



Organisationshandbuch





Inhaltsverzeichnis

Vorwort und Geschichte des Hauses	3
Gesetzliche Struktur (Organisationsstruktur) und Statuten	5
Der Prozessorientierter Ansatz.....	7
Kommunikation.....	9
Strategische und Operative Führung	11
Dienstleistungsentwicklung und Dienstleistungs-Charta.....	13
Öffentlichkeitsarbeit	14
Evaluation & Controlling	16
Pflegeprozess	17
Anmeldung und Aufnahme	18
Pflegeplanung	19
Grundpflege	21
Personalmanagement.....	24
Ressourcenmanagement.....	26
Kontinuierliche Verbesserung.....	28
Managementsystem.....	31
Beanstandung an unser System.....	33

Rechte: *Das Altenheim Griesfeld - Neumarkt behält sich als Herausgeber alle Rechte am vorliegenden Organisationshandbuch vor. Sein Inhalt ist vertraulich zu behandeln und darf nur mit ausdrücklicher Genehmigung durch die Geschäftsleitung weitergegeben werden. Ohne schriftliche Genehmigung des Unternehmens ist es nicht gestattet, das Umweltmanagement-Handbuch oder Teile daraus mit Hilfe irgendeines Verfahrens zu kopieren, zu vervielfältigen oder auf Datenträger zu übertragen.*



Vorwort und Geschichte des Hauses

Vom Geben und Nehmen

*Gib mir ein Plätzchen, aber eins an der Sonne!
Und ja keinen Raum, wo mir die Decke auf den Kopf fällt.
Gib mir Halt, bau mir ein Geländer, aber ja keinen Zaun!
Lass mir Freiräume und Luft zum Atmen.
Räum Stolpersteine aus dem Weg, aber lass mich meine Weg gehen.
Gib mir Augenmerk, aber auch deinen Blick.
Es braucht nicht viele Worte.
Ein Lächeln aus den Augenwinkeln schafft so viel Zuversicht.
Belächle meine Schrullen, wenn du nicht anders kannst, aber lach mich nie aus.
Übrigens: es kommt bei allem auf den Blickwinkel an.
Gib mir deine Hand, aber so, dass ich sie auch spüre, fest und warm!
Und lass sie in der meinen, wenn ich meinen letzten Weg zu gehen habe, bis ich loslasse.
Nimm dafür alles, was mir geblieben ist:
Meine bemessene Lebenszeit, meinen aufrichtigen Dank
und - weil es auf der Welt ja nichts gratis gibt – mein Erspartes.*

Geäußerte Anliegen der Fr. M., Bewohnerin in unserer Stiftung

Die Geburtsurkunde des „Spitals zum Hl. Geist“ im Neuen Markt zu Enn greift zurück in das frühe Mittelalter. Das „Spital“ erfüllte die allernotwendigsten karitativen Bedürfnisse für die landesweit verbreitete Armut. Die Bezeichnung „Spital“ war nicht nach heutigem Sinne zu verstehen, sondern galt einer Stätte zur Unterbringung von Bettlern, Obdachlosen, Gesellen und Anderen. Auch Pilger (Rom, Palästina, Spanien) konnten kurzzeitig angenommen und gepflegt werden. Die wirtschaftliche Grundlage bildeten die zahlreichen Stiftungen, Hinterlassenschaften und jährliche Abgaben von Höfen der Umgebung.

Um 1840 wurde das „Spital“ vom bisherigen Sitz „St. Gallushof“ ins Palais von Cazan zu Griesfeld verlegt. Im selben Jahr übernahm der Orden der „Barmherzigen Schwestern“ die allgemeine Krankenpflege, wodurch dem Haus eine qualitative Neuerung und Professionalität zukam. Die positive Wandlung führte dazu, dass das „Spital“ die Betreuung von Mittellosen, alten und gebrechlichen Menschen übernahm.

Wir schreiben das Jahr 1972 als der Grundstein zum Bau einer neuen, den medizinischen und architektonischen Anforderungen in der Pflege der alten Menschen entsprechenden Struktur gelegt wird. Als Grundlage für die Planung wurden die allgemein im deutschen Sprachraum gültigen statistischen Werte angenommen. In Ermangelung ähnlicher zeitgemäßer Einrichtungen in Südtirol wurden europaweit Baubeispiele besichtigt und wertvolle Erfahrungen gesammelt, auf die die planerischen Vorgaben aufgebaut werden konnten.

Als Projektant zeichnete sich der Neumarktnr Architekt Dr. Hansjörg Holzknecht aus. Der Bau entspricht auch heute noch in vielerlei Hinsicht den Erwartungen. 1978 konnte das neue Altersheim unter der Leitung des Präsidenten Lutzenberger Valentin seiner Bestimmung übergeben werden und die ersten Bewohner zogen ein. In der Zwischenzeit wurde auch dieses Gebäude umstrukturiert und modernisiert.

In unseren 77 Betten-Haus bieten wir 43 Einbettzimmer und 17 Zweibettzimmer. Alle Zimmer verfügen über einen Balkon, behindertengerechte Dusche/WC, Telefon und Fernsehanschluss. Geselliges Beisammensein bietet unsere Hausbar und die verschiedenen Mehrzweckräume. Eine interne Kapelle gibt jedem die Möglichkeit seinen religiösen Bedürfnissen nachzukommen. Wir verfügen über eine hausinterne Wäscherei. Unsere Küche bietet flexible Essenzeiten und Menüauswahl.

Das Haus ist umgeben von einem wunderschönen Park, welcher kleine Spaziergänge erlaubt.



Hinzugekommen sind in den letzten Jahren neue Strukturen und Betreuungsangebote und zwar:
Lisl-Peter in Montan - diese Struktur gehört der Gemeinde Montan und wurde der Griesfeld ÖBPB zur Führung übergeben. In diesem Altenheim finden wir 30 Einbett- und 8 Zweibettzimmer. Die hausinterne Küche bietet abwechslungsreiche Kost. Der Wäschedienst wird intern versorgt. Ein schattiger Innenhof bietet auch an warmen Tagen Möglichkeiten zum Verweilen.

In beiden Altenheimstrukturen bieten wir folgende Sonderbetreuungsformen an:

„Wohnen mit Anleitung“ – 10 Plätze in Neumarkt und 8 Plätze in Montan. In diesen beiden Wohngruppen finden Menschen mit Demenz eine besondere Betreuungsform.

Weiter bieten wir in beiden Strukturen Kurzzeitbetten und zwar 3 in Neumarkt und 4 in Montan.

Auch haben wir insgesamt 6 Plätze für Tagesbetreuung an allen Wochentagen.

Wir bieten zusätzlich:

Haus der Senioren in Neumarkt mit 12 kleinen Wohnungen, in denen selbständiges Wohnen mit Begleitung, möglich gemacht wird.

Haus Malyer in Aldein mit 8 kleinen Wohnungen, immer für selbständiges Wohnen mit Begleitung.



Gesetzliche Struktur (Organisationsstruktur) und Statuten

Allgemeines

Die „Griesfeld“ Altenheim Stiftung ist ein Öffentlicher Betrieb für Pflege und Betreuungsleistungen kurz ÖBPB. Damit handelt es sich um eine Körperschaft öffentlichen Rechts. Die Aufsicht obliegt der Landesverwaltung, Abteilung Lokalkörperschaften.

