

Benevit
Do bin i dahoam

JAHRESBERICHT **2013**







INHALT

- 04** Vorwort
- 06** Unternehmenskultur
- 09** Beratungsmodell
- 10** Personalentwicklung
- 12** Pflegekultur
- 13** Bewohner/innen-Situation
- 14** Qualitätsmanagement
- 16** Berichte aus den Heimen
- 19** Benevit in Zahlen



Alle personenbezogenen Formulierungen im Text beziehen sich auf weibliche und männliche Personen, auch für den Fall, dass es im Text nicht explizit geschrieben ist.

SEHR GEEHRTE LESERIN, SEHR GEEHRTER LESER!

Mit diesem Jahresbericht zeigt die Benevit Pflegemanagement gGmbH eindrucksvoll, was sie innerhalb eines Jahres für die Gemeinden des Landes zu leisten imstande ist. Insofern haben wir auch im stationären Bereich eine reine Vorarlberger Pflegegesellschaft und somit einen unverzichtbaren Partner für die stets wachsenden Aufgaben im Pflege- und Betreuungsbereich an unserer Seite. Es ist ein gutes Gefühl, in diesem gesellschaftlich so wichtigen Bereich nicht nur auf eigene kommunale Ressourcen oder externe Großanbieter angewiesen zu sein.

In dem Zusammenhang ist erfreulich, dass die Benevit wieder wächst und mit dem Abt-Pfanner-Haus in Langen erneut sieben Heime in Vorarlberg betreibt. Ebenso fällt positiv auf, dass die Pflegegesellschaft verstärkt anbietet, Betreibern von Pflegeheimen mit einem theoretisch abgesicherten und praktisch erprobten Management-Modell als Berater und Begleiter zur Verfügung zu stehen. Details zu diesen und anderen Entwicklungen sowie der dahinter stehenden Philosophie finden sich in diesem Jahresbericht.

Sehr beruhigend ist dabei auch, dass die Benevit inzwischen den Turnaround geschafft hat, was vor allem der hervorragenden Arbeit der bisherigen Geschäftsführer DI Manfred Zumtobel (bis 31.12.2013) und Gerhard Vonach (bis 31.03.2014) sowie deren Team in den vergangenen fünf Jahren zu verdanken ist. Denn auf Dauer trotz Gemeinnützigkeits-Charakter wirtschaftlich zu arbeiten, ist eine der Grundvoraussetzungen für eine qualitative Entwicklung. Ich bin überzeugt, dass der neue Geschäftsführer Mag. Harald Panzenböck den eingeschlagenen Weg erfolgreich weiter führt.

Denn Harald Panzenböck bringt für diese Aufgabe viel Erfahrung und das notwendige betriebswirtschaftliche Know-how mit. Er hat den Vorarlberger Betreuungspool aufgebaut und als Geschäftsführer sechs Jahre lang sehr erfolgreich geführt. Er ist nicht zuletzt auch aufgrund seiner hohen Sozialkompetenz im Bereich der Pflege und Betreuung weithin als Experte anerkannt. Ich wünsche ihm und seiner Mannschaft alles Gute für seine neue Aufgabe und danke der ehemaligen Benevit-Geschäftsführung ausdrücklich!

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen eine interessante Lektüre und grüße Sie herzlich!

Ihr



Harald Köhlmeier
Präsident des Vorarlberger Gemeindeverbandes

EIN HERZLICHES GRÜSS GOTT!

Als neuer Geschäftsführer der Benevit Vorarlberger Pflegemanagement gGmbH freut es mich, bei einem gut aufgestellten Unternehmen einsteigen und die zukünftigen Herausforderungen mit einem sehr motivierten Team angehen zu können.

Wechsel vom ambulanten in den stationären Bereich

In den letzten sechs Jahren, in denen ich als Geschäftsführer der Vorarlberger Betreuungspool gGmbH tätig war, wurde ich mit vielen und drängenden Fragestellungen von pflegenden Angehörigen konfrontiert. Diese Zeit prägte mich massiv. Es brachte mich zum Nachdenken, welche Form von Pflege zukünftig benötigt wird. Mit diesen Erfahrungen komme ich nun in den intensiven stationären Pflegebereich, der über Heime und betreutes Wohnen organisiert ist.

Um gute Pflege bemüht

In den von uns geführten sieben Heimen wird täglich qualitativ hochwertige Betreuung und Pflege geboten und damit alles getan, um den Bewohnerinnen und Bewohnern ein „Dahoam“ zu bieten. Zudem zeichnen wir uns durch Gemeinnützigkeit aus, wodurch Investitionen ausschließlich zum Nutzen der zu Pflegenden eingesetzt werden. Die Leitung mehrerer Häuser wiederum ermöglicht, diese auch wirtschaftlich zu führen.

Hohes Niveau weiterführen und stabilisieren

Diese wirtschaftliche Führung der von Benevit geleiteten Heime wurde durch außergewöhnliche Anstrengungen mit einer wirkungsvollen Professionalität in den vergangenen fünf Jahren spezifisch erarbeitet. Es gilt nun, dieses hohe Niveau weiterzuführen und zu stabilisieren. Dabei kommt es ganz entscheidend auf die gute Pflege für die Betroffenen an. Dafür wesentlich sind motivierte und geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Herz. Deshalb werden wir weiterhin in umfangreiche Weiterbildungsprogramme investieren und so auf Kontinuität setzen.

Fit für die Zukunft

Die Benevit Vorarlberger Pflegemanagement gGmbH gehört zu 100% dem Gemeindeverband Vorarlberg. Es liegt hier in der Natur der Sache, angesichts der Anliegen der Gemeinden bzw. der Vorstellungen des Gemeindeverbandes weiter über den zukünftigen Kurs des Unternehmens nachzudenken und so unseren Beitrag zu leisten, um bedarfsorientiert die Angebote im Land weiter zu entwickeln.

Ihr

Mag. Harald Panzenböck
Geschäftsführer,
Benevit Vorarlberger Pflegemanagement gGmbH



MIT „WERTSCHÄTZENDER UNTERNEHMENSKULTUR“ ZUM NACHHALTIGEN ERFOLG

DI Manfred Zumtobel, Gerhard Vonach

1 UNTERNEHMENSKULTUR BEI BENEVIT

In herausfordernden Zeiten, wie wir sie seit einigen Jahren auch im Bereich der stationären Betreuung und Pflege alter Menschen erleben, ist eine „Wertschätzende Unternehmenskultur“ der wichtigste Pfeiler für den nachhaltigen Erfolg des Unternehmens. Seit 2009 arbeiten wir konsequent an dieser Herausforderung.

