



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung**

**SeneCura Residenz Warmbad Villach
SeneCura Residenz Warmbad Villach GmbH**

11./12.09.2019

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	8
5. Praxisbeispiele	11

1. Zertifizierungsergebnis

Die SeneCura Residenz Warmbad Villach hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Die SeneCura Residenz Warmbad Villach liegt in der Nähe der Kärnten Therme Warmbad-Villach, angrenzend an den großflächigen Kurpark. Die nahe gelegenen Einkaufsmöglichkeiten, Cafés und Gasthäuser sowie die Haltestelle zum öffentlichen Busnetz sind zu Fuß in nur wenigen Gehminuten gut erreichbar. Das Haus ist von Grünflächen umgeben. Vom großräumigen Eingangsbereich, der Assoziationen zu einer Kuranstalt weckt, gelangt man in den Empfangsbereich mit Rezeption sowie zum hauseigenen, öffentlich zugänglichen Café und zum gemütlichen Innenhof, der zum Verweilen einlädt.

Die SeneCura Residenz Warmbad Villach bietet insgesamt 130 Plätze für Bewohnerinnen und Bewohner in 84 Einzel- und 23 Doppelzimmern. Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, ihre Zimmer mit eigenen Möbeln einzurichten. Zum Betreuungs- und Pflegeangebot zählen neben Kurzzeit- und Langzeitpflege auch Übergangs- oder Urlaubspflege sowie Betreutes und Aktives Wohnen. Das Haus bietet als besonderes Angebot auch die Möglichkeit des „Urlaubs-Wohnens“.

Das Betreuungs- und Pflegeteam erfährt durch das Team der Animation engagierte Unterstützung. Dieses bietet den Bewohnerinnen und Bewohnern eine Vielzahl an Gruppen- und Einzelaktivitäten sowie Veranstaltungen wie den Villacher Kirchtag, Weihnachts-, Geburtstagsfeiern, Oktoberfest oder den Bauernmarkt.

Die SeneCura Kliniken- und Heimebetriebsgesellschaft hat die Residenz 2015 von Kursana übernommen. Seit diesem Zeitpunkt erfuhr das Haus vielerlei Veränderungen und Weiterentwicklung. 2018 führten die Führungskräfte unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die erste Selbstbewertung nach dem Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® durch.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Die Pflege orientiert sich am Pflegemodell nach Monika Krohwinkel. Dieses Modell basiert auf einer ganzheitlichen Sicht des Menschen und seiner Umgebung. Die Erhaltung der Unabhängigkeit und das Wohlbefinden des Menschen stehen im Vordergrund.

Die im Haus etablierten Fachgruppen zu verschiedenen Themen wie z.B. Schmerzmanagement, Ernährung, Palliative Care und Hospiz motivieren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sich weiterzuentwickeln und dadurch über berufsspezifische Kenntnisse zu verfügen, die professionell und state of the art sind.

Mit den verschiedenen Angeboten und Leistungen wie Urlaubs- und Übergangspflege, Aktives Wohnen und Betreutes Wohnen geht der Träger gezielt auf die Bedürfnisse der Menschen ein und bietet damit individuelle Betreuungslösungen an.

Ein großräumiger Speisesaal und der großzügige Eingangsbereich einer Hotellobby ähnlich, dienen den Bewohnerinnen und Bewohnern als Ort des Austausches und der Gemeinschaft.

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

Die Biografie und der individuelle Lebensstil der Bewohnerinnen und Bewohner ist in der Senecura Residenz Warmbad Villach ein wesentlicher Bestandteil der Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner. Ein standardisiertes Vorgehen bei der Sammlung von biografischen Daten und die Dokumentation durch die Pflegepersonen ermöglicht eine individuelle Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner. Durch regelmäßige Überprüfungen auf Aktualität reagieren die Bezugspflegepersonen unmittelbar auf Änderungen der Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner. Die im Haus angebotenen Aktivitäten richten sich nach den Vorlieben und Wünschen der Bewohnerinnen und Bewohner. Sie nehmen an diesen gerne teil.