Der Verwaltungsrat setzt sich aus sieben Mitgliedern zusammen, die von der Landesregierung auf Vorschlag des Gemeinderates der Marktgemeinde Neumarkt und der Gemeinde Montan ernannt werden. Die Mitglieder des Verwaltungsrates bleiben für die Dauer von fünf Jahren im Amt. Sie wählen aus ihrer Mitte den Präsidenten, welcher Vorsitzender des Verwaltungsrates und gesetzlicher Vertreter der Stiftung ist.

Der Verwaltungsrat (VR)

Der Verwaltungsrat ist oberstes Organ des Betriebes und übt als solches die Oberaufsicht über die Einrichtung aus.

In dieser Eigenschaft ist er für weiterführende strategische Entscheidungen zuständig.

Der Präsident

Der Präsident des Verwaltungsrates vertritt die Körperschaft gesetzlich bzw. rechtlich.

Der Rechnungsprüfer

Der Rechnungsprüfer arbeitet in Übereinstimmung mit dem Gesetz und der Satzung mit dem VR zusammen, er überwacht die buchhalterische und finanzielle Ordnungsmäßigkeit der Verwaltung der Körperschaft und bestätigt die Übereinstimmung der Rechnungslegung mit den Ergebnissen der Gebarung; dazu erstellt der Revisor einen entsprechenden Bericht, der den Beschluss über den Rechnungsabschluss beigelegt wird (des Weiteren wird auf die gesetzlichen Bestimmungen hingewiesen).

Der Direktor

Der Direktor ist für die Leitung des Betriebes im Sinne der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich. Er sorgt für die ordentliche Verwaltung und setzt geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein.

Der Heimbeirat

Der Heimbeirat ist ein internes Organ der Beratung, der Mitsprache und der Koordinierung und zugleich das Bindeglied zwischen der Verwaltung und den Bewohnern und Angehörigen und setzt sich wie folgt zusammen:

- dem Direktor der Einrichtung
- einem Mitglied des Verwaltungsrates
- dem Pflegedienstleiter
- dem Qualitätsmanager
- dem Hausarzt
- aus 4 Vertretern der Bewohner und deren Angehörigen
- Wahl von 2 Ersatzmitgliedern

Einberufung des Heimbeirates: durch den Direktor bzw. 1/3 der Mitglieder.

Aufgaben des Beirates: Der Beirat bringt Vorschläge ein, erörtert die ihm unterbreiteten Probleme in Bezug auf die Organisation, das gute Funktionieren des Dienstes und das Zusammenleben in den Häusern und regt Lösungen an. Er kann Änderungen der Dienstleistungscharta und der Hausordnung vorschlagen.

Amtsduer: 3 Jahre



Wer sind wir.....

- Ein öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsleistungen (ÖBPB)
- Eine Non-Profit-Organisation mit öffentlicher Rechtsprechung
- Ein kompetenter Ansprechpartner in der Altenbetreuung
- Ein moderner Dienstleistungsbetrieb

Was tun wir.....

Wir wollen alten Menschen ein Zuhause bieten und ihnen das Gefühl geben, für sie da zu sein, wann immer sie Hilfe in Anspruch nehmen wollen

Was bieten wir.....

- Einbett- und Zweibettzimmer
- Kleine Wohnungen mit Begleitsdienst
- Kurzzeitbetten
- Tagesbetreuung
- Cafe „Griesfeld“
- Interne Kapelle
- Interne Wäscherei
- Telefon
- Vorbeugung von Krankheit
- Seelische Ausgewogenheit
- Körperliches Wohlbefinden
- Linderung von Leiden
- Würdige Sterbebegleitung



Der Prozessorientierter Ansatz

Im Rahmen der Ablauforganisation sehen wir unsere Dienstleistung als Gesamtprozess, der sich wiederum in viele kleine Prozesse aufgliedert, die ineinander greifen. Diese werden geleitet und gelenkt, um so effizient wie möglich zu sein.

Bei der Verwendung in einem Qualitätsmanagementsystem betont ein derartiger Ansatz die Bedeutung

- des Verstehens und der Erfüllung von Anforderungen,
- der Notwendigkeit, Prozesse aus der Sicht der Wertschöpfung zu betrachten,
- der Erzielung von Ergebnissen bezüglich Prozessleistung und -wirksamkeit und
- der ständigen Verbesserung von Prozessen auf der Grundlage objektiver Messungen.

Eine Tätigkeit, die Ressourcen verwendet und die ausgeführt wird, um die Umwandlung von Eingaben in Ergebnisse zu ermöglichen, wird als Prozess angesehen. Oft bildet das Ergebnis des einen Prozesses die direkte Eingabe für den nächsten. Die Anwendung eines Systems von Prozessen in einer Organisation, gepaart mit dem Erkennen und den Wechselwirkungen dieser Prozesse sowie deren Management, kann als „prozessorientierter Ansatz“ bezeichnet werden.

Unser Prozessmodell



Die Beteiligung jedes Einzelnen damit es funktioniert !

Wir sind überzeugt, dass wir den hohen Anforderungen unserer Aufgaben nur als Einheit und Gruppe mit hohem innerem Zusammenhalt gewachsen sind.

Verkrustete Strukturen und Hierarchien verhindern Kreativität und Eigeninitiative und daher wollen wir einen Mittelweg suchen zwischen Ordnung und Stabilität auf einer Seite und Individualität und Freiheit auf der anderen Seite.

Wir setzen uns ein für ein offenes und freundliches Arbeitsklima, in welchem Konflikte ausgetragen werden, wir tolerant und ehrlich zu einander sind und wir aus den Fehlern lernen.

Die Mitarbeiter müssen die ihnen übertragenen Aufgaben mit vollem Einsatz erfüllen. Jeder Stelleninhaber ist bei seiner täglichen Arbeit auf gemeinschaftliches Wirken mit den Mitarbeitern angewiesen, gleichgültig ob diese nun Vorgesetzte, Gleichgestellte oder Untergeordnete sind.



Die Werte, die uns leiten

- Wir begegnen uns mit Achtung und Wertschätzung und gewinnen gegenseitiges Vertrauen.
- Wir streben mit Neugier und Offenheit nach Wissen und teilen es.
- Wir kommunizieren klar, offen und respektvoll.
- Wir stehen für einen ökologischen Umgang mit unserer Umwelt und leisten unseren Beitrag zur Gesellschaftsentwicklung.



