



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Sozialzentrum Sonnleiten (Eberstalzell)
Gemeinde Eberstalzell

15.05.2018

Inhalt

1. Zertifizierungsergebnis	3
2. Allgemeine Informationen	3
3. Besondere Merkmale des Hauses	4
4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder	5
4.1. Qualitätsfelder	5
4.2. Ergebnisfelder	9
5. Praxisbeispiele	12

1. Zertifizierungsergebnis

Das Sozialzentrum Sonnleiten hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das Sozialzentrum Sonnleiten der Gemeinde Eberstalzell wurde 2001 fertiggestellt. In wenigen Gehminuten sind die katholische Pfarrkirche, das Pfarrheim und das Gemeindeamt mit Poststelle erreichbar. Bankfiliale, Café, Gastronomiebetriebe und die Bushaltestelle befinden sich ebenso in unmittelbarer Umgebung. Im Haus sind im Erdgeschoss eine Spielgruppe für Kleinkinder, eine SelbA-Gruppe (Selbständig im Alter) sowie eine Sozial- und eine Mutterberatungsstelle eingemietet. Im Kellergeschoss des Sozialzentrums befindet sich ein Physiotherapieinstitut. Dadurch kommen auch viele Besucherinnen und Besucher unterschiedlicher Altersgruppen ins Haus. Um das Haus herum gibt es Geh- und Spazierwege.

Der gegenüberliegende Skihang mit Skilift sorgt im Winter, der angrenzende Tennisplatz im Sommer für Abwechslung und Teilhabe am Gemeindeleben. Durch die aktive Einbindung des Sozialzentrums in das Gemeindegeschehen profitieren die Bewohnerinnen und Bewohner von vielfältigen Unternehmungen und Veranstaltungen.

Die drei Wohnbereiche auf drei Geschossebenen sind nach den Schutzpatronen „St. Anna“, „St. Nikolaus“ und „St. Ulrich“ benannt. Das Haus verfügt über 68 Einzelzimmer. Jeder Wohnbereich weist besondere Gestaltungsmerkmale auf, wie das „Maiglöckerlzimmer“, die „gute Stube“, das „Kaminzimmer“ oder der „Barfußweg“. In jedem Wohnbereich befinden sich ein Speiseraum, eine Teeküche, ein Pflegebad und ein Wintergarten bzw. eine wind- und wettergeschützte Terrasse.

Für alle Bewohnerinnen und Bewohner stehen eine „Oase der Stille“ und eine Bastelstube zur Verfügung. Die Kapelle lässt sich mit dem Veranstaltungssaal verbinden. Frisiersalon und Räumlichkeiten der Physiotherapie ergänzen das Raumangebot.

Im Kellergeschoss befinden sich Funktionsräume wie Wäscherei, Werkstätte, Zentralküche, Lagerräume und die Garderoben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Für diese gibt es dort auch Ruheräume und ein Solarium zur kostenfreien Nutzung.

Ein das Haus umgebender Garten mit Hochbeeten, einem Insektenhotel und barrierefreien Gehwegen mit Sitz- und Ruhemöglichkeiten lädt zum Verweilen und Beobachten ein. Auf einem Rundweg finden sich Geländer mit Bewegungsanleitung und ein Motorik-Training-Parcours zur Sturzprophylaxe. Eine christliche Gedenkstätte, die den Schutzheiligen der Wohnbereiche geweiht ist, lädt zum stillen Gebet ein.

Der Bürgermeister vertritt die Gemeinde als Träger des Sozialzentrums. Die Hausleiterin wird bei der Leitung des Hauses von einer Mitarbeiterin und einem Mitarbeiter, der auch für ihre Vertretung und das Qualitätsmanagement verantwortlich ist, unterstützt. Die Abteilungen Hauswirtschaft (Wäscherei und Reinigung), Küche und Haustechnik gehören zum Verantwortungsbereich der Hausleiterin. Für den Fachbereich Küche ist eine Küchenleiterin zuständig, die von Köchinnen und Küchenhilfen unterstützt wird.

