



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

SeneCura Pflegezentrum St. Veit/Glan
SeneCura AIS Pflegeheim GmbH

03.09.2019

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

1. Zertifizierungsergebnis

Das SeneCura Pflegezentrum St. Veit/Glan hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Am Stadtrand von St. Veit/Glan liegt das SeneCura Pflegezentrum. Neben den 108 Bewohnerinnen und Bewohnern im Hauptgebäude, leben weitere 24 Personen in den direkt angebauten betreuten Wohnungen der Seniorenwohnanlage Sternhof. Die einzelnen Gänge sind nach Straßennamen von St. Veit/Glan benannt. Dies erleichtert Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Gästen die Orientierung im Haus. Das SeneCura Pflegezentrum St. Veit/Glan ist umgeben von Spazierwegen und Grünflächen. Vor dem Eingang und rund um das Haus gibt es viele Blumenbeete und einen Garten mit Küchenkräutern.

Führungskräfte sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen die Bewohnerinnen und Bewohner mit ihren individuellen Bedürfnissen in den Mittelpunkt ihres Handelns. Sie stellen dies durch eine Vielzahl von Projekten und Konzepten sicher wie z.B. Urlaubstausch mit anderen SeneCura Häusern, Bezugspflege, das Konzept „Bestens Begleitet“ in der Sterbebegleitung.

Ein externer Anbieter bereitet die Speisen für das Mittagessen zu und liefert das Essen täglich ins Haus.

Im SeneCura Pflegezentrum St. Veit/Glan ist das Qualitätsmanagement-System E-Qalin® seit 2015 implementiert. Die letzte Selbstbewertung fand 2018 statt. Erstmals hat das Haus 2016 das Nationale Qualitätszertifikat erreicht. Nun erfolgt die erste Re-Zertifizierung.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Das Haus ist ebenerdig auf einer Etage errichtet und weitläufig. Die Aufenthaltsräume und Verbindungsgänge der Wohnbereiche sind hell und lichtdurchflutet und bieten ausreichend Platz für Begegnungen im Alltag. Entlang der Gänge finden sich zahlreiche Dekorationselemente, die als Blickfang fungieren und die Gangstruktur auflockern. Im SeneCura Pflegezentrum gibt es nur zwei Einzelzimmer. Jedes Zimmer verfügt über eine eigene Terrasse. Die Terrassen münden in liebevoll gestaltete Innenhöfe. Im Haus gibt es eine geschmackvoll und einladend gestaltete Kapelle.

Im Haus sind Fachbereiche zu den Themen Aromapflege, Validation, Bezugspflege, Wissensmanagement, Ernährung, Wundmanagement sowie Praktikumsbegleitung implementiert.

Die Mitarbeiterinnen des Animationsteams und die Bezugspflegepersonen fragen nach den „Herzenswünschen“ der Bewohnerinnen und Bewohner. Einmal jährlich prämiiert eine

externe Jury die erfüllten „Herzenswünsche“. Dabei wird das Engagement der jeweiligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und der organisatorische Aufwand der Aktivität bewertet.

Die gegenseitige Wertschätzung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der verschiedenen Aufgabenbereiche und die Fokussierung auf ein gemeinsames Ziel sind im SeneCura Pflegezentrum spürbar. Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeichnen sich durch ein hohes Engagement zur kontinuierlichen Verbesserung der Pflege- und Betreuungsqualität aus.

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

Im Unternehmensleitbild des Trägers SeneCura ist der Fokus auf die individuelle Lebensgeschichte der Bewohnerinnen und Bewohner festgehalten. Die Biografiearbeit verstehen Führungskräfte sowie alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege als Prozess. Bezugspflegerinnen und Mitarbeiterinnen des Animationsteams führen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern biografische Gespräche, um die Lebensgewohnheiten und persönlichen Vorlieben kennen zu lernen. Diese berücksichtigen sie dann in der Planung von Aktivitäten und der Gestaltung des Alltages. Jahreszeitliche und religiöse Feste, die Erfüllung von sogenannten Herzenswünschen, die Respektierung der Essgewohnheiten und des Tagesrhythmus weisen auf den Stellenwert hin, der der Lebensgeschichte und Persönlichkeit jeder bzw. jedes Einzelnen gegeben wird.

Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen, die Pflegedienstleiterin sowie die Regionalleiterin evaluieren die biografiebezogenen Maßnahmen in internen und externen Pflegevisiten. Angehörige sind zu den Pflegevisiten eingeladen. Im Rahmen der jährlich stattfindenden Zufriedenheitsbefragungen haben Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige die Möglichkeit, anonym Rückmeldungen zur erlebten Berücksichtigung der Gewohnheiten und Bedürfnisse und zur Achtung der Privatsphäre zu geben. Die Führungskräfte des Hauses arbeiten mit Kennzahlen zu den Themen "Herzenswünsche" und "Pflegevisiten".

- Kommunikation

Bewohnerinnen und Bewohner haben vielfältige Möglichkeiten, miteinander zu kommunizieren, soziale Kontakte zu pflegen und aktiv zu bleiben. Sie fühlen sich wertgeschätzt behandelt und im Haus gut aufgehoben. Es stehen ausreichend Orte der Begegnung und Kommunikation zur Verfügung. Bewohnerinnen und Bewohnern steht ein vielfältiges Programm an Aktivitäten zur Auswahl. Die Aktivitäten finden in größeren und kleineren Gruppen statt, bei Bedarf gibt es auch Einzelbetreuung. Besuch können die Bewohnerinnen und Bewohner jederzeit empfangen.

Informationen zum Haus erhalten Interessierte von der Homepage oder aus Foldern sowie im Rahmen eines persönlichen Gespräches mit der Hausleiterin oder der Pflegedienstleiterin.

Die Beteiligung und Information von Bewohnerinnen und Bewohnern und deren Angehörigen ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des SeneCura Pflegezentrums St. Veit/Glan ein wichtiges Anliegen. Daher erheben sie jährlich im Rahmen einer Befragung ihre Zufriedenheit, um die Pflege und Betreuung kontinuierlich weiter zu entwickeln.

- Heimeinzug

Der Ablauf des Einzugs einer neuen Bewohnerin bzw. eines neuen Bewohners ist systematisch geregelt. Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des SeneCura Pflegezentrums St. Veit/Glan ist die hohe Wertigkeit einer gut organisierten Übersiedelung in das Haus bewusst.

Die aktuelle Homepage und die Informationsmaterialien sind entsprechend der jeweiligen Zielgruppen gestaltet. Die Pflegedienstleiterin bzw. die verantwortliche Wohnbereichsleiterin führt ein standardisiertes Erstgespräch über pflege- und betreuungsrelevante Themen mit den potenziellen Bewohnerinnen und Bewohnern bzw. mit den Angehörigen. Eine Besichtigung des Hauses im Vorfeld bietet das SeneCura Pflegezentrum St. Veit/Glan ebenfalls an. In den ersten Tagen nach dem Einzug ins Haus besucht das Animationsteam die neue Bewohnerin bzw. den neuen Bewohner und stellt die verschiedenen Angebote im Haus vor. Eine Informationsmappe liegt beim Eingang am Broschürenständer auf und wird interessierten Personen mitgegeben.

- Tagesstruktur und Heimleben

Das SeneCura Pflegezentrum St. Veit/Glan arbeitet nach dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel. Die Inhalte des Pflege- und Betreuungsprozesses sind danach festgelegt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der einzelnen Fachbereiche besitzen Fachexpertise und stellen diese den Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung. Alle Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen haben die Qualifikation zur "Pain Nurse".

Die Pflegedienstleiterin bzw. die Wohnbereichsleiterinnen führen nach den Dienstübergaben zu aktuellen Themen der Pflege und Betreuung sogenannte "Mini-Trainings" durch. Das in der SeneCura AIS GmbH intern erarbeitete Konzept für die Sterbebegleitung, „Bestens begleitet“ wird gerade im Haus implementiert.

- Ortsveränderungen

Das Team des SeneCura Pflegezentrums St. Veit/Glan organisiert und begleitet sämtliche Transfers von Bewohnerinnen und Bewohnern mit großer Sorgfalt. Eine Pflegekraft unterstützt Bewohnerinnen und Bewohner im Bedarfsfall beim Umzug ins Haus. Notwendige Arzt- oder Krankenhaustermine organisiert die diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson und gibt die relevanten Informationen an die Angehörigen weiter. Empfohlene Therapieänderungen der behandelnden Ärztinnen und Ärzten werden mit den Hausärztinnen und -ärzten abgestimmt und in der Pflegedokumentation vermerkt.

