



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn
SeneCura Kliniken- und HeimebetriebsgmbH

05.05.2021

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	11

1. Zertifizierungsergebnis

Das SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das SeneCura Sozialzentrum in Pöchlarn bietet 128 Bewohnerinnen und Bewohnern Platz zum Wohnen. 2005 erfolgte die Erweiterung des Renaissance Schloss Pöchlarn und damit einhergehend der Umbau zu einem Alten- und Pflegeheim. 2009 übernahm die SeneCura Pflegeheimbetriebs GmbH den Betrieb des Alten- und Pflegeheims.

Das Haus liegt zentral im Ortskern von Pöchlarn. Die Bewohnerinnen und Bewohner können fußläufig sowohl Kirche, Ortsplatz als auch dort angesiedelte Geschäfte und Gasthäuser erreichen. Ebenso schnell erreichbar ist das Erholungsgebiet am Donauufer, welches zu Spaziergängen einlädt.

Ein Teil des Hauses befindet sich im historischen Schlosstrakt. Hier sind u.a. die Übergangspflege, betreute Wohnungen, Therapieräumlichkeiten und Festsaal angesiedelt.

Das Haus bietet inkl. Erdgeschoss auf fünf Ebenen Raum sowie Entfaltungs- und Bewegungsmöglichkeiten für die Bewohnerinnen und Bewohner. Im SeneCura Sozialzentrum gibt es Ein-, Zwei-, Drei- und Vierpersonenzimmer. Alle Zimmer verfügen über ein eigenes Badezimmer. Viele Zimmer bieten außerdem Zugang zum Freibereich über Balkone oder Terrassen. Die Zimmer sind teilmöbliert, die Bewohnerinnen und Bewohner können lieb gewonnene Möbelstücke oder andere Erinnerungsstücke von zuhause mitbringen.

Jeder der vier Wohnbereiche bietet einen geräumigen Wohn- und Essbereich, wo neben den Mahlzeiten aktuell auch zahlreiche Aktivitäten angeboten werden. In den Wohnbereichen laden verschiedene Sitzmöglichkeiten zum Teilhaben oder zum Rückzug ein. Zahlreiche Bilder, Beduftungsanlagen oder ausgewähltes Mobiliar (z.B.: historische Standuhr o.Ä.) und Themenecken wie z.B. das Jägerstüberl tragen dazu bei, eine wohnliche Atmosphäre zu schaffen.

Ein großer Garten mit Rundwegen, kleinem Rosengarten, diversen Sitzmöglichkeiten und einem Teich lädt Bewohnerinnen, Bewohner, Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter, Besucherinnen und Besucher zum Flanieren und Verweilen ein.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn arbeiten nach dem ressourcenorientierten Ansatz von Monika Krohwinkel. Werte wie Autonomie, Wertschätzung und Selbständigkeit finden besondere Beachtung. Die Lebensgeschichte der Bewohnerinnen und Bewohner spielt in der täglichen Begleitung eine zentrale Rolle. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sammeln systematisch die biografischen Informationen. Seniorinnen- und Seniorenbetreuerinnen bieten werktags zahlreiche Aktivitäten wie Gedächtnistraining, Handarbeitsrunde, Tongruppe etc. für die Bewohnerinnen und Bewohner an.

Im Sozialzentrum Pöchlarn ist E-Qalin® als Qualitätsmanagementinstrument implementiert. 2014 ließ sich das Alten- und Pflegeheim erstmalig nach NQZ fremdbewerten. Aktuell befindet es sich in der zweiten Rezertifizierung.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Das SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn besticht durch die besondere Architektur des Schloss Pöchlarn. Der historische Gebäudetrakt trägt zum besonderen Charme des Hauses bei. Viele Bewohnerinnen, Bewohner, Angehörige aber auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen das Schloss Pöchlarn schon seit ihrer Kindheit und fühlen sich mit dem Gebäude verbunden. Die zentrale Lage des Hauses mitten in Pöchlarn bietet den Bewohnerinnen und Bewohnern viele Möglichkeiten zur Teilhabe am Gemeindeleben. Von den oberen Etagen des Hauses kann man bis Maria Taferl blicken. Die Lage des Hauses in Sichtweite der größten Sehenswürdigkeiten der Region bietet den Bewohnerinnen und Bewohnern Ankerpunkte im Sinne der Erinnerungsarbeit.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfragen mit größter Sorgfalt die Lebensgeschichte der Bewohnerinnen und Bewohner. Deren Gewohnheiten, Vorlieben bzw. Abneigungen sowie Erfahrungen bilden die Grundlage für die Planung der Betreuung und Pflege. Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, sogenannte Herzenswünsche zu äußern. Ein Herzenswunsch kann beispielsweise ein Besuch des ehemaligen Arbeitsplatzes oder von Maria Taferl sein. Herzenswünsche stehen für besondere Wünsche, die nicht alltäglich erfüllbar sind. Die Seniorinnen- und Seniorenbetreuerinnen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege bemühen sich um die Erfüllung dieser Wünsche unter Einbindung der Angehörigen und Freiwilligen.

