



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

SeneCura Laurentius-Park Bludenz
SeneCura Sozialzentrum Haus Bludenz gGmbH

18.01.2023

1. Zertifizierungsprozess

Die Zertifizierung im Rahmen des Nationalen Qualitätszertifikats für Alten- und Pflegeheime in Österreich prüft und bewertet Alten- und Pflegeheime, die auf der Basis eines eingeführten Qualitätsmanagement-Systems weitreichende Anstrengungen zur Sicherstellung einer größtmöglichen individuellen Lebensqualität der Bewohner:innen unternehmen und auf die Arbeitsplatzqualität ihrer Mitarbeiter:innen achten.

Die Zertifizierer:innen hinterfragen im Zertifizierungsprozess die implementierten Strukturen und Prozesse, mit welchen das Alten- und Pflegeheim dafür sorgt, dass Bewohner:innen sich als Personen wertgeschätzt und respektiert fühlen können und ihre Bedürfnisse nach Privatheit, Sicherheit und Selbstbestimmtheit so gut als möglich geschützt sind. Sie reflektieren gemeinsam mit den Verantwortlichen die Wirkungen des Handelns aller Beteiligten und hinterfragen die zur Messung der Ergebnisqualität eingesetzten Kennzahlen.

Das Alten- und Pflegeheim belegt sein Engagement anhand einer Vielzahl eingereicherter Unterlagen, welche die Zertifizierer:innen einer eingehenden Prüfung unterziehen. Die gelebte Qualität im Alltag und die daraus resultierenden Wirkungen für die Lebensqualität der Bewohner:innen sowie die Arbeitsqualität der Mitarbeiter:innen verifizieren die Zertifizierer:innen im Rahmen eines zweitägigen Vor-Ort-Besuchs. In das Zertifizierungsergebnis fließen auch die Rückmeldungen und Perspektiven von Bewohnerinnen und Bewohnern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Angehörigen sowie weiteren relevanten Systempartnerinnen und Systempartnern ein.

2. Qualitätsmerkmale des Hauses

Eingebettet in die „Alpenstadt“ Bludenz liegt der SeneCura Laurentius-Park Bludenz in einem ruhigen Teil der Stadt in direkter Nachbarschaft zum Landeskrankenhaus Bludenz. Der historische Kern der Stadt ist in ein paar Minuten zu Fuß gut erreichbar. Somit haben die Bewohner:innen jederzeit die Möglichkeit, die spirituellen und kulturellen Angebote sowie die Infrastruktur der Stadt zu nutzen. Von den Gartenanlagen und den Balkonen des Hauses hat man einen wunderbaren Rundumblick auf die Berge der Rätikon-Gruppe.

Das Haus wurde zwischen 2005 und 2006 erbaut und in allen Belangen großzügig angelegt. Die breiten, lichtdurchfluteten Verbindungsgänge, der große Veranstaltungsraum und die Gartenanlagen laden Bewohner:innen und Besucher:innen zum Verweilen ein.

Seit Mai 2008 stehen 97 Einzelwohnungen für die Bewohner:innen zur Verfügung. Das gesamte Haus ist barrierefrei gestaltet.

Rund um das Haus finden sich zwei großzügig angelegte Gartenanlagen, der Rosengarten im südlichen Teil und der Memory Garten im nordöstlichen Teil des Grundstücks. Beide sind sowohl für Bewohner:innen als auch für Besucher:innen barrierefrei zu erreichen und bieten Begegnungs- und Rückzugsmöglichkeiten.

Das Leitungsteam, bestehend aus dem Hausleiter, der Pflegedienstleiterin, den Wohnbereichsleiterinnen und -leitern und der Leiterin der Reinigung, legt besonderes Augenmerk auf die Lebensqualität der Bewohner:innen und unterstützt die Mitarbeiter:innen in der Umsetzung ihrer Aufgaben mit regelmäßigen Teamsitzungen, strukturierten Mitarbeiter:innengesprächen und zielgerichteten Fortbildungen.