WAS VERSTEHEN WIR BEI BENEVIT UNTER „WERTSCHÄTZENDER UNTERNEHMENSKULTUR“?

Wertschätzung erleben Menschen, wenn sie:

- ▶ Situationen und Entwicklungen, von denen sie betroffen sind, kennen und einschätzen können,
- ▶ als Person mit ihren Anliegen und Bedürfnissen gehört und ernst genommen werden,
- ▶ sich fachlich einbringen und mitgestalten können.

Diese Qualitätsmerkmale im „miteinander Umgehen“ entstehen in der praktischen Arbeit vor allem durch die folgenden zwei Führungsprinzipien:

- ▶ Durch die Vermittlung von Sinn, der Mitarbeiter/innen zu Akteuren macht.
- ▶ Durch umfassende Information, die Mitarbeiter/innen zu Mitgestaltern macht.

2 SINN – DER WICHTIGSTE BEWEGGRUND, AKTIV ZU WERDEN UND DINGE IN GANG ZU SETZEN!

Viktor Frankl hat in der von ihm entwickelten Existenzanalyse deutlich gemacht, wie Sinn entstehen kann. In seiner Theorie führt er aus, dass nur „Werterlebnisse“ zu Sinn führen können. Er unterscheidet zwischen folgenden Werten, welche – sofern sie erlebt werden – Menschen motivieren, sich für eine Sache zu engagieren oder in einem Unternehmen mit Freude zu arbeiten:

▶ Grundwert

Ein positiver Grundwert ist die Voraussetzung für ein „existentiell richtiges“ Leben. Es handelt sich dabei um die Grundauffassung:

Es ist gut, dass es mich gibt, und es ist gut, dass ich so bin, wie ich bin (ich sage „ja“ zum Leben und „ja“ zu mir).

▶ Erlebniswert

Ein Erlebniswert entsteht aus der persönlichen Bereicherung durch eine Situation. Dabei handelt es sich immer um das Erleben eines „DU“. Das DU kann ein Umstand, eine Sache oder eine Person sein.

▶ Schöpferischer Wert

Ein schöpferischer Wert entsteht durch das Setzen einer Tat oder durch die Vollendung eines Werks. Dabei kann es sich um z. B. eine persönliche Leistung, ein Arbeitsergebnis oder ein Kunstwerk handeln.

▶ Einstellungswert

Ein Einstellungswert entsteht aus dem konstruktiven Umgang mit unangenehmen, belastenden Situationen – im Extremfall mit einem persönlichen Schicksalsschlag. Der Betroffene ist in der Lage, seinem Unglück positive Aspekte abzugewinnen.

Nach Viktor Frankl sind Werterlebnisse „die Straße zum Sinn“. Wer im Leben Werte erfährt, ist motiviert, hat Selbstvertrauen und engagiert sich – er führt ein existentiell stimmiges und damit sinnvolles Leben.

SINNZENTRIERTE FÜHRUNG – DIE ERKENNTNIS AUS DER EXISTENZANALYSE

Die Erkenntnisse von Viktor Frankl gelten natürlich auch für die Arbeitswelt. Um unsere Mitarbeiter/innen zu Akteuren zu machen, führen wir bei Benevit deshalb seit 2009 konsequent sinnzentriert auf der Grundlage der Existenzanalyse.

In vielen Gesprächen und Workshops weist die Geschäftsführung immer wieder auf den Sinn des Unternehmens hin. Er besteht in der Wahrnehmung der Kernaufgaben, die ihm vom Eigentümer Gemeindeverband 2002 mit auf den Weg gegeben wurden. Sie lauten wie folgt:

- ▶ Die geforderte Pflegequalität gewährleisten
- ▶ Den Personalschlüssel einhalten
- ▶ Finanziell positiv wirtschaften
- ▶ Einen aktiven Beitrag zur integrierten, regionalen Betreuung und Pflege alter Menschen leisten
- ▶ Qualitative und kosten-orientierte Referenzwerte für den Sozialfonds bereitstellen

Mit der erfolgreichen Erfüllung dieser Aufgaben zeigt Benevit, dass die Vorarlberger Lösung für das Management von Pflegeheimen gut funktioniert. Durch die Leistung des Unternehmens wird die Existenz regionaler Pflegeheime nachhaltig gesichert – eine Perspektive, die vor allem für die alten Menschen in den Randgebieten unseres Landes sehr wichtig ist.

Mit diesen Botschaften ist es der Geschäftsführung gelungen, die Führungskräfte und immer mehr Mitarbeiter/innen von der Sinnhaftigkeit des Überlebens der Benevit zu überzeugen. Wir haben es geschafft, den Grundwert der Benevit-Mitarbeiter/innen zu „drehen“. Heute können wir sagen: Es ist gut, dass es die Benevit – die Vorarlberger Pflegegesellschaft gibt, und es ist gut, wie sie ist.

Erlebniswerte und schöpferische Werte entstehen bei den Mitarbeiter/innen durch:

- ▶ die attraktiven Möglichkeiten zur Weiterbildung. Bei Benevit werden jährlich ca. € 120.000,- in das Bildungsprogramm investiert.
- ▶ die große Wertschätzung der Geschäftsführung für das Engagement. Immer wieder werden Ideen und Anregungen der Mitarbeiter/innen in die Praxis umgesetzt.
- ▶ die Möglichkeit zum eigenverantwortlichen Arbeiten im Rahmen der Unternehmensleitlinien.

3 KENNZAHLEN – DER SCHLÜSSEL ZUR UMFASSENDEN INFORMATION

Kennzahlen beschreiben wichtige betriebliche Leistungsdaten. Ihr Zweck ist es, kompakt über einen Sachverhalt zu informieren. Sie unterstützen damit die Planung, Kontrolle und Steuerung in einem Unternehmen (in Anlehnung an WIKIPEDIA).

Bei Benevit sind Kennzahlen auch deshalb wichtig, da die Analyse ihrer Entwicklung gemeinsam mit den verantwortlichen Mitarbeiter/innen für alle einen Überblick verschafft, eine gemeinsame Einschätzung möglich macht und damit zur Vereinbarung von konkreten Maßnahmen führt.

