



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung**

**SeneCura Sozialzentrum Pölfing-Brunn
SeneCura Sozialzentrum Pölfing-Brunn gemeinnützige
PflegeheimbetriebsgmbH**

04.06.2019

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	8
5. Praxisbeispiele	11

1. Zertifizierungsergebnis

Das SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Die SeneCura Kliniken- und HeimebetriebsgesmbH nahm 2010 das neu erbaute SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn in Betrieb. Das Haus liegt mitten in einer kleinen Gemeinde in der Südweststeiermark und bietet den Anwohnerinnen und Anwohnern aus der Umgebung die Möglichkeit, in Wohnortnähe Betreuung und Pflege zu erhalten. Umgeben von einem barrierefrei zugänglichen Garten bietet das zweigeschossige moderne Haus in zwei Wohnbereichen Platz für 80 Bewohnerinnen und Bewohner. In den Wohnbereichen leben jeweils zehn Bewohnerinnen und Bewohner in Wohngruppen zusammen. Die Aufenthaltsbereiche der Wohngruppen sind im Stockwerk räumlich getrennt und verfügen jeweils über eine kleine Küche und Sitzplätze zum Essen. Über das Stockwerk verteilt finden sich gemütliche Sitzgelegenheiten. Bei der Auswahl der Bewohnerinnen und Bewohner in den Doppelzimmern achtet der Hausleiter darauf, dass die Personen gut miteinander auskommen bzw. sorgt das Pflegepersonal für die Wahrung der Privatsphäre. Ein Badezimmer ist in jedem Wohnbereich als Wohlfühloase eingerichtet und wird regelmäßig von den Bewohnerinnen und Bewohnern genutzt. Ein vielfältiges Angebot an regelmäßigen Einzel- und Gruppenaktivitäten sowie Veranstaltungen und Ausflügen sorgen im Haus für Abwechslung und Lebensfreude.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Im SeneCura Sozialzentrum Pöfing Brunn gibt es Angebote für Menschen mit besonderem Pflege- und Betreuungsbedarf. In einem Wohnbereich des Hauses leben Menschen mit der Diagnose einer psychiatrischen Erkrankung und/oder einer forensischen Diagnose. Sie leben in einer straff organisierten Tagesstruktur mit fixen Essenszeiten, vereinbarten Therapieplänen und mit dem Ziel einer individuellen Vorbereitung auf ein Leben in größtmöglicher Unabhängigkeit durch Förderung einer eigenverantwortlichen Lebensführung. Dabei unterstützen eine Seniorinnen- und Seniorenbetreuerin, eine Bewegungstrainerin, ein Psychologe, der wöchentlich im Haus ist und Einzel- und Gruppengespräche für Bewohnerinnen und Bewohner anbietet, sowie ein Psychiater, der regelmäßig zur Visite ins Haus kommt, die Pflegekräfte. 50% der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in diesem Wohnbereich arbeiten, müssen eine fachspezifische Aus- bzw. Fortbildung nachweisen. In einem zweiten Wohnbereich des Hauses leben ältere Menschen, insbesondere mit einer Demenzdiagnose.

Diese beiden unterschiedlichen Gruppen von Bewohnerinnen und Bewohnern leben im Haus mit wenig Konfliktpotential zusammen. Aktivitäten und Veranstaltungen finden überwiegend gemeinsam statt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wechseln nicht zwischen den Wohnbereichen.

