



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Bezirksalten- und Pflegeheim
SENIORium Bad Kreuzen
Sozialhilfeverband Perg

08.02.2019

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

Das Bezirksalten- und Pflegeheim SENIORium Bad Kreuzen hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das 2003 eröffnete SENIORium Bad Kreuzen liegt in einer ruhigen Gegend am Ortsrand von Bad Kreuzen. Das dreigeschossige Haus ist eines von mehreren Bezirksalten- und Pflegeheimen des Sozialhilfeverbandes (SHV) Perg. Großzügige Grünanlagen in Anbindung an den Park des Kurhauses bieten viele Gelegenheiten zu aktivierenden und entspannenden Aufhalten an der frischen Luft.

Im Haus SENIORium Bad Kreuzen herrscht nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams eine angenehme, wohltuende Atmosphäre. Das Haus ist in drei Wohnbereiche strukturiert, 95 Plätze stehen für Bewohnerinnen und Bewohner zur Langzeitpflege und drei Plätze zur Kurzzeitpflege zur Verfügung. Die Einzel- und Doppelzimmer sind hell möbliert und mit einem barrierefreien Sanitärbereich, einem Telefon, Radio- und TV-Anschluss ausgestattet. Erinnerungsstücke wie Möbel, Fotos, Bilder und Blumen geben den Zimmern eine heimelige, persönliche Note. Alle Aufenthaltsbereiche sind der Jahreszeit entsprechend dekoriert. Das ganze Haus ist lebendig und farbenfroh gestaltet.

Jeder der drei Wohnbereiche hat einen zentral gelegenen Gemeinschaftsbereich. Dieser dient als Treffpunkt, an welchem die Bewohnerinnen und Bewohner gemeinsam kochen und backen, die Mahlzeiten einnehmen oder verschiedene Gruppenaktivitäten stattfinden.

Für Feste und Feiern stehen weitere Räume zur Verfügung. In der hauseigenen Kapelle können die Bewohnerinnen und Bewohner jede Woche die Heilige Messe mitfeiern.

Die hauseigene Küche liefert die Speisen für Bewohnerinnen und Bewohner, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und kocht auch für den Kindergarten sowie Essen auf Rädern.

In der Pflege und Betreuung orientiert sich das Haus am Pflegemodell von Monika Krohwinkel. Dieses Pflegemodell orientiert sich an den Ressourcen und Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner. Dabei stehen die Biografie sowie die emotionale Prägung des älteren Menschen im Fokus. Aktivierungsangebote, sowie Feste und Feiern im Jahreskreis, sorgen für Abwechslung, Unterhaltung und soziale Kontakte.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Das SENIORium Bad Kreuzen liegt schön gelegen auf einer Anhöhe oberhalb des Ortes und bietet eine beeindruckende Aussicht. Im großen Eingangsbereich weckt die ansprechende gemäß der Jahreszeit gestaltete Dekoration die Aufmerksamkeit von Besucherinnen und Besuchern.

Der Hausleiter legt besonderen Wert auf den persönlichen Kontakt mit den Besucherinnen und Besuchern. Auf ein Hausleitsystem wird weitgehend verzichtet, weil die Menschen bei

