NQZ

FÜR EIN LEBEN WIE DAHEIM

ZERTIFIZIERUNGSBERICHT

Zusammenfassung

SeneCura Sozialzentrum Kirchberg in Tirol

SeneCura Sozialzentrum Kirchberg in Tirol gemeinnützige GmbH

17.09.2019

Inhalt

1. Zertifizierungsergebnis 3

2. Allgemeine Informationen 3

3. Besondere Merkmale des Hauses 4

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder 5

4.1. Qualitätsfelder 5

4.2. Ergebnisfelder 9

5. Praxisbeispiele 12

1. Zertifizierungsergebnis

Das SeneCura Sozialzentrum Kirchberg in Tirol hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Kirchberg in Tirol liegt im Brixental inmitten der Kitzbühler Alpen. Die Gemeinde hat das Sozialzentrum Kirchberg 2013 errichtet und 2014 an die SeneCura Sozialzentrum Kirchberg in Tirol gemeinnützige GmbH übergeben.

Insgesamt stehen 61 Einzelzimmer und zwei Doppelzimmer für 63 Langzeitbetreuungsplätze und zwei Kurzzeitpflegeplätze zur Verfügung. Beim Neubau hat die Gemeinde ein Augenmerk auf eine qualitative, helle und offene Bauweise sowie auf eine hochwertige Ausstattung des Hauses gelegt.

Das Haus ist in fünf Wohnbereiche aufgeteilt, die nach der Umgebung entweder zur Kirche oder zum Badesee blickend benannt sind. Im Erdgeschoß befinden sich die gesamte Infrastruktur des Hauses wie Verwaltung, Küche, Kapelle, Tagespflege, Veranstaltungsraum, Cafeteria, Friseursalon, Wäscherei sowie die Räumlichkeiten des Gesundheits- und Sozialsprengels Kirchberg-Reith. Die Vertreterinnen und Vertreter der Mobilen und Stationären Dienste können sich dadurch auf kurzem Wege vernetzen. Das Erdgeschoß beherbergt auch den Wohnbereich mit 9 Einzelzimmern für Menschen mit Demenz. Daran angeschlossen ist ein kleiner Garten. Im östlichen Bereich des Gartens befindet sich der Sinnesweg des Hauses, der die Motorik und das Barfußgehen fördert und von Bewohnerinnen und Bewohnern aber auch Besucherinnen und Besuchern gerne genutzt wird.

In wenigen Minuten vom Sozialzentrum aus liegt das Ortszentrum. Gemeindeamt, Pfarrkirche, Friedhof, Geschäfte, Hotels und Gasthäuser sind in unmittelbarer Nähe zum Haus. Das SeneCura Sozialzentrum Kirchberg in Tirol ist ein offenes Haus. Es gibt keine fixen Besuchszeiten. Den Gemeindevertreterinnen und -vertretern und den Führungskräften des SeneCura Sozialzentrums ist eine enge Verknüpfung mit dem Ort wichtig.

Im Erdgeschoß steht allen ein Café auf Selbstbedienungsbasis zur Verfügung. Zusätzlich gibt es am Vorplatz beim Haupteingang im Sommer viele Sitzmöglichkeiten zum Genießen, Beobachten und für Gespräche.

Hinter dem öffentlichen Cafébereich sind zentral gelegen die Räumlichkeiten für die Tagespflege. Diese bestehen aus einem Multifunktionsraum und dem angegliederten Schlafraum mit Sanitärbereich. Der Schlafraum bietet Platz für drei Betten, die die Tagespflegegäste während ihres Aufenthaltes nutzen können.

Der Veranstaltungsraum setzt sich aus einem Multifunktionsraum und der Kapelle zusammen. Diese beiden Räume sind durch eine Holzwand, die geöffnet werden kann, getrennt. Zusätzlich kann bei Festen und Feiern die Cafeteria mitgenutzt werden. In der Kapelle feiert jeden Mittwochvormittag um 09:30 Uhr der Kirchberger Pfarrer eine Messe.

Die Mittwochsmesse erfreut sich auch bei den Bürgerinnen und Bürgern der Gemeinde großer Beliebtheit und trägt zur Öffnung des Hauses nach außen hin bei.

Im Erdgeschoß liegen auch die Räumlichkeiten der hauseigenen Wäscherei. Hier werden die Wäsche der Bewohnerinnen und Bewohner sowie Teile der Flachwäsche gewaschen und gebügelt. Der Großteil der Flachwäsche ist Mietwäsche und das Waschen der Dienstkleidung ist an eine Fremdfirma vergeben.

