



NATIONALES
QUALITÄTSZERTIFIKAT
FÜR ALTEN- UND PFLEGEHEIME IN ÖSTERREICH

ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Bezirksalten- und Pflegeheim SENIORium Perg
Sozialhilfverband Perg

25.08.2017

Inhalt

1. Zertifizierungsergebnis	3
2. Allgemeine Informationen	3
3. Besondere Merkmale des Hauses	3
4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder.....	4
4.1. Qualitätsfelder	4
4.2. Ergebnisfelder	7
Anlage: Bericht zur Strukturqualität	10

1. Zertifizierungsergebnis

Das Bezirksalten- und Pflegeheim SENIORium Perg hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das 2012 errichtete SENIORium liegt in einer ruhigen Gegend von Perg. Das Haus ist von einer kleinen Gartenanlage umgeben. Weil die Stadtmitte von Perg zu Fuß in zehn Minuten erreichbar ist, profitieren die Bewohnerinnen und Bewohner des Bezirksalten- und Pflegeheims auch von Angeboten und Infrastruktur der Stadt.

Im SENIORium Perg stehen 102 Einzelzimmer für Langzeit- und Kurzzeitpflege zur Verfügung. Das Bezirksalten- und Pflegeheim ist großzügig gestaltet. Die Räumlichkeiten sind wohnlich eingerichtet und wirken gepflegt. Im viergeschoßigen Bau sind pro Etage drei Wohngruppen untergebracht. Im Erdgeschoß befinden sich zudem Verwaltung, Küche und Tagesbetreuung. Jede der Wohnetagen verfügt über einen zentralen Treffpunkt, den sogenannten „Dorfplatz“. Der Raum ist mit einer Wärmebank ausgestattet. Daneben befindet sich das Dienstzimmer für den Pflegedienst. Die hauseigene Küche ermöglicht es, flexibel auf die Speisewünsche der Bewohnerinnen und Bewohner einzugehen.

Auf jeder Etage gibt es Terrassen für Bewohnerinnen und Bewohner und ihre Besucherinnen und Besucher. In der hauseigenen Kapelle finden regelmäßig Gottesdienste und Andachten statt.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Das SENIORium Perg orientiert sich am Pflegemodell von Monika Krohwinkel. Dies bedeutet, dass die individuelle Lebensgeschichte jeder Bewohnerin bzw. jedes Bewohners Grundlage für Betreuung und Pflege ist. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemühen sich auf dieser Grundlage um Aktivierung bzw. Reaktivierung der Menschen. Ein Schwerpunkt des Hauses ist die Begleitung von an Demenz erkrankten Menschen.

Der Umgang der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Bewohnerinnen und Bewohnern ist nach den Beobachtungen des Zertifizierungsteams wertschätzend und aufmerksam. In den Teams herrscht eine offenkundig gute Zusammenarbeit. Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Angehörigen sind Teil des Alltags im Pflegeheim.

Die Bewohnerinnen und Bewohner sind eingeladen, ihre Zimmer selbst zu gestalten und dafür auch eigene Möbel mitzubringen. Viele Bewohnerinnen und Bewohner nutzen dieses Angebot, was im Haus für eine gemütliche und individuelle Atmosphäre sorgt.

Im SENIORium Perg befindet sich zusätzlich auch ein Tagesbetreuungszentrum des Roten Kreuzes.

Das Haus hat 2015 das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® implementiert. 2016 erhielt das SENIORium Perg die Auszeichnung „E-Qalin® Qualitätshaus nach Selbstbewertung“.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind bemüht, größtmögliche Autonomie der Bewohnerinnen und Bewohner in den verschiedenen Lebensbereichen zu gewährleisten. Das allgemeine Pflege- und Betreuungskonzept (s.o.) und ein spezielles Konzept für dementielle Erkrankungen stellen individuelle Wünsche und Bedürfnisse in den Mittelpunkt und fördern persönliche Ressourcen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen freiheitsein- und -beschränkende Maßnahmen nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams besonders achtsam ein.

- Kommunikation

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im SENIORium Perg legen Wert auf die offene und herzliche Kommunikation mit allen Bewohnerinnen und Bewohnern und deren Angehörigen. Für die an Demenz erkrankten Menschen im Haus kommt die spezielle Kommunikationsmethode der „Validation“ zum Einsatz, die ihnen Respekt und Anerkennung vermittelt.

