



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

SeneCura Sozialzentrum Pölfing-Brunn
SeneCura Pölfing-Brunn gemeinnützige
PflegeheimbetriebsgmbH

04.10.2023

1. Zertifizierungsprozess

Die Zertifizierung im Rahmen des Nationalen Qualitätszertifikats für Alten- und Pflegeheime in Österreich prüft und bewertet Alten- und Pflegeheime, die auf der Basis eines eingeführten Qualitätsmanagement-Systems weitreichende Anstrengungen zur Sicherstellung einer größtmöglichen individuellen Lebensqualität der Bewohner:innen unternehmen und auf die Arbeitsplatzqualität ihrer Mitarbeiter:innen achten.

Die Zertifizierer:innen hinterfragen im Zertifizierungsprozess die implementierten Strukturen und Prozesse, mit welchen das Alten- und Pflegeheim dafür sorgt, dass Bewohner:innen sich als Personen wertgeschätzt und respektiert fühlen können und ihre Bedürfnisse nach Privatheit, Sicherheit und Selbstbestimmtheit so gut als möglich geschützt sind. Sie reflektieren gemeinsam mit den Verantwortlichen die Wirkungen des Handelns aller Beteiligten und hinterfragen die zur Messung der Ergebnisqualität eingesetzten Kennzahlen.

Das Alten- und Pflegeheim belegt sein Engagement anhand einer Vielzahl eingereicherter Unterlagen, welche die Zertifizierer:innen einer eingehenden Prüfung unterziehen. Die gelebte Qualität im Alltag und die daraus resultierenden Wirkungen für die Lebensqualität der Bewohner:innen sowie die Arbeitsqualität der Mitarbeiter:innen verifizieren die Zertifizierer:innen im Rahmen eines zweitägigen Vor-Ort-Besuchs. In das Zertifizierungsergebnis fließen auch die Rückmeldungen und Perspektiven von Bewohnerinnen und Bewohnern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Angehörigen sowie weiteren relevanten Systempartnerinnen und Systempartnern ein.

2. Qualitätsmerkmale des Hauses

Das SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn liegt zentral im ländlichen Pöfing-Brunn inmitten der Weinregion der südwestlichen Steiermark und verfügt über 80 Pflege- und Betreuungsplätze. Im Haus leben Menschen mit körperlichen Veränderungen aufgrund ihres Alters, Bewohner:innen mit forensischem Hintergrund, die im Rahmen einer psychiatrischen Erkrankung straffällig wurden, sowie an Demenz erkrankte Personen.

Die Wohnbereiche sind auf zwei Ebenen verteilt. Die Architektur ermöglicht eine individuelle Gestaltung der einzelnen Bereiche und verleiht dem Haus eine wohnliche Atmosphäre.

Bewohner:innen

Die Selbstbestimmung der Bewohner:innen ausgerichtet auf deren individuelle Bedürfnisse ist allen Beteiligten ein großes Anliegen. Dabei berücksichtigen sie insbesondere die Prägung der Bewohner:innen durch ihren Lebensweg. Basis für die Pflege und Betreuung sind auf die Bewohner:innen abgestimmte Aktivierungs- und Fitnessangebote, der sorgsame Umgang mit freiheitseinschränkenden Maßnahmen und die individuelle Einrichtung der Wohnumgebung. Bewohner:innen mit besonderen kognitiven und psychischen Einschränkungen erhalten eine auf ihre Bedürfnisse ausgerichtete Unterstützung und Begleitung.

Die Mitarbeiter:innen arbeiten orientiert am Pflegeleitbild des Trägers SeneCura und dem Pflegemodell nach Krohwinkel. Die Planung der Pflege erfolgt nach den Pflege- und Betreuungskonzepten der SeneCura und berücksichtigt insbesondere auch die speziellen Bedürfnisse von forensisch zu betreuenden Bewohnerinnen und Bewohnern.

Die Mitarbeiter:innen gestalten und begleiten den Alltag der Bewohner:innen und berücksichtigen dabei deren Wünsche und Bedürfnisse. Das Aktivitätenteam organisiert regelmäßig Aktivitäten, eine diplomierte Fitnesstrainerin erstellt individuelle Bewegungspläne für jede:n Bewohner:in und passt diese bei Bedarf regelmäßig an. Die Seniorinnen- und Seniorenbetreuerin erarbeitet Beschäftigungsangebote. Die einmal wöchentlich anwesende Psychologin begleitet die Bewohner:innen mittels Einzel- und Gruppengesprächstherapie. Zudem achten alle Mitarbeiter:innen darauf, dass Bewohner:innen geeignete Rahmenbedingungen zur individuellen Lebens- und Freizeitgestaltung vorfinden.

