



Das

Sozialzentrum Alberschwende

wurde nach den Richtlinien des Nationalen Qualitätszertifikates für Alten- und Pflegeheime in Österreich bewertet und hat die Zertifizierung erreicht.

Wir gratulieren herzlich!

Wien, 30.11.2020



Jakob Kabas MBA



Mag.ª Andrea Freisler-Traub

NQZ-Zertifizierungseinrichtung



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Sozialzentrum Alberschwende
Benevit Vorarlberger Pflegemanagement gGmbH

18.09.2020

1. Zertifizierungsergebnis

Das Sozialzentrum Alberschwende hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das Sozialzentrum Alberschwende befindet sich im Ortszentrum der kleinen Gemeinde Alberschwende. In schöner Hanglage eröffnet sich für die Bewohnerinnen und Bewohner ein wunderbarer Panoramablick. Hinter dem Haus am Hang liegt der Garten, in dem sichere Wege, einige Hochbeete, ein kleiner Teich und Sitzplätze für die Bewohnerinnen und Bewohner eingerichtet sind. An das Pflegeheim schließen Wohnungen für „Betreutes Wohnen“, eine Tagesbetreuung und eine kleine Kapelle an.

Das Haus besteht aus drei Ebenen, wobei sich im ersten und zweiten Obergeschoß die Wohnbereiche befinden. Im Haus wohnen 37 Bewohnerinnen und Bewohner in Ein-Personen-Wohneinheiten.

Im Eingangsbereich lädt ein geschmackvoll eingerichtetes Kaffeehaus, das mittwochs von Ehrenamtlichen organisiert wird, Bewohnerinnen, Bewohner, Angehörige sowie Besucherinnen und Besucher ein, zusammen zu sitzen und zu plaudern. Die Büros der Verwaltung befinden sich neben dem Eingangsbereich und sind für Besucherinnen und Besucher leicht erreichbar.

Das Zentrum in den Wohnbereichen bilden die Aufenthaltsbereiche mit den Küchen und ihren Ess- und Sitzbereichen. Hier kommen die meisten Bewohnerinnen und Bewohner zu den Mahlzeiten zusammen und nehmen an Aktivitäten teil. Zusätzlich gibt es regelmäßig das Angebot von Aktivierungen außerhalb der Wohnbereiche. In den Gängen befinden sich immer wieder Nischen und Sitzgelegenheiten, in welche sich Bewohnerinnen und Bewohner bei ihren Spaziergängen hinsetzen oder zurückziehen können.

Die Wohnbereiche haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterschiedlich gestaltet. Sowohl in den Wohnbereichen als auch im Eingangsbereich gibt es Erinnerungsecken an Verstorbene. Zu den Mahlzeiten wird gemeinsam gebetet.

Die Bewohnerinnen und Bewohner können ihre Zimmer individuell gestalten. Alle Räume, in denen sich Bewohnerinnen und Bewohner aufhalten, haben große Fenster, die ein Hinausschauen für Menschen, die einen Rollstuhl nutzen, sowie im Sitzen als auch im Liegen ermöglichen.

Jeder Wohnbereich hat ein großes Badezimmer und es stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ausreichend technische Hilfsmittel zur Verfügung.

Träger des Sozialzentrum Alberschwende ist die Benevit Vorarlberger Pflege-management gGmbH mit insgesamt sieben Einrichtungen. Entscheidungen zu den Agenden des Hauses trifft die Hausleiterin in Absprache mit der Geschäftsführung.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung. Die Bewohnerinnen- und Bewohnerbefragung, die im BESA Care verankert ist und einer laufenden Evaluierung unterliegt, ist aussagekräftig. Genaue Erfassungen in Bezug auf Lebensstil, Gewohnheiten und Vorlieben finden so strukturiert Eingang in die Betreuungs- und Pflegedokumentation. Der Prozess ist dynamisch, die regelmäßig erhobenen biografischen Informationen ergänzen die Betreuungsdokumentation.

