



**NATIONALES**  
**QUALITÄT**ZERTIFIKAT  
FÜR ALTEN- UND PFLEGEHEIME IN ÖSTERREICH

## **ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**

### **Zusammenfassung**

**Bezirksalten- und Pflegeheim SENIORium Bad Kreuzen  
in Bad Kreuzen**

**Sozialhilfverband Perg**

**24.06.2015**

## Inhalt

---

<b>1. Zertifizierungsergebnis .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Allgemeine Informationen .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Besondere Merkmale des Hauses .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1. Qualitätsfelder .....</b>	<b>4</b>
<b>4.2. Ergebnisfelder .....</b>	<b>7</b>

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Das SENIORium Bad Kreuzen hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Das Haus ist eines von 4 Alten- und Pflegeheimen des Sozialhilfeverbandes Perg und wurde 2003 eröffnet. Das SENIORium Bad Kreuzen zeichnet sich durch großzügige Allgemeinflächen und große Zimmer für Bewohnerinnen und Bewohner aus. Große Fensterflächen und eine ansprechende Ausstattung bewirken eine helle und freundliche Atmosphäre. Das Haus ist U-förmig gebaut und in drei Ebenen angelegt. An beiden Enden des Gebäudes befinden sich Wintergärten, beide gewähren einen atemberaubenden Ausblick in die Landschaft der Umgebung.

Die Parkanlage rund um das Haus ist mit der Parkanlage der benachbarten Kuranstalt verbunden. Somit stehen weiträumige Spaziermöglichkeiten und viele Plätze für eine Rast zur Verfügung. Vor dem Haus führen wir ein Freilandgehege für Tiere. Unsere Bewohnerinnen und Bewohner unterstützen gerne die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Versorgung der Tiere.

Innerhalb des Hauses befindet sich ein Caféhaus, das auch von Besucherinnen und Besuchern gerne genutzt wird. Im Jahr 2014 wurde das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® eingeführt und die erste Selbstbewertung abgeschlossen. Die Durchführung des Selbstbewertungsprozesses wurde mittels eines EDV-Programmes unterstützt.

Das SENIORium Bad Kreuzen arbeitet nach dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel, das im Jahr 2015 eingeführt wurde.

## **3. Besondere Merkmale des Hauses**

---

Gleich im großen Eingangsbereich fällt die ansprechende, der Jahreszeit entsprechend gestaltete Dekoration auf. Das gesamte Haus ist sehr ansprechend dekoriert, im Erdgeschoß findet sich zum Beispiel ein Ruderboot mit verschiedenen Utensilien für den Sommerurlaub. Ein eigenes Dekorationsteam kreiert mit viel Freude beeindruckende Ausstellungsstücke für diesen Bereich. Das SENIORium Bad Kreuzen wurde hierfür schon mit mehreren Preisen ausgezeichnet.

Das Haus ist in die Gemeinde sehr gut integriert. Vereine der Umgebung sowie die Feuerwehr und das Rote Kreuz organisieren ihre Feiern gerne im Haus. So war das SENIORium Veranstaltungsort der Einweihung des neuen Rettungswagens. Die Cafeteria wird auch von den Einwohnerinnen und Einwohnern der Gemeinde gerne genutzt. Es besteht die Möglichkeit, Räumlichkeiten für Seminare und Veranstaltungen (zum Beispiel von Vereinen) anzumieten.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Betreuung und Pflege überlegen sich Aktivitäten für die ihnen anvertrauten Bewohnerinnen und Bewohner, welche eine schöne Beschäftigung darstellen und gemeinsam etwas gemacht wird. So wird zum Beispiel

miteinander Brot gebacken oder Marmelade eingekocht - obwohl keine eigene Seniorenbetreuung im Haus vorhanden ist.

## **4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder**

---

### **4.1. Qualitätsfelder**

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

#### **Fokus BEWOHNER/INNEN**

- Heimeinzug
- Tagesstruktur und Heimleben
- Pflege- und Betreuungsprozess
- Sterbebegleitung und Abschied

Der gesamte Prozess des Heimeinzugs ist durchgängig geplant und läuft strukturiert ab. Die beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter legen großen Wert darauf, sich für die Phase des Heimeinzugs ausreichend Zeit zu nehmen. Offenheit und Aufmerksamkeit für Bewohnerinnen und Bewohner als auch Angehörige ist ihnen sehr wichtig. Um die Zufriedenheit mit dem Heimeinzug besser zu erfassen, sind eine laufende Beobachtung des Prozesses sowie dessen Verschriftlichung notwendig.