Der gesamte Pflegebereich wird von der Leiterin für Pflege und Betreuung geleitet. Die Wohnbereiche führen je eine Pflegeverantwortliche und eine Betreuungsverantwortliche gemeinsam. Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen, eine diplomierte Sozialbetreuerin, Fachsozialbetreuerinnen und Fachsozialbetreuer für Altenarbeit und Heimhilfen gehören zum professionellen Pfl egeteam. Zivildienstler unterstützen das Team.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Eine ehemalige Telefonzelle wird als Ort der Erinnerung unterschiedlich gestaltet. Zum Zeitpunkt der Zertifizierung war dieser Bereich dem Thema „Hausfrauen - anno dazumal“ gewidmet und präsentierte Handarbeiten, Babybekleidung sowie Wäsche- und Küchensutensilien aus früheren Zeiten. Die Bewohnerinnen und Bewohner werden dadurch ange-regt, sich zu erinnern und sich darüber auszutauschen.

Die individuellen Wohngruppen mit den liebevoll gestalteten Aufenthaltsbereichen machen das Anliegen des Hauses spürbar, dass sich die Bewohnerinnen und Bewohner in ihrer Umgebung wohl fühlen sollen.

Das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin®, das Leitbild sowie das Pflegekonzept nach Krohwinkel ermöglichen den Führungskräften und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine professionelle und einheitliche Orientierung in ihrem Handeln.

Die Auszeichnungen des Hauses, wie E-Qalin®-Qualitätshaus nach Selbstbewertung und „Gesunde Küche“ des Landes Oberösterreich, belegen die Bereitschaft zur Qualitätsent-wicklung der Organisation. Die Führungskräfte fördern die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch kontinuierliche, individuell abgestimmte Aus-, Fort- und Weiterbildungen.

Die Bewohnerinnen und Bewohner erfreuen sich an Veranstaltungen und Festen im Jah-reskreis. Sowohl die aktivierende wie auch die spirituelle Begleitung werden gut ange-nommen und auch von An- und Zugehörigen geschätzt. Im Haus ist nach den Erhebungen des Zertifizierungsteams eine hohe Beziehungsqualität festzustellen und eine gute Le-bensqualität möglich. Die Ehrenamtlichen sind in die Organisation gut eingebunden.

Die positive Atmosphäre im Sozialzentrum Sonnleiten bestätigen auch die Mitarbeiterin-nen und Mitarbeiter. Die „offene Begegnung auf Augenhöhe“ führt zu einem guten Be-triebsklima und macht auch das große Engagement der Führungskräfte deutlich.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder¹

4.1. Qualitätsfelder

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

¹ Um die Bemühungen des Hauses um eine laufende Qualitätsentwicklung zu unterstützen, hat das Zertifizierungsteam zu Qualitäts- und Ergebnisfeldern, in denen Verbesserungen möglich sind, Handlungsempfehlungen abgegeben.

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Sowohl Leitbild als auch Pflegekonzept gehen auf Selbstbestimmung und Privatsphäre der Bewohnerinnen und Bewohner ein. Konkrete Maßnahmen zur Förderung der Autonomie der Bewohnerinnen und Bewohner wurden dem Zertifizierungsteam gegenüber von allen Befragten bestätigt. Bewohnerinnen und Bewohner fühlen sich sogar selbstbestimmter als in ihrem Leben vor dem Einzug in das Pflegeheim.

- Kommunikation und Information

Die Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren An- und Zugehörige schätzen den persönlichen Charakter bzw. die umfassenden Bemühungen aller Beteiligten für gelingende Kommunikation. Die Führungskräfte fordern Bewohnerinnen und Bewohner und deren An- und Zugehörige regelmäßig zur Rückmeldung auf. Dadurch können sie Missverständnisse oder Informationsmängel unmittelbar beheben, was die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner fördert.

- Tagesstruktur und Heimleben

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berücksichtigen die individuellen Bedürfnisse und Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner. Biografie und Validationsplan helfen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die Tagesgestaltung an die individuellen Ressourcen der Bewohnerinnen und Bewohner anzupassen. Die Bewohnerinnen und Bewohner genießen im Sozialzentrum Sonnleiten ein vielseitiges und abwechslungsreiches Beschäftigungsprogramm. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege orientieren sich an den individuellen Wünschen der Bewohnerinnen und Bewohner bei Aufsteh- und Schlafenszeiten.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Je nach Ressourcen der Bewohnerinnen und Bewohner wird eine unterstützende Pflege, eine teilweise kompensatorische Pflege oder eine vollständig kompensatorische Pflege durchgeführt. Die Bezugspflege ist durch die Betreuungs- und Pflegeverantwortlichen gesichert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördern konsequent die Ressourcenerhaltung der Bewohnerinnen und Bewohner. Die persönlichen Lebensräume sind individuell und an der Biografie orientiert gestaltet. Im Betreuungs- und Pflegealltag erkennt man den roten Faden eines gut geplanten und konsequent umgesetzten Pflegeprozesses.

