



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Pflegekompetenzzentrum Olbendorf
Samariterbund Burgenland Rettung und soziale
Dienste gemeinnützige GmbH

17.10.2019

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	9
5. Praxisbeispiele	11

1. Zertifizierungsergebnis

Das Pflegekompetenzzentrum Olbendorf hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das Pflegekompetenzzentrum Olbendorf ist eines von neun Häusern des Samariterbundes Burgenland. Es wurde 2010 eröffnet und bietet 29 Bewohnerinnen und Bewohnern einen Wohn- und Lebensraum. Von jedem Zimmer ist der Weg über eine kleine Terrasse in den Garten möglich. Das Haus ist eingebettet in eine weitläufige Landschaft mit viel Grün, es grenzt an das Betreubare Wohnen und ein Siedlungsgebiet. In unmittelbarer Nachbarschaft ist der Kindergarten, die Schule, die Feuerwehr, ein Lebensmittelgeschäft, ein Spiel- und ein Sportplatz. Über weite Strecken ist den Bewohnerinnen und Bewohnern ein barrierefreies Spazieren gehen möglich.

Die Dekoration ist der Jahreszeit entsprechend gehalten. Eine Bilderserie mit Fotos von Bewohnerinnen und Bewohnern schmückt die Wände im Gang, ein Blickfang ist ein großer Jahreszeitenbaum am Dorfplatz, aber auch die übergroße Tafel mit einem handgeschriebenen Speiseplan fällt positiv auf.

Die offene Bauweise erlaubt es, rasch ein Gefühl für die Atmosphäre im Haus zu erlangen. Im Eingangsbereich spielt sich am sogenannten Dorfplatz ein reges Miteinander ab. Die Mahlzeiten werden eingenommen, laufend kommen Besucherinnen und Besucher, Aktivitäten finden statt, ebenso wie Feste und Feiern im Jahreskreis. In der warmen Jahreszeit bietet zusätzlich die vorgelagerte großzügige Terrasse Platz für ein Treffen im Freien.

Aufgrund der demografischen Entwicklung steht für das Jahr 2020 ein großer Schritt für das Pflegekompetenzzentrum Olbendorf bevor. Ein Bauvorhaben steht im Raum, durch welches die Anzahl der Pflege- und Betreuungsplätze verdoppelt wird.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Die Stärken des Pflegekompetenzzentrums Olbendorf zeigen sich unter anderem in der Willkommenskultur. Aufgeschlossen und freundlich begegnen einander die Menschen, angefangen von den Führungskräften bis zu den Gästen. Das familiäre Klima ist in allen Bereichen spürbar. Die Bewohnerinnen und Bewohner ebenso wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schätzen diese Atmosphäre.

Ein weiteres Merkmal ist das Geschick der Führungskräfte, interessierte und fähige Personen anzuwerben und zum Mitarbeiten im Team einzuladen. Nicht selten ist das der Beginn einer Karriere im Pflege- und Betreuungsbereich. Stetig kommt es zur Höherqualifizierung, beispielsweise bildete sich eine Heimhelferin zur diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegerin weiter. Die Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Bindung ist gelebte Praxis.

Das Qualitätsmanagement ist an ISO orientiert. 2020 erfolgt eine Erweiterung um EFQM. Die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse und deren Ergebnisse ist der dafür verantwortlichen Qualitätsmanagerin und der operativen Leiterin ein spürbares Anliegen.

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:

Um jede Bewohnerin bzw. jeden Bewohner angemessen begleiten zu können, wenden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Methode der Biographie-Arbeit an. Sie sammeln in Gesprächen in vertrauensvoller Atmosphäre Informationen über die Lebensgeschichte und dokumentieren prägende Erfahrungen, Gewohnheiten, Vorlieben und Abneigungen. Dieses Wissen hilft den Pflegepersonen, die Menschen im Heim als Individuen und Persönlichkeiten zu erkennen. Dadurch entsteht eine Sicherheit, welche die Integration in die Wohngemeinschaft fördert. Die alten Menschen erfahren Interesse an und Wertschätzung für ihr bisher gelebtes Leben. Auch die Mitarbeiterin der Animation richtet ihre Aktivitäten nach den Fähigkeiten und Wünschen, die sie aus dem Lebenslauf kennt, aus. Die Biographiearbeit beginnt bereits kurz nach dem Einzug ins Haus. Die Erstellung, Dokumentation und laufende Erweiterung sind ein kontinuierlicher Prozess.

