



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Seniorenzentrum Gröbming
Sozialhilfverband Liezen

05.10.2018

Inhalt

1. Zertifizierungsergebnis	3
2. Allgemeine Informationen	3
3. Besondere Merkmale des Hauses	3
3.1. Qualitätsfelder	4
3.2. Ergebnisfelder	9
4. Praxisbeispiele	12
Anlage: Bericht zur Strukturqualität	13

1. Zertifizierungsergebnis

Das Seniorenzentrum Gröbming hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das Seniorenzentrum des Sozialhilfeverbands Liezen liegt in der Nähe des Ortskerns von Gröbming. Pfarramt, Gasthäuser und Geschäfte sind fußläufig erreichbar.

Das Seniorenzentrum Gröbming beherbergt im Pflegeheim 44 Bewohnerinnen und Bewohner. Zusätzlich gibt es 23 betreute Wohnungen im Seniorenwohnhaus, eine Tagesbetreuung für fünf Tagesgäste und zwei „Zwingerstuben“ für Kinder der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die dort von Tagesmüttern betreut werden. Alle Bewohnerinnen und Bewohner, Mieterinnen und Mieter sowie die Kinder können den gemeinsamen Garten nützen.

Das Seniorenwohnhaus wurde 1997 errichtet. 2004 folgte das Pflegeheim, 2008 die Tagesbetreuung. Alle Bereiche arbeiten eng zusammen.

Die Bewohnerinnen und Bewohner des Pflegeheims wohnen in 18 Einpersonenzimmern und 13 Zweipersonenzimmern, die auf drei Wohnbereiche aufgeteilt sind. Eine zentral gelegene großzügige Wohnküche bildet das Zentrum jedes Wohnbereiches.

Das Haus verfügt über Wintergärten und Balkone, die den Bewohnerinnen, Bewohnern, Besucherinnen, Besuchern sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vielfältige Sitz- und Aufenthaltsmöglichkeiten mit viel Tageslicht bieten.

Über den hell und einladend gestalteten Eingangsbereich gelangt man schnell ins baulich verbundene Seniorenwohnhaus, zur Tagesbetreuung und in eine der zwei „Zwingerstuben“. Feste im Jahreskreis werden miteinander begangen, damit sich Jung und Alt, Besucherinnen, Besucher, Bewohnerinnen, Bewohner, Mitarbeitende und deren Kinder zwanglos treffen und austauschen können.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Das Pflegeheim des Seniorenzentrums Gröbming präsentiert sich baulich und hinsichtlich der Anzahl seiner Bewohnerinnen und Bewohner familiär und überschaubar. Die Wohnbereiche sind aufgrund der vielen Fenster, Wintergärten und Glasdächer im Obergeschoß lichtdurchflutet und hell. Eine jahreszeitlich angepasste Dekoration und tagesaktuelle Besonderheiten, wie der „Spruch des Tages“, fördern die Wohnlichkeit des Hauses.

Im Haus wird nach dem Konzept der „Wahrnehmenden Pflege und Betreuung“ gearbeitet. Neben der individuellen und bedürfnisorientierten Begleitung, Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner sind auch Befähigung und Stärkung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wichtige Ziele. Nur gestärkte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können Bewohnerinnen und Bewohner stärken, so das Konzept. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der verschiedenen Bereiche sind entsprechend geschult. Das gilt auch für das Personal aus den Bereichen Küche, Haustechnik und Reinigung. So gewährleisten die Führungskräfte eine durchgängige Umsetzung des Konzepts. Ein wichtiger Erfolgsfaktor des Konzepts der „Wahrnehmenden Pflege und Betreuung“ ist der enge Informationsaustausch.

Die Überschaubarkeit des Hauses, die Anzahl der Mitarbeitenden sowie unterschiedliche Besprechungsformate tragen dazu bei, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Bereiche (Pflege, Betreuung, Küche, Verwaltung, Haustechnik, Reinigung) stets aktuell informiert und gut eingebunden sind.

