



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**SeneCura Laurentiuspark Bludenz**  
**SeneCura Sozialzentrum Haus Bludenz GmbH**

**31.08.2018**

## Inhalt

---

<b>1. Zertifizierungsergebnis .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Allgemeine Informationen .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Besondere Merkmale des Hauses .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder .....</b>	<b>4</b>
4.1. Qualitätsfelder .....	4
4.2. Ergebnisfelder .....	8
<b>5. Praxisbeispiele .....</b>	<b>11</b>
<b>Anlage: Bericht zur Strukturqualität .....</b>	<b>12</b>

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Der SeneCura Laurentiuspark Bludenz hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Der SeneCura Laurentiuspark Bludenz liegt in einem ruhigen Teil der „Alpenstadt“ Bludenz, in direkter Nachbarschaft zum Landeskrankenhaus. Das 2008 errichtete Haus ist zu Fuß etwa zehn Minuten vom historischen Stadtkern entfernt. Dies ermöglicht den Bewohnerinnen und Bewohnern, bei entsprechender Mobilität, auch die Infrastruktur der Stadt zu nutzen.

Der SeneCura Laurentiuspark Bludenz ist Lebensraum für 97 Menschen, die in Einzelzimmern in Dauer- oder Kurzzeitpflege wohnen. Der viergeschossige Bau ist in fünf Wohnbereiche gegliedert. Im Erdgeschoss befinden sich Verwaltung, Küche, Wäscherei, Kapelle, Frisörsalon und Fitnessraum. Die Wohnbereiche sind durch breite, lichtdurchflutete Gänge miteinander verbunden, die Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörige gerne auch als Treffpunkte nutzen. Der SeneCura Laurentiuspark Bludenz ist großzügig gestaltet. Die Räumlichkeiten sind wohnlich eingerichtet und wirken gepflegt.

Das Haus ist von zwei großzügigen Gartenanlagen umgeben. Es bietet auf jeder Etage auch Terrassen. In den Gartenanlagen finden sich viele Sitzgelegenheiten unter schattenspendenden Bäumen.

## **3. Besondere Merkmale des Hauses**

---

Das Haus zeichnet sich in der Pflege und Betreuung durch zwei Schwerpunkte aus: Validation/Gerontopsychiatrie und Palliativpflege. Die vom Träger angebotenen Fort- und Weiterbildungen konzentrieren sich vorwiegend auf diese Schwerpunkte, um eine möglichst breite Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und somit die gewünschte Qualität in Pflege und Betreuung sicherstellen zu können.

Das Wohlbefinden der im Haus lebenden Menschen steht im Mittelpunkt aller Handlungen und Maßnahmen. Dies zeigt sich im wertschätzenden und aufmerksamen Umgang mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, in der guten Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, im Einbeziehen der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Angehörigen in den Alltag des Hauses. Auch die hauseigene Küche geht flexibel auf die Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner ein.

Die Bewohnerinnen und Bewohner sind eingeladen, ihre Zimmer selbst zu gestalten und auch eigene Möbelstücke mitzubringen. Viele Bewohnerinnen und Bewohner nutzen dieses Angebot und verleihen ihren Zimmern einen individuellen, gemütlichen Charakter.

Der SeneCura Laurentiuspark Bludenz ist ein offenes Haus. Es steht den Bewohnerinnen und Bewohnern frei, jederzeit Besuch zu empfangen.

Vorbeugende, reaktivierende Pflege und Betreuung werden im Haus groß geschrieben. Die Ressourcen der Bewohnerinnen und Bewohner zu erkennen und zu fördern, soll deren physische Fähigkeiten möglichst lange erhalten. Einen Beitrag dazu leistet auch der

Fitnesscoach im Haus. Zweimal wöchentlich „bewegt“ er im Fitnesscenter Bewohnerinnen und Bewohner sowie Bludenzerinnen und Bludenzer ab 77. Ein Drittel der Bewohnerinnen und Bewohner nimmt regelmäßig am Training teil und hält sich so fit für die täglichen Aktivitäten. Das Fitnesscenter können auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen.

Der Hausleiter hat im Jahr 2016 das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® eingeführt. 2017 erhielt das Haus die Auszeichnung als „E-Qalin® Qualitätshaus nach Selbstbewertung“.

