



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Bezirksalten- und Pflegeheim Sierning
Sozialhilfeverband Steyr-Land

09.02.2018

Inhalt

1. Zertifizierungsergebnis	3
2. Allgemeine Informationen	3
3. Besondere Merkmale des Hauses	4
4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder	4
4.1. Qualitätsfelder	4
4.2. Ergebnisfelder	8

1. Zertifizierungsergebnis

Das Bezirksalten- und Pflegeheim Sierning hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das 1999 errichtete Bezirksalten- und Pflegeheim Sierning liegt etwas außerhalb des Zentrums der Marktgemeinde Sierning. Das Haus ist in einer ansprechenden Y-Form errichtet und ist eines von sechs Häusern des Sozialhilfeverbandes Steyr-Land. Die Trägerschaft umfasst 20 Gemeinden des Bezirkes Steyr-Land, die sich 1998 zur gemeinsamen Erfüllung sozialer Aufgaben zum Sozialhilfeverband Steyr-Land zusammengeschlossen haben.

Das Haus begrüßt die Besucherinnen und Besucher mit einem hellen, offenen Eingangsbereich mit Sitzgelegenheiten für Begegnungen und zum Plaudern.

Im Bezirksalten- und Pflegeheim Sierning gibt es 64 Pflege- und Betreuungsplätze, vier Plätze für Kurzzeitpflege sind inkludiert. Das Haus ist in drei Wohnbereiche aufgeteilt. Im Erdgeschoss befindet sich die Wohngruppe für an Demenz erkrankte Menschen. Alle Wohngruppen sind hell und freundlich, es gibt viele gemütliche Sitzecken und Plätze, einen gemeinsamen Essplatz, einen gemeinsamen Veranstaltungssaal, die Kaffeestube, viele gemütliche Werk- bzw. Aktivitätenräume und einen Andachtsraum mit einer großen, sitzenden Jesusstatue in der Mitte. Alle Wohnbereiche sind mit traditionellen Möbelstücken und Bildern aus der Region ausgestattet. Das Haus ist von einer Gartenanlage umgeben, die die Bewohnerinnen und Bewohner zu Spaziergängen oder zum Verweilen einlädt. Die hauseigene Küche orientiert sich an den Bedürfnissen und Wünschen der Bewohnerinnen und Bewohner und legt Wert auf regionale Produkte und Speisen.

Im Untergeschoß des Gebäudes nutzt das Rote Kreuz Steyr-Land die Räumlichkeiten des Bezirksalten- und Pflegeheims Sierning zur Tagesbetreuung für betagte Menschen. Ebenso befindet sich im Haus eine Sozialberatungsstelle des Bezirkes Steyr-Land, wodurch Informationen für Angehörige und zukünftige Bewohnerinnen und Bewohner zentral im Haus gebündelt sind. Eine Außenstelle des M.A.S. Vereins der Alzheimerhilfe rundet das Angebot ab.

Die hauseigenen Angebote von Musikaufführungen, Lesungen, der Singkreis und Veranstaltungen im Jahreskreis nehmen die Bewohnerinnen und Bewohner und deren Angehörige gerne an. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vermitteln eine familiäre, herzliche Atmosphäre in guter Zusammenarbeit mit den ehrenamtlich Mitarbeitenden und einem offenen Miteinander.

Die Leitung des Hauses obliegt dem Heimleiter und der Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes, unterstützt von drei Wohnbereichsleiterinnen, dem Küchenleiter und einer Mitarbeiterin in der Verwaltung. Die Führungskräfte sehen ihre Hauptaufgabe darin, die alten Menschen im Heimalltag so zu unterstützen, dass diese möglichst viele Aktivitäten selbständig durchführen können. Das Leitbild sowie die Pflegekonzepte von Krowinkel und der Mäeutik® ermöglichen den Führungskräften und Mitarbeitenden eine professionelle, ganzheitliche und einheitliche Orientierung in ihrem Tun. Demenziell