Die Seniorenbetreuerinnen des Hauses bieten den Bewohnerinnen und Bewohnern eine Vielzahl von Aktivitäten an. Das Angebot umfasst Bewegungsgruppen, Gedächtnistraining, Spielrunden, jahreszeitliche Feste und regionales Brauchtum.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der verschiedenen Funktionsbereiche arbeiten nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams gut und teamorientiert zusammen. Durch die Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Dienstleistungsbereichen Küche, Haustechnik und Reinigung in die „Wahrnehmende Pflege und Betreuung“ haben die Bewohnerinnen und Bewohner auch viele unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten. Die Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Betreuung schätzen die Gespräche der Kolleginnen und Kollegen der Dienstleistungsbereiche mit den Bewohnerinnen und Bewohnern und berücksichtigen Erkenntnisse daraus bei ihrer Maßnahmenplanung.

Die Arbeit im Haus zeichnet sich durch großes Engagement der Führungskräfte und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus. Vielfältige Besprechungsformen sichern den Informationsaustausch und damit die Weiterentwicklung der Pflege und Betreuung im Haus. Anliegen der Bewohnerinnen, Bewohner, An- und Zugehörigen, Praktikantinnen und Praktikanten sowie der Ehrenamtlichen werden zeitnahe aufgenommen. So ist es den Führungskräften möglich, über die strukturierten Qualitätsmanagementprozesse hinaus im Bedarfsfall rasch und unbürokratisch notwendige Maßnahmen zu setzen.

3.1. Qualitätsfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Das Seniorenzentrum Gröbming setzt das Konzept der „Wahrnehmenden Pflege und Betreuung“ und das Konzept der sensorischen Aktivierung in der täglichen Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner um. Die Wahrung der Selbstbestimmung und der größtmögliche Erhalt der Autonomie prägen die Pflege- und Betreuungsphilosophie des Hauses. So bestimmen die Seniorinnen und Senioren ihre Ruhe- und Aktivitätszeiten sowie die Betreuungshandlungen weitgehend selbst. Zur Wahrung der Privatsphäre in Mehrpersonenzimmern bietet das Seniorenzentrum Gröbming Rückzugsmöglichkeiten außerhalb des Zimmers an, etwa in Nischen mit Sitzmöglichkeiten, im Wintergarten oder im Garten. Das Küchenteam kocht täglich frische Mahlzeiten und stellt sich flexibel auf die Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner ein.

- Kommunikation

Das im Seniorenzentrum Gröbming angewandte Konzept der „Wahrnehmenden Pflege und Betreuung“ basiert auf einer wertschätzenden, individuellen und vor allem kontinuierli-

chen Kommunikation zwischen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern und Bewohnerinnen und Bewohnern. Alle Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter legen auf die Gespräche mit den Bewohnerinnen und Bewohnern großen Wert. Dies gilt auch für die nonverbale Kommunikation mit Menschen mit Spracheinschränkungen. Neben der Kommunikation im Alltag bieten auch die Aktivitäten in der Gruppe die Möglichkeit zum Austausch.

Verschiedene interdisziplinäre Besprechungsformen dienen dem Informationsaustausch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Führungskräfte gewährleisten den Bewohnerinnen, Bewohnern sowie An- und Zugehörigen durch transparente Bürozeiten und individuelle Termine Information, Beratung und Zuspruch. Zudem stehen Aushänge in den Wohnbereichen und die Hauszeitung zur Informationsweitergabe zur Verfügung.

Die persönliche Anrede der Bewohnerinnen und Bewohner durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist individuell definiert. Regional ist die Anrede mit "Du" üblich. Dennoch klären die Mitarbeitenden die gewünschte Anrede mit den Bewohnerinnen und Bewohnern stets persönlich ab. Neben den Bezugsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern stehen den Bewohnerinnen, Bewohnern sowie An- und Zugehörigen alle im Dienst anwesenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Fragen zur Verfügung. Die Bewohnerinnen und Bewohner können auch die Pflegevisite nutzen, um Anregungen, Wünsche oder Beschwerden beim Personal zu deponieren. Eine weitere Möglichkeit zur Rückmeldung bietet der Postkasten für Anregungen im Eingangsbereich.