- Kommunikation

Die Kommunikation zwischen und mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, deren An- und Zugehörigen und Stakeholdern ist den Führungskräften und Mitarbeitenden im Pflegekompetenzzentrum Olbendorf ein großes Anliegen. Sie pflegen bereits vor dem Einzug eine offene Kommunikation und Informationspolitik mit den künftigen Bewohnerinnen, Bewohnern sowie deren An- und Zugehörigen. Das Konzept der Basalen Stimulation ist wichtiger Bestandteil des Betreuungskonzeptes. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen Maßnahmen der Basalen Stimulation, um auch die Kommunikation mit Bewohnerinnen und Bewohnern mit Kommunikationseinschränkungen bestmöglich zu gestalten. Das kleine Haus, geprägt von familiären Strukturen und einer heimeligen Atmosphäre, fördert vor allem das direkte, persönliche Gespräch zwischen den verschiedenen Interessensgruppen. Darüber hinaus gibt es im Haus einen klaren Kommunikationsplan, der verschiedene Kommunikationswege und -Formen darstellt.

- Tagesstruktur und Heimleben

Im Pflegekompetenzzentrum Olbendorf begleiten, betreuen und pflegen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Bewohnerinnen und Bewohner möglichst individuell, angepasst an ihren früheren Tagesablauf. Es gibt hausspezifische Richtlinien sowohl für den Tagesablauf als auch den Ablauf des Nachtdienstes, welche sich an den individuellen Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner orientieren.

Jahreszeitliche Programme, tägliche Gruppenstunden, aber auch individuelle, alltagsnahe Tätigkeiten im Wohnbereich haben die Bewohnerinnen und Bewohner als Beschäftigungsmöglichkeiten zur Auswahl. Die zuständige Seniorinnen- und Seniorenanimatorin legt Wert auf eine jahreszeitliche Gestaltung des Programms und bindet die Ehrenamtlichen in die Programmplanung und -gestaltung ein. Lokale Vereine und Stakeholder beteiligen sich ebenso und ermöglichen damit den Bewohnerinnen und Bewohnern weiterhin soziale Teilhabe in der Gemeinde.

Die Führungskräfte ermitteln die Zufriedenheit der Bewohnerinnen, Bewohner und deren An- und Zugehörigen mit dem Tagesablauf über verschiedene Methoden und Maßnahmen wie z.B. die Zufriedenheitsbefragung, eine Kennzahl zur Tagesgestaltung und Teilnahme, die Betreuungs- und Pflegevisite, persönliche Gespräche etc.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Das Pflegemodell nach Monika Krohwinkl ist im Haus implementiert. Der gesamte Pflegeprozess von der Pflegeanamnese, Pflegeplanung, Evaluierung und der Durchführung der Pflegevisite ist gut organisiert. Die geplanten Maßnahmen sind allen beteiligten Personen bekannt und umgesetzt. Die Pflegeplanung übernimmt eine diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson in Zusammenarbeit mit dem gesamten Pflege- und Betreuungsteam. Die zugeteilte Pflegeperson beobachtet das Verhalten und Erleben der Bewohnerin bzw. des Bewohners und gibt planungsrelevante Informationen weiter. Die Pflege- und Betreuungsphilosophie ist im Pflegekompetenzzentrum Olbendorf in wertschätzenden empathischen Begegnungen und Gesprächen mit Bewohnerinnen und Bewohnern wahrnehmbar.