erkrankten Menschen werden zusätzliche Betreuungsformen, wie die auf ihre Bedürfnisse spezialisierte eigene Wohngruppe und Leistungen der M.A.S Trainerinnen angeboten. Die Mitarbeitenden werden durch laufende Aus-, Fort- und Weiterbildung gefördert, die Auszeichnungen des Hauses sprechen für die hohe Qualität der Organisation.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Das Bezirksalten- und Pflegeheim Sierning ist ein hell und freundlich gestaltetes Haus mit einem gemütlichen und wohnlichen Charakter. In den oberen Geschossen sind Wintergärten mit großzügigen Glasfronten und einem schönen Ausblick auf die Umgebung von Sierning. Die hellen, ansprechend dekorierten und eingerichteten Aufenthaltsbereiche bieten Platz für Gespräche und Aktivitäten. Die großen Zimmer der Bewohnerinnen und Bewohner haben außer der Standardmöblierung genügend Platz für individuelle, bedürfnisorientierte Einrichtung. Zudem gibt es Zimmer mit Verbindungstüren für Ehepaare, die gerne genutzt werden.

Das Bezirksalten- und Pflegeheim Sierning richtet die Pflege und Betreuung an den individuellen Lebensgeschichten der Bewohnerinnen und Bewohner aus. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter respektieren die Individualität der im Haus lebenden Menschen spürbar und gestalten gemeinsam mit den Bewohnerinnen und Bewohnern den Alltag.

Die gute Atmosphäre im Haus bestätigen die Mitarbeitenden, die Bewohnerinnen und Bewohner, als auch die Angehörigen. Die Zusammenarbeit und der wertschätzende, offene und herzliche Umgang miteinander prägen das Ambiente des Hauses.

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

Für die Führungskräfte und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gilt das Grundprinzip, die Bewohnerinnen und Bewohner in den Mittelpunkt zu stellen. Sie sind bemüht, die Lebensgeschichte der Bewohnerinnen und Bewohner zu beachten und sie umsichtig zu unterstützen, den gewohnten Lebensstil so weit wie möglich beizubehalten. Bereits beim Einzug sammelt das Pflegeteam der Wohngruppe Informationen über die Vorlieben und Bedürfnisse der neuen Bewohnerin, bzw. des neuen Bewohners. Biografische Gespräche führen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kontinuierlich weiter.

- Autonomie

Die Erhaltung und Sicherstellung der größtmöglichen Autonomie der Bewohnerinnen und Bewohner, hat einen hohen Stellenwert bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Es steht den Bewohnerinnen und Bewohnern jederzeit frei, sich im und außerhalb des Hauses zu bewegen, Besuche zu empfangen und sich in die Privatheit ihres Zimmers zurückzuziehen. Das Pflorgeteam praktiziert in enger Abstimmung mit der ärztlichen Betreuung einen sorgsamem Umgang mit Freiheitsein- und beschränkenden Maßnahmen, um die individuelle Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner zu erhalten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen die Bewohnerinnen und Bewohner in ihrer Autonomie, indem sie die vorhandenen Fertigkeiten fördern und einbinden.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Durch die Anwendung der Betreuungskonzepte nach Krohwinkel und der Mäeutik® konzentrieren sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die Bewohnerinnen und Bewohner mit ihren individuellen Wünschen und persönlichen Ressourcen. Die multi-professionelle Zusammenarbeit der verschiedenen Berufsgruppen garantiert ein zielgerichtetes Vorgehen, bei der Betreuung der im Haus lebenden Menschen. Für die Begleitung der an Demenz erkrankten Bewohnerinnen und Bewohner, kommt die Kommunikationsmethode Validation und das Konzept der Mäeutik® zum Einsatz. Die von den Bewohnerinnen und Bewohnern positiv bewertete Menüauswahl und die Qualität der Speisen, runden die Pflege und Betreuung ab.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Den Bewohnerinnen und Bewohnern stehen Hausärztinnen, Hausärzte, Fachärztinnen, Fachärzte, Therapeutinnen und Therapeuten einmal in der Woche und im Anlassfall zur Verfügung. Im Haus gibt es einen eigenen Therapieraum, der entsprechend genutzt werden kann. Die Planung der medizinischen und therapeutischen Versorgung, erfolgt im multiprofessionellen Team zwischen Pflege, Medizin und Therapie.