- Heimeinzug

Im Seniorenzentrum Gröbming sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemüht, den Einzug ins neue Zuhause für alle Beteiligten möglichst angenehm zu gestalten. Neue Bewohnerinnen und Bewohner und deren Bezugspersonen werden umfassend beraten und begleitet. Das gesamte Team unterstützt die soziale Integration ins neue Zuhause aktiv. Der Fokus liegt dabei auf den Bedürfnissen der neuen Bewohnerin bzw. des neuen Bewohners. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Seniorenzentrums Gröbming achten darauf, dass sich die Bewohnerinnen und Bewohner in diesem sensiblen Lebensabschnitt verstanden fühlen und in ihrer Individualität wahrgenommen werden. Sie ermuntern zudem die Bewohnerinnen und Bewohner, ihre Zimmer mit persönlichen und vertrauten Gegenständen zu gestalten.

- Tagesstruktur und Heimleben

Im Seniorenzentrum Gröbming begleiten, betreuen und pflegen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Bewohnerinnen und Bewohner möglichst angepasst an deren bisher gewohnten Tagesablauf. Individuelle Gewohnheiten sind daher auch in der Pflege- und Betreuungsplanung festgehalten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter starten die Begleitung täglich mit dem Guten-Morgen-Gespräch. Danach bieten sie Gruppenstunden mit verschiedenen Angeboten (z.B. Bingo, Bewegungstraining). Die Bewohnerinnen und Bewohner können alltagsnahen Beschäftigungen wie Tisch decken, Servietten- oder Wäschefalten nachgehen, aber auch an den täglich angebotenen Gruppenstunden teilnehmen. Die alltagsnahen Beschäftigungsmöglichkeiten umfassen spezielle Angebote für Männer (z.B. Handwerken mit Säge) und für Frauen (z.B. Backen). Beschäftigung gibt es auch außerhalb des Gebäudes, wie z.B. die Betreuung des Hochbeets.

Der Tagesrhythmus richtet sich nach den Bewohnerinnen und Bewohnern, wobei die Essenszeiten Fixpunkte im Leben aller im Haus darstellen. Abseits dieser Fixzeiten zu essen, ist je nach Wunsch der Bewohnerinnen und Bewohner allerdings auch möglich.

Österreichweite sowie regionale Feste werden im Haus unter Beteiligung der anderen Bereiche des Seniorenzentrums (z.B. Kinder der „Zwergerstube“, Tagesgäste der Tagesbetreuung) gefeiert. Die jahreszeitliche Dekoration und Fotos im Eingangsbereich erinnern die Bewohnerinnen und Bewohner sowie ihre An- und Zugehörigen an Feste und Feiern im Jahreskreis.

- Pflege und Betreuungsprozess

Der Pflege- und Betreuungsprozess ist im Pflege- und Betreuungskonzept abgebildet. Das Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientiert sich am Pflegekonzept der „Wahrnehmenden Pflege und Betreuung“ und am Konzept der sensorischen Aktivierung nach Lore Wehner©. Beide Konzepte sind dem gesamten Team des Seniorenzentrums bekannt. Ihre Umsetzung trägt zum Erhalt bzw. Wiedererlangen einer möglichst hohen Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner bei. Unterstützung für die qualitätsvolle Betreuung von Menschen mit Demenz liefert die im Haus eingesetzte Kommunikationsmethode der Validation. Den Bewohnerinnen und Bewohnern stehen Hausärztinnen und Hausärzte zur Verfügung. Bei spezifischen gesundheitlichen Problemen zieht das Pflegepersonal Fachärztinnen und Fachärzte hinzu.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation und Information

Eine wertschätzende, individuelle und kontinuierliche Kommunikation ist Basis des Konzepts der „Wahrnehmenden Pflege und Betreuung“ im Haus. Für die Umsetzung dieses Konzepts sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses geschult. Die Führungskräfte bieten den Mitarbeitenden eine Vielzahl von Möglichkeiten zum kommunikativen Austausch.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Bereiche haben klar definierte Arbeitsbereiche und Zuständigkeiten. Tages- und Wochenpläne sichern die strukturierte Arbeit für und mit den Bewohnerinnen und Bewohnern.

Verschiedene Besprechungsformen (Morgengespräch, Jour fixe, jährliche Hausklausur) dienen dem Austausch von Informationen, der Reflexion von Herausforderungen und der Erarbeitung von lösungsorientierten Maßnahmen. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht auch das jährliche Mitarbeiter-Kultur-Gespräch für Feedback, Austausch und Reflexion zur Verfügung.