Wir haben deshalb in den letzten Jahren konsequent an der Ausarbeitung und Einführung eines Modells gearbeitet, in dem die richtungsweisenden Kennzahlen in den unterschiedlichen Unternehmensbereichen dargestellt werden.

RICHTUNGSWEISENDE KENNZAHLEN BEI BENEVIT

BEREICHE	INHALTE
Pflegequalität	Monatliche Darstellung der wichtigen Risikofaktoren aus dem Prüfraster der Heimaufsicht des Landes
Personalsituation	Wöchentliche Darstellung der Personalbesetzung, der Beschäftigungsverhältnisse sowie der Urlaubs- und Überstunden-Situation
Bewohner/innen-Situation	Wöchentliche Darstellung der Auslastung in der Lang- und Kurzzeitpflege und der Pflegestufen Vierteljährliche Darstellung der Herkunft der Bewohner/innen
Finanzielle Situation	Wöchentliche Darstellung der Liquidität, der Verbindlichkeiten und der Forderungen Vierteljährliche Erfolgsrechnung

Führen mit Kennzahlen

Die Geschäftsführung analysiert periodisch gemeinsam mit den Leitungen der Zentralbereiche „Finanzen und Verwaltung“ sowie „Pflegedirektion“ den Verlauf der Kennzahlenwerte in den einzelnen Unternehmensbereichen.

Die Ergebnisse bilden die Grundlage für die monatlichen Gespräche mit den Heim- und Pflegeleitungen im Rahmen von Heimbisuchen. Gemeinsam mit den Heim- und Pflegeleitungen werden Steuerungsmaßnahmen vereinbart und deren Umsetzung überprüft.

Diese Vorgangsweise ermöglicht die kurzfristige Messung der erzielten Wirkungen der einzelnen Aktivitäten. Durch die Vereinbarung und die gemeinsame Überprüfung der Maßnahmen wird der Führungsprozess für die Mitarbeiter/innen transparent und nachvollziehbar. Dadurch nehmen die Heim- und Pflegeleitungen ihre Aufgaben weitgehend selbständig wahr und handeln als „Unternehmer/innen im Unternehmen“.

„Trotz hoher Anforderungen in allen Unternehmensbereichen und knapper finanzieller Ressourcen konnte das Unternehmen durch effektives und effizientes Management 2013 ein kostendeckendes Betriebsergebnis erwirtschaften. Das freut uns besonders.“

Geschäftsführer Mag. Harald Panzenböck

DIE BENEVIT PFLEGEMANAGEMENT & CONSULTING GMBH ALS BERATER UND BEGLEITER VON GEMEINDEN UND ORGANISATIONEN, DIE PFLEGEHEIME BETREIBEN.

DI Manfred Zumtobel

1. AUSGANGSLAGE

Viele Gemeinden und Organisationen, welche aus historischer Tradition Träger von Pflegeheimen sind, haben große Mühe, den aktuellen Anforderungen zu entsprechen und ihr Heim kostendeckend zu führen.

Die Benevit – Vorarlberger Pflegegesellschaft konnte in den letzten fünf Jahren mit der Führung ihrer sieben Häuser unterschiedlicher Größe viel Erfahrung gewinnen und führt ihre Pflegeheime mittlerweile als integrative Sozialzentren richtlinienkonform und kostendeckend.

Das Benevit-Management-Modell zeichnet sich durch eine Sinn-orientierte Unternehmenskultur und eine Kennzahlen-zentrierte Führung aus. Die Geschäftsführung hat eine Reihe von Führungsinstrumenten entwickelt, die heute in der täglichen Praxis angewendet werden.

Alle Erfahrungen, Kenntnisse und Führungsinstrumente werden anderen Heimträgern seit 2013 über die Pflegemanagement & Consulting GmbH zur Verfügung gestellt.

2. NUTZEN DER BERATUNG UND BEGLEITUNG

Durch die Beratung und Begleitung entsteht folgender Nutzen:

- ▶ Das organisatorische Modell gewährleistet eine kostenoptimale Lösung.
- ▶ Das Betreuungs- und Pflegekonzept gewährleisten Professionalität sowie die Erreichung der geforderten Pflegequalität im Sinne einer „angemessenen Pflege“.
- ▶ Die betriebswirtschaftlichen Instrumente gewährleisten Kostentransparenz und Steuerungsfähigkeit.
- ▶ Die Fachkonzepte und Handlungsanleitungen gewährleisten Klarheit und Sicherheit.
- ▶ Das Führungskonzept gewährleistet Umsetzungs- und Durchsetzungsfähigkeit.

3. CHARAKTER UND ABGRENZUNG DER BERATUNG UND BEGLEITUNG

- ▶ Rechtsform und Struktur des Pflegeheims/Sozialzentrums
- ▶ Einrichtung des Pflegeheims
- ▶ Konzeptionelle Gestaltung der Leistungen des Pflegeheims und des betreuten Wohnens
- ▶ Positionierung des Sozialzentrums in der Öffentlichkeit
- ▶ Operatives Management des Pflegeheims und des betreuten Wohnens
- ▶ Risikomanagement
- ▶ Beschwerdemanagement
- ▶ Gesundheit am Arbeitsplatz

Die Benevit Pflegemanagement & Consulting GmbH bietet folgende Leistungen an:

- ▶ Konzeptionelle Expertenberatung zur Erreichung der gewünschten Ergebnisse
- ▶ Prozessbegleitung zur Umsetzung notwendiger Maßnahmen oder Arbeitsschritte in den vereinbarten Arbeitsfeldern

Die Beratung bzw. Begleitung wird in Form eines Projekts mit einem definierten Anfang und einem definierten Ende abgewickelt. Für das Projekt wird ein detailliertes Leistungs- und Kostenangebot gelegt.

Das Beratungsmandat bleibt vertraulich. Informationen über das Projekt an Dritte erfolgen nur in Übereinstimmung der beiden Partner.

PERSONALENTWICKLUNG ZUR SELBSTÄNDIGKEIT

DGKS Carmen Helbok-Föger, MSc, Pflegedirektorin

Aufgrund der demographischen Entwicklung steigt die Anzahl multimorbid erkrankter Menschen. Diese Entwicklung hat einen großen Einfluss auf das Tätigkeitsfeld der Pflege und Betreuung. Die Anforderungen an dieses Berufsbild steigen, da die Herausforderungen, Menschen in dieser Situation angemessen zu versorgen, größer werden.