Im ersten und zweiten Obergeschoß liegen jeweils zwei Wohnbereiche mit insgesamt je 28 Zimmern. Gut überschaubare Dienstzimmer und große, helle Aufenthaltsbereiche, kleine Wohnküchen sind in jedem Wohnbereich für die Bewohnerinnen und Bewohner zentral erreichbar.

Zum Stichtag 06.06.2019 sind 57 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus beschäftigt, davon 40 in der Pflege. Sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten in der Küche und stehen somit im Dienstverhältnis der SV-Group. Die Küche versorgt die Bewohnerinnen und Bewohner des Hauses sowie das Personal täglich mit zwei Menüs, zusätzlich gibt es eine Wahlmenükarte. Außerdem versorgt die Küche Essen auf Rädern für den Sozialsprengel Kirchberg und produziert das Mittagessen für die Kinderkrippen im Ort, die Volksschule sowie die Neue Mittelschule.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Seit Übernahme des Hauses im Jahr 2014 ist der Träger SeneCura bemüht, die Philosophie „Näher am Menschen“ und Mindeststandards im Haus umzusetzen und weiterzuentwickeln. Über Projekte und Arbeitsgemeinschaften im Haus werden Schwerpunktziele umgesetzt sowie Weiterbildungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angeboten.

Schwerpunkte des Hauses sind die Betreuung von Menschen mit Demenz und Aromapflege. Ein aktuelles Projekt ist die Einführung von SeneCura „Bestens begleitet“. Bestens begleitet ist ein für die Häuser von SeneCura entworfenes Advanced Care Planning Programm zur bestmöglichen Begleitung von Bewohnerinnen und Bewohnern im Sterbeprozess. Weitere Ziele des Projektes sind unnötige Krankenhausaufenthalte zu vermeiden und Angehörige zu unterstützen. Das SeneCura Projekt „Bestens Begleitet“ ist im SeneCura Sozialzentrum Kirchberg für das Jahr 2020 geplant, die ersten Schulungen dazu finden im Herbst 2019 statt. Das Projekt ergänzt den bereits implementierten Prozess „schmerzfreies Pflegeheim”, im Rahmen dessen alle diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen die Ausbildung zu Pain Nurses absolviert haben und derzeit regelmäßig Schmerzassessments durchführen.

In Zusammenarbeit mit der ARGE Aromapflege nutzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch diese pflegerische Möglichkeit, um Bewohnerinnen und Bewohnern mit herausforderndem Verhalten auf nicht medikamentöse Art und Weise den Lebensalltag zu erleichtern. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege haben eine Fortbildung im Bereich Aromapflege absolviert.

Im Haus gibt es die Arbeitsgemeinschaft „Demenz“. Aus diesem Grund haben zwei Mitarbeiterinnen die Weiterbildung zur „Demenz Nurse“ gemäß § 64 des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes abgeschlossen. Ein weiterer Mitarbeiter absolviert im Moment die Weiterbildung „Pflege bei psychiatrischen Erkrankungen für Pflegeassistenten”.

Multiplikatorinnen und Multiplikatoren gewährleisten eine fachkompetente, individualisierte und personenzentrierte Pflege. Ihre Aufgabe im Haus ist es, allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei Fragen, die die „Lebenswelt“ von Menschen mit Demenz mit all ihren Herausforderungen, Belastungen und Ängsten betreffen, zur Seite zu stehen und Lösungswege zu finden. Ein Nachmittagsdienst im Haus ist täglich für die Betreuung dementiell erkrankter Menschen mit herausforderndem Verhalten zuständig.

Seit 2014 betreut im Rahmen des Projektes „GeriaPlus“ eine Diätologin der SV-Group die Bewohnerinnen und Bewohner während ihres Aufenthaltes im SeneCura Sozialzentrum Kirchberg. Die wissenschaftliche Begleitung sichert die Nestle Health-Care Nutrition Österreich. Die Diätologin führt mindestens zweimal jährlich Ernährungsvisiten im Haus durch. Diese dokumentieren sie und die Pflegedienstleiterin in der SeneCura Pflegedokumentation.