- Zusammenarbeit

Gemäß dem Konzept der „Wahrnehmenden Pflege und Betreuung“ können nur gestärkte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Bewohnerinnen und Bewohner stärken. Führungskräfte schätzen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Ehrenamtlichen sowie Praktikantinnen und Praktikanten mit ihren unterschiedlichen Kompetenzen und Ressourcen. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich entsprechend ihrer Qualifikationen und Interessen einbringen. Das Gefühl, willkommen, erwünscht und Teil einer Gemeinschaft zu sein, ge-

ben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an die Bewohnerinnen, Bewohner, An- und Zugehörigen, Ehrenamtlichen und Praktikantinnen und Praktikanten weiter.

Unterschiedliche Besprechungsformate sichern die schnelle und unbürokratische Zusammenarbeit der Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Anliegen rund um die Zusammenarbeit bringen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entweder direkt bei ihren jeweiligen Bereichsleitungen oder beim jährlichen Mitarbeiter-Kultur-Gespräch ein. Die Führungskräfte holen über Gespräche und einen Feedbackbogen auch Eindrücke, Erfahrungen und Rückmeldungen der Praktikantinnen und Praktikanten ein.

Die Ehrenamtlichen können sich mit ihren Anliegen direkt an die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter und Führungskräfte sowie an den Anfang 2018 eingesetzten Ehrenamtskoordinator wenden. Die Führungskräfte würdigen das Engagement der Ehrenamtlichen und die gute Zusammenarbeit auch bei einer jährlichen Dankesfeier.

Die Führungskräfte bemühen sich zudem um eine enge Zusammenarbeit mit lokalen Vereinen, Dienstleistern und Stakeholdern. Dies fördert die regionale Wertschöpfung.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Führungskräfte betrauen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihrer fachlichen Qualifikationen mit der Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner. Der Einsatz der Mitarbeitenden ist im Dienstplan dokumentiert und erfolgt entsprechend den Stellenbeschreibungen, den gesetzlichen Vorgaben des Landes Steiermark und unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner. Im Rahmen der strukturierten Einschulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gibt das bestehende Team Erfahrungswissen weiter, um hohe fachliche Betreuungsqualität zu gewährleisten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten Angebote zu Fort- und Weiterbildungen, um ihre Fähigkeiten zu stärken.

- Arbeitszeit

Die Führungskräfte organisieren die Dienstplanung mithilfe eines elektronischen Dienstplanungsprogramms. Dieses überwacht auch die Einhaltung der Arbeits- und Ruhezeiten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bringen ihre Wünsche zur Dienstplanung vorab ein. In Notfällen können Dienste kurzfristig getauscht werden. Urlaubswünsche werden im Jahresurlandsplan berücksichtigt. Für Pausen steht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Raum mit Koch- und Ruhemöglichkeit zur Verfügung. Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf wird sowohl durch die bestmögliche Gestaltung des Dienstplanes als auch durch die vom Seniorenzentrum Gröbming organisierte Kinderbetreuung unterstützt.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Im Seniorenzentrum Gröbming definieren Handbücher, Richtlinien und Standards die Arbeitsprozesse und Zuständigkeiten. Der Sozialhilfverband Liezen unterstützt das Haus durch Fachkräfte (z.B. Sicherheitsfachkräfte, Arbeitsmedizinerin oder Arbeitsmediziner). Verschiedene Besprechungen (z.B. Hausklausur, Arbeitsgemeinschaften, zweimonatliche Teambesprechung) sichern die kontinuierliche Reflexion der Arbeit und die Weiterentwicklung des Hauses. Die Führungskräfte ergänzen Maßnahmen, die als Ergebnisse verschiedener Besprechungen entwickelt werden, im Maßnahmenplan des Kontinuierlichen Ver-

besserungsprozesses. Zur Bearbeitung und qualitätsvollen Umsetzung spezifischer Themen gibt es eigens ausgebildete Expertinnen und Experten, etwa im Bereich Wundmanagement sowie einen Koch mit geriatrischer Ausbildung.

