



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Haus Nenzing
Senioren-Betreuung Nenzing gemeinnützige GmbH

22.06.2021

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	9
5. Praxisbeispiele	12

1. Zertifizierungsergebnis

Das Haus Nenzing hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das Haus Nenzing liegt zentral im idyllisch gelegenen Ort Nenzing nicht weit von Bludenz entfernt. 55 Bewohnerinnen und Bewohner unterschiedlicher Altersstufen leben in dem adaptierten Altbau und dem neuen Gebäude in Einpersonenzimmern. Zwischen acht und zehn Bewohnerinnen und Bewohner teilen sich jeweils ihren Alltag in einer der sogenannten Wohnstuben.

Alle Einrichtungen des Ortes wie Pfarrkirche, Gemeindeamt, Cafe, Geschäfte, Apotheke, Friedhof sind für die Bewohnerinnen und Bewohner zu Fuß erreichbar. Friseur, Fußpflege, Physio- sowie Ergotherapeutinnen bzw. -therapeuten kommen regelmäßig ins Haus, ebenso Ärztinnen und Ärzte.

Die Senioren-Betreuung Nenzing gemeinnützige GmbH ist im Auftrag der Gemeinde Nenzing Trägerin des Hauses. Der Hausleiter ist auch Geschäftsführer der GmbH.

Viel Holz und eine dem Geschmack der Bewohnerinnen und Bewohner angepasste Einrichtung schaffen in den Wohnstuben eine gemütliche Atmosphäre. Zwei Wintergärten, ein Speisesaal bzw. Cafe und der Außengarten laden zum Zusammensitzen und Plaudern mit Besucherinnen und Besuchern ein.

Die technische Ausstattung des Hauses mit Klimaanlage über Kühlwasser, höhenverstellbaren Toiletten, Waschbecken und Spiegel sowie fix installierten Führungsschienen für Lifter unterstützt Bewohnerinnen und Bewohner, um länger mobil zu bleiben, sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Ausführung ihrer Pflegehandlungen.

Digital ist das Haus ausgestattet mit einem Programm für die Dienstplanung, einer elektronischen Pflege- und Betreuungsdokumentation mit einer Schnittstelle zum BESA (Bewohnerinnen Einstufungs- und Abrechnungs-System) Programm des Land Vorarlberg sowie einem Schlüsselchipsystem für die Bewohnerinnen und Bewohner, um ihre Zimmer zu öffnen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können digital Einblick in das Organisationshandbuch nehmen und auf der Homepage in einem nur für sie eingerichteten Bereich aktuelle Informationen abrufen. Der Hausleiter hat seit Beginn der Pandemie auch eine WhatsApp Gruppe für Angehörige eingerichtet, um rasch aktuelle Informationen weitergeben zu können.

Das im Haus implementierte Qualitätsmanagementsystem ist E-Qalin®. 2019 führte das Haus die letzte Selbstbewertung durch und bearbeitet seither laufend in thematisch organisierten Qualitätszirkeln die Vorschläge aus dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Im Haus 1 leben 23 Bewohnerinnen und Bewohner mit psychiatrischen und neurologischen Erkrankungen, die meisten jünger als 60 Jahre. In der obersten Etage ist die Pflegeoase mit zwei Räumen mit jeweils vier Plätzen eingerichtet. Hier betreuen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Menschen im Wachkoma bzw. mit schweren neurologischen Erkrankungen, die teilweise auch eine 24-Stunden Sauerstoffversorgung benötigen. Diese Wohneinheit ist einzigartig in Vorarlberg.