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

Im SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn ist es den Führungskräften sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein großes Anliegen, dass die Bewohnerinnen und Bewohner entsprechend ihren Lebensgewohnheiten und Vorlieben leben können. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten nach dem Bezugspflegesystem. Bezugspflegemitarbeiterinnen und -mitarbeiter sammeln biografische Informationen, die dann bei der täglichen Betreuung und Pflege berücksichtigt werden. Die Bewohnerinnen und Bewohner können täglich an vielen verschiedenen Aktivitäten wie Gedächtnistraining, Bewegungsrunde, Tongruppe, Filmabend etc. teilnehmen.

Zahlreiche Freiwillige unterstützen bei der Umsetzung der geplanten Aktivitäten, indem sie Bewohnerinnen und Bewohner zu den angebotenen Aktivitäten begleiten oder selbst Aktivitäten anbieten. Die Bewohnerinnen und Bewohner können an zwei Tagen der Woche regions-typische Küche genießen und aus mehreren Gerichten täglich wählen. Trifft ein Menü einmal nicht den Geschmack, so können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Wohnbereich kleine alternative Gerichte zubereiten bzw. anbieten. Den Bewohnerinnen und Bewohnern steht einmal im Monat ein Frühstücksbuffet im großen Saal zur Verfügung. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen Bewohnerinnen und Bewohner mit kognitiven oder physischen Einschränkungen bei der Speisen- und Getränkeauswahl beim Buffet. Die Bewohnerinnen und Bewohner können ihrem Lebensstil entsprechend ihr Zimmer selbst gestalten und kleinere Möbelstücke, Bilder oder andere lieb gewonnene Erinnerungsstücke mitbringen. Über viele verschiedene Kanäle wie die Pflegevisiten, Zufriedenheitsbefragung, Essenskommission oder direkte Gespräche können Bewohnerinnen, Bewohner und auch Angehörige Rückmeldungen geben, ob ihre Gewohnheiten berücksichtigt und ihre sonstigen Bedürfnisse erfüllt werden.

- Autonomie

Den Willen der Bewohnerinnen und Bewohner zu respektieren und deren Wohlbefinden zu fördern zählt zu den handlungsleitenden Grundsätzen des SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn. Durch umfangreiche und detaillierte Biographiearbeit im Rahmen der Auseinandersetzung mit dem Pflegemodell nach Monika Krohwinkel arbeiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an dieser Haltung, die ihr Handeln leitet. Durch das vorhandene Bezugspflegesystem wird eine individuelle Pflege gefördert und unterstützt. Seniorinnen- und Seniorenbetreuerinnen sowie Freiwillige gestalten für die Bewohnerinnen und Bewohner vielfältige Aktivierungs- und Beschäftigungsangebote sowie Einzelbetreuungsmaßnahmen. Mit zunehmendem Alter schränken Schmerzen oft den Alltag und das Wohlbefinden ein. Um frühzeitig und angemessen auf Schmerzen reagieren zu können, schätzen eigens ausgebildete Fachkräfte, sogenannte Pain-Nurses, die Schmerzen, unter Einbindung der Bewohnerinnen und Bewohner, regelmäßig ein. Die Verantwortlichen wenden sowohl pflegerische Maßnahmen als auch in Abstimmung mit den behandelnden Ärztinnen und Ärzten therapeutische Maßnahmen an. Um den vielfältigen Erscheinungsformen von versteckter Gewalt entgegenzutreten, werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anhand verschiedener Maßnahmen wie Trainings, Richtlinien für höfliche und angemessene Umgangsformen und Besprechung von Pflegevisiten darauf sensibilisiert. Damit mangelhaft orientierte Bewohnerinnen und Bewohner geschützt werden können, kommt auch ein Desorientiertensystem zum Einsatz, das bei Verlassen des Hauses bzw. einzelner Wohnbereiche alarmiert und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Bedarf schnell reagieren können. Darüber hinaus gibt es ein abgestimmtes Vorgehen mit der örtlichen Polizei.

