



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Sozialzentrum Alberschwende
Benevit Vorarlberger Pflegemanagement gGmbH

18.09.2020

Inhalt

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

1. Zertifizierungsergebnis

Das Sozialzentrum Alberschwende hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das Sozialzentrum Alberschwende befindet sich im Ortszentrum der kleinen Gemeinde Alberschwende. In schöner Hanglage eröffnet sich für die Bewohnerinnen und Bewohner ein wunderbarer Panoramablick. Hinter dem Haus am Hang liegt der Garten, in dem sichere Wege, einige Hochbeete, ein kleiner Teich und Sitzplätze für die Bewohnerinnen und Bewohner eingerichtet sind. An das Pflegeheim schließen Wohnungen für „Betreutes Wohnen“, eine Tagesbetreuung und eine kleine Kapelle an.

Das Haus besteht aus drei Ebenen, wobei sich im ersten und zweiten Obergeschoß die Wohnbereiche befinden. Im Haus wohnen 37 Bewohnerinnen und Bewohner in Ein-Personen-Wohneinheiten.

Im Eingangsbereich lädt ein geschmackvoll eingerichtetes Kaffeehaus, das mittwochs von Ehrenamtlichen organisiert wird, Bewohnerinnen, Bewohner, Angehörige sowie Besucherinnen und Besucher ein, zusammen zu sitzen und zu plaudern. Die Büros der Verwaltung befinden sich neben dem Eingangsbereich und sind für Besucherinnen und Besucher leicht erreichbar.

Das Zentrum in den Wohnbereichen bilden die Aufenthaltsbereiche mit den Küchen und ihren Ess- und Sitzbereichen. Hier kommen die meisten Bewohnerinnen und Bewohner zu den Mahlzeiten zusammen und nehmen an Aktivitäten teil. Zusätzlich gibt es regelmäßig das Angebot von Aktivierungen außerhalb der Wohnbereiche. In den Gängen befinden sich immer wieder Nischen und Sitzgelegenheiten, in welche sich Bewohnerinnen und Bewohner bei ihren Spaziergängen hinsetzen oder zurückziehen können.

Die Wohnbereiche haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterschiedlich gestaltet. Sowohl in den Wohnbereichen als auch im Eingangsbereich gibt es Erinnerungsecken an Verstorbene. Zu den Mahlzeiten wird gemeinsam gebetet.

Die Bewohnerinnen und Bewohner können ihre Zimmer individuell gestalten. Alle Räume, in denen sich Bewohnerinnen und Bewohner aufhalten, haben große Fenster, die ein Hinausschauen für Menschen, die einen Rollstuhl nutzen, sowie im Sitzen als auch im Liegen ermöglichen.

Jeder Wohnbereich hat ein großes Badezimmer und es stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ausreichend technische Hilfsmittel zur Verfügung.

Träger des Sozialzentrum Alberschwende ist die Benevit Vorarlberger Pflege-management gGmbH mit insgesamt sieben Einrichtungen. Entscheidungen zu den Agenden des Hauses trifft die Hausleiterin in Absprache mit der Geschäftsführung.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Sozialzentrum Alberschwende ist das Wohl der Bewohnerinnen und Bewohner ein großes Anliegen. Die Lebensqualität und eine Atmosphäre der Sicherheit und Geborgenheit nehmen einen hohen Stellenwert ein.

Im Haus wird nach dem Pflegekonzept BESA Care gearbeitet. Eine wertschätzende und respektvolle Haltung gegenüber den Lebensgeschichten sowie den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner ist allen Beteiligten wichtig. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schaffen im Rahmen ihrer Möglichkeiten Anknüpfungspunkte anhand der Biografien und gestalten dementsprechend den Tagesablauf, das Miteinander im Wohnbereich, die Einrichtung der Zimmer und die Kommunikation mit Bewohnerinnen und Bewohnern.

Das Haus ist ein Mix aus moderner, zweckmäßiger Architektur, Mobiliar von früher, alten und neuen Bildern sowie jahreszeitlicher bzw. bewohnerinnen- und bewohnerorientierter Dekoration, die teilweise im gemeinsamen Tun der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Bewohnerinnen und Bewohnern entsteht.