- Autonomie

Die Gewährung von größtmöglicher Autonomie ist den Führungskräften wichtig, dement-sprechende Bemühungen sind erkennbar. Die Abwägung zwischen Sicherheit und Freiheit nehmen die Haus- und Pflegedienstleiterin und ihr Pflegeteam ernst. Die Kennzahl Freiheitsbeschränkende Maßnahmen dokumentiert das anschaulich. Die Gewährung von Mobilität, Mitbestimmung an der Gestaltung des Alltages und Privatsphäre im eigenen Zimmer zeigen, wie autonom das Leben der Bewohnerinnen und Bewohner ist. Selbstbestimmte Entscheidungen der Bewohnerinnen und Bewohner stehen im Vordergrund. Sicherheit ist wichtig, aber Freiheit wichtiger.

Die Bezugspflegeperson kennt die Vorlieben und Wünsche der Bewohnerin bzw. des Bewohners in Bezug auf Selbstständigkeit und Teilhabe am Alltag. Die Wünsche sind im BESA Care dokumentiert und evaluiert.

- Tagesstruktur und Heimleben

Schon beim Einzug erhebt die Bezugspflegeperson die Gewohnheiten in Bezug auf Tagesgestaltung mit dem Ziel, so viel Normalität wie möglich zu gewähren. Die speziell ausgebildete Aktivierungsassistentin kümmert sich in erster Linie um die Aktivierungen im Alltag, auch die Planung und Ausführung der Feste im Jahreskreis zählt zu ihren Aufgaben. Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörige bestätigen das Engagement im Haus. An sechs Tagen in der Woche gibt es ein Programm zur Unterhaltung, angefangen vom Singen bis zum Besuch des Gottesdienstes. Die Betreuung ist kreativ und individuell, Feste, Feiern und Veranstaltungen bringen Abwechslung in den Alltag.

Ein engagiertes Ehrenamtsteam, geführt von zwei Ehrenamtskoordinatorinnen, lädt jeden Mittwochnachmittag zu Kaffee und Kuchen im Foyer des Hauses ein. Das Team der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen ist gut in das professionelle Team integriert.

- Pflege- und Betreuungsplanung

BESA Care ist ein Konzept, das umfangreich und detailliert viele Planungsschritte und Erhebungen von persönlichen Daten umfasst. Mit der Informationssammlung und der Biografiearbeit geschieht der Betreuungs- und Pflegeprozess personenzentriert.

Die Wohnbereichsleiterin plant in Zusammenarbeit mit dem Betreuungs- und Pflegeteam den Pflegeprozess zeitnah nach dem Einzug in das Sozialzentrum Alberschwende. Die Evaluierung der Pflegeplanung erfolgt alle sechs Monate bzw. anlassbezogen.

Spezialisierungen in Bezug auf Pflege und Betreuung steigern die Pflegequalität. Eine Mitarbeiterin ist ausgebildeter Ergo Coach. Damit Menschen, die an einer Demenz oder an einer gerontopsychiatrischen Erkrankung leiden, eine ihrem Krankheitsbild angemessene Betreuung und Pflege bekommen, ist das Konzept Gerontopsychiatrie implementiert. Ein Diplomierter Gesundheits- und Krankenpfleger belegt zurzeit die Fortbildung Gerontopsychiatrie.

mitarbeiterorientierte Dienstplangestaltung, die Bereitstellung von modernen (technischen) Hilfsmitteln, Konzepte der Betrieblichen Gesundheitsförderung, eine umfassende Einarbeitung, verschiedene Fort- und Weiterbildungen, regelmäßige Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterfördergespräche, ein günstiger Mittagstisch usw. Zusätzlich erfahren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Anerkennung über das Feiern von Festen, Geburtstagsgeschenke, Ehrungen usw.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die Führungskräfte setzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter je nach ihren individuellen Fähigkeiten und Ressourcen ein. Die Kompetenzen sind in Stellenbeschreibungen definiert. Die Führungskräfte sorgen durch Kontrollen der Dienstpläne dafür, dass Überstunden und Mehrleistungsstunden vermieden werden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Interessen für bestimmte Schwerpunkte können nach Rücksprache und Zustimmung der Führungskraft entsprechende Fort- und Weiterbildungen besuchen und ihr neu erworbenes Wissen im Haus einbringen.