Im Haus wird das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® eingesetzt. Maßnahmen und Status der Umsetzung sind für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im öffentlich ausgehängten Kontinuierlichen Verbesserungsplan einsehbar. Im Bereich der Pflege stellen die Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Qualität durch die kontinuierliche Evaluation des Pflegeprozesses, die Durchführung von Pflegevisiten und den Einsatz von Assessments in den Bereichen Sturz, Dekubitus und Ernährung sicher. Qualitätssicherung im Bereich der Zusammenarbeit und Führung erfolgt über die jährlichen Mitarbeiter-Kultur-Gespräche. Ergebnisse interner und externer Kontrollen, z.B. durch das Land Steiermark, fließen ebenfalls in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein und sind damit Teil der Qualitätsarbeit des Seniorenzentrums Gröbming.

- Prozessmanagement

Die wesentlichen Merkmale eines funktionierenden Prozessmanagements sind im Haus vorhanden und werden umgesetzt. Das PS-Team (Prozesssteuerungsteam aus der „Wahrnehmenden Pflege und Betreuung“) und die ARGE der Einrichtungsleitungen des Sozialhilfverbandes erarbeiten die Prozessbeschreibungen. Die Prozesse sind für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter handlungsleitend formuliert. Neu erstellte Prozesse werden in einer Probephase getestet. Eine Revisionsübersicht mit Listung aller Checklisten, Richtlinien und Arbeitsabläufe ermöglicht ein transparentes, verständliches Prozessmanagement.

- Facility Management

Im Bereich Facility Management arbeitet das Seniorenzentrum Gröbming mit internen und externen Partnerinnen und Partnern. Zwei- bis dreimal pro Woche ist ein Hausmeister vor Ort.

Im Seniorenzentrum Gröbming kocht ein kleines Küchenteam für die Bewohnerinnen und Bewohner des Pflegeheims, die Kinder der „Zwergerstube“, die Tagesgäste der Tagesbetreuung sowie die Bewohnerinnen und Bewohner des Seniorenwohnheims. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Haustechnik, Küche und Reinigung beteiligen sich mit Gesprächen rund um Service und Speisen an der Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner. Für die Bewohnerinnen und Bewohner ergeben sich so weitere Kontakte und Gesprächsthemen, was die Lebensqualität positiv beeinflusst.

Tägliche bereichsübergreifende Besprechungen sichern die Information aller Mitarbeitenden und die reibungslose Zusammenarbeit der verschiedenen Bereiche. Für den Bereich Sicherheit und die Wartung der Geräte steht die Sicherheitsfachkraft des Sozialhilfverbandes Liezen zur Verfügung.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Das Seniorenzentrum Gröbming steht Besucherinnen und Besuchern jederzeit offen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen An- und Zugehörige der Bewohnerinnen und Bewohner als wesentliche Bezugspersonen. Für die Zusammenarbeit mit den Angehöri-

gen gibt es definierte Ziele. Bewohnerinnen und Bewohner und deren Angehörige entscheiden, wie sich die Angehörigen in die Pflege und Betreuung einbringen. An- und Zugehörige können an allen Festen und Feiern im Haus teilnehmen. Informationen zu bevorstehenden Veranstaltungen sowie Rückblicke gibt es auf Informationstafeln im Eingangsbereich und in den Wohnbereichen. Ein halbjährlicher Angehörigennachmittag ermöglicht und sichert Information und Austausch zwischen den Führungskräften und den An- und Zugehörigen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen Ehrenamtliche als Unterstützung wahr. Die Ehrenamtlichen ermöglichen für die Bewohnerinnen und Bewohner zusätzliche, individuelle Begleitung. Sie stellen ihnen Zeit nur für sie zur Verfügung. Im Alltag erweitern sich dadurch die möglichen Beschäftigungsangebote und sozialen Kontakte der Bewohnerinnen und Bewohner. Ein Ehrenamtskoordinator des Sozialhilfeverbandes Liezen steht für Rückfragen, Austausch und Gewinnung neuer Ehrenamtlicher zur Verfügung. Bei der jährlichen Dankesfeier ehrt das Haus das Engagement der zahlreichen Ehrenamtlichen.