Kommunikation

*Gedacht heißt noch nicht gesagt
Gesagt heißt noch nicht gehört
Gehört heißt noch nicht verstanden
Verstanden heißt noch nicht einverstanden
Einverstanden heißt noch nicht angewandt
Angewandt heißt noch nicht beibehalten*

Konstruktive Kommunikation dient dazu:

- unterschiedliche Interessen sichtbar zu machen, diese gemeinsam zu verhandeln und dauerhafte, tragfähige Problemlösungen zu erarbeiten
- Klarheit über die eigene Aufgabenstellung zu erhalten, den Verantwortungs- und Handlungsspielraum zu kennen und auszufüllen
- den Austausch von Informationen zu gewährleisten, um Arbeitsaufträge erfolgreich zu erfüllen

Persönliche Information = die Pflicht sich selbst zu informieren

Unsere Grundsätze dabei sind im Wesentlichen folgende:

- korrekte Umgangsformen
- Offenheit – Ehrlichkeit
- Konfliktfähigkeit
- Klarheit und Transparenz
- Toleranz
- Schweigepflicht
- Gesprächsbereitschaft

Das Managementsystem und das vorliegende Managementhandbuch sollen sicherstellen, dass

- wir gemeinsame Spielregeln/Regeln für die Zusammenarbeit innerhalb der Organisation besitzen, kennen und nutzen
- die Schnittstellen gegenüber Dritten klar definiert sind
- wir Verbesserungen an unseren Leistungen, dank dokumentierten Prozessbeschreibungen und Vorgaben, sachlich und wirkungsorientiert umsetzen und kommunizieren können
- unser eingebrachtes Wissen gesichert und genutzt werden kann
- wir unsere Leistungserbringung nach Qualitätsmanagementgrundsätzen weiterentwickeln

Funktionsweise

Es ist wesentlich, dass alle Mitarbeiter verstehen, wie unser Managementsystem funktioniert. Nur so können wir sicherstellen, dass die Zielsetzungen erreicht werden können.

Die Verantwortlichkeiten für die Arbeitserfüllung sind grundsätzlich in diesem Managementhandbuch geregelt oder aufgezeigt.

Dienstweg

Für alle Informationen muss der Dienstweg eingehalten werden (siehe Organigramm). Nur in dringenden Ausnahmefällen kann man diesen überspringen, mit der Pflicht den Übersprungenen so bald als möglich zu informieren. Die Direktion hat das Recht, Informationen, welche für die Betriebsleitung benötigt werden, ohne Rücksichtnahme auf den Dienstweg direkt einzuholen.



Regelkommunikation

Um in der Kommunikation nichts dem Zufall zu überlassen, wird über die Regelkommunikation bereits vor Ablauf eines Jahres, eine Planung der verschiedenen Besprechungen in den Bereichen und unter den Bereichen festgelegt. Die jeweilig Zuständigen müssen sich an diese Planung halten und die Besprechungen/Sitzungen zeitgerecht vorbereiten.

Informationen für alle Mitarbeiter

Schriftlichen Mitteilungen werden nach Bedarf von der Direktion an alle Mitarbeiter verschickt. Sie beinhalten Informationen, Anweisungen und Neuigkeiten. Sie werden über die Software „Portale Personale“ an jeden einzelnen Mitarbeiter direkt versandt.



Strategische und Operative Führung



Leitbild

Die Notwendigkeit, in nachhaltiger Weise den derzeitigen Veränderungen Rechnung zu tragen und die immer knapper werdenden finanziellen Mittel wirtschaftlich richtig einzusetzen, erfordert grundsätzliche Planungsarbeit in jedem Bereich. Um unsere soziale Einrichtung diesen Anforderungen anzupassen, haben Verwaltungsrat und Mitarbeiter mit der Ausarbeitung des Leitbildes eine verbindliche Richtlinie für die Tätigkeiten und Aufgaben unserer Stiftung gegeben.

Ausgehend von einer umfangreichen Ist-Analyse (Stärken/Schwächen, Chancen/Risiken, Anforderungen der Interessenspartner, Rahmenbedingungen, gesetzliche Vorgaben, Markt/Umfeld/Trends, mögliche Verbesserungspotentiale...) legen wir unsere Firmenstrategie fest.

Methodisch greifen wir auf Umfragen, Fokusgruppen, allgemeine Kennzahlen, Statistiken und Qualitätswerkzeuge zurück.

Ausgehend vom Leitbild werden die strategischen – langfristigen Ziele formuliert und daraus die strategische Planung abgeleitet (3-5 Jahre). Die strategische Planung wird im Management-Review jährlich überprüft bzw. neu formuliert und kontinuierlich überwacht.

Politik & Strategie

Mission und Vision sowie festgeschriebene Werte unserer Einrichtung, werden hauptsächlich durch Vorleben und die Persönlichkeit der Führungskräfte kommuniziert. Die Kundenorientierung wird vor allem geprägt durch persönliche Kontakte unserer Mitarbeiter mit unseren Kunden (Bewohner und Angehörige). Die langfristige Ausrichtung und Entwicklung des Betriebes Griesfeld wird durch die Führungskräfte im Rahmen des Führungsprozesses vorgedacht. An den jährlichen Management-Reviews der Führungskräfte wird die Strategie unter Berücksichtigung interner und externer Veränderungen hinterfragt und gegebenenfalls angepasst. Sie legen jährlich den Ausbildungsbedarf der Mitarbeitenden aus Betriebssicht fest, leben den Führungsprozess vor und sind bestrebt, als Vorbilder für die Umsetzung der Werte zu agieren.



Strategische Ziele

Ausgehend vom Leitbild werden die strategischen – langfristigen Ziele formuliert und daraus der Programmplan abgeleitet. (3-5 Jahre).

Die strategische Planung wird im Management-Review jährlich überprüft bzw. neu formuliert.

Die strategischen Ziele werden von der Direktion ausgearbeitet und vom Verwaltungsrat genehmigt. Aus diesen Zielen werden langfristige Bereichsziele abgeleitet und in einer Jahresplanung festgeschrieben.

Operative Ziele

Die Bereichsleiter besprechen jährlich mit den MA die festgelegten Strategischenziele / Bereichsziele. Die MA werden durch eine Diskussion in die Umsetzung und Durchführung der Ziele miteinbezogen, um eine bessere Identifikation mit den vereinbarten Zielen zu erreichen.

Durch die MA-Gespräche wird sichergestellt, dass jeder einzelne MA einen persönlichen Beitrag zur Zielerreichung leistet. Aufgrund der festgelegten Maßnahmen werden einzelne Aufgaben an die Mitarbeiter delegiert.



Dienstleistungsentwicklung und Dienstleistungs-Charta

Unsere Charta der Dienstleistungen

- informiert: über die Aufnahmeformalitäten und das Dienstleistungsangebot
- verpflichtet: die Gewährleistung und Einhaltung eines bestimmten Qualitätsniveaus
- weist: die NutzerInnen auf ihre Rechte und Pflichten hin
- die Ansprechpartner : werden bekannt gegeben
- sie ist nützlich: für alle Interessenspartner

Organisationsentwicklung

- Unsere Organisation sollte leistungsfähiger werden
 - Die Zusammenarbeit effizienter
 - Die Arbeitsbedingungen befriedigender
 - Veränderungen sollten in Zukunft nicht mehr Angst hervorrufen
- In diesem Sinne ist Organisationsentwicklung ein Prozess, welcher kontinuierlich fortgesetzt wird.