Unter dem Titel „Urlaubs austausch“ können Bewohnerinnen und Bewohner einige Zeit Urlaub in einem anderen Haus des Trägers SeneCura in Österreich Urlaub machen.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation und Information

Die Weitergabe von wichtigen Informationen die Bewohnerinnen und Bewohner betreffend erfolgt innerhalb des Teams zeitnah über verschiedene Instrumente. So nutzen die Beteiligten u.a. die tägliche Dienstübergabe, Dienstbesprechungen in den Wohnbereichen, interdisziplinäre Dienstbesprechung einmal jährlich, Fallbesprechungen bei Bedarf und ein internes Nachrichtensystem, welches in die Software der Pflegedokumentation integriert ist, zur wechselseitigen Information. Im Haus gibt es einen Standard "Kommunikationsfluss im interdisziplinären Team". Die Führungskräfte stellen neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Informationsbroschüre zur Verfügung. Mentorinnen und Mentoren begleiten die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während der Einführungszeit. Information und Kommunikation verstehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Grundbaustein für eine qualitative Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner.

In allen Arbeitsbereichen finden jährlich Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche mit Zielvereinbarungen statt. Die Verantwortlichen des SeneCura Pflegezentrums St. Veit/Glan bieten den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vielfältige und gut zugängliche Informationsmöglichkeiten wie z.B. Anschlagtafeln, EDV-System für das Pflegeteam, vierteljährliche Firmenzeitung und Besprechungsprotokolle in den Dienstzimmern der Wohnbereiche.

- Anreiz und Motivation

Die Führungskräfte des Hauses versuchen, durch Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Entscheidungen und einem Freiraum für Gestaltung und Übertragung von Verantwortung möglichst viele Anreize für ein Miteinander am Arbeitsplatz zu setzen. Durch die gezielte Begleitung von Mentorinnen und Mentoren und die Mitarbeit in Fachgruppen erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Sicherheit und Orientierung. Im Rahmen der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche vereinbaren die Führungskräfte mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Ziele, die die persönliche und berufliche Weiterentwicklung fördern. Im Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch haben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch die Möglichkeit, Feedback zu geben oder Verbesserungsvorschläge zu besprechen. Es gibt vielfältige Fortbildungsmöglichkeiten, auch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich in Karenz befinden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können auch an gesundheitsfördernden Maßnahmen oder verschiedenen Teamaktivitäten teilnehmen. Als Präsent anlässlich ihres Geburtstags erhalten sie Gutscheine.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die Führungskräfte berücksichtigen bei der Personaleinsatzplanung die Fähigkeiten und Fertigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege haben die Möglichkeit, sich Fachexpertise anzueignen und in den verschiedenen Fachbereichen wie z.B. Validation, Aromapflege, Wissensmanagement, Sterbebegleitung „Bestens begleitet“, Ernährung und Wundmanagement tätig zu werden. Die Verantwortlichkeiten in den Fachbereichen sind in den Organigrammen abgebildet. Persönliche Interessen und Fortbildungswünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erheben die Führungskräfte im Rahmen der einmal jährlich stattfindenden Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche. Die Führungskräfte fördern Eigeninitiative, Kreativität und die

Eigenverantwortlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf ist den Führungskräften ein großes Anliegen. Der Personalschlüssel entspricht den gesetzlichen Vorgaben des Landes.

Fokus FÜHRUNG

- Prozessmanagement

Der Grundsatz der kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse quer durch alle Arbeitsbereiche spielt im Alltag eine tragende Rolle. Durch die, alle drei Jahre im Rahmen des Qualitätsmanagements E-Qalin® stattfindenden, Selbstbewertungen können sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Verbesserung der Arbeitsprozesse einbringen. Verbesserungsvorschläge können sie auch jederzeit mündlich an die Verantwortlichen kommunizieren.

Ergänzend tragen der Einsatz von weiteren Qualitätssicherungsinstrumenten wie Pflegevisiten, Bewohnerinnen- und Bewohner- sowie Angehörigenbefragungen, Rückmelde- management, Feedback von Praktikantinnen und Praktikanten sowie Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche zur Verbesserung der Arbeitsprozesse bei.

- Personalmanagement

Den Führungskräften des SeneCura Pflegezentrums St. Veit/Glan ist es ein Anliegen, durch ein professionelles Personalmanagement die fachliche und soziale Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu fördern und eine möglichst lange Bindung an das Haus zu erreichen. Maßnahmen zur Personalentwicklung erfolgen standardisiert und orientieren sich an den Unternehmenszielen. Die Personalstelle der SeneCura Zentrale unterstützt die Führungskräfte des Hauses bei der systematischen Personalsuche. Eine Koordinatorin begleitet die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Führungskräfte erheben den Bedarf an Aus-, Fort- und Weiterbildungen systematisch, planen entsprechende Angebote und evaluieren die durchgeführten Veranstaltungen.