Durch die steigende Pflegebedürftigkeit werden zukünftig auch mehr Pflege- und Betreuungskräfte benötigt. Deshalb ist auch Benevit gefordert, Rahmenbedingungen zu schaffen, welche die physische und psychische Belastungssituation für den einzelnen Mitarbeiter so gut wie möglich minimieren.

Ein Schlüssel, um diesen Prozess zu verbessern, ist sicher ein umfassendes Bildungsprogramm und die Implementierung von Organisationsstrukturen, die die Umsetzung vor Ort ermöglichen. In diesem Prozess ist es der Benevit-Pflegedirektion sehr wichtig, die individuellen Voraussetzungen in den einzelnen Heimen zu berücksichtigen. Darunter fallen nicht nur die baulichen und örtlichen Gegebenheiten der einzelnen Institutionen, sondern vor allen auch die Bedürfnisse der Bewohner/innen und Mitarbeiter/innen. Dabei wird auch sehr

genau auf deren Potentiale, Ressourcen sowie den Pflege- und Betreuungsaufwand geachtet.

Benevit hat in den letzten Jahren in verschiedene Bereiche investiert. Einerseits war es wichtig, die Führungsebene zu stärken und ein Bewusstsein für die Aufgaben und Situationen in ihren jeweiligen Heimen zu schaffen. Andererseits wurde sehr viel in die Wissensvermittlung für die Bereiche „Pflege“ und „Betreuung“ investiert. Um den Prozess schlüssig zu gestalten, war es wesentlich, auch die Bereiche Hauswirtschaft, Küche und Verwaltung an Bildungsmaßnahmen zum Umgang mit Bewohner/innen sowie in der Umsetzung allgemeiner Qualitätsverbesserungen zu beteiligen. In den vergangenen Jahren hat Benevit bereits Maßnahmen zur betrieblichen Gesundheitsvorsorge gesetzt. Neben Unterstützungsmaßnahmen bei psychischer Überbelastung wird in Zukunft sehr stark auf die Minimierung der physischen Belastung (Heben und Tragen) fokussiert.

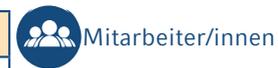
In der unten angeführten Auflistung ist klar ersichtlich, welche hohe Anzahl an Benevit-Mitarbeiter/innen in den Jahren 2012 und 2013 an Schulungen teilgenommen hat:

FORTBILDUNGEN	2012	2013
BEREICH FÜHRUNG		
IBG-Führungslehrgang (Heimleiter, Basales u. mittleres Pflegemanagement)	1	1
E-Qualin Prozessmanager	2	1
Bezugspflege (1Tag)	4	1
Mäeutik (1 Tag)	0	1
Masterlehrgang höheres Pflegemanagement	0	1
Masterlehrgang Gesundheitsmanagement	0	1



Mitarbeiter/innen

BEREICH BETREUUNG		
Straße der Sinne	1	0
10-Minuten-Aktivierung	2	20
„Active Dolls“	7	0
Heimhilfeausbildung	0	3



FORTBILDUNGEN	2012	2013
BEREICH PFLEGE		
Gerontopsychiatrische Fallbesprechungen (3 Tage)	4	19
Gerontopsychiatrische Inhouse-Schulungen (4 Tage)	54	40
Validationsanwender-Lehrgang	5	0
Palliative-Lehrgang	20	40
BESA Schulungen (1-3 Tage PH und DGKS/P)	18	0
Aromapflege-Aufbau und Basisschulungen	1	9
Inkontinenz-Workshop (1 Tag)	0	20
Schülerbegleitung (1Tag)	0	1
Parenterale Ernährung (1 Tag)	3	0

BEREICH KÜCHE, HAUSWIRTSCHAFT & VERWALTUNG		
Validation für Nebenbereiche	15	15
FB für Küche in der Speisengestaltung	8	9
Validationsanwender-Lehrgang	5	0
Küchenworkshop	2	0
Führungsworkshop für Küchenleitungen	0	8
Sicherheitsvertrauensperson	3	0
Umgang mit Word und Excel	8	0

BETRIEBLICHE GESUNDHEITSFÖRDERUNG		
Einzelcoaching (Einzelstd.)	2	0
Selbstpflegeworkshop (3,5 Std.) SZ Weidach	0	0
Burnout vermeiden – Kraftquellen finden	0	2

„Als Pflegedirektorin weiß ich, dass wir nicht alle Probleme auf einmal lösen und auf uns allein gestellt permanent neue Möglichkeiten schaffen können. Wenn wir jedoch beginnen zu lernen, so können wir über unsere Fähigkeiten hinauswachsen. Denn jeder Fehler und jede Enttäuschung kann zu neuen Fähigkeiten und Wegen führen. Das Lernen ist nicht nur an bestimmte Inhalte gebunden, sondern auch an das Wahrnehmen, Fragen und Argumentieren. Es ist der Weg, der uns unsere Ziele erreichen lässt.“

PROJEKTE ZUR PFLEGEKULTUR

PALLIATIVE CARE

DGKS Rosmarie Wolf, Heim- und Pflegeleitung Langenegg

Palliative Care wird in den sieben Benevit-Heimen als Kultur lebbar gemacht. Um dies zu ermöglichen, besuchten ca. 60 Pflegekräfte die Basisschulung „Palliative Geriatrie“ im Jahr 2013. Etwa 40 Pflegekräfte werden 2014 diese Basisschulung noch absolvieren. Zusätzlich hat sich Benevit dazu entschlossen, einen zweijährigen intensiven Coaching-Prozess, begleitet durch die Hospiz, zu absolvieren.

Ziel ist die konsequente Umsetzung von Palliative Care in den Heimen

Es gibt keine vorgegebenen Ziele, die zu erreichen sind, sondern jedes Palliativteam entwickelt selbst Ziele, welche im jeweiligen Haus erreicht werden sollen. Solch ein Palliativteam gibt es in jedem Heim. Es zeichnet für die Umsetzung mitverantwortlich. Zwei Mitglieder des Teams nehmen an jenen Coachingsitzungen teil, mittels derer die Grundlagen vermittelt werden. Die definierten Ziele werden dann mit der Heimleitung besprochen sowie die Rahmenbedingungen dafür festgelegt. Auch werden die konkreten Umsetzungsschritte des Projektes definiert.