- Tagesstruktur und Heimleben

Die Bewohnerinnen und Bewohner bestimmen ihren Tagesablauf im SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn. Die Zeit sowie die Art der Unterstützung bei körperlichen Pflegemaßnahmen richten sich nach den Vorlieben und Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Bewohnerinnen und Bewohner entscheiden selbst über die Teilnahme an angebotenen Aktivitäten. Freiwillige unterstützen sowohl das Personal als auch die Bewohnerinnen und Bewohner bei verschiedenen Gruppen- und Einzelaktivitäten und bringen Abwechslung und neue Impulse ins Haus. Die Bewohnerinnen und Bewohner

werden dabei unterstützt, an Angeboten und Veranstaltungen außerhalb des Sozialzentrums teilzunehmen. Persönliche Feiertage sowie allgemeine Festtage im Jahreskreis werden im Haus entsprechend gefeiert. Die Bewohnerinnen und Bewohner können jederzeit Besucherinnen und Besucher empfangen. Angehörige können sich nach Interesse, Wunsch und Fähigkeit an der Pflege und Betreuung beteiligen. Die Bewohnerinnen und Bewohner können aus einem vielfältigen Speiseplan wählen. Die Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter versuchen über jahreszeitliche Speisen wie Eis im Sommer oder frische Beeren aus dem Garten den Bewohnerinnen und Bewohnern Orientierung zu geben. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemühen sich, in den Wohnbereichen eine wohnliche Atmosphäre zu gestalten, indem Themenecken gestaltet wurden wie z.B. das Jägerstüberl, Bilder die Gänge schmücken oder Beduftungsanlagen für angenehme Gerüche im Haus sorgen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind bemüht, den Bewohnerinnen und Bewohnern in Mehrpersonenzimmern Privatsphäre zu ermöglichen. So bieten Paravents Sichtschutz und für jede Bewohnerin und jeden Bewohner definierte Schränke bzw. Kästen sichern das persönliche Eigentum. Die Führungskräfte evaluieren über regelmäßige Gespräche mit den Bewohnerinnen, Bewohnern, Angehörigen und/oder den Erwachsenenschutzvertretungen die Aktivitäten und Angebote im Haus. Die Wohnbereichsleiterinnen nützen u.a. die Pflegevisite, um die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit ihrem Tagesablauf zu erheben. Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, Rückmeldung über die jährliche Befragung zu geben, weiter gibt es Strukturen für regelmäßiges Feedback wie z.B. die Essenskommission.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Das SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn arbeitet nach dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel. Die Inhalte des Pflege- und Betreuungsprozesses sind danach festgelegt, der Biographiearbeit kommt dabei eine besondere Rolle zu. Für Bewohnerinnen und Bewohner besteht ein reichhaltiges Angebot an Betätigungsmöglichkeiten. Menschen, die an Demenz erkrankt sind, können an Gedächtnisübungen, Bewegungsrunden teilnehmen sowie Einzelbetreuungsangebote in Anspruch nehmen. Der im Haus tätige Psychologe führt bei Bedarf Entlastungsgespräche mit Angehörigen. Ein Großteil der Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen verfügt über die Qualifikation zur "Pain Nurse". Für die Schmerzerhebung bei Menschen mit Demenz kommt das Beobachtungsinstrument "Beurteilung von Schmerzen bei Demenz" (BESD) zum Einsatz. Eine vom Träger beauftragte Diätologin betreut das SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn und kommt zwei Mal jährlich zu einer Visite. Bewohnerinnen und Bewohner des Hauses können bei Bedarf die Wundambulanz in Linz telemedizinisch in Anspruch nehmen.

