und ein Dienstplanprogramm sind in Betrieb. Die Leitungen verfügen über einen Internetzugang und für alle Mitarbeiter besteht die Möglichkeit über die Netzlaufwerke oder das Dokumentationsprogramm Nachrichten zu versenden und zu empfangen. Zusätzlich sind Notebooks und diverse Vorführgeräte für Schulungen und Vorträge vorhanden.

5. Führung

5.1 Unternehmensphilosophie

5.1.1 Entwicklung und Umsetzung einer Unternehmensphilosophie

Die Einrichtung entwickelt eine Unternehmensphilosophie, deren Inhalte gelebt werden.

Es existiert eine AMEOS Unternehmensphilosophie mit dem Leitspruch "Leben und Gesundheit in guten Händen"; sie ist als unternehmensweit gültige Werteordnung auf der AMEOS Internetseite der AMEOS unter "Unsere Werte" veröffentlicht.
Die Organisationsstruktur aus den Vorgaben der Unternehmensphilosophie vermittelt die Leitung des Unternehmensbereichs und sorgt für deren Umsetzung; Führungskräfte leben und kommunizieren die Inhalte. AMEOS garantiert eine professionelle und menschliche Betreuung, unter Beachtung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen.

5.1.2 Entwicklung und Umsetzung eines Leitbildes

Die Einrichtung berücksichtigt bei der Erstellung weiterer Leitbilder die Unternehmensphilosophie.

Im AMEOS Unternehmensbereich Pflege wurde ein Pflegeleitbild entwickelt. Die Vorgaben der Unternehmensphilosophie sind dabei berücksichtigt worden. Zentraler Gedanke ist dabei der Leitsatz "So viel Selbständigkeit wie möglich – so viel Hilfe wie nötig". Die Einhaltung der Leitbilder ist für alle Mitarbeiter verbindlich. Basierend auf dem Ethik-Kodex der ICN wurden "Ethische Leitideen" eingeführt. Diese gehen auch in den Pflege- und Betreuungsprozess mit ein.

5.1.3 Mitarbeiterorientierter Führungsstil

Die Einrichtung praktiziert einen mitarbeiterorientierten Führungsstil.

Die AMEOS Einrichtungen Holstein haben eine Suchtvereinbarung. Suchtberater, Schwerbehindertenvertreter und Jugend- und Ausbildungsvertreter wurden benannt.
Alle Leitlinien/Vereinbarungen sind in Facharbeitskreisen und Workshops unter Beteiligung des Betriebsrates und der Mitarbeiter erarbeitet worden.
Der mitarbeiterorientierte Führungsstil ist in dem Pflegeleitbild beschrieben und festgelegt.
Es werden Fortbildungen zum Führungsverhalten/Konfliktmanagement und regelmäßig Mitarbeiterbefragungen durchgeführt.

5.1.4 Ethische Aspekte

Die Einrichtung berücksichtigt ethische Aspekte.

Ethische Leitideen wurden entwickelt und verbindlich eingeführt. Ein Ethik-Ausschuss wurde aktuell neu in enger Zusammenarbeit mit den Leistungskräften, Mitarbeitern unterschiedlicher Berufsgruppen der Pflege und Betreuung und einem geschulten Mitarbeiter konzipiert. Ethische Fragestellungen werden aufgegriffen und bearbeitet; Mitarbeiter/Teams werden beraten. Religiöse und kulturelle Besonderheiten bei den Bewohnern werden berücksichtigt. Bei den Mitarbeitern wird ein wertschätzendes Verhalten gegenüber den Bewohnern gefordert und gefördert.

5.1.5 Berücksichtigung des Umweltschutzes

Die Einrichtung wird unter Berücksichtigung des Umweltschutzes geführt.