Palliative Care nutzt allen Beteiligten im Heim

Der Nutzen dieses Projektes für Bewohner/innen, Angehörige, Personal und Träger liegt in der erhöhten Zufriedenheit, in der verbesserten Kommunikation und im noch professionelleren Umgang mit der Situation. Der Grad der Fachlichkeit erhöht sich und alle reden vom Gleichen.

Durch die Grundprinzipien von „Palliative Care“ wird in den Pflegeheimen eine neue „Lebens- und Sterbekultur“ geschaffen, wodurch die Lebensqualität der Bewohner/innen und die Motivation der Pflegepersonen sowie aller involvierten Berufsgruppen steigen.

BETRIEBLICHE GESUNDHEITSFÖRDERUNG

DGKP Dorin Limbean, Heim- und Pflegeleitung Bregenz

Das Sozialzentrum Weidach in Bregenz gilt aufgrund seiner Größe innerhalb der Benevit-Familie als Vorreiter in Sachen „betriebliche Gesundheitsförderung“. Im Zentrum stehen dabei seit Jahren die ergonomische Gestaltung und die Stressbewältigung und –vermeidung am Arbeitsplatz. Dabei achtet die Heim- und Pflegeleitung vor allem auf den wertschätzenden Umgang mit den Mitarbeiter/innen und beteiligt sie auch bei der Entscheidung, was angeboten wird.

So wird die Gesundheit der Mitarbeiter/innen in Bregenz vielfältig gefördert, vom täglich gesunden Apfel über Getränke bis hin zu einem eigenen Ruheraum mit Massagegeräten. Geboten werden zum Beispiel Mitarbeiterabende, Teambildungen, Qigong, Zumba oder Tanzen bzw. Linedance, Nordic Walking oder Malen. Das Programm kommt gut an. Seit zwei Jahren ist ein Rückgang der Krankenstandstage aufgrund körperlicher Beschwerden beobachtbar.

Angestiegen ist hingegen die Belastung der Pflegeteams durch psychischen Stress. Denn die Bewohner/innen werden im Durchschnitt immer bedürftiger, Stichwort: „Demenz“. „Zudem hat sich die Verweildauer pro Bewohner/innen von 2,5 auf im Durchschnitt 1 Jahr drastisch reduziert. Der Grund liegt in der Kurzzeitpflege (z.B. Urlaubsbetten). Das bedeutet eine permanent sich verändernde Bewohner/innen-Struktur und erfordert eine sehr persönliche und individuelle Pflege, die auf besondere Bedürfnisse des Einzelnen einzugehen vermag.

Entlastung bringen hier auch eigene Demenzstationen, die es in Weidach mit der „Anderswelt“ bereits gibt, sowie regelmäßige Supervisionen, Weiterbildungen und Fallbesprechungen für das Pflegeteam. Dessen Arbeit wird zusätzlich durch spezielle Raumeinteilungen, Möbel und bewährte technische Einrichtungen unterstützt. Eine Benevit-Arbeitsgruppe untersucht nun, ob diese Maßnahmen auf der Ebene der fachlichen Weiterbildung, der Bewohner/innen-Struktur und der Freizeitangebote für Mitarbeiter/innen Benevit-weit implementierbar sind.

ÜBERBLICK ÜBER DIE SITUATION DER BEWOHNER/INNEN AM BEISPIEL DES BENEVIT-HEIMS IN ALBERSCHWENDE

DGKS Ursula Fischer, Heim- und Pflegeleitung Alberschwende

2013 war wie in den vergangenen Jahren ein deutlicher Anstieg der Pflege-Intensität bemerkbar. Aufgrund dieser demographisch bedingten Entwicklung steht die stationäre Langzeitpflege vor immer größeren Herausforderungen. Denn bei zunehmendem Alter steigt das Risiko, zu erkranken und pflegebedürftig zu werden. Die Folge sind oftmals fortschreitende Demenz und damit ein insgesamt steigender Pflegebedarf.

Sukzessiver Anstieg der Pflegestufen im Heim

Der Großteil der Bewohner/innen ist in Pflegestufe 5 und 6. Tendenziell zeigt sich ein Anstieg nach oben, vor allem findet der Einzug ins Pflegeheim erst bei bereits höherer als der früheren Stufe 3 statt. Damit im Zusammenhang steht eine kürzere Aufenthaltsdauer, während Bewohner/innen früher über Jahrzehnte im Pflegeheim wohnten. Das bedeutet einen häufigeren Wechsel und damit auch mehr Belastung für die Mitarbeiter/innen. Denn das häufigere Abschiednehmen ist belastend.

Bunt gemischte Bewohner/innen-Gruppen

Am Beispiel Alberschwende mit 37 Pflegebetten und elf betreuten Wohnungen wird offensichtlich, dass sich nicht zuverlässig ein Durchschnittsalter für Bewohner/innen erkennen oder ableiten lässt. Der jüngste Bewohner 2013 war 50 und die älteste Bewohnerin 100 Jahre alt. Alberschwende verfügt nur über Einzelzimmer, was dem Grundrecht jedes Menschen auf Privatsphäre und Rückzugsmöglichkeit entgegen kommt.

Aus der unmittelbaren Region kommt der geringere Anteil der Bewohner/innen, größtenteils stammen sie aus den umliegenden Gemeinden. Vertreten sind verschiedenste soziale Schichten. Dadurch bringen alle höchst individuelle Bedürfnisse mit, was auf die stark unterschiedlichen Prägungen durch diverse Biographien und Lebenserfahrungen zurückzuführen ist.

Anstieg der Kurzzeit-/Übergangspflege beobachtbar

Angebote für Kurzzeit- oder Übergangspflege gibt es je nach Kapazität und freier Bettenverfügbarkeit. Die Vernetzung der sieben Benevit-Heime untereinander ist dabei von großem Vorteil, vor allem, weil ein Anstieg der Nachfrage nach dieser Pflege- und Betreuungsform erkennbar ist. Sie dient hauptsächlich zur Entlastung pflegender Angehöriger.

