

Jahresbericht 2010



VORWORT

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Benevit gGmbH ist und bleibt unser verlässlicher Partner in fachlichen, organisatorischen und betriebswirtschaftlichen Fragen der Pflege und Betreuung. Wir setzen ganz bewusst weiterhin auf unsere Vorarlberger Pflegegesellschaft als landesweites Angebot.

Benevit sichert uns einerseits Unabhängigkeit von internationalen Trägern und andererseits das Überleben kleiner Heime auf Basis von Kooperationen. Das garantiert, dass die Vielfalt an ambulanten und stationären Angeboten in den Regionen, also im gewohnten Lebensumfeld der Menschen, auch in Zukunft erhalten bleibt.

Die Partnerschaft mit Benevit verschafft uns direkten Zugang zu einer qualifizierten und transparenten Expertenorganisation für sozialpolitische Überlegungen im Rahmen des Sozialfonds sowie zu einem aktiven und kooperativen Partner für integrierte regionale Lösungen zur Betreuung und Pflege alter Menschen.

All das sind wichtige und richtige Weichenstellungen für die wachsenden Herausforderungen im Pflege- und Betreuungsbereich, die nicht zuletzt auch darin bestehen, das erforderliche Wachstum an stationären Pflegeplätzen in Vorarlberg bewältigen und mit gestalten zu können.

Ich bin überzeugt, dass die Benevit nach anfänglichen Turbulenzen nun auf einem guten Weg ist und dem Land und den Gemeinden weiterhin sehr gute Dienste leisten wird.

Diese Aussage heute so treffen zu können, ist vor allem dem Engagement des derzeitigen Benevit-Führungsteams in der Verwaltung und dem unermüdlichen Einsatz des sehr motivierten Personals in den Heimen zuzuschreiben. Dafür bedanke ich mich sehr herzlich. Unser Dank gilt ganz besonders auch den vielen Angehörigen und Bewohner/innen, die uns trotz mancher unangenehmer öffentlicher Debatten die Treue hielten und zu uns standen und stehen!



Mag. Harald Sonderegger
Gemeindeverbandspräsident







„Meine Motivation war und ist durch das spürbare Engagement und die Loyalität vieler Führungskräfte und Mitarbeiter/innen getragen. Zudem bin ich überzeugt, dass das Benevit-Modell zukunftsfähig ist und dass es dringend notwendig war, für die Mitarbeiter/innen Ruhe und geordnete Rahmenbedingungen zu schaffen.“

Dipl.-Ing. ETH Manfred Zumtobel
Geschäftsführer

DER WEG UNSERER PFLEGE FÜHRT ÜBER QUALITÄT

Im Berichtsjahr 2010 hat Benevit den im Vorjahr begonnenen erfolgreichen Weg der Qualitätsarbeit konsequent fortgesetzt. Das Unternehmen fühlt sich der kontinuierlichen Verbesserung in allen Leistungsbereichen auf Grund des Auftrags des Vorarlberger Gemeindeverbandes als Vorarlberger Pflegegesellschaft besonders verpflichtet.

Auch 2010 war ein „Jahr der Qualität“ bei Benevit

Die Benevit hat im Rahmen einer breit angelegten Qualitätsoffensive 4 Kernprojekte vorangetrieben, die im Folgenden kurz beschrieben werden:

1 Selbstbewertung mit dem Qualitätsmodell E-QALIN

Die Sozialzentren und Pflegeheime der Benevit stellen hochwertige Dienstleistungsorganisationen dar, deren Qualität im unmittelbaren Kontakt mit den Bewohner/innen, Angehörigen und allen anderen Systempartnern entsteht. Der Einbezug aller Mitarbeiter/innen ist besonders wichtig.

Daher beurteilten die Mitarbeiter/innen aller Heime zunächst selbst die Stärken und Schwächen in den Bereichen Bewohner/innen, Mitarbeiter/innen, Führung, Umfeld, lernende Organisation, Wirtschaftlichkeit, gesellschaftliche Wirkung und Zukunftsorientierung. Aus den Ergebnissen wurden Verbesserungsmaßnahmen und Projekte abgeleitet, die nun umzusetzen sind.

2 Durchführung einer breit angelegten Befragung

Mittels eines persönlichen Briefes an Angehörige und Mitarbeiter/innen hat die Geschäftsleitung 2010 zur Beteiligung an einer breit angelegten Befragung motiviert. Erfreulicherweise haben sich 477 Personen daran beteiligt. Es wurden unter anderem Fragen zum Haus, zur Leitung, zum Personal, zur ausgeübten Pflege, zum Wohlbefinden sowie zur Verpflegung gestellt.