Die Hausleiterin und alle anderen Führungskräfte im Haus leben eine offene, wertschätzende Kultur des Miteinanders. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfahren auch auf Grund der Größe des Hauses eine „familiäre“ Arbeitsumgebung, in die sie sich gut einbringen können und sich dem Haus verbunden fühlen.

Ehrenamtliche verbringen viele Stunden im Haus und gestalten gemeinsam mit den Bewohnerinnen und Bewohnern Feste, Veranstaltungen und Kaffeenachmittage.

Im Sozialzentrum Alberschwende wurden in den letzten Jahren viele Projekte umgesetzt, die direkt und indirekt eine Auswirkung auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner haben, wie die Selbstbewertungsprozesse nach E-Qalin®, die Einführung der Betrieblichen Gesundheitsförderung oder die Ausbildung von Ergo Coaches.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biographie und Lebensstil

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sozialzentrum Alberschwende haben Gespräche über die Lebensgeschichte und das Sammeln von Informationen über den gewohnten Lebensstil einen hohen Stellenwert

Die Bezugspflegerperson führt biografische Gespräche anhand eines Biografiebogens. Die Dokumentation im elektronischen System TransDok ist nachvollziehbar und steht allen

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung. Die Bewohnerinnen- und Bewohnerbefragung, die im BESA Care verankert ist und einer laufenden Evaluierung unterliegt, ist aussagekräftig. Genaue Erfassungen in Bezug auf Lebensstil, Gewohnheiten und Vorlieben finden so strukturiert Eingang in die Betreuungs- und Pflegedokumentation. Der Prozess ist dynamisch, die regelmäßig erhobenen biografischen Informationen ergänzen die Betreuungsdokumentation.

- Autonomie

Die Gewährung von größtmöglicher Autonomie ist den Führungskräften wichtig, dementsprechende Bemühungen sind erkennbar. Die Abwägung zwischen Sicherheit und Freiheit nehmen die Haus- und Pflegedienstleiterin und ihr Pflegeteam ernst. Die Kennzahl Freiheitsbeschränkende Maßnahmen dokumentiert das anschaulich. Die Gewährung von Mobilität, Mitbestimmung an der Gestaltung des Alltages und Privatsphäre im eigenen Zimmer zeigen, wie autonom das Leben der Bewohnerinnen und Bewohner ist. Selbstbestimmte Entscheidungen der Bewohnerinnen und Bewohner stehen im Vordergrund. Sicherheit ist wichtig, aber Freiheit wichtiger.

Die Bezugspflegeperson kennt die Vorlieben und Wünsche der Bewohnerin bzw. des Bewohners in Bezug auf Selbstständigkeit und Teilhabe am Alltag. Die Wünsche sind im BESA Care dokumentiert und evaluiert.

- Tagesstruktur und Heimleben

Schon beim Einzug erhebt die Bezugspflegeperson die Gewohnheiten in Bezug auf Tagesgestaltung mit dem Ziel, so viel Normalität wie möglich zu gewähren. Die speziell ausgebildete Aktivierungsassistentin kümmert sich in erster Linie um die Aktivierungen im Alltag, auch die Planung und Ausführung der Feste im Jahreskreis zählt zu ihren Aufgaben. Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörige bestätigen das Engagement im Haus. An sechs Tagen in der Woche gibt es ein Programm zur Unterhaltung, angefangen vom Singen bis zum Besuch des Gottesdienstes. Die Betreuung ist kreativ und individuell, Feste, Feiern und Veranstaltungen bringen Abwechslung in den Alltag.

Ein engagiertes Ehrenamtsteam, geführt von zwei Ehrenamtskoordinatorinnen, lädt jeden Mittwochnachmittag zu Kaffee und Kuchen im Foyer des Hauses ein. Das Team der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen ist gut in das professionelle Team integriert.

- Pflege- und Betreuungsplanung

BESA Care ist ein Konzept, das umfangreich und detailliert viele Planungsschritte und Erhebungen von persönlichen Daten umfasst. Mit der Informationssammlung und der Biografiearbeit geschieht der Betreuungs- und Pflegeprozess personenzentriert.

Die Wohnbereichsleiterin plant in Zusammenarbeit mit dem Betreuungs- und Pflegeteam den Pflegeprozess zeitnah nach dem Einzug in das Sozialzentrum Alberschwende. Die Evaluierung der Pflegeplanung erfolgt alle sechs Monate bzw. anlassbezogen.