Das Haus verfügt über einen professionell ausgestatteten Bewegungs- und Trainingsraum, in dem die Bewegungstrainerin, begleitet von einem Physiotherapeuten, regelmäßiges Training für die Bewohnerinnen und Bewohner anbietet. Über die Aktion 77+ können Personen aus der Umgebung des Hauses das Angebot der Bewegungstrainerin kostenlos in Anspruch nehmen.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie
- Bewohnerinnen und Bewohner können je nach ihren Möglichkeiten und Ressourcen unterstützt von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ihren Tag leben. Die Struktur des Tages wird von den Essenszeiten und den angebotenen Aktivitäten und Veranstaltungen bestimmt. Die Bewohnerinnen und Bewohner können ihre Zimmer abschließen und das Haus jederzeit verlassen. Der Haupteingang ist in der Zeit von 20:00 bis 7:00 Uhr verschlossen, kommt jemand später zurück, öffnet der Nachtdienst. Sollten Maßnahmen zur Personenortung, Sturzprophylaxe oder zur Beruhigung von Bewohnerinnen und Bewohnern notwendig sein, suchen die Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen Lösungen, die freiheitseinschränkende Maßnahmen möglichst vermeiden helfen. Bis auf eine Ausnahme verwaltet die Verwaltungskraft des Hauses die persönlichen Finanzen der Bewohnerinnen und Bewohner in Form von Depotgeld.
- Bewohnerinnen und Bewohner können ihre Anliegen und Wünsche bei den Pflegepersonen und den Führungskräften direkt ansprechen bzw. schriftlich im Beschwerde-kasten abgeben.
- Kommunikation
- Im SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn herrscht ein ruhiger, entspannter und fröhlicher Umgang unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Führungskräften. Diese Kultur der Zusammenarbeit wirkt sich wohltuend auf die gesamte Atmosphäre und Kommunikation, insbesondere mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, aus. Auch Angehörige und freiwillig Mitarbeitende fühlen sich jederzeit willkommen. In einer ausführlichen, informativen und nach dem Alphabet sortierten "Hausordnung" finden die Bewohnerinnen und Bewohner zahlreiche das Leben im Haus betreffende Informationen wie z.B. zu den Begriffen Ausflüge, Brandgefahr, Beschwerden, Demenz, Einkauf, Feste, Friseur, Fitness, Post, Wäsche, Wertsachen, Zigaretten usw. Sie ersetzt die sonst oftmals übliche Informationsmappe für Bewohnerinnen und Bewohner. In den Wohnbereichen und im Aufzug des Hauses findet man große und übersichtliche Informationstafeln mit Speiseplan, Veranstaltungen, Wochenplan und weiteren aktuellen Neuigkeiten.

Darüber hinaus rufen sie durch zahlreiche Fotos die Veranstaltungen der letzten Monate in Erinnerung. Alles ist in gut lesbarer Größe und Höhe platziert.

-
- Tagesstruktur und Heimleben
- Im Haus gibt es ein umfangreiches Aktivitäten- und Therapieangebot, das sich an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner orientiert. Die Seniorinnen- und Seniorenbetreuerin ist als, wie es der Hausleiter bezeichnet, "Dreh- und Angelpunkt" für die Feste, Veranstaltungen und Aktivitäten im Haus sowie für die Koordination der freiwilligen Mitarbeitenden verantwortlich. Im Wochenplan finden sich Aktivitäten wie Haushaltstraining insb. für psychiatrisch erkrankte Bewohnerinnen und Bewohner, Beschäftigungstherapie, Brett- und Kartenspiele, Tanzen, Kochen und Backen, Bingo und Kino-Nachmittag, Preisschnapsen oder zu Ostern Fleischweihe und Besuch des Osterhasen. Immer sind auch Angehörige sowie Freundinnen und Freunde herzlich willkommen. Die Seniorinnen- und Seniorenbetreuerin schafft es, dass in einer Aktivitäten- und Bastelrunde alle Teilnehmenden zu deren größter Zufriedenheit individuell ihrer gewünschten Lieblingsbeschäftigung nachgehen können, von der Arbeit mit Holz über Näh- und Bastelarbeiten bis hin zur Malerei und den Grußkarten für Ostern. Hier erwähnt seien auch die Hochbeete, welche einige Bewohnerinnen und Bewohner im großen Garten betreuen, sowie die Hühner, welche die Bewohnerinnen und Bewohner in einem eigenen Bereich des Gartens erfreuen.
- Pflegeprozess

Das Pflegemodell der fördernden Prozesspflege nach Monika Krohwinkel ist ein ressourcenorientiertes System, das insbesondere Beziehungen und existenzielle Erfahrungen der Bewohnerinnen und Bewohner in der Planung des Pflege- und Betreuungsprozess berücksichtigt. Der Pflege- und Betreuungsprozess ist im EDV Programm ESF der SeneCura Kliniken- und HeimebetriebsgesmbH abgebildet und dokumentiert. Die Spezialisierungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die Themen Forensik, Psychiatrie, Wundmanagement und Schmerzmanagement sollen die Qualität der Planung, die Durchführung der Maßnahmen und die Evaluierung des Pflege- und Betreuungsprozesses fördern. Eine jährliche Pflegevisite je Bewohnerin bzw. Bewohner sowie das vom Träger jährlich durchgeführte Pflegeaudit sichern die Qualität im Pflege- und Betreuungsprozess.