Vor allem bei der zentralen Zielgruppe der Angehörigen von Bewohner/innen war das Ergebnis in allen Kategorien sehr positiv. Besonders hohe Zufriedenheit wurde dabei im Zusammenhang mit der Wahl des Heimes als auch mit der Pflegedienstleitung sowie dem adäquaten Ansprechpartner bei Konflikten zum Ausdruck gebracht.

Verbesserungsbedarf ergab sich beispielsweise durch unterdurchschnittliche Werte bei der Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen, die sich naturgemäß enormen psychischen und physischen Belastungen im Pflegealltag ausgesetzt sehen. Demgegenüber hohe Zufriedenheit äußerte diese Befragungsgruppe in Bezug auf die Zusammenarbeit im Team und das Beschwerdemanagement der Organisation.

3 Ausarbeitung von Handlungsanleitungen für kritische Prozesse und Risikosituationen in der Pflege

Ein sehr wirksames Qualitätssicherungsinstrument stellen grundsätzlich Checklisten und konkrete Handlungsanleitungen dar. Letztere definieren die Bearbeitung kritischer Prozesse oder Situationen durch die Beschreibung der Werthaltungen und Ziele, der notwendigen Maßnahmen und der Prüfmethode.

Die Handlungsanleitungen orientieren sich am Prinzip der „angemessenen Pflege“. Dieser Anspruch ist klar definiert und bedeutet individuelle Pflege und Betreuung der Bewohner/innen. Darüber hinaus entsprechen die Benevit-Pflegestandards den Expertenstandards des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (Fachhochschule Osnabrück).

Im Jahr 2010 wurden sieben von insgesamt 28 Handlungsanleitungen ausgearbeitet.

Auch für die Aufnahme von Bewohner/innen wurde eine Handlungsanleitung definiert und ist bereits in Verwendung. Ziele sind dabei, die neuen Bewohner/innen spüren zu lassen, dass sie willkommen sind. Sie sollen Vertrauen aufbauen, ein Gefühl von Sicherheit und Geborgenheit entwickeln und sich nach einiger Zeit wie zu Hause fühlen.

4 Qualifizierung der Mitarbeiter/innen

Der nachhaltigste Weg zur Qualitätssicherung ist die laufende Qualifizierung der Mitarbeiter/innen. Deshalb haben wir bereits begonnen, die Weichen für die Zukunft richtig zu stellen. Hier ein Auszug aus unseren Maßnahmen 2010:

- 3 Heim- und Pflegedienstleiter/innen sind Teilnehmer/innen beim Universitätslehrgang „Case- und Caremanagement“.
- 2 Heim- und Pflegedienstleiter/innen sind in der Ausbildung zum EU-Heimleiter.
- 160 Pflegekräfte wurden bezüglich der praktischen Umsetzung der Vorgaben im Gesundheits- und Krankenpflegegesetz geschult.
- Eine diplomierte Pflegekraft absolviert die Spezialausbildung Schmerzmanagement.
- Eine diplomierte Pflegekraft absolviert die Spezialausbildung Wundmanagement.
- Zwei diplomierte Pflegekräfte absolvieren die Spezialausbildung Aromapflege.
- Das Team in der Benevit-Zentrale wurde durch eine Absolventin der Studienrichtung Pflegewissenschaften verstärkt.
- Darüber hinaus führten wir viele Einzelmaßnahmen zur Qualifizierung der Mitarbeiter/innen durch.



KONKRETE VERBESSERUNGEN 2010 AUF EINEN BLICK

Die Benevit hat 2010...