- Tagesstruktur und Heimleben

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich bei der Gestaltung der Tagesstruktur an der Biografie und den Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner. Sie bieten vielfältige Anreize und Herausforderungen für Körper und Geist. So begleiten sie die Bewohnerinnen und Bewohner aktiv durch den Tag. Feste im Jahreskreis machen den Jahreslauf erfahrbar und ergänzen das Wochenprogramm mit seinen fixen Veranstaltungen.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten nach dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel (s.o.). Bedürfnisse, Fähigkeiten und Ressourcen der Bewohnerinnen und Bewohner sind daher Ausgangspunkte ihrer Arbeit. Das fördert die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beziehen Bewohnerinnen, Bewohner und Angehörige nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams so weit wie möglich in die Pflegeplanung mit ein.

- Ortsveränderungen

Ortsveränderungen (z.B. Heimeinzug, Transfer in Krankenhäuser oder zu Ärztinnen und Ärzten) bedeuten für Bewohnerinnen und Bewohner eines Pflegeheimes Stress. Das diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonal sorgt durch Einhaltung der für diese Fälle bestehenden Checklisten für ein geordnetes Umfeld. Die Aufregung für die

Betroffenen soll so auf ein Minimum reduziert werden. Angehörige oder Zivildienstleistende begleiten die Bewohnerinnen und Bewohner bei Ortsveränderungen.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation und Information

Die Führungskräfte im SENIORium Perg bemühen sich um eine möglichst gute Abstimmung der Mitglieder der einzelnen Teams. Zur Koordinierung der Betreuung finden täglich Teambesprechungen statt. Die Führung des Hauses hat zudem eine Notfallmappe für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erstellt. Sie umfasst Verfahrensanweisungen für verschiedenste Notfallsituationen, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stets richtig reagieren. Die Mappe liegt in allen Bereichen der Einrichtung auf. In Dienststellenversammlungen informiert der Träger des SENIORium Perg die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über wichtige Entwicklungen.

- Anreiz und Motivation

Die Dienstplanerstellerinnen und -ersteller berücksichtigen die persönlichen Wünsche und Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Damit will das SENIORium Perg sicherstellen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich wertgeschätzt fühlen und motiviert arbeiten. Die Bereichsleitungen führen jährlich mit jeder der ihnen organisatorisch zugeordneten Person ein strukturiertes Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit, an gesundheitsfördernden Aktivitäten und Betriebsausflügen teilzunehmen. Für besondere Leistungen vergibt das SENIORium Perg Bonuszahlungen.

- Arbeitszeit

Die Hausleiterin organisiert den Personaleinsatz mithilfe eines elektronischen Programms, das auch die Einhaltung der gesetzlichen Arbeitszeitregelungen überwacht und unterschiedliche Auswertungsmöglichkeiten bietet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bringen Urlaubswünsche direkt bei der Dienstplanerstellung ein. Sie können Dienste in Notfällen auch tauschen. Im Rahmen einer regelmäßigen Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhebt der Träger die Zufriedenheit mit Arbeitszeiten und Personaleinsatz. Erhoben wird auch die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit dem Personaleinsatz.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Die Führungskräfte des SENIORium Perg sind für das Qualitätsmanagement verantwortlich. Das seit Oktober 2015 implementierte Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® fördert mittels Selbstbewertung die Verbesserung und Weiterentwicklung. Weitere Impulse für das Qualitätsmanagement bringen die Ergebnisse der bisher einmal durchgeführten Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Angehörigen sowie Bewohnerinnen und Bewohner.

- Finanzressourcen

Die Führung setzt die zur Verfügung stehenden Mittel nach den Grundsätzen der Sparsamkeit, Zweckmäßigkeit und Angemessenheit ein. Der Sozialhilfeverband Perg beschließt den jährlichen Haushaltsvoranschlag in seiner Verbandsversammlung. Unterjährig kontrolliert die Hausleiterin, ob der Voranschlag eingehalten werden kann. Ist dies etwa aufgrund unvorhergesehener Mehraufwendungen nicht möglich, passt der Träger die Tarife entsprechend an. Der Sozialhilfeverband Perg leitet aus dem Kennzahlen-Vergleich seiner sechs Häuser Maßnahmen für die Haushaltsplanung ab.