Unsere Kernkompetenzen

Unsere Kernkompetenzen sind jenes Know-how, wodurch wir uns von anderen wesentlich unterscheiden können, das einen bedeutenden Anteil an der Leistungserstellung hat und das vom Kunden wahrgenommen werden kann. Kernkompetenzen sind immateriell, nützen sich nicht ab, müssen entwickelt werden, sind schwer zu kopieren und sind Betrachtungsobjekte des Managements. Unsere Kernkompetenzen sind folgende:

- biografie orientiert arbeiten
- bewusst und wirkungsvoll kommunizieren
- unternehmerisch und strategisch denken
- kreativ sein
- belastbar sein und mit Widerspruch umgehen können



Öffentlichkeitsarbeit

Landläufig haben Altenheime ein negatives Image, das heißt, dass ein Heimeintritt mit einem markanten sozialen Abstieg bzw. einer Entmündigung gleichgesetzt wird. Daher gelten unsere Bemühungen in der Öffentlichkeitsarbeit vor allem dieses negative Image zu verbessern und langfristig positiv zu beeinflussen. Die Verwirklichung unserer Leitbildaussagen bzw. unserer Vision ist für uns von primärer Wichtigkeit.

Die Öffnung nach außen, die verstärkte Integration ins Dorfgeschehen und die öffentliche Nutzung unserer Struktur sollen diese zu einer lebendigen Einrichtung machen.

Wir wollen gegen die Vereinsamung unserer Bewohner ankämpfen, indem wir Möglichkeiten zu sozialem Kontakt schaffen. Wir wollen das Haus nach außen hin öffnen und in das soziale Umfeld des Dorfes bzw. der Nachbargemeinden integrieren. Das Haus soll zu einem Begegnungsort für Menschen jeden Alters werden, um einerseits die Lebendigkeit des Hauses zu erhalten und andererseits ein Bewusstsein für das Alter als selbstverständlichen Teil des Lebens zu wecken.

Der Name unseres Hauses soll ein Markenzeichen für Qualität, Flexibilität, Offenheit, Kundenorientierung und nicht zuletzt auch für neue – vielleicht auch unkonventionelle Lösungen stehen.

Unsere Öffentlichkeitsarbeit wird jährlich neu geplant und beinhaltet eine vermehrte Medienpräsenz, fixe Informationsabende für die Gemeinderäte/-politiker und die Angehörigen, Referate zu Fachthemen, einen Tag der offenen Tür, die Einbindung der Vereine ins Heimgeschehen, verschiedene Feste und Feiern, sowie Diskussionsrunden für Betroffene zu verschiedenen Problemen.

Die interne Öffentlichkeitsarbeit ist auf unsere Mitarbeiter ausgerichtet. Ihre Äußerungen gegenüber den Bewohnern und anderen Zielgruppen prägen in erheblichem Maße die Meinung der Öffentlichkeit über unsere Einrichtung. Sie sind für uns die wichtigsten Imageträger. Durch gezielte Veranstaltungen soll die Unternehmensphilosophie bekannt gemacht werden. Durch systematisches Einbinden in verschiedene Aktivitäten soll eine Identifizierung der Mitarbeiter mit unserem Betrieb und die Zufriedenheit am Arbeitsplatz, verbunden mit einer Motivationssteigerung, erreicht werden.

Somit gelten alle unten angeführte Grundregeln für eine effektive Öffentlichkeitsarbeit. Diese Grundregeln sollten als Voraussetzung für eine konzeptionelle Öffentlichkeitsarbeit beachtet werden.

Systematische Planung	Erfolg wird sich langfristig nur einstellen, wenn bewusst alle Möglichkeiten des Kommunikationsprozesses genutzt werden
Glaubwürdigkeit	Ist oberstes Gebot. Es ist wichtig, nicht zu überreden, sondern zu überzeugen. Alle Informationen müssen überprüfbar sein.
Souveränität	Wenn wir davon überzeugt sind, dass unsere Arbeit gut, richtig und qualifiziert ist, kann uns nichts und niemand verunsichern.
Bescheidenheit	Öffentlichkeitsarbeit ist nicht nur Selbstdarstellung. Im Mittelpunkt steht der betroffene Mensch.
Rechtzeitigkeit	Aktualität macht Meldungen interessant! Die Botschaften sind rechtzeitig, also nicht zu früh, aber auch nicht zu spät zu senden.
Stetigkeit	Öffentlichkeitsarbeit ist ein stetiger Prozess. Sie darf nicht von Zufälligkeiten, Lust oder Laune abhängen. Stetigkeit bedeutet Beständigkeit.



Praktikanten – Kinder – Jugendliche

Da im Bereich der Altenpflege künftig ein Vakuum in der Personalbeschaffung entstehen wird und sich hier sicherlich Chancen für den Arbeitsmarkt ergeben werden, müssen wir durch die Öffnung und die Sensibilisierung der Kinder und Jugendlichen auf unsere Einrichtungen positiv aufmerksam machen. Das Einbinden in das Tagesgeschehen der Kindergärten und Schulen gibt diesen die Möglichkeit unsere Realität kennenzulernen. Wir fördern regelmäßige Besuche und gemeinsame Projekte.

Es ist ein gegenseitiges Geben und Nehmen. Die Alten werden als Wissensbörse genutzt und die Kinder/Jugendlichen bringen frischen Wind in unsere Struktur. Schwellenängste werden abgebaut.

Den Fachschulen bieten wir die Möglichkeit von Fach- und Sozialpraktikas.

Bei der Arbeit mit Praktikanten haben wir uns zur Aufgabe gemacht, ihnen die Auseinandersetzung zwischen Theorie und Praxis zu ermöglichen.

Wir stellen jedem Praktikant eine Bezugsperson zur Verfügung, welche ihn durch das Praktikum begleitet. Wir halten uns an die vorgegebenen Zielsetzungen der einzelnen Ausbildungsstätten und bleiben mit jenen in Kontakt.



Evaluation & Controlling

Um den Erfüllungsgrad unserer strategischen Ziele messen zu können, haben wir ein strategisches Controlling eingeführt. Um die verschiedenen Ergebnisse klarer darzustellen und zuzuweisen, werden die unten angeführten Erhebungen durchgeführt.

Review-Systematik

In regelmäßigen Abständen werden vom QM die Auswertungen der Erhebungen durchgeführt und bei Abweichungen eine Vertiefung bzw. ein Qualitätszirkel oder Projekt initiiert.

- Zufriedenheitsmessungen (Focusgruppen, Interviews, Fragebögen)
- Ergebnisse von Audits
- Prozesskennzahlen
- Erfüllungsgrad der Projekte bzw. QZ
- Fehlermeldesystem-Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- Folgemaßnahmen vergangener Management-Reviews
- Stärken/Schwächenanalyse

Aufgrund der Ergebnisse werden dann die strategischen Ziele überarbeitet.

Aus der gemeinsam durchgeführten Analyse wird die Wirksamkeit des QMS und die Verbesserung der Kundenanforderungen sichtbar.

Aufgrund der geplanten Projekte wird sichergestellt dass die notwendigen finanziellen Mittel vorhanden bzw. im Haushaltsvoranschlag berücksichtigt werden.



Pflegeprozess

Unser Pflegekonzept

In unserem Leitbild haben wir uns ganz klar und unmissverständlich dem Konzept der ganzheitlichen Pflege verschrieben.

Unser Ziel ist es, Lebensqualität, Autonomie und Tätig-Sein zu ermöglichen bzw. zu steigern. Lediglich Körperpflege und Unterbringung zu organisieren, um alte Menschen zu verwalten, genügt uns nicht.