- Autonomie

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SeneCura Residenz Warmbad Villach berücksichtigen die Wünsche und Vorlieben der Bewohnerinnen und Bewohner, sie fördern ihre Selbstständigkeit und unterstützen diese. So ist es jeder Bewohnerin bzw. jedem Bewohner möglich, den Tag selbst zu gestalten, an den angebotenen Aktivitäten teilzunehmen, im angrenzenden Kurpark spazieren zu gehen oder die Mahlzeiten anstatt im Wohnbereich im Speisesaal einzunehmen. Alle für den Tagesablauf relevanten Informationen erhalten die Bewohnerinnen und Bewohner über schriftliche Informationen an den Anschlagtafeln und als persönliche Ausdrucke (Morgenpost). Selbstbestimmung und Autonomie der Bewohnerinnen und Bewohner sind den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein großes Anliegen. Die baulichen Voraussetzungen unterstützen dieses Bemühen, z. B. steht ein Treppenlift zur Verfügung, der ein „Treppensteigen“ ermöglicht, ohne um die Hilfe einer Betreuungskraft ersuchen zu müssen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen freiheitseinschränkende Maßnahmen behutsam ein und erst, wenn gelindere Maßnahmen nicht mehr wirksam sind und eine Selbstgefährdung der Bewohnerin bzw. des Bewohners vorhanden ist. Dies kann z. B. eine GPS-Uhr für an demenzerkrankte Menschen mit ausgeprägtem Bewegungsdrang sein.

Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, zu ihrem Geburtstag einen Jahreswunsch auszusprechen, welchen die Betreuenden gerne erfüllen.

- Kommunikation

In der SeneCura Residenz Warmbad Villach herrscht eine wertschätzende, respektvolle, gewaltfreie und offene Kommunikation auf Augenhöhe. Diese leben die Führungskräfte vor, fördern und fordern sie. Die Verantwortlichen sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen die kontinuierliche Kommunikation mit und die Informationsweitergabe an Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörige als wesentlich an. Aktivitäten und regelmäßige Veranstaltungen fördern die Kommunikation zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Angehörigen. Als Alternativen zum Austausch mit Bewohnerinnen und Bewohnern mit eingeschränkten Möglichkeiten zur Kommunikation nennen die befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Gespräch mit Angehörigen sowie verschiedene Hilfsmittel wie beispielsweise Schreibtafeln und PCs. Ebenfalls messen die Verantwortlichen Mimik und Gestik eine wesentliche Bedeutung bei. Im Fall von sprachlichen Barrieren unterstützen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit verschiedenen Muttersprachen.

- Heimeinzug

Der erste Kontakt mit dem Haus erfolgt zumeist über die Mitarbeiterin in der Rezeption, die für die erste Information der Interessentinnen und Interessenten zuständig ist. Sie gibt bereits die nötigen Informationen über den Einzug weiter und führt durchs Haus. Auch ist sie erste Ansprechpartnerin für Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige beim Einzug. Die verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen sich nach Ankunft persönlich bei den Bewohnerinnen und Bewohnern vor. Die Bewohnerinnen und Bewohner bzw. Angehörigen erhalten beim Einzug eine detaillierte Informationsmappe mit den relevanten Informationen ausgehändigt sowie ein Willkommensgeschenk. Sie können ihr Zimmer individuell mit eigenen Möbeln gestalten.

- Sterbebegleitung und Abschied

Die Wahrung der Menschenwürde bis zuletzt, Abschiednehmen und Sterben ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein wichtiges Thema. Das Verbleiben der Bewohnerinnen und Bewohner in der gewohnten Umgebung und ihre Begleitung in der letzten Lebensphase ist den Pflegenden ein großes Anliegen. Die Pflegepersonen erheben im Vorfeld behutsam die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner bezüglich des Lebensendes. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen Angehörige in dieser für sie schwierigen Situation. Die Angehörigen können auch nachts bei ihren Familienmitgliedern sein. In jährlichen Gedenkfeiern und mit dem Kondolenzbuch im Foyer wird den verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohnern gedacht.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Zusammenarbeit

Auf gegenseitige Wertschätzung der Berufsgruppen legen die Führungskräfte der SeneCura Residenz Warmbad Villach großen Wert. Rahmenbedingungen fördern eine möglichst konfliktfreie Zusammenarbeit. Die Verantwortung für "Zusammenarbeit" liegt bei jeder einzelnen Mitarbeiterin bzw. jedem einzelnen Mitarbeiter. Die Führungskräfte leben einen partizipativen Führungsstil, der maßgeblich auf Zusammenarbeit ausgerichtet ist.

Coaching bzw. Supervision werden bei Bedarf angeboten. Eine professionelle multidisziplinäre Zusammenarbeit im multikulturellen Team, die auf gegenseitiger Wertschätzung basiert, prägt die Arbeit in der SeneCura Residenz Warmbad Villach. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter binden auch Schülerinnen und Schüler sowie Praktikantinnen und Praktikanten in die Teams ein. Sie sind gerne willkommen. Über das Projekt "Integration und Kooperation" können die Verantwortlichen Asylwerberinnen und -werber ein Praktikum im Haus ermöglichen und dadurch potenzielle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewinnen.