- Sterbebegleitung und Abschied

Die multidisziplinäre „Gruppe für Lebens-, Trauer- und Sterbebegleitung“ besteht aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die über einen Grundkurs in Lebens-, Trauer- und Sterbebegleitung der Hospizbewegung bzw. über eine Palliativausbildung verfügen. Bereits bei den ersten biografischen Gesprächen beim Einzug werden auch Wünsche und Bedürfnisse im Hinblick auf die letzte Lebensphase abgeklärt und dokumentiert. Angehörigen anderer Kulturen, Religionen und deren (Sterbe-)Ritualen sowie konfessionslosen Bewohnerinnen und Bewohnern begegnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter respektvoll und offen.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation und Information

Die Regelkommunikation ist über eine Besprechungsmatrix definiert. Der Informationsaustausch im Arbeitsalltag erfolgt über diverse Gesprächsforen, wie die Dienstübergaben und die unterschiedlichen Teamgespräche. Die Informationen stehen digital oder in Papierform zur Verfügung. Schriftliche Informationen erfolgen durch Protokolle, Aushänge oder per E-Mail.

Die persönliche Beziehungsebene wird von einer Politik der „offenen Tür“ gestärkt. Führungskräfte pflegen einen sehr persönlichen Kontakt zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Das „Eberstälzeller-Modell“, ein Rotationssystem für den Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unterschiedlichen Wohnbereichen, gibt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Orientierung hinsichtlich der aktuellen Pflege- und Betreuungserfordernisse der Bewohnerinnen und Bewohner.

- Anreiz und Motivation

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams in ihrer Individualität wahrgenommen, verstanden und wertgeschätzt. Die Begegnung auf Augenhöhe, die das Führungsteam einheitlich vorlebt, motiviert sie dazu, besondere Herausforderungen gemeinsam anzunehmen. Ausreichend Lob und Anerkennung von Führungskräften, die Möglichkeit zur Psychohygiene und der Wechsel in einen anderen Wohnbereich nach jeweils neun Monaten werden im Haus auch als Burnout-Prophylaxe verstanden.

Zur aktiven Partizipation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Prozess- und Umgebungsgestaltung werden eine Talenteliste und die Zuteilung spezieller Funktionen genutzt. Interne und externe Fort- und Weiterbildung sehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als besonderen Anreiz. Die Führungskräfte legen großes Augenmerk auf die Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in persönlichen Gesprächen oder im Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierungsgespräch geäußert werden.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Im Pflegekonzept sind die Stellenbeschreibungen der Leiterin der Betreuung und Pflege, der Betreuungs- und Pflegeverantwortlichen, der Diplompflegerinnen und Diplompfleger sowie der Fachsozialbetreuerinnen und Fachsozialbetreuer festgehalten. Im Alltag planen die Führungskräfte den Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach deren individuellen Fähigkeiten. Im Haus wird ein patentiertes Rotationsprinzip für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflgeteams angewendet. Dadurch wechseln die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach definierten Zeiträumen in einen anderen Wohnbereich des Hauses. So kann das ganze Haus von den Kompetenzen und Fähigkeiten der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter profitieren. Die geringe Fluktuation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie deren stabile Präsenz im erforderlichen Qualifikationsmix sichern eine kontinuierliche und qualitätsvolle Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Seit 2009 setzt das Haus E-Qalin® als Qualitätsmanagementsystem ein. Dieses System sieht die Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Qualitätsentwicklung im Rahmen einer regelmäßigen Selbstbewertung vor.