- Sterbebegleitung und Abschied

Die Begleitung sterbender Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörigen ist den verantwortlichen Führungskräften sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein großes Anliegen. Die Bedürfnisse der alten Menschen in Bezug auf Sterben und Abschied sind im Palliativ Erhebungsbogen festgehalten. Fast alle Bewohnerinnen und Bewohner möchten im gewohnten Umfeld bis zum Tod betreut werden. Ein sehr hoher Anteil an Bewohnerinnen und Bewohner verstirbt im Haus. Das Erkennen und Beheben von Schmerzen am Lebensende ist ein wesentlicher Auftrag für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Betreuung. Abschiedsrituale entsprechen den Bedürfnissen der Verstorbenen und deren Angehörigen und enden mit dem Besuch des Begräbnisses.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Im Pflegekompetenzzentrum Olbendorf legen die Führungskräfte großen Wert auf definierte Prozesse z.B. den Einschulungsprozess neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, um die Organisation weiter zu entwickeln und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Sicherheit zu vermitteln. Richtlinien wie z.B. die Richtlinie zum Vorgehen bei Konflikten im Team oder die Richtlinie zum Ausfall mehrerer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen ebenfalls zur Sicherheit in der täglichen Arbeit bei. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit, sich durch die Übernahme von Spezialaufgaben, wie z.B. die Planung und Organisation von Aktivitäten, vertieft zu beteiligen und Verantwortung zu übernehmen.

Jährlich definiert das Führungsteam in Zusammenarbeit mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Strategieziele für das Folgejahr. Der Wohnbereichsleiter führt mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einmal im Jahr ein Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Orientierungsgespräch, in dem die Zusammenarbeit reflektiert und Entwicklungsziele definiert werden.

- Kommunikation und Information

Die Führungskräfte legen Wert auf eine offene und wertschätzende Kommunikation. Kommunikation erfolgt auf kurzem Weg, ein Gespräch mit den Führungskräften ist immer möglich. Andererseits liegt ein gut durchdachtes Dokumentations- und Informationssystem vor, das die erforderlichen Informationen jederzeit zur Verfügung stellt. Ein wesentliches Führungsinstrument ist das jährliche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Orientierungsgespräch. Wichtige Informationen erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den täglichen Dienstbesprechungen, den monatlichen Teambesprechungen und in den regelmäßigen stattfindenden Qualitäts- und Führungskräfte-treffen.

- Zusammenarbeit

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflegekompetenzzentrum Olbendorf betonen die gute Zusammenarbeit zwischen den Berufsgruppen, das gemeinsame Arbeiten bereitet ihnen viel Freude. Der Kernsatz im Leitbild: „Aus Respekt vor dem Menschen“ spiegelt die Haltung der Führungskräfte sowie aller Beteiligten wider. Merkmal der guten Zusammenarbeit ist u.a. die Einbindung aller Beteiligten. Dazu zählen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses, aber auch ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Praktikantinnen und Praktikanten, Ärztinnen und Ärzte sowie Partnerinnen und Partner. Aufgaben- und Arbeitsplatzbeschreibungen geben den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Orientierung. Dies ist anschaulich am Pflegeprozess erkennbar, hier dokumentieren alle Pflegerinnen und Pfleger, unabhängig von der Berufsgruppe, ihre Beobachtungen, geben wichtige Informationen weiter und fühlen sich als Teil des Gesamten. Die Qualität der Pflege und Betreuung ist hoch, die Bewohnerinnen und Bewohner profitieren maßgeblich von der guten Zusammenarbeit. Teamfördernde Maßnahmen, wie gemeinsame Treffen beim Wirt im Ort oder Einladungen vom Träger zu diversen Veranstaltungen fördern den Zusammenhalt.

- Anreiz und Motivation

Die Führungskräfte im Pflegekompetenzzentrum Olbendorf setzen verschiedene Anreize zur Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, z.B. jährliche Dankesfeier, jährlicher Ausflug zu den Mörbischer Seefestspielen, ein gemeinsames Abendessen nach Erbringung besonderer Leistungen oder vergünstigte Speisen am Arbeitsplatz. Dem Träger ist es aber auch wichtig, die Partnerinnen und Partner der Mitarbeitenden einzubinden ("die Familie ist immer mitbetroffen") und so sind auch diese sowie Ehrenamtliche und weitere Stakeholder zu unterschiedlichen Anlässen eingeladen.

Im Haus gibt es für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter viele Entwicklungs- und Entfaltungsmöglichkeiten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können je nach ihren Interessen Fortbildungen absolvieren und auch Verantwortung für spezielle Aufgaben, wie z.B. die Leitung des Palliativteams im Haus übernehmen. Sie haben auch die Chance, Karriere zu machen, da die Führungskräfte eine kontinuierliche Weiterentwicklung ermöglichen und unterstützen („von der Heimhilfe zur Gesundheits- und Krankenpflegeperson“). Die flachen Hierarchien, die regionale Anbindung und der familiäre

Zusammenhalt sind sowohl für die Führungskräfte als auch die Mitarbeitenden zusätzlicher Anreiz, im Pflegekompetenzzentrum Olbendorf zu arbeiten.

- Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Wann und wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihren Dienst versehen müssen, ist den Dienstplänen zu entnehmen. Die operative Leiterin stellt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach den Vorgaben der Personalberechnung des Landes Burgenland ein. Den Grundstein für ein erfolgreiches Arbeiten legen die Führungskräfte, indem sie die Fähigkeiten und Qualitäten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erkennen und fördern. Verbesserungsvorschläge, die aus dem Team kommen, sind gerne gesehen, die Führungskräfte begrüßen eine aktive Mitarbeit. An der Erstellung der jährlich festgelegten strategischen Ziele sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligt.

Fokus FÜHRUNG

- Organisation

Ein Organigramm stellt die Aufbauorganisation und die Kommunikationsstruktur im Pflegekompetenzzentrum Olbendorf grafisch dar. Prozessbeschreibungen erleichtern den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Umsetzung dieser Prozesse. Das Konzept und Leitbild des Hauses sichern die inhaltliche Ausrichtung der Arbeit. Der hausinterne Kommunikationsplan stellt den Informationsfluss und den Austausch sowohl zwischen Führungskräften und Mitarbeitenden als auch zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern untereinander sicher. Stellen- und Funktionsbeschreibungen sichern den richtigen Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die korrekte Durchführung der Arbeit. Neben den klaren Strukturen und Vorgaben ermöglichen vor allem auch die Kleinheit und Überschaubarkeit des Hauses ein effizientes und schnelles Arbeiten der Beteiligten.

- Personalmanagement

Im Pflegekompetenzzentrum Olbendorf erstellt der Wohnbereichsleiter, in Abstimmung mit der Pflegedienstleiterin, die Personalbedarfsberechnung. Basierend auf dieser werden freie Stellen ausgeschrieben und der Dienstplan gestaltet. Die Führungskräfte fördern die Weiterentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, z.B. durch Höherqualifizierung von Pflegeassistenten zur Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegeperson, sodass auch in Zukunft qualifiziertes Personal in ausreichender Anzahl zur Verfügung steht.

Der Wohnbereichsleiter berücksichtigt die Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Dienstplangestaltung. Die Urlaubsplanung nimmt das Team gemeinsam vor. Bei der Planung der Fortbildungen berücksichtigen die Führungskräfte sowohl die Interessen der Mitarbeitenden als auch die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner. Richtlinien, Checklisten, Prozessbeschreibungen etc. sichern den effektiven und sicheren Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Pflegekompetenzzentrum Olbendorf.

- Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterführung

Das Führungsteam, bestehend aus operativer Leiterin, Pflegedienstleiterin, Wohnbereichsleiter und Qualitätsmanagerin, hat ein einheitliches Führungsverständnis. Die Führung zeichnet sich durch Vertrauen, Geben, Ermutigen und Entscheidungen treffen aus. Gleichzeitig setzen die Führungskräfte Vorgaben und verlangen das Einhalten von

Richtlinien. In den monatlichen Qualitäts- und Führungskräfte-treffen legen sie in enger Abstimmung Ziele fest, überprüfen Fortschritte der laufenden Projekte und stimmen sich immer wieder ab. Sie stehen jederzeit für Gespräche zur Verfügung und interessieren sich für die vorgebrachten Anliegen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Der Wohnbereichsleiter führt einmal im Jahr mit jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter ein Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Orientierungsgespräch. Rückmeldungen über Stärken und Schwächen sowie die Festlegung von Zielen, die überprüft werden, zeichnen diese Gespräche aus.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflegekompetenzzentrums Olbendorf sehen die An- und Zugehörigen der Bewohnerinnen und Bewohner als wesentliche Bezugspersonen. An- und Zugehörige sind zu allen Festen und Feiern im Haus eingeladen. Die Mitarbeitenden binden die Angehörigen je nach Interesse in die Betreuung und Pflege ein. Der jährlich geplante Angehörigennachmittag ermöglicht einen strukturierten Austausch neben den jederzeit möglichen, persönlichen Gesprächen. Das gesamte Haus steht Besucherinnen und Besuchern jederzeit offen.

Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen Ehrenamtliche als ergänzende Unterstützung in der Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner wahr. Die Seniorinnen- und Seniorenanimateurin tauscht sich regelmäßig mit den Ehrenamtlichen aus und bindet diese in die Planung und Gestaltung von Beschäftigungsprogrammen oder Veranstaltungen ein.

Das Pflegekompetenzzentrum Olbendorf ist gut im Ort vernetzt und mit vielen Vereinen und regionalen Stakeholdern in Kontakt. Regelmäßige Besuche der Schule, Firmgruppe oder des Sportvereins erweitern die sozialen Kontakte der Bewohnerinnen und Bewohner.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Den Führungskräften ist die kontinuierliche Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Anliegen. Ziel ist es, die Qualität der Pflege und Betreuung am State of the Art auszurichten. Die Entscheidung, welche Fort- und Weiterbildungen angeboten und durchgeführt werden, treffen die Führungskräfte, abgestimmt mit den Vertreterinnen und Vertretern aller Pflegekompetenzzentren des Samariterbundes Burgenland.

Basale Stimulation, Kinaesthetics, palliative Pflege und Validation sind Ausbildungsschwerpunkte. Den Führungskräften ist ein Anliegen, dass ein hoher Prozentsatz aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diese Ausbildungen absolviert. Die Fortbildungen sind in jedem Personalakt und im Gesamten übersichtlich dokumentiert, es ist jederzeit nachvollziehbar, wie der Stand der Qualifikation ist bzw. welche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch Weiterbildungen absolvieren müssen. Die Führungskräfte achten darauf, dass die im jährlich stattfindenden Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Orientierungsgespräch festgelegten Ziele in die Fort- und Weiterbildungsangebote einfließen und sichern deren Umsetzung.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Kommunikation

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen mit Hilfe der Basalen Stimulation durch ganzheitliche, körperbezogene Kommunikation beeinträchtigte Menschen und fördern ihre Wahrnehmungs-, Kommunikations- und Bewegungsfähigkeiten. Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen planen den Einsatz von Maßnahmen der Basalen Stimulation für die Bewohnerinnen und Bewohner individuell und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen diese dann bedürfnisorientiert um. In einer Kennzahl erfasst der Wohnbereichsleiter den Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, bei welchen die basale Stimulation geplant und angewendet wird.

- Tagesstruktur und Heimleben

Der erlebte Alltag und der gewohnte Tagesablauf beeinflussen die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit dem Tagesablauf ist somit ein Indikator für ihre Lebensqualität. Für diesen wichtigen Bereich nützt das Pflegekompetenzzentrum Olbendorf die Kennzahl „Bewohnerinnen- und Bewohnerzufriedenheit betreffend Tagesgestaltung“. Die Erhebung der Beurteilung der Tagesgestaltung passiert im Schulnotensystem von 1 bis 5. Die Kennzahl bildet den Anteil jener Rückmeldungen mit einer Bewertung 1 oder 2 ab.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Pflegevisite ist ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung der Pflege und Betreuung im Pflegekompetenzzentrum Olbendorf. Der Wohnbereichsleiter führt mindestens einmal im Jahr bei jeder Bewohnerin bzw. jedem Bewohner eine Pflegevisite durch. Die diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson, die Bewohnerin bzw. der Bewohner und deren Angehörige sind in den Prozess einbezogen. Ziel ist es, die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner im Fokus zu haben und für die bestmögliche Erfüllung zu sorgen. Der Wohnbereichsleiter dokumentiert die Durchführungsrate in den Pflege- und Betreuungsvisitenbögen. Der Fokus der Kennzahl liegt nicht auf der Anzahl der durchgeführten Pflegevisiten. Vielmehr setzen sich die verantwortlichen Führungskräfte das Ziel die Qualität der Pflege und Betreuung anhand vorgegebener Kriterien zu messen und erfassen dabei den Erfüllungsgrad aller vorgegebenen Kriterien.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die Durchführung des Mitarbeiterinnen- oder Mitarbeiter-Orientierungsgesprächs gibt Führungskräften sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Gelegenheit, eine Standortbestimmung und Ausrichtung für das kommende Jahr vorzunehmen. Im Gespräch vereinbart die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter mit der Führungskraft mindestens zwei Ziele, die sie bzw. er im Laufe des Jahres umsetzt. Der Wohnbereichsleiter erfasst den

Anteil der erreichten Ziele aus dem Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Orientierungsgespräch in einer Kennzahl.

