



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 1.0 für Pflege

Einrichtung: Wohn- und Pflegezentrum Havelland GmbH

Institutionskennzeichen: 511200867 – Seniorenpflegezentrum Fontanepark
511207524 – Solitäre Kurzzeitpflege
511204360 – Seniorenpark Stadtforst
513200838 – Tagespflege im Haus Parkidyll
511203893 – Seniorenpflegezentrum Premnitz
513201704 – Seniorenpflegezentrum Nauen

Einrichtung	SPZ Fontanepark	SP Stadtforst	SPZ Premnitz	SPZ Nauen
Anschrift:	Forststraße 39 14712 Rathenow	Stechower Landstr. 3 14172 Rathenow	Heimstraße 16 14727 Premnitz	Ketziner Straße 13 14641 Nauen

Ist zertifiziert nach KTQ®
mit der Zertifikatnummer: 2017-0053 PFVB

durch die von der KTQ-GmbH
zugelassene Zertifizierungsstelle: WIESO CERT GmbH, Köln

Gültig vom: 09.12.2017
bis: 08.12.2020

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kriterien	9
1 Bewohnerorientierung	10
1.1 Organisation der Aufnahme	10
1.2 Organisation und Durchführung der individuellen Pflege	11
1.3 Organisation von zusätzlichen Angeboten	13
2 Mitarbeiterorientierung	15
2.1 Personalplanung	15
2.2 Personaleinsatzplanung	15
2.3 Personalentwicklung	16
2.4 Berücksichtigung der Mitarbeiterbedürfnisse	17
3 Sicherheit	18
3.1 Gewährleistung einer sicheren Umgebung	18
3.2 Hygiene	19
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	23
5 Führung	24
5.1 Unternehmensphilosophie	24
5.2 Zielplanung	25
5.3 Organisation	26
5.4 Kooperationen	26
6 Qualitätsmanagement	27
6.1 Internes und externes Qualitätsmanagement	27
6.2 Qualitätsrelevante Daten	28

Vorwort der KTQ®

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

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) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR).

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 Visitorteam eine externe Prüfung der Einrichtung – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

¹ zu diesen zählen: Verband der Ersatzkassen e. V., AOK-Bundesverband, BKK-Dachverband, 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 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

F. Wagner

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Seit über 30 Jahren betreut und pflegt die Wohn- und Pflegezentrum Havelland GmbH hilfe- und pflegebedürftige Menschen in ihren Einrichtungen und ist damit größter regionaler Anbieter stationärer Pflegeleistungen. Unter dem Dach der Havelland Kliniken Unternehmensgruppe (HKU) erfahren die Bewohner in den stationären Einrichtungen an vier Standorten ein auf ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmtes und vernetztes Leistungsangebot. Die vollstationären Angebote werden ergänzt durch Solitäre Kurzzeitpflege, Tagespflege 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.

Das Leistungsprofil in allen Häusern umfasst die grund- und pflegende 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. § 43b 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.

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 vier 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 223 Plätzen - davon überwiegend Einzelzimmer (zusätzlich 12 Plätze in der solitären Kurzzeitpflege). 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 Snoezelraum. 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 nachaktive Bewohner. Die personelle Ausstattung trägt den besonderen Bedürfnissen dieses Bewohnerkreises Rechnung.

Der „Seniorenpark Stadtforst“ bietet mit seinen Häusern „Wiesengrund“ und „Waldblick“ pflegebedürftigen Menschen in reizvoller Lage am Stadtrand 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 schwerstdeementer 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 65 Einbettzimmern und 14 Zweibettzimmern für pflegebedürftige Bewohner 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.

Die Tagespflege im „Seniorenpark Stadtforst“ ergänzt das Angebot. Unsere Tagespflege 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.

Seit Oktober 2014 ist ein weiterer Standort in Betrieb. In Nauen bietet das Seniorenpflegezentrum 69 Bewohnern ein neues Zuhause, kompetente Pflege eingeschlossen. Auf jeder Etage des 4-geschossigen Gebäudes gibt es Balkone sowie neben den Wohn- und Aufenthaltsbereichen einen Pflegestützpunkt und ein großzügiges Pflegebad mit Wanne. Im 2. OG befindet sich eine Gemeinschaftsküche. Den Bewohnern steht ein eigener Garten mit gemütlichen Sitzbänken und schattenspendenden Pergolas zur Verfügung. Im Erdgeschoss befinden sich die zentrale Empfangshalle, Lounge- und Bibliotheksbereich sowie ein geräumiger Multifunktionsraum für Veranstaltungen und Feste.

Die Wohn- und Pflegezentrum Havelland GmbH stellt sich im Jahr 2017 bereits zum dritten Mal dem Zertifizierungsverfahren nach dem Standard der Kooperation für Transparenz und Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens (KTQ). In diesem Jahr erstmals im Rahmen einer Verbundzertifizierung mit einer weiteren Gesellschaft der Unternehmensgruppe.