- Personalmanagement

Das Land Oberösterreich legt per Verordnung fest, wie viele Dienstposten in Pflegeheimen mindestens vorgehalten werden müssen. Das SENIORium Perg überschreitet das Mindestmaß um zwei Prozent, um allfällige Schwankungen im Pflege- und Betreuungsbedarf zeitnah ausgleichen zu können. Bei der Personalauswahl bedient sich das Haus der Objektivierungskommission des Trägers. Dies stellt sicher, dass Bewerberinnen und Bewerber objektiv bewertet werden und somit die gleichen Chancen auf eine Einstellung beim Sozialhilfeverband Perg haben. Der Träger hat einen Vertretungspool eingerichtet, um auf unvorhergesehene Personalausfälle sofort reagieren zu können.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommunizieren nach Beobachtungen des Zertifizierungsteams offen mit den Angehörigen, die sich in der Folge gut informiert fühlen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen die Angehörigen als wichtige Partnerinnen und Partner. Sie beziehen diese aktiv in den Pflege- und Betreuungsprozess mit ein. Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemühen sich, anstehende Probleme gemeinsam mit den Angehörigen zu lösen und deren Anliegen im Einklang mit den Bedürfnissen ihrer Familienmitglieder zu erfüllen.

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Die aktive Medien- und Öffentlichkeitsarbeit „öffnet“ das Haus nach außen hin. Dies fördert soziale Beziehungen und damit Anregung und Aktivierung der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Hausleiterin organisiert gemeinsam mit dem Sozialhilfeverband Perg Medienauftritte und Veranstaltungen. Führungskräfte des Hauses sind in der Öffentlichkeit mit Projekten präsent. Ein Beispiel dafür ist das „Netzwerk Demenz“ in Zusammenarbeit mit dem Roten Kreuz.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Durch die Anwendung des Qualitätsmanagementsystems E-Qalin® und den damit verbundenen kontinuierlichen Verbesserungsprozess stellen die Führungskräfte die Weiterentwicklung des SENIORium Perg sicher. Die Führungskräfte reagieren nach den Befunden des Zertifizierungsteams auf Ideen, Anliegen, Wünsche und Anregungen aus

institutionalisierten sowie aus anlassbezogenen Gesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Für anonyme Beschwerden, Anregungen, Lob und Wünsche steht ein Postkasten zur Verfügung. Allfällige Beschwerden behandeln die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter systematisch (eigene Prozessbeschreibung).

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Der Sozialhilfverband Perg bemüht sich um eine gute Aus- und Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Er sieht dies als wesentliche Voraussetzung für qualitätsvolle Arbeit in der Pflege. Die meisten Fortbildungsveranstaltungen sind über das Jahr hinweg geplant. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich aber auch spontan für ein aktuelles Angebot entscheiden. Alle besuchten Fortbildungen werden in einem persönlichen Fortbildungspass vermerkt. Fortbildungen, die dem Träger besonders wichtig sind (z.B. Umgang mit an Demenz erkrankten Menschen), sollen von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besucht werden.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung an Biografie und Lebensstil

Die Führungskräfte im SENIORium Perg nutzen Pflegevisiten systematisch zur Überprüfung und Beurteilung der Qualität von Pflege und Betreuung. Daraus abgeleitete Maßnahmen sollen die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner erhöhen. In einer anonymen Befragung der im Haus lebenden Menschen ermitteln die Führungskräfte die Durchführungsrate der Pflegevisiten. Diese Kennzahl liefert Rückschlüsse auf die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit der persönlichen Pflege und Betreuungssituation.

- Autonomie

Die Gewährleistung von Individualität und Autonomie der Bewohnerinnen und Bewohner ist grundlegend für Pflege und Betreuung. Die Kontrolle der individuellen Aufstehzeit dient im SENIORium Perg als Qualitätsindikator für Autonomie. Diese wird mit der Kennzahl jenes Anteils der Bewohnerinnen und Bewohner abgebildet, die im Rahmen einer Befragung angeben, dass im SENIORium Perg auf ihren individuellen Tagesrhythmus (Aufstehzeit) bestmöglich eingegangen wird.