Die Selbständigkeit, die freie Willensentscheidung, die soziale Kompetenz der Senioren sollen so lange wie möglich erhalten bzw. gefördert werden. Unter Selbständigkeit ist aber nicht vorrangig der Körper gemeint, sondern der Geist und die Psyche, also selbständig denken, fühlen und natürlich selbst entscheiden oder mitentscheiden dürfen.

*Das Alt- oder Behindert-Sein gelingt betagten Menschen besser,
wenn sie mit Menschen konfrontiert sind,
die dieser Lebensphase bewusst Würde zugestehen.*



Wir versuchen den Tagesablauf so zu gestalten, wie es dem Leben in einem privaten Haushalt entspricht. Die innere Struktur und die Organisation unseres Betriebes orientieren sich am ganz normalen Alltag. Eng damit verknüpft ist das Individualitätsprinzip. Individualität bedeutet, dass der alte Mensch Einfluss auf seinen Alltag nehmen und diesen Alltag individuell gestalten kann. Wir sind verpflichtet auf seine Wünsche und Vorlieben Rücksicht zu nehmen. Natürlich lässt sich dies nicht zu 100% verwirklichen, aber das ist unser Ziel.



Anmeldung und Aufnahme

In unserer Einrichtung werden selbständige, leicht-, mittelgradig- und schwer pflegebedürftige Personen aufgenommen, unabhängig von Geschlecht und Muttersprache.

Unsere Pflegeüberleitung hat bei der Vormerkung und Anmeldung eine besonders wichtige Rolle. In einem persönlichen Informationsgespräch können in Ruhe alle Fragen, die sich im Zuge einer Übersiedelung in unser Haus stellen, besprochen werden.

Wir geben alle Informationen über die Heimkosten, über die Möglichkeiten finanzieller Unterstützungen, über die notwendigen Unterlagen für die Aufnahmeformalitäten, über den Heimalltag usw.

Wir klären in diesem Gespräch, ob unser Leistungsangebot den Anforderungen des Antragsstellers entspricht. An dieses Gespräch schließt sich auch ein Rundgang durch das Haus an, um mögliche Schwellenängste abzubauen.

Wenn zukünftige Bewohner eigene Möbel mitbringen wird dies bei der Aufnahme festgehalten. Das persönliche Eigentum des Bewohners wird bei Auszug bzw. Ableben vom selben bzw. den Angehörigen abgeholt.

Kurzzeitpflege als Entlastung für pflegende Angehörige.

Wir bieten einen befristeten Aufenthalt von einigen Wochen in einem Einbett- oder Zweibettzimmer. Somit haben pflegende Angehörige die Möglichkeit Urlaub zu machen oder sich einfach zu erholen.

Einleben

Die Informationssammlung im Pflegeprozess beginnt bei der Pflegeüberleitung. Dort werden die ersten Informationen z.B. anagrafische, persönliche sowie ärztliche/medizinische Daten über den zukünftigen Bewohner gesammelt. Entsprechend unseren Prozessen werden die Informationen laufend ergänzt. Alles Weitere ist im Pflegeprozess beschrieben.



Pflegeplanung

Pflegeprozess nach Fichter / Meier

Unser Pflegekonzept lehnt sich an das Pflegemodell von Maria Riedl an.

Wir wollen nicht etwas Gutes tun, sondern etwas Gutes bewirken.

In der täglichen Pflege stehen folgende Punkte im Vordergrund:

- Selbstwert (Ich-Identität) steigern
- mehr Handlungsspielraum geben
- Orientierungshilfen geben
- versuchen ein DAHEIMGEFÜHL zu schaffen

Die positive Rückmeldung des Umfeldes und eine umfassende Qualität der Dienstleistungen sind uns wichtig. Die Qualität der Pflege wird sichergestellt durch:

- fachlich hochqualifizierte Mitarbeiter
- Pflegedokumentation
- Pflegeplanung
- Pflegevisiten
- Dienstübergaben bzw. -besprechungen
- diverse Standards zur sozialen und medizinischen Pflege
- wertschätzender Umgang

Pflegeplanung

Wir haben uns ganz einer aktivierenden (Erhalt der Fähigkeiten) oder einer reaktivierenden (Wiedererhalt von verlorenen Fähigkeiten) Pflege verschrieben. Wir glauben, dass durch den Erhalt der größtmöglichen Selbständigkeit auch die Selbstachtung und dadurch auch die Lebensqualität im Senium äußerst positiv beeinflusst werden.

In unserem Heim sind viele Pfleger um das Wohl unserer Bewohner bemüht. Deshalb müssen wir die Pflege koordinieren und vereinheitlichen. Planung ist dabei die halbe Arbeit.

Mit Hilfe der Pflegeplanung können wir eine ziel- und kundenorientierte Pflegequalität garantieren.

Wie jede Planung so basiert auch die Pflegeplanung auf folgenden 6 Schritten:

- Informationssammlung
- erkennen von Problemen und Ressourcen (=Pflegediagnosen)
- festlegen der Pflegeziele
- Planung von Pflegemaßnahmen
- Durchführung der Pflege
- Beurteilung der Maßnahmen und der Wirkung der Pflege auf den Bewohner

Während der Informationssammlung werden alle Informationen (sei es Krankenhausberichte, ärztliche Atteste, sei es Beobachtungen) gesammelt, um zu einer pflegerischen Einschätzung zu gelangen. Dadurch gelangen wir zum Erkennen von Problemen und von Ressourcen (Restfähigkeiten) des Bewohners.

In Zusammenarbeit mit dem Bewohner werden dann Pflegeziele vereinbart und geeignete messbare Maßnahmen ausgemacht, um dieses Ziel zu erreichen. Darauf folgt die Durchführung der Pflege(maßnahmen) und nach einer genau festgelegten Zeit die Auswertung bzw. Beurteilung der gesetzten Maßnahmen (d.h. ist das gesetzte Ziel erreicht worden, teilweise oder nicht erreicht worden?). Und nun beginnt von neuem der Regelkreis...



Pflegediagnose

Aufgrund der erhaltenen Informationen und der Beobachtungen wird die Pflegediagnose formuliert und die Ressourcen festgehalten.

Die Pflegediagnose unterteilt sich in:

- Pflegediagnosetitel
- Ätiologie (Lehre von der Krankheitsursache)
- Symptomatik (Zeichen)

Festlegen der Pflegeziele

Die Pflegeziele richten sich nach der Pflegepriorität und den erwünschten Pflegeergebnissen und sie werden in Absprache mit dem Bewohner bzw. dessen Bezugsperson festgelegt.

Planung der Maßnahmen

Die Maßnahmen werden individuell oder nach Standard geplant. Die Maßnahmen werden in Absprache mit dem Bewohner bzw. dessen Bezugsperson festgelegt.



Grundpflege

Durchführen der Pflege

Unser Betrieb sorgt für die hauswirtschaftliche, soziale, krankenpflegerische, rehabilitative und ärztliche Begleitung und Betreuung von betagten Menschen beiderlei Geschlechts.

Unser Ziel ist es, Lebensqualität, Autonomie und Tätig-Sein zu ermöglichen bzw. zu steigern. Lediglich Körperpflege und Unterbringung zu organisieren, um alte Menschen zu verwalten, genügt uns nicht.

In unserem Leitbild haben wir uns ganz klar und unmissverständlich dem Konzept der ganzheitlichen Pflege verschrieben.