auf tretenden Fragen nach dem Weg mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ins Gespräch kommen sollen. Die Atmosphäre im gesamten Haus ist angenehm und freundlich. Als Begegnungszonen im Eingangsbereich gelten das Kaffeehaus und die gut erreichbare Kapelle. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirken motiviert und kompetent. Das SENIORium Bad Kreuzen setzt die Qualitätsarbeit konsequent um. Das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® wird gelebt, derzeit erfolgt die erste Re-Zertifizierung im Nationalen Qualitätszertifikat – NQZ. Das gesamte Team arbeitet konsequent an kontinuierlichen Verbesserungsprozessen. Beispielhaft sei hier die Einführung eines systematischen Feedbackgespräches mit den Bewohnerinnen und Bewohnern einige Wochen nach dem Heimeinzug erwähnt. Das gesamte Haus ist hell und freundlich gestaltet und bietet den Bewohnerinnen und Bewohnern ein angenehmes Ambiente. Die Außenflächen sind gut an die Wohnbereiche angeschlossen, sodass ein Weg in die freie Natur für alle gut erreichbar ist.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Das Pflege- und Betreuungsteam arbeitet nach dem Pflegemodell von Krohwinkel. Das gesamte Team bemüht sich um einen respektvollen Umgang mit Bewohnerinnen und Bewohnern und orientiert sich am Leitbild "Menschen – Leben - Freude". Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Pflege- und Betreuungsteam sammeln in strukturierten Gesprächen, mit jeder Bewohnerin und jedem Bewohner, Informationen über die Lebensgeschichte, Vorlieben und Gewohnheiten und leiten daraus die Pflegehandlungen ab. Derzeit ist es nur mehr wenigen Bewohnerinnen und Bewohnern möglich, das Haus alleine ohne Hilfe zu verlassen. Daher ist das Bemühen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter groß, die Bewohnerinnen und Bewohner dahin gehend zu unterstützen, ins Freie gelangen zu können. Ziel ist es, den Bewohnerinnen und Bewohnern ein autonomes Leben zu ermöglichen und den Einsatz von freiheitsbeschränkenden Maßnahmen grundsätzlich zu vermeiden, wenn nicht anders möglich, ist immer das gelindeste Mittel anzuwenden.

- Kommunikation

Im SENIORium Bad Kreuzen herrscht eine offene und respektvolle Kommunikationskultur. Wertschätzung, Offenheit und Empathie sind wichtige Grundsätze im täglichen Miteinander. Es gibt viel Austausch zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Bei Menschen mit Demenzerkrankung wenden die Betreuungskräfte die Kommunikationstechnik Validation an, mit deren Hilfe sie den alten Menschen Respekt und Anerkennung vermitteln können. Im Rahmen der täglichen Dienstübergaben tauschen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Informationen und

Beobachtungen zu den einzelnen Bewohnerinnen und Bewohnern aus. Zusätzlich gibt es monatliche Organisationsgespräche und Teamsitzungen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren die Bewohnerinnen und Bewohner in persönlichen Gesprächen sowie in Aushängen über anstehende Veranstaltungen.

- Tagesstruktur und Heimleben

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich bei der Gestaltung der Tagesstruktur an der Biografie und den Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner. Die aktivierende Alltagsgestaltung bietet vielfältige Anreize und Herausforderungen für Körper, Geist und Seele. So begleitet das Pflege- und Betreuungsteam die Bewohnerinnen und Bewohner aktiv durch den Tag. Feste im Jahreskreis machen den Jahreslauf erfahrbar und ergänzen das Wochenprogramm mit seinen fixen Veranstaltungen.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Pflege- und Betreuungsteam arbeiten nach dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel. Ihr Pflegeverständnis orientiert sich an der Biografie der Bewohnerinnen und Bewohner sowie an deren Bedürfnissen, Fähigkeiten und Ressourcen. Ihr Ziel ist es, die vorhandenen Ressourcen der Bewohnerinnen und Bewohner zu fördern und die Selbstständigkeit soweit als möglich zu erhalten. Das fördert die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beziehen Bewohnerinnen, Bewohner sowie Angehörigen so weit wie möglich in die Pflegeplanung mit ein.

- Sterbebegleitung und Abschied

Dem gesamten Führungsteam im SENIORium Bad Kreuzen, sowie der Geschäftsführung des Sozialhilfeverbandes Perg, ist eine Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner in der letzten Lebensphase ein großes Anliegen. Zwei Seelsorgerinnen begleiten abwechselnd Menschen in der letzten Lebensphase und veranlassen gegebenenfalls auch die Krankensalbung. Die Angehörigen werden ebenso begleitet, ihre Anwesenheit in der Sterbephase ist jederzeit möglich. Nach dem Eintritt des Todes können sich die Angehörigen, je nach Wunsch, im Zimmer oder im Verabschiedungsraum ungestört von der Verstorbenen bzw. dem Verstorbenen verabschieden. Die Hausärzte bzw. der hausärztliche Notdienst kümmern sich um die palliativmedizinische Versorgung. Jährlich findet zu Ostern ein Gedenkgottesdienst für die Verstorbenen des vergangenen Jahres statt, zu dem An- und Zugehörige eingeladen sind. Das SENIORium Bad Kreuzen plant, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den nächsten Jahren in Hospiz- und Palliative Care zu schulen.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Der Hausleiter, die Leiterin der Betreuung und Pflege, sowie die anderen Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter, pflegen eine Kultur der offenen Tür. Sie versuchen möglichst im direkten Kontakt mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Probleme zu besprechen und abzuklären. Die Führungskräfte legen großen Wert auf eine effiziente Besprechungsstruktur und sind bemüht für die Besprechungen, möglichst geeignete Termine, für die jeweils Teilnehmenden zu finden. Einmal wöchentlich findet ein Jour fix statt, regelmäßig gibt es Sitzungen der Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter. Dreimal im

