



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

SeneCura Sozialzentrum Herrenried in Hohenems
SeneCura Sozialzentrum Herrenried
gemeinnützige GmbH

31.10.2019

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
5. Praxisbeispiele	9

1. Zertifizierungsergebnis

Das SeneCura Sozialzentrum Herrenried hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das SeneCura Sozialzentrum Herrenried bietet 61 Seniorinnen und Senioren Wohnen, Begleitung und Pflege. In den drei Wohnbereichen und im etwas abseits gelegenen Wohnbereich im Erdgeschoß erhalten die Bewohnerinnen und Bewohner liebevolle und professionelle Betreuung und Begleitung. Das Haus liegt im Grünen, daher sind Spaziergänge in die nähere Umgebung jederzeit möglich. Auch der nächste Supermarkt ist fußläufig gut erreichbar. Im November 2019 hat der Träger SeneCura das neu erbaute Betreute Wohnen mit 36 Appartements eröffnet. In diesem Gebäude befindet sich auch die neue Küche. Sie bereitet das Essen für die Bewohnerinnen und Bewohner der beiden SeneCura Sozialzentren in Hohenems zu. Zusätzlich beliefert sie die Kindergärten und Schulen der Gemeinde und Essen auf Rädern. Im Haus treffen sich Jung und Alt, da zum offenen Mittagstisch die Schulkinder aus der Umgebung kommen und der Ganztageskindergarten direkt im Haus nicht nur für die Kinder der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingerichtet wurde, sondern allen Kindern aus dem Ort offen steht.

Das SeneCura Sozialzentrum Herrenried wurde erstmals im Juni 2016 zertifiziert und 2019 erfolgreich rezertifiziert.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Das Erdgeschoß ist der Treffpunkt mit einem wärmenden Kachelofen, direkt daneben befindet sich der Speisesaal, den Bewohnerinnen, Bewohner, Angehörige sowie Besucherinnen und Besucher als Spiel- und Kommunikationsort nutzen. Auffallend ist die im ganzen Haus liebevoll gestaltete und an den Jahreszeiten orientierte Dekoration.

Es wird eine offene Kommunikation unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, aber auch mit den Bewohnerinnen und Bewohnern und deren Angehörigen gelebt. Die Präsenz der Führungskräfte wirkt sich spürbar positiv auf alle Bereiche aus, die überschaubare Größe des Hauses wirkt sich förderlich für den partizipativen Führungsstil aus. Auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen die Führungskräfte bewusst ein, sei es durch die Dienstplangestaltung, die fast immer möglichen Freiwünsche, oder den Mittagstisch im Haus, an dem auch die Angehörigen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teilnehmen können.

Ein Schwerpunkt in der Betreuung und Pflege liegt auf der Verringerung bzw. Vermeidung von Schmerzen. Dafür haben alle diplomierten Pflegekräfte eine Ausbildung zur „Pain Nurse“ absolviert.

Bewohnerinnen oder Bewohner, die Lust auf Ortsveränderung haben, können im Sommer ihr Zimmer für einige Tage mit Urlaubsgästen aus anderen Bundesländern des gleichen

Trägers tauschen, aber auch an den alle vierzehn Tage stattfindenden Ausflügen in die Umgebung teilnehmen.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biographie und Lebensstil

Die Grundlage für die tägliche Arbeit im SeneCura Sozialzentrum Herrenried ist die Biographiearbeit. Sie liefert die Kenntnisse von Gewohnheiten, Vorlieben und Abneigungen einer jeden Bewohnerin bzw. eines jeden Bewohners. Das vermittelt Respekt vor der Individualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

- Heimeinzug

Ein „sanfter Heimeinzug“ ist den Führungskräften sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein großes Anliegen. Bereits im Vorfeld sind die Verantwortlichen bemüht, mit Informationen und der Möglichkeit, ein Musterzimmer zu besichtigen, der neuen Bewohnerin bzw. dem neuen Bewohner die Angst vor dem neuen Abschnitt zu nehmen. Die Mitnahme von eigenem Mobiliar ist, sofern der Platz es zulässt, jederzeit möglich. Den eigentlichen Heimeinzug terminisieren die Führungskräfte auf den Nachmittag, da zu diesem Zeitpunkt ausreichend Zeit vorhanden ist, um auf die neue Bewohnerin bzw. den neuen Bewohner einzugehen. Eine strukturierte Begleitung während der ersten Tage trägt ebenfalls zum Wohlfühlen bei.