Der Ablauf des Einzugs von Bewohnerinnen und Bewohnern in das SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn und der Ablauf notwendiger oder gewollter Ortsveränderungen sind standardisiert und entsprechend dokumentiert. Das Informationsmaterial für neue Bewohner:innen sowie die Willkommensmappe sind ausführlich aufbereitet. Im Zimmer erwartet alle neuen Bewohner:innen ein Blumenstrauß.

Die Sprechstunde des Hausleiters, die jährlich stattfindende Befragung der Bewohner:innen, den anonymen Beschwerdekasten, interne Audits und Pflegevisiten nutzen die Bewohner:innen, um Wünsche zu deponieren und ihre Zufriedenheit mit der Betreuungssituation zu reflektieren.

In einem Prozess sind das Vorgehen und die Verantwortlichkeiten beim Ableben einer Bewohnerin bzw. eines Bewohners strukturiert beschrieben. Das Pflegemodell beinhaltet Hinweise zum Thema der existenziellen Erfahrungen. Darüber hinaus ist im SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn ein detailliertes Konzept mit dem Titel „bestens begleitet“ in Umsetzung und bildet die Basis der Palliativarbeit.

Ehrenamtliche Mitarbeiter:innen beteiligen sich aktiv bei der Planung und Durchführung des Aktivitätenprogrammes der Bewohner:innen und tragen somit zur Erweiterung der Beschäftigungsangebote der Bewohner:innen bei. Das SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn bietet zahlreiche Möglichkeiten der Begegnung zwischen Bewohnerinnen, Bewohnern und ihren An- und Zugehörigen.

Mitarbeiter:innen

Die Zusammenarbeit im SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn ist geprägt von einem Miteinander, gegenseitiger Unterstützung, Akzeptanz, respektvollem Umgang und konstruktivem Austausch.

Dem Träger und den Führungskräften ist es ein Anliegen, Rahmenbedingungen zu schaffen, die den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Vereinbarkeit von Familie und Beruf ermöglichen. Die innerbetriebliche Informationsweitergabe erfolgt über eine Online-Kommunikationsplattform. Die Arbeitszufriedenheit erhebt der Träger regelmäßig durch Befragungen.

Die Führungskräfte legen auf die Arbeitsplatzgestaltung viel Wert. Zur Erhaltung der physischen Gesundheit der Mitarbeiter:innen achten sie auf die Verwendung ergonomischer Hilfs- und Arbeitsmittel und die Umsetzung des Wissens aus den kinästhetischen Ausbildungen. Zusätzlich werden diverse Fortbildungen zum Thema Gesundheit angeboten.

Es gibt Rahmenbedingungen zur Personaleinsatzplanung, individuelle Vereinbarungen bezüglich Dienstzeiten, eine geregelte Arbeitstagstruktur und eine vorausschauende Urlaubsplanung. Die Berücksichtigung von Wünschen der Mitarbeiter:innen zur Arbeitszeitgestaltung, Anerkennungen durch Führungskräfte und Leistungsprämien tragen zu einem wertschätzenden Arbeitsklima bei.

Führung

Das Organigramm des SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn bietet Einblick in die Grundstruktur der Organisation. Die Führungskräfte haben die internen und externen Schnittstellen der Organisation definiert. Richtlinien auf der Ebene des Trägers regeln zahlreiche Abläufe.

Individuelle Wünsche können die Mitarbeiter:innen in begrenzter Anzahl am Urlaubs- und Wunschfreiplan eintragen. Kurzfristige Adaptierungen der Dienstzeitvereinbarungen, zum Beispiel aufgrund familiärer Erfordernisse, sind jederzeit möglich. Die Dienstzeiten orientieren sich an den Bedürfnissen der Bewohner:innen.

Die Führungskräfte erkennen die Potentiale der Mitarbeiter:innen und fördern diese durch Fort- und Weiterbildung. Der Führungsstil entspricht der Kultur des Hauses und ist geprägt durch Zusammenarbeit und Wertschätzung. Die Bindung der Mitarbeiter:innen an das SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn ist insbesondere auf die Art der Integration jeder:jedes Einzelnen zurückzuführen.