- Anreiz und Motivation

Das Leitbild bzw. die Philosophie der SeneCura Residenz Warmbad Villach betonen den Stellenwert motivierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für das Funktionieren einer Organisation sowie für die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Zahlreiche freiwillige Sozialleistungen wie Geschenke zu Geburtstagen oder Weihnachten, Feiern, vergünstigtes Mittagessen, Obst, Getränke, bezahlte Fortbildungen etc. sind ein wesentlicher Bestandteil der Kultur der Wertschätzung und der Anerkennung. Ein persönlicher Bildungsplan sowie das Kompetenzmanagement tragen ebenfalls zur Motivation bei. Karrieremöglichkeiten innerhalb des Trägers sind vorhanden. Lob und Anerkennung erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im täglichen Tun sowie in den Entwicklungsgesprächen mit Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitern. Die freie Dienstplangestaltung sowie regelmäßige Fort- und Weiterbildungen tragen ebenfalls zur Motivation bei.

- Arbeitszeit

Die Verantwortlichen bemühen sich um eine mitarbeiterinnen- und mitarbeiterfreundliche flexible Dienstplangestaltung unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorgaben. Der Dienstplan gilt für den Zeitraum eines Monats. Diesen erstellen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst. Verschiedene Arbeitszeitmodelle, individuelle Arbeitszeitregelungen und Beschäftigungsausmaße sind den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern möglich. Durch das Angebot der Altersteilzeit, Achten auf das Ausmaß der Resturlaube und die Anzahl der geleisteten Überstunden fördert die Hausleiterin die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, achtet auf deren Gesundheit und gewährleistet somit eine kontinuierliche Betreuungsqualität.

- Arbeitsplatzgestaltung

Die Führungskräfte sehen die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als wichtig an und setzen daher viele Maßnahmen in der betrieblichen Gesundheitsförderung. Die Maßnahmen betreffen die physische und psychische Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die gesamte Arbeitsplatzgestaltung, auch gibt es spezielle Angebote für ältere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ergonomische Hilfsmittel stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung, regelmäßige Unterweisungen bei der Handhabung von Hilfsmitteln und Fortbildungsangebote wie z. B. Kinästhetik sorgen dafür, dass sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wohlfühlen. Großen Anklang bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern finden auch Feste z. B. Weihnachtsfeiern und Ausflüge sowie die Aktion „Kinder besuchen ihre Eltern in der Arbeit“.

Fokus FÜHRUNG

- Unternehmenspolitik

Das Leitbild "Näher am Menschen" definiert die wesentlichen Werte und Verhaltensweisen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich in ihrem täglichen Tun an den Werten Respekt, Würde, Wertschätzung sowie an den Ressourcen und Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner. Das Leitbild ist allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt und in den Wohnbereichen bzw. beim Dienstzimmer ausgehängt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschreiben die Philosophie sowie den Umgang im Haus als kollegial, persönlich, wertschätzend, respektvoll, offen, gewaltfrei, durch gute Zusammenarbeit und Zusammenhalt geprägt. Auch die Angehörigen teilen diese Einschätzung.

- Prozessmanagement

Die wesentlichen Prozesse wie z. B. den Einzug von Bewohnerinnen und Bewohnern haben die Verantwortlichen in Form von Checklisten, Arbeitsabläufen oder Standards geregelt. Verantwortlichkeiten sind geklärt, je Wohnbereich sind Verantwortliche namhaft gemacht. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen die Arbeitsabläufe und Checklisten in der Durchführung ihrer Tätigkeiten konsequent. Die Kommunikation neuer Information erfolgt in Teambesprechungen.