## **4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder**

---

### **4.1. Qualitätsfelder<sup>1</sup>**

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

#### **Fokus BEWOHNER/INNEN**

- Orientierung auf Biografie und Lebensstil

Das im Haus gelebte Pflege- und Betreuungskonzept "Näher zum Menschen" beschreibt die Pflegeschwerpunkte. Ziel ist es, die Individualität der Bewohnerinnen und Bewohner und deren Recht auf Selbstbestimmung sowie Privat- und Intimsphäre zu wahren. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter legen Wert auf einen respektvollen Umgang mit den Bedürfnissen, Wünschen, Ängsten und Grenzen der Bewohnerinnen und Bewohner.

- Autonomie

Zur Unterstützung der Betreuung von Menschen mit Demenz und herausforderndem Verhalten gibt es die Arbeitsgemeinschaft ARGE-Validation. Im Rahmen von Fallbesprechungen planen die Mitglieder der ARGE-Validation, die Wohnbereichsleiterinnen und -leiter und die Pflegemitarbeiterinnen und -mitarbeiter des betroffenen Wohnbereiches individuelle Maßnahmen. Die Achtung von Würde und Persönlichkeit sowie Privatsphäre und Selbstbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner zeigt sich in verschiedenen Maßnahmen, wie z.B. freie Arztwahl, individuelle Besuchszeiten, Förderung der Kontakte zu Freundinnen, Freunden und Bekannten, Selbstbestimmung bei der Teilnahme an Veranstaltungen, Einzelzimmer mit der Möglichkeit von gesonderten Regelungen für Ehepaare und ein sorgsamer Umgang mit freiheitsbeschränkenden Maßnahmen.

- Heimeinzug

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen die Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren An- und Zugehörige beim Einzug in den SeneCura Laurentiuspark Bludenz in allen Belangen. Der Pflegedienstleiter bietet Vorgespräche auch Zuhause an und erhebt dabei möglichst viele Informationen im Vorfeld des geplanten Einzugs. Dadurch sind alle beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die neue Bewohnerin bzw. den neuen Bewohner gut vorbereitet und können individuelle Wünsche und Gewohnheiten von Beginn an

---

<sup>1</sup> Um die Bemühungen des Hauses um eine laufende Qualitätsentwicklung zu unterstützen, hat das Zertifizierungsteam zu Qualitätsfeldern, in denen Verbesserungen möglich sind, Handlungsempfehlungen abgegeben.

berücksichtigen. Das Zimmer wird vor dem Einzug „geräuchert“. Ein Türschild und ein Blumenstrauß vermitteln das Gefühl des Willkommenseins.

#### - Tagesstruktur und Heimleben

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist es ein Anliegen, individuelle Bedürfnisse und Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner zu berücksichtigen. Das beginnt beim Beibehalten der Schlafgewohnheiten, reicht über flexible Zeiten für die Einnahme der Mahlzeiten und die Möglichkeit, aus verschiedenen Speisen wählen zu können, bis hin zur Gestaltung des Tagesablaufes entsprechend den eigenen Wünschen und Vorlieben. Die großzügigen Zimmer geben den Bewohnerinnen und Bewohnern die Möglichkeit, eigene Möbel mitzunehmen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bieten den Bewohnerinnen und Bewohnern unter dem Titel "Jahreswunsch" an, einen lang gehegten Wunsch in Erfüllung gehen zu lassen. So wurden z.B. Gondelfahrten auf den Muttersberg durchgeführt. Die Bewohnerinnen und Bewohner haben auch die Möglichkeit, in einem anderen Haus des Trägers eine Urlaubswoche zu verbringen und dabei auch die Umgebung zu erkunden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung informieren die Bewohnerinnen und Bewohner täglich mit der „Tagespost“ über alles Wissenswerte zum Tag. Einen großen Stellenwert hat im Haus die seelsorgerische Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner. Jährlich befragt der Hausleiter in einer anonymen Befragung die Bewohnerinnen und Bewohner und deren An- und Zugehörige, wie zufrieden sie u.a. mit der Tagesgestaltung und dem Veranstaltungsangebot sind.

