



**NATIONALES**  
**QUALITÄTSZERTIFIKAT**  
FÜR ALTEN- UND PFLEGEHEIME IN ÖSTERREICH

**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**SeneCura Sozialzentrum Hohenems**  
**SeneCura Kliniken- und HeimebetriebsgmbH**

**01.07.2016**

## Inhalt

---

<b>1. Zertifizierungsergebnis .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Allgemeine Informationen .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Besondere Merkmale des Hauses .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder.....</b>	<b>3</b>
4.1. Qualitätsfelder.....	3
4.2. Ergebnisfelder.....	7
<b>5. Praxisbeispiele .....</b>	<b>9</b>

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Das SeneCura Sozialzentrum Hohenems hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Das SeneCura Sozialzentrum in Hohenems ist in zentraler Lage angesiedelt und durch die unmittelbare Nähe zum Bahnhof verkehrstechnisch gut eingebettet. Das Haus ist von einer kleinen Gartenanlage umgeben und bietet um das Haus herum mehrere Sitzgelegenheiten für Bewohnerinnen, Bewohner und Besucherinnen und Besucher. Das SeneCura Sozialzentrum Hohenems ist großzügig gestaltet, die Räumlichkeiten sind wohnlich eingerichtet und wirken gepflegt. Durch die hauseigene Küche kann auf die Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner flexibel eingegangen werden. Eine Kapelle wird für regelmäßige Gottesdienste und Andachten genützt.

## **3. Besondere Merkmale des Hauses**

---

Das Sozialzentrum Hohenems zeichnet sich durch eine herzliche und humorvolle Atmosphäre aus, die das gute Miteinander von Bewohnerinnen, Bewohnern, Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern, An- und Zugehörigen und Gästen im Haus widerspiegelt.

Die hauseigene Küche legt einen Schwerpunkt auf regionale und saisonale Kost und kann aufgrund der räumlichen Nähe sehr flexibel auf die Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner reagieren.

Das Haus hat das Thema Schmerz als wichtigen Schwerpunkt für die Pflege im Haus aufgegriffen und hat hier eine besondere Expertise entwickelt. Alle Diplomierten Pflegemitarbeiterinnen und Pflegemitarbeiter sind zu dieser Problematik sensibilisiert und geschult.

## **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
- Kommunikation

- Heimeinzug
- Tagesstruktur und Heimleben
- Pflege- und Betreuungsprozess
- Medizinische und therapeutische Betreuung

Die Grundlage für die Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner bildet die Biographie. Die in der Biographie erhobenen Informationen zu Lebensgewohnheiten, Vorlieben und Abneigungen fließen in die Pflege und Betreuungsarbeit ein. Darüber hinaus greifen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Wünsche und Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner auf und erfüllen diese nach Möglichkeit.

Aufgrund der hauseigenen Küche bietet das Senecura Sozialzentrum Hohenems den Bewohnerinnen und Bewohnern regionale und saisonale Küche und berücksichtigt individuelle Vorlieben beim Essen. Neben den angebotenen Menüs laut Speiseplan erweitert eine „Zusatzkarte“ mit weiteren Gerichten die Wahlmöglichkeiten für die Bewohnerinnen und Bewohner.

Für die spirituelle Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner steht ein Seelsorger zur Verfügung. Gottesdienste und Andachten finden in der hauseigenen Kapelle regelmäßig statt.

Aufgrund der familiären Größe der Wohnbereiche gestaltet sich die Kommunikation mit Bewohnerinnen und Bewohnern sehr informell. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter reagieren auf Wünsche und Anliegen auf „kurzem Weg“. In Validation geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen auf die Kommunikationserfordernisse von dementiell erkrankten Bewohnerinnen und Bewohnern ein.

Vor dem Einzug besucht die Pflegedienstleitung die Bewohnerinnen und Bewohner nach Möglichkeit zu Hause, um die Übersiedlung in das SeneCura Sozialzentrum Hohenems optimal vorzubereiten und strukturiert durchzuführen. Eine Informationsmappe unterstützt die Vorbereitung des Einzuges zusätzlich und gibt Bewohnerinnen und Bewohnern sowie den Angehörigen Orientierung.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Betreuung planen die Aktivitäten der Bewohnerinnen und Bewohner in der elektronischen Pflegedokumentation. Die Tagesstruktur zeigt eine klare Orientierung an den individuellen Wünschen der Bewohnerinnen und Bewohner.