Die Auszeichnung „E-Qalin®-Qualitätshaus nach Selbstbewertung“ bestätigt das aktive Bemühen um laufende Qualitätsentwicklung. Das System sichert die einheitliche Orientierung und Vorgehensweise der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zusatzqualifikationen, wie diätetisch geschulte Köchin, Kinaesthetics Peer Tutorinnen und Tutoren, Anleiterinnen und Anleiter für Basale Stimulation oder die Gruppe für Lebens-, Trauer- und Sterbebegleitung illustrieren den Qualitätsanspruch der Organisation.

Rückmeldemöglichkeiten für Bewohnerinnen und Bewohner, An- und Zugehörige sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördern nicht nur den Austausch, sondern unterstreichen das Anliegen der Verantwortlichen zur Qualitätsentwicklung und -verbesserung.

- Finanzressourcen

Die gesamte Finanzgebarung und -lenkung ist in Landes- bzw. Gemeindevorschriften festgelegt. Sie wird geplant, regelmäßig bearbeitet und intern nachvollziehbar dokumentiert. Budgetierung und Controlling erfolgen systematisch. Den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist die Verantwortung für einen sorgsamem Umgang mit den zur Verfügung gestellten Sach- und Finanzmitteln nicht nur bekannt, sie handeln auch entsprechend.

- Mitarbeiter/innen-Führung

Hausleiterin, Leiterin der Pflege und Betreuung sowie Küchenleiterin erstellen die Dienstpläne auf Basis der festgelegten Arbeitszeitmodelle ihrer Funktionsbereiche. Potentiale der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördern die Führungskräfte durch Fort- und Weiterbildung. Der Führungsstil der Führungskräfte entspricht der Kultur des Hauses: Er ist von Zusammenarbeit, Kooperation und Wertschätzung geprägt. Dies erklärt auch die starke Bindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an das Sozialzentrum Sonnleiten.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen An- und Zugehörige als wichtige und aktive Partnerinnen und Partner. Sie pflegen ihnen gegenüber eine offene Kommunikationskultur. An- und Zugehörige fühlen sich willkommen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren sie über Pflege- und Betreuungsprozesse. An- und Zugehörige sind zu Veranstaltungen, Festen, Ausflügen und Aktivitäten eingeladen. Die Einladung erfolgt über Aushänge an den Informationstafeln und mittels persönlicher Ansprache.

Ehrenamtliche sind in die Organisation gut integriert. Sie kommen zur Unterstützung als Besuchsdienst oder als Begleitung bei Ambulanzfahrten ins Haus. Die gesamte Gartenanlage wird von Ehrenamtlichen gepflegt. Die regelmäßig geleisteten Ehrenamtsbesuche fördern die Kommunikation mit Bewohnerinnen und Bewohnern. Eine Ehrenamtskoordinatorin koordiniert die Besuche der Ehrenamtlichen im Haus.

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit ist der Hausleiterin des Sozialzentrums Sonnleiten ein besonderes Anliegen. Die Homepage des Sozialzentrums Sonnleiten wird laufend mit aktuellen Informationen und Bildmaterial gestaltet. Ein Folder mit aktuellen Fotos aus dem Alltag gewährt Einblicke in das Leben im Sozialzentrum Sonnleiten. Anlassbezogen werden auch unterschiedliche regionale Medien, wie zum Beispiel das Eberstalzeller Amtsblatt, das "Up-to-date"-Magazin, das Extrablick-Magazin und das Pfarrblatt mit aktuellem Bild- und Informationsmaterial versorgt. Die Auswahl der Medien erfolgt unter den Gesichtspunkten der zu erreichenden Zielgruppen, der Regionalität und der Kosten.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Der direkte und persönliche Austausch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Führungskräften verdeutlicht die offene Feedbackkultur. Es gibt definierte Abläufe für das Qualitätsmanagement. Impulse für Verbesserungen erhalten die Führungskräfte aus Zufriedenheitsmessungen und aus dem offenen Umgang mit Fehlern. Anregungen und Wünsche von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nehmen die Führungskräfte ernst. Sie suchen gemeinsam nach Lösungen. Das implementierte Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® gewährleistet die kontinuierliche Qualitätsentwicklung und Verbesserung. Die Führungskräfte analysieren und steuern mit Hilfe von Kennzahlen den betriebswirtschaftlichen Erfolg und die einzelnen Prozesse.