#### - Medizinische und therapeutische Betreuung

Die ehemaligen Hausärztinnen und Hausärzte der Bewohnerinnen und Bewohner sind auch im SeneCura Laurentiuspark Bludenz für die medizinische Betreuung zuständig. Weiters sind eine Fachärztin für Psychiatrie, eine Diätologin sowie externe Therapeutinnen und Therapeuten für Physio- und Ergotherapie und Logopädie im Haus tätig. Fachärztliche Visiten finden, sofern möglich, im Haus statt. Zudem ist rund um die Uhr eine diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson anwesend. Inkontinenz-Beauftragte sorgen für eine optimale Versorgung mit Inkontinenzprodukten. Das hausinterne Palliativteam arbeitet eng mit dem Mobilien Palliativteam des Landeskrankenhauses Hohenems zusammen. Einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen über Ausbildungen im Schmerz- und Wundmanagement. Bei auswärtigen Arzt- oder Therapiebesuchen organisieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Bedarf die Begleitung durch Angehörige oder Ehrenamtliche. Im hauseigenen Fitnesscenter gibt es für die Bewohnerinnen und Bewohner des SeneCura Laurentiuspark Bludenz ein Fitnesstraining zum Muskelaufbau und zur Sturzprophylaxe.

#### - Sterbebegleitung und Abschied

Die Palliativpflege gehört zu den Pflegeschwerpunkten des SeneCura Laurentiuspark Bludenz. Das hausinterne Palliativteam koordiniert die Zusammenarbeit aller relevanten Personen und Institutionen. Mit einem Palliativbogen erheben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die körperlichen, sozialen und spirituellen Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner für die letzte Lebensphase, wie z.B. seelsorgerische Begleitung und Krankensalbung oder Krankenhaustransfer. Es erfolgt eine angemessene Schmerzbehandlung unter Einbezug der Hausärztin bzw. des Hausarztes und der im Haus tätigen Pain-Nurses. Die Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter binden die An- und Zugehörigen auf Wunsch in alle geplanten Maßnahmen ein. Sie gestalten den Abschied von verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohnern respektvoll. So gibt es den Aushang einer Parte, ein Ge-

denkbuch liegt in der Kapelle auf, und das Sekretariat organisiert eine Blumenschale für das Begräbnis. Zweimal jährlich führt das Palliativteam eine Gedenkfeier durch, zu der alle betroffenen An- und Zugehörigen eingeladen werden.

## Fokus MITARBEITER/INNEN

### - Führung und Partizipation

Die Führungskräfte des SeneCura Laurentiuspark Bludenz bemühen sich um die Potentiale der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Es ist gelebte Kultur, dass die Führungskräfte bei offener Tür arbeiten und damit signalisieren, dass sie jederzeit für Anliegen und Vorschläge der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Der Betriebsrat ist in wesentliche Themen eingebunden. Im Haus gibt es Arbeitsgemeinschaften zu den Schwerpunkten Palliativ Care, Validation und Gerontopsychiatrie, Aromapflege, Schmerzmanagement, Ernährung sowie Wundmanagement. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Wohnbereiche bringen sich in diese Gruppen ein. Die Verantwortlichen der Arbeitsgemeinschaften vereinbaren mit dem Pflegedienstleiter jeweils zu Beginn des Jahres Ziele und können die Umsetzung eigenverantwortlich gestalten. Die Führungskräfte erfahren in den jährlich geführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Entwicklungsgesprächen die Erwartungen und Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie holen in diesen Gesprächen auch aktiv Feedback zu ihrem Führungsverhalten ein.

### - Kommunikation und Information

Eine Entscheidungs- und Kommunikationsmatrix regelt die Bereitstellung von Informationen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Im Haus gibt es vielfältige Formen der Informationsweitergabe, z.B. tägliche Übergabegespräche zwischen Nacht- und Tagdienst oder regelmäßige Teamtreffen und Fallbesprechungen, welche die Verantwortlichen der Arbeitsgemeinschaften "Palliativ" und "Validation" organisieren.