- alle Heimleitungen intensiv unterstützt und gefördert, sodass sie Freude an ihrer fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung haben.
- das Unternehmen finanziell stabilisiert, sowie eine transparente Erfolgsrechnung und Kostenrechnung eingeführt.
- in allen Heimen den qualitativ und quantitativ vorgegebenen Landespersonalschlüssel im Bereich Pflege erreicht.
- die Hilfsbetriebe (Küche, Reinigung, Wäscherei) in allen Heimen optimiert, soweit dies möglich war.
- alle finanziellen Verbindlichkeiten gegenüber Trägergemeinden getilgt und leistbare Pachtbedingungen vereinbart.
- mit einigen Großlieferanten, auch in Kooperation mit anderen Pflegeheimen, Rahmenverträge abgeschlossen.
- den gesetzlichen Auflagen entsprechend, Verträge zur Wartung der Pflegeeinrichtungen, zur Überwachung der Hygiene und der Sicherheit sowie zum Brandschutz und zur Arbeitsmedizin abgeschlossen.
- für einige Infrastrukturmängel Verbesserungen eingeleitet und umgesetzt.
- das QM-Modell E-QALIN eingeführt und die Phase 1 „Selbstbewertung“ abgeschlossen.
- eine große Befragung bei Bewohner/innen, Angehörigen, Bezugspersonen, Mitarbeiter/innen, Ehrenamtlichen durchgeführt.
- Handlungsanleitungen zu den vorgegebenen Pflegestandards erarbeitet.
- ein Pflegekennzahlen-System erarbeitet.
- eine Bildungsoffensive gestartet.
- in Workshops mit allen Pflegekräften zur Auffrischung ihres Wissens die wichtigen Inhalte (Verantwortungen und Aufgaben) des GUKG wiederholt.
- in der Region Vorderwald ein integriertes Betreuungs- und Pflegemodell erarbeitet, das von allen Bürgermeistern angenommen wurde.
- von der Gemeinde Egg den Auftrag zur Beratung in allen Fragen des neuen Sozialzentrums von der Vorbereitung bis zum Vollbetrieb erhalten.
- in den Gemeiden Langenegg sowie Höchst/Fussach bei der Vorbereitung der Planung neuer Sozialzentren mitgearbeitet.

LEITBILD UND „BENEVIT-KULTUR“ SIND DEFINIERT

Nach der Gründung der Benevit Vorarlberger Pflegemanagement gGmbH im Jahr 2003 steht rund 7 Jahre später auch erstmals ein ausformuliertes Leitbild zur Verfügung. Dieses stellt die Grundvoraussetzung für die qualitative Arbeit in der Verwaltung und in den Heimen dar. Es wird deshalb an dieser Stelle auszugsweise vorgestellt:

1 Die Leitidee

Unsere Leitidee heißt: „Do bin i dahoam“.

Für viele Menschen ist das Pflegeheim das Zuhause in ihrer letzten Lebensphase. Wir bemühen uns daher, für unsere Bewohnerinnen und Bewohner ein häusliches Umfeld zu schaffen, in dem sie sich wohl fühlen und Sicherheit spüren.

2 Der Kernauftrag

Unser Unternehmen handelt im Auftrag der Vorarlberger Gemeinden und setzt deren sozialpolitische Verantwortung „Sicherung der Lebensqualität betreuungs- und pflegebedürftiger Menschen“ mit einem definierten Leistungspaket um.

Dieses Leistungspaket deckt Lösungen für folgende Bereiche ab:

- halbstationäre Betreuung und Pflege
- stationäre Betreuung und Pflege
- Unterstützung von regionalen Netzwerken
- Information und Beratung für Gemeinden und Regionen

Die Lösungen orientieren sich am sozialpolitischen Auftrag der Vorarlberger Gemeinden und erfüllen nachvollziehbare Zielwerte für die 6 Kriterien:

- menschenwürdiges Leben
- Gesundheit, Sicherheit der Bewohner/innen
- Qualität in der Betreuung und Pflege
- soziale Integration der betreuten Menschen
- Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen
- Finanzierbarkeit der Betreuung und Pflege

3 Die Werthaltungen und Arbeitsgrundsätze

Unsere Arbeit wird durch folgende Werthaltungen geprägt:

- Unser wichtigstes Anliegen ist die hohe Lebensqualität und die Zufriedenheit der uns anvertrauten Menschen und ihrer Angehörigen.
- Wir bekennen uns zu vernetzten, regionalen Strukturen und Angeboten.
- Wir holen die uns anvertrauten Menschen ab, gestalten die Übergänge bewusst und begleiten sie bis in den Tod.
- Qualifizierte und motivierte Mitarbeiter/innen sind die Voraussetzung für menschliche Wärme und hohe Qualität in der Arbeit. Wir nehmen deshalb die Anliegen unserer Mitarbeiter/innen ernst und gestalten die Arbeit mit ihnen gemeinsam.
- Wir wertschätzen die Arbeit der Hausärzte, der Mobilen Hilfsdienste, der Hauskrankenpflegevereine und aller anderen Systempartner in den Regionen und arbeiten zur gegenseitigen Unterstützung mit ihnen zusammen.