- Sterbebegleitung und Abschied

Sterbebegleitung und Abschied bilden ein zentrales Thema in der Betreuung und Pflege älterer Menschen. Bereits frühzeitig, im Rahmen der Pflegeanamnese, wird mit Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Angehörigen über die letzte Lebensphase und die damit in Zusammenhang stehenden Wünsche gesprochen. Das externe mobile Palliativteam, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Arbeitskreises Lebens-, Sterbe- und Trauerbegleitung und ein Psychologe unterstützen und begleiten Bewohnerinnen und Bewohner sowie das Pflegepersonal. Sie sichern mit diesen Rahmenbedingungen einen achtsamen Umgang, eine weitgehende Schmerzlinderung sowie letztlich eine angemessene Abschiedskultur und ein Sterben in Würde.

Dazu kommt die besonders in den kritischen Lebensphasen wichtige und förderliche Zusammenarbeit mit den niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten, die für die Bewohnerinnen und Bewohner im SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn gewährleistet ist.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Die Führungskräfte des SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn sind sich bewusst, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu den wichtigsten Partnerinnen, Partnern, Multiplikatorinnen und Multiplikatoren gehören. Sie sind überzeugt, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich in der täglichen Arbeit einbringen können, motivierter sind und mehr Verbundenheit zum Dienstgeber zeigen. Die Führungskräfte wissen, dass gerade die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die täglich Bewohnerinnen und Bewohner betreuen und pflegen, am besten abschätzen können, welche Weiterentwicklungen es braucht. Daher sind ihre Ideen gerne gesehen. Die Zuständigkeiten sind für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter klar und transparent geregelt. Bei der Einschulung legen Führungskräfte Wert darauf, dass neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter alle Bereiche, Strukturen, Prozesse und verantwortlichen Personen kennen lernen. Im ganzen Tun bietet das Leitbild der SeneCura Rückhalt und dient als Richtschnur im täglichen Handeln.

- Kommunikation und Information

Hausleiterin und Pflegedienstleiterin fördern Kommunikation und Zusammenhalt, die Mitwirkung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf allen Ebenen und legen so die Basis für eine gelingende Zusammenarbeit. Die Weitergabe von wichtigen Informationen die Bewohnerinnen und Bewohner betreffend erfolgt innerhalb des Teams zeitnah über verschiedene Instrumente. Neu ist die App „SeneCura Messenger“, ein Nachrichtendienst, mit dem Führungskräfte aktuelle Informationen schicken oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich datensicher Nachrichten übermitteln können. Die Führungskräfte planen jährlich ein Entwicklungsgespräch mit jeder Mitarbeiterin bzw. jedem Mitarbeiter. Die Einführung neuer Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter, Praktikantinnen und Praktikanten erfolgt an Hand einer Checkliste. Mentorinnen und Mentoren begleiten die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während der Einführungszeit. Haus- und Pflegedienstleiterin pflegen eine offene Gesprächskultur und haben für Anliegen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stets ein offenes Ohr.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die Führungskräfte setzen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihrer Qualifikation und individuellen Fähigkeiten im Sinne der bestmöglichen Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner ein. Verändern sich die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner, so hat dies auch Einfluss auf den Einsatz und die Dienstzeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich auch entsprechend ihrer Interessen und Fähigkeiten abseits der beruflichen Qualifikation und Stellenbeschreibungen im Alltag einbringen. Die Führungskräfte sichern über Einarbeitungskataloge als auch Stellenbeschreibungen den zielgerichteten Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Führungskräfte regen regelmäßig zu Fort- und Weiterbildungen an. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sowohl aus trägerinternen als auch externen Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten wählen. Führungskräfte unterstützen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wenn sich diese beruflich

verändern möchten. So wechselte beispielsweise eine Mitarbeiterin von der Reinigung nach erfolgreicher Ausbildung in den Bereich der Heimhilfe. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können über verschiedene Instrumente z.B. Zufriedenheitsbefragungen, Entwicklungsgespräche Rückmeldung zum Arbeitseinsatz geben.

- Arbeitszeit

Die Führungskräfte im SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn beachten bei der Dienstplanung sowohl die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner als auch die Wünsche und Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Besondere Beachtung findet die Vereinbarkeit von Familie, Freizeit und Beruf. Die Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter binden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Dienstplanung mit ein. Die Dienst- sowie die Urlaubsplanung erfolgen transparent und nachvollziehbar. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schätzen besonders die Möglichkeit der gemeinsamen Dienstplanung. Besondere Wünsche hinsichtlich der Arbeitszeit wie Erhöhung oder Reduktion der Wochenarbeitszeit können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Hausleiterin besprechen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben verschiedene Möglichkeiten, Rückmeldung zu ihrer Arbeitszeit und der Dienstplanung zu geben, z.B. im jährlichen Entwicklungsgespräch oder über die Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Befragung.