Die Selbständigkeit, die freie Willensentscheidung, die soziale Kompetenz der Senioren sollen so lange wie möglich erhalten bzw. gefördert werden. Unter Selbständigkeit ist aber nicht vorrangig der Körper gemeint, sondern der Geist und die Psyche, also selbständig denken, fühlen und natürlich selbst mitentscheiden dürfen. Unser strategisches Ziel ist es das Wohlbefinden der Bewohner zu steigern und Dienstleistungen, welche alte Menschen benötigen, anzubieten. Das heißt, dass die Angebote der Nachfrage entsprechen sollen.

Technische Pflege



Medizinische Pflege

Die medizinische Pflege soll zur Linderung von Leiden beitragen. Wir garantieren eine ärztliche und krankenpflegerische Betreuung bei Bedarf. Die Grundlage zur Durchführung der medizinischen Pflege ergibt sich durch die Anweisung der Ärzteschaft und durch festgelegte und dokumentierte Expertenstandards.

Psychosoziale Pflege/Betreuung

Soziale Betreuung steht bei uns über medizinischer Versorgung. Sie umfasst individuell angepasste aktivierende Körperpflege. Jeder Bewohner bestimmt das Ausmaß der Pflege selbst. Der Pflegeplanung liegt eine umfassende Biografiearbeit zu Grunde. Auf diese baut dann die gesamte soziale Betreuung auf.



Extras

„Ohne Tätig-Sein ergeben sich im Leben keine sinnfüllenden Perspektiven“. Unter diesem Motto bieten wir verschiedene Freizeitangebote und möchten damit Sinn und Farbe in den Heimalltag unserer Gäste bringen. Es handelt sich hierbei um Zusatzangebote die regelmäßig stattfinden, wie z.B. Gymnastik, Sitztänze, Tombola, Spaziergänge, Handarbeiten, Ausflüge u.v.m.

Für die Freizeitgestaltung ergeben sich daraus folgende übergeordnete Ziele der Intervention:

- **Optimierung:** Schaffung günstiger Entwicklungsbedingungen durch Anregung und Förderung
- **Prävention:** vorbeugende Maßnahmen im psychosozialen Bereich, Erhaltung größtmöglicher Autonomie und Selbstbestimmung
- **Rehabilitation** im Sinne von Wiedererwerben und Erhalten der Fähigkeiten zur Lebensbewältigung
- **Förderung** der Lebenszufriedenheit durch aktivierende Betreuung

Essen und Service

Verpflegung, Unterkunft und Service, die sogenannten Hotelleistungen, haben maßgeblichen Einfluss auf die Zufriedenheit und das Wohlergehen der Bewohner. Die Mahlzeiten nehmen dabei einen besonderen Stellenwert in ihrem Tagesablauf ein. Das gastronomische Leistungsangebot beschränkt sich daher nicht allein auf eine ausgewogene bedarfsgerechte Ernährung. Neben einer optimalen Versorgung mit allen lebenswichtigen Nährstoffen sollen Mahlzeiten auch soziale und psychische Bedürfnisse der Bewohner erfüllen. Freude und Genuss bei Tisch, die Kommunikation mit den Mitbewohnern, die sogenannte soziale Akzeptanz, das Fördern und Fordern der geistigen und körperlichen Fähigkeiten sind wichtige Faktoren, die in einer ganzheitlichen Heimgastronomie entsprechende Berücksichtigung finden müssen.

Überprüfung und Evaluation der Pflege



Abbildung - Die Schritte im Gesundheitsprozess
Quelle: Österreichische Pflegezeitschrift 01/05; Fachbeitrag

Der Gesundheitsprozess ist ein Kreislauf, der es erfordert, alle Prozessschritte ständig zu überdenken und gegebenenfalls neu anzupassen. Da alle Schritte zusammenhängen, zieht ein geänderter Schritt zwangsläufig Veränderungen der anderen Schritte nach sich.

Was versteht man nun unter „Evaluierung“?

In einfachen Worten ausgedrückt ist eine Evaluierung die Bewertung eines Gegenstandes oder einer Handlung, genauer gesagt: die Bewertung eines Ergebnisses.

Durch eine Evaluierung misst man, wie erfolgreich man beim Erreichen eines Ziels war. Evaluierung kann ergebnisorientiert (d.h. man misst nur das tatsächliche Ergebnis) oder prozessorientiert (d.h. man misst, auf welche Weise das Ziel erreicht wurde) sein.



Nachbetreuung

Nachbetreuung wird von den Bezugspflegern gewährleistet. Die Direktorin schließt mit einem Gespräch, welches nach zka. 3 Monaten nach Auszug bzw. Ableben erfolgt, diesen Kreis.

Pflegedokumentation

Die Pflegedokumentation wird bei allen Bewohnern durchgeführt und garantiert die Rückverfolgbarkeit der Leistungen. Sie dient dazu eine einheitliche und zielführende Pflege zu gewährleisten. Weiters dient sie als Informationsquelle für Dritte (Arzt ...). Es werden auf alle Fälle die Richtlinien des Privacy-Gesetzes eingehalten.

Reinigung

Für die Reinigung ist ein ökonomisch/ökologisches Arbeiten unabdingbar. Daher erfordert es eine gute Planung sei es in Bezug auf Arbeitszeiten, als auch auf Mittel und Geräte. Die Mitarbeiter werden regelmäßig im Umgang mit den vorhandenen Ressourcen geschult.

Wäscherei

Wir legen großen Wert auf einen sorgfältigen Umgang mit den persönlichen Wäschestücken unserer Bewohner.



Personalmanagement



Personalentwicklung

*„Man kann einem Menschen nichts lehren,
man kann ihm nur helfen,
es in sich selbst zu entdecken“*

(Galileo Galilei)

Die Anforderungen an die Altenheime haben sich in den letzten Jahren grundlegend verändert. Dies bedeutet auch höhere Anforderungen an unsere Mitarbeiter. Mitarbeiter sind die wesentlichen Ressourcen der Organisation und damit ein strategischer Erfolgsfaktor. Umfassende Personalentwicklungsprogramme sind unabdingbar. Verantwortungsbewusste und motivierte Mitarbeiter sind unser größtes Kapital. Daher ist es für uns eine Herausforderung die Arbeitsplätze attraktiv zu gestalten, Weiterentwicklung durch neue Formen der Mitarbeiterbeurteilung zu erkennen und zu fördern.

Die Qualität unserer Arbeit hängt zu einem großen Teil von unseren Mitarbeitern ab. Daher widmen wir der Unterstützung, Ausbildung und Weiterbildung großes Augenmerk.

Auch stellen wir Praktikumsplätze zur Verfügung.

Personalplanung

Personalplanung ist ein Teil der Unternehmensplanung. Sie soll in die nahe, mittlere und ferne Zukunft vorausschauend alle Maßnahmen berücksichtigen, die erforderlich sind, damit wir zur Erreichung unserer Ziele die erforderlichen Mitarbeiter zur Verfügung haben. Dabei müssen die Qualität und Quantität der Mitarbeiter, ihr Einsatz zur richtigen Zeit am richtigen Ort, die Einhaltung von Kosten und geplanten Kostenverläufen sowie individuelle Erwartungen und betriebliche Erfordernisse berücksichtigt werden.