- Tagesstruktur und Heimleben

Durch unterschiedliche Aktivitäten wie gemeinsames Singen, Backen und Gedächtnistraining, das Angebot der Maltherapie und der Besuch der Hundetherapeutin kommt Leben und Bewegung ins Haus. Ergänzt werden diese Angebote noch durch die diversen SeneCura Programme wie z.B. den Urlaubsaustausch, bei dem Bewohnerinnen und Bewohner in anderen SeneCura Häusern in Österreich Urlaub machen können. Bei all diesen Aktivitäten legen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter großes Augenmerk auf die richtige Balance von Aktivierung und Ruhe.

- Ortsveränderung

Eine Überweisung in ein Krankenhaus bedeutet in den meisten Fällen eine große Belastung für die Bewohnerin bzw. den Bewohner und soll nur in einem absolut notwendigen Ausmaß erfolgen. Im Akutfall bereiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege alle notwendigen Unterlagen vor und übergeben diese dem Rettungsdienst. Können Angehörige die Begleitung nicht übernehmen, organisiert das Haus eine Begleitperson. Ein Zimmerwechsel im Haus ist nur im Bereich der Zimmer im Erdgeschoß vorgesehen, da dieser Wohnbereich nur für mobile Bewohnerinnen und

Bewohner geeignet ist. Neu einziehende Bewohnerinnen bzw. Bewohner erhalten eine entsprechende Information.

- Sterbebegleitung und Abschied

Die palliative Grundhaltung als Philosophie wird im Hause gelebt und jede Bewohnerin bzw. jeder Bewohner erhält bis zu ihrem bzw. seinem letzten Atemzug die würdevolle Begleitung und Aufmerksamkeit, die jedem Menschen zusteht. Das Palliativteam begleitet und unterstützt Angehörige sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die jeweiligen Hausärztinnen und Hausärzte werden hinzugezogen. Medizinisch nicht erforderliche Krankenhausaufenthalte vermeiden die Verantwortlichen durch das rechtzeitige Erstellen eines Notfallplanes.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Eine offene und transparente Kommunikation ist im Hause spürbar und vermittelt auch den Bewohnerinnen und Bewohnern ein Gefühl der Sicherheit. Die Führungskräfte haben ein offenes Ohr für die Anliegen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und versuchen diese zu beachten bzw. Lösungen anzubieten. Stellenbeschreibungen mit klar abgegrenzten Verantwortlichkeiten geben den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Orientierung in der Ausübung ihrer Tätigkeiten. Sie können eigene Ideen und Vorstellungen einbringen, die Führungskräfte greifen diese auf. Neben den Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen ist der Austausch zwischen den Berufsgruppen bei den interdisziplinären Besprechungen auch ein Merkmal für die gegenseitige Wertschätzung.

- Zusammenarbeit

Man hilft zusammen und einander – nach diesem Grundsatz arbeiten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im SeneCura Sozialzentrum Herrenried. Jede Mitarbeiterin bzw. jeder Mitarbeiter ist einem bestimmten Wohnbereich zugeordnet und fühlt sich auch dort daheim, aber wenn „Not am Mann“ ist, hilft sie oder er selbstverständlich aus. Klare Stellen- und Ablaufbeschreibungen helfen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Doppelgleisigkeiten zu vermeiden und schaffen Klarheit in der Zuständigkeit und Verantwortung.

- Anreiz und Motivation

Den Führungskräften sind drei Bereiche im Hinblick auf die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besonders wichtig. Zum einen werden Lob und Anerkennung groß geschrieben, ebenso ist die Vereinbarkeit von Beruf und Familie ein großes Thema und gleichzeitig auch eine große Herausforderung. Die Führungskräfte sind bemüht, die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Wunschfreitage, eine frühzeitige Urlaubsplanung und das gegenseitige Unterstützen zwischen den Bereichen hoch zu halten. Eine zusätzliche Erleichterung ist die Möglichkeit, den hauseigenen Kindergarten mit an die Arbeitszeiten angepassten Öffnungszeiten zu nutzen. Der dritte Bereich ist das Augenmerk auf eine qualitativ hochwertige und kontinuierliche Fort- und Weiterbildung, da nur gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine entsprechend gute Pflege für die Bewohnerinnen und Bewohner garantieren.

- Arbeitsplatzgestaltung

Die Gestaltung der Arbeitsbedingungen und die Ausstattung der Arbeitsplätze sind wichtige Gesundheitsfaktoren, um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nachhaltig zu motivieren. Alle Räumlichkeiten sind hell und ansprechend dekoriert, benötigte Hilfsmittel stehen allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung.

Fokus FÜHRUNG

- Unternehmenspolitik

Die Verantwortlichen stellen den Menschen in den Mittelpunkt des Handelns. Das gilt gleichermaßen für Bewohnerinnen und Bewohner wie auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ein offenes Haus führt auch dazu, dass sich die Bewohnerinnen und Bewohner in die Gesellschaft eingebunden fühlen, dazu tragen der hauseigene Kindergarten ebenso bei wie die Schülerinnen und Schüler, die zum Mittagessen ins Haus kommen. Der Eingangsbereich mit der gewärmten Sitzbank erleichtert die Öffnung zusätzlich.