Es findet eine kontinuierliche Evaluierung des Pflege- und Betreuungsprozesses statt. Die Wohnbereichsleiterinnen überprüfen die Umsetzung des Pflege- und Betreuungsprozesses im Rahmen regelmäßiger Pflegevisiten. Die Pflegedienstleitung passt die erforderlichen Pflegemaßnahmen aufgrund dieser Ergebnisse laufend an.

Fachbereiche für Wundmanagement, Hygiene, Schmerzmanagement, Palliativ Care und Ernährungsmanagement sichern für die Bewohnerinnen und Bewohner des SeneCura Sozialzentrums Hohenems eine hohe Qualität der fachlichen Pflege und Betreuung.

## Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation und Information
- Zusammenarbeit
- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die Pflege- und Betreuungsarbeit ist in Wohnbereichen organisiert. Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hauswirtschaft sind jeweils einem Wohnbereich zugeordnet. Damit ergeben sich überschaubare Organisationseinheiten. Für die notwendige Kommunikation und die Informationsweitergabe werden regelmäßig Besprechungen geplant und durchgeführt. Die Führungskräfte planen jährlich Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche und führen diese flächendeckend durch.

Für die unterschiedlichen Funktionen im Haus sind Stellenbeschreibungen definiert. Die familiäre Größe der Wohneinheiten trägt dazu bei, dass man sich gut kennt und um die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner weiß. In der Zusammenarbeit kann daher flexibel auf Anliegen reagiert werden.

Die Führungskräfte übernehmen Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und setzen diese nach Möglichkeit um. Die Dienstplangestaltung ist flexibel und berücksichtigt soweit möglich die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die geringe Fluktuation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie deren gleichmäßige Präsenz im erforderlichen Qualifikationsmix sichert eine kontinuierliche und qualitätsvolle Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner.

## Fokus FÜHRUNG

- Qualität
- Organisation
- Prozessmanagement
- Personalmanagement

Eine ausgeprägte Qualitätsorientierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie aller Führungskräfte ist im Haus deutlich spürbar. Das Haus hat 2014/2015 E-Qalin® als Qualitätsmanagement-System eingeführt und ist dabei, das Qualitätsmanagement weiter auszubauen. Es werden bereits erfolgreich verschiedene Qualitätsinstrumente eingesetzt: Befragungen von Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden regelmäßig durchgeführt. Arbeitsgruppen sind eingesetzt und arbeiten motiviert, ein Prozess- bzw. ein Dokumentenmanagement sind im Aufbau.

Das Organigramm des Hauses bietet Einblick in die Grundstruktur der Organisation. Die Führungskräfte informieren die Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren An- und Zugehörige ausführlich über den Organisationsaufbau des Hauses.

Familienfreundlichkeit, bezahlte Fort- und Weiterbildungen während der Arbeitszeit, Teamkultur, Dienstplangestaltung unter Einbeziehung der persönlichen Bedürfnisse, Karriereplanung und Aufstiegsmöglichkeiten, Altersteilzeit, Beschäftigung älterer Mitarbeiterinnen

und Mitarbeiter, gesundheitsfördernde Maßnahmen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen die Attraktivität des Sozialzentrums Hohenems erhalten bzw. weiter steigern.

Die Planung und der Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihren Qualifikationen und Erfahrungen sichern eine optimale Pflege, orientiert an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner.

## **Fokus UMFELD**

- Angehörige und Besucher/innen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen die An- und Zugehörigen als wertvolle Ressource in der Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner. Im Haus ist eine offene und partnerschaftliche Kommunikation spürbar.

Der Informationsaustausch beginnt meistens in der Verwaltung des Hauses und setzt sich im Pflegebereich kontinuierlich fort. Auch die Gespräche im Rahmen der Biographiearbeit bieten den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine gute Gelegenheit, den Kontakt zu den An- und Zugehörigen zu vertiefen.

Das klar erkennbare Ziel der professionellen Arbeit mit An- und Zugehörigen sowie mit Besucherinnen und Besuchern ist das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner sowie ein konstruktives und konfliktarmes Miteinander aller an unterschiedlichen Prozessen beteiligten Personen.

## **Fokus LERNENDE ORGANISATION**

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Im Haus wird ein strukturiertes und vorausschauendes Wissensmanagement gelebt. Vorhandenes Wissen wird kontinuierlich in Fort- und Weiterbildungen erweitert. Die Schwerpunkte definieren sowohl die Geschäftsführung des Trägers als auch die Führungskräfte des Hauses. Die Führungskräfte planen die Fortbildungen in Form von Jahresschwerpunkten z.B. Schmerzmanagement. Die Schwerpunkte werden frühzeitig für das kommende und das darauffolgende Jahr definiert. Die Pflegedienstleitung organisiert sowohl interne als auch externe Fort- und Weiterbildungen.