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Führungskräfte des Hauses sehen die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als wesentlichen Einflussfaktor für deren Zufriedenheit und damit auch für die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner. Sie erheben die Interessen und den Qualifikationsbedarf der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter systematisch und leiten daraus die laufenden Fortbildungsangebote ab. Das Angebot umfasst externe und interne Fortbildungen. Die Kosten der Fort- und Weiterbildung finanziert das Sozialzentrum Sonnleiten. Die Nachhaltigkeit der absolvierten Fort- und Weiterbildungen ist über einen standardisierten Lern- und Wissenstransfer sichergestellt.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Das Sozialzentrum Sonnleiten bietet ein vielfältiges Beschäftigungsprogramm an. Es soll ressourcenfördernd wirken und insbesondere auch die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner mit kognitiven Beeinträchtigungen berücksichtigen. Die Hausleiterin erfasst in einer Kennzahl den prozentuellen Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, die an keiner oder an lediglich einer Beschäftigungsmaßnahme regelmäßig teilnehmen. Zielsetzung

ist es, Beschäftigungsangebote zu entwickeln, die für noch mehr Bewohnerinnen und Bewohner attraktiv sind.

- Kommunikation

Die Hausleiterin erfasst die Anzahl der geleisteten Ehrenamtsstunden in einer Kennzahl. Das Engagement von Ehrenamtlichen fördert die Kommunikation der Bewohnerinnen und Bewohner. Begleitung, Abwechslung, soziale Kontakte und auch die Möglichkeit, "Vertrauliches" aus der täglichen Erfahrung anzusprechen, fördern Sinnstiftung und Selbstbestimmung.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Pflegevisite soll als Instrument der Pflegebegutachtung und der Analyse mindestens einmal im Jahr für jede Bewohnerin und jeden Bewohner durchgeführt werden. Die erste Pflegevisite soll spätestens drei Monate nach dem Einzug einer neuen Bewohnerin oder eines neuen Bewohners stattfinden. In einer Kennzahl erfasst die Leiterin der Betreuung und Pflege den prozentuellen Anteil jener Bewohnerinnen und Bewohner, bei denen eine Pflegevisite im vorgesehenen Zeitraum durchgeführt wurde. Dies soll die lückenlose Anwendung der Pflegevisite in der Praxis sichern.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Anreiz und Motivation

Die Konsumation des Erholungsurlaubes fördert die Arbeitsqualität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die gute Vereinbarkeit von Familie und Beruf, die Work-Life-Balance und eine individuelle Urlaubsplanung wirken sich positiv auf die Motivation aus. Motivierte und ausgeglichene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können ihre Fähigkeiten zur Sicherung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner gezielt einbringen. Die Führungskräfte erheben den prozentuellen Anteil der Resturlaubsstunden und steuern auf dieser Basis die Urlaubskonsumation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Fehlzeiten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aufgrund von Krankenständen belasten ein Haus nicht nur wirtschaftlich, sondern auch jene Kolleginnen und Kollegen, die Ausfallzeiten kompensieren müssen. Dies hat Auswirkungen auf die Betreuungs-, Pflege- und Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Kennzahl „Fehltage“ erfasst die durchschnittliche Anzahl der Fehltage pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter. Die Führungskräfte leiten aus der Analyse der Kennzahl Steuerungsmaßnahmen zur Gestaltung der Arbeitsbedingungen im Sozialzentrum Sonnleiten ab.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Mit der Kontrolle der Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen stellt die Hausleiterin sicher, dass kein Vorschlag übersehen wird. Sämtliche Verbesserungsvorschläge werden bearbeitet. Es werden daraus entweder Maßnahmen abgeleitet oder begründet, warum ein Vorschlag nicht weiter verfolgt wird. Im Rahmen der Qualitätsarbeit erfasst die Hausleiterin den Umsetzungsgrad der im Rahmen der E-Qalin® Selbstbewertung eingebrachten

Verbesserungsvorschläge in einer Kennzahl. Das Führungsteam evaluiert die Wirkung der umgesetzten Maßnahmen.