Die Soziale Betreuungsgesellschaft Havelland mbH mit dem „**Haus Havelland**“ ist eine sozialtherapeutische Einrichtung für Menschen, die infolge psychischer, körperlicher und sozialer Schädigungen bei chronischem Suchtmittelmissbrauch – insbesondere Alkohol – auf absehbare Zeit zu keinem autonomen, selbstverantwortlichen Leben in der Lage sein werden.

Seit ihrer Eröffnung am 01. August 1998 bereichert sie das Rehabilitationsangebot des Landes Brandenburg.

Das „**Haus Havelland**“ liegt im Zentrum der Stadt Premnitz, in unmittelbarer Nähe des Bahnhofes. Trotzdem befindet sich das große Gartengrundstück in ruhiger Lage und bietet ideale Bedingungen für die Betreuung chronisch mehrfachgeschädigter Alkoholabhängiger. Das Gesundheitszentrum, wichtige Einkaufsmöglichkeiten, soziale Einrichtungen und die Sporthalle als ein zentraler Veranstaltungsort der Stadt befinden sich in unmittelbarer Nähe. Somit kann auch die individuelle Teilnahme der Bewohner am öffentlichen Leben und die medizinische Versorgung problemlos organisiert werden.

Das „**Haus Havelland**“ verfügt über 28 Einzelzimmer. Auf jeder der drei Etagen befindet sich ein Aufenthaltsraum mit integrierter Teeküche. Im Erdgeschoss sind eine Gemeinschaftsküche und ein Speisesaal. Das gesamte Haus ist modern und behindertengerecht gestaltet und verfügt über einen Fahrstuhl.

Die Havelland Kliniken Unternehmensgruppe als Kompetenzzentrum für Medizin, Gesundheit und Pflege in der Region unterhält Einrichtungen verschiedener Versorgungsstufen unter gemeinsamer Trägerschaft. Im Hinblick auf den Ausbau vernetzter Strukturen innerhalb der HKU, zur Standardisierung von Regelungen und Prozessbeschreibungen mit übergreifender Geltung sowie zur Weiterentwicklung eines einheitlichen „QM-Verständnis“, haben sich die Einrichtungen einer gemeinsamen Verbundzertifizierung nach dem KTQ Verfahren gestellt.

* Nicht Teil dieser KTQ-Zertifizierung

Die KTQ-Kriterien

beschrieben vom
Wohn- und Pflegezentrum Havelland

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 ist gekennzeichnet durch ein umfangreiches Beratungs- und Informationsangebot. Die Koordination obliegt den hierfür qualifizierten Mitarbeitern des Sozialdienstes und der Pflegedienstleitung. Informationsmaterial liegt vor. Die Belegungssteuerung ist schriftlich geregelt und für verschiedene Wohnbereiche konzeptionell hinterlegt. Zukünftige Bewohner werden detailliert und in verständlicher Form über alle vertraglichen Aspekte aufgeklärt. 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. Ein Informationsblatt wird ausgegeben. 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. 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, einen "Schnuppertag" durchzuführen. Hier wird dem möglichen Gast ein Einblick in den Tagesablauf ermöglicht. Es gibt ein strukturiertes, dokumentiertes Verfahren zur regulären Aufnahme in die Tagespflege. Nach entsprechender Informationssammlung wird ein ausführlicher Maßnahmenplan erstellt. Die intensive Zusammenarbeit zwischen dem Pflegedienst, dem Sozialdienst und den Angehörigen ist von großer Bedeutung.

Um nachvollziehen zu können, wie zufrieden Angehörige, Betreuer und Bevollmächtigte mit den vorbereitenden Maßnahmen zur Aufnahme waren, 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 Fähigkeiten und Möglichkeiten des Gastes werden Sportangebote, handwerkliche Tätigkeiten, hauswirtschaftliche Dinge als auch Ausflüge und andere Veranstaltungen durchgeführt.

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.

Einige Häuser haben damit begonnen, die Dokumentation auf das Modell der strukturierten Informationssammlung umzustellen. Hier erfolgt die Maßnahmenplanung und Evaluation individuell.

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. Unterstützungsbedarf wird ermittelt. Ess- und Trinkhilfen stehen zur Verfügung.

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.

1.2.3 Planung und Durchführung einer aktivierenden Pflege

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

Die Einrichtungen arbeiten nach einem einheitlichen Pflegekonzept. 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, Einhaltung und 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 Menschen mit Demenz 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 und die Bedürfnisse der betroffenen Bewohner. An allen Standorten sind gerontopsychiatrische Fachkräfte ausgebildet. Das Thema ist verpflichtender Bestandteil des Fortbildungsplanes, spezielle Fachliteratur ist vorhanden. Zusätzliche Betreuungskräfte nach § 43b SGB XI, stehen zur Verfügung.