Fokus FÜHRUNG

- Unternehmenspolitik

Der Leitsatz der SeneCura lautet „Näher am Menschen“. Diese Sichtweise zieht alle Ebenen der Begegnung mit ein. Im Alltag spielt der Grundsatz der kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse quer durch alle Arbeitsbereiche eine tragende Rolle. Die Prozesse sichern und unterstützen Unternehmensziele wie die Steigerung von Qualität oder Kundinnen- und Kundenzufriedenheit. Gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie laufende qualitätssichernde Maßnahmen wie Qualitätszirkel, Pflegevisiten etc. bilden die Basis für die hohe Pflegequalität und den professionellen Umgang mit aktuellen und zukünftigen Anforderungen in Pflege und Betreuung. Regelmäßig stattfindende Audits durch die Haus- und Pflegedienstleiterin sowie unangekündigte Audits durch eine Qualitätsmanagerin des Trägers sichern eine interne und hauserterne Sicht auf Qualitätsindikatoren. Um den Qualitätsanspruch bezüglich Wohn- und Betreuungsqualität zu überprüfen und neue Impulse zu setzen, führt der Träger regelmäßig Befragungen von Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch.

- Personalmanagement

Die Führungskräfte im SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn planen den Personaleinsatz entsprechend den gesetzlichen Vorgaben des Land Niederösterreich. Die Führungskräfte stellen mit der aus der durchschnittlichen Pflegestufe der Bewohnerinnen und Bewohner errechneten Tagespräsenz den Einsatz der benötigten Anzahl und Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicher. Sie suchen rechtzeitig nach Personal, um Engpässe zu vermeiden. Praktikantinnen und Praktikanten verstehen die Verantwortlichen als mögliche zukünftige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, dementsprechend werden diese ins Team integriert und eingeschult.

Bei längerfristigen Ausfällen können die Haus- und Pflegedienstleiterin auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus einem externen Pooledienst (Leasingkräfte) oder auch auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anderer Alten- und Pflegeheime des Trägers zurückgreifen. Bei der Auswahl neuer Kolleginnen und Kollegen binden die Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein. Es gibt sowohl vor dem Ende des Probemonats eine Möglichkeit zur Reflexion und Feedback als auch nach Beendigung des Dienstverhältnisses.

- Mitarbeiter/innenführung

Haus- und Pflegedienstleiterin verstehen eine gelingende Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterführung als eine ihrer wichtigsten Aufgaben und zugleich als Qualitätsmerkmal des Hauses. Sie setzen dafür Entwicklungsgespräche, Zielvereinbarungen, Rückführungsgespräche, Delegationen und diverse Besprechungsformen wie Teambesprechungen, Bereichsleitungsbesprechungen als eine Reihe von Führungsinstrumenten ein. Mentorinnen und Mentoren begleiten neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während der Einarbeitungszeit. Haus- und Pflegedienstleiterin schätzen die Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein und vereinbaren gezielte Entwicklungsmaßnahmen. Abseits der Pflichtfortbildungen gibt es ein breites Angebot an Fort- und Weiterbildungen. Die Führungskräfte setzen als Parameter zur Einschätzung der Arbeitsbelastung auch Kennzahlen ein. Damit der Kommunikations- und Informationsfluss im Haus gewährleistet ist, haben die Haus- und Pflegedienstleiterin eine Richtlinie zur Kommunikationsstruktur im Haus implementiert, auf die sich alle Besprechungen stützen. Im Alltag nutzen alle Beteiligten vor allem persönliche Gespräche als Gelegenheit für Rückmeldungen. Um die Kommunikation abseits von Dienstübergaben und Dienstbesprechungen sowie den Zusammenhalt der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu stärken, gibt es verschiedene gemeinsame Aktivitäten wie z.B. das gemeinsame Frühstück mit Haus- und Pflegedienstleiterin, Besuch der Ybbsiade, Walk & Talk (Ausflug gemeinsam mit Freiwilligen).