- Finanzressourcen

Die Personalkosten stellen den höchsten Faktor auf der Ausgabenseite dar. Die Hausleiterin evaluiert den betriebswirtschaftlichen Erfolg mit der Kennzahl „Personalkosten im Verhältnis zu den Gesamtkosten“. Der quantitative und qualitative Personaleinsatz orientiert sich an der OÖ Heimverordnung. Dies sichert die Pflege- und Betreuungsqualität und somit die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner sowie die Arbeitsqualität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

- Mitarbeiter/innen/führung

Das jährliche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch spielt eine besondere Rolle, um die Kommunikation zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und den Führungskräften zu fördern sowie Aufgaben und Ziele für das kommende Jahr zu definieren. Das Gespräch stärkt auch die Vertrauensbasis zwischen Führungskräften und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Mit der Kennzahl „Anteil der jährlich durchgeführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche“ überprüft die Heimleiterin die kontinuierliche und vollständige Durchführung der Gespräche.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Angehörige sind als Vertrauenspersonen der Bewohnerinnen und Bewohner deren wichtigstes "Sprachrohr" für die Beurteilung der Pflege- und Betreuungsqualität bzw. der Angebote eines Hauses. Angehörige möchten ihre Familienmitglieder bestmöglich betreut und gepflegt wissen. Mit der Kennzahl „Zufriedenheit der Angehörigen mit der Information und Einbindung“ erhalten die Führungskräfte Rückmeldungen, wie Angehörige die Bemühungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den unterschiedlichen Leistungsbereichen wahrnehmen.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirkt sich positiv auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aus. Qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für die täglichen Herausforderungen besser gerüstet und dadurch motivierter. Die Hausleiterin definiert gemeinsam mit der Leiterin der Betreuung und Pflege die Fortbildungsschwerpunkte. Dabei orientieren sie sich sowohl an den Fortbildungswünschen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, als auch am Qualitätsniveau der Pflege- und Betreuungsleistungen und dessen Entwicklung. In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin die durchschnittliche Anzahl an Fort- und Weiterbildungsstunden pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter.

5. Praxisbeispiele

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

Übungsangebote zur Senkung des Sturzrisikos

Mit speziell entwickelten Übungsangeboten zur Senkung des Sturzrisikos trainieren die Bewohnerinnen und Bewohner Koordinationsfähigkeit und Gleichgewicht. Im Garten des Hauses befindet sich eine Übungsfläche, wo anhand von detaillierten Anleitungen und ergänzenden Abbildungen Übungen eigenständig durchgeführt werden können. Zudem wurde ein Hindernisparcours mit unterschiedlichen Bodenflächen eingerichtet. Auch innerhalb des Hauses befindet sich ein Übungsparcours mit unterschiedlichen Oberflächen. Die Bewohnerinnen und Bewohner können diese Einrichtungen sowohl alleine als auch in Begleitung benützen.

Oase der Stille

Die Oase der Stille ist als Meditations- und Ruheraum mit Snoezelen-Elementen gestaltet. Ob hell oder dunkel, allein oder in einer Gruppe: mit ausreichend Platz sogar für Betten oder überbreite Sessel bietet dieser Raum ein ideales Ambiente vor allem zur Entspannung für Menschen mit fortgeschrittenen kognitiven Beeinträchtigungen. In diesem Raum wird auch mit Musik- oder Aromatherapie gearbeitet. Mittels eines Snoezelenwagens können unterschiedliche Entspannungssequenzen auch in den Zimmern der Bewohnerinnen und Bewohner angeboten werden. Sehr erfolgreich wird auch ein Monochord zur Klangtherapie eingesetzt.

Passende Einrichtungsgegenstände

Sowohl in den Zimmern der Bewohnerinnen und Bewohner, vor allem aber in den Gemeinschaftsräumlichkeiten wird die familiäre und biografieorientierte Atmosphäre durch passende Einrichtungsgegenstände unterstützt. Dies umfasst Möbelstücke, Wanduhren oder speziell dekorierte Erinnerungsecken.

Aufbau, Begleitung und Gestaltung des Ehrenamtes

Aufbau, Begleitung und Gestaltung des Ehrenamtes im Haus zeigen, wie diese wertvolle Ressource zur Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner und zur Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestmöglich genutzt werden kann. Die Prozessgestaltung des Ehrenamtes im Sozialzentrum Sonnleiten ist beispielgebend für gelungene Organisation und Begleitung.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Beatrix Koch	
Claudiu Suditu, BSc.	

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

Datum Freigabe des Berichts:	27.07.2018
-------------------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Sozialzentrums Sonnleiten 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.