Bei der Personalgewinnung steht die Potentialerkennung zukünftiger Praktikantinnen und Praktikanten, Mitarbeiter:innen sowie Auszubildenden im Vordergrund. Die Kooperation mit Ausbildungsinstitutionen sowie alle Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit setzen die Verantwortlichen aktiv ein, um das SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn als attraktiven Arbeitgeber zu positionieren.

Der Prozess der Budgetierung und das Controlling sind definiert. Das in der Zentrale des Trägers situierte Controlling übermittelt monatliche Controllingberichte an das SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn. Diese ermöglichen den Führungskräften eine detaillierte Analyse und wirksame Steuerung der wirtschaftlichen Situation. Die Verantwortlichkeiten für die wirtschaftliche Planung und Steuerung sind sowohl beim Träger als auch im SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn transparent dargelegt. Der wirtschaftliche Umgang mit den zur Verfügung gestellten Sach- und Finanzmitteln ist im Bewusstsein der Finanzverantwortlichen tief verankert.

Die Führungskräfte arbeiten mit verschiedenen relevanten Kennzahlen wie Fortbildungsquoten, Fluktuationsraten, wirtschaftlichen Kennzahlen und Daten aus Befragungen von Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie bzw. der Träger erheben diese Kennzahlen regelmäßig. Durch die Führungskräfte des SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn erfolgen die Analyse und bei Bedarf Ableitung und Umsetzung von Maßnahmen zur Zielerreichung.

Umfeld

Die Vernetzung im Sozialraum gestaltet sich im SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn eher schwierig. Dafür verantwortlich sind hauptsächlich eine geringe Dichte an Betrieben, die lokal angesiedelt sind, sowie ein eher hohes Durchschnittsalter der Bevölkerung im Ort. Die Vereine in der Umgebung kämpfen aufgrund des Mangels an neuen Mitgliedern selbst um ihren Fortbestand.

Gemeinde, Bezirkshauptmannschaft, Kirchengemeinde und Exekutive sind wertgeschätzte Partner:innen. Sie sind regelmäßig zu Veranstaltungen wie z. B. Heilige Messen, Candlelight Dinner, Weihnachtsfeier etc. in das SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn eingeladen.

Lernende Organisation

Die Führungskräfte im SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn verstehen die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter:innen als wichtigen Einflussfaktor auf die Zufriedenheit aller Beteiligten und fördern diese entsprechend. Sie erheben die Interessen und den Qualifizierungsbedarf der Mitarbeiter:innen systematisch und erstellen daraus externe und interne Fortbildungsangebote. Für definierte Betreuungsschwerpunkte, z. B. Schmerzmanagement, gibt es das Angebot gezielter Fort- und Weiterbildungen. Die benötigten Finanzmittel und Zeitressourcen für Fort- und Weiterbildungen sind detailliert geplant und sowohl im Budget als auch im Dienstplan berücksichtigt.

Alle Mitarbeiter:innen haben Zugang zu der Evidenz basierten VAR-Healthcare Plattform, die Anleitungen und Wissen für die Pflegepraxis zur Verfügung stellt. Das zentrale Qualitätsmanagement und das Care Quality Management der SeneCura Zentrale evaluieren übergreifend über alle SeneCura Einrichtungen das auf der Wissensplattform zur Verfügung gestellte Wissen.

3. Praxisbeispiel

Fitnessaktivitäten

Das Aktivitätenteam, bestehend aus der diplomierten Fitnesstrainerin und der Seniorinnen- und Seniorenbetreuerin, bietet den Bewohnerinnen und Bewohnern von Montag bis Freitag verschiedene Aktivitäten im eigenen Fitnessraum an. Die diplomierte Fitnesstrainerin erstellt individuelle Bewegungspläne für alle Bewohner:innen, indem sie ihre Wünsche abfragt. Mitarbeiter:innen motivieren unentschlossene Bewohner:innen zur Teilnahme. Auch Mitarbeiter:innen können den Fitnessraum nach Verfügbarkeit inklusive Begleitung durch die Fitnesstrainerin nutzen.

4. Zertifizierungsergebnis

Das SeneCura Sozialzentrum Pöfing-Brunn hat die erste Rezertifizierung im Zeitraum von Juni – Oktober 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 05.06.2026 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Mag. ^a Barbara Seidel, BSc	
Claudiu Suditu, BSc, MSc	

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Jakob Kabas, MBA	
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	

Datum Freigabe des Berichts	01.12.2023
-----------------------------	------------

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.