Spezialisierungen in Bezug auf Pflege und Betreuung steigern die Pflegequalität. Eine Mitarbeiterin ist ausgebildeter Ergo Coach. Damit Menschen, die an einer Demenz oder an einer gerontopsychiatrischen Erkrankung leiden, eine ihrem Krankheitsbild angemessene Betreuung und Pflege bekommen, ist das Konzept Gerontopsychiatrie implementiert. Ein Diplomierter Gesundheits- und Krankenpfleger belegt zurzeit die Fortbildung Gerontopsychiatrie.

- Sterbebegleitung und Abschied

Die Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner am Ende ihres Lebens ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wichtig. Die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner stehen dabei im Vordergrund. Viele äußern den Wunsch, zuhause sterben zu können. Die Informationen im Palliativbogen sind sehr hilfreich und gewähren den Bewohnerinnen und Bewohnern die Erfüllung ihrer Wünsche in Bezug auf Sterben und Tod.

Die Pflegekräfte und die behandelnden Ärzte der Bewohnerinnen und Bewohner achten auf eine frühzeitige Schmerzerkennung, eine regelmäßige Schmerzeinschätzung und eine angemessene Schmerzbehandlung. Die Wünsche nach spiritueller Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner nehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ernst, sie sorgen für ein ausreichendes Angebot.

Das im Haus implementierte Palliativteam achtet darauf, Sterbenden und deren Angehörigen Möglichkeiten zu schaffen, dass sie ausreichend Zeit miteinander verbringen können. Es ist möglich, Tag und Nacht anwesend zu sein.

Im Eingangsbereich des Hauses gibt es den Gedenkort „Im stillen Gedenken“. Ein Gedenkbuch liegt auf, jede bzw. jeder der möchte, kann sich schriftlich von der Verstorbenen oder dem Verstorbenen verabschieden. Einmal im Jahr findet eine Gedenkmesse für alle verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohner statt.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation und Information

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich gut informiert. Die Hausleiterin, die Bereichsleitungen Küche und Hauswirtschaft sowie die Wohnbereichsleiterin haben immer ein offenes Ohr für die Anliegen ihrer Teammitglieder.

Der Gesprächs- und Informationsaustausch ist transparent und findet zu definierten Zeiten statt, die Ergebnisse sind protokolliert. Dazu zählen kurze Besprechungen im Laufe eines Arbeitstages, Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechungen, Fallbesprechungen oder die monatliche Teambesprechung. Das Führungsteam trifft sich einmal in der Woche zum Führungsgespräch mit dem Ziel, die Zusammenarbeit der Berufsgruppen optimal zu gestalten.

Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bekommen bei Dienstantritt gut aufbereitete Unterlagen. Dasselbe trifft für die Auszubildenden zu, die ihr Pflege- und Betreuungspraktikum im Haus absolvieren. Das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterfördergespräch findet alle zwei Jahre statt.

- Anreiz und Motivation

Die Verantwortlichen im Sozialzentrum Alberschwende vermitteln den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Hauses mit einem entsprechenden Anreiz- und Motivationssystem eine hohe Wertschätzung.

Mit unterschiedlichsten Aktivitäten, Maßnahmen und entsprechender Arbeitsplatzgestaltung versuchen die Führungskräfte, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Wertschätzung und Anerkennung zu zeigen. Beispiele hierfür sind eine mitarbeiterinnen- und

mitarbeiterorientierte Dienstplangestaltung, die Bereitstellung von modernen (technischen) Hilfsmitteln, Konzepte der Betrieblichen Gesundheitsförderung, eine umfassende Einarbeitung, verschiedene Fort- und Weiterbildungen, regelmäßige Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterfördergespräche, ein günstiger Mittagstisch usw. Zusätzlich erfahren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Anerkennung über das Feiern von Festen, Geburtstagsgeschenke, Ehrungen usw.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die Führungskräfte setzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter je nach ihren individuellen Fähigkeiten und Ressourcen ein. Die Kompetenzen sind in Stellenbeschreibungen definiert. Die Führungskräfte sorgen durch Kontrollen der Dienstpläne dafür, dass Überstunden und Mehrleistungsstunden vermieden werden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Interessen für bestimmte Schwerpunkte können nach Rücksprache und Zustimmung der Führungskraft entsprechende Fort- und Weiterbildungen besuchen und ihr neu erworbenes Wissen im Haus einbringen.