Auswahl und Einführung der Mitarbeiter

Auf die Bedarfserhebung im Sinne der geltenden Gesetze folgt eine Ausschreibung auf unserer Homepage und anderen Medien. Anhand eines individuellen Anforderungsprofils orientieren wir uns bei der Auswahl nach der beruflichen Qualifikation und Erfahrung, sowie auch nach persönlichen Fähigkeiten wie Flexibilität, Lernbereitschaft und Teamfähigkeit.

Beim Vorstellungsgespräch werden die weiteren Anforderungen (Persönlichkeit, Identifikation ...) geprüft und die Eignung für die Stelle festgestellt. Die Direktion entscheidet über die Aufnahme in den Dienst.

Die Einführung der neuen Mitarbeiter wird durch einen dafür beauftragten Bediensteten über drei Monate begleitet.



Aufnahme und Begleitung von Praktikanten

Eine gute Ausbildung ist uns ein Anliegen. Daher nehmen wir regelmäßig Praktikanten der verschiedenen Ausbildungen im sozialen Bereich in unserer Einrichtung auf. Die Praktikanten werden von einer Bezugsperson ständig begleitet. In regelmäßigen Zwischengesprächen versuchen wir auf die Wünsche der Praktikanten einzugehen und ein regelmäßiges Feedback zu geben.

MA-Entwicklung

Das Mitarbeitergespräch bildet einen wesentlichen Bestandteil einer zielführenden Personalentwicklung. Es ist ein wichtiges Führungsinstrument und dient zur Verbesserung der Kommunikation bzw. soll die Mitarbeitermotivation steigern.

Die Notwendigkeit der Kontrolle ergibt sich aus jeder Zielsetzung. Es muss kontrolliert werden, ob oder wie weit die Ziele erreicht worden sind. Der Vorgesetzte muss mit seinen Mitarbeitern Kontakt haben, um festzustellen, ob diese an der Erfüllung der delegierten Aufgaben arbeiten. Jeder Vorgesetzte hat also die Pflicht und das Recht, die Durchführung der von ihm delegierten Arbeiten zu überwachen und die erreichten Ergebnisse zu kontrollieren. Kontrolle ist kein Zeichen des Misstrauens. Die Durchführungskontrolle erfolgt in Form von Stichproben und in unregelmäßigen Abständen.

Persönliches Verantwortungsbewusstsein jedes Mitarbeiters ist Voraussetzung dafür, dass allzu weitgehende Kontrollen überflüssig werden.

Mit der Übertragung der Verantwortung über die verschiedenen Prozesse bzw. Teilprozesse an die Mitarbeiter und nicht nur an das Führungsteam, wird das Vertrauen in das Können der Einzelnen nochmals verstärkt hervorgehoben.

Die Bereichsleiter müssen bestrebt sein, laufend ihr Wissen und Können zu erweitern; dies gilt auch für ihre Mitarbeiter.

Die Fort- und Weiterbildung wird von den Führungskräften unterstützt, vorgeschlagen und bei Bedarf angeordnet

Mitarbeitergespräche

Das Mitarbeitergespräch bildet einen wesentlichen Bestandteil einer zielführenden Mitarbeiterentwicklung. Es ist ein wichtiges Führungsinstrument und dient zur Verbesserung der Kommunikation bzw. soll die Mitarbeitermotivation steigern.

Aus- und Weiterbildung

Die Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitern ist ein zentraler Schwerpunkt im Personalmanagement. Das Führungsteam definiert im Rahmen einer Koordinierungssitzung die zentralen Aus- und Weiterbildungsanforderungen. Ergänzend dazu werden von den einzelnen Bereichsleiter zur Entwicklung bzw. zur Überarbeitung des Schulungsplanes folgende Informationen gesammelt:

- Schulungsbedarf – laut Mitarbeitergespräche
- Schulungsbedarf auf Grund gesetzlicher Vorschriften
- Schulungswünsche aller Führungskräfte

Schulungen werden in erster Linie durch interne bedarfsorientierte Weiterbildungsprogramme zu aktuellen Themen angeboten.

Der Schulungsplan gibt uns eine Übersicht aller Schulungstage und –schwerpunkte. Die Evaluation der Schulungen erfolgt über Bewertungsbögen oder in den Mitarbeitergesprächen. Die Umsetzung wird über die Dienstbesprechungen weitergeleitet.



Ressourcenmanagement

Beschaffung

Die Qualität unserer Dienstleistungen hängen zum Teil auch mit der Qualität unserer Lieferanten bzw. mit den gelieferten Produkten zusammen. Daher ist es uns wichtig eine gute Auswahl zu treffen. Wir möchten bei der Auswahl nichts dem Zufall überlassen und unseren Lieferanten Einblick in unser Bewertungssystem geben.

Unsere Lagerverwaltung soll so aufgebaut sein, dass sie übersichtlich und den Hygienebestimmungen entspricht. Kontrollen und Bedarfserhebungen können somit effizient durchgeführt werden.

Lager

Alle Lager werden mit entsprechenden Namen gekennzeichnet und entsprechen in der Einrichtung bzw. Ausrichtung den geltenden Gesetzes- bzw. Hygienebestimmungen. Alle Waren werden sofort nach Anlieferung ohne Zwischenlagerung in die entsprechenden Lagerbereiche oder zur Endbestimmung gebracht. Die Warenannahme erfolgt durch den jeweiligen Bereichsleiter bzw. einen von ihm delegierten Mitarbeiter und wird mit einem Überprüfungsvermerk auf dem Lieferschein versehen. Die Waren werden durch produktspezifische Beschreibung identifiziert. Die Entnahme der Waren aus dem Lager erfolgt streng nach FIFO bzw. das Ablaufdatum wird regelmäßig kontrolliert. Verdorbene bzw. verfallene Ware wird ordnungsgemäß entsorgt.

Partnerschaften

Ein wesentliches Merkmal von Empowerment ist die „fluide Organisation“. Die Fähigkeit und der Wille, zum Erfolg des Altenheimes beizutragen, werden wichtiger als organisatorische Strukturen und Grenzen. Diesen Grundsatz dehnen wir über die äußeren Grenzen des Altenheims aus. Wir bauen mit unseren Partnern gemeinsames Wissen auf, das immer freier hin- und herläuft.

Im Zuge der Umsetzung des Excellence Programms werden die Beziehungen zu unseren Partnern laufend verbessert. Wenn die gegenseitigen Erwartungen klar definiert sind, kann man in der Planung entsprechenden agieren.

Unter Partnerschaften verstehen wir:

- Einbindung und Begleitung von Ehrenamtlichen
- Angehörigen
- Sozialsprengel und Krankenhaus
- Praktikanten – Kinder – Jugendliche
- Gemeinde und sonstige Interessenspartner
- Lieferanten

Arbeitsumgebung

Die Eignung der Arbeitsumgebung und Infrastruktur zur Erreichung unserer Ziele wird mindestens jährlich im Zuge der Durchführung der Arbeitssicherheit evaluiert.

Berücksichtigt werden auch physische Arbeitsfaktoren wie Schmutz, Lärm, Arbeitsschutz, Feuchtigkeit und Hygiene. Die Dokumentation erfolgt im Zuge der Arbeitsplatzevaluierung. Für diese Aufgabe wurde eine externe Fachkraft in Sachen Sicherheit am Arbeitsplatz beauftragt. Somit garantieren wir eine fachlich gute und unabhängige Beratung.