Beim „Näher am Menschen“ Projekt „Urlaubsaustausch“ haben Bewohnerinnen und Bewohner die Möglichkeit, trotz Pflegebedürftigkeit Urlaub an einem SeneCura Standort in Österreich zu erleben. Die Regionaldirektorinnen und -direktoren organisieren die Tauschhäuser zwischen den Bundesländern. Der Tauschurlaub findet immer im September statt. Mindestens vier Bewohnerinnen und Bewohner nehmen teil und zwei Begleitpersonen aus dem jeweiligen SeneCura Haus begleiten sie als Bezugspersonen.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

Das Zertifizierungsteam hat die folgenden 15 Qualitätsfelder einer detaillierten Bewertung unterzogen.

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Die Führungskräfte bieten ein differenziertes Wohnangebot, um auf Bedürfnisse und Lebenssituationen älterer, hilfsbedürftiger Menschen einzugehen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen die Biographie und ermöglichen den Bewohnerinnen und Bewohnern, eine private, dem früheren Lebensstil entsprechende Gestaltung des Wohnraumes. Die Teilnahme an Aktivitäten ist freiwillig. Die hauseigene Cafeteria, die an allen Samstagen von Freiwilligen betrieben wird, fördert die Pflege sozialer Kontakte. Durch die zentrale Lage des Hauses mitten im Ort entstehen für die Bewohnerinnen und Bewohner vielfältige Kontaktmöglichkeiten.

- Kommunikation

Eine gute Information und Kommunikation ist den Führungskräften im SeneCura Sozialzentrum Kirchberg ein großes Anliegen. Umfangreiche Informationen über Angebote und Möglichkeiten im Haus bieten Folder im Eingangsbereich und auch für Bewohnerinnen und Bewohner gut ersichtliche Aushänge in allen Wohnbereichen. Eine Hauszeitung informiert vierteljährlich über den Heimalltag und Höhepunkte der Veranstaltungen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erlernen in Schulungen eine wertschätzende Kommunikation. Zahlreiche Aktivitäten z.B. Feste im Jahreskreis oder der Cafehausbetrieb an Samstagen ermöglichen soziale Kontakte und fördern die Kommunikation untereinander und nach außen. Regelmäßig laden Führungskräfte Angehörige zu Angehörigenabenden sowie Ehrenamtliche ein, um über Neuerungen und Entwicklungen zu informieren.

- Heimeinzug

Der Heimeinzug ist von den Erstinformationen bis hin zur Beobachtung der Eingewöhnung in den ersten Wochen geplant. Es gibt schriftliches Informationsmaterial über Pflege und Betreuung, Schmerzmanagement, Aromapflege, Hospizbegleitung, Ehrenamt sowie zum Senecura Urlaubstausch. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen die Bewohner-innen und Bewohner bei der Gestaltung ihres Lebensraums. Sie erheben Vorlieben bezüglich Essen, informieren über Wäschegebarung und stellen die Räumlichkeiten des Hauses vor. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter achten auf eine Einbeziehung neuer Bewohnerinnen und Bewohner in Aktivitäten und begleiten sie zu Veranstaltungen im Haus.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Pflegeplanung und Betreuungsprozess orientieren sich am SeneCura Motto "Näher am Menschen". Der Pflegeprozess ist danach ausgerichtet, Ressourcen zu erhalten und den Menschen als Ganzes in Bezug zu seiner Lebensgeschichte zu sehen. Individuelle Bedürfnisse und die Lebensgeschichte der Bewohnerinnen und Bewohner erfragen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in biographischen Gesprächen. Danach richten sie auch die Angebote der Aktivitäten und Tagesgestaltung aus. Zur Sicherung der pflegerischen Qualität gibt es Richtlinien. Es gibt ein Konzept Aggressions- und Gewaltdeeskalations-management. Richtlinien gibt es auch zum Umgang mit persönlicher Freiheit oder Sexualität im Alter. Die Kennzahl "Allgemeine Zufriedenheit mit der Pflege und Betreuung" misst das Ergebnis für dieses Qualitätsfeld über die jährliche Bewohnerinnen- und Bewohner- sowie Angehörigenbefragung.