- Arbeitszeit

Im Sozialzentrum Alberschwende wird bei der Dienstplan- und Urlaubsgestaltung auf die Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geachtet, Dienste können nach Rücksprache mit den Führungskräften getauscht oder angepasst werden. Die Führungskräfte sind bemüht, Dienstzeiten anzubieten, die eine Vereinbarkeit von Familie und Beruf ermöglichen. Sie achten auch darauf, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Pausenzeiten einhalten. Rückzugsbereiche gibt es ausreichend im Wohnbereich bzw. außerhalb. Für das Wiedereingliederungsmanagement nach langen Abwesenheiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist das Gremium des Betriebsrates zuständig.

Durch die Anschaffung zahlreicher technischer Hilfsmittel und die vermehrte ergonomische Arbeitsweise haben sich die Krankenstände der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter deutlich reduziert. Die Arbeitszufriedenheit und die Dienstplangestaltung werden durch die Erfassung von Kennzahlen, laufende Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter- sowie Führungsgespräche und Teamsitzungen evaluiert und angepasst.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Die Führungskräfte im Sozialzentrum Alberschwende bekennen sich zu einer umfassenden Qualitätspolitik, um den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Sicherheit in ihrer täglichen Arbeit zu geben und den Bewohnerinnen und Bewohnern ein Wohnumfeld zu schaffen, in welchem die Lebensqualität stetig weiterentwickelt wird.

Das Sozialzentrum Alberschwende verfügt über ein umfassendes, zentralisiertes Datenmanagementsystem (EDV gestützt, DMS) und eine eigene Stabstelle Pflegeentwicklung, die beim Träger angesiedelt ist und alle sieben Einrichtungen unterstützt. Zur Qualitätsentwicklung und -sicherung tragen wesentlich die zentralen Fachstellen Pflegeentwicklung, Hauswirtschaft und Küche des Trägers bei, welche in regelmäßigen Abständen die einzelnen Bereiche vor Ort im Sozialzentrum Alberschwende auditieren.

Zentrale Qualitätsinstrumente stellen zudem Qualitätszirkel und das BESA Qualitätsmodul dar. Auch erfolgt wöchentlich ein Kennzahlenreporting an die Geschäftsführung. Im Haus

ist seit 2009 das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® eingeführt. Die aus der Selbstbewertung resultierenden Verbesserungsvorschläge wurden von den Führungskräften des Hauses in einen Maßnahmenplan aufgenommen und in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess realisiert.

- Personalmanagement

Der Umgang der Führungskräfte mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist achtsam und wertschätzend. Sowohl die Hausleiterin, als auch die Bereichsleitungen für Pflege, Hauswirtschaft, Küche und Haustechnik verfolgen das Ziel, auf Anliegen, Befürchtungen und Wünsche einzugehen und zugleich geben sie mit klaren Vorgaben Orientierung. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich gut eingeschult.

Der Wunsch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Fort- und Weiterbildung findet Gehör, die Förderung der Potentiale der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist Teil der Unternehmensstrategie der Benevit Vorarlberger Pflegemanagement gGmbH. Das Ergebnis der Zufriedenheitsbefragungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeigt eine hohe Zufriedenheit.

- Mitarbeiter/innenführung

Im Sozialzentrum Alberschwende gibt es vom Träger vorgegebene Führungsinstrumente und Anreizsysteme. Die Führungskräfte im Haus leben eine offene, wertschätzende Grundhaltung gegenüber Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Es finden regelmäßig Besprechungen in unterschiedlichen Konstellationen statt. Zudem gibt es Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterfördergespräche und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten Lob und Anerkennung durch mündliches Feedback. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betonen die positive Gesprächskultur der Führungskräfte. Es gibt eine standardisierte Einarbeitung für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ein umfassendes Fort- und Weiterbildungsprogramm im Unternehmen.

Im Haus arbeiten einige Expertinnen und Experten mit unterschiedlichen Aufgabebereichen. Die Führungskräfte im Sozialzentrum Alberschwende laden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein, entsprechend ihren Fähigkeiten und Talenten Sonderaufgaben wie z. B. Palliativbeauftragte bzw. Palliativbeauftragter, Ergo Coach usw. im Haus zu übernehmen. Die Förderung von Fähigkeiten und Talenten verstehen die Führungskräfte als Motivator für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und als wichtiges Führungsinstrument.