### - Zusammenarbeit

Die Führungskräfte pflegen eine enge und konstruktive Zusammenarbeit. Der SeneCura Laurentiuspark Bludenz legt Wert auf eine gute Kooperation mit externen Partnerinnen und Partnern, wie z.B. den Ausbildungsstätten oder den mobilen Hospiz- und Palliativteams. Im Haus ist ein Anbieter von Mobilien untergebracht. Dadurch ist Zusammenarbeit z.B. beim Einzug neuer Bewohnerinnen und Bewohner und bei der Begleitung in den ersten Tagen möglich. Externe Physio- und Ergotherapeutinnen und -therapeuten kommen regelmäßig ins Haus. Sie sind gut in die Teams integriert. Der Austausch mit anderen Häusern des Trägers SeneCura findet im Rahmen gemeinsamer Besprechungen, Fortbildungen und beim Urlaubsaustausch der Bewohnerinnen und Bewohner statt. Die Führungskräfte des SeneCura Laurentiuspark Bludenz arbeiten in verschiedenen Gremien und Projekten des Landes Vorarlberg mit.

### - Arbeitszeit

Die Führungskräfte des SeneCura Laurentiuspark Bludenz sind bemüht, das Arbeitsumfeld der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter so angenehm und motivierend wie möglich zu gestalten. Dazu gehört auch das Eingehen auf persönliche Wünsche und Bedürfnisse im Zuge der Diensteinteilung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können ihre Wünsche mündlich, in Papierform oder elektronisch direkt bei der bzw. dem für sie zuständigen Dienstplanverantwortlichen einbringen. Die Planung der Urlaube erfolgt grundsätzlich im

Jänner, um den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern das frühzeitige Buchen von Urlaubsan-geboten zu ermöglichen. Grundsätzlich sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereit, in arbeitsintensiven Zeiten mehr Stunden zu leisten als vereinbart wurde. Wichtig ist gleich-zeitig, dass diese mehr geleisteten Stunden auch wieder abgebaut werden, um die not-wendige Work-Life-Balance zu gewährleisten.

## Fokus FÜHRUNG

### - Organisation

Über die Konzernorganisation des Trägers sind nahezu alle Prozesse in ihren Grundzügen beschrieben. Das Haus selbst bringt sein Wissen und seine Expertise in die Weiterent-wicklung der Prozesse und Standards vor allem durch den Pflegedienstleiter ein. Mit der Paracelsus Medizinischen Universität Salzburg wurde das Projekt "Schmerz" umgesetzt (Pain Nurse Ausbildung). Das Projekt "SeneCura Campus" war zum Zeitpunkt der Zertifi-zierung im Aufbau. Der Pflegedienstleiter unterrichtet an der Fachhochschule Dornbirn in der Ausbildung zum Basalen und Mittleren Pflegemanagement. Dadurch ist er im ständi-gen fachlichen Austausch mit Kolleginnen und Kollegen und verfolgt neue Entwicklungen im Bereich Pflege und Betreuung.

### - Finanzressourcen

Der Hausleiter berücksichtigt bei der Erstellung des jährlichen Budgets die Ergebnisse der vergangenen Jahre sowie die zukünftigen, strategischen Zielsetzungen. Die Einnahmen differenziert er nach Kurz- und Langzeitpflege und Zusatzangebote, wie z.B. Betreutes Wohnen, Essen auf Rädern und offener Mittagstisch.

### - Mitarbeiter/innenführung

Die Führungskräfte leben einen kollegialen und wertschätzenden Führungsstil. Die Mitar-beiterinnen und Mitarbeiter heben die Vorbildwirkung und die Transparenz im täglichen Handeln von Hausleiter und Pflegedienstleiter hervor. Alle Führungskräfte sind sich ihrer Vorbildfunktion bewusst und nehmen sich Zeit für individuelle Gespräche. Hausleiter und Pflegedienstleiter sind für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreichbar: Sie besuchen täglich alle Wohnbereiche und führen Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Bewohnerinnen und Bewohnern sowie An- und Zugehörigen.