- Ortsveränderungen
- Das jeweils zuständige Pflegepersonal bereitet einen notwendigen Ortswechsel in ein Krankenhaus sowie einen Umzug innerhalb des Hauses mit den Bewohnerinnen und Bewohnern und deren Angehörigen genau vor und setzt diesen dann einvernehmlich mit allen betroffenen Personen um. Der Pflegedienstleiter hat eine einschlägige Dienstanweisung erstellt, in welcher der Transfer in ein Krankenhaus detailliert geregelt ist. Die jeweils zuständige Pflegeperson protokolliert den gesamten Vorgang im „Transferbericht“. Hausinterne Übersiedlungen sind selten und nur dann notwendig, wenn Bewohnerinnen oder Bewohner trotz Vermittlungsbemühungen miteinander nicht auskommen. Sie werden einvernehmlich mit der Bewohnerin bzw. dem Bewohner und den Angehörigen organisiert und umgesetzt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

achten dabei darauf, dass diese Veränderung möglichst stressfrei für alle Beteiligten geschieht. Im Zuge der quartalsweise stattfindenden Pflegevisiten evaluiert die Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflege-person die gesamte Abwicklung der stattgefundenen Ortswechsel.

- Sterbebegleitung
- Im Schmerzmanagement ausgebildete Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflege-personen begleiten und pflegen die Bewohnerinnen und Bewohner im SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn. Sie sichern damit Lebensqualität für die Bewohnerinnen und Bewohner, insbesondere in ihrem letzten Lebensabschnitt. Wenn die Bewohnerinnen und Bewohner bzw. deren Angehörige es wünschen, organisieren die zuständigen Pflege-personen den Beistand eines Seelsorgers, ein Gespräch mit dem Psychologen im Haus bzw. involvieren sie das Mobile Hospiz- bzw. Palliativteam. Im Todesfall können die Angehörigen im Verabschiedungsraum im Haus in Ruhe Abschied nehmen.

-

- Fokus MITARBEITER/INNEN

- Zusammenarbeit
- In der Zusammenarbeit sind alle Bereiche des Hauses, alle Berufsgruppen sowie diese mit den Bewohnerinnen und Bewohnern und allen externen Partnerinnen und Partnern wie Angehörigen, Freiwilligen, Lieferanten sowie Kooperationspartnerinnen und -partnern gut untereinander vernetzt. Obwohl die formale Kommunikationsstruktur wenig fixe Besprechungstermine vorsieht, kommunizieren alle Berufsgruppen und Abteilungen gut miteinander und regeln vieles "über den kurzen Weg", also über mündliche und kurze Absprachen. Die Zusammenarbeit mit den drei Hausärzten sowie mit der Apotheke in Wies funktioniert problemlos und wertschätzend. Teams und/oder Einzelpersonen können psychologische Beratungseinheiten bzw. Supervision in Anspruch nehmen. Diese Möglichkeit gibt es auch bei privaten Problemen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dazu steht ein externer, im Haus allseits geschätzter Psychologe zur Verfügung.
- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die SeneCura Kliniken- und HeimebetriebsgesmbH nutzt ein eigenes Instrument für das Kompetenzmanagement. Im System erfasst der Pflegedienstleiter Ausbildungsdaten, besondere Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Ergebnisse aus den Entwicklungsgesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Fortbildungsdaten. Mit diesem Wissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kann der Pflegedienstleiter diese den jeweiligen Bewohnerinnen und Bewohnern in den Wohngruppen zuteilen. Dieses Vorgehen stellt sicher, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Bedarf und den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner orientiert Maßnahmen planen und durchführen.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität
- Das SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn hat 2018 die erste Selbstbewertung nach E-Qalin® durchgeführt und abgeschlossen. Den in diesem Prozess entstandenen kontinuierlichen Verbesserungsprozess führt der Hausleiter ergänzt um Verbesserungsvorschläge aus Befragungen und Rückmeldungen aus Besprechungen weiter. Die SeneCura Kliniken- und HeimebetriebsgesmbH führt regelmäßige Audits im Haus zu Organisation und Pflegeprozess durch. Eine jährliche Befragung ermöglicht es den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Angehörigen, anonym die Zufriedenheit mit der Qualität des Angebots des Hauses rückzumelden.
-
- Prozessmanagement