Die Erhebung der Biographie ist im Betreuungskonzept des Hauses verankert. Für die Tagesgestaltung gibt es einen Plan mit Einzel- und Gruppenaktivitäten, die meist nachmittags stattfinden und an den Interessen und Vorlieben der Bewohnerinnen und Bewohner orientiert sind. Unterstützend wirken hier auch Ehrenamtliche, die unter anderem in Gruppengesprächen den Kontakt unter den Bewohnerinnen und Bewohnern fördern oder sie bei der Erfüllung persönlicher Wünsche unterstützen. Zudem finden Veranstaltungen im Jahreskreis, wie zum Beispiel ein Gartenfest oder das Eierfärben zu Ostern statt.

Das Pflegemodell orientiert sich an den Fähigkeiten und Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner mit dem Ziel, die Autonomie zu erhalten und Fähigkeiten und Fertigkeiten wieder neu zu finden und zu fördern. Berücksichtigt werden dabei die Bedürfnisse und Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner, welche vom Pflegepersonal immer wieder ergründet werden.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Betreuung und Pflege sind in Kinästhetik geschult. Kinästhetik ist ein Handlungskonzept, mit dem die Bewegung von schwer pflegebedürftigen Bewohnerinnen und Bewohnern schonend unterstützt wird z.B. ohne Heben und Tragen. Durch die Kommunikation über Berührung und Bewegung soll die Motivation der betreuten Bewohnerin bzw. des betreuten Bewohners zur selbständigen Aktivierung der Muskulatur, deutlich verbessert werden. Ein regelmäßig abgehaltenes Forum zwischen Heimleitung und Bewohnerinnen und Bewohnern erhebt deren Bedürfnisse und bildet die Grundlage für Verbesserungsvorschläge für Pflege und Betreuung.

Verschiedene Aktivitäten, wie zum Beispiel gemeinsames Brotbacken, werden vom Pflegepersonal den Bewohnerinnen und Bewohnern im festgelegten Rhythmus angeboten.

Im SENIORium Bad Kreuzen ist eine Seelsorgerische Begleitung jederzeit durch eine geistliche Schwester und durch eine Pastoralassistentin möglich. Diese Begleitung wird auch für die letzten Stunden von palliativen Bewohnerinnen und Bewohnern genutzt. Für die medizinische Betreuung sorgt in der Nacht der Bereitschaftsarzt der Gemeinde.

Verabschiedungsrituale wie Totenwache und Gebetsstunde werden für jede verstorbene Bewohnerin und jeden verstorbenen Bewohner abgehalten. Jährlich am Freitag vor dem Palmsonntag findet eine Gedenkmesse für alle Bewohnerinnen und Bewohner, die innerhalb des letzten Jahres verstorben sind, statt. Dazu werden die Angehörigen eingeladen, um mit ihnen im Sinne der Auferstehung an die jeweiligen Familienmitglieder zu denken und gemeinsame Erinnerungen auszutauschen.

### **Fokus MITARBEITER/INNEN**

- Kommunikation und Information
- Arbeitsplatzgestaltung

Das SENIORium Bad Kreuzen nutzt eine große Bandbreite an Kommunikations- und Informationsstrukturen, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst zeitnah die für ihre Arbeit notwendigen Informationen erhalten.

Das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch wird als strukturiertes Instrument im Führungsbereich für alle Berufsgruppen eingesetzt.

Durch die Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema „fit 2 work“, wurden die Bedürfnisse und Befindlichkeiten der Beschäftigten erhoben. Supervision wird im Haus angeboten und von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller Berufsgruppen gerne angenommen. Besonderer Wert wird im Haus SENIORium Bad Kreuzen auf die betriebliche Gesundheitsförderung gelegt. Besonders schön und angenehm gestaltete Ruheräume stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern während der Pausenzeiten zur Verfügung. Yoga und Rückengymnastik werden in regelmäßigen Abständen angeboten. In Planung ist zurzeit ein Seminar zum Thema Kommunikation für die gesamte Belegschaft, um die Fähigkeiten hierin zu fördern und zu stärken.

### **Fokus FÜHRUNG**

- Unternehmenspolitik
- Qualität
- Personalmanagement
- Mitarbeiter/innenführung

Das SENIORium Bad Kreuzen hat die Grundsätze des Unternehmens in einem Leitbild und in einem Pflegeleitbild festgehalten. Zur jährlichen Schwerpunktsetzung und zur wechselseitigen Abstimmung gibt es Gespräche zwischen dem Bezirkshauptmann als

Vertreter des Trägers und dem Heimleiter. Zur Verbesserung der Arbeit an den Nahtstellen des SENIORiums findet ein regelmäßiger Austausch mit Vertreterinnen und Vertretern der Bezirksärzte, der Caritas, der Volkshilfe, der Krankenkasse, der Krankenhäuser und einer Apothekenverantwortlichen statt. Die Öffentlichkeitsarbeit wird in geteilter Verantwortung zwischen der Geschäftsstelle des Sozialhilfeverbandes Perg und dem Heimleiter betrieben.