- Mitarbeiter/innenführung

Das partizipative Führungsverständnis der Haus- und Pflegedienstleiterin ist ein Erfolgsfaktor des Hauses. Die Führungskräfte übertragen Verantwortung und räumen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Handlungsspielräume ein. Durch diese Basis fällt es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern leicht, den Bewohnerinnen und Bewohnern unterstützende Beziehungsangebote, welche wesentlich in der Arbeit mit hilfe- und pflegebedürftigen Menschen sind, anzubieten.

Mentorinnen und Mentoren begleiten neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die jährlichen Mitarbeiterinnen -und Mitarbeitergespräche geben Führungskräften sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen Rahmen, wechselseitig das Jahr zu reflektieren, Rückmeldung zu geben, aber auch an verbindlichen Zielen zu arbeiten oder mögliche Aus-, Fort- und Weiterbildungen zu besprechen.

Um die Kommunikation abseits von Dienstübergaben und Dienstbesprechungen als auch den Zusammenhalt der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu stärken, planen die Führungskräfte verschiedene gemeinsame Aktivitäten. Anerkennung und Wertschätzung vermitteln auch Auszeichnungen, Gutscheine bzw. gesundheitsfördernde Angebote.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die wertschätzende Haltung gegenüber Angehörigen ist im Unternehmensleitbild des Trägers verankert. Angehörige der Bewohnerinnen und Bewohner erhalten die Einladung, sich an Pflege- und Betreuungsmaßnahmen zu beteiligen. Haus- und Pflegedienstleiterin planen für die strukturierte Zusammenarbeit verschiedenste Angebote für die Angehörigen, z.B. das Benützen der Räumlichkeiten für familiäre Feiern, Einladungen zu Grillfesten, Konzerte, Modenschau, Prämierung der "Herzenswünsche". Für Angehörige sowie Besucherinnen und Besuchern steht kostenlos Kaffee und Kuchen bereit. Jährlich gibt es einen Angehörigenachmittag zu verschiedenen Themen, z.B. Demenz, Erwachsenenschutzgesetz. Die Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen präsentieren Haus- und Pflegedienstleiterin den Bewohnerinnen, Bewohnern sowie Angehörigen im Rahmen eines Angehörigenabends.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des SeneCura Pflegezentrums St. Veit/Glan verstehen Angehörige als Bezugspersonen der Bewohnerinnen und Bewohner und binden sie als Partnerinnen und Partner in die Gestaltung des Alltags ein. Ein Rückmelde-management ist installiert, dazu gibt es standardisierte Rückmeldeformulare im Broschürenständer beim Eingang ins Haus und einen gut sichtbar montierten Postkasten.

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Medien- und Öffentlichkeitsarbeit wird im SeneCura Pflegezentrum St. Veit/Glan professionell geplant und umgesetzt. Zu den zahlreichen traditionellen Festen sind neben den Bewohnerinnen und Bewohnern, deren Angehörigen, gesetzlichen Vertreterinnen und Vertretern sowie Ehrenamtlichen auch Personen aus der Politik und Vertreterinnen und Vertreter der Presse geladen. Neben den hausinternen Veranstaltungen besuchen die Bewohnerinnen und Bewohner auch den Faschingsumzug, den Umzug zum Wiesenmarkt oder Theater- und Musikveranstaltungen.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Im SeneCura Pflegezentrum St. Veit/Glan ist das Qualitätsmanagement-Instrument E-Qalin® seit 2015 implementiert. Die im Rahmen der E-Qalin® Selbstbewertung (2018) formulierten Verbesserungsmaßnahmen arbeiten die Haus- und Pflegedienstleiterin in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein, priorisieren diese und legen Verantwortlichkeiten fest. Quartalsmäßig führen Haus- und Pflegedienstleiterin interne Audits durch. Dabei überprüfen sie Strukturen und Abläufe im Haus mittels standardisierter Checklisten und definieren Verbesserungsmaßnahmen. Der Informationsfluss über umgesetzte Verbesserungen an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgt zeitnah und lückenlos.