Jahr gibt es Teamabende, zu welchen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeladen sind. Die jeweilige Führungskraft führt mit jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter mindestens einmal jährlich ein Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch durch. Die Führungskräfte besprechen die Ergebnisse und Anregungen aus diesen Gesprächen in den jeweiligen Teamsitzungen ihrer Bereiche, dabei definieren sie bei Bedarf auch Verbesserungsmaßnahmen. Die Dienstplanung erfolgt unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Urlaubsplanung für die Sommermonate erstellen die Teams gemeinsam bereits am Beginn eines jeden Jahres.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die Heimverordnung der oberösterreichischen Landesregierung dient dem Träger Sozialhilfeverband Perg als Grundlage für den Personaleinsatz. Die Basis für den Personaleinsatz ist dabei in erster Linie der aktuelle Aufwand orientiert an der gesetzlichen Pflegegeldeinstufung der Bewohnerinnen und Bewohner in der Pflege und der Betreuung. Die Leiterin der Betreuung und Pflege orientiert sich bei der internen Verteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus ebenfalls an diesen Daten. Die Führungskräfte setzen das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch als zentrales Führungsinstrument ein und thematisieren dabei auch den Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Im Speziellen sprechen sie auch die Kompetenzen und deren Nutzung für Sonderaufgaben aktiv an. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeigen durchaus Verständnis, wenn sie ersatzweise für eine ausfallende Kollegin bzw. einen ausfallenden Kollegen den Dienst übernehmen müssen.

- Arbeitsplatzgestaltung

Dem Hausleiter und der Leiterin der Betreuung und Pflege ist es wichtig, die physische und psychische Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter positiv zu beeinflussen. In einer beispielhaften Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat wird kontinuierlich an den vorhandenen Angeboten gesundheitsfördernder Maßnahmen gearbeitet, welche evaluiert und gegebenenfalls neu gestaltet werden.

Fokus FÜHRUNG

- Unternehmenspolitik

Der Träger gibt die Strategie für das SENIORium Bad Kreuzen vor. Ein Austausch dazu erfolgt im jährlichen Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch zwischen dem Obmann des Sozialhilfeverband und dem Hausleiter. Die Orientierung des Handelns aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter innerhalb des Hauses erfolgt durch das Leitbild "Menschen-Leben-Freude" und durch das Pflegeleitbild. Das SENIORium Bad Kreuzen ist Mitglied der Arbeitsgemeinschaft der Alten- und Pflegeheime Oberösterreich und arbeitet aktiv am oberösterreichischen Nahtstellenmanagement mit. Die Hausleiterinnen und Hausleiter des Sozialhilfeverband Perg treffen viermal jährlich zum „Hausleitergespräch“ zusammen, bei zwei Terminen sind auch die Führungskräfte der Betreuung und Pflege aus den Häusern dabei. Beim „Hausleitergespräch“ werden einerseits budgetäre Agenden besprochen, andererseits gibt es auch Platz für hausspezifische Anliegen. Der Träger ist bestrebt, den Häusern kostendeckende Heimtariife zu bewilligen.

- Organisation

Ein übersichtliches Organigramm gibt klare Auskunft über die Organisationsstruktur des Hauses. Die betrieblichen Abläufe sind gut eingespielt und funktionieren reibungslos. Notwendige Korrekturen bringen die Führungskräfte ohne formale Hürden auf den Weg. Der externe Dienstleister in der Gebäudereinigung ist gut in die Arbeitsabläufe und Prozessen des Hauses eingebunden.

