



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Pflegekompetenzzentrum Weppersdorf
Samariterbund Burgenland Rettung und
Soziale Dienste gem. GmbH

19.10.2018

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 Pflegekompetenzzentrum Weppersdorf hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das Pflegekompetenzzentrum Weppersdorf ist eines von acht Häusern der Samariterbund Burgenland Rettung und soziale Dienste gemeinnützige GmbH. Sein Angebot umfasst Übergangs- und Kurzzeitpflege, Langzeitpflege, Tagesbetreuung und Betreubares Wohnen. Die Lage des Hauses im Dorfzentrum ermöglicht Bewohnerinnen und Bewohnern sowie An- und Zugehörigen Spaziergänge, Einkäufe und Ausflüge direkt im Ort.

Im 2008 eröffneten Pflegekompetenzzentrum Weppersdorf stehen 17 Einpersonen- und 6 Zweipersonenzimmer zur Verfügung.

Ein heller, offener Eingangsbereich bereitet Besucherinnen und Besuchern einen freundlichen Empfang. Die einzelnen Wohn- und Lebensbereiche sind ebenfalls offen und hell gestaltet. Der sogenannte „Dorfplatz“ ist Mittelpunkt des Pflegekompetenzzentrums. Er steht als Aufenthaltsbereich und Speisesaal zur Verfügung. Für Bewohnerinnen und Bewohner, An- und Zugehörige, Besucherinnen und Besucher sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist er Ort der Begegnung und Kommunikation.

Alle Bereiche sind der Jahreszeit entsprechend dekoriert. Viele Dekorationen sind im Beschäftigungsangebot der Seniorinnen- und Seniorenbetreuung entstanden. Damit sind die Bewohnerinnen und Bewohner aktiv in die Gestaltung ihres Lebensumfeldes integriert. Die Bewohnerinnen und Bewohner nutzen die Aufenthaltsbereiche gerne und fühlen sich dort, nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams, wohl.

Die Führungskräfte des Hauses pflegen einen partnerschaftlichen, auf Vertrauen basierenden Führungsstil, ein gutes Miteinander und eine wertschätzende Kommunikation. Die überschaubare Größe des Hauses fördert die familiäre Atmosphäre.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte orientieren sich am Pflegemodell von Monika Krohwinkel und den im Pflegekompetenzzentrum Weppersdorf definierten Pflege- und Betreuungsgrundsätzen. Großen Wert legen sie in der Pflege und Betreuung auf die Bedürfnisse und die Individualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Alltagsgestaltung orientiert sich an den Ressourcen und Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Ergebnisse der Zufriedenheitsmessungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der An- und Zugehörigen spiegeln die im Haus gelebte Qualität wider und tragen zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess bei.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Die Samariterbund Burgenland Rettung und Soziale Dienste GmbH betreibt das Pflegekompetenzzentrum Weppersdorf seit neun Jahren. Im unteren Teil des Gebäudes in Hanglage befinden sich fünf Betreubare Wohnungen und die Räume des Rettungsdienstes. Im oberen Teil, der direkt von der Straßenseite begehbar und mit dem

Ort verbunden ist, befindet sich das Alten- und Pflegeheim. Alle Bereiche des Atrium-Hauses liegen ebenerdig und sind barrierefrei erreichbar. Die Hochbeete auf den Terrassen ermöglichen den Bewohnerinnen und Bewohnern eine Beschäftigung im Garten. Die Seniorinnen- und Seniorenbetreuerin bietet zahlreiche Gruppenaktivitäten an. In das familiäre Zusammenleben im Haus sind auch Angehörige, Gemeindegewerkschaftlerinnen und -bürger sowie ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einbezogen.

An Ausflügen können alle Bewohnerinnen und Bewohner des Hauses teilnehmen. Jede Woche wird gemeinsam mit den Bewohnerinnen und Bewohnern am Dorfplatz gekocht. Interessierte übernehmen die Gartenarbeit in den Hochbeeten.