- Heimeinzug

Das SENIORium Perg legt großen Wert auf die intensive Begleitung beim Heimeinzug. Der Träger ermittelt in einer anonymisierten Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner deren Zufriedenheit mit dem Prozess des Heimeinzuges. Die Leiterin für Betreuung und Pflege holt ergänzend dazu Rückmeldungen im Rahmen persönlicher Gespräche und über die Erstpflegevisite ein.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Zusammenarbeit

Die gut funktionierende Zusammenarbeit zwischen den Berufsgruppen ist für die Arbeitsabläufe im Haus von zentraler Bedeutung. Im Rahmen der Befragung "Gesunde Mitarbeiter/innen sind uns ein Anliegen" liefern Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Rückmeldungen zu ihrer Zufriedenheit mit dem Teamwork im Haus. Die Hausleiterin und der Obmann des Sozialhilfeverbands Perg analysieren gemeinsam die Ergebnisse. Daraus werden Verbesserungen und weiterführende Vorhaben abgeleitet.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Den Führungskräften im SENIORium Perg ist eine klare Aufteilung der Kompetenzen und Zuständigkeiten innerhalb der Teams wichtig. Dies schafft Klarheit und hilft, Fehler zu vermeiden. Die Aufgaben und Verantwortungsbereiche der einzelnen Qualifikationsstufen sind in Stellenbeschreibungen genau festgelegt. Der Träger beauftragt regelmäßig eine Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, in der auch erhoben wird, ob die Zuständigkeiten und Verantwortungen klar definiert sind.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Die Erfüllung des Mindestpersonalschlüssels für das Pflege- und Betreuungspersonal (diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerinnen und -pfleger, Altenfachbetreuerinnen und -betreuer sowie Fachsozialbetreuerinnen und -betreuer) ist ein wesentlicher Faktor für die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Vorgabe des Trägers, dass dieser Standard zu 102 % und damit übererfüllt wird, sichert individuelle und bedürfnisorientierte Betreuungs- und Pflegequalität auch bei unvorhersehbaren Personalausfällen.

- Organisation

Den Führungskräften im SENIORium Perg ist es ein großes Anliegen, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter je nach Beschäftigungsausmaß möglichst gleichmäßig einzusetzen. Mehrstunden führen zu körperlicher und psychischer Belastung, die sich auf die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auswirken und die Betreuungsqualität negativ beeinflussen können. Deshalb gibt es ein Monitoring der Mehrstunden durch die Hausleiterin. Während des Jahres beobachten die Bereichsleitungen die Entwicklung und ergreifen, wenn nötig, selbständig Maßnahmen für einen gleichmäßigeren Arbeitseinsatz. Führungskräfte planen vorausschauend den Personalersatz, etwa mit Blick auf Pensionierungen. Sie organisieren bei längeren Ausfällen von einzelnen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern entsprechend qualifizierte Vertretungen.

- Personalmanagement

Die Hausleiterin und die Leiterin für Betreuung und Pflege ermitteln die Resturlaubsstunden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Ende des Jahres. Ein Anstieg der Resturlaubsstunden wird als Indiz für eine nicht adäquate „Work Life Balance“ gewertet. Daher beobachten die Führungskräfte des Hauses die Einhaltung der zu

Jahresbeginn geplanten Urlaube und erörtern mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegebenenfalls die Notwendigkeit eines Erholungsurlaubes.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die Hausleiterin bemüht sich, den Kontakt zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern und ihren Angehörigen aufrecht zu erhalten. Sie erhebt in der regelmäßig durchgeführten Befragung der Angehörigen deren Beteiligung an Festen und Veranstaltungen des Hauses. Im Rahmen der zur Verfügung stehenden Möglichkeiten unterstützen und fördern die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Besuche. Sie stellen die dafür nötigen Informationen und im Bedarfsfall auch Infrastruktur zur Verfügung (z.B. Räumlichkeiten für Familienfeiern im Haus, Zusatzbett für die Übernachtung im Zimmer des Familienmitgliedes).

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Eine gute Ausbildung gibt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Sicherheit für die qualitätsvolle Erfüllung ihrer Aufgaben und motiviert sie zusätzlich. Die Hausleiterin kontrolliert am Ende des Jahres anhand einer Auswertung des Dienststellenplans den Besuch der geplanten Fortbildungsveranstaltungen. Themen der Fortbildungen resultieren aus Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen sowie aus Vorgaben des Trägers.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Mag. ^a Barbara Seidel, Bsc	
Markus Gruber	

Freigabe durch NQZ-Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Mag. Johannes Wallner	
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	

Datum Freigabe des Berichts:	4.10.2017
-------------------------------------	-----------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Bezirksalten- und Pflegeheim SENIORium Perg 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.