QUALITÄTSMANAGEMENT

WIRKUNGSVOLLE QUALITÄTSSICHERUNG IN DEN BENEVIT KÜCHEN

Ingo Kremmel, Qualitätsbeauftragter Küchen

Schmackhafte, nahrhafte und attraktiv gereichte Speisen – bis zum Finger-Food – tragen entscheidend zum Wohlbefinden unserer Bewohnerinnen und Bewohner bei. Wir legen deshalb in unseren Küchen großen Wert auf die ständige Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität.

Im Jahr 2011 haben wir Qualitätsstandards für die Küchen ausgearbeitet und in Kraft gesetzt. Sie beschreiben die geforderte Qualität der Rohstoffe und Gerichte, die Hygiene in der Küche und in den Lagerräumen sowie die Sorgfalt des Küchenpersonals.

Die Einhaltung der Standards wird mehrmals im Jahr durch den Qualitätsbeauftragten für die Küchen überprüft. Die Prüfung erfolgt in Form von unangekündigten Küchenaudits, deren Ergebnisse anschließend gemeinsam mit der Heim- und Pflegeleitung und der Küchenleitung besprochen werden. Defizite werden so rasch wie möglich behoben.

Die Ergebnisse des Jahres 2013 wurden intern evaluiert. Folgende Stärken und Defizite unserer Küchen wurden festgestellt:

Stärken

Die große Treue der Küchenleitungen zum Unternehmen sowie das ausgezeichnete fachliche Wissen des Küchenpersonals bilden die Grundlage für ausgeglichene und stabile Qualität in den Küchen.

Zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Küchen führen zu zufriedenen Bewohnerinnen und Bewohnern.

Durch die unternehmensweite Vernetzung sind wir jederzeit in der Lage, uns gegenseitig fachlich auszutauschen und können so unsere Bewohnerinnen und Bewohner individuell versorgen.

Dank unserer Flexibilität konnten wir neue Fingerfood-Rezepte innerhalb von drei Monaten entwickeln, erproben und in einem Benevit-Kochbuch für Fingerfood veröffentlichen.

Defizite

Es sind keine gravierenden Defizite aufgetaucht. Durch die Audits konnten wir aber immer wieder kleine Qualitätsmängel identifizieren und rasch beheben.

Ausblick ins Jahr 2014

Die Qualität zu halten bzw. zu verbessern, ist eine ständige Herausforderung. 2014 werden wir deshalb folgende Projekte umsetzen:

- ▶ Fehlerfreie Lagerung und Kennzeichnung der Lebensmittel
- ▶ Aktualisierung der Handlungsanleitung für die Küchenleitungen

Damit wird Benevit dem Ziel: „Gut, frisch und Bewohner/innen-orientiert zu kochen“ noch besser gerecht.

2013 - DAS JAHR DER PROZESSOPTIMIERUNG

Thomas Scharwitzl, Leitung Finanzen und Verwaltung

2013 wurde eine Vielzahl von Projekten verwirklicht, die für alle Mitarbeiter/innen eine große Unterstützung im täglichen Arbeitsprozess darstellt.

Übernahme - Pflegeheim

„Abt-Pfanner-Haus“ Langen bei Bregenz

Die erste Herausforderung im Geschäftsjahr 2013 war die Übernahme des Pflegeheims „Abt-Pfanner-Haus“ in Langen bei Bregenz. Innerhalb kurzer Zeit konnten wir die erforderliche Datenübernahme speziell in der Buchhaltung erfolgreich abschließen. Die gute Planung mit dem ehemaligen Betreiber war das Grundrezept für eine ausgezeichnete Kooperation bei allen Schnittstellen zwischen dem „Abt-Pfanner-Haus“ und der Zentrale in Dornbirn.

Einführung ER-Workflow und DMS

Ein weiterer Schwerpunkt am Jahresbeginn war die Einführung des elektronischen Workflows, der die Möglichkeit einer digitalen Rechnungserfassung und Zahlungsfreigabe im FIBU-System bietet. Das Versenden von digitalen Eingangsrechnungen an die jeweiligen Pflegeheime hat uns seit der Einführung große Zeitvorteile im Rechnungsdurchlauf eingebracht. Der Workflow gibt uns nicht nur einen Überblick über die rund 40 Rechnungsunterzeichner innerhalb des Unternehmens, sondern bietet auch einen wesentlichen Vorteil bei der Verbuchung aller Eingangsrechnungen. Zuletzt ermöglicht uns das intelligente Archivierungssystem „Dokumentenmanagementsystem (DMS)“ die schnelle Abfrage von ER-Rechnungen in der Finanzbuchhaltung. Somit haben wir uns vom manuellen Ordnersystem zeitgemäß verabschiedet. Die Erweiterung des „DMS“ erfolgte im 2. Halbjahr. Ziel war es, das System weiter an die Bedürfnisse der Benevit anzupassen. Das „DMS“ ermöglicht berechtigten Mitarbeiter/innen, direkte und schnelle Informationen aus dem Benevit-Datenpool einzuholen. In diesem Datenverwaltungsordner werden Informationen zu diversen Themen – wie z. B. Pflege, Handlungsanleitungen und Verwaltungsunterlagen etc. - zur Verfügung gestellt.

EDV – Erneuerung der Serverlandschaft

Im IT-Bereich waren 2013 aus sicherheitstechnischen Gründen entsprechende Anpassungen notwendig. Folglich ergaben sich daraus erhebliche Investitionen für die inzwischen in die Jahre gekommenen Server sowie für die Absicherungsmodule zur Risikominimierung.

Die wachsenden Datenmengen und Softwareerweiterungen sind permanente Herausforderungen für das Unternehmen. So haben wir aus den oben genannten Gründen die gesamte Serverlandschaft gemeinsam mit einem Systempartner in ein Hochsicherheitsgebäude ausgelagert. Ein abgesicherter Datenzugang muss für unser Personal gewährleistet sein, um notwendige Informationen im Pflegeprozess rund um die Uhr zur Verfügung zu haben.

Verwaltung

Seit 2013 treffen sich die Sekretärinnen aller Pflegeheime mehrmals im Jahr in der Zentrale. Bei dieser Zusammenkunft werden Erfahrungen ausgetauscht, Probleme diskutiert, Vorschläge vorgetragen oder interne Schulungen durchgeführt. Die positive Resonanz ist eine Bestätigung für die gute Zusammenarbeit aller Akteure in der Verwaltung. Die hohe Einsatzbereitschaft hat bereits zu vielen Synergien innerhalb der gesamten Benevit-Administration geführt.