## Fokus UMFELD

### - Angehörige und Besucher/innen

Angehörige haben in der Regel über den Hausleiter oder den Pflegedienstleiter den ersten Kontakt mit dem SeneCura Laurentiuspark Bludenz. Der Pflegedienstleiter lädt die An- und Zugehörigen zu Gesprächen ein, um die Biografie der Bewohnerinnen und Bewohner möglichst vollständig zu erfassen. Die Pflegepersonen binden die Angehörigen über den gesamten Betreuungszeitraum in die Arbeit ein. Sie vereinbaren mit den Angehörigen und der Hausärztin bzw. dem Hausarzt auch Maßnahmen und Verhaltensweisen, die zu er-greifen sind, wenn die Bewohnerin bzw. der Bewohner in die letzte Lebensphase eintritt. Der Hausleiter veranstaltet jährlich Informationsabende für die An- und Zugehörigen. Er informiert regelmäßig über die Zeitung "SeneCura Inform". Beschwerden bespricht der Hausleiter in der Leitungssitzung mit allen Führungskräften.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

### - Aus-, Fort- und Weiterbildung

Der Schwerpunkt der Aus-, Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegt im Bereich Validation/Gerontopsychiatrie und in der Palliativbetreuung. Haus- und Pflegedienstleiter legen Wert darauf, dass das gesamte Pflegepersonal einen bestimmten Qualifikationslevel erreicht. Das soll sicherstellen, dass die Inhalte der definierten Schwerpunkte in der täglichen Arbeit umgesetzt werden. Ein Kinästhetik-Trainer ist im Haus beschäftigt und bringt Inputs aus seinem Fachbereich in die Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein. Zum Zeitpunkt der Zertifizierung befand sich das Projekt „SeneCura Campus“ in Umsetzung. Es handelt sich um eine Online-Schulungsplattform für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten über diese Plattform Unterweisungen mit abschließender Erfolgskontrolle. Darüber hinaus wird über diese Plattform auch das Kompetenzmanagement gesteuert. Es visualisiert jene Wissensbereiche einer Mitarbeiterin bzw. eines Mitarbeiters, die bereits abgedeckt sind, und zeigt jene auf, in welchen noch Entwicklungsbedarf besteht.

### 4.2. Ergebnissfelder<sup>2</sup>

Das Zertifizierungsteam hat die folgenden zehn Ergebnissfelder einer detaillierten Bewertung unterzogen.

## Fokus BEWOHNER/INNEN

### - Autonomie

Den Führungskräften sind Freiheit und Sicherheit der Bewohnerinnen und Bewohner ein großes Anliegen. Freiheitsbeschränkende Maßnahmen führen für diese zu Belastungen und haben somit einen unmittelbaren Einfluss auf die Lebensqualität. Mit der Kennzahl „Freiheitsbeschränkungen insgesamt“ wird die Anzahl aller gemeldeten medikamentösen und mechanischen freiheitsbeschränkenden Maßnahmen in Relation zur Gesamtzahl der Bewohnerinnen und Bewohner erfasst und im Rahmen eines jährlich stattfindenden Evaluierungsgesprächs zwischen Haus- und Pflegedienstleiter, Wohnbereichsleitungen sowie der Bewohnerinnen- und Bewohnervertretung analysiert. Im Rahmen von Teambesprechungen erarbeiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege bei Bedarf individuelle Maßnahmen für Bewohnerinnen und Bewohner, um deren Freiheit und Sicherheit zu gewährleisten.

### - Pflege- und Betreuungsprozess

Der Ernährungsstatus hat direkten Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Pflegepersonen erheben und dokumentieren monatlich das Gewicht der Bewohnerinnen und Bewohner. Der Ist-Wert der Kennzahl „Mangelernährung“ umfasst den prozentuellen Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, welche keine Verschlechterung des Ernährungszustandes (Gewichtsabnahme) aufweisen. Diätetische Maßnahmen be-

<sup>2</sup> Um die Bemühungen des Hauses um eine laufende Qualitätsentwicklung zu unterstützen, hat das Zertifizierungsteam zu Ergebnissfeldern, in denen Verbesserungen möglich sind, Handlungsempfehlungen abgegeben.



spricht die zuständige Mitarbeiterin bzw. der zuständige Mitarbeiter mit der Diätologin und setzt sie um.