- Medien und Öffentlichkeitsarbeit

Die vom Sozialhilfeverband Liezen und dem Haus selbst betriebene Medien- und Öffentlichkeitsarbeit sorgt dafür, dass viele Besucherinnen und Besucher ins Haus kommen. Dies belebt das Haus und fördert die gesellschaftliche Integration der Bewohnerinnen und Bewohner. Dreimal jährlich erscheint die Zeitung des Seniorenzentrum Gröbming. Weitere Informationsquellen zum Haus sind die Homepage und diverse Informationsfolder.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Intergeneratives und interdisziplinäres Lernen

Im Seniorenzentrum Gröbming legen die Führungskräfte großen Wert auf eine sorgfältige Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Neben einem Probetag wird den neuen Kolleginnen und Kollegen eine zweiwöchige Einarbeitungszeit ermöglicht. Dabei begleiten erfahrene Kolleginnen und Kollegen die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während des Dienstes, damit diese alle Strukturen und Prozesse im Haus kennenlernen können.

Eine Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Mappe sorgt für ausführliche, vertiefende Information. In bereichsübergreifenden Besprechungen tauschen sich Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Bereiche aus und geben einander wesentliche Informationen weiter. Beim jährlich durchgeführten Mitarbeiterin- und Mitarbeiter-Kultur-Gespräch reflektieren die Führungskräfte mit der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter die bereichsinterne und bereichsübergreifende Zusammenarbeit im Haus.

3.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Zur Sicherstellung von Individualität, Autonomie und Lebensqualität der Bewohnerin bzw. des Bewohners stimmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Betreuung den notwendigen Einsatz freiheitsbeschränkender Maßnahmen mit der betreuenden Ärztin bzw. dem betreuenden Arzt ab. Die Erhebung der angeordneten freiheitsbeschränkenden Maßnahmen in Relation zu den Anwesenheitstagen dient dem Seniorenzentrum Gröbming als Qualitätsindikator für Autonomie und zur Kontrolle, ob gelindere Maßnahmen bestmöglich eingesetzt werden.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Stürze können die Gesundheit der Bewohnerinnen und Bewohner gefährden und ihre Lebensqualität einschränken. Im Seniorenzentrum Gröbming haben daher die Sturzprävention und der Erhalt der Mobilität höchste Priorität. Die Pflegedienstleiterin und die Mitarbeitenden des Hauses erheben monatlich die Kennzahl "Sturzrate", um Sturzereignisse zu kontrollieren und ihnen vorzubeugen. Dazu setzen sie die aus den Sturzprotokollen ermittelte Anzahl der Stürze in Relation zu den Anwesenheitstagen gemessen an der Anzahl der verfügbaren Plätze. Die Kennzahl liefert einen Hinweis auf die Qualität sturzpräventiver Maßnahmen im Haus.

- Sterbebegleitung und Abschied

Indikator für einen würdevollen Abschied und eine einfühlsame, professionelle Sterbebegleitung ist ein möglichst geringer Anteil von Bewohnerinnen und Bewohnern, die im Krankenhaus versterben. Dafür analysieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gemeinsam mit dem externen Palliativteam den Sterbeprozess und den Grund einer Transferierung ins Krankenhaus. Bei Bedarf organisiert die Einrichtungsleiterin themenspezifische Fortbildungsmaßnahmen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Ein heterogenes Team von Kolleginnen und Kollegen unterschiedlichen Alters, verschiedener Qualifikationen und eines unterschiedlichen Maßes an Innovationsgeist und Erfahrungsorientierung trägt maßgeblich zu einer qualitätvollen Betreuung und Pflege bei. Diese Vielfalt ermöglicht eine differenzierte und individuelle Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner. Mit der Kennzahl „Altersstruktur Pflege und pflegenaher Bereiche“ verschafft sich die Einrichtungsleiterin einen Überblick über die Altersstruktur der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und steuert auf dieser Basis die Personalplanung.

- Arbeitszeit

Krankheitsbedingte Fehlzeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich negativ auf die Betreuungs- und somit die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner auswirken. In der Kennzahl „Fehlzeitenquote“ erfasst die Pflegedienstleiterin die Krankheits- und unfallbedingten Abwesenheiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Gemeinsam mit der Heimleiterin analysiert sie die Ursachen der Krankenstände und zeigt das im Seniorenzentrum Gröbming tatsächlich zur Verfügung stehende Arbeitszeitvolumen auf.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Der gesetzlich vorgeschriebene Personalschlüssel sichert die qualitätsvolle Betreuung und Pflege von Menschen im Alter. Durch die Einhaltung des Personalschlüssels trägt das Seniorenzentrum Gröbming wesentlich zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner bei. Die Einrichtungsleiterin nützt die Kennzahl „Erfüllungsgrad Mindestpersonalausstattung Pflege“, um zu evaluieren, wie die quantitative und qualitative Umsetzung des definierten Personalschlüssels im Haus gelingt.