- Aus-, Fort- und Weiterbildungen

Die Möglichkeiten zum Erwerb und zur Weitergabe von angeeignetem Wissen und Kompetenzen sind im Haus vielfältig. Haus- und Pflegedienstleiterin haben Strukturen geschaffen, in denen Wissenserwerb und -weitergabe eine große Bedeutung haben. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit, das Bildungsprogramm der SeneCura-Akademie zu nutzen. Die Wissensweitergabe aus Aus-, Fort- und Weiterbildung

erfolgt in Absprache mit der Pflegedienstleiterin im Rahmen von Inhouse-Schulungen und Mini-Trainings (themenspezifische Kurzvorträge), aber auch häuserübergreifend. Mentorinnen und Mentoren vermitteln neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Schülerinnen und Schülern sowie Praktikantinnen und Praktikanten Wissen und Kompetenzen. Auf etwaige Fortbildungswünsche bzw. Fortbildungsbedarfe gehen Haus- und Pflegedienstleiterin im Rahmen des Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächs ein.

Die Führungskräfte unterstützen fachspezifische Aus-, Fort- und Weiterbildung in den gesetzten Schwerpunkten wie z.B. Pain-Nurse. Die Entwicklung von Führungskräften sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für Schlüsselpositionen wie z.B. Wohnbereichsleitung sprechen Haus- und Pflegedienstleiterin miteinander ab.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biographie und Lebensstil

Die Ausrichtung des Verpflegungsangebots auf die besonderen Bedürfnisse und Vorlieben der Bewohnerinnen und Bewohner beeinflusst deren Lebensqualität maßgeblich. Daher beauftragt der Träger SeneCura einmal jährlich ein externes Institut mit der Erhebung der Zufriedenheit der Bewohnerinnen, Bewohner und Angehörigen mit dem Thema „Essen und Trinken“ und bildet das Ergebnis in einer Kennzahl ab. Erhoben wird dabei die Zufriedenheit mit der Auswahl, dem Geschmack der Speisen, der Ausgewogenheit und Vielseitigkeit des Angebotes, der Verwendung von saisonalen Lebensmitteln, der Gestaltung des Speisesaals sowie der Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beim Servieren. Die Kennzahl bildet den Durchschnittswert der Rückmeldungen auf diesen Fragenkomplex ab.

- Kommunikation

Pflegevisiten sind im SeneCura Pflegezentrum St. Veit ein wichtiges Instrument der Qualitätssicherung- und -entwicklung. Sie dienen dem strukturierten Austausch über Pflege- und Betreuungsziele, bewohnerinnen- und bewohnerbezogene Ressourcen und etwaige Pflegeprobleme. Durch den gezielten Austausch zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern und deren Angehörigen mit der für die Pflegevisite zuständigen diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegeperson werden Bedürfnisse erkannt und darauf aufbauend der Umgang damit besprochen. Dies fördert die wechselseitige Beziehung und Zufriedenheit aller Beteiligten. In einer Kennzahl erhebt die Pflegedienstleiterin den Anteil der durchgeführten Pflegevisiten in Relation zur Bewohnerinnen- und Bewohnerzahl.

- Tagesstruktur und Heimleben

Durch die Erfüllung von sogenannten "Herzenswünschen" der Bewohnerinnen und Bewohner wird das psychosoziale Wohlbefinden verbessert. Die "Herzenswünsche" der Bewohnerinnen und Bewohner erfragt das Bezugspflegeteam im Rahmen der biografischen Gespräche. Wünsche werden jedoch auch bei anderen Gelegenheiten, z.B. im Gespräch oder bei der Pflegevisite, aufgenommen und notiert. Geäußerte Herzens-

wünsche und deren Umsetzung dokumentieren die Bezugspflegekräfte in der Pflegedokumentation. Die Pflegedienstleiterin kontrolliert monatlich die Umsetzung der Herzenswünsche und erfasst die Anzahl. Aus der Anzahl der umgesetzten Herzenswünsche und der Gesamtzahl der Bewohnerinnen und Bewohner errechnet die Pflegedienstleiterin die prozentuelle Erfüllungsrate.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Den Führungskräften des SeneCura Pflegezentrums St. Veit/Glan ist die Führung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf Basis von Vertrauen und Sicherheit ein Anliegen. Sie legen auf Selbständigkeit und Individualität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter großen Wert. Dadurch erreichen sie eine hohe Identifikation mit dem Haus, Engagement bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und schließlich eine hohe Qualität in der Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner sowie eine hohe Zufriedenheit bei deren Angehörigen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses haben an einem Beratungsprozess zur Förderung, Erhaltung und Wiederherstellung der Gesundheit im Rahmen des Projektes "Fit2Work" teilgenommen. Teil dieses Prozesses war eine Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung zur „Gesundheits- und Arbeitsfähigkeit“, unter anderem zum Thema Führung. Dabei wurden folgende Parameter bewertet: "Rückmeldung über die Qualität der eigenen Arbeit", „Angemessene Wertschätzung und Anerkennung“, „Beteiligung an Entscheidungen“, „Förderung der beruflichen Entwicklung“, „Vertrauen in die Führung“ und „Berücksichtigung der eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten“. Die Kennzahl bildet den Durchschnittswert der Rückmeldungen auf diesen Fragenkomplex ab.