Die Führungskräfte fördern die berufliche Entwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit laufender Fort- und Weiterbildung. Schwerpunktthemen sind Basale Stimulation, Kinästhetik sowie Hospiz- und Palliativ Care. Für Überwachung und Sicherung der pflegerischen Qualität sorgt die Pflegevisite.

Der Samariterbund Burgenland entwickelt die Betreuungs- und Pflegequalität kontinuierlich weiter. Seit 2011 wird das Qualitätsmanagementsystem ISO 9001:2008 angewendet. Seit 2012 erfolgt alle drei Jahre die Zertifizierung mit dem NQZ.

Häuserübergreifend führt der Samariterbund Burgenland einen operativen Qualitätsbericht. Im Rahmen der monatlichen Qualitäts- und Führungskräftetreffen definieren die Teilnehmerinnen und Teilnehmer gemeinsame Kennzahlen, analysieren die Leistungs- und Qualitätsergebnisse und leiten Verbesserungsmaßnahmen ab. Gemeinsames Ziel ist es, die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner zu verbessern.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biografie und Lebensstil

Pflege und Betreuung orientieren sich an Biografie, Bedürfnissen, Vorlieben, Wünschen und Ressourcen der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berücksichtigen die Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner im Alltag, z.B. bei der Teilnahme am Animationsprogramm, beim morgendlichen Aufwecken zur gewohnten Uhrzeit oder bei der persönlichen Gestaltung des Zimmers.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Das Wohngruppenmodell ermöglicht eine an der Alltagsnormalität ausgerichtete Betreuung und Pflege. Es fördert die selbstbestimmte Tagesgestaltung der Bewohnerinnen und Bewohner. Grundlagen für den Pflegeprozess sind das Pflegemodell nach Monika Krohwinkel und ausgewählte Ansätze nach Erwin Böhm. Der Pflegeprozess ist

elektronisch dokumentiert. Die Pflegevisiten finden regelmäßig statt. Die Senioren-animateurin bietet an drei bis vier Tagen pro Woche ein Beschäftigungsprogramm.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Für die Bewohnerinnen und Bewohner im Pflegekompetenzzentrum Weppersdorf besteht freie Wahl der Hausärztin bzw. des Hausarztes. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege unterstützen die Bewohnerinnen und Bewohner bei der Suche nach Fachärztinnen und Fachärzten bzw. Therapeutinnen und Therapeuten und bei der Organisation von Terminen.

- Ortsveränderung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege informieren Bewohnerinnen und Bewohner sowie An- und Zugehörige möglichst zeitnah über geplante bzw. akut erforderliche Ortswechsel, wie z. B. Krankenhauseinweisungen, ambulante Kontrollen oder einen hausinternen Umzug. Sie sind bemüht, Ortswechsel der Bewohnerinnen und Bewohner und den damit verbundenen Stress zu vermeiden.

- Sterbebegleitung und Abschied

Den Verantwortlichen ist es ein Anliegen, dass Bewohnerinnen und Bewohner auch im Sterbeprozess in der vertrauten Umgebung verbleiben können. Standards sichern entsprechende Betreuung und Pflege sowie Kommunikation und Beratung. Für die würdevolle Begleitung und Verabschiedung sowie das Gedenken an verstorbene Bewohnerinnen und Bewohner sind Maßnahmen und Rituale definiert. Mit Ende 2019 sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Betreuung nach den HPCPH-Richtlinien (Hospizkultur und Palliative Care in Alten- und Pflegeheimen) geschult.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Zusammenarbeit

Die überschaubare Größe des Hauses erleichtert Vernetzung und Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ein gutes und konstruktives Miteinander in einem familiären Umfeld wirkt sich auf Bewohnerinnen und Bewohner positiv aus. Der Wohnbereichsleiter ist Ansprechpartner für alle Berufsgruppen, Praktikantinnen und Praktikanten, Zivildienstler, Angehörige sowie Besucherinnen und Besucher. Ansprechpartnerin für Ehrenamtliche ist die Seniorinnen- und Seniorenanimateurin. Alle Aufgaben, Funktionen und Kompetenzen sind klar definiert.