Die laufende Auditierung vor Ort ist ein fixer Bestandteil des Qualitätsmanagements, und daraus entstehende Fachgespräche sind wertvolle Aspekte für permanente Prozessoptimierungen.

KOMPAKTER RÜCKBLICK 2013 AUS DEN HEIMEN

Neben den täglichen hochqualitativen Tätigkeiten in Pflege und Betreuung sowie den Benevit-weiten Programmen zu Weiterbildung und Qualitätssicherung - wie etwa die Umstellungen auf das Dokumentationssystem „Transdok“ oder auf das Inkontinenzmaterial „Tena“ - hat sich auch 2013 in jedem der sieben Benevit-Heime einiges getan. Die entsprechenden Höhepunkte dieses Jahres sind im Folgenden überblicksartig und in aller Kürze dargestellt.

2 Sozialzentrum Alberschwende

Den Start des Jahres bildete traditionsgemäß ein „Danke“-Abend für die ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen. Zur Vorbereitung weiterer zahlreicher Feste und Feiern im Jahreskreis haben die Mitarbeiter/innen ein eigenes „Feiern-Team“ gegründet. Ein besonderer Höhepunkt war in dem Zusammenhang die Weihnachtsfeier, die unter dem Motto „gelebtes Miteinander: Schüler und Senioren feiern gemeinsam“ unter Beteiligung von Schüler/innen der Bezauer Wirtschaftsschulen gestaltet worden ist. Zum ersten Mal fand auch ein Angehörigenabend statt, bei dem Einblicke in die Wohnbereiche gewährt wurden, was auf reges Interesse - auch von Angehörigen - stieß. Kulturelle Höhepunkte bildeten die Aufführung des Seniorentheaters und die Konzerte des Kirchenchors Alberschwende und des Männerchors in Schwarzach. Eine Veränderung in der Zubereitung von Speisen brachte der Wechsel in der Küche, wobei die neue Küchenleitung Ingrid Stadelmann großen Wert auf eine altersgerechte und gesunde Ernährung legt.

3 Sozialzentrum Weidach, Bregenz

Im Sozialzentrum Weidach in Bregenz gab es wieder umfangreiche Aktivitäten, die auch 2013 nahezu täglich neue Erlebnisse für Bewohner/innen und deren Angehörige ermöglichten. Jeden Wochentag wird dabei Unterschiedliches geboten, es gibt ein eigenes „Chörle“ und eine Theatergruppe, Gemeinschaftsspiele und Gedächtnistraining, was nur durch das Engagement von über 60 ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen leistbar ist. Mitte Januar 2013 hat die Küche das Projekt „Fingerfood“ forciert. Bereits nach zwei Monaten Laufzeit wurden von vielen Mitwirkenden rund 50 Rezepte kreiert, wovon 30 in ein Kochbuch kamen, das seit April in der Benevit-Zentrale erhältlich ist. Als Fixpunkt in Weidach hat sich das Café Lebensfreude etabliert, das jeden zweiten Mittwoch ein abwechslungsreiches und aktivierendes Programm für Menschen von innerhalb und außerhalb des Sozialzentrums bietet, und welches in Zusammenarbeit mit dem Katholischen Bildungswerk veranstaltet und von der VKW-Gruppe mit einem kleinen Sponsorenbeitrag gefördert wird.

4 Sozialzentrum Hittisau

Das Jahr 2013 war für das Pflegeheim Hittisau nach eigener Aussage eine turbulente Zeit. Besonders das ungewöhnlich hohe Ausmaß an Wechseln bei den Heimbewohner/innen fiel auf. Von insgesamt 40 Neuaufnahmen waren 11 Personen Urlaubsgäste, 9 nahmen eine Übergangspflege nach einem Krankenhausaufenthalt in Anspruch. Zudem musste sich das Team in Hittisau von 16 Bewohner/innen für immer verabschieden. Trotz dieser großen Unruhe blieb die Personalsituation stabil. Zum Wohlfühlen gehörten neben den alltäglichen Aktivitäten sicher auch spezielle Feste. Das Faschingskränzle nach dem Motto „Ein Männlein steht im Walde, ganz still und stumm, es hat von lauter Purpur ein Mäntlein um ...“ bot letztes Jahr den Auftakt. Beschlossen wurde 2013 mit einem zufriedenen Lächeln, berichtet rückblickend die Heim- und Pflegeleitung Hittisau.



5 Altenwohnheim Höchst

Insbesondere das Projekt „Alt und Jung verbinden“ bildete 2013 einen weiteren Höhepunkt in Höchst. Schüler/innen der 2. Klassen der Mittelschule Höchst begleiteten während des Schuljahres Bewohner/innen mit Gesprächen, Spielen, Vorlesen oder einfach nur mit ihrem Da sein. Darüber hinaus fand im Mai ein Angehörigenabend statt, bei dem vor allem über den aktuellen Stand des Neubaus des Heims informiert worden ist. Im Oktober gab es erstmalig einen Ehrenamtlichen-Dankesabend in Höchst, der auch dem Gedanken- und Informationsaustausch gedient hat. Beispielweise engagiert sich Birgit Delanoi als ehrenamtliche Mitarbeiterin bei „Zit ha“ und startete sogar die Ausbildung zur Heimseelsorgerin. Sie bildet zukünftig das Bindeglied zwischen Pfarre und Heim, was eine wertvolle Unterstützung bei der seelsorgerischen Begleitung von Bewohner/innen darstellt.

6 Sozialzentrum Haus Klostertal, Innerbraz

Tina Wachter hat mit Dezember 2013 die Heim- und Pflegedienstleitung im Haus Klostertal übernommen, weil Julia Wieder zu diesem Zeitpunkt in Karenz gegangen ist. Gegründet wurde im Berichtszeitraum ein eigenes Team für die Umsetzung von Aromapflege. Für und mit den ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen wurde ein Erste-Hilfe-Kurs durchgeführt. Zudem hat die Leitung mit allen Mitarbeiter/innen ein Mitarbeiterfördergespräch geführt. Ein Highlight im Jahresverlauf war der „Seniorentanz plus“, der ein wichtiger Teil des Aktivierungs- und Reaktivierungsprogramms und ein ganzheitliches Aktivierungskonzept ist. Einen weiteren Schwerpunkt stellt die Validationsgruppe dar, die jeden Donnerstagnachmittag für Bewohner/innen mit Demenz veranstaltet wird.