Der Hausleiter hat festgelegt, dass das Konzept der „Wahrnehmenden Unternehmenskultur“ die Grundlage des Handelns im Haus ist. So absolvieren alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Workshops zu den Inhalten des Konzepts und nehmen an regelmäßigen Refresher Workshops teil. Die Wirkungen des Konzepts zeigen sich im respektvollen achtsamen Umgang der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte untereinander, in der offenen und ehrlichen Gesprächskultur, im gemeinsamen Tragen von Entscheidungen, im Engagement, Sonderaufgaben zu übernehmen und Ideen einzubringen. Die Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörigen können darauf vertrauen, dass das Pflege- und Betreuungspersonal ihre Anliegen ernst nimmt, lösungsorientiert und reflektiert an Themen herangeht und ein hohes Interesse zeigt, dass sich alle im Haus geborgen und wohl fühlen.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biografie und Lebensstil

Lebensgeschichten enden nicht beim Einzug ins Haus Nenzing, sondern sie wirken weiter. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sammeln in den Gesprächen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern und / oder Angehörigen für die Planung des Lebens im Haus wichtige Ereignisse aus den Lebensgeschichten, Lebensgewohnheiten und Lebensfähigkeiten. Die Informationen zum Bedarf an Pflege und Betreuung liegen im BESA (Bewohnerinnen Einstufungs- und Abrechnungs-System) Programm des Land Vorarlberg auf. Anhand der gesammelten Informationen entstehen in den Gesprächen im Team neben dem Pflege- und Betreuungsplan die sogenannten „Ritualkärtchen“. Diese fassen zusammen, was der Bewohnerin bzw. dem Bewohner wichtig ist, was sie bzw. er möchte, nicht möchte, worauf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Kommunikation und bei der Pflege und Betreuung achten müssen.

- Kommunikation

Miteinander ins Gespräch kommen tut gut. Ein Beispiel für die Stärkung der Kommunikation im Haus mit den Bewohnerinnen und Bewohnern ist das „Zusammen

hocka“. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen sich zweimal am Tag Zeit, um mit den Bewohnerinnen und Bewohnern ins Gespräch zu kommen. Selbst wenn es einer Bewohnerin oder einem Bewohner nicht möglich ist, in die Wohnstube zu kommen, nimmt sich eine Betreuerin oder ein Betreuer Zeit. „Sie haben immer ein offenes Ohr“, berichtet eine Bewohnerin. Kommunikation passiert verbal, aber auch nonverbal. Dies gilt im Besonderen für Bewohnerinnen und Bewohner der Pflegeoase, wo die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Basaler Stimulation, Klangschalen und Düften arbeiten. Im Haus gibt es viele gemütliche Ecken mit Sitzgruppen, die zum Verweilen und Plaudern einladen. Aktuelle Informationen zum Haus erhalten die Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige beim Betreten des Hauses anhand einer großen digitalen Informationstafel.