Finanzmittel und Zeitressourcen werden genau geplant und im Budget sowie im Dienstplan berücksichtigt.

Um die Wirksamkeit zu verbessern, finden die Fortbildungen hauptsächlich innerhalb der Häuser des Trägers statt, damit möglichst viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht werden können.

## 4.2. Ergebnisfelder

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

### Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biographie und Lebensstil
- Pflege- und Betreuungsprozess
- Medizinische und therapeutische Betreuung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind bemüht besondere Wünsche von Bewohnerinnen und Bewohner aufzugreifen und zu erfüllen. Mit der Anzahl der realisierten Jahreswünsche quantifizieren die Führungskräfte die Umsetzung der Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner. Dies umfasst auch aufwändigere Vorhaben wie z.B. Flugreisen. Als Ziel für das Jahr 2015 wurde die Erfüllung von Wünschen für neun Bewohnerinnen und Bewohner des Hauses formuliert. In den nächsten Jahren streben die Führungskräfte eine Erhöhung dieser Vorgabe an. Durch das flexible Reagieren auf Sehnsüchte und Wünsche leisten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen wichtigen Beitrag zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

Erhoben wird auch die Anzahl der Bewohnerinnen und Bewohner, welche nach durchgeführten Interventionen innerhalb einer bestimmten Zeit weniger Schmerzen haben in Relation zur Gesamtanzahl der Bewohnerinnen und Bewohner mit Schmerzen. Diese Kennzahl ist entscheidend für die Bekämpfung der Schmerzen der Bewohnerinnen und Bewohner im Haus und damit für die Verbesserung der Lebensqualität.

Die Beobachtung der Gewichtsparameter der Bewohnerinnen und Bewohner hilft, den Allgemein- und den Ernährungszustand zu erhalten und/oder zu verbessern, sowie Folgeschäden wie Mangelernährung oder Dekubitus abzuwenden. Durch eine entsprechende Kennzahl (Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, welche in den letzten drei Monaten das Gewicht gehalten oder zugenommen haben) können die Pflegepersonen einen drohenden Gewichtsverlust bei den Bewohnerinnen und Bewohnern schnell erkennen und notwendige Interventionen ggf. in Rücksprache mit der Diätologin und/oder der Ärztin bzw. dem Arzt setzen.

### Fokus MITARBEITER/INNEN

- Zusammenarbeit
- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die Einschätzung der Zusammenarbeit der einzelnen Fachbereiche durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist ein wichtiges Messinstrument im SeneCura Sozialzentrum Hohenems. Ermittelt wird diese Kennzahl im Rahmen einer Befragung, die alle drei Jahre wiederholt wird. Eine übergreifende und teambildende Zusammenarbeit ist der Schlüssel für ein optimales Miteinander in der Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Führungskräfte können die Zusammenarbeit der einzelnen Bereiche durch

regelmäßige Teamtreffs und bereichsübergreifende Sitzungen und Besprechungen positiv beeinflussen.

Es gelingt im Haus Krankenstände konstant niedrig zu halten. Von 2014 auf 2015 konnten die Krankenstände von 2,1 % auf 1,78 % gesenkt werden. Es werden gesundheitsfördernde Maßnahmen umgesetzt und die Führungskräfte bemühen sich aktiv um die Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Geringe Krankenstände sind wesentlich für die wirtschaftliche Steuerung des Hauses und tragen zur kontinuierlichen Betreuung und damit zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner bei. Durch das kontinuierliche Monitoring von Krankenständen können die Führungskräfte zeitnah auf Belastungssituationen bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern reagieren.

### **Fokus FÜHRUNG**

- Finanzressourcen
- Personalmanagement
- Facility Management

Durch die kontinuierliche Ausschöpfung von Urlaubsansprüchen und dem zeitnahen Ausgleich von Mehrleistungen gelingt es den Führungskräften, die daraus resultierenden Belastungen für das Jahresergebnis gering zu halten. Dies bildet sich am Jahresende in den Saldi der Urlaubsansprüche und der Mehrleistungsstunden ab. Urlaubsansprüche konsumieren zu können und Mehrleistungsstunden zeitnahe wieder abzubauen ist im Sinne der Gesundheitsförderung wichtig für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In Zusammenhang damit werden auch die Vermeidung von Krankenständen und die geringe Fluktuation im Haus gesehen.