- Arbeitszeit

Im Sozialzentrum Alberschwende wird bei der Dienstplan- und Urlaubsgestaltung auf die Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geachtet, Dienste können nach Rücksprache mit den Führungskräften getauscht oder angepasst werden. Die Führungskräfte sind bemüht, Dienstzeiten anzubieten, die eine Vereinbarkeit von Familie und Beruf ermöglichen. Sie achten auch darauf, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Pausenzeiten einhalten. Rückzugsbereiche gibt es ausreichend im Wohnbereich bzw. außerhalb. Für das Wiedereingliederungsmanagement nach langen Abwesenheiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist das Gremium des Betriebsrates zuständig.

Durch die Anschaffung zahlreicher technischer Hilfsmittel und die vermehrte ergonomische Arbeitsweise haben sich die Krankenstände der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter deutlich reduziert. Die Arbeitszufriedenheit und die Dienstplangestaltung werden durch die Erfassung von Kennzahlen, laufende Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter- sowie Führungsgespräche und Teamsitzungen evaluiert und angepasst.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Die Führungskräfte im Sozialzentrum Alberschwende bekennen sich zu einer umfassenden Qualitätspolitik, um den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Sicherheit in ihrer täglichen Arbeit zu geben und den Bewohnerinnen und Bewohnern ein Wohnumfeld zu schaffen, in welchem die Lebensqualität stetig weiterentwickelt wird.

Das Sozialzentrum Alberschwende verfügt über ein umfassendes, zentralisiertes Datenmanagementsystem (EDV gestützt, DMS) und eine eigene Stabstelle Pflegeentwicklung, die beim Träger angesiedelt ist und alle sieben Einrichtungen unterstützt. Zur Qualitätsentwicklung und -sicherung tragen wesentlich die zentralen Fachstellen Pflegeentwicklung, Hauswirtschaft und Küche des Trägers bei, welche in regelmäßigen Abständen die einzelnen Bereiche vor Ort im Sozialzentrum Alberschwende auditieren.

Zentrale Qualitätsinstrumente stellen zudem Qualitätszirkel und das BESA Qualitätsmodul dar. Auch erfolgt wöchentlich ein Kennzahlenreporting an die Geschäftsführung. Im Haus

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Angehörige sind im Sozialzentrum Alberschwende jederzeit willkommen, es gibt keine Besuchszeiten. Sie sind die ersten Ansprechpersonen der Bewohnerin oder des Bewohners und haben daher auch ein hohes Maß an Mitspracherecht. Allerdings stehen die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner im Vordergrund. Vorgebrachte Beschwerden nehmen die Hausleiterin und die Wohnbereichsleiterin sehr ernst.

Die Führungskräfte holen sich regelmäßig Rückmeldungen von den Angehörigen. Das geschieht einerseits im Rahmen des BESA Care mittels der dort hinterlegten Angehörigenbefragung alle sechs Monate und durch eine Angehörigen-Zufriedenheitsbefragung alle drei Jahre, angeboten von der Benevit Vorarlberger Pflegemanagement gGmbH.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Das Sozialzentrum Alberschwende versteht unter einem kontinuierlichen Verbesserungsmanagement eine laufende Qualitätserhaltung und -weiterentwicklung. Dazu zählen verschiedenste Maßnahmen wie die Durchführung der E-Qalin®-Selbstbewertung, die Sicherung der Pflegequalität, das interne Controlling des Pflegeprozesses, das Risikomanagement mit der Erhebung definierter Risikokennzahlen und das Wissensmanagement. Im Rahmen von Führungsgesprächen besprechen die Führungskräfte des Sozialzentrum Alberschwende die erhobenen Kennzahlen und Ergebnisse, setzen entsprechende Maßnahmen bzw. nehmen Anpassungen vor und prüfen diese auf ihre Wirksamkeit.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Der achtsame Umgang mit der Anordnung freiheitsbeschränkender Maßnahmen zeigt anschaulich, dass es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein großes Anliegen ist, die Autonomie und Selbstständigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner zu fördern und sicher zu stellen. Erst nachdem alle gelinderen Mittel ausgeschöpft sind, setzen die Haus- und Pflegedienstleiterin oder die Wohnbereichsleiterin in Zusammenarbeit mit den behandelnden Ärztinnen und Ärzten eine Freiheitsbeschränkung. Wie sensibel mit der Thematik umgegangen wird, zeigt die Differenzierung zwischen mechanischen und medikamentösen Freiheitsbeschränkungen.