Die Führungskräfte arbeiten an der laufenden Weiterentwicklung des Hauses, befragen Bewohner:innen, Mitarbeiter:innen und Angehörige, erheben Kennzahlen und analysieren diese gemeinsam mit dem Regionalleiter des Trägers. Durch ein internes Controlling können die Führungskräfte die Maßnahmenplanung und Steuerung im Haus zeitnah durchführen.

2017 hat der SeneCura Laurentius-Park Bludenz das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® eingeführt, 2022 erfolgte die letzte Selbstbewertung. 2018 hat das Haus erstmals das NQZ – Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime - erreicht.

Bewohner:innen

Den Führungskräften sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist es ein Anliegen, dass in der Betreuung und Pflege die Menschenwürde der Bewohner:innen bis zum Ende im Fokus steht. Im Hausleitbild, im Heimvertrag, im Organigramm sowie im Pflege- und Betreuungskonzept finden sich Inhalte, welche Bezug nehmen auf die Berücksichtigung bzw. Achtung der Selbstbestimmung der Bewohner:innen. Für die Mitarbeiter:innen der Pflege steht insbesondere auch bei Bewohnerinnen und Bewohnern mit dementiellen Erkrankungen die Wahrung der Selbstbestimmung im Fokus. Dabei kommen ausgewählte Konzepte und Rituale wie ein eigenes gerontopsychiatrisches Betreuungskonzept, Validation oder Aromapflege zur Umsetzung.

Die Mitarbeiter:innen unterstützen die Bewohner:innen, ihre Bedürfnisse und Wünsche mitzuteilen und nach ihren gewohnten Ritualen den Alltag zu leben. Sie motivieren die Bewohner:innen, am angebotenen Aktivierungsprogramm teilzunehmen. Die Mitarbeiter:innen der Pflege und Betreuung orientieren sich bei der Planung von Angeboten, Aktivitäten und der Alltagsgestaltung für die Bewohner:innen am Normalitätsprinzip. Dabei legen sie auch großen Wert auf die Einbindung der Angehörigen.

Für die Mitarbeiter:innen im SeneCura Laurentius-Park Bludenz ist es wichtig, die Bewohner:innen beim Pflegen und Weiterführen von früheren und neuen sozialen Kontakten bestmöglich zu unterstützen. Dabei achten die Mitarbeiter:innen auf die Berücksichtigung der Selbstbestimmung der Bewohner:innen. Auch die ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen sind für viele Bewohner:innen ein wichtiges soziales Bindeglied bei der Kontaktpflege im und außer Haus (Feste, Aktivitäten, Gespräche, Spaziergang,...).

Der Ein- bzw. Umzug in den SeneCura Laurentius-Park Bludenz ist für viele Menschen eine besondere Phase in ihrem Leben. Es bedeutet oft Abschied nehmen von der gewohnten Umgebung sowie von Liebgewonnenem und Bekanntem. Allen Mitarbeiter:innen und Mitarbeitern ist es ein großes Anliegen, den neuen Bewohnerinnen und Bewohnern eine bestmögliche und rasche Integration in das Haus zu ermöglichen. Der Prozess des Einzugs ist in einer Richtlinie beschrieben. Bei der jährlich stattfindenden Befragung oder im täglichen Kontakt mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern haben die Bewohner:innen die Möglichkeit, Rückmeldung zum Thema Einzug und zum allgemeinen Wohlbefinden zu geben.

Die Mitarbeiter:innen verfolgen das Ziel, die Selbständigkeit, Autonomie und Eigenverantwortung der Bewohner:innen mit individuellen Programmen zu fördern oder zumindest so lange als möglich zu erhalten und den Zugang zu therapeutischer Versorgung (Physiotherapie, Ergotherapie, Logotherapie, Ernährungstherapie) zu gewährleisten. Die Mitarbeiter:innen der Pflege erheben bereits beim Einzug der Bewohner:innen im Haus u.a. mit Hilfe des Instrumentes BESA (Bewohner:innen-Einstufungs- und Abrechnungssystem) deren Anamnese und sammeln Informationen zur Lebensgeschichte. Daraus leiten sie für die:den jeweilige:n Bewohner:in Pflegeschwerpunkte sowie medizinische und / oder therapeutische Interventionen ab und dokumentieren diese in der Pflegeplanung.