- Tagesstruktur und Heimleben

Je acht bis zehn Bewohnerinnen und Bewohner verbringen den größten Teil ihres Alltags in den "Wohnstuben". Je nach Vorlieben der Bewohnerinnen und Bewohner essen sie zu Mittag meist miteinander an einem Tisch, einige wenige mit etwas Abstand oder im Zimmer. Das Frühstücksbüfett ist nicht zeitgebunden, ebenso das Abendessen. Die für die „Bewohnerinnen- und bewohnerorientierte Tagesgestaltung“ beauftragten Mitarbeiterinnen bieten gemeinsam mit den anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern am Nachmittag unterschiedliche Aktivitäten an, wobei sich die Angebote zwischen Haus 1 und Haus 2 auf Grund der unterschiedlichen Interessen, Fähigkeiten und Altersgruppen der Bewohnerinnen und Bewohner unterscheiden. Regelmäßige Aktivitäten in der Gruppe sind Bewegung, Musik, Singen, Gedächtnistraining, mit einzelnen Bewohnerinnen und Bewohnern Kreatives Werken, z.B. mit Holz, Backen, Pflanzenpflege. Jahreszeitliche Veranstaltungen und Feste, Ausflüge und Shoppingtouren ergänzen die Jahresplanung. Viele der Bewohnerinnen und Bewohner kommen aus dem Ort oder haben Familie im Ort, so kommen regelmäßig Angehörige ins Haus oder Bewohnerinnen und Bewohner besuchen Angehörige im Ort.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Ziele des Konzepts „Wahrnehmende Unternehmenskultur“ bestimmen auch den Pflege- und Betreuungsprozess. Im Kern achten alle im Haus arbeitenden Personen darauf, den anderen empathisch und wertschätzend zu begegnen. Die Erstellung der Pflegeplanung ist an dem Pflegemodell Orem und den Pflegediagnosen nach NANDA ausgerichtet. Die Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen erhalten beim Einzug der Bewohnerin bzw. des Bewohners die ersten wichtigen Daten aus dem BESA System des Land Vorarlberg. Sie ergänzen anschließend die Anamnese in Gesprächen mit der Bewohnerin bzw. dem Bewohner und bei Bedarf mit deren Angehörigen mit Informationen zu Vorlieben, Gewohnheiten und wichtigen Ereignissen aus den Lebensgeschichten. Alle zusammengeführten Informationen ermöglichen eine Planung, die Ziele, Ressourcen, Pflegediagnosen, Maßnahmen und Evaluierung beinhaltet. Pflege- und Betreuungsmaßnahmen evaluieren und aktualisieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der dreimal täglich stattfindenden Dienstübergabe, genannt „Pflegevisite“.

- Sterbebegleitung und Abschied

Ein würdiger Umgang mit schwerstkranken und / oder sterbenden Bewohnerinnen und Bewohnern hat im Haus Nenzing hohe Priorität. Die Palliativgruppe nimmt sich der Themen an, die am Lebensende wichtig sind. Dazu zählt das Erkennen einer deutlichen Verschlechterung des Allgemeinzustandes, eine angemessene Schmerzbehandlung und das Dokumentieren von Aussagen zum Lebensende. Weiters forcieren die Mitarbeiter-

innen und Mitarbeiter der Pflege die Zusammenarbeit mit Ärztinnen und Ärzten, mit Vertreterinnen und Vertretern der Hospizbewegung und auf Wunsch mit der Seelsorge. Das Erkennen und die Einstufung von Schmerzen ist Teil des Schmerzassessments, das die Pflegekräfte sowohl bei Bewohnerinnen und Bewohnern, die sich verbal äußern, als auch bei Bewohnerinnen oder Bewohnern, die sich verbal schwer oder nicht verständlich machen können, einsetzen. Angehörige sind in der Zeit der letzten Lebensphase der Bewohnerin bzw. des Bewohners uneingeschränkt willkommen. Der Beauftragte der Palliativgruppe hat eine Ausbildung zum Schmerzexperten absolviert.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Die Beteiligung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lässt sich am besten durch die Einladung des Hausleiters zum Mitplanen des Um- und Neubaus des Hauses beschreiben. Die erarbeiteten Ergebnisse können sich sehen lassen, denn kurze Arbeitswege, ergonomisches Arbeiten unterstützt durch höhenverstellbare Toiletten und Waschbecken, eingebaute Deckenlifte, eine Kühlanlage und eine moderne Sauerstoffversorgung vom Keller ausgehend für die Pflegeoase zeugen davon. Ein weiteres Beispiel für die Möglichkeiten der Mitgestaltung ist die Übernahme der Erstellung der Dienstpläne durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Letztverantwortung liegt bei den Führungskräften. Auf Grund des gegenseitigen Vertrauens der Kolleginnen und Kollegen entsteht ein für alle fairer und ausgewogener Dienstplan. Die Eigenständigkeit der Qualitätszirkel wie zum Beispiel Dekoration oder BoT (bewohnerinnen- und bewohnerorientierte Tagesgestaltung) sorgt für Kreativität und Vielfalt.

- Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Der Hausleiter, die stellvertretende Pflegedienstleiterin und die Leiterinnen Pflege von Haus 1 und 2 sowie die Qualitätsmanagerin fördern die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie erkennen ihre Potentiale und Interessen und befähigen sie, Verantwortung zu übernehmen. Dies ist gut sichtbar in den vielen Qualitätszirkeln, die im Haus installiert sind. Das sind Palliative Care und Schmerzmanagement, Validation, Inkontinenz, BoT (bewohnerinnen- und bewohnerorientierte Tagesgestaltung), Dekoration, BESA Beauftragte, Wundmanagement, Praxisanleitung, Bachblüten u.a. Dies führt zu einer positiven Einstellung gegenüber dem Haus und den Kolleginnen und Kollegen. Beispielsweise übernimmt eine Mitarbeiterin aus dem Reinigungsteam die Verantwortung für die Dekoration und Milieugestaltung im Haus.

- Arbeitsplatzgestaltung

Das Haus Nenzing hat die Chancen des Neubaus genutzt, um sowohl Wohnqualität für Bewohnerinnen und Bewohner, als auch gut ausgestattete Arbeitsplätze für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schaffen. Auch für die Wege der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter galt das Planungsprinzip, bei ihrer täglichen Arbeit nicht mehr als 8-16 Schritte in der Wohnstube zwischen den einzelnen Arbeitsorten gehen zu müssen. Das gesamte Haus verfügt über eine Klimaanlage auf Kaltwassertechnik, die für ein optimales Raumklima sorgt. Die Fitnessgeräte im Haus können auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen. Die Planung der Arbeitszeit und des Urlaubs erfolgt eigenverantwortlich in den Teams, die Führungskräfte validieren die Pläne und nehmen, wenn notwendig, Anpassungen vor. Es gibt am Tag ausreichend Besprechungszeiten, um Informationen zu Bewohnerinnen und

Bewohnern auszutauschen. Die Führungskräfte sind in die Pflege und Betreuung mit eingebunden und unterstützen aktiv.

Fokus FÜHRUNG

- Prozessmanagement

Im Haus Nenzing vermittelt ein Handbuch sowohl auf Papier als auch digital den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ausreichend Informationen zu Prozessen und Zuständigkeiten im Haus. Um Prozesse und Aufgaben im Tagesablauf zu sichern, verwenden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Checklisten, Durchführungsnachweise und Listen in Papierform. Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörige können davon ausgehen, dass in den dreimal täglich stattfindenden Besprechungen ("Pflegevisiten") in den Betreuungs- und Pflegeteams von Haus 1 und Haus 2 ihre Anliegen tagesaktuell erfasst und bearbeitet werden.

- Personalmanagement

Das Personalmanagement des Haus Nenzing stellt neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine ausführliche Einführungsmappe und ausreichend Einarbeitungszeit zur Verfügung, um die Abläufe im Haus kennen zu lernen. Zur Einführung zählt der insgesamt dreitägige Workshop zur "Wahrnehmenden Unternehmenskultur". Weiters führen die Leiterinnen Pflege des Hauses 1 und 2 im Abstand von zwei Jahren Standortgespräche mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Für Aus-, Fort- und Weiterbildung ist die Qualitätsmanagerin im Haus Ansprechpartnerin für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Besonderen Wert im Personalmanagement legt der Hausleiter auf die Eigenverantwortung und Weiterentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Form von Beauftragungen. Diese gibt es zu den Themen Schmerz, Palliative Care, Bachblüten, Inkontinenz, BESA, Praktikantinnen- und Praktikantenanleitung, Dekoration, Wundmanagement, Validation, BoT (bewohnerinnen- und bewohnerorientierte Tagesgestaltung). Zu zweit oder mit einem kleinen Team unterstützen die Beauftragten ihre Kolleginnen und Kollegen mit ihrer Expertise. Bewohnerinnen und Bewohner profitieren von den Zusatzausbildungen dieser Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Eine hohe Ausprägung der Flexibilität zeigt sich beim Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, so wird täglich zu Dienstbeginn vereinbart, wer in welcher Wohnstube bzw. in der Oase arbeitet. So kann jede Mitarbeiterin bzw. jeder Mitarbeiter in jedem Bereich arbeiten. Für die Bewohnerinnen und Bewohner bleibt die Gruppe der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner auf Grund der Gesamtanzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überschaubar.