Der Träger stellt all seinen Einrichtungen ein ausführliches und detailliertes Organisationshandbuch zur Verfügung. Informationen über alle Prozesse, Dokumente sowie Funktionen liegen damit übersichtlich und mitunter auch grafisch dargestellt für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf. Ergänzend zum aktuellen Pflegekonzept ist das Betreuungskonzept "Wohnen mit Therapiemöglichkeit. Pflege von Menschen mit psychischen und Verhaltensstörungen" in Anwendung. Es bezieht sich auf den Wohnbereich im zweiten Stock, in dem psychisch erkrankte Bewohnerinnen und Bewohner und auch "forensische Bewohner" (nach § 21 Strafgesetzbuch) betreut und gepflegt werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben 2018 den Selbstbewertungsprozess nach E-Qalin® erfolgreich abgeschlossen und die abgeleiteten Maßnahmen größtenteils bereits umgesetzt. Im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses sind die Maßnahmen in einer Maßnahmenliste dokumentiert.

- Finanzressourcen

Das SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn ist als gemeinnützige GmbH organisiert. Für Budget, Personal und Einkauf bestehen vom Träger der SeneCura Kliniken- und HeimebetriebsgesmbH Richtlinien. Dem Hausleiter steht ein umfassendes und tagesaktuelles Reportingprogramm zur Steuerung der Finanzressourcen zur Verfügung.

Im Budget plant der Hausleiter jährlich Beträge für Maßnahmen zur Verbesserung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Dies umfasst insbesondere den Ankauf von Trainingsgeräten, Pflegehilfsmitteln oder die Sanierung von Böden in den Wohngruppen, um eine bessere Reinigung zu gewährleisten.

- Mitarbeiter/innenführung

Im Haus ist als Instrument der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterführung das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Entwicklungsgespräch (MEG) im Einsatz. Unterstützend gibt es dazu seitens des Trägers einen Gesprächsbogen. Die Führungskräfte führen mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einmal jährlich dieses Gespräch. Die Aufbauorganisation ist übersichtlich gestaltet und in einem Organigramm abgebildet. Der Träger, hat für alle Einrichtungen ein eigenes Audit-System entwickelt, welches von den Regionaldirektionen umzusetzen ist.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Angehörige sind im SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn willkommen, der Hausleiter lädt sie zu Festen und Veranstaltungen ein, weiters besteht für sie die Möglichkeit im Haus gegen einen Kostenbeitrag zu essen. Seit 2018 erhalten sie im Rahmen eines Angehörigentreffens vom Hausleiter und Pflegedienstleiter Informationen. Dieses Treffen ist zukünftig jährlich geplant. Ihre Rückmeldungen sind erwünscht, so können sie nach dem Heimeinzug mittels Fragebogen eine Rückmeldung zum Prozess des Einzugs geben, bei der jährlichen Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner mitmachen, an der Pflegevisite ihrer Angehörigen teilnehmen oder direkt und persönlich ihre Meinung einbringen. Der Psychologe im Haus steht Angehörigen in schwierigen Situationen für Gespräche zur Verfügung. Über das Angebot 77+ können Personen aus der Umgebung kostenlos die Dienstleistungen der Bewegungstrainerin in Anspruch nehmen.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

- Grundsätzlich herrscht im SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn eine innovationsfreundliche und in Bezug auf Fehler offene lösungsorientierte Kultur. Der Hausleiter sieht Veränderungsprozesse im Haus als notwendig und nützlich an. Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige haben jederzeit die Möglichkeit, Wünsche und Verbesserungsvorschläge schriftlich über den Beschwerdebriefkasten oder einzuwerfen direkt und persönlich im Gespräch mit den Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern und Führungskräften vorzubringen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bringen Vorschläge in den jährlich stattfindenden Entwicklungsgesprächen vor. Auch die regelmäßig stattfindenden Teambesprechungen bieten die Möglichkeit, Feedback und Anregungen zu Änderungen bzw. Verbesserungen zu geben. Für das Risikomanagement steht ein Krisenhandbuch des Trägers zur Verfügung. Der Träger arbeitet derzeit an einer Erfassung der Kompetenzen jeder Mitarbeiterin und jedes Mitarbeiters. Ziel ist es, die erfassten Daten für die richtige Personalbesetzung und für die Planung von Fortbildungen nutzen zu können.