Das SENIORium Bad Kreuzen führte 2014 eine Selbstbewertung mittels des Qualitätsmanagementsystems E-Qalin® durch. Hierzu kam ein EDV-Programm zum Einsatz, mittels dessen die Selbstbewertung strukturiert dokumentiert wird. Alle vereinbarten Veränderungsmaßnahmen werden in diesem System festgehalten, an die für die Umsetzung verantwortlichen Personen weiterleitet und diese an die Durchführung der Maßnahmen im Sinne eines Controlling erinnert. So werden alle festgelegten Termine eingehalten und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses sehen, dass ihre Verbesserungsvorschläge tatsächlich umgesetzt werden. Eine Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde im Zuge des Selbstbewertungsprozesses durchgeführt. Auch daraus wurden Maßnahmen vom Team des Hauses zur Verbesserung der Zufriedenheit abgeleitet.

Der Personaleinsatz erfolgt auf Basis von Vorgaben des Landes Oberösterreich. Bewerberinnen und Bewerber durchlaufen ein standardisiertes Bewerbungs- und Auswahlverfahren. Alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten im Rahmen eines Einführungsmoduls allgemeine Informationen z.B. über Brandschutz, Sozialleistungen etc. Vor Ort werden die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Einschulungsphase von Praxisbegleiterinnen bzw. von den Wohnbereichsleiterinnen begleitet. Als Ergänzung zu den beschlossenen Maßnahmen und Informationen empfiehlt das Zertifizierungsteam Regelungen bezüglich Fortbildungen wie "Umgang mit Dienstreisen, Reiserechnung, etc."

Als zentrales Element der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterführung wird das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch eingesetzt.

Rückmeldungen zum Führungsstil werden alle 3 Jahre über eine Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeholt.

Die Erfüllung von Fortbildungswünschen, verschiedene außerbetriebliche Aktivitäten und die Gewährung von Belohnungen bei der Weihnachtsfeier werden als Maßnahmen zur Bindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingesetzt. Beschwerden werden ausschließlich mündlich an die Vorgesetzten weitergeleitet. Das Zertifizierungsteam empfiehlt die Einführung eines Beschwerdemanagements.

## **Fokus UMFELD**

- Angehörige und Besucher/innen
- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Angehörige und Bezugspersonen werden je nach Wunsch in das Heimleben eingebunden und als wertvolle Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner wahrgenommen. Der seitens der Pfarre bestehende Besuchsdienst kümmert sich auch um die Sorgen und Nöte der Angehörigen. Das im Haus befindliche Caféhaus fördert die Kommunikation unter den Angehörigen und somit auch das Gefühl, eine große Familie zu sein. Einmal jährlich findet ein Abend für Angehörige mit einem festgelegten inhaltlichen Schwerpunkt - zum Beispiel

Sachwalterschaft und Patientinnen- und Patientenverfügung - statt. Dazu werden Spezialistinnen und Spezialisten für einen Vortrag eingeladen.

Vereine der Umgebung begehnen ihre Veranstaltungen gerne gemeinsam mit den Bewohnerinnen und Bewohnern des SENIORiums Bad Kreuzen. Daher ist das SENIORium im Gemeindeleben ein wichtiger Bestandteil. Eine sehr gute Zusammenarbeit besteht auch mit den lokalen Medien. Sie werden mit Berichten und Fotos versorgt oder sind bei größeren Anlässen auch selbst anwesend.

### **Fokus LERNENDE ORGANISATION**

- Verbesserungsmanagement
- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Darstellung und Bearbeitung von Verbesserungsmaßnahmen erfolgt EDV-gestützt. Maßnahmen aus dem Arbeitsalltag, die nicht gleich umgesetzt werden können, werden in der Software festgehalten. Der Heimleiter stellte den Katalog zu den Verbesserungsmaßnahmen aus dem E-Qalin®-Prozess im Haus vor, und steht zur Information für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung. Für die Einhaltung der gesetzlich vorgeschriebenen Fortbildungsstunden sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst verantwortlich. Bei Schwerpunktsetzungen wie Kinästhetik werden möglichst alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult.

Der Sozialhilfverband Perg setzt jährlich Schwerpunkte, nach denen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im SENIORium Bad Kreuzen geschult werden. So sind ein Kommunikationstraining und eine Schulung in Validation für alle geplant. Die kontinuierliche Schulung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist dem Unternehmen sehr wichtig, dazu wird auch eine eigene Kennzahl geführt.