Die Wohnbereichsleiterin analysiert die Kennzahl Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner bei denen medikamentöse oder mechanische freiheitsbeschränkende

In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin die Anzahl der Mehrstunden im Verhältnis zur Gesamtzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie ist ein Gradmesser für die Qualität der Personaleinsatzplanung.

- Arbeitszeit

Die Konsumation der gesetzlich vorgesehenen Urlaubstage dient der Regeneration der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie leistet einen wichtigen Beitrag zur Gesundheitsvorsorge und Worklife-Balance. Gleichzeitig sind Resturlaubstage ein Faktor, der die Wirtschaftlichkeit eines Pflegeheimes beeinflusst.

In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin den Anteil der Urlaubsstunden zum Stichtag im Verhältnis zum Personalstand. Diese Kennzahl ist ebenfalls ein Gradmesser für die Qualität der Personaleinsatzplanung.

Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen

Die Hausleiterin erfasst in einer Kennzahl die Inkontinenzkosten je Bewohnerin bzw. Bewohner. Diese Kennzahl nimmt Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner, da ein optimaler Einsatz von Inkontinenzmaterial und eine angemessene Versorgung der Bewohnerinnen und Bewohner zum täglichen Wohlbefinden beitragen. Zudem verursacht ein hoher Materialverbrauch mit einem oft nicht geeigneten Produkt nicht nur hohe Kosten, sondern auch viel Müll.

- Personalmanagement







Die laufende Überprüfung der Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das Haus verlassen, zeigt den Führungskräften, welche Steuerungsmaßnahmen, wie zum Beispiel Personalrekrutierung, notwendig sind. Ein stabiles Team mit einer hohen Arbeitsqualität gewährt Kontinuität und erworbenes Fachwissen bleibt im Haus und wird weitergegeben. Davon profitieren die Bewohnerinnen und Bewohner. In der Kennzahl Nettofluktuation erhebt die Haus- und Pflegedienstleiterin den Anteil der Austritte exklusive Pensionierungen und Tod im Verhältnis zur Gesamtzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Hausleiterin erhebt monatlich anhand der Personalanalyse die Zahl der ausgeschiedenen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter. Sie nimmt die Analyse im Haus mit den Bereichsleitungen Pflege, Hauswirtschaft und Küche vor.

- Mitarbeiter/innenführung

Die Förderung der Talente und Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist den Führungskräften des Sozialzentrum Alberschwende ein wichtiges Anliegen. Ein wesentliches Instrument für die Entwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterfördergespräch. Führungskräfte führen jährlich ein Gespräch, die restlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter alle zwei Jahre.

Eine Kennzahl bildet den Durchführungsgrad der Gespräche ab. So wird die Anzahl der geführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterfördergespräche pro Jahr im Verhältnis zur Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesetzt.

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur									
Jakob Kabas MBA	<table border="1"> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">  </td> <td>Unterzeichner</td> <td>Jakob Andreas Kabas</td> </tr> <tr> <td>Datum/Zeit-UTC</td> <td>2020-12-04T17:47:12+01:00</td> </tr> <tr> <td>Prüfinformation</td> <td>Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at</td> </tr> <tr> <td>Hinweis</td> <td>Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.</td> </tr> </table>		Unterzeichner	Jakob Andreas Kabas	Datum/Zeit-UTC	2020-12-04T17:47:12+01:00	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at	Hinweis	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.
	Unterzeichner		Jakob Andreas Kabas							
	Datum/Zeit-UTC		2020-12-04T17:47:12+01:00							
	Prüfinformation		Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at							
	Hinweis	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.								
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	<table border="1"> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">  </td> <td>Unterzeichner</td> <td>Mag. Andrea Traub</td> </tr> <tr> <td>Datum/Zeit-UTC</td> <td>2020-12-07T10:04:17+01:00</td> </tr> <tr> <td>Prüfinformation</td> <td>Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at</td> </tr> <tr> <td>Hinweis</td> <td>Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.</td> </tr> </table>		Unterzeichner	Mag. Andrea Traub	Datum/Zeit-UTC	2020-12-07T10:04:17+01:00	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at	Hinweis	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.
	Unterzeichner		Mag. Andrea Traub							
	Datum/Zeit-UTC		2020-12-07T10:04:17+01:00							
	Prüfinformation		Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at							
	Hinweis	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.								
Datum Freigabe des Berichts	20.11.2020									

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Sozialzentrum Alberschwende 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.