- Facility Management

Der Träger hat auf Grund der Größe der Häuser ein effizientes Gebäudemanagement etabliert. Das Facility Management umfasst eine Vielzahl an Maßnahmen und wird zentral von einem Facility Team organisiert, welches für alle sieben Einrichtungen zuständig ist. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Facility Managements übernehmen anhand ihrer Fachbereiche oder durch Einteilung unterschiedlichste Aufgaben wie beispielsweise die Instandhaltung des Gebäudes mittels laufender Wartungen, Überprüfungen und Beschaffungen, die Sicherstellung eines sicheren Arbeitsplatzes mittels Geräte- oder Brandschutzschulungen und Sicherheitsunterweisungen. Der dem Haus zugeteilte Haustechniker ist darüber hinaus für anfallende Reparaturen im Haus zuständig, schult die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die entsprechenden Gerätschaften ein und stellt Gebrauchsanweisungen zur Verfügung.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Angehörige sind im Sozialzentrum Alberschwende jederzeit willkommen, es gibt keine Besuchszeiten. Sie sind die ersten Ansprechpersonen der Bewohnerin oder des Bewohners und haben daher auch ein hohes Maß an Mitspracherecht. Allerdings stehen die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner im Vordergrund. Vorgebrachte Beschwerden nehmen die Hausleiterin und die Wohnbereichsleiterin sehr ernst.

Die Führungskräfte holen sich regelmäßig Rückmeldungen von den Angehörigen. Das geschieht einerseits im Rahmen des BESA Care mittels der dort hinterlegten Angehörigenbefragung alle sechs Monate und durch eine Angehörigen-Zufriedenheitsbefragung alle drei Jahre, angeboten von der Benevit Vorarlberger Pflegemanagement gGmbH.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Das Sozialzentrum Alberschwende versteht unter einem kontinuierlichen Verbesserungsmanagement eine laufende Qualitätserhaltung und -weiterentwicklung. Dazu zählen verschiedenste Maßnahmen wie die Durchführung der E-Qalin®-Selbstbewertung, die Sicherung der Pflegequalität, das interne Controlling des Pflegeprozesses, das Risikomanagement mit der Erhebung definierter Risikokennzahlen und das Wissensmanagement. Im Rahmen von Führungsgesprächen besprechen die Führungskräfte des Sozialzentrum Alberschwende die erhobenen Kennzahlen und Ergebnisse, setzen entsprechende Maßnahmen bzw. nehmen Anpassungen vor und prüfen diese auf ihre Wirksamkeit.

4.2. Ergebnissfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Der achtsame Umgang mit der Anordnung freiheitsbeschränkender Maßnahmen zeigt anschaulich, dass es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein großes Anliegen ist, die Autonomie und Selbstständigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner zu fördern und sicher zu stellen. Erst nachdem alle gelinderen Mittel ausgeschöpft sind, setzen die Haus- und Pflegedienstleiterin oder die Wohnbereichsleiterin in Zusammenarbeit mit den behandelnden Ärztinnen und Ärzten eine Freiheitsbeschränkung. Wie sensibel mit der Thematik umgegangen wird, zeigt die Differenzierung zwischen mechanischen und medikamentösen Freiheitsbeschränkungen.

Die Wohnbereichsleiterin analysiert die Kennzahl Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner bei denen medikamentöse oder mechanische freiheitsbeschränkende

Maßnahmen angewendet werden, engmaschig. Sie überprüft monatlich, ob die Freiheitsbeschränkung weiterhin angezeigt ist. Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechungen sowie Fallbesprechungen sind ein Garant dafür, dass durch genaue Beobachtungen der Bewohnerinnen und Bewohner individuelle Betreuungs- und Pflegeplanungen im Team festgelegt werden können.

- Tagesstruktur und Heimleben

Die Haus- und Pflegedienstleiterin und die Wohnbereichsleiterin erkennen einerseits das Risiko eines Sturzes mit den möglichen Folgen für die Bewohnerinnen und Bewohner. Dem gegenüber steht das Bedürfnis nach Freiheit, Mobilität und selbstbestimmtem Entscheiden.