- Mitarbeiter/innenführung

Die Werte des Konzepts „Wahrnehmende Unternehmenskultur“ sind auch in den Haltungen der Führungspersonen erkennbar. Der Hausleiter verfügt über eine sehr lange Führungserfahrung. Er gibt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit zur Mitsprache und Mitbestimmung und nimmt, wenn notwendig, seine Führungsverantwortung bei Letztentscheidungen wahr. Ein gelungenes Beispiel für die Mitsprache ist die Implementierung der Qualitätszirkel und der dafür verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die stellvertretende Pflegedienstleiterin sowie die Leiterinnen Pflege von Haus 1 und Haus 2 nützen das ihnen vom Hausleiter entgegengebrachte Vertrauen. Inwieweit die Ziele des Konzepts „Wahrnehmende Unternehmenskultur“ im Haus umgesetzt sind, evaluiert eine Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die die Fachhochschule

Dornbirn zuletzt 2016 im Haus durchführte. Die für 2021 geplante Befragung hat der Hausleiter auf Grund der Pandemie auf 2022 verschoben.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Angehörige sowie Besucherinnen und Besucher gehören laut Hausleiter und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Haus Nenzing wie die Bewohnerinnen und Bewohner. Die Angehörigen fühlen sich willkommen und genießen eine große Gastfreundschaft. Erste Kontakte entstehen schon vor dem Einzug ihrer Angehörigen. Eine regelmäßige Befragung der Angehörigen durch die BESA Beauftragten erfolgt nach dem Heimeinzug und dann halbjährlich im BESA System. Die Kommunikation mit den Angehörigen erfolgt laufend, ebenso die zeitnahe Weitergabe von Informationen. So richtete der Hausleiter während der Corona Pandemie eine WhatsApp Gruppe mit Angehörigen ein, um rasch wichtige Informationen weitergeben zu können. Einladungen zu Festen und Feiern erfreuen sich großer Beliebtheit.

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeits- und Medienarbeit liegt in der Verantwortung des Hausleiters, unterstützt von der Verwaltungsmitarbeiterin im Büro. Der Hausleiter, der gleichzeitig Geschäftsführer der GmbH ist, die das Haus betreibt, pflegt gute Kontakte mit der Gemeinde, die Eigentümerin der GmbH ist. Im Umkreis von 20 Kilometern gibt es vier weitere Pflegeheime, darum ist Öffentlichkeits- und Imagearbeit wichtig. Durch die Einrichtung der Pflegeoase und die Wohnbereiche für Bewohnerinnen und Bewohner mit psychiatrischen und neurologischen Erkrankungen verfügt das Haus über ein Alleinstellungsmerkmal in der Pflegelandschaft Vorarlbergs. Eine Hauszeitung, das „Seniorablättle“, eine Homepage, eine WhatsApp Gruppe für Angehörige sorgen dafür, dass aktuelle Informationen und Berichte bei Bewohnerinnen, Bewohnern, Angehörigen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ankommen.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und Führungskräfte sind offen gegenüber Vorschlägen und gehen lösungsorientiert mit Fehlern um. Viele Ideen und Anregungen löst der Hausleiter mit seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf kurzem Wege. Die Ergebnisse der E-Qalin® Selbstbewertung, eine große Anzahl an Verbesserungsvorschlägen, zeigen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weitere Verbesserungspotentiale erkennen und bereit sind, daran zu arbeiten. So kann die Qualitätsmanagerin diese mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kontinuierlich und themenbezogen weiter bearbeiten. Die im Haus mit Spezialthemen beauftragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wie Pain Nurse, Palliativbeauftragte, Beauftragte für BESA, Dekoration, Tagesgestaltung etc. unterstützen sie dabei.