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

An- und Zugehörige sind wesentliche Partnerinnen und Partner in der Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Führungskräfte binden Angehörige bereits vor dem Einzug ein, wenn dies von den Bewohnerinnen und Bewohnern gewünscht wird. Vom Erstkontakt über den regelmäßigen Besuch bis hin zur Verabschiedung spielen Angehörige und Zugehörige eine bedeutende Rolle im Alltag der Bewohnerinnen und Bewohner. Die An- und Zugehörigen sind wichtige Wissensträgerinnen und -träger. Die Verantwortlichen binden sie sowohl beim Gespräch anlässlich des Einzugs, als auch bei der Sammlung biografischer Informationen ein, wenn das jeweilige Familienmitglied diese Unterstützung benötigt. Wenn An- und Zugehörige es wünschen, können sie selbst Pflegemaßnahmen übernehmen oder dabei unterstützen. Abseits von gesonderten Pandemie-Regelungen gibt es keine Besuchsbeschränkungen, An- und Zugehörige sowie Besucherinnen und Besucher sind jederzeit und überall im Haus willkommen. Die An- und Zugehörigen erhalten über verschiedene Kanäle wie z.B. direkte Gespräche, den jährlichen Angehörigenabend oder die Hauszeitung "Kunibert" Informationen.

Rückmeldungen können An- und Zugehörige über direkte Gespräche, das Beschwerdemanagement oder die jährliche Zufriedenheitsbefragung geben. Der im Haus tätige Psychologe unterstützt sowohl Bewohnerinnen und Bewohner als auch An- und Zugehörige in schwierigen Phasen oder in der Eingewöhnungszeit nach dem Umzug. Er steht als Konfliktmanager sowie für Entlastungsgespräche zur Verfügung.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Im SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn legen Haus- und Pflegedienstleiterin auf vorausschauende Bildungsplanung großen Wert. In Abstimmung mit der Geschäftsführung des Trägers erfolgen themenspezifische Ausrichtungen und Schwerpunktsetzungen. Die Erlangung entsprechend hoher Pflegekompetenz wird durch eine gezielte Entwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht. Dazu werden berufsgruppenspezifisch Fortbildungen definiert. Neben diesen können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Absprache mit den Führungskräften weitere Fortbildungen aus dem Angebot der SeneCura Akademie sowie externen Bildungsanbietern besuchen. Außerdem unterstützen die Führungskräfte Höherqualifizierungen wie z.B. von der Heimhelferin bzw. dem Heimhelfer zur Pflegeassistentin bzw. zum Pflegeassistenten. Auch für Freiwillige gibt es Fortbildungsmöglichkeiten. Wissenstransfer findet im Rahmen von Minitrainings, dem Mentoringprogramm, bei Fall- und Teambesprechungen statt.

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Haus- und Pflegedienstleiterin betonen, wie wichtig interdisziplinäres und integratives Lernen ist. Mentorinnen und Mentoren begleiten neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während der Einschulungsphase und geben diesen laufend Rückmeldung zur Qualität ihrer Arbeit bzw. zu Verbesserungspotentialen. Die Führungskräfte stellen ausreichend Ressourcen für Fort- und Weiterbildung zur Verfügung. Die Weitergabe von Erfahrungen erfolgt in der täglichen Arbeit und in Minitrainings. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben aktives Feedback, um das wechselseitige Lernen zu unterstützen. Der interdisziplinäre Austausch in Fallbesprechungen, Qualitätszirkeln etc. trägt zu einer Weiterentwicklung der Handlungskompetenzen bei, da hier auch Lösungsstrategien für z.B. herausfordernde Situationen mit Bewohnerinnen und Bewohnern entwickelt werden. Eine gemeinsame Dokumentation mit den Therapeutinnen und Therapeuten stärkt den Blick auf eine gelingende zielorientierte Zusammenarbeit zum Wohle der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Freiwillige sind gut integriert und begleitet. In den Treffen der Ehrenamtskoordinatorin mit den Freiwilligen erfolgen ein informativer Austausch und die Aufnahme einer Außenperspektive. Die Praktikumsanleiterinnen und Praxisanleiter nehmen an trägerübergreifenden Austauschtreffen teil und geben die Ergebnisse hausintern weiter.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biographie und Lebensstil