- Organisation

Seitens der SeneCura Zentrale sowie des Mutterkonzerns ORPEA gibt es Vorlagen, Dokumente, Richtlinien z.B. Checklisten, Leitbild etc., die die Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der täglichen Arbeit unterstützen. Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SeneCura Zentrale evaluieren die Standards regelmäßig und überarbeiten diese bei Bedarf. Sämtliche Standards sind den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt. Qualifizierte Führungskräfte inspirieren durch Vorbildwirkung und bei Teamtreffen. Verbesserungen und Entwicklungen sind Teil ressortübergreifender Besprechungen.

- Finanzressourcen

Ausreichende Finanzmittel haben einen direkten Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Nur durch eine entsprechende finanzielle Ausstattung des Hauses ist eine ausreichende Versorgung der Bewohnerinnen und Bewohner in personeller und materieller Hinsicht möglich. Dies wird zum einen durch eine möglichst durchgehende Auslastung der Plätze, zum anderen durch eine laufende Anpassung der Pflegestufen der Bewohnerinnen und Bewohner nach deren Bedürfnissen erreicht. Ein zentraler Einkauf über die Senecura Gruppe bei gleichzeitiger Beachtung der Regionalität sowie die Achtsamkeit in Bezug auf die Reduzierung der Abfälle trägt zur Verbesserung der Finanzsituation bei. Ebenso die ständige Anpassung der Personalstände an die jeweiligen Pflegestufen.

- Mitarbeiter/innenführung

Führen bedeutet für die Führungskräfte u.a. mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Ziele zu vereinbaren und sie dann auch gemeinsam zu überprüfen. Das Fördern und Fordern prägt den Führungsstil der Führungskräfte im SeneCura Sozialzentrum Herrenried ebenso wie das Bemühen, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihren Qualifikationen entsprechend einzusetzen. Kollegiale Führung wird im Haus gelebt und ist auch spürbar.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die Angehörigen tragen einen großen Teil zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner bei. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter legen daher ein großes Augenmerk auf die Einbindung der Angehörigen. Dies beginnt bereits beim Heimeinzug, bei der Erstellung der Biographie aber auch der Gestaltung des Tagesablaufs. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind bemüht, die Angehörigen für die Begleitung zu aktivieren. Sie laden Angehörige auch schriftlich zu diversen Veranstaltungen ein. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter pflegen regelmäßig den Kontakt zu Angehörigen, befragen sie zu ihren Wünschen und Anregungen, die sie nach Möglichkeit dann auf kurzem Wege umsetzen.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Die Wohnbereichsleitungen fördern aktiv den Erfahrungsaustausch zwischen älteren und jüngeren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Junge Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bringen ebenso wie Praktikantinnen und Praktikanten, Schülerinnen und Schüler und Zivildienstler frischen Schwung in das SeneCura Sozialzentrum Herrenried.

Die Zusammenarbeit mit dem Kindergarten im Hause bei Veranstaltungen, beim Treffen im Garten oder auch bei eins-zu-eins Aktivitäten mit je einer Bewohnerin bzw. einem Bewohner und einem Kind hilft, Berührungspunkte abzubauen und ermöglicht generationenübergreifende Begegnungen.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Medikamentöse und mechanische Freiheitsbeschränkungen widersprechen dem Grundrecht auf persönliche Freiheit und sollten auf ein unbedingt notwendiges Maß reduziert und vorher durch gelindere Maßnahmen abgedeckt werden. Um eine Übersicht über die Anzahl der freiheitsbeschränkenden Maßnahmen zu erhalten, erfasst die Pflegedienstleiterin diese über das Jahr in der EDV. Hausleiter und Pflegedienstleiter analysieren die Auswertung differenziert nach Wohnbereichen gemeinsam mit den Wohnbereichsleitungen. Dadurch wollen die Führungskräfte einen sensiblen Umgang mit dem Thema erreichen und einen vermehrten Austausch mit den Ärztinnen und Ärzten anregen.