- Sterbebegleitung und Abschied

Das Pflorgeteam und die beteiligten Hausärztinnen und Hausärzte begleiten und betreuen Bewohnerinnen und Bewohner in der letzten Lebensphase professionell. Die Leiterin des Betreuung- und Pflegedienstes holt Informationen von der Bewohnerin, bzw. dem Bewohner sowie den Angehörigen ein, die für eine individuelle und angemessene Gestaltung dieser Lebensphase wichtig sind.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Ein partizipativer Führungsstil beeinflusst die Zusammenarbeit im Bezirksalten- und Pflegeheim Sierning wesentlich. Die Mitarbeitenden fühlen sich wertgeschätzt und in ihrer Individualität wahrgenommen. Ausreichend Lob und Anerkennung, sowie die Begegnung auf Augenhöhe mit den Führungskräften stärken die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrem täglichen Bemühen um die Bewohnerinnen und Bewohner. Das Miteinander schafft Raum für gegenseitiges Verständnis und unterstützt bis hin zu privaten Anliegen jede, bzw. jeden Einzelnen.

- Anreiz und Motivation

Der Sozialhilfverband Steyr-Land und die Führungskräfte bieten den Mitarbeitenden eine Reihe von Sozialleistungen und individuellen Gestaltungsmöglichkeiten, die die Motivation fördern. Darüber hinaus legen die Führungskräfte großen Wert auf die Erhaltung eines guten Betriebsklimas, was von den Mitarbeitenden bestätigt wird.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die Führungskräfte betrauen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihrer Qualifikation mit der Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner. Erfahrene Mitarbeitende begleiten Praktikantinnen und Praktikanten, um sie umfassend in den Verantwortungsbereich der Pflegepersonen einzuführen. Die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes pflegt einen engen Kontakt zu Ausbildungsstätten. Dem Bezirksalten- und Pflegeheim Sierning steht ein großes Team von Ehrenamtlichen zur Verfügung, die durch das Einbringen ihrer Fähigkeiten einen wichtigen Beitrag zur Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner leisten.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Im Haus ist das Qualitätsmanagementsystem RQA implementiert. Die bereits eingeführten Instrumente zur Steuerung und Sicherung der Qualität, bilden eine gute Basis für die Weiterentwicklung eines systematischen Qualitätsmanagementsystems.

- Personalmanagement

Das gesamte Personalmanagement, von der Personalsuche über die Einstellung, bis zur Beendigung eines Dienstverhältnisses, orientiert sich an den Vorgaben des Landes Oberösterreich. Die Auswahl des Personals erfolgt durch die zuständigen Führungskräfte des Bezirksalten- und Pflegeheim Sierning. Die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes und der Heimleiter überwachen den Personalbedarf und adaptieren diesen zeitgerecht. Um den Personalbedarf im Pflegebereich abzudecken, hält die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes regen Kontakt zu den Ausbildungsstätten und bespricht mit den Praxisanleiterinnen die korrekte Begleitung der Praktikantinnen und Praktikanten.

Die Führungskräfte erkennen das Potential der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie ermutigen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Fort- und Weiterbildungen, wie z.B. die Kinästhetik Peer Tutoren Ausbildung, zu besuchen.

- Facility Management

Der Heimleiter stellt den finanziellen Rahmen für das Gebäudemanagement zur Verfügung und stellt die Wartung und Instandhaltung sicher. Reparaturen werden zeitnah durchgeführt, sodass das Wohnumfeld der Bewohnerinnen und Bewohner stets in vollem Umfang in Takt ist und das Arbeitsumfeld der Mitarbeitenden einen reibungslosen Ablauf ermöglicht.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die Mitarbeitenden verstehen Angehörige und Bezugspersonen als wertvolle Partnerinnen und Partner in der Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner. Sie werden von den Mitarbeitenden vom Einziehen bis zur letzten Lebensphase in das Heimleben eingebunden. Angehörige und Bezugspersonen erhalten Einladungen zu den Festen und Aktivitäten des Hauses. Das Pflorgeteam schätzt Angehörige und Bezugspersonen, da sie oft wichtige Informationen über individuelle Gewohnheiten und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner weitergeben vor allem, wenn diese nicht mehr in der Lage sind sich selbst zu äußern.