Bewohnerinnen und Bewohner im SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn können Jahres-/Herzenswünsche z.B. Besuch einer bestimmten Veranstaltung, des ehemaligen Arbeitsplatzes etc. äußern. Die Erfüllung solcher Wünsche bereichert den Lebensalltag und erhöht die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Jeder Bewohnerin und jedem Bewohner soll einmal im Jahr ein Herzenswunsch erfüllt werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Seniorinnen- und Seniorenbetreuung erheben die Herzenswünsche, dokumentieren diese und bemühen sich um Erfüllung der geäußerten Wünsche. Bei der Erfüllung der Herzenswünsche binden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Angehörige sowie Freiwillige ein. Die Durchführung der Herzenswünsche wird in der Pflegedokumentation im Pflegebericht festgehalten. Den Anteil erfüllter Herzenswünsche erfasst die Pflegedienstleiterin in der Kennzahl „Jahres- (Herzens-)wünsche“.

- Autonomie

Die Kennzahl „Freiheitsbeschränkende Maßnahmen“ stellt die Anzahl aller gemeldeten freiheitsbeschränkenden Maßnahmen zum Stichtag 31.12. dar. Damit betont die Pflegedienstleiterin die Bedeutung von Selbstbestimmung und Autonomie. Die durchgeführten freiheitsbeschränkenden Maßnahmen hinterfragt die Pflegedienstleiterin unabhängig von der Kennzahl laufend und reflektiert sie im Hinblick auf ihre Notwendigkeit und Zweckmäßigkeit mit den Wohnbereichsleiterinnen.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Gehäuftes Auftreten von Druckgeschwüren lässt einen Rückschluss auf die Qualität der Pflege zu. Mit Fortschreiten derselben kann es unter anderem zu Schmerzen und Einschränkungen in der Mobilität von Bewohnerinnen und Bewohnern kommen. Mit Hilfe der Kennzahl „Dekubitus“ erhebt die Pflegedienstleiterin alle auftretenden Dekubiti bezogen auf die Anzahl der Bewohnerinnen und Bewohner, die im Jahr entstanden sind. Sie ermittelt auch die Defizite in der Prophylaxe und leitet dann gemeinsam mit den Wohnbereichsleiterinnen Maßnahmen zur Reduktion ein.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation und Information

Mit der zum Stichtag 31.12. erhobenen Kennzahl „Entwicklungsvereinbarungen“ erfasst die Pflegedienstleiterin jenen Anteil an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, mit denen eine Entwicklungsvereinbarung getroffen wurde. Basis dafür sind Kompetenzprofile der einzelnen Berufsgruppen, anhand derer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihrer Kenntnisse und Fähigkeiten ein Angebot zur Fortbildung erhalten.

- Arbeitszeit

Individuelle Beschäftigungsmodelle sind für die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sinne der Vereinbarkeit von Familie, Freizeit und Beruf wichtig. Ebenso wichtig ist es, immer ausreichend qualifiziertes Personal für die Begleitung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner im Haus verfügbar zu haben. Vollzeit- als auch Teilzeitmodelle bringen Vor- und Nachteile für die Organisation mit sich. So bedarf es bei vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Teilzeitbeschäftigung mehr Abstimmungen bzw. sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Vollzeit womöglich schneller überlastet. Dienstaussfälle von Vollzeitkräften belasten das System nachhaltiger. Diese verschiedenen Aspekte beeinflussen schlussendlich die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Im SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn erhebt die Hausleiterin zum Stichtag 31.12. die Kennzahl „Anteil der Teilzeitbeschäftigten“ im Bereich Pflege und Betreuung.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Im Rahmen der Qualitätssicherung haben Pflegevisiten einen hohen Stellenwert. Mit Hilfe der Visite wird nochmals perspektivisch ein Blick auf den Pflegeprozess gelegt und darüber hinaus im Gespräch mit Bewohnerinnen und Bewohnern bzw. Angehörigen über deren Zufriedenheit und Wünsche gesprochen. Die Pflegedienstleiterin erfasst daher stichtagsbezogen zum 31.12. den Anteil der durchgeführten Pflegevisiten an der Anzahl der im Haus lebenden Bewohnerinnen und Bewohner.