## **4.2. Ergebnissfelder**

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

### **Fokus BEWOHNER/INNEN**

- Autonomie
- Heimeinzug
- Sterbebegleitung und Abschied

Bei der Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner, ob sie ausreichend Privatsphäre bei ihren Besuchen haben bzw. damit zufrieden sind, konnten gute Ergebnisse erzielt werden. Es ist vorgesehen, die Befragung in drei Jahren wieder durchzuführen.

Mit dieser Kennzahl wird die Zufriedenheit mit der Umsetzung von gesetzten Maßnahmen zum Heimeinzug ermittelt. Die Kennzahl generiert sich aus den Rückmeldungen aus der Befragung von Bewohnerinnen und Bewohnern zu den Themen „Informationen zum Heimeinzug“, „Freundlichkeit des Personals“ und „Zeit, die sich das Personal nimmt“.

Eine weitere Kennzahl bildet ab, wie viele Bewohnerinnen und Bewohner ihre letzten Stunden in der vertrauten Umgebung im SENIORium Bad Kreuzen verbringen konnten. Diese Zahl wird in Relation zu jenen Bewohnerinnen und Bewohnern gesetzt, die während eines Krankenhausaufenthaltes verstorben sind.

### **Fokus MITARBEITER/INNEN**

- Zusammenarbeit
- Arbeitszeit

Um die Bedeutung des Teams und des sozialen Klimas für ein gesundes Miteinander zu unterstreichen, wird im SENIORium Bad Kreuzen auf ein funktionierendes Miteinander geachtet - anhand verschiedener Kriterien, die eine Kennzahl generieren. Ein Mehrwert könnte durch die Einbindung der Führungskräfte in die Analyse gewonnen werden.

Die Einhaltung des vom Land Oberösterreich geforderten Mindestpersonalschlüssels wird mittels Kennzahl kontrolliert. Das Ziel, den Personalschlüssel immer über einhundert Prozent zu erfüllen, konnte in den letzten Jahren regelmäßig erreicht werden.

### **Fokus FÜHRUNG**

- Finanzressourcen
- Personalmanagement
- Mitarbeiter/innenführung

Das Kaffeehaus, das seit 2003 besteht, dient als Treffpunkt für Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige, sowie für Besucherinnen und Besucher. Es ist ein Platz für Gespräche und für Geselligkeit. Kleine Dinge des täglichen Bedarfs können hier auch gekauft werden, somit bedeutet das Kaffeehaus auch ein Stück Eigenständigkeit für die Bewohnerinnen und Bewohner. Die Kennzahl „Umsatz im Kaffeehaus“ dient der Kontrolle der Wirtschaftlichkeit und sichert damit den Fortbestand des Kaffeehauses.

Ein gleichmäßig hoher Anteil an "Stammpersonal" bedeutet für die Bewohnerinnen und Bewohner unter anderem Beständigkeit und Vertrautheit in der Pflege und Betreuung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit den Wünschen und Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner vertraut. Zugleich ist eine geringe Fluktuation auch Indikator für die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihrer Tätigkeit und dem Arbeitsumfeld. Um darüber Rückmeldung zu erhalten, arbeitet das SENIORium Bad Kreuzen mit der Kennzahl „Fluktuation vom Pflegepersonal“.

Der Anteil der durchgeführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche wird als zentrale Kennzahl eingesetzt. Die Gespräche sind ein wichtiges Führungsinstrument, um unternehmensseitig Ziele und Erwartungen zu transportieren, überprüfbare Ziele (Betreuung, Pflege, Umgang mit Bewohnerinnen und Bewohnern etc.) für das Folgejahr zu vereinbaren, Fort- und Weiterbildungen zu besprechen und sich Rückmeldung zum Führungsverhalten einzuholen.



## Fokus UMFELD

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Die positiven Pressemeldungen über das SENIORium Bad Kreuzen innerhalb eines Jahres werden von der Verwaltung gesammelt. Der Sozialhilfeverband Perg vergleicht die Anzahl dieser Meldungen mit der Anzahl aller positiven Pressemeldungen innerhalb des Sozialhilfeverbandes.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Anzahl der Fort- und Weiterbildungsstunden aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden im Dienstplanprogramm erfasst und mittels Kennzahl verglichen. Hier wird die Einhaltung der im Budget festgelegten Stunden überprüft. Durch den Selbstbewertungsprozess kam es auf Wunsch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu einer Erhöhung des Fortbildungsbudgets.

Datum: 3.9.2015	Datum: 7.9.2015
Martin Pernsteiner elektronisch gezeichnet	Mag. Johannes Wallner elektronisch gezeichnet
Regina Maria Berger elektronisch gezeichnet	Mag. <sup>a</sup> Andrea Freisler-Traub elektronisch gezeichnet
<b>Unterschrift der Zertifizierer/innen</b>	<b>Freigabe durch NQZ-Zertifizierungseinrichtung</b>

### Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des SENIORiums Bad Kreuzen 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.