- Mitarbeiter/innenführung

Die fachliche, persönliche und soziale Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist den Führungskräften ein Anliegen. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten eine strukturierte Einführung, dabei begleiten sie Mentorinnen und Mentoren. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schätzen die „offene Tür Politik“ der Führungskräfte, hier finden sie Gehör für ihre Anliegen und Bedürfnisse. Die Führungskräfte gehen in den regelmäßig durchgeführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gesprächen auf die Stärken, Interessenschwerpunkte und besonderen Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein und fördern diese. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen regelmäßig an Fort- und Weiterbildung und engagieren sich in den hauseigenen Fachgruppen z. B. im Themenfeld Schmerzmanagement, Validation.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen An- und Zugehörige als eine wichtige Informationsquelle. Auch leisten sie einen wichtigen Beitrag für die individuelle Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner. An- und Zugehörige sowie Besucherinnen und Besucher sind in den Alltag eingebunden und auch bei Veranstaltungen herzlich willkommen. Es gibt keine fixen Besuchszeiten, An- und Zugehörige sind jederzeit willkommen. Dies unterstützt die Individualität der Familienstruktur der Bewohnerin bzw. des Bewohners. Informationsveranstaltungen bieten den An- und Zugehörigen die Möglichkeit, sich auszutauschen und Informationen zu erhalten. Wichtig ist den Pflegenden auch die Anwesenheit der Angehörigen bei Pflegevisiten, um gemeinsam das Erreichen der Pflegeziele einzuschätzen und Maßnahmen für das Wohlbefinden der

Bewohnerinnen und Bewohner zu definieren. Für Familienfeiern stehen Räumlichkeiten zur Verfügung, die die Angehörigen gerne nutzen.

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Für Medien- und Öffentlichkeitsarbeit sind die Stabstelle Marketing für alle SeneCura-Häuser, die Regionalleiterin sowie die Hausleiterin verantwortlich. Die SeneCura Residenz Warmbad Villach verfügt über eine ansprechend gestaltete Homepage mit aktuellen Inhalten, auch ist vielfältiges Informationsmaterial vorhanden. Vonseiten der Verantwortlichen im Haus erfolgt regelmäßiger Kontakt zu regionalen Medien, in denen sie vor allem über jahreszeitlich bedingte und traditionelle Veranstaltungen berichten. Täglich erhalten die Bewohnerinnen und Bewohner die "Morgenpost", aus der sie Informationen über das Tagesgeschehen und aktuelle Veranstaltungen erhalten. Auch Aushänge informieren zu geplanten Aktivitäten im Haus.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Bildungsmaßnahmen orientieren sich an den Unternehmenszielen und an den Anforderungen der SeneCura Residenz Warmbad Villach sowie an den fachlichen und sozialen Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ein Fortbildungsplan steht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung. Wichtig ist der Hausleiterin, dass das erworbene Wissen im Haus integriert wird. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an einer Fortbildung teilgenommen haben, geben das Erlernte an ihre Kolleginnen und Kollegen weiter. Die im Haus etablierten Fachgruppen bieten allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit, sich selbstständig zu einem Thema weiterzubilden und auszutauschen.

4.2. Ergebnissfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biografie und Lebensstil

Mit der Kennzahl Mangelernährung erfasst der Pflegedienstleiter den prozentuellen Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, welche als mangelernährt (M3) eingestuft sind. Mangelernährung führt zu Beeinträchtigungen und Erkrankungen und beeinflusst damit die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Kennzahl bietet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit, rechtzeitig gefährdete Bewohnerinnen und Bewohner zu erkennen und Maßnahmen einzuleiten. Um eine optimale Ernährung zu gewährleisten, arbeiten das Pflegeteam, der Pflegedienstleiter sowie Hausärztinnen und Hausärzte eng mit der Diätologin sowie dem Küchenleiter zusammen. Die Anzahl der Bewohnerinnen und Bewohner mit Zeichen einer Mangelernährung konnte dadurch deutlich reduziert werden.

- Autonomie

Die Kennzahl „Anteil der freiheitsbeschränkenden bzw. freiheitseinschränkenden Maßnahmen im Verhältnis zur Anzahl der Bewohnerinnen und Bewohner“ erheben die Verantwortlichen des Hauses, um auf die Persönlichkeitsrechte der Bewohnerinnen und Bewohner genau zu achten. Das Ziel der Pflegenden ist es, zur Steigerung der Lebensqualität die freiheitsbeschränkenden Maßnahmen soweit zu reduzieren, dass die Selbstbestimmung aber auch die Fürsorge den Bewohnerinnen und Bewohnern gegenüber gewährleistet ist. Benötigt eine Bewohnerin bzw. ein Bewohner trotz aller Maßnahmen eine freiheitseinschränkende Maßnahme, so achten die Pflegepersonen auf das gelindeste Mittel. Durch den sensiblen Umgang der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Thema Freiheitsein/-beschränkung und einen gesteigerten Einsatz von gelinderen Mitteln wie etwa Niederflurbetten konnte die Anzahl der Freiheitsein- und -beschränkungen bei Bewohnerinnen und Bewohnern reduziert werden.