Ein professionelles Sturzmanagement grenzt das Risiko ein. Dazu zählen die Erhebung der Risikofaktoren und die entsprechende Vornahme der notwendigen Maßnahmen wie beispielsweise eine Umgebungsanpassung. Das Erheben jedes Sturzes nach dem Esslinger Sturzprotokoll nimmt die anwesende Pflegekraft vor. Daraus resultierend leiten sich Maßnahmen ab mit dem Ziel, die Sturzfolgen so niedrig wie möglich zu halten.

Die Wohnbereichsleiterin analysiert die Stürze und die eingeleiteten Maßnahmen im Wochenrhythmus. Die Kontrollen im Pflegeprozess sind engmaschig, mit zeitnah umgesetzten Maßnahmen. Die Soll-Werte legt die Haus- und Pflegedienstleiterin gemeinsam mit der Wohnbereichsleiterin fest.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Das Konzept Essen und Trinken/Mangelernährung ist die Grundlage für eine gesunde Ernährung im Alter. Das Erkennen von drohender Mangelernährung und ihrem Entgegenwirken können eine Reihe von Komplikation vermeiden. Wenn dies so wie im Sozialzentrum Alberschwende geschieht, ist für die Bewohnerinnen und Bewohner eine deutlich höhere Lebensqualität zu erwarten. Mit der regelmäßigen Kontrolle und Dokumentation des Gewichtsverlaufs und des Essverhaltens beugen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer möglichen Mangelernährung der Bewohnerinnen und Bewohner vor. Das GeriaPlus Programm errechnet den Grad einer möglichen Mangelernährung.

Die Haus- und Pflegedienstleiterin erfasst in einer Kennzahl den Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, bei denen ein Risiko zur Mangelernährung laut GeriaPlus vorliegt im Verhältnis zur Gesamtzahl der Bewohnerinnen und Bewohner.

Die Steuerung der Kennzahl erfolgt durch die Wohnbereichsleiterin in einem kurzen zeitlichen Abstand. Die notwendige Zusammenarbeit zwischen dem Pflegeteam und dem Küchenleiter funktioniert gut. Ein Benchmark mit den Häusern der Benevit Vorarlberger Pflegemanagement gGmbH findet statt.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Mehrstunden haben Einfluss auf die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Wirtschaftlichkeit des Sozialzentrum Alberschwende. Ein Personaleinsatz, orientiert am individuell vereinbarten Stundenausmaß, verhindert Überlastung und sichert motivierte und engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dies beeinflusst die Betreuungs- und damit die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin die Anzahl der Mehrstunden im Verhältnis zur Gesamtzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie ist ein Gradmesser für die Qualität der Personaleinsatzplanung.

- Arbeitszeit

Die Konsumation der gesetzlich vorgesehenen Urlaubstage dient der Regeneration der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie leistet einen wichtigen Beitrag zur Gesundheitsvorsorge und Worklife-Balance. Gleichzeitig sind Resturlaubstage ein Faktor, der die Wirtschaftlichkeit eines Pflegeheimes beeinflusst.

In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin den Anteil der Urlaubsstunden zum Stichtag im Verhältnis zum Personalstand. Diese Kennzahl ist ebenfalls ein Gradmesser für die Qualität der Personaleinsatzplanung.

Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen

Die Hausleiterin erfasst in einer Kennzahl die Inkontinenzkosten je Bewohnerin bzw. Bewohner. Diese Kennzahl nimmt Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner, da ein optimaler Einsatz von Inkontinenzmaterial und eine angemessene Versorgung der Bewohnerinnen und Bewohner zum täglichen Wohlbefinden beitragen. Zudem verursacht ein hoher Materialverbrauch mit einem oft nicht geeigneten Produkt nicht nur hohe Kosten, sondern auch viel Müll.

- Personalmanagement

Die laufende Überprüfung der Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das Haus verlassen, zeigt den Führungskräften, welche Steuerungsmaßnahmen, wie zum Beispiel Personalrekrutierung, notwendig sind. Ein stabiles Team mit einer hohen Arbeitsqualität gewährt Kontinuität und erworbenes Fachwissen bleibt im Haus und wird weitergegeben. Davon profitieren die Bewohnerinnen und Bewohner. In der Kennzahl Nettofluktuation erhebt die Haus- und Pflegedienstleiterin den Anteil der Austritte exklusive Pensionierungen und Tod im Verhältnis zur Gesamtzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Hausleiterin erhebt monatlich anhand der Personalanalyse die Zahl der ausgeschiedenen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter. Sie nimmt die Analyse im Haus mit den Bereichsleitungen Pflege, Hauswirtschaft und Küche vor.