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Eine aktive Medien- und Öffentlichkeitsarbeit, geregelt durch das Krisen- und PR-Konzept des Sozialhilfverbandes, fördert die sozialen Beziehungen, die Kommunikation und die kognitiven Anregungen der Bewohnerinnen und Bewohner. Das Haus ist durch eine Vielzahl an Aktivitäten belebt, z.B. kommen durch das Tageszentrum viele Besucherinnen und Besucher ins Haus. Die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes forciert die Zusammenarbeit mit Ausbildungsstätten.

Die Umsetzung der Öffentlichkeitsarbeit beinhaltet neben den Medienauftritten auch eine Vernetzung der Führungskräfte zu den anderen Häusern des Sozialhilfverbandes Steyr-Land und anderen relevanten Organisationen wie der Alzheimerhilfe, der Sozialberatungsstelle und diversen Vereinen. Als Informationsquelle zum Bezirksalten- und Pflegeheim Sierning stehen die Homepage und Informationsfolder zur Verfügung.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Führungskräfte des Bezirksalten- und Pflegeheim Sierning, sind um die gute Aus- und Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemüht und sehen dies als wesentlichen Faktor für qualitätsvolle Arbeit in der Pflege. Besondere Beachtung finden die Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen, die in die Fortbildungsplanung einfließen. Die meisten Fortbildungen sind über das Jahr geplant, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich aber auch spontan für eine aktuelle Fortbildung entscheiden. Sämtliche Fortbildungen finden in der Dienstzeit statt und werden vom Dienstgeber finanziert.

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes koordiniert und fördert den Kontakt und Austausch zwischen den Generationen durch gezielte Kooperationen mit Schulen, Vereinen und Ausbildungsstätten. Dabei legt sie besondere Sorgfalt auf die Schwerpunktsetzung des Austausches und die teilnehmenden Bewohnerinnen und Bewohner. Die Bewohnerinnen und Bewohner haben so die Möglichkeit, jüngere Menschen an ihrer Erfahrung teilhaben zu lassen und durch sie auch gegenseitige Wertschätzung zu erfahren. Darüber hinaus ermöglicht der Sozialhilfverband Steyr-Land interdisziplinäres Lernen im Rahmen eines häuserübergreifenden Gesundheitsförderungs-

projektes, das von den Mitarbeitenden als sehr gute Gelegenheit zum Austausch mit anderen Berufsgruppen erlebt wird.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Mit der Kennzahl „Selbstbestimmtes Leben im Rahmen freiheitsbeschränkender Maßnahmen“ wird der sorgsame Umgang des Pflorgeteams mit dem Einsatz von medikamentösen Freiheitsbeschränkungen nachgewiesen. Vor allem in der Analyse zeigt sich, dass jeder Einsatz von Freiheitsbeschränkungen gemeinsam mit der betreuenden Ärztin bzw. dem betreuenden Arzt gut abgestimmt ist und zur Sicherstellung der Lebensqualität der Bewohnerin bzw. des Bewohners angewandt wird.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Ein Indikator für die professionelle Versorgung der Bewohnerinnen und Bewohner ist eine möglichst geringe Anzahl an Bewohnerinnen und Bewohnern mit einem Dekubitalgeschwür. Die Kennzahl gibt über den Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner mit einem bestehenden Dekubitus Auskunft und ermöglicht einen Rückschluss auf die Abheilung bestehender Dekubitalgeschwüre. Durch die regelmäßigen Besprechungen der Fachexpertinnen und Fachexperten der Pflege, soll der Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner mit Dekubitus so gering als möglich gehalten werden.

- Medizinische und therapeutisch Betreuung

Mit der Kennzahl „Stürze, die eine Einschränkung der Mobilität nach sich ziehen und/oder das Einsetzen von Schmerzmitteln erfordern“, erfasst die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes Stürze, die eine Einschränkung der Mobilität der Bewohnerinnen und Bewohner nach sich ziehen und den Einsatz von Schmerzmitteln nötig machen. Die Wohnbereichsleitungen erheben die Kennzahl quartalsmäßig. Im Mittelpunkt der Analyse und Steuerung stehen dabei sowohl Maßnahmen der Sturzprävention, als auch eine möglichst geringe Einschränkung der Bewohnerinnen und Bewohner durch freiheitsbeschränkende Maßnahmen.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Anreiz und Motivation