Durch die Umsetzung von Angeboten zur Betrieblichen Gesundheitsförderung und durch eine aktive Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf gelingt es dem Haus, die Fluktuationsrate bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern niedrig zu halten. Es wird eine geringe Fluktuation angestrebt, um einerseits die mit dem Wechsel der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbundenen Kosten zu vermeiden und andererseits mit stabilen Teams die Betreuungsqualität konstant zu halten.

All diese Faktoren tragen zur Sicherstellung einer kontinuierlichen Betreuung und zu stabilen Sozialkontakten der Bewohnerinnen und Bewohner bei.

### **Fokus UMFELD**

- Angehörige und Besucher/innen

Die Zufriedenheit der An- und Zugehörigen ist dem SeneCura Sozialzentrum Hohenems wichtig, da sie ein gutes Zusammenleben der Bewohnerinnen und Bewohner fördert und die Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren An- und Zugehörigen im Haus erleichtert. Die Zufriedenheit der An- und Zugehörigen ist auch ein wichtiger Einflussfaktor für die Außenwirkung des Hauses. Zufriedene An- und Zugehörige vermitteln ein gutes Image des Hauses nach



außen. Dies wiederum führt zu einer positiven Wahrnehmung bei Behörden und zu einer positiven Berichterstattung in den Medien. Letztendlich beeinflusst dies die Auslastung des Hauses.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Kontinuierliche Aus-, Fort- und Weiterbildungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind eine wichtige Voraussetzung um die Betreuungsqualität auf dem neuesten Stand der Wissenschaft zu halten. Führungskräfte kontrollieren und steuern daher laufend die absolvierten Weiterbildungsstunden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Inhaltliche Betreuungsschwerpunkte beispielsweise zum Thema Schmerz werden durch interne Schulungsprogramme im Haus unterstützt.

## 5. Praxisbeispiele

---

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

Täglich wird eine **Morgenpost** (Hauszeitung) erstellt, die den Bewohnerinnen und Bewohnern aktuelle Informationen zum Speiseplan und zum Animationsprogramm bietet und auch Unterhaltungselemente enthält. Die tägliche Herausgabe der Hauszeitung ist eine ganz besondere Serviceleistung, die sowohl von den Bewohnerinnen und Bewohnern als auch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sehr geschätzt wird

Durch das **Projekt „Pain-Nurse“**, welches in enger Kooperation mit der Paracelsus Universität in Salzburg durchgeführt wird, werden alle Angehörigen des Gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege geschult. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten Informationen zum professionellen Umgang mit Schmerz, insb. steigt die Kompetenz in der Schmerzerkennung und Schmerzlinderung. Auch Ärztinnen und Ärzte, die im Haus Bewohnerinnen und Bewohner betreuen, sind in das Projekt involviert.

Als besondere Ausstattung ist das **QRS Pelvi-Center** zu bezeichnen. Das Gerät ist im Obergeschoß des Hauses installiert und wird für Beckenbodentraining eingesetzt. Es steht nicht nur Bewohnerinnen und Bewohnern, sondern allen Menschen aus der Umgebung zur Verfügung.

Das Haus setzt über die Betreuung und Pflege hinaus besondere **Wünsche von Bewohnerinnen und Bewohnern** um. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind sensibel und aufmerksam für Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner und bemühen sich sehr, geäußerte Wünsche zu erfüllen. Dies kann beispielsweise einen Besuch am Familiengrab im Ausland oder auch ein Ausflug an einen früheren Wohnort umfassen. Die Anzahl der realisierten Jahreswünsche der Bewohnerinnen und Bewohner werden durch eine **Kennzahl** erfasst.

Datum Freigabe des Berichts: 17.9.2016	
Claudiu Suditu BSc elektronisch gezeichnet	Mag. Johannes Wallner elektronisch gezeichnet
Dr. <sup>in</sup> Manuela Brodtrager elektronisch gezeichnet	Mag. <sup>a</sup> Andrea Freisler-Traub elektronisch gezeichnet
<b>Unterschrift der Zertifizierer/innen</b>	<b>Freigabe durch NQZ-Zertifizierungseinrichtung</b>

### **Anlage: Bericht zur Strukturqualität**

Die Beschreibung des SeneCura Sozialzentrum Hohenems 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.