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Berufsgruppen sind geschult im Konzept „Wahrnehmende Unternehmenskultur“. Die Qualitätsmanagerin ist verantwortlich für die

Planung der Fortbildungen, so wird im kommenden Jahr eine Kinästhetik-Schulung und eine Erste Hilfe-Schulung für das gesamte Pflorgeteam stattfinden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können den Wunsch nach Fortbildungen einerseits in den Standortgesprächen mit ihren Führungskräften äußern, andererseits ist die Qualitätsmanagerin jederzeit Anlaufstelle für Fortbildungswünsche. Der Hausleiter achtet darauf, dass die Führungskräfte durch Ausbildungen ihre Aufgaben noch besser wahrnehmen können, dazu zählen z.B. die Weiterbildung im Mittleren und Basalen Pflegemanagement, Wundmanagement, Validation oder Schmerzmanagement.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biografie und Lebensstil

Die Kennzahl „Anteil der bereits erhobenen Biografien von Bewohnerinnen und Bewohnern im Zeitraum von einem Jahr an der Gesamtanzahl der Bewohnerinnen und Bewohner“ unterstützt das Pflege- und Betreuungsteam dabei, die Übersicht über die tatsächlich erstellten Biografien zu erhalten. Ziel ist es, innerhalb von sechs Monaten nach dem Einzug eine umfassende Erhebung biografischer Informationen vorliegen zu haben. Die Erhebung und Steuerung der Kennzahl verantworten die Qualitätsmanagerin sowie der Leiterinnen Pflege Haus 1 und Haus 2. Die Steuerung der Kennzahl sorgt für eine Steigerung der fertig erstellten Biografien, die die Grundlage für eine bewohnerinnen- und bewohner- sowie ressourcenorientierte Betreuung sind.

- Tagesstruktur und Heimleben

Mit der Kennzahl „Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Planungsverantwortung für das BoT (bewohnerinnen- und bewohnerorientierte Tagesgestaltung) Programm im Haus Nenzing übernehmen“ möchten die Führungskräfte im Haus Nenzing die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die für die Tagesgestaltung verantwortlich sind, erhöhen. Derzeit gibt es je Haus eine Person, Ziel ist es, je Haus zwei verantwortliche Personen zu finden. Dadurch will der Hausleiter das Programm zur Tagesgestaltung für die Bewohnerinnen und Bewohner in Zeiten der Abwesenheit der bisher Verantwortlichen sichern. Wenn mehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für das BoT Programm zuständig sind, gibt es mehr Ideen und die Möglichkeit, stärker die Bedürfnisse und Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner zu berücksichtigen.

- Sterbebegleitung und Abschied

Die Kennzahl „Prozentualer Anteil an Palliativplanungen, welche bei Bewohnerinnen und Bewohnern erstellt werden“ lässt erkennen, wie wichtig es ist, Menschen, die sich am Ende ihres Lebens befinden, die bestmögliche Pflege und Begleitung anzubieten. Die Palliativplanung ermöglicht es, detailliert auf die Wünsche und Anliegen der betroffenen Bewohnerinnen und Bewohner einzugehen. Die Qualitätsmanagerin erhebt die Kennzahl. Gemeinsam mit dem Beauftragten der Palliativgruppe legt sie den Soll-Wert fest.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation

Die Kennzahl „Prozentualer Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die eine WUK Schulung innerhalb von zwei Jahren absolviert haben“ ist für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wichtig, weil dadurch die Nachhaltigkeit des Konzepts „Wahrnehmende Unternehmenskultur“ gesichert werden soll. In Zusammenarbeit mit dem Hausleiter organisiert die Qualitätsmanagerin die Schulungen für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den ersten beiden Dienstjahren. Zur Ermittlung der Kennzahl erfasst sie die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die die Schulungen besucht haben. Der Hausleiter hat das Ziel gesetzt, dass innerhalb eines Jahres immer 100% aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Workshops zur „Wahrnehmenden Unternehmenskultur“ besucht haben.