- Sterbebegleitung- und Abschied

Entsprechend der Senecura Richtlinie "Bestens Begleitet" werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Palliative Care geschult. Ziel ist es, den Bewohnerinnen und Bewohnern einen Sterbeprozess orientiert an ihren individuellen Wünschen zu ermöglichen, medizinisch unnötige Krankenhausaufenthalte zu vermeiden und Angehörige in dieser Phase zu unterstützen. Das mobile Hospizteam des Bezirkskrankenhauses St. Johann begleitet Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige und entlastet die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Ehrenamtskoordinatorin nimmt bei Bedarf Kontakt mit dem Hospizteam auf. Patientinnen- und Patientenverfügungen sind in der Pflegedokumentation vermerkt. Rituale für die Verabschiedung sind vorhanden.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation und Information

Die Führungskräfte führen regelmäßige Besprechungen durch, um eine hohe Dienstleistungs- und Pflegequalität für die Bewohnerinnen und Bewohner zu gewährleisten. Die Hausleiterin hält regelmäßig interdisziplinäre Besprechungen mit allen relevanten Berufsgruppen im Sozialzentrum Kirchberg ab. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege tauschen Informationen bezüglich des Pflege- und Betreuungsbedarfes der Bewohnerinnen und Bewohner über das Pflegedokumentationssystem aus. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten regelmäßig Informationen des Trägers und Neuerungen aus den Häusern der SeneCura. Die Hausleiterin führt jährlich eine Hausbesprechung mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des SeneCura Sozialzentrums Kirchberg durch. Bei dieser Besprechung präsentiert sie strategische Ziele des Trägers und Jahresziele des SeneCura Sozialzentrums Kirchberg. Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht ein Intranet für den Informationsaustausch zur Verfügung.

- Zusammenarbeit

Instrumente zur Förderung der Zusammenarbeit sind strukturiert und geplant. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist über ihren bzw. seinen Tätigkeits- und Kompetenzbereich informiert und hält diesen ein. Interdisziplinäre und berufsgruppenspezifische Besprechungen finden regelmäßig statt. Die Hausleiterin hat zur Förderung der Zusammenarbeit die QM-Gruppe installiert. Diese besteht aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus dem Bereich der Pflege. Sie sind Ansprechpersonen für Beschwerden, Anregungen, Verbesserungsvorschläge und deren Umsetzung, für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige sowie Besucherinnen und Besucher. Für ehrenamtlich tätige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steht eine Ehrenamtskoordinatorin als Ansprechperson zur Verfügung. Es gibt ein Konzept für die Einführung und Mitarbeit ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

- Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Hausleiterin und die Leiterin des Pflege- und Betreuungsdienstes berücksichtigen bei der Einsatzplanung persönliche Interessen, Fähigkeiten und Kompetenzbereiche je nach Ausbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie führen regelmäßig Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterentwicklungsgespräche durch. Die Ehrenamtskoordinatorin setzt die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Fähigkeiten und Interessen ein. Schülerinnen und Schüler sowie Praktikantinnen und Praktikanten sind in die Teams integriert.

- Arbeitszeit

Die Arbeitszeit, Vereinbarungen zu Mehrleistungsstunden und Überstunden sind aufgrund gesetzlicher Rahmenbedingungen geregelt. Die Gestaltung des Dienstplanes erfolgt unter Berücksichtigung der Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie unter Rücksichtnahme auf die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner. Der Dienstplan steht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zeitgerecht zur Verfügung. Die Führungskräfte setzen Rahmenbedingungen zur Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Der Beschäftigungsumfang kann auf Wunsch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeitnahe erhöht oder reduziert werden. Bildungskarenz und Altersteilzeit sind möglich.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Genau definierte Prozessabläufe sollen die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit den angebotenen Leistungen gemäß dem SeneCura Leitbild sicherstellen. Einheitliche Pflege- und Betreuungsstandards und Richtlinien sichern die Qualität im Pflege- und Betreuungsprozess. Die Einhaltung gesetzlicher Auflagen, Rahmenbedingungen und Vorgaben überprüfen das Land Tirol, die Bewohnerinnen- und Bewohnervertretung, etc. Regelmäßige interne Audits finden in der Küche und Hauswirtschaft statt. In Pflegevisiten evaluieren die Wohnbereichsleitungen den Pflegeprozess und die Pflegeplanung. Seit 2018 ist das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® im Einsatz. Daraus entstanden ist die QM-Gruppe. Diese Gruppe leitet aus Verbesserungsvorschlägen entsprechende Maßnahmen ab.