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). Die Übermittlung pflegerelevanter Daten erfolgt über einen Pflegebrief. Eine regelmäßige Befragung der Hausärzte und weiterer Kooperationspartner findet statt.

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. Mitarbeiter mit entsprechender Weiterbildung stehen zur Verfügung. 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 monatliche Hauszeitung informiert über Beschäftigungsangebote und kulturelle Höhepunkte. 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.

1.3.2 Einsatz von Ehrenamtlichen

Gewinnung, Befähigung und Koordination des Einsatzes von Ehrenamtlichen

Die WPZ GmbH unterstützt ehrenamtliche Tätigkeit. Sie ist Träger der Agentur für bürgerschaftliches Engagement im Landkreis. Hinzu kommen der ehrenamtliche Hospizdienst, die "Grünen Damen" und Schulen z.B. im Rahmen berufsvorbereitender Bildung. 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. Die aktuelle Fachkraftquote wird monatlich erhoben. Bei der Planung finden die Pflegegradverteilung 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. Stichtagsbezogen werden Arbeitszeitbedarfsermittlungen durchgeführt. 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 in der WPZ vorhanden und wird regelmäßig optimiert. In der SBG erfolgt die Planung in Papierform. Eine monatliche Ausfallstatistik wird geführt. 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. Die Planungen zur Personalentwicklung sind konzeptionell hinterlegt und orientieren sich an der fachlichen Ausrichtung der Einrichtungen, am Qualifikationsbedarf, an Ergebnissen von Befragungen und an Zielvereinbarungen. Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gespräche werden zur Ermittlung des Fortbildungsbedarfs genutzt.

Das Ziel: die Begleitung und Betreuung der Bewohner auf hohem Niveau. Fach- und Führungskarrieren werden langfristig gefördert. Ein verpflichtendes Führungskräftebildungsprogramm stärkt Führungskompetenz und Nachwuchsförderung.

2.3.2 Organisation der Fort- und Weiterbildung

Die Einrichtung sorgt für eine systematische Fort- und Weiterbildung.

Die Fortbildungsplanung 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. Wünsche der Mitarbeiter werden jährlich erhoben. 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. Zur Neuorganisation einer bedarfsgerechten Altenpflegeausbildung liegt ein Konzept vor.

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 systematische Verfahren vorgehalten. Für die Bearbeitung schriftlicher Vorgänge gibt es klare Vorgaben, Verantwortlichkeiten sind geregelt. Das zentrale Rückmeldesystem kann von allen Zielgruppen standardisiert genutzt werden. Ein konzernweit gültiges Betriebliches Vorschlagswesen mit Prämierung ist implementiert. Regelmäßige Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gespräche werden genutzt. 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 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 Häusern der WPZ GmbH umfassen u.a. eine Hygienekommission, präzise Betriebsanweisungen (Hygieneplan), fachliche Expertise (Qualifikation der Hygienefachkraft und der Hygienebeauftragten in den Wohnbereichen), interne Audits und daraus resultierende Pflichtschulungen für Mitarbeiter. Erforderliche Sachmittel 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 einheitlichen Arbeitsanweisung sind der Umgang, die ärztliche Verordnung, die bewohnerbezogene Beschaffung, Aufbewahrung und Verabreichung von Medikamenten sowie der Umgang mit Betäubungsmitteln und Bedarfsmedikamenten geregelt. Die Einrichtungen kooperieren 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 Häusern der WPZ GmbH einheitlich geregelt. Gebrauchsanweisungen sind gerätenah verfügbar. Bei Hilfsmitteln, die der Medizinproduktebetrieiberverordnung 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 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 Broschüren. 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 gesetzlichen Anforderungen 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 Anwendung. Die Möblierung der Dienstzimmer ist sachgerecht (geschlossene Türen). Im Rahmen des Projektmanagements wird die elektronische Bewohnerakte seit 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.

4.3.2 Teamübergreifende Informationsweitergabe

Die Einrichtung gewährleistet die interne und externe Informationsweitergabe.

Die auf der Unternehmensebene und der WPZ und SBG etablierten Gremien ermöglichen einen wirksamen teamübergreifenden Informationsfluss. Dazu gehören Leitungsgremien, nachfolgend Besprechungen der Pflegedienstleitungen und Heimleiter, schließlich Beratungen der Wohnbereichsleiter und Teamsitzungen. Die Führungsgremien tagen nach Rahmentagesordnungen. Geschäftsordnungen und ein Jahresterminplan 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 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 Regeln, 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 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 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.

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 für 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 getestet, alternative Lösungen werden geprüft. 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.