- Anreiz und Motivation

Motivierte und zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten einen wesentlichen Beitrag für die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner im Pflegekompetenzzentrum Weppersdorf. Ziel der Führungskräfte ist es daher, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend zu motivieren. Dazu tragen Leistungen, wie vergünstigtes Mittagessen, gemeinsame Feiern und Ausflüge oder ein Geburtstagsblumenstrauß und Angebote zur Weiterqualifizierung sowie Karrieremöglichkeiten innerhalb des Trägers bei.

- Arbeitszeit

Die Arbeitszeiten orientieren sich an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner und - soweit dies möglich ist - an den Wünschen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Regelmäßig überprüft der Wohnbereichsleiter die aktuellen Pflegegeldeinstufungen. Bei Bedarf stellt er Erhöhungsanträge. Ein quartalsmäßiger Durchrechnungszeitraum erleichtert die Dienstplangestaltung. Die Zufriedenheit des Teams mit der Dienstplangestaltung wird in einer zweijährlichen Befragung sowie im Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Orientierungsgespräch erhoben.

Fokus FÜHRUNG

- Unternehmenspolitik

Die Unternehmenspolitik ist durch die geltenden Bestimmungen des Landes Burgenland und den Samariterbund Burgenland Rettung und soziale Dienste gemeinnützige GmbH als Träger geprägt. Gemäß dem Motto "Betreuung und Pflege aus einer Hand" umfasst das Angebot der Betreuung und Pflege eine Vielzahl von Versorgungsleistungen. Das Pflegekompetenzzentrum Weppersdorf ist für Gemeindegewohnerinnen und -bürger auch Anlaufstelle für Beratung und Information.

Interne und externe Audits zur Optimierung der Abläufe und des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses finden jährlich statt. Bei der Umsetzung aller Prozesse steht das Wohl der Bewohnerinnen und Bewohner gemäß dem Leitspruch "Aus Respekt vor dem Leben" im Mittelpunkt. Strukturen und Abläufe sowie Zuständigkeiten sind klar festgelegt. Dies gibt Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Umsetzung Orientierung und Sicherheit.

- Qualität

Laufende Qualitätsverbesserung entlang klar definierter Ziele ist ein fixer Bestandteil der Unternehmenspolitik des Burgenländischen Samariterbundes. Hausleiterin, Pflegedienstleiterin und Qualitätsmanagement arbeiten mit Wohnbereichsleiterinnen und Wohnbereichsleitern aller Häuser an einem Qualitätsniveau, das am Wohl der Bewohnerinnen und Bewohner ausgerichtet ist. Zur Umsetzung steht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Qualitätsmanagement-Handbuch zur Verfügung. Zudem finden externe und interne Audits statt.

- Mitarbeiter/innenführung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betonen gegenüber dem Zertifizierungsteam die positive Gesprächskultur der Führungskräfte. Der Wohnbereichsleiter hat als erster Ansprechpartner vor Ort jederzeit ein offenes Ohr für die Anliegen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Ergebnisse der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung bestätigen die wertschätzende Gesprächskultur der Führungskräfte. Im Rahmen der regelmäßig geführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Orientierungsgespräche gibt es u.a. die Möglichkeit, auch Vorschläge zur Führungs- und Teamkultur einzubringen.

- Facility Management

Der Träger hat ein effizientes Gebäudemanagement etabliert. Aufgrund der Größe des Hauses können sich die Haustechniker der einzelnen Häuser im Samariterbund Burgenland wechselseitig unterstützen bzw. vertreten. Prozesse, die im Haus nicht wirtschaftlich umsetzbar sind, werden an Fachfirmen vergeben. Es gibt Notfall- und Evakuierungspläne. Hygienepläne sind in allen Bereichen vorhanden. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter finden regelmäßige Unterweisungen statt.