- Prozessmanagement

Die Stabstelle Qualitätsmanagement der SeneCura stellt durch vorgegebene Prozesse und Standards ein einheitliches Vorgehen in der Betreuung und Pflege der Bewohner-innen und Bewohner sicher. In einem Organisationshandbuch stehen diese Informationen allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung. Pflegerelevante Prozesse sind für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Pflegedokumentationssystem ersichtlich. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in den E-Qalin® Selbstbewertungsprozess involviert. Die QM-Gruppe nimmt Anregungen von Führungskräften, Kolleginnen und Kollegen, Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen sowie Besucherinnen und Besuchern auf und bearbeiten diese. Jährlich gibt es eine Zufriedenheitsbefragung der Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörigen.

- Personalmanagement

Führungskräfte im SeneCura Sozialzentrum Kirchberg berücksichtigen in ihrer Personal-planung die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen, den Dienstplan und die Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Arbeitsplatzevaluierungen, Personal-bedarfsberechnung sowie Entwicklungsgespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern tragen dazu bei, dass ausreichendes und gut qualifiziertes Personal vorhanden ist. Ausbildungspraktika sind im Haus möglich. Bei Bedarf fordert die Hausleiterin auch Pooldienste an. Diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden, sofern möglich, später auch vom Haus übernommen. Die Führungskräfte stimmen Fortbildungspläne auf die Erfordernisse der Bewohnerinnen und Bewohner und die Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ab. Motivations- und Anreizsysteme, eine systematische Einschulung und eine offensive Personalsuche sollen dem Personalmangel entgegenwirken. Dies gestaltet sich in der Fremdenverkehrsregion schwierig. In jährlichen Befragungen evaluieren die Führungskräfte die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Arbeitsplatz und erlebte psychische Belastungen.

- Facility Management

Der Träger SeneCura hat das Sozialzentrum Kirchberg 2013 übernommen. Die Instand-haltung obliegt der Neuen Heimat Tirol, der Gemeinde Kirchberg und SeneCura und ist vertraglich geregelt. Die Wartung der Heizungsanlage und die Instandhaltung der Außenlagen obliegt SeneCura und werden vom Haustechniker durchgeführt. Die Neue Heimat Tirol hat das Haus als Niedrigenergiehaus mit kontrollierter Wohnraumlüftung

gebaut. Die Heizungsanlange basiert auf einer Pelletsheizung. Es besteht ein eigenes Energiemonitoring und im gesamten Haus sind LED Leuchtkörper und wassersparende Perlatoren eingesetzt. Zentrale Einkaufsverträge sichern günstige Konditionen. Im Bereich Pflege und Haustechnik wurde das Miniprojekt „Einschulung in die Grundlagen der Haustechnik“ für die Zusammenarbeit Pflege-Haustechnik durchgeführt. Dieses Projekt erhöht die Sicherheit für Bewohnerinnen und Bewohner und spart unnötige Reparaturen.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucherinnen und Besucher

Die Unternehmensziele beschreiben Angehörige sowie Besucherinnen und Besucher als wichtige Partnerinnen und Partner des SeneCura Sozialzentrum Kirchberg. Besuche sind rund um die Uhr möglich.

Bereits beim Einzug unterstützen Hausleiterin und Leiterin des Pflege- und Betreuungsdienstes Angehörige mit Gesprächen und Informationen. Die Mitarbeiterinnen der Verwaltung geben Informationen zu Anmeldeformalitäten, dem Heimeinzug, der Finanzierung und informieren über das Angebot der Tagespflege. Auf Wunsch bieten sie Hausführungen an. Musterzimmer können auf Anfrage besichtigt werden. Informationsbroschüren liegen im Eingangsbereich zur freien Entnahme auf.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter binden Angehörige auf Wunsch ab dem ersten Tag in die Pflege- und Betreuungsprozesse im Haus ein. Die Hausleiterin organisiert Angehörigenabende, die sie zur Informationsweitergabe über Änderungen und Neuerungen im SeneCura Sozialzentrum Kirchberg nutzt. Bei Bedarf und Interesse der Angehörigen organisiert die Hausleiterin fachliche Vorträge, z.B. zum Thema Demenz.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Die Führungskräfte achten bei der Nach- und Neubesetzung von Dienstposten auf eine Durchmischung der Teams hinsichtlich des Alters. Praktikantinnen und Praktikanten sowie Schülerinnen und Schüler bringen neues Wissen aus der Ausbildung mit in den Arbeitsalltag im SeneCura Sozialzentrum Kirchberg. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Fortbildungen besucht haben, geben ihr Wissen in Minitrainings und Teambesprechungen an Kolleginnen und Kollegen weiter. Schulungsunterlagen stehen allen Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können ihr Wissen bezüglich anderer und/oder neuer Techniken zur Pflege und Betreuung von Bewohnerinnen und Bewohnern einbringen.