- Anreiz und Motivation

Die Erhebung der Kennzahl „Prozentualer Anteil der durchgeführten Mitarbeiter/innen-Gruppengespräche mit der Hausleitung/Stellvertretung im Bereich Reinigung/Wäscherei“ führt die Qualitätsmanagerin anhand der Gesprächsprotokolle jährlich durch. Ziel der Führungskräfte ist es, bei 90% der zweimal wöchentlich geplanten Besprechungen anwesend zu sein, um sofort Entscheidungen zu treffen und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Reinigung und Wäscherei Wertschätzung zu vermitteln und Rückmeldung zu geben. Die Führungskräfte steuern ihre Anwesenheiten über den digitalen Kalender. Bewohnerinnen und Bewohner beanspruchen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wäscherei und Reinigung immer wieder als Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, so ist es wichtig, dass diese gut begleitet und geführt sind.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Die Qualität regional produzierter Lebensmittel wirkt auf die Qualität der Speisen im Haus, die Bewohnerinnen und Bewohner täglich zu sich nehmen. Hausleiter und Küchenleiter streben daher u.a. die Auszeichnung des Land Vorarlberg „Drei Gabeln“ für das Haus Nenzing an. Fortlaufend erheben sie dafür die Kennzahl „Prozentualer Anteil der regional in Vorarlberg produzierten, eingekauften Lebensmittel“ und melden die Ergebnisse an die zuständige Stelle des Landes. Bei 60% der eingekauften Lebensmittelmenge ist der Soll-Wert für die Auszeichnung erreicht. Die Auszeichnung trägt auch zu einem positiven Image des Hauses in der Öffentlichkeit bei.

- Organisation

Die Finanzierung der angestrebten Pflege- und Betreuungsqualität und der dafür notwendigen Personalressourcen ist dann gesichert, wenn eine entsprechende Auslastung erreicht ist. Die Kennzahl „Anzahl der Tage mit vergebenen Plätzen in der Pflegeoase im Haus 1“ ist für das Haus daher eine wichtige wirtschaftliche und auch öffentlichkeitswirksame Messgröße. Die Bearbeitung der Kennzahl zeigt an, ob der Hausleiter die Plätze vergeben kann und erfordert eine Analyse und Steuerung, sollte die Auslastung unter den Zielwerten liegen. Wichtige Steuerungsmaßnahmen des Hausleiters sind derzeit die regelmäßige Kontaktpflege mit den umliegenden Krankenhäusern sowie Auszubildenden,

die er bewusst im Wohnbereich der Pflegeoase als Praktikantinnen und Praktikanten einsetzt, um damit positive Aufmerksamkeit zu erlangen.

- Prozessmanagement

Der Hausleiter, gleichzeitig Pflegedienstleiter, hat im Haus Nenzing eine neue Führungsstruktur eingeführt. Gemeinsam mit der stellvertretenden Pflegedienstleiterin, dem Küchenleiter und den zwei neuen Leiterinnen Pflege Haus 1 und Haus 2 steuert er die Prozesse im Haus. Um Informationen und gemeinsame Entscheidungen treffen zu können, sind wöchentliche Leitungssitzungen geplant. Die Kennzahl „Anteil der durchgeführten Leitungssitzungen an den geplanten Leitungssitzungen“ erhebt die Qualitätsmanagerin anhand der Protokolle jährlich und gibt Rückmeldung zum Ist-Stand. 90% der möglichen Besprechungen sollen die Führungskräfte erreichen. Die Bewohnerinnen, Bewohner, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter profitieren von einem regelmäßigen Austausch und Entscheidungsgremium. Damit ist das Management von Ideen, Verbesserungsvorschlägen, Beschwerden, Rückmeldungen, Konflikten und Krisensituationen gesichert.