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter organisiert die SeneCura Akademie das Fortbildungsangebot. Der Pflegedienstleiter erfasst die absolvierten Fortbildungen, die fachlichen Kompetenzen und besonderen Fähigkeiten jeder Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiters elektronisch im Kompetenzmanagement. Ziel des Pflegedienstleiters und des Hausleiters ist es, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestens auf die Anforderungen der Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner vorzubereiten und sie anzuleiten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besuchen Fortbildungen zu den Themenkreisen Psychiatrie, Forensik, Demenz, Gewalt- und Deeskalationsmanagement. Einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind als Expertinnen und Experten im Wund- und Schmerzmanagement ausgebildet. Sogenannte situative Minitrainings in den Wohnbereichen unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unmittelbar im Arbeitsalltag. Als Überschrift zu allen Fortbildungsangeboten steht das Ziel der Erhaltung bzw. der Verbesserung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Heimeinzug
- Die Kennzahl „Allgemeine Zufriedenheit der Bewohnerinnen/Bewohner und/oder deren Angehörigen mit dem Heimeinzug“ erfasst der Hausleiter durch die Zusammenfassung von Rückmeldungen aus Fragebögen. Die Fragebögen erhalten Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörige jeweils sechs Wochen nach dem Einzug ins Haus. Auf einer Skala von 1 bis 5 nach dem Schulnotensystem haben sie die Möglichkeit den Prozess Heimeinzug zu bewerten. Hausleiter und Pflegedienstleiter errechnen einen Notendurchschnitt und entscheiden anhand der Ergebnisse, ob und wie sie Verbesserungsmaßnahmen für die Lebensqualität der neuen Bewohnerin bzw. des neuen Bewohners setzen.
- Tagesstruktur und Heimleben
- Die Kennzahl „Zufriedenheitswert mit Aktivitäten und Veranstaltungen“ entstammt dem diesbezüglichen Abschnitt der Bewohnerinnen- und Bewohner-Befragung, die der Träger jährlich unter allen Bewohnerinnen und Bewohnern der zum Träger gehörenden Häuser durchführt. Im Fragebogen können Bewohnerinnen, Bewohner und Angehörige ihre Zufriedenheit auf einer Skala von 1-10 (nicht zufrieden bis sehr zufrieden) zu den einzelnen Aspekten des Heimlebens eintragen. Die Rückmeldungen beziehen sich dabei auf die Themen Freiwilligkeit, Vielfalt, Qualität und Organisation des Angebots. Die Kennzahl bildet den Anteil der Rückmeldungen von sehr zufrieden und zufrieden an den Gesamtrückmeldungen ab. Veranstaltungen und Aktivitäten wirken sich deutlich auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aus und sind somit eine bedeutende Ressource in der Betreuung.
- Pflege- und Betreuungsprozess
- Die Kennzahl „Zufriedenheitswert zu Begleitung, Betreuung und Pflege“ ermittelt der Hausleiter in der jährlich schriftlich durchgeführten Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner und/oder deren Angehörigen. Im Fragenbogen haben die Bewohnerinnen, Bewohner und Angehörige die Möglichkeit auf einer Skala von 1-10 (nicht zufrieden bis sehr zufrieden) ihre Zufriedenheit zu den Themen Möglichkeit, Einfluss auf den Tagesablauf zu nehmen, respektvoller Umgang, Zuverlässigkeit und Reaktionszeit auf den Notruf, subjektiv von den Bewohnerinnen und Bewohnern erfahrene Zeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Bewohnenden, Qualifizierung und Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Möglichkeit, als Angehörige bzw. Angehöriger bei der Pflege mitzuhelfen (wenn gewünscht) und Betreuung und Information in schwierigen Situationen, zu geben. Der Hausleiter ermittelt den Anteil der Rückmeldungen von sehr zufrieden und zufrieden an der Gesamtheit der Rückmeldungen und bildet daraus die Kennzahl Zufriedenheitswert zu Begleitung, Betreuung und Pflege“.

- Fokus MITARBEITER/INNEN

- Zusammenarbeit
- Die Kennzahl „Mitarbeiter/innentreue“ stellt die durchschnittliche Verweildauer aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Organisationsbereiche des Hauses in Dienstjahren dar. Wenn Personal in Betreuung und Pflege viele Jahre kontinuierlich im Haus tätig ist, können konstante Beziehungen entstehen, kann Vertrauen wachsen, bildet sich ein gemeinsames Bild von Qualität in der Betreuung und Pflege. So kann die lange Verweildauer als Hinweis für ein gutes Betriebsklima gedeutet werden und beeinflusst damit die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.
- Arbeitszeit