4.2. Ergebnisfelder

Das Zertifizierungsteam hat die folgenden 10 Ergebnisfelder einer detaillierten Bewertung unterzogen.

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Heimeinzug

Den Führungskräften ist bewusst, dass die Pflegevisite ein wichtiges Instrument zur Kontrolle des Pflege- und Betreuungsprozesses ist. In einer Kennzahl erfasst die Leiterin des Pflege- und Betreuungsdienstes den Anteil der durchgeführten Pflegevisiten in Prozent in einem Jahr. Sie berücksichtigt dabei alle Bewohnerinnen und Bewohner, die länger als 3 Monate im Haus gewohnt haben. Die Durchführung und Auswertung der Pflegevisiten obliegen der Pflegedienstleiterin und den Wohnbereichsleitungen.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Stabstelle Qualitätsmanagement führt einmal jährlich eine Bewohnerinnen- und Bewohnerbefragung durch. Abgefragt wird dabei die allgemeine Zufriedenheit mit der Begleitung, Betreuung und Pflege im Haus. Die Zufriedenheit setzt sich aus mehreren Merkmalen zusammen wie z.B. respektvoller Umgang, Zuverlässigkeit und Reaktionszeit auf einen Notruf. Bei den einzelnen Merkmalen können die Bewohnerinnen und Bewohner mittels Ratingskala „sehr zufrieden“, „zufrieden“, „wenig zufrieden“ oder „gar nicht zufrieden“ ankreuzen. In einer Kennzahl erfasst das Qualitätsmanagement den Durchschnittswert und übermittelt diese an die Hausleiterin.

- Sterbebegleitung und Abschied

Führungskräften sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist es ein Anliegen, dass Bewohnerinnen und Bewohner in einem geborgenen und gewohnten Umfeld mit bekannten Menschen, vertrauten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und auf Wunsch der ehrenamtlichen Hospizbegleitung versterben können. In einer Kennzahl erhebt die Hausleiterin den Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, die im Haus verstorben sind.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Anreiz und Motivation

Eine geringe Anzahl von Krankenstandsstunden und somit eine geringe Abwesenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirkt sich positiv auf die Pflege- und Betreuungsqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aus. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind motivierter, wenn sie nicht zu häufig für erkrankte Kolleginnen und Kollegen Dienst verrichten müssen. Die Führungskräfte bilden die jährlichen Krankenstandsstunden im Verhältnis zur Sollarbeitszeit in Prozent in einer Kennzahl ab.

- Arbeitszeit

Die Ansammlung von Nachtstunden überfordert Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und macht sie unzufrieden. Auch das Krankheitsrisiko steigt bei kontinuierlicher Mehrarbeit. Diese Belastung überträgt sich negativ auf die Pflege- und Betreuungsqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Eine hohe Anzahl an Nachtstunden und Mehrstunden

führt zu finanziellen Rückstellungen. Dies beeinflusst das wirtschaftliche Ergebnis des Hauses und damit auch die Möglichkeit, Investitionen, die Bewohnerinnen und Bewohnern zugutekommen, zu tätigen. Ziel der Führungskräfte ist es daher, diese Stunden möglichst niedrig zu halten. In einer Kennzahlt erfasst die Hausleiterin den durchschnittlichen Saldo der Mehr- und Nachtarbeitsstunden pro Vollzeit-Äquivalent.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Informationen, die potenzielle Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige erhalten, sollen klar und verständlich sein. Die Adressatinnen und Adressaten der Information sollen sich kompetent beraten und gut aufgehoben fühlen. Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörige können ihre Zufriedenheit mit der Informationsweitergabe bei einer jährlichen Befragung rückmelden. Dies erfolgt anonym mit einem standardisierten Fragebogen. Die Auswertung nimmt das zentrale Qualitätsmanagement des Trägers vor und übermittelt das Ergebnis in schriftlicher Form an die Hausleiterin. Die Hausleiterin analysiert das Ergebnis mit einer Kennzahl, die den Durchschnittswert der eingelangten Rückmeldungen darstellt.