- Finanzressourcen

Der Hausleiter erarbeitet bis spätestens Oktober den Voranschlag für das Folgejahr. Dabei berücksichtigt er die Daten, welche er vom Sozialhilfeverband Perg zur Indexierung und Steigerung der Personalkosten erhält. Hausintern bespricht der Hausleiter bereits ab August mit den Wohnbereichsleiterinnen die Wünsche und Erfordernisse notwendiger Investitionen in den Wohnbereichen. Bei den Hausleiterbesprechungen analysieren die Hausleiterinnen und Hausleiter der Häuser des Sozialhilfeverband Perg die Budgetdaten aus den unterjährigen Soll-Ist-Vergleichen. Der Hausleiter nutzt das jährliche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch mit dem Obmann des Sozialhilfeverband, um auf etwaige künftige Investitionen oder sonstige kostenwirksame Veränderungen aufmerksam zu machen. Die Häuser des Sozialhilfeverband Perg vergleichen sich regelmäßig mittels Benchmarking anderen Alten- und Pflegeheimen in Oberösterreich.

- Mitarbeiter/innenführung

Die Führungskräfte setzen das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch als zentrales Personalentwicklungsinstrument ein. Sie führen mit jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter mindestens einmal im Jahr ein Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch. Im Gespräch versucht die Führungskraft der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter ein ehrliches und konstruktives Feedback zu geben. Gleichermäßen ist auch Platz für Anregungen und Kritik seitens der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters an der Führungskraft. Die Ergebnisse aus den Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen analysiert die Führungskraft mit dem jeweiligen Team, am Ende des Jahres, in der Teamsitzung. Im Haus ist eine gute Gesprächskultur zwischen den Hierarchieebenen wahrnehmbar, weshalb auch abseits der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche ein effizienter Austausch stattfindet.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Das SENIORium Bad Kreuzen lebt gegenüber Angehörigen und Gästen eine offene Kultur des Miteinanders. Die Bewohnerinnen und Bewohner empfinden es als Bereicherung, dass ihre An- und Zugehörigen bei Veranstaltungen und Festen stets willkommen sind. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen Angehörige als wichtige Partnerinnen und Partner. Sie beziehen diese aktiv in den Pflege- und Betreuungsprozess mit ein. Führungskräfte, sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemühen sich, anstehende Probleme gemeinsam mit den Angehörigen zu lösen und deren Anliegen im Einklang mit den Bedürfnissen ihrer Familienmitglieder zu erfüllen.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Durch die Anwendung des Qualitätsmanagements E-Qalin® und dem damit verbundenen kontinuierlichen Verbesserungsprozess, stellen die Führungskräfte die Weiterentwicklung des SENIORium Bad Kreuzen sicher. Für Anregungen und Beschwerden gibt es eine Beschwerdebox, tatsächlich besprechen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Anliegen aber meist unmittelbar direkt mit den Führungskräften. Dadurch können Verbesserungen häufig unbürokratisch umgesetzt werden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben ihr in den Fortbildungen erworbenes Wissen an Kolleginnen und Kollegen weiter und begleiten diese auch in der Umsetzung.

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Der Hausleiter und die Leiterin für Betreuung und Pflege geben der Fort- und Weiterbildung einen großen Stellenwert. Sie sehen darin einen Eckpfeiler für qualitativ hochwertige Arbeit, aber auch einen zentralen Einflussfaktor für die Arbeitszufriedenheit. Das Interesse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Fort- und Weiterbildung ist hoch. Die Führung des Hauses hat in den letzten Jahren zahlreiche Fortbildungsschwerpunkte gesetzt. So absolvierten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Pflege eine Validationsausbildung, sowie eine Ausbildung in Kinästhetik. Im Bereich Aromapflege setzt die Leiterin der Betreuung und Pflege in Kooperation mit den Wohnbereichsleiterinnen einen Schwerpunkt, dazu finden laufend Fortbildungen statt. Für 2020 ist der Ausbildungs-Schwerpunkt Palliativpflege geplant. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich mit umfangreichen Weiterbildungen auf die Übernahme von Führungsaufgaben vorbereiten.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Die Führungskräfte im SENORium Bad Kreuzen sehen in der Autonomie von Bewohnerinnen und Bewohnern ein Grundbedürfnis, welches maßgeblich die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner beeinflusst. Seit 2013 führt der Sozialhilfverband Perg als Träger eine Zufriedenheitsmessung in Form einer Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner durch. Dabei werden auch die Themen Autonomie und Selbstständigkeit reflektiert. Die Kennzahl „Autonomie Bewohnerinnen/Bewohner“ gibt den Anteil der mit „Ja“ oder mit „sehr zufrieden“ gegebenen Antworten von Bewohnerinnen und Bewohnern zu den folgend angeführten Fragen wider: Wird beim Betreten eines Zimmers an die Türe geklopft? Ist bei Besuchen die Privatsphäre gewährleistet? Gibt es ausreichend Zeit, um Wünsche und Anliegen vorzubringen? Ist das Zimmer versperrbar?