Fokus UMFELD

- Partner/innen und Behörden

Die kontinuierliche Kontaktpflege zu Institutionen, Behörden, Partnerinnen und Partnern ist den Führungskräften ein Anliegen. Zur Förderung des Austausches zwischen den Generationen organisieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig Besuche von Kindern der ortsansässigen Schulen und des Kindergartens. Der Wohnbereichsleiter fördert durch laufende Kontakte die Zusammenarbeit mit Krankenhäusern, Ärztinnen und Ärzten, Therapeutinnen und Therapeuten, externen Auditorinnen und Auditoren sowie Lieferantinnen und Lieferanten.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Führungskräfte planen und organisieren die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter systematisch. Dabei berücksichtigen sie die gesetzlich vorgeschriebene Fortbildung, die individuellen Wünsche und Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie veränderte Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner. Der Träger legt Schwerpunkte in der Fort- und Weiterbildung fest (z.B. Basale Stimulation, Kinästhetik, Wundmanagement, Palliative Pflege). Karrierewünsche und Anfragen zu Sonderausbildungen berücksichtigen die Führungskräfte auch mit Blick auf Entwicklungsmöglichkeiten innerhalb des Trägers.

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Intergeneratives und interdisziplinäres Lernen ist in Prozessen und Richtlinien verankert. Erworbenes Wissen geben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Unterlagen und im Rahmen von Teambesprechungen an Kolleginnen und Kollegen weiter. Die laufende Zusammenarbeit aller Berufsgruppen im Pflegekompetenzzentrum Weppersdorf sowie monatliche Qualitäts- und Führungskräfte treffen gewährleisten den laufenden Informationsaustausch. Die kontinuierliche gemeinsame Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems dient auch dem gemeinsamen interdisziplinären und intergenerativen Lernen.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist es ein Anliegen, dass Bewohnerinnen und Bewohner möglichst lange autonom und selbstbestimmt leben können. Freiheitsbeschränkungen werden daher erst als letztmögliches Mittel eingesetzt. Die Kennzahl „Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, bei welchen freiheitsbeschränkende Maßnahmen angewendet wurden“ zeigt an, inwieweit das Ziel einer hohen Autonomie und

Selbstbestimmung erreicht wird. Die Tage, an welchen freiheitsbeschränkende Maßnahmen angewendet werden müssen, werden detailliert dokumentiert.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Pflege- und Betreuungsvisite ist ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung. Prozessbeschreibung und Richtlinie zur Durchführung der Pflegevisite regeln die Intervalle der Durchführung (einmal jährlich), den Erreichungsgrad und die Maßnahmenplanung. Die Kennzahl „Anteil der durchgeführten Pflege- und Betreuungsvisiten mit einem Erreichungsgrad von mindestens 80%“ ist ein Standard für alle Häuser des Samariterbundes Burgenland. Ziel der Kennzahl ist es, die Qualität der Betreuung und Pflege - orientiert an den Wünschen und Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner - weiter zu entwickeln.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Eine Ortsveränderung bedeutet für ältere, pflegebedürftige Menschen und vor allem für Bewohnerinnen und Bewohner, die an Demenz erkrankt sind, eine große Belastung. Daher ist es Ziel der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Krankenseinweisungen auf ein notwendiges Mindestmaß zu reduzieren. Die Kennzahl „Krankenhausquote“ gibt über den Anteil der stationären Krankenseinweisungen pro Jahr Auskunft. Ein Transfer in ein Krankenhaus soll, sofern gesundheitlich und ethisch vertretbar, vermieden werden.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Motivation, fachliche Weiterentwicklung und Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beeinflussen die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Mit der Kennzahl „Zielerreichungsquote der beim Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch vereinbarten Ziele“ stellen die Führungskräfte die Förderung der individuellen Ressourcen und Kompetenzen, die Weiterentwicklung und, daraus resultierend, die Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Fokus.

- Arbeitszeit

Fehlzeiten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wirken sich negativ auf die Zufriedenheit der Kolleginnen und Kollegen (Mehrarbeit, punktuelle Überlassung, häufiges Einspringen) aus. In einer Kennzahl erfasst der Wohnbereichsleiter monatlich die Fehlzeitenquote, die aus Krankenständen resultiert.