- Kommunikation

Die Führungskräfte stellen mit der Kennzahl „Zufriedenheit mit Entgegennahme und Bearbeitung von Anregungen“ den Mittelwert der gleichlautenden Frage aus dem Fragebogen zur jährlichen Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner dar. Die Verantwortlichen sehen eine wertschätzende Kommunikation sowie ein Sicherheitsgefühl als wesentlich für die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Kennzahl ist für sie ein Gradmesser, inwiefern partnerschaftliche, wertschätzende Kommunikation gelingt.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Zusammenarbeit

Die Kennzahl „Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mindestens drei Jahre im Unternehmen sind“, dient der Hausleiterin und dem Pflegedienstleiter zur Gestaltung der Arbeitsbedingungen, dass sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter willkommen und auch wohl fühlen und dadurch dem Unternehmen treu bleiben. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die lange im Haus sind und sich wohlfühlen, sichern eine kontinuierliche und qualitative Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner und fördern damit deren Lebensqualität.

- Anreiz und Motivation

Mit der Erhebung der Krankenstandstage pro Mitarbeiterin und Mitarbeiter pro Jahr erkennt die Hausleiterin, wie sich das Betriebsklima entwickelt und ob gesundheitsfördernde Maßnahmen bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ankommen. Geringe Fehlzeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewährleisten eine kontinuierliche Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner und leisten damit einen Beitrag zu deren Lebensqualität.

Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen

Die Kennzahl „Abweichung vom Budgetplan“ stellt die Abweichung vom geplanten finanziellen Soll-Wert dar. Eine konsequente Ressourcenbereitstellung zur Aufrechterhaltung der Pflege- und Betreuungsqualität und Sicherung der Existenz des

Unternehmens sehen die Verantwortlichen in wesentlichem Zusammenhang zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

- Personalmanagement

Mit der Kennzahl „Summe aller Resturlaube pro Jahr“ fokussieren die Führungskräfte aus finanzieller Sicht die Ersparnis von hohen Rückstellungskosten durch vorausschauende Urlaubsplanung. Den Beitrag zur Lebensqualität begründen sie mit der Erhaltung der Leistungsfähigkeit und Erholung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie deren Work-Life-Balance und die damit verbundenen positiven Auswirkungen auf die Bewohnerinnen und Bewohner.

- Facility Management

Mit der Kennzahl stellen die Führungskräfte die Abweichung der jährlichen Heizkosten des Hauses von den im Budget geplanten Kosten dar. Sie verfolgen damit die Ziele Umweltschutz, soziale Verantwortung und wirtschaftlichen Erfolg. Durch die Kennzahl sind eine Überprüfung und Steuerung der Heizkosten möglich. Den Beitrag zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner sehen die Führungskräfte im bewussten Umgang mit Ressourcen und der Notwendigkeit, unnötige Ausgaben zu verhindern.

Fokus UMFELD

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Hausleiterin erhebt die Kennzahl „Anzahl der gestellten Presseausendungen auf der Homepage“ jährlich zum Stichtag 31.12. Die Kennzahl dient den Führungskräften als Richtungsweiser für die Planung weiterer Aktivitäten zur Öffentlichkeitsarbeit. Sie verfolgen das Ziel einer positiven Medienpräsenz zum Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit. Die Gestaltung eines positiven Images führt zu konstanter Auslastung. Den Beitrag zur Lebensqualität begründen sie mit der Förderung der Akzeptanz und Präsenz der Bewohnerinnen und Bewohner sowie der Angehörigen in der Öffentlichkeit und einer positiven Identifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihrem Arbeitsplatz.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Kennzahl „Fort- und Weiterbildungskosten – Abweichung zum NOP“ erhebt die Hausleiterin, um eine Übersicht der Kosten der Fortbildungen zu erhalten. Die Führungskräfte sehen es als wichtig, die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner durch fachlich und persönlich gut ausgebildetes Personal zu fördern.

5. Praxisbeispiele

Die folgenden Beispiele zeigen auf, wie theoretisches Wissen und Konzepte in der Praxis umgesetzt werden.

Morgenpost

Die Bewohnerinnen und Bewohner der SeneCura Residenz Warmbad Villach erhalten täglich die "Morgenpost", die an die Morgenpost in der Hotellerie erinnert. Hier sind Informationen über das Tagesgeschehen, aktuelle Veranstaltungen und Wissenswertes über den Tag wie Namenstag, Bräuche etc. in für die Zielgruppe entsprechender Form aufbereitet.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Romana Winkler, BA MA MSc	
Susanne Bauernfeind	

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

Datum Freigabe des Berichts:	07.11.2019
------------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des SeneCura Residenz Warmbad Villach 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.