- Heimeinzug

Der Einzug in ein Altenwohn- und Pflegeheim stellt für die Betroffenen eine große Herausforderung dar. Alle am Heimeinzug beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemühen sich darum, den einziehenden Bewohnerinnen und Bewohnern das Ankommen im SENIORium Bad Kreuzen, so leicht als möglich, zu gestalten. Alle drei Jahre findet eine

Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner statt. Dabei wird auch die Zufriedenheit mit dem Heimeinzug thematisiert. Zur Auswertung kommen die Fragen nach der Qualität der Information zum Heimeinzug, nach der Freundlichkeit des Personals im Zuge des Einzugs und nach dem Zeit-Pensum, welches in der Einzugsituation zur Verfügung steht. Die Rückmeldungen werden in der Kennzahl „Heimeinzug“ abgebildet. Die Kennzahl erfasst den prozentuellen Anteil der Rückmeldungen, die angeben mit dem Heimeinzug „sehr zufrieden“ zu sein.

- Sterbebegleitung und Abschied

In der Sterbephase ist die Erfüllung von Wünschen und Bedürfnissen der Bewohnerin bzw. des Bewohners von besonders großer Bedeutung. Das SENIORium Bad Kreuzen ist bemüht, dass die Menschen in der letzten Phase ihres Lebens in der ihnen vertrauten Umgebung verbleiben können. Die Leiterin der Betreuung und Pflege erfasst in einer Kennzahl den Anteil jener Bewohnerinnen und Bewohner, die im Haus verstorben sind und erhält dadurch Auskunft, inwieweit dieser Vorsatz umgesetzt wird und der Transfer in ein Krankenhaus vermieden werden kann.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Arbeitszeit

Um die Pflege- und Betreuungsqualität sicher zu stellen, ist eine kontinuierliche Anwesenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erforderlich. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen dem SENIORium Bad Kreuzen, im laut Dienstvertrag vereinbarten Beschäftigungsausmaß, zur Verfügung. Bei Bedarf erbringen sie Mehr- bzw. Überstunden bzw. liegen auch Minusstunden vor. Um eine ausgewogene Anwesenheit sicherzustellen und gleichzeitig Überlastungen einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu verhindern, erfasst der Hausleiter die übertragenen Mehr- und Überstunden bzw. Minusstunden pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter und Jahr in einer Kennzahl.

- Arbeitsplatzgestaltung

Die Sicherheit am Arbeitsplatz kann bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Pflege durch Nadelstichverletzungen beeinträchtigt werden. Diese Verletzungen bergen eine Ansteckungsgefahr, die Auswirkung auf die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben kann. Die Leiterin der Betreuung und Pflege erfasst in einer Kennzahl die Anzahl der Nadelstichverletzungen pro Jahr. Präventive Maßnahmen wie der Einsatz von Sicherheitsnadeln bei der Blutabnahme und eine Information der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter reduzierten die Gefahr der Nadelstichverletzungen maßgeblich.

Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen

Der Träger setzt sich zum Ziel, dass die einzelnen Häuser des Sozialhilfeverbandes Perg mit einem kostendeckenden Heimentgelt wirtschaften können, wobei die Höhe auch mit den übrigen Alten- und Pflegeheimen in Oberösterreich verglichen wird. Zweimal jährlich werden die Plandaten den aktuellen Ist-Daten gegenübergestellt. Zeigt sich dabei, dass die Kostendeckung durch das Heimentgelt nicht erzielt werden kann, regt die Geschäftsführung des Sozialhilfeverbandes Perg die Adaptierung des Heimentgeltes an und legt ihn

dem Vorstand des Sozialhilfeverbandes zur Beschlussfassung vor. Der Träger ist bemüht, Auslastungsunterschiede der einzelnen Standorte nach Möglichkeit zu steuern.

- Personalmanagement

Das Land Oberösterreich gibt eine Mindestpersonalbesetzung in der Pflege und Betreuung in den stationären Einrichtungen in Abhängigkeit von den aktuellen Einstufungen der Bewohnerinnen und Bewohner nach dem Pflegegeldgesetz vor. In einer Kennzahl misst der Hausleiter den Erfüllungsgrad in Prozent der Vorgabe des Landes Oberösterreich. Der Hausleiter erhebt monatlich die Personaldaten, die Leiterin für Betreuung und Pflege erhebt die aktuelle Pflegegeldeinstufung aller Bewohnerinnen und Bewohner, welche der Hausleiter monatlich in die Tabelle des Landes Oberösterreich einarbeitet und die Daten anschließend an das Land übermittelt. Der Sozialhilfeverband Perg gibt seinen Alten- und Pflegeheimen einen Soll-Wert von 100% vor, da die Personalbesetzung ohne-hin nur geringfügig (2%) in einem begrenzten Zeitraum unterschritten werden darf. Kann die Personalbesetzung nicht gemäß den Vorgaben des Landes erfüllt werden, vergibt die Geschäftsstelle des Sozialhilfeverbandes Perg bis auf Weiteres keine freigewordenen Plätze.

- Mitarbeiter/innenführung

Die Führungskräfte nutzen die jährlichen Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche, um mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Ziele des SENIORium Bad Kreuzen zu besprechen und daraus individuelle Jahreszielvereinbarungen abzuleiten. Durch das Gespräch binden die Führungskräfte die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch aktiv in Entscheidungsprozesse ein. Der Hausleiter erfasst in einer Kennzahl den Anteil der geführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche.

Fokus UMFELD

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Medien- und Öffentlichkeitsarbeit dient der Imageförderung und der Erhöhung des Bekanntheitsgrades des Hauses. Sie hat Einfluss auf die Anzahl von Bewerbungen potentieller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und auf das Interesse potentieller neuer Bewohnerinnen und Bewohner. Der Hausleiter erfasst in einer Kennzahl die Anzahl positiver Pressemeldungen pro Jahr.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Der Hausleiter und die Leiterin Betreuung und Pflege verstehen Fort- und Weiterbildungen als Grundstein für eine qualitätsvolle Arbeit, welche die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner verbessert. Ebenso sehen sie darin eine Möglichkeit, die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu steigern. In einer Kennzahl erfasst der Hausleiter alle von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern absolvierten Aus- und Fortbildungsstunden eines gesamten Jahres, davon ausgenommen sind Praktikantinnen und Praktikanten, Zivildienstler und Aushilfskräfte.

5. Praxisbeispiele

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

Feedbackgespräch nach Heimeinzug

Der Hausleiter und die Leiterin der Betreuung und Pflege haben die Handlungsempfehlung aus der Erstzertifizierung aufgegriffen und ein Feedbackgespräch nach dem Heimeinzug eingeführt. Die jeweilige Wohnbereichsleiterin führt einige Wochen nach dem Einzug das Gespräch mit der Bewohnerin bzw. mit dem Bewohner, nach Möglichkeit bindet sie dabei auch die Angehörigen ein. Sie erhebt im Gespräch die Zufriedenheit mit dem Heimeinzug und holt Anregungen für Verbesserungen ein.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
PhDr. ⁱⁿ Elisabeth Tuma MAS	
Josef Berghofer MBA	

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

Datum Freigabe des Berichts:	23.04.2019
-------------------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Bezirksalten- und Pflegeheim SENIORium Bad Kreuzen 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.