Die Kennzahl „Freiwunscherfüllung in Prozent“ benennt die Summe aller im Dienstplan realisierten Freiwünsche in Prozent von allen eingebrachten Freiwünschen. Ein Freiwunsch ist gleichzusetzen mit einem Dienst an einem Arbeitstag, zu dem man nicht eingeteilt wird. Für Berufsgruppen mit 7-Tage-Woche ermöglichen Freiwünsche eine bessere Planung der privaten Lebensführung. Eine mögliche Einflussnahme auf die Dienstplangestaltung fördert die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben und damit die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Eine hohe Anzahl realisierter Freiwünsche steht für einen kollegialen Umgang zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmerinnen und –nehmern und entspricht dem im Leitbild verankerten Slogan des Trägers SeneCura „Näher am Menschen“.

Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen
- Mit der Kennzahl „Investitionen/Instandhaltung/GWG als Anteil der Umsatzerlöse“ erfasst der Hausleiter alle Aufwände für Investitionen und Instandhaltungen eines Jahres, die die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner erhalten bzw. verbessern. Die Planung der Aufwände ist fixer Bestandteil in der jährlichen Budgeterstellung des Hausleiters.
- Personalmanagement
- Die Kennzahl „Resturlaubsstand“ gibt die Summe der Resturlaubstage aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses zum Ende des Kalenderjahres an. Sie nimmt Bezug auf das Urlaubsgesetz, das den Urlaubskonsum grundsätzlich in dem Jahr vorsieht, in dem der Anspruch entstanden ist. Arbeitgeber haben im Rahmen der Sorgspflicht sicher zu stellen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihren Urlaub im Sinne der zustehenden Erholung konsumieren können, was auch die Lebensqualität der Bewohner/innen und Bewohner positiv beeinflusst.
- Mitarbeiter/innenführung
- Die Kennzahl „Fluktuationsrate“ benennt die Anzahl ausgeschiedener Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter in Relation zur Gesamtzahl des Personals. Der

Hausleiter sieht Fluktuation als den wichtigsten Gradmesser für die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Darüber hinaus stellt eine niedrige Fluktuation eine bedeutende Basis für die Absicherung des Knowhows und anhaltender Arbeitsqualität im Personal dar und ist ein Indikator für eine gelungene Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterführung sowie für die Zusammenarbeit im Team. Auch der wirtschaftliche Aspekt spielt eine Rolle, da die Suche und Einschulung von neuem Personal personelle und finanzielle Ressourcen bindet.

Fokus UMFELD

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit
- Die Kennzahl „Anzahl Presseberichte“ erfasst alle auf der Homepage des Hauses veröffentlichten Berichte über Feste und Veranstaltungen, die im Lauf eines Jahres stattgefunden haben. Dies ist für die Öffentlichkeitsarbeit von hoher Bedeutung. Aber auch Bewohnerinnen und Bewohner des Hauses sowie zahlreiche Angehörige betrachten gern nicht nur die über die Veranstaltungen gestalteten Bildtafeln im Haus, sondern eben auch die Berichte auf der Homepage und freuen sich über diese Erinnerungsmöglichkeit an schöne Stunden. Die Rückmeldungen über Berichte auf der Homepage und die Fotos im Haus sind auch ein gutes Messinstrument für die Zufriedenheit mit dem Animationsprogramm des Hauses.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Für die Ermittlung der Kennzahl „Geleistete Anzahl an Fortbildungsstunden durch die Mitarbeitenden in der Pflege im Kalenderjahr“ summiert der Pflegedienstleiter jährlich alle besuchten Stunden für Aus-, Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf und vergleicht sie mit dem Sollwert. Der Sollwert setzt sich zusammen aus der Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter multipliziert mit der in den Berufsgesetzen vorgeschriebenen Anzahl der Fortbildungsstunden. Kontinuierliche Fortbildungen geben neue Impulse, bieten Reflexionsmöglichkeiten und sichern bzw. fördern die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

5. Praxisbeispiele

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

Initiative 77+: Menschen aus der Umgebung nutzen das Angebot der Bewegungstrainerin im SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn kostenlos. Ein externer Physiotherapeut unterstützt die Bewegungstrainerin in der Planung ihrer Maßnahmen und evaluiert die getroffenen Maßnahmen.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Mag. ^a Christine Hintermayer	
Dr. Martin Krexner	

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

Datum Freigabe des Berichts:	25.10.2019
-------------------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn 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.