Wir beachten bei der Wahrnehmung unserer Aufgaben folgende Arbeitsgrundsätze:

- Wir entwickeln in Kooperation mit allen relevanten Partnern spezifische regionale Lösungen.
- Wir bieten uns als Plattform für Vernetzung der Leistungsanbieter in der Region an und vernetzen auch unsere Leistungen mit jenen der anderen Einrichtungen.
- Unser Wohngruppenmodell stellt den organisatorischen Rahmen für unsere Arbeit dar. Wir entsprechen mit diesem Modell möglichst gut einer normalen Alltagssituation alter Menschen.
- Wir öffnen unsere Häuser, um unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen Kontaktmöglichkeiten anzubieten. Gleichzeitig ist es unser Ziel, durch deren Besuche und gemeinsame Aktivitäten die betreuten Menschen am Leben in der Gemeinde teilhaben zu lassen.
- Unsere Angebote bieten definierte Qualität.
- Wir nutzen alle Synergie- und Kosteneinsparungsmöglichkeiten. Die daraus entstehenden Vorteile kommen den betroffenen Menschen zugute.
- Wir bieten den Angehörigen und ehrenamtlichen Helfer/innen die Möglichkeit zur Mitarbeit, leiten sie dazu an und unterstützen sie.



JETZT KOMMEN DIE „JAHRE DER UMSETZUNG“

Das Ziel für 2011 und 2012 lautet, die eingangs angeführten Instrumente umzusetzen und dies durch notwendige Qualifizierungsmaßnahmen zu begleiten. Alle bildungs- und entwicklungsbereiten Mitarbeiter/innen werden in diesen Prozess eingebunden.

In den nächsten beiden Jahren wollen wir folgende Ziele erreichen:

- Die Benevit-Kultur ist allen Mitarbeiter/innen bekannt, die Führungskräfte leben sie.
- Die wichtigen Strukturen der täglichen Arbeit sind dokumentiert.
- Die Schulung der Mitarbeiter bezüglich dieser Strukturen ist systematisiert und wird laufend durchgeführt.
- Die Verbesserungsprojekte aus der E-Qalin-Selbstbewertung und aus der Befragung sind definiert, die Projektarbeit hat begonnen.

Mittelfristig orientiert sich die Benevit an folgenden Ansprüchen, die auch im Leitbild so beschrieben sind:

- Das Unternehmen ist im Umfeld akzeptiert und hat einen guten Ruf.
- Das Gesamtkonzept gewährleistet die geforderte Pflegequalität.
- Das Unternehmen verfügt über genügend qualifizierte Mitarbeiter/innen.
- Das Unternehmen ist betriebswirtschaftlich erfolgreich.
- Das Unternehmen wächst im notwendigen Ausmaß.

NEUIGKEITEN 2010 AUS UNSEREN 6 BENEVIT HEIMEN

Neben dem Start und der Weiterentwicklung von Qualitätsprojekten gibt es auch Berichtenswertes aus den 6 Benevit Heimen. Hier ein kurzer Überblick über die wesentlichsten Neuigkeiten des Jahres 2010.

Aromapflege in Bregenz und Innerbraz

Sowohl das Sozialzentrum Weidach in Bregenz als auch das Haus Klostertal in Innerbraz haben für ihre Bewohner/innen die Aromapflege entdeckt. Ziel dieser Pflegeform ist es, die Lebensqualität und das Wohlbefinden der Bewohner/innen in Zusammenarbeit mit den Ärzten und den Angehörigen zu steigern.

Üblich und äußerst begehrt sind Anwendungen wie Raumbeduftung, Bäder, Hautpflege, Einreibungen, Streichungen, sowie Wickel und Kompressen. In Bregenz kommen nun alle sieben Wohngruppen in den Genuss der „duftenden Berührung“.

Künstlerische Schwerpunkte im Jahr 2010

Für landesweite Aufmerksamkeit sorgte das Malprojekt „Mitanand“ in Hittisau, unter anderem durch einen ORF-Beitrag in der Fernsehsendung „Vorarlberg Heute“. Gemeinsam mit Kindern der Mittelschule Hittisau produzierten einige Bewohner/innen des dort ansässigen Benevit-Heimes unter professioneller Anleitung künstlerische Werke, sie wurden vor Ort ausgestellt.

Im Sozialzentrum Weidach in Bregenz wurde die „Galerie Weidach“ gegründet. Im Foyer fanden zwei Vernissagen mit Gemälden statt. Den Start machte die Dornbirner Künstlerin Lore Zumtobel mit großflächigen, abstrakten Acrylbildern. Danach zeigten 14 Bregenzer Senior/innen in Zusammenarbeit mit dem „Lebensraum Bregenz“ wunderschöne Aquarellbilder.

Viel Bewährtes und weitere besondere Projekte

Alle Benevit-Heime haben das wissenschaftliche Ernährungsprogramm „Geria Plus“ eingeführt. Dabei wird der Ernährungszustand der Bewohner/innen erhoben, um bei Essen und Trinken individuell optimieren zu können.