- Mitarbeiter/innenführung

Die Förderung der Talente und Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist den Führungskräften des Sozialzentrum Alberschwende ein wichtiges Anliegen. Ein wesentliches Instrument für die Entwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterfördergespräch. Führungskräfte führen jährlich ein Gespräch, die restlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter alle zwei Jahre.

Eine Kennzahl bildet den Durchführungsgrad der Gespräche ab. So wird die Anzahl der geführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterfördergespräche pro Jahr im Verhältnis zur Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesetzt.

Die aus den Gesprächen abgeleiteten Zielvereinbarungen und Maßnahmen sichern die kontinuierliche Weiterentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit die Qualität der Pflege und Betreuung im Haus.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Angehörige und Vertraute sind wichtige Bezugspersonen für die Bewohnerinnen und Bewohner. Sie sind jederzeit im Haus willkommen, es gibt keine Besuchszeiten. Ihre Anwesenheit schätzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ihre Anliegen sind wichtig und Beschwerden werden ernst genommen. Sie unterstützen mit ihrer Anwesenheit das Betreuungs- und Pflgeteam. Durch eine alle drei Jahre durchgeführte Angehörigenbefragung erhalten die Führungskräfte Rückmeldung über die Zufriedenheit der Angehörigen.



In einer Kennzahl erfasst der Träger die „Zufriedenheit der Angehörigen in Bezug auf die Pflege- und Betreuungsqualität“. Dazu wertet er 5 Fragen aus der Angehörigenbefragung aus und ermittelt den Durchschnittswert.

Hausleiterin und Wohnbereichsleiterin stehen in engem Kontakt zu den Angehörigen und können deren Anliegen meist gut einschätzen und dementsprechend reagieren.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Für die Zufriedenheit aller Beteiligten im Sozialzentrum Alberschwende ist es bedeutsam, die Möglichkeit zur persönlichen oder aber auch anonymen Abgabe einer Beschwerde zu haben. Als eine Form der schriftlichen und, wenn gewünscht, anonymen Beschwerdeführung dienen ein Beschwerdeformular und ein Postkasten beim Sekretariat. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege erfassen Beschwerden im Pflegedokumentationssystem, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in anderen Bereichen mittels Beschwerdeprotokoll. In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin den Anteil der Maßnahmen, die nach eingelangten Beschwerden/Anregungen ergriffen wurden.

Unterschrift Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur								
Mag. ^a (FH) Bettina Hofmann	 <table border="1" data-bbox="903 1653 1300 1818"> <tr> <td>Unterzeichner</td> <td>Bettina Hofmann</td> </tr> <tr> <td>Datum/Zeit-UTC</td> <td>2020-11-29T17:54:57+01:00</td> </tr> <tr> <td>Prüfinformation</td> <td>Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at</td> </tr> <tr> <td>Hinweis</td> <td>Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.</td> </tr> </table>	Unterzeichner	Bettina Hofmann	Datum/Zeit-UTC	2020-11-29T17:54:57+01:00	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at	Hinweis	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.
Unterzeichner	Bettina Hofmann								
Datum/Zeit-UTC	2020-11-29T17:54:57+01:00								
Prüfinformation	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at								
Hinweis	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.								
Sabine Monika Wimmer	 <table border="1" data-bbox="903 1848 1300 2018"> <tr> <td>Unterzeichner</td> <td>Sabine Wimmer</td> </tr> <tr> <td>Datum/Zeit-UTC</td> <td>2020-12-01T21:28:24+01:00</td> </tr> <tr> <td>Prüfinformation</td> <td>Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at</td> </tr> <tr> <td>Hinweis</td> <td>Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.</td> </tr> </table>	Unterzeichner	Sabine Wimmer	Datum/Zeit-UTC	2020-12-01T21:28:24+01:00	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at	Hinweis	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.
Unterzeichner	Sabine Wimmer								
Datum/Zeit-UTC	2020-12-01T21:28:24+01:00								
Prüfinformation	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at								
Hinweis	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.								

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Jakob Kabas MBA	
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	

Datum Freigabe des Berichts	20.11.2020
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Sozialzentrum Alberschwende 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.