Die Mitarbeiter:innen im SeneCura Laurentius-Park Bludenz leben die palliative Grundhaltung. Grundsätze dieser Haltung sind im Pflege- und Betreuungskonzept sowie in der Richtlinie „Bestens Begleitet“ verschriftlicht. Fachpersonen mit Ausbildungen in der Palliativpflege, Aromapflege und Pain-Nurses beraten und unterstützen die Mitarbeiter:innen aller Wohnbereiche. Darüber hinaus pflegt das hausinterne Palliativteam den Kontakt zu weiteren interdisziplinären Gruppen (Hospiz, Seelsorge, mobiles Palliativteam, etc.), zu den behandelnden Ärztinnen und Ärzten sowie zu den Angehörigen. Dabei stehen die Wünsche der Bewohner:innen immer im Mittelpunkt.

Mitarbeiter:innen

Die Führungskräfte sind bemüht, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, ihre Ressourcen und Talente gezielt einzusetzen. Es sind Stellenbeschreibungen und Ablaufplanungen zur Orientierung vorhanden. Sonderaufgaben wie z. B. das Palliativteam, die Arbeitsgruppe Gerontopsychiatrie und die Praxisanleitung haben klare Verantwortlichkeiten und sind ausgewählten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugeordnet.

Dienstübergaben, regelmäßig stattfindende Teamsitzungen, geplante Informationsveranstaltungen und ein internes Mailingtool fördern die multiprofessionelle und interdisziplinäre Zusammenarbeit.

Um ehrenamtliche Mitarbeiter:innen kümmert sich eine Ehrenamtskoordinatorin. Für den gezielten Einsatz dieser Mitarbeiter:innen steht ein Konzept zur Verfügung.

Im SeneCura Laurentius-Park Bludenz gibt es verschiedene Arbeitszeitmodelle. Die Bereichsleiter:innen nehmen auf besondere Wünsche und Bedürfnisse, z. B. Erziehungspflichtigen der Mitarbeiter:innen, Rücksicht. Freiwünsche, bestimmte arbeitsfreie Tage, z. B. Oma Tage, sind wichtige Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen. Es sind Regelungen für die Dienstplangestaltung und Pausenregelungen vorhanden. Die Dienstpläne liegen in allen Wohnbereichen auf und können jederzeit von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eingesehen werden. Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf wird im Haus durch die Auszeichnung „Familienfreundlicher Betrieb 2021“ sichtbar.

Es stehen Hilfsmittel (z. B. Lifter) zur Verfügung, die Bedienung der Hilfsmittel wird geschult und ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dadurch bekannt. Regelmäßig finden Brandschutz- und Arbeitsplatzüberprüfungen durch Sicherheitsfachkräfte statt.

Führung

Im SeneCura Laurentius-Park Bludenz wird die Vorbildfunktion der Führungskraft als zentral angesehen. Die im Leitbild verankerten Führungsgrundsätze sind den Führungskräften bekannt und sie orientieren ihr Führungsverhalten daran. Sie führen jährlich Mitarbeiter:innengespräche und treffen Zielvereinbarungen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Führungskräfte holen regelmäßig Rückmeldungen von Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern, dem Betriebsrat sowie ausgeschiedener Mitarbeiter:innen ein. Die Führungskräfte sind bestrebt, Mitarbeiter:innen gemäß ihrem Potential, ihrer Qualifikation und ihren Talenten einzusetzen und zu fördern. Bei herausfordernden Situationen oder Konflikten in den Teams stehen Begleitmöglichkeiten wie Supervision und Coaching zur Verfügung.

Die Führungskräfte fördern angestrebte Karrieren der Mitarbeiter:innen im Haus oder in der SeneCura Gruppe. In Arbeitsgruppen zu unterschiedlichen Themengebieten wie z. B. Palliativ Care und Schmerzmanagement können sich Mitarbeiter:innen engagieren und gezielt fortbilden. Der aktuelle Fort- und Weiterbildungskatalog der SeneCura bietet für alle Mitarbeiter:innen Fort- und Weiterbildungen an.