Es gibt ein Abfallbeseitigungskonzept, die Mülltrennung ist vorgegeben. Betriebsbeauftragte für Abfall sind benannt. Bei der Beschaffung von Materialien werden umweltfreundliche Produkte bevorzugt. Es wird darauf geachtet, Materialien zu recyceln wie beispielsweise die Tonerkartuschen für Drucker und Faxgeräte. Ebenfalls wird darauf geachtet, dass mit Energie-Ressourcen sorgsam umgegangen wird. Im Rahmen der KFZ-Beschaffung werden vorrangig verbrauchs- und immissionsarme Fahrzeuge ausgewählt.

5.2 Zielplanung

5.2.1 Kontinuierliche Zielplanung

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

Eine Strategie- und Targetplanung erfolgt zwischen dem Vorstand, GF und Ltg. UB Pflege. Planungen werden für jede Einrichtung erstellt und münden in Budgetvorgaben und Zielvereinbarungen. Die Ziele sind wirtschaftlich und qualitativ ausgerichtet. Eine Anpassung der Zielplanungsgrundsätze ergibt sich auch aus gesetzlichen und vertraglichen Rahmenbedingungen. Die Zielerreichung wird evaluiert. Demografische und regionale Entwicklung, pflegewissenschaftliche Anforderungen sowie die Forderung einer kontinuierlichen Verbesserung des QM gehen in Zielplanungen ein.

5.2.2 Festlegung einer Organisationsstruktur

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

Die Organisationsstrukturen sind in Organigrammen dokumentiert, allen Mitarbeitern bekannt und im Qualitätshandbuch jederzeit abrufbar. Verantwortlichkeiten und Kompetenzen sind in Stellenbeschreibungen bzw. Tätigkeitsmerkmalen beschrieben. Für neue Mitarbeiter ist ein strukturierter Einarbeitungsleitfaden vorhanden. Zusätzlich finden regelmäßig Einführungsveranstaltungen für neue Mitarbeiter statt.

5.2.3 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Die Leitung der Einrichtung entwickelt einen Finanz- und Investitionsplan.

In enger Abstimmung zwischen dem AMEOS Vorstand und der Unternehmensleitung wird das prospektive Target einschließlich der kurz- mittel- und langfristigen Investitionsplanung erstellt. Die wirtschaftliche Betriebsführung erfolgt basierend auf das Target durch eine kontinuierliche Steuerung. Es werden monatliche Auswertungen und ebenfalls ein Forecast erstellt und erforderliche Maßnahmen werden durch die Leitung des Unternehmensbereichs Pflege geplant und kontrolliert.

5.3 Organisation

5.3.1 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise innerhalb der Führung

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

Eine Reihe von protokollierten Besprechungen (Besprechungsmatrix) tragen zum Austausch, Information und somit zu einer effektiven Arbeitsweise bei. In Strategietagungen werden Projekte und Vorhaben aufeinander abgestimmt. Das gewährleistet die effektive Arbeitsweise des Leitungsteams. In Stellenbeschreibungen sind die Handlungsspielräume der leitenden Mitarbeiter festgeschrieben. Diese Maßnahmen fördern die Eigenverantwortung für den Arbeitsbereich. Leitende Mitarbeiter vertreten sich gegenseitig und unterstützen sich auch untereinander.

5.4 Kooperationen

5.4.1 Kooperationen mit Einrichtungen des Gesundheitswesens

Die Einrichtung fördert die Kooperation mit Einrichtungen des Gesundheitswesens.

Zum AMEOS Unternehmensbereich Pflege Holstein gehören 7 Fachpflegeeinrichtungen. Darüber hinaus wird das AMEOS Pflegehaus am Sonnenweg in Oldenburg von der AMEOS Pflegegesellschaft mbH betrieben. Außerdem gehören in der Region noch einige Eingliederungseinrichtungen gem. SGB XII und Klinika an verschiedenen Standorten sowie eine Forensische Klinik dazu. Zwischen den Unternehmensbereichen Klinik, Eingliederung und Pflege bestehen enge Kooperationsbeziehungen.