- Tagesstruktur und Heimleben

Der Träger erfasst einmal jährlich die allgemeine Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner im SeneCura Sozialzentrum Herrenried durch eine schriftliche Befragung und bildet diese in einer Kennzahl ab. Die Führungskräfte analysieren die Ergebnisse und der Hausleiter präsentiert sie in der Haussitzung an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Ergebnis der Befragung analysieren die Verantwortlichen differenziert nach unterschiedlichen Themenfeldern wie z.B. Information und Kommunikation, Zufriedenheit mit der Tagesgestaltung, Zufriedenheit mit dem Essen.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Da das Essen einen zentralen Punkt im Leben der Bewohnerinnen und Bewohner darstellt, erhebt der Träger einmal jährlich die Zufriedenheit mit dem zur Verfügung gestellten Essen durch eine schriftliche Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner. In einer Kennzahl bildet er den Durchschnittswert der Rückmeldungen zu mehreren Fragen ab. Der Hausleiter analysiert mit dem Küchenleiter die Kennzahl und leitet bei Bedarf Verbesserungsmaßnahmen ab.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die Anzahl der Krankenstandsstunden ist für die Führungskräfte ein maßgeblicher Indikator für die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Nur zufriedene und gesundheitlich stabile Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können die physisch und psychisch herausfordernde Tätigkeit der Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner auch zu deren Wohl erfüllen. Der Hausleiter erfasst die tatsächlich angefallenen Krankenstandstunden aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und setzt sie in Relation zu den Tages-Soll-Stunden.

- Arbeitszeit

Eine ausgewogene Work-Life-Balance ist ein wichtiger Faktor für motivierte und gesunde Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ausgeglichene und zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten motivierter und effizienter. Der Hausleiter erfasst monatlich die Mehrstunden aus dem Dienstplanprogramm und setzt sie in Relation zur Gesamtzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Analyse und Steuerung der Kennzahl erfolgt gemeinsam mit der Pflegedienstleiterin und den Wohnbereichsleitungen.

Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen

Eine hohe Auslastung hat einen direkten Einfluss auf das Betriebsergebnis des Hauses. In einer Kennzahl setzt der Hausleiter jene Tage, an denen Plätze frei sind, in Relation zu den Gesamttagen des Jahres. Die täglich aktualisierten Fehltag zeigen bei den monatlichen Analysen, wie lange ein Zimmer nach dem Versterben einer Bewohnerin oder eines Bewohners leer steht. Es wird dabei auf die betriebswirtschaftlich notwendige rasche Vergabe ebenso geachtet wie auch auf die für die Angehörigen notwendige Zeit zum Ausräumen des Zimmers.

- Personalmanagement

Nicht konsumierte Urlaubstage und hohe Mehrstunden wirken sich negativ auf die Zufriedenheit, evtl. auch Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und das wirtschaftliche Ergebnis des Hauses aus. Der Hausleiter erfasst daher in einer Kennzahl die durchschnittliche Anzahl nicht konsumierter Urlaubsstunden je Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter pro Jahr. Hausleiter und Pflegedienstleiterin planen die Urlaube gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern frühzeitig und versuchen im Voraus Kuren und andere langfristige Abwesenheiten wie Sabbatical zu planen.

- Mitarbeiter/innenführung

Eine geringe Fluktuation dient dazu, die Stabilität und Kontinuität in den Teams zu gewährleisten, was eine direkte Auswirkung auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner hat. Auch dient eine geringe Fluktuation dazu, das Know How im Hause zu sichern. Wissen und Erfahrung bleiben erhalten. Wirtschaftlich gesehen reduziert eine geringe Fluktuation die Kosten der Personalsuche und Einarbeitung. Der Hausleiter bildet die Fluktuation im Bereich Pflege und Betreuung in einer Kennzahl ab. Dazu setzt er die Anzahl der ausgetretenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während eines Kalenderjahres in Relation zu den durchschnittlich während des Jahres beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Pflege und Betreuung.

Fokus UMFELD

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

„Tue Gutes und sprich darüber!“ – dieser Satz ist Grundlage für eine aktive Öffentlichkeitsarbeit im SeneCura Sozialzentrum Herrenried. Mit einer Kennzahl erfasst der Hausleiter die Presseinformationen, die innerhalb eines Kalenderjahres auf der Homepage des Hauses veröffentlicht wurden.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die Grundlage für eine qualitativ hochwertige Pflege und Betreuung. Der Hausleiter erfasst jährlich die aufgewendeten Stunden für externe und interne Fort- und Weiterbildungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und setzt diese in Relation zu den Soll-Gesamtstunden. Ausgenommen von der Kennzahl sind Weiterbildungen für Schülerinnen, Schüler sowie Praktikantinnen und Praktikanten.

5. Praxisbeispiele

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

Urlaubstausch

Bewohnerinnen und Bewohner können ihren Urlaub in einem anderen Senecura Seniorenzentrum verbringen. Die Häuser wechseln jedes Jahr. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begleiten und unterstützen dabei.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Mag. ^a Eva Bakalli	
Karl Hauser	

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

Datum Freigabe des Berichts:	23.12.2019
-------------------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des SeneCura Sozialzentrum Herrenried 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.