Fokus UMFELD

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Das Haus Nenzing hat mit seinen beiden Spezialbereichen Pflegeoase und Wohnbereich für Menschen mit psychiatrischen und neurologischen Erkrankungen ein Alleinstellungsmerkmal in Vorarlberg. Im Umkreis von 20 Kilometern gibt es vier weitere Pflegeheime, damit braucht es eine kontinuierliche Öffentlichkeits- und Medienarbeit. Bewohnerinnen, Bewohner, Angehörige, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schätzen eine positive Berichterstattung und das Festhalten von besonderen Ereignissen. Der Hausleiter hat eine Liste von Berichten für regionale Medien wie Bürgermeisterbrief, Regionalblatt definiert, die er gemeinsam mit der Verwaltungsmitarbeiterin für das Haus pro Jahr erstellt. Die Anzahl der Berichte bzw. Artikel hat der Hausleiter festgelegt, sie entsprechen mit 100% dem Soll-Wert der Kennzahl. In der Kennzahl „Prozentualer Anteil der Erwähnungen in den Medien“ erfasst die Qualitätsmanagerin die von Hausleiter und Verwaltungsmitarbeiterin publizierten Artikel und stellt sie den geplanten Artikeln laut Liste gegenüber. Die Anzahl der Publikationen umfasst auch die viermal jährlich herausgegebene Heimzeitung „Seniorablättele“.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen ihre sozialen und fachlichen Kompetenzen optimal in der Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner ein. Die Kennzahl „Prozentualer Anteil von Fort- und Weiterbildungsstunden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflegeteams im Haus Nenzing“ lässt erkennen, wie wichtig den Verantwortlichen die Organisation und Finanzierung von Fort- und Weiterbildungen sind. Die Kennzahl erhebt und steuert die Qualitätsmanagerin. Sie errechnet die Fortbildungsstunden aus dem Dienstplanprogramm und erstellt eine entsprechende Übersicht.

5. Praxisbeispiele

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

Konzept „Wahrnehmende Unternehmenskultur“

Die Verantwortlichen haben sich vor einigen Jahren für die Implementierung des Konzepts der "Wahrnehmenden Unternehmenskultur" entschieden. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besuchen zu Beginn ihrer Tätigkeit im Haus einen zweitägigen Workshop sowie im Abstand von einigen Monaten einen weiteren Workshop, der dem Refresher und Reflektieren der Inhalte des ersten Workshops dient. Das Praxisbeispiel zeigt, wie eine gemeinsame Basis das Gelingen eines wertschätzenden und respektvollen Umgangs im Team und mit den Bewohnerinnen und Bewohnern fördern kann. Die Investition in die Workshops wirkt fort in den Themen Haltung und Einstellung zum Menschen, in der Kommunikationskultur, in der Form der Zusammenarbeit und dem Vorgehen zur Konfliktlösung.

Mitgestaltung beim Neubau des Alten- und Pflegeheimes

Für den Neubau des Hauses war es dem Hausleiter wichtig, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Gestaltung einzubinden. Da es vielen Menschen schwer fällt, sich ein Bild und ein Gefühl für einen Raum anhand von gezeichneten oder digitalen Plänen zu bilden bzw. zu entwickeln, steckte er den Plan einer Wohngruppe auf der Wiese in Originalgröße ab. Damit war es möglich, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Abläufe des Tages im Modell selbst „erwandern“, „prüfen“ und „entwickeln“ konnten.

Unterschrift Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Mag. ^a (FH) Christine Hintermayer	 Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001
Sabine Monika Wimmer	 Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0002

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

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

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Haus Nenzing 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.