- Personalmanagement

Die Kontinuität der Anwesenheit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leistet einen wesentlichen Beitrag zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Sicherstellung dieser Kontinuität kann allerdings auch Mehr- oder Überstunden verursachen, welche belastend auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirken können. Viele Mehrstunden können zu Krankenständen führen und im weiteren Verlauf Kosten verursachen und auch die Betreuungskontinuität reduzieren. Die Führungskräfte achten daher auf den geplanten und laufenden Abbau von Mehrstundenleistungen, um eine übermäßige Arbeitsbelastung zu vermeiden und so die kontinuierliche Betreuungsqualität sicher zu stellen. Mit der Kennzahl "Saldo aus Mehr- und NG (Nachtdienstgut) -Stunden" steuern Hausleiterin und Pflegedienstleiterin den effizienten Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

- Mitarbeiter/innenführung

Stabilität bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern trägt zu einer hohen Kontinuität in der Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner bei. Diese Kontinuität ist beziehungs- und vertrauensfördernd und beeinflusst die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Geringer Wechsel beim Personal sichert sowohl die Umsetzung der inhaltlichen Konzepte und Wertehaltungen als auch die regelmäßige, qualitätsvolle Erledigung von Arbeitsschritten und den Erhalt von Wissen und Erfahrung in der Organisation. Eine niedrige Fluktuation ist auch ein Indikator für die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihrer Arbeit. Häufiger Wechsel und der oftmalige Einsatz von Leasing-Personal verursachen Kosten und reduzieren die Betreuungsqualität. Die Hausleiterin erhebt die Fluktuation im Haus zum 31.12. mit der Kennzahl „Fluktuation“,

indem sie die Anzahl der Austritte durch die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dividiert. Die Kennzahl bietet den Führungskräften einen Überblick über die Fluktuation beim Personal, eröffnet aber auch Steuerungsmöglichkeiten. Um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an das Haus zu binden, setzen die Führungskräfte Maßnahmen wie Gesundheitsprogramme, Feste, Feiern und gemeinsame Teamaktivitäten. Durch den Einsatz von Mentorinnen und Mentoren, durch Beurteilungsgespräche nach dem Probemonat, durch Befristungen oder Verlängerungen der Einschulungsphasen versuchen die Führungskräfte, die Fluktuation in Folge möglichst gering zu halten.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

An- und Zugehörige sind wesentliche Partnerinnen und Partner in der Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Zufriedenheit der Angehörigen mit der Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner ist ein wichtiger Maßstab für die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner selbst. Die An- und Zugehörigen können so auch hilfreiche Reflexionspartnerinnen und -partner im Haus sein. An- und Zugehörige sind auch wesentliche Multiplikatorinnen und Multiplikatoren nach außen, ihre Eindrücke sind wichtig für die Wahrnehmung des Hauses durch externe Personen. Das SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn führt jährlich eine anonyme, schriftliche Zufriedenheitsbefragung der Bewohnerinnen, Bewohner und Angehörigen durch. Die Auswertung der Fragebögen erstellt der Träger zentral. Die Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung finden Eingang in die Kennzahl „Zufriedenheit mit Information und Heimleben“. Die Hausleiterin errechnet einen Mittelwert aller Werte aus der Befragung. Mit der Kennzahl können die Führungskräfte im Haus gezielter die Themen Information und Heimleben reflektieren und ggf. Maßnahmen zur Verbesserung setzen.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Die Kennzahl „Beschwerdemanagement“ stellt das Verhältnis positiv bearbeiteter Beschwerden in Bezug auf die Anzahl der im Haus lebenden Bewohnerinnen und Bewohner dar. Das SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn hat sich zum Ziel gesetzt, durch ein aufmerksames Miteinander und durch Qualitätssicherungselemente wie Pflegevisiten Beschwerden nach Möglichkeit zu vermeiden. Wenn man in der Lösungsfindung nicht weiterkommt, haben Bewohnerinnen und Bewohner, deren An- und Zugehörigen, aber auch Führungskräfte des Hauses die Möglichkeit, sich an den SeneCura Ombudsmann zu wenden.

Hausleiterin und Pflegedienstleiterin übertragen eingelangte Beschwerden in ein Maßnahmenbuch und hinterfragen monatlich den Stand der Bearbeitung bei den Verantwortlichen.

Unterschrift Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Martin Pernsteiner, MSc	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001</p>
Mag. ^a Nicole Bachinger-Thaller	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0002</p>

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Jakob Kabas MBA	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0003</p>
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0004</p>

Datum Freigabe des Berichts	30.07.2021
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn 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.