Die Personalplanung erfolgt anhand des vom Land Vorarlberg vorgegebenen Personalschlüssels. Die Führungskräfte passen die Tagespräsenz der Mitarbeiter:innen an die durchschnittliche Pflegestufe der Bewohner:innen an, um sicherzustellen, dass die benötigte Anzahl und die richtigen Qualifikationen der Mitarbeiter:innen für die Bewohner:innen zur Verfügung stehen. Der Betriebsrat ist in sämtliche personelle Entscheidungen eingebunden.

Die Finanzierung des Hauses erfolgt einerseits durch die Einnahmen aus der Pflege- und Betreuungsleistung lt. Tarifliste des Landes Vorarlberg und andererseits aus Einnahmen aus dem betreuten Wohnen, Essen auf Rädern und einem Urlaubsbett. Die Führungskräfte achten auf eine möglichst hohe Auslastung, um die Wirtschaftlichkeit des Hauses zu gewährleisten. Anhand von Kennzahlen erfolgt die Analyse der Auslastung des Hauses und die Entscheidungsfindung für Investitionen in die Pflege- und Betreuungsbereiche. Die Neueinzüge der Bewohner:innen in den SeneCura Laurentius-Park Bludenz organisiert die Pflegedienstleiterin mit dem regionalen Case Management.

Umfeld

Im SeneCura Laurentius-Park Bludenz sind Angehörige sowie Besucher:innen immer willkommen. Vom Erstkontakt über den regelmäßigen Besuch bis hin zur Verabschiedung spielen Angehörige und Besucher:innen eine wesentliche Rolle im Alltag der Bewohner:innen. Die Mitarbeiter:innen binden die Angehörigen auf Wunsch in den Pflege- und Betreuungsalltag (Biografiearbeit, Begleitung bei Ausflügen, Teilnahme bei Festen,...) ein. Seit 2019 steht den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Angehörigen ein Ombudsmann mit regelmäßigen Sprechstunden zur Verfügung. Der Hausleiter und die Pflegedienstleiterin evaluieren in regelmäßigen Abständen anhand der Bewohner:innen- und Angehörigenbefragung sowie dem implementierten Beschwerdemanagement die Zufriedenheit der Angehörigen im Haus.

Lernende Organisation

Die Führungskräfte im SeneCura Laurentius-Park Bludenz legen Wert auf Innovation und kontinuierliche Verbesserung. Mit wissenschaftlichen Projekten in Zusammenarbeit mit externen Partnerinnen und Partnern generieren die Verantwortlichen neues Wissen.

Die Führungskräfte teilen diese Erkenntnisse über das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin®, Audits, den SeneCura Campus sowie Minitrainings mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten auf dem neuesten Stand sind und die Qualitätsstandards des Hauses erfüllen können.

Der Hausleiter und die Pflegedienstleiterin evaluieren anhand ausgewählter Kennzahlen regelmäßig den Erreichungsgrad der gesetzten Ziele. Dadurch soll die Qualitätsarbeit im Haus gesichert bzw. weiterentwickelt werden.



3. Praxisbeispiel

Das bin ich - "des bin i"

Für Bewohner:innen mit einer dementiellen Erkrankung, welche sich im Sinne der Validation nach Naomi Feil in einer der vier Phasen der Lebensaufarbeitung befinden, gibt es eine kurze "Validationsinfo-Beschreibung" mit wesentlichen Hinweisen, wie die jeweilige Pflegeperson mit der:dem Bewohner:in verbal und / oder nonverbal in Kontakt kommen kann. In diesem Dokument sind bestimmte Verhaltensmuster mit den biografischen Daten der Bewohnerin bzw. des Bewohners beschrieben.

4. Zertifizierungsergebnis

Der SeneCura Laurentius-Park Bludenz hat die erste Rezertifizierung im Zeitraum von August 2022 – März 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 01.09.2025 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Andrea Sigl, MBA	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001</p>
Gerhard Spreitzer	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0002</p>

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

Datum Freigabe des Berichts	06.03.2023
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des SeneCura Laurentius-Park Bludenz 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.