7 Johann Georg Fuchs Haus, Langenegg

Erstmalig wurden 2013 in Langenegg Angehörigenabende durchgeführt, wobei Inhalte wie der Brandschutz, die Küche, das Betreuungskonzept sowie die ehrenamtliche Mitarbeit im Mittelpunkt gestanden sind. Das Sommerfest stand unter dem Motto „Dirndl“ und „Lederhosen“, und das Faschingskränzle wurde unter der Überschrift „Burgfräulein“ und „Burgherren“ durchgeführt. Für Überraschung sorgte die Nachricht, dass die langjährige Mitarbeiterin Annerose Fink im Juli 2013 in Pension gehen könne, vor allem bei der Betroffenen selbst. Der Abschied gestaltete sich daher sehr emotional, wobei die Neo-Pensionisten mit den besten Wünschen – auch der Bewohner/innen - in den wohl verdienten Ruhestand geschickt worden ist.

8 Abt-Pfanner-Haus, Langen

Das erste Jahr des jüngsten Heimes der Benevit-Familie verlief nach eigener Aussage sehr erfolgreich. 2013 hat sich die Bewohner/innen-Struktur stark verändert. Rein rechnerisch wechselten so innerhalb eines Jahres sämtliche Bewohner/innen des Hauses zumindest einmal. Bei 18 Neuaufnahmen gab es zudem sehr viele Fälle von Urlaubs- oder Übergangspflege, was mit erhöhtem Zeitaufwand, einer veränderten Anforderung an die Pflege sowie großen Herausforderungen für Verwaltung, Hauswirtschaft, Küche und Pflege verbunden war. In Langen wartet man nun gespannt auf den Startschuss für den geplanten Neubau des Heimes, weswegen die Bürger/innen-Befragung im Treffpunkt Langen auch bei den Mitarbeiter/innen auf reges Interesse stieß.

BENEVIT IN ZAHLEN

STRUKTURDATEN	
Heime als Betreiber	7
Heim im Eigentum	1
Heim in Begleitung	1
Heimplätze	261
betreute Wohnungen	50
Mitarbeiter	ca. 320
ehrenamtliche Mitarbeiter	ca. 135

„Als Benevit liegt uns eine gute Pflege besonders am Herzen, verbunden mit einer wirtschaftlichen Führung. Ich freue mich, von meinen Vorgängern aus dem Jahr 2013 ein kostendeckendes Betriebsergebnis übernehmen zu können.“

Geschäftsführer Mag. Harald Panzenböck

BENEVIT

Vorarlberger Pflegemanagement gGmbH

Marktplatz 3
A-6850 Dornbirn

T +43 5572 2041 64
F +43 5572 2041 64-4

office@benevit.at
www.benevit.at

IMPRESSUM

Herausgeber

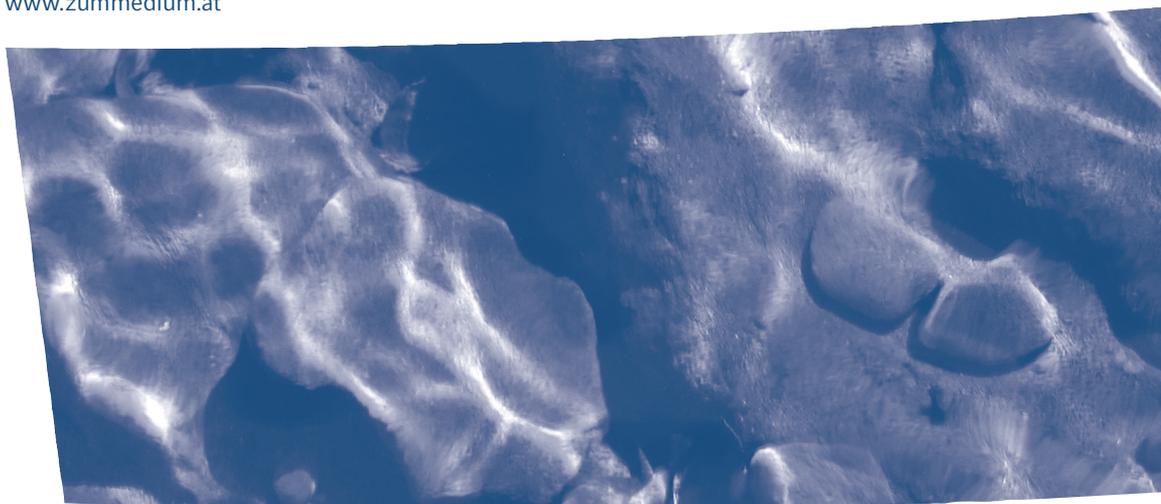
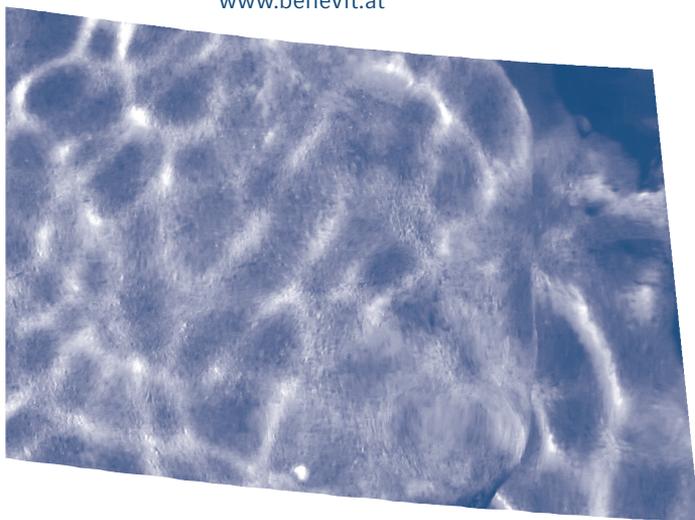
Benevit Vorarlberger Pflegemanagement gGmbH

Konzeption und Redaktion

MMag. Dr. Peter Vogler | image3 Kommunikationsagentur GmbH
www.image3.at

Grafik und Layout

Dominik Zumtobel | ZUMMEDIUM - Mediengestaltung Zumtobel
www.zummedium.at



www.benevit.at