- Organisation

Die Tiroler Landesregierung hat für das SeneCura Sozialzentrum Kirchberg sechs Tagespflegeplätze genehmigt und finanziert. Die Tagespflege kann halbtags (4,5 Stunden) oder ganztags (8 Stunden) in Anspruch genommen werden. Die Hausleiterin erfasst die Auslastung der Tagespflege in einer Kennzahl. Abgebildet werden dabei die in Anspruch genommenen Stunden im Verhältnis zu den verfügbaren Stunden pro Jahr.

- Personalmanagement

Eine geringe Fluktuation dient der Kontinuität und Stabilität im Team. Dies wiederum hat Auswirkungen auf die Qualität in der Pflege und Betreuung. Durch ein stabiles Team bleiben erlerntes Wissen und Erfahrungen im Unternehmen. In der Kennzahl „Fluktuationsrate“ bildet die Hausleiterin den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das Haus innerhalb eines Jahres verlassen haben, ab.

Fokus UMFELD

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Hausleiterin möchte durch aktive Presseaussendungen die Vorzüge und Aktivitäten des Sozialzentrums Kirchberg in der Öffentlichkeit darstellen und damit ein positives Image erzeugen. Die Presseberichte sollen die Betreuungs- und Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner widerspiegeln. Zukünftige Bewohnerinnen und Bewohner sollen dadurch ihre Hemmschwelle, ins SeneCura Sozialzentrum Kirchberg einzuziehen, verlieren. Für die Hausleiterin ist es wichtig, mit dieser Maßnahme ungenützte Pflege- und Betreuungsplätze zu vermeiden. Auch potentielle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möchte sie mit der aktiven Pressearbeit auf das SeneCura Sozialzentrum Kirchberg aufmerksam machen. In einer Kennzahl erfasst sie die Anzahl der Presseaussendungen, die in einem

Kalenderjahr durch eine externe PR Agentur veröffentlicht und auf die Homepage des SeneCura Sozialzentrums Kirchberg gestellt wird.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Eine kontinuierliche Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichert die Betreuungs- und Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich durch das Angebot, Fort- und Weiterbildungen absolvieren zu können, wertgeschätzt. Dies wirkt sich positiv auf ihre Zufriedenheit aus. In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin die Anzahl der Weiterbildungsstunden je Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter im Verhältnis zur Sollarbeitszeit in Prozent.

5. Praxisbeispiele

Das folgende Beispiel zeigt auf, wie theoretisches Wissen und Konzepte in der Praxis umgesetzt werden.

Das Projekt "Einführung in die Grundlagen der Haustechnik":
Aus dem Mangel an technischen Informationen und den unterschiedlichen Aufgaben der einzelnen Funktionsbereiche ergeben sich oft Schwierigkeiten in der Handhabung von technischen Geräten und in der Folge Fehlbedienung und unnötige Reparaturen. Wesentliche Bereiche betreffen die Handhabung der Pflegebetten, das elektronische Rufsystem, Desorientierten Systeme, elektrische Sicherungen und das Heizungs- und Lüftungssystem. Eine Projektgruppe bestehend aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Haustechnik, Küche und Pflege analysierte die am häufigsten auftretenden Fehler und Problemfelder. Anschließend visualisierten sie die korrekte Handhabung und Anleitung. Anhand der so entstandenen Mappe erfolgte eine Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Grundlagen der Haustechnik. Die Inhalte wurden auch in die Einschulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter integriert. Das Projekt dient der Bedienungssicherung und Gefahrenreduktion. Es gewährleistet funktionierende technische Hilfsmittel für die Bewohnerinnen und Bewohner. Das Vorgehen besticht vor allem durch den einfachen Lösungsansatz, um ein bekanntes Schnittstellenproblem im Heimalltag zwischen den Funktionsbereichen unkompliziert und schnell zu lösen.

Datum Freigabe des Berichts: 13.12.2019	
Brigitte Wiesinger MSc elektronisch gezeichnet	Mag. Johannes Wallner elektronisch gezeichnet
Mag.ª (FH)Stefanie Freisler elektronisch gezeichnet	Mag.ª Andrea Freisler-Traub elektronisch gezeichnet
Unterschrift der Zertifizierer/innen	**Freigabe durch NQZ-Zertifizierungseinrichtung**

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des SeneCura Sozialzentrum Kirchberg in Tirol zur Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern gemäß Art. 15 a B-VG über gemeinsame Maßnahmen des Bundes und der Länder für pflegebedürftige Personen samt Anlagen wurde überprüft und von der NQZ-Zertifizierungseinrichtung im Nationalen Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich freigegeben.