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 in der Einrichtung wird durch einen Qualitätsbeauftragten in Absprache mit der Leitung des Unternehmensbereichs Pflege überwacht, gepflegt und weiterentwickelt. Über ein Organigramm sind die Abläufe dargestellt. Die Einrichtungsleitungen und die Pflegedienstleitungen sind Mitglied im Qualitätsausschuss und werden somit in die Entwicklung neuer Qualitätsziele einbezogen. Die Weitergabe an die Mitarbeiter wird durch Besprechungen sichergestellt.

6.1.2 Maßnahmen der internen Qualitätssicherung

In der Einrichtung werden systematisch Maßnahmen der internen Qualitätssicherung angewandt.

Die Einrichtung wird durch Mitarbeiter anderer Einrichtungen des Unternehmensbereichs AMEOS Pflege einer unangemeldeten Qualitätsüberprüfung (internes Audit) unterzogen. Intern werden bewohner- und mitarbeiterbezogene Pflegevisiten durchgeführt. Ein Qualitätsausschuss steuert die Qualitätsaktivitäten. Eine Kommunikationsstruktur, systematische Mitarbeitergespräche und Qualitätszirkel sorgen für einen kontinuierlichen Blick auf Qualitätsprozesse. Alle zwei Jahre werden Bewohner-, Angehörigen-/Betreuer- und Mitarbeiterbefragungen durchgeführt.

6.1.3 Vorbereitung zur externen Qualitätssicherung

In der Einrichtung werden strukturierte Vorbereitungen zur externen Qualitätssicherung getroffen.

Die Mitarbeiter werden durch die internen Qualitätsaudits und durch die Pflegevisiten auf Prüfungen vorbereitet. Durch die Zusammenarbeit von sieben Fachpflegeeinrichtungen und dem Alten- und Pflegeheim im Unternehmensbereich kommt es zu einem fachlichen Austausch und zu kollegialer Beratung, z. B. bei gegenseitigen Besuchen oder während gemeinsamer Veranstaltungen. Externe Qualitätsprüfer sind in der Einrichtung willkommen. Die Einrichtungen sind auf jederzeitige unangemeldete externe Qualitätsprüfungen vorbereitet.

6.2 Qualitätsrelevante Daten

6.2.1 Erhebung und Analyse qualitätsrelevanter Daten

In der Einrichtung werden qualitätsrelevante Daten systematisch erhoben und analysiert.

Monatlich wird eine bewohnerbezogenen Risikoerhebung durchgeführt. Weitere bewohnerrelevante Daten, wie Stürze, Krankenhauseinweisungen, Pflegevisiten, Dekubitivorkommen, Medikamentenkontrollen/Begehungen, sowie besondere Vorkommnisse werden jährlich erhoben, ausgewertet und mit anderen Einrichtungen des Unternehmensbereichs verglichen und analysiert. Mitarbeiterbezogene Daten wie Fortbildungstage, Überstunden, Arbeitsunfälle werden ebenfalls pro Jahr erhoben. Im Qualitätsausschuss werden die Ergebnisse bewertet und Maßnahmen eingeleitet.

6.2.2 Befragungen

Die Einrichtung führt regelmäßig Befragungen durch.

Die Fachpflegeeinrichtung führt alle zwei Jahre eine Bewohner-, Betreuer-, Angehörigen- und Mitarbeiterbefragung durch. Die Ergebnisse werden strukturiert dargestellt und intern veröffentlicht, Maßnahmen werden ggf. eingeleitet. Die Ergebnisse der Betreuerbefragung werden mit den Betreuern auf einer Tagung kommuniziert.

Im Rahmen eines Beschwerdemanagements haben die Bewohner und Angehörigen/Betreuer jederzeit die Möglichkeit, Anregungen und Beschwerden weiterzugeben. Mitarbeiter sind in der Annahme und Weiterleitung von Anregungen und Beschwerden geschult.