Die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes legt besonderes Augenmerk auf die kontinuierliche Präsenz der Mitarbeitenden in der Betreuung und Pflege und erhebt die Kennzahl „Dienstausfallzeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Pflorgeteam“. Die Gründe für Dienstaussfälle sind bekannt und werden regelmäßig erhoben. Trotz der geringen Einflussmöglichkeit der Führungskräfte auf die Kennzahl, werden Maßnahmen

zur Förderung der Motivation und des Betriebsklimas verstärkt umgesetzt, um die Dienstausfälle so gering wie möglich zu halten.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Eine Überschreitung des vom Träger geforderten Personalstands in der Betreuung und Pflege trägt zur Motivation der Mitarbeitenden bei, die sich wiederum auf die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner überträgt. Aus diesem Grund erhebt die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes die Kennzahl „Verhältnis der Berufsgruppen im Bereich der Pflegedienstmitarbeiterinnen und –mitarbeiter“. Die Führungskräfte setzen gezielt Steuerungsmaßnahmen wie z.B. zur Förderung der Attraktivität als Arbeitgeber durch das Anbieten von Praktikumsstellen.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

In der Kennzahl „Management der Inkontinenzprodukte“ erhebt der Heimleiter den Kostenanteil für die Inkontinenzversorgung der durch das Heim getragen wird. Die Kosten der Inkontinenzversorgung spiegeln indirekt die Qualität des gesamten Prozesses vom Einkauf, bis zum Wechseln der Inkontinenzprodukte bei der Bewohnerin, bzw. dem Bewohner wieder. Durch entsprechende Verbesserungsmaßnahmen konnte die Versorgung der Bewohnerinnen und Bewohner verbessert und auch die internen Abläufe effizienter gestaltet werden.

- Finanzressourcen

Ein gutes, qualitativ hochwertiges Speisenangebot, hergestellt in der hauseigenen Küche, beeinflusst die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner positiv. Die Kennzahl bildet den Wareneinsatz je Verpflegstag in der Küche ab. Ein entsprechender Benchmark wird vom Sozialhilfeverband Steyr-Land vorgegeben. Der jährliche Vergleich der tatsächlichen Kosten mit der Vorgabe des Trägers zeigt, ob mit dem Geldmitteleinsatz das hohe Niveau der Küche gehalten werden kann.

- Personalmanagement

Eine geringe Fluktuation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bedeutet Beständigkeit und Sicherheit für die Bewohnerinnen und Bewohner und impliziert eine hohe Arbeitsplatzzufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Personalsuche, Personalaufnahme und die Einschulung neuer Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter verursachen für das Bezirksalten- und Pflegeheim hohe Kosten. Das Büro der Geschäftsstellenleitung erhebt die Fluktuation halbjährlich anhand der Personalverrechnungsdatenbank und schließt Pensionierungen und Karenzierungen mit ein. Die geringe Anzahl der Austritte ist für die Führungskräfte ein Indiz für die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihrem Arbeitsplatz.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Aus der Kennzahl „Anzahl der freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“ wird von der Koordinatorin indirekt Rückschluss auf die Qualität des Betreuungsangebots für Bewohnerinnen und Bewohner geschlossen.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind wesentlich für das Qualitätsniveau der Pflege und Betreuung. Die Führungskräfte legen daher besonderen Wert auf einen hohen Wissensstand bei den Mitarbeitenden. Sie erheben und analysieren mit der Kennzahl „Laufende Fort- und Weiterbildung“, die Fort- und Weiterbildungsstunden im Verhältnis zur den Stunden der Soll-Arbeitszeit. Steuerungsmaßnahmen wie z.B. Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Teilnahme an kurzfristig angebotenen Veranstaltungen zu ermöglichen, sichern die Zielerreichung.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Mag. ^a Barbara Seidel	
Dipl.Ing. ⁱⁿ Martina Bramböck	

Freigabe durch NQZ-Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Mag. Johannes Wallner	
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	
Datum Freigabe des Berichts:	19.03.2018

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Bezirksalten- und Pflegeheim Sierning 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.