Der regionale Versorgungsauftrag ist Basis für die Unternehmensphilosophie des Konzerns und seiner Gesellschaften. Durch eine signifikante Corporate Identity werden Ziele des Unternehmens und spezifische Leistungen 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 und SBG auf dem Gebiet von stationären Pflege- und Betreuungsleistungen mit speziellen Fachangeboten ist 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. Es ist eine Wertebeschreibung und beinhaltet den Auftrag des Konzerns (Mission) sowie seine langfristigen Ziele (Vision). Es ist Basis für die Ableitung des Pflegeleitbildes in der WPZ und eines Leitbildes der SBG und verbindlicher Maßstab für alle Planungen, 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.

In der HKU arbeitet ein unternehmensweites Ethikkomitee. Mehrere Mitarbeiter sind ausgebildete Moderatoren, um ethische Fallbesprechungen leiten zu können. Es gibt ein Rahmenkonzept zum Selbstbestimmungsrecht von Bewohnern. 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 strategisches Ziel ausgewiesen. Auf der Basis von Kennzahlen und erhobenen Daten werden Ziele definiert. Dazu gehören die Einsparung von Wasser und Energie, ressourcenschonender Einkauf, die Abfallvermeidung bzw. -minimierung. Maßnahmen sind u.a. die energietechnische Sanierung von Altbauten, Dach- und Fassadendämmung, Erneuerung von Fenstern und hauseigenen Heizanlagen, Umstellung auf Fernwärme, Entsigelung von Flächen, die Nutzung von Brunnenwasser, Energiesparlampen und Bewegungsmelder. Für die Trennung der Abfälle und Schulung der Mitarbeiter sind Beauftragte bestellt, konzernweit arbeitet ein Umweltmanager.

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 Vision, Mission und Leitbild. In Masterplänen werden Fortentwicklungen festgelegt. Um Ziele zu konkretisieren wurde eine mittelfristige Investitionsplanung (2014-2018) etabliert. Es wurden je nach Einrichtungskonzeptionen zielgruppenspezifische Angebote erarbeitet. Dies betrifft u.a. den Aufbau einer zweiten Tagespflege oder den Bau einer weiteren Einrichtung im Osthavelland. 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 und SBG 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 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, regelmäßige 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 auf vielfältige Weise mit Einrichtungen des Gesundheitswesens im Landkreis verbunden. Wichtigste Partner auch für die SBG sind die im Konzern agierenden Gesellschaften, dazu gehören u.a. Kliniken, Medizinische Versorgungszentren und eine Servicegesellschaft. Darüber hinaus bestehen Kooperationen zu Rettungsdiensten, Apotheken, Physio- und Ergotherapeuten, Ärzten, Ausbildungsstätten, Gesundheitsbehörden, Hospizen, Kompetenzzentren und zu den Netzwerken SAPV 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 der WPZ und SBG ist in die Strukturen der Unternehmensgruppe integriert. Dort ist die gemeinsame Lenkungsgruppe etabliert, sie untersteht der Geschäftsführung und gewährleistet die Einbindung aller Bereiche. Für das QM ist ein eigenes Referat 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. In Jahresklausurtagungen 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 den im QM Konzept und im Pflegeleitbild definierten Qualitätszielen. Im Mittelpunkt stehen anlassbezogene regelmäßige Pflegevisiten (z.B. zur Aufnahme und zur Begleitung des Pflegeprozesses) durch verschiedene Verantwortliche (Pflegedienst- und Wohnbereichsleiter). Hinzu kommen systematische Evaluationen der Dokumentation (z.B. zu Pflegerisiken), Begehungen (z.B. zur Hygiene und zum Umgang mit Medikamenten), Befragungen, Lieferantenbewertungen, interne und externe Audits sowie Innenrevisionen.

6.1.3 Vorbereitung zur externen Qualitätssicherung

In der Einrichtung werden strukturierte Vorbereitungen zur externen Qualitätssicherung getroffen.

Die WPZ und SGB nutzen Prüfungen durch MDK, Pflegevisiten und Aufsicht für unterstützende Wohnformen zur kritischen Reflektion der eigenen Strukturen und Abläufe. In Fortbildungen werden die Mitarbeiter auf Prüfsituationen vorbereitet. Ergebnisse werden veröffentlicht, interne Analysen 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 und SBG 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. In der SBG dient der Entwicklungs- bzw. Hilfebedarfsbericht zur Darstellung der Erreichung von Betreuungszielen. Daten werden statistisch erhoben und ausgewertet.

6.2.2 Befragungen

Die Einrichtung führt regelmäßig Befragungen durch.

Die Einrichtungen nutzen 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. Weitere Befragungen richten sich an Hausärzte, Angehörige und Kooperationspartner. Zur Ermittlung der Mitarbeiterzufriedenheit ist eine wiederholte unternehmensweite Befragung eingeführt. Service- und Kundenorientierung werden konzernweit geschult.