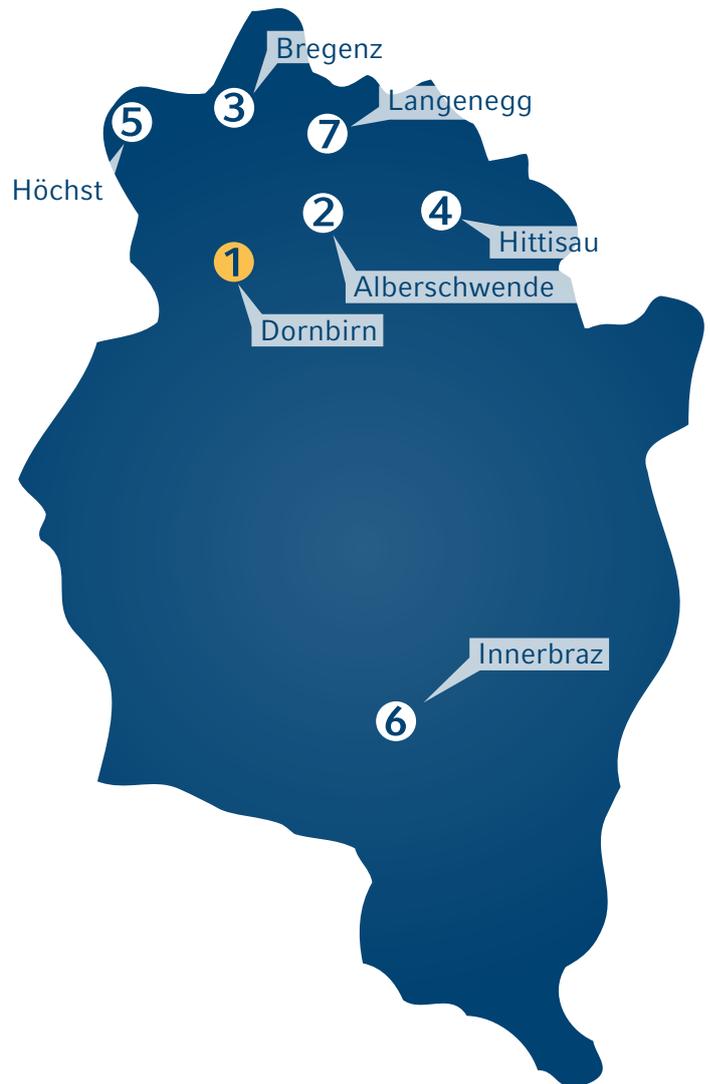
In Hittisau wurde das Projekt „Selbständig im Alter“ umgesetzt. Es wird von den Bewohner/innen sehr gut angenommen.

Alle Benevit-Heime haben unzählige teils neue, teils bewährte Veranstaltungen durchgeführt. Beispiele dafür sind eine 100-jährige Geburtstagsfeier in Alberschwende, eine Theateraufführung durch eine Gruppe von Bewohner/innen aus Höchst in Nenzing, ein September-Frühschoppen in Innerbraz oder ein Sommer-Ausflug der Langenegger auf den Häderich.

„Jeder, der sich die Fähigkeit erhält, Schönes zu erkennen, wird nie alt werden.“

Franz Kafka (Schriftsteller)

- 2 Benevit-Sozialzentrum Alberschwende
www.benevit.at/alberschwende
- 3 Benevit-Sozialzentrum Weidach in Bregenz
www.benevit.at/bregenz
- 4 Benevit-Pflegeheim Hittisau
www.benevit.at/hittisau
- 5 Benevit-Altenwohnheim in Höchst
www.benevit.at/hoechst
- 6 Benevit-Sozialzentrum Haus Klostertal
www.benevit.at/innerbraz
- 7 Benevit-Johann Georg Fuchs Haus in Langenegg
www.benevit.at/langenegg
- 1 Benevit Vorarlberger Pflegemanagement gGmbH



Auslastung und Pflegeintensität im Jahr 2010

	Pflegeplätze	Auslastung in %	durchschnittliche Pflegestufe
Alberschwende	37	98,2	4,7
Bregenz	86	99,5	5,1
Hittisau	25	97,5	5,2
Höchst	32	100,0	4,8
Innerbraz	34	99,8	4,7
Langenegg	26	96,9	5,2





Benevit - Vorarlberger Pflegegesellschaft

Marktplatz 3
A-6850 Dornbirn

T: +43 5572 2041 64
F: +43 5572 2041 64-4
M: office@benevit.at