- Zusammenarbeit

In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin die Anzahl der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Verhältnis zur Gesamtanzahl der hauptberuflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Einsatz ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellt eine bedeutende wirtschaftliche und psychosoziale Ressource für das Haus dar. Das Angebot vielfältiger Tätigkeiten der Ehrenamtlichen für die Bewohnerinnen und Bewohner des SeneCura Pflegezentrums St. Veit/Glan entlastet Angehörige sowie hauptberuflich tätige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, bringt Abwechslung in den Alltag und fördert die sozialen Kontakte.

Fokus FÜHRUNG

- Personalmanagement

Die Konsumation des Urlaubs leistet einen wesentlichen Beitrag zur Erholung und damit Erhaltung der Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Führungskräfte planen den Jahresurlaub zu Jahresbeginn gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Bei den monatlichen Dienstplanabrechnungen kontrollieren Haus- und Pflegedienstleiterin die konsumierten Urlaubstage. In einer Kennzahl erfassen sie die durchschnittliche Anzahl der Urlaubstage am Ende eines Arbeitsjahres pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter.

- Mitarbeiter/innenführung

Im Personalmanagement stellt die Fluktuationsquote eine wichtige Kenngröße dar. Die Fluktuation beeinflusst die Kontinuität und Stabilität von Teams und wirkt sich auf das Know How und damit auf die Qualität in der Pflege und Betreuung aus. Auch den wirtschaftlichen Erfolg beeinflusst die Fluktuation durch daraus resultierende Kosten von Nachbesetzungen. Gerade in Zeiten zunehmenden Fachkräftemangels sind die Folgen enorm. Führungskräften kommt dabei eine wichtige Rolle zu, da sie durch die Gestaltung von Rahmenbedingungen einen wesentlichen Einfluss auf den Verbleib der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus haben.

- Facility Management

In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin den Gesamtenergieverbrauch im Kalenderjahr. Ziel ist es, einerseits ein angemessenes Raumklima für das Wohlbefinden und die Gesundheit von Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schaffen und andererseits einen wirtschaftlichen Betrieb der Anlage zu gewährleisten.

Fokus UMFELD

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Positive Medienpräsenz ist ein wichtiger Einflussfaktor der Wettbewerbsfähigkeit. Medienberichte sind imagebildend und bieten die Möglichkeit, das Haus zu positionieren. Eine positive Berichterstattung fördert die Identifikation mit dem Haus. Aus diesem Grund ist der Wahrnehmung und Steuerung von Presseaussendungen große Bedeutung beizumessen. Die während des Kalenderjahres erscheinenden Presseberichte und Presseinformationen auf der Homepage sammeln Haus- und Pflegedienstleiterin sowie die Mitarbeiterinnen der Verwaltung und legen sie in einem Presseordner ab. Haus- und Pflegedienstleiterin erheben die Kennzahl „Anzahl der gestellten Presseaussendungen“ dann mit Stichtag 31. Dezember.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

In einer Kennzahl „Audit“ sind die Durchschnittswerte der Ergebnisse von zwei Audits der Regionalleiterin pro Jahr erfasst. Die Regionalleiterin überprüft bei diesen Audits alle Strukturen und Prozesse des Pflegezentrums St. Veit /Glan.

Vier Mal jährlich führen die Haus- und Pflegedienstleiterin an Hand einer Checkliste interne Audits durch, um Verbesserungspotenziale frühzeitig zu erkennen. Haus- und Pflegedienstleiterin erarbeiten aus den Ergebnissen der internen Audits Maßnahmen und erstellen einen Zeitplan zur Abarbeitung. Bei mehrfacher schlechter Bewertung einer Kategorie werden gezielte Unterweisungen, Mini-Trainings und bei Bedarf gezielte Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräche durchgeführt.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Dipl. Pflegew. (FH) Franziska Maurhart MSc	
Martin Pernsteiner MSc	

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

Datum Freigabe des Berichts:	28.10.2019
-------------------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des SeneCura Pflegezentrum St. Veit / Glan 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.