- Sterbebegleitung und Abschied

Die Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner im gewohnten und vertrauten Umfeld leistet einen wichtigen Beitrag zur Lebensqualität in der letzten Lebensphase. Die Führungskräfte des SeneCura Laurentiuspark Bludenz haben dies in der Pflegephilosophie „Bestens begleitet“ verankert. Ziel ist es, die Bewohnerinnen und Bewohner in Würde bis zum Tod zu begleiten und einen Krankhaustransfer nach Möglichkeit zu vermeiden. Um dieses Ziel zu erreichen, bespricht der Pflegedienstleiter die Ergebnisse der Kennzahl "Anzahl der im Zeitraum eines Kalenderjahres im Heim verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohner in Relation zur Gesamtzahl der in diesem Zeitraum verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohner“ mit den Wohnbereichsleitungen und der Koordinatorin der ARGE Palliativ und erarbeitet gemeinsam mit ihnen Jahresziele.

## **Fokus MITARBEITER/INNEN**

- Führung und Partizipation

Die Führungskräfte des SeneCura Laurentiuspark Bludenz sind davon überzeugt, dass die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Qualität der Leistungserbringung beeinflusst. Der Hausleiter erfasst in einer Online-Befragung die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen des jährlichen Wettbewerbs der Arbeiterkammer Vorarlberg zum „Besten Arbeitgeber Vorarlbergs“. Ein externes Marketing-Institut wertet die Ergebnisse aus und leitet sie an den Hausleiter weiter. Der Hausleiter analysiert die Kennzahl „Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema Interessante Tätigkeit“ gemeinsam mit dem Pflegedienstleiter.

- Arbeitszeit

Es ist wichtig, dass die Führungskräfte die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend dem in den Dienstverträgen vereinbarten Beschäftigungsausmaß einsetzen. Dadurch verhindern sie Probleme, die mit beruflicher Überforderung einhergehen, und fördern die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Gesunde und ausgeglichene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten qualitativere Arbeit. Der Hausleiter erhebt monatlich die Anzahl der Mehrstunden und analysiert einmal jährlich gemeinsam mit dem Pflegedienstleiter deren Veränderung im Vergleich zum Vorjahr.

## **Fokus FÜHRUNG**

- Finanzressourcen

Die Führungskräfte legen Wert auf eine möglichst hohe Auslastung des Hauses. Die dadurch erzielten Einnahmen bieten u.a. Ressourcen zur Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen. Gleichzeitig ist es den Führungskräften ein Anliegen, An- und Zugehörigen verstorbener Bewohnerinnen und Bewohner ausreichend Zeit zum Ausräumen der persönlichen Gegenstände zu geben. Der Prozess für einen Neueinzug dauert zwischen vier und sieben Tagen. Der Hausleiter erhebt monatlich die Kennzahl "Auslastung des Hauses".

- Personalmanagement

Die Führungskräfte im SeneCura Laurentiuspark Bludenz haben erkannt, dass für die dauerhafte Erbringung von qualitativ hochwertigen Pflegeleistungen die tatsächliche Nutzung der Urlaubsansprüche wichtig ist. Berufliche Überforderung wird dadurch verhindert, die Gesundheit und Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gefördert. Der Hausleiter erhebt die Kennzahl „Resturlaubstage im Pflegebereich“ monatlich aus dem Dienstplanprogramm und analysiert diese gemeinsam mit dem Pflegedienstleiter und den Wohnbereichsleitungen. Die Kennzahl erfasst den Anteil der Resturlaubstage in Relation zum gesamten jährlichen Urlaubsanspruch für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Pflegebereich tätig sind.

- Mitarbeiter/innenführung

Eine geringe Fluktuation sichert Kontinuität und Stabilität in den Teams und beeinflusst somit die Qualität der Leistungserbringung. Zur Steuerung kommt die Kennzahl "Fluktuationsrate für den Bereich der Pflege und Betreuung" zur Anwendung. Hausleiter und Pflegedienstleiter analysieren die Austrittsgründe von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und besprechen diese mit den Wohnbereichsleitungen.

## Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Der Träger SeneCura führt jährlich eine umfangreiche Befragung zur Zufriedenheit aller Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren An- und Zugehöriger durch. Die Befragung liefert Aufschlüsse darüber, wie die Lebensqualität empfunden wird und in welchen Bereichen Anpassungen notwendig sind. Die Erhebung erfolgt mit einem standardisierten Fragebogen, die detaillierte Auswertung übernimmt die Zentrale in Wien. Diese stellt die Ergebnisse dem SeneCura Laurentiuspark Bludenz zur Verfügung. Der Hausleiter und der Pflegedienstleiter analysieren die „allgemeine Zufriedenheit der Bewohner/innen und Angehörigen“. Sie berücksichtigen auch die Detailergebnisse der einzelnen Fragen. Der Hausleiter präsentiert die Ergebnisse allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Rahmen einer Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Versammlung, dem sogenannten „Gesamtteamtreff“. Vorschläge für Steuerungsmaßnahmen können dort von allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern eingebracht werden.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Fort- und Weiterbildung sind für eine qualitativ hochwertige Betreuung und Pflege von großer Bedeutung. Mit Validation und Palliativ-Care können speziell Personen mit Demenz und Menschen in ihrer letzten Lebensphase hochwertig betreut und begleitet werden. Wesentlich dafür ist, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über das entsprechende Wissen verfügen. Der Hausleiter wertet jährlich aus dem Dienstplanprogramm aus, wie hoch der Anteil der absolvierten Fort- und Weiterbildungsstunden an den gesamten Soll-Stunden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege ist. Im Rahmen der monatlichen Budgetkontrolle erhebt er zudem den Erfüllungsgrad des Fortbildungsplanes. Hausleiter und Pflegedienstleiter analysieren die „Anzahl der Fort- und Weiterbildungsstunden im Pflegebereich“ nach Ablauf des Jahres.

## 5. Praxisbeispiele

---

Die folgenden Beispiele zeigen auf, wie theoretisches Wissen und Konzepte in der Praxis umgesetzt werden.

### **Flexibilität in der Speisenauswahl und bei den Essenszeiten**

Bewohnerinnen und Bewohner können jeden Tag neben dem Hauptmenü zwischen fünf weiteren Speisen zum Mittag- und/oder zum Abendessen auswählen. Die Essenszeiten orientieren sich an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner.

### **Sinneserlebnis Wald**

Im 1. Obergeschoss des Hauses befindet sich ein Durchgangsbereich, der dekorativ als Wald gestaltet ist. Die Wände sind flächendeckend mit Waldmotiven tapeziert, der Boden ist mit Hackgut bestreut. Ein Rehkitz versteckt sich in einer Ecke, eine Sitzbank lädt zum Verweilen ein. Eine entsprechende Geräuschkulisse verstärkt das Sinneserlebnis Wald.

### **Konzept "Bestens Begleitet"**

Dabei handelt es sich um ein für die Häuser von SeneCura entworfenes Programm mit dem Ziel, die Bewohnerinnen und Bewohner in der letzten Lebensphase bestmöglich zu begleiten. Im Rahmen einer Richtlinie sind Ziele, Grundlagen und Voraussetzungen definiert. Die Prozessbeschreibung beinhaltet eine detaillierte Vorgabe zu den einzelnen Schritten im Rahmen der Palliativ-Begleitung.

### **Arbeitsgemeinschaften**

Die Schwerpunkte der Betreuung und Pflege, die der SeneCura Laurentiuspark Bludenz definiert hat, sind in verschiedenen Arbeitsgemeinschaften organisiert. Schwerpunkte sind Palliativ-Versorgung, Ernährungsvisiten, Aromapflege, Praktikumsanleitung, Schmerzmanagement und Inkontinenz. Koordinatorinnen und Koordinatoren leiten die einzelnen Arbeitsgemeinschaften und legen jeweils zu Beginn eines Jahres mit dem Pflegedienstleiter die Arbeitsinhalte fest. Dadurch gelingt es, fachliches Wissen zu bündeln und Wissenstransfer zu ermöglichen.

<b>Unterschrift der Zertifizierer/innen</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Markus Gruber	
Dipl. Pflegewirtin Franziska Maurhart	

<b>Freigabe durch NQZ-Zertifizierungseinrichtung</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Mag. Johannes Wallner	
Mag. <sup>a</sup> Andrea Freisler-Traub	

<b>Datum Freigabe des Berichts:</b>	13.10.2018
-------------------------------------	------------

### **Anlage: Bericht zur Strukturqualität**

Die Beschreibung des SeneCura Laurentiuspark Bludenz 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.