Fokus FÜHRUNG

- Unternehmenspolitik

Die jährliche strategische Zielformulierung ist wesentlicher Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems. Sie bildet die Basis der Qualitätspolitik. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten aktiv an der Zielformulierung mit. Dabei stehen die Bedürfnisse und die Verbesserung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner im Mittelpunkt. In einer Kennzahl erfassen die Führungskräfte die Zielerreichungsquoten strategischer Ziele.

- Qualität

Externe Audits und Kontrollen ergänzen das intern bestehende Qualitäts- und Verbesserungssystem. Führungskräfte leiten aus den Ergebnissen interne Maßnahmen ab, die einen Beitrag zur Verbesserung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner leisten sollen. In einer Kennzahl erfassen sie den Anteil umgesetzter Maßnahmen, welche von Hinweisen aus externen Audits abgeleitet wurden.

- Personalmanagement

Dem Träger ist es ein Anliegen, kontinuierlich über ausreichendes Personal mit entsprechender Qualifikation zu verfügen. So kann er die Qualität in der Betreuung und Pflege gewährleisten und die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner sicherstellen. In einer Kennzahl erfassen Führungskräfte die Fluktuationsrate.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

An- und Zugehörige sind die größte Gruppe der Besucherinnen und Besucher im Haus. Sie nehmen durch ihre Wahrnehmung des Hauses auch Einfluss auf die Lebensqualität ihrer Familienmitglieder. Die Führungskräfte erfassen alle zwei Jahre die Zufriedenheit der An- und Zugehörigen mit der Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner in einer Kennzahl. Basis dafür ist eine Fragebogenerhebung.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Die Führungskräfte erfassen in einer Kennzahl den Anteil bearbeiteter Beschwerden. Berücksichtigt werden jene Beschwerden, die durch explizite Maßnahmen bzw. eine entsprechende Rückmeldung an den Beschwerdeführer bzw. die Beschwerdeführerin bearbeitet wurden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen mit Hilfe der Kennzahl für Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner sowie der An- und Zugehörigen sensibilisiert und zu einer offenen und direkten Kommunikation motiviert werden. Die Kennzahl ist Standard für alle Pflegezentren des Samariterbundes Burgenland.

5. Praxisbeispiele

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

Motto „Betreuung aus einer Hand“

Der Burgenländische Samariterbund koordiniert mit seinen Pflegekompetenzzentren die gesamte Versorgungsstruktur im Umkreis von ca. 15 Kilometern eines Hauses. Der Wohnbereichsleiter des Pflegekompetenzzentrums Weppersdorf organisiert Beratung, Bedarfserhebung und Einleitung erforderlicher Maßnahmen. So ist für An- und Zugehörige sowie betroffene Menschen Versorgung aus einer Hand gewährleistet. Beratung und Begleitung erfolgen nahtlos. Die Menschen kennen die für die Betreuung und Pflege zu-

ständigen Personen und nehmen das nächste Versorgungssegment angstfreier an. Das Pflegekompetenzzentrum Weppersdorf organisiert die Hauskrankenpflege in einem Umkreis von 15 Kilometern. Im Haus gibt es vier Betreubare Wohnungen. Das Pflegekompetenzzentrum bietet täglich von 7.00 bis 19.00 Uhr Tagesbetreuung für bis zu vier Besucherinnen und Besucher an. Bei höherem Betreuungs- und Pflegebedarf vermittelt das Pflegekompetenzzentrum Weppersdorf auch eine 24-Stunden-Betreuung. Eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter des Samariterbundes übernimmt die Qualitätssicherung. Im Bedarfsfall kann auch Kurzzeitpflege genutzt werden.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Brigitte Wiesinger, MSc	
Gerhard Spreitzer	

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

Datum Freigabe des Berichts:	04.02.2019
-------------------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Pflegekompetenzzentrum Weppersdorf 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.