- Arbeitszeit

Die Kontinuität in der Pflege und Betreuung kann durch häufige Fehlzeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beeinträchtigt und somit die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner negativ beeinflusst werden. Fehlzeiten im Team führen auch zu Mehrbelastungen durch anfallende Mehr- oder Überstunden, welche sich auf die Arbeitszufriedenheit und Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auswirken. In der Kennzahl „Fehlzeitenquote“ erfasst der Wohnbereichsleiter die krankheitsbedingten Abwesenheiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Im Pflegekompetenzzentrum Olbendorf ist der kontinuierliche Verbesserungsprozess in einem Maßnahmenplan abgebildet. Alle Verbesserungsmaßnahmen resultierend aus internen und externen Überprüfungen, Evaluierungen etc. sind in diesem Maßnahmenplan festgehalten. Die Maßnahmen unterstützen die Weiterentwicklung der Strukturen und Prozesse im Haus und beeinflussen damit die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Führungskräfte erfassen in der Kennzahl den Anteil der umgesetzten Maßnahmen.

- Finanzressourcen

Die laufende Übersicht der anfallenden Mehr- und Überstunden gibt den Führungskräften Rückmeldung in Bezug auf Arbeitsaufkommen bzw. Arbeitsbelastung. Der Wohnbereichsleiter erhebt monatlich die Zahlen aus dem Dienstplan. Die Kennzahl geleistete Mehr- und Überstunden in Relation zu den geleisteten Arbeitsstunden reflektieren die Führungskräfte bei den quartalsweisen Qualitäts- und Führungskräftetreffen.

- Personalmanagement

Eine hohe Fluktuationsrate der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beeinflusst die Kontinuität in der Betreuung und Pflege und damit die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Mit der Kennzahl „Fluktuationsrate“ erfassen die Führungskräfte die Anzahl der Austritte bezogen auf die Gesamtzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Fokus UMFELD

- Partner/innen und Behörden

Die verantwortlichen Führungskräfte wissen, wie wertvoll die Unterstützung ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner ist. Die Seniorinnen- und Seniorenanimateurin ist Ansprechperson für die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und stimmt mit ihnen die Zusammenarbeit ab. Sie dokumentiert auch deren Anwesenheit. In einer Kennzahl erfasst der Wohnbereichsleiter die Anzahl der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und setzt sie in Relation zu der Anzahl aller Bewohnerinnen und Bewohner.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Für die Zufriedenheit aller Beteiligten im Pflegekompetenzzentrum Olbendorf ist es von großer Wichtigkeit, die Möglichkeit zur persönlichen oder aber auch anonymen Abgabe einer Beschwerde zu haben. Als eine Form der schriftlichen und, wenn gewünscht, anonymen Beschwerdeführung, dient ein Beschwerdeformular und ein Postkasten beim Sekretariat. In einer Kennzahl erfasst der Wohnbereichsleiter den Anteil erfolgreich bearbeiteter Beschwerden in Relation zu allen eingegangenen Beschwerden.

5. Praxisbeispiele

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

Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Bindung: Die Führungskräfte sehen ihre Aufgabe darin, begabten sowie interessierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit zur stetigen Weiterentwicklung zu bieten. So gibt es im Pflegekompetenzzentrum Olbendorf z.B. mehrere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die als Heimhilfe im Haus begannen, aber mittlerweile als diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen tätig sind. Dies trifft auch für die Mitarbeiterin in der Animation zu. Sie begann ihren Berufsweg als Hilfskraft, absolvierte die Ausbildung zur Heimehelferin und ist jetzt Seniorinnen- und Senioren-animateurin. Praktikantinnen und Praktikanten sowie Zivildienstler oder junge Menschen, die das freiwillige soziale Jahr im Haus absolvieren, bekommen gute Aufstiegsmöglichkeiten im Betreuungs- und Pflegebereich geboten. Die Anwerbung und Förderung von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gelingt gut.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Mag. ^a Nicole Bachinger-Thaller	
Sabine Monika Wimmer	

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

Datum Freigabe des Berichts:	18.12.2019
-------------------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Pflegekompetenzzentrum Olbendorf 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.