- Finanzressourcen

In einer Kennzahl erfasst die Einrichtungsleiterin monatlich die Auslastung des Hauses. Sie steuert die Auslastung durch die zeitnahe Vergabe der frei gewordenen Pflege- und Betreuungsplätze.

- Facility Management

Menschen im Alter bedürfen aufgrund physiologischer Voraussetzungen besonderer hygienischer Rahmenbedingungen. Daher ist eine hygienisch einwandfreie und saubere Umgebung ein wichtiger Einflussfaktor für Gesundheit und Wohlbefinden. Mit der Kennzahl „Kosten/qm² Nettogrundfläche Reinigung“ analysiert die Einrichtungsleiterin die anfallenden Kosten für Personal und Material. Erklärtes Ziel ist es dabei auch, den zeitlichen Aufwand der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Reinigung für die Bewohnerinnen und Bewohner zu erhalten.

Fokus UMFELD

- Partner/innen und Behörden

Das Seniorenzentrum Gröbming fördert die Zusammenarbeit mit den Wirtschaftsbetrieben in der Region. In einer Kennzahl erfasst die Einrichtungsleiterin den Anteil jener Waren, die unter dem Aspekt der regionalen Wertschöpfung angekauft werden. Zielsetzung ist die Stärkung des Bezugs der Wirtschaftsbetriebe in der Region zum Seniorenzentrum Gröbming. Die Wirtschaftsbetriebe in der Region stehen in der Folge auch Sponsorings, z.B. für Feste, positiv gegenüber. Die Einrichtungsleiterin kann die einlangenden Geld- und Sachmittel zugunsten der Bewohnerinnen und Bewohnern einsetzen.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Die kontinuierliche Betreuung und Pflege durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die den Bewohnerinnen und Bewohnern bekannt sind, fördert die Entstehung von Beziehungen und Vertrauen. Dies trägt maßgeblich zum Erhalt und zur Steigerung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner bei. Die Kennzahl "Gesunder Kern 1 und 2" gibt Aufschluss über den Anteil jener Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die ohne gesundheitliche Einschränkungen im Seniorenzentrum Gröbming kontinuierlich anwesend sein können. Den Führungskräften ist die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Anliegen. Die Einrichtungsleiterin reflektiert mit der Kennzahl, welche Bedingungen die Mitarbeite-

rinnen und Mitarbeiter gesund erhalten, und entwickelt auf dieser Basis Maßnahmen, um die Gesundheit und Arbeitsfähigkeit aller Mitarbeitenden zu erhalten und zu verbessern.

4. Praxisbeispiele

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

Alternative Rufsysteme

Das Seniorenzentrum Gröbming bietet den Bewohnerinnen und Bewohnern neben der klassischen "Glocke" alternative Rufsysteme an. So ermöglicht die Infrastruktur allen Bewohnerinnen und Bewohnern einen individuellen (Hilfe-) Ruf entsprechend ihrer kognitiven und physischen Ressourcen über technische Hilfsmittel abzusetzen. Ergänzend zur Glocke können die Bewohnerinnen und Bewohner je nach Bedarf zwischen einer Rufhilfe mit Armband und einem Tischtaster wählen.

Kleinkindergruppen

Das Seniorenzentrum Gröbming unterstützt die Vereinbarkeit von Familie und Beruf mit dem Angebot von zwei Kleinkindergruppen in der „Zwergerlstube“. Die Räumlichkeiten stellt der Arbeitgeber zur Verfügung. Für Essen und Betreuung leisten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen Unkostenbeitrag.

Unterschrift der Zertifiziererinnen	Elektronische Signatur
Mag. ^a Nicole Bachinger-Thaller	
Mag. ^a Barbara Seidel	

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

Datum Freigabe des Berichts:	10.12.2018
-------------------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Seniorenzentrum Gröbming 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.