Infrastruktur und Haustechnik

Der haustechnische Bereich nimmt einen wesentlichen Stellenwert in unserem Haus ein.

Wichtigste Aufgaben dieses Bereiches sind:

- Sicherstellung eines aus technischer Sicht gesehenen störungsfreien Heimbetriebes
- Verhinderung von Gefahren
- Werterhaltung von Gebäuden und Investitionsgütern
- Technische Prüfungen gemäß gesetzlichen Vorgaben
- Wartung qualitätsrelevanter Mess- und Prüfmittel
- Zusammenarbeit mit externen Lieferanten



Wartung & Instandhaltung

Regelmäßige Wartung von Geräten und Gegenständen sowie die Sicherheitskontrollen tragen zur Arbeitssicherheit bei.

Der Bereich Haustechnik ist dafür verantwortlich, das Gebäude, die Räumlichkeiten sowie die Ausstattung in Ordnung zu halten und für die technische Sicherheit mit zu garantieren.

Wichtig ist uns auch die Pflege der Innenausstattung und der Außen- und Gartenanlage. Ein gepflegtes Äußeres trägt dazu bei, dass bei Besuchern und Interessenten der Einrichtung ein positiver Eindruck entsteht.

Wir lassen die von uns angewandten Prüf- und Messmittel regelmäßig auf ihre Funktionsfähigkeit prüfen, um möglichst früh Abweichungen der Messergebnisse zu erkennen. Die Rückverfolgbarkeit der Geräte mit den entsprechenden Kontrollen wird durch die Erfassung in einer eigenen Tabelle sichergestellt. Für gesetzlich vorgesehene Wartungen gibt es Wartungsverträge mit Fachfirmen. Wartungen und Instandhaltungen werden über eine dafür zur Verfügung gestellte Software verwaltet.

Notfallmanagement

Im Sinne der geltenden Gesetzesbestimmungen hat unsere Verwaltung einen Sicherheitsbeauftragten, Sicherheitssprecher und einen Arbeitsmediziner ernannt. Diese haben die Aufgabe den Arbeitgeber bei der Durchführung des Arbeitsschutzes zu unterstützen und sich von dem Vorhandensein und der ordnungsgemäßen Benutzung der vorgeschriebenen Schutzvorrichtungen zu überzeugen. Es werden regelmäßig mögliche Gefahrenquellen geprüft und Maßnahmen für deren Beseitigung ergriffen.

Zusätzlich haben wir eine Notfallgruppe eingesetzt, welche in regelmäßigen Abständen Übungen und Überprüfungen organisiert.



Kontinuierliche Verbesserung

Beschwerdemanagement

*In einer Zeit dramatischer Veränderungen ist nur den Lernenden die Zukunft sicher.
Die Wissenden sind gerüstet, in einer Welt zu leben, die nicht mehr existiert.*

(Eric Hoffer)

Beschwerden und Anregungen werden von allen Bereichsleitern entgegen genommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das eigens dafür vorhandene Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf Anfrage schriftlicher - Bescheid innerhalb von 15 Tagen.

Gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung kann innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion „Einsprüche“ in der Abteilung Sozialwesen der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden.

Ist die Antwort auf eine Beschwerde bzw. einen Einspruch nicht zufriedenstellend, kann der Betreute oder sein Vertreter sich an den Volksanwalt wenden, der die Aufgabe hat, zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu vermitteln.

Fehler und Fehlermanagement

Fehler werden regelmäßig in den Bereichs – und Koordinierungssitzungen erfasst. Die Auswertung erfolgt ¼ jährlich durch den Qualitätsmanager. Es werden die nötigen Schritte festgelegt. Je nach Art und Umfang des Fehlers wird von der Direktion entschieden ob:

- ein Projekt durchgeführt wird
- ein Qualitätszirkel eingesetzt werden soll oder
- Maßnahmen von den Führungskräften festzulegen sind
- wie die Evaluation erfolgt wird im Einzelnen definiert

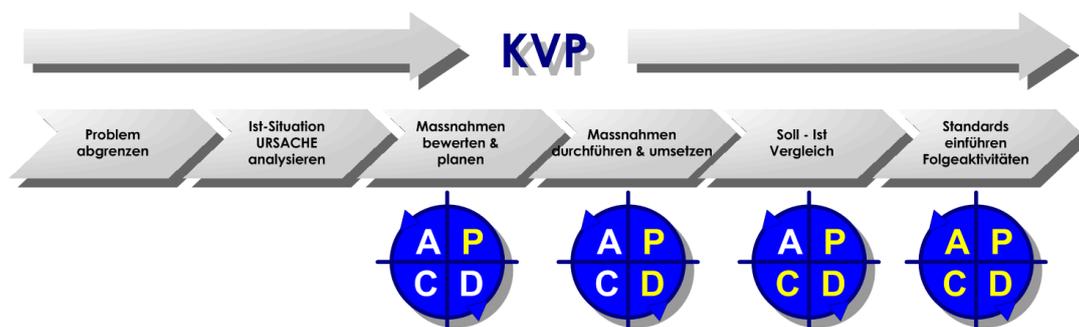
Kontinuierlichen Verbesserungsprozess

Unser strategisches Ziel ist es zu einer lebendigen lernenden Organisation zu werden, die alle zur Verfügung stehenden Instrumente und Methoden einsetzt und nutzt.

Wir sind bestrebt, das Bewusstsein bei unseren Mitarbeitern für eine lernende Organisation zu fördern.

Kontinuierliche Verbesserung heißt für uns

- uns regelmäßig neue Ziele zu setzen
- uns ständig weiterzuentwickeln sowohl als Organisation als auch die einzelnen Mitarbeiter
- uns regelmäßig zu evaluieren
- unser Tun immer wieder zu hinterfragen
- alle Abläufe orientieren sich an – Plan – Do – Check – Act





Messung & Analysen

Es werden, regelmäßig Daten erfasst und periodisch ausgewertet. Die Ergebnisse werden dem Führungsteam bekannt gegeben. Sofortmaßnahmen werden besprochen und der jeweilige Bereichsleiter ist für die Umsetzung verantwortlich bzw. zuständig.

Zufriedenheitsmessung

Wir überprüfen die Zufriedenheit unserer Kunden alle 3 Jahre über eine allgemeine Befragung (Fragebogen). Die selbständigen Bewohner werden direkt befragt, ansonsten die Angehörigen. Im Detail überprüfen wir regelmäßig die Zufriedenheit mit unserer Dienstleistung in Bezug auf die strategische Jahresplanung mit

- spezifischen Fragebögen
- Interviews
- Fokusgruppen
- Beobachtung

Zufriedenheitsmessungen sind etabliert

- in der Küche und mit dem Service / Ambiente
- mit Bewohner und Angehörige
- mit Mitarbeiter

Allgemeine Messungen – Prozessmessungen

Kundenbezogene Ergebnisse

- Zufriedenheitsmessungen
- Krankheitsbilder
- Stürze
- Dekubiti

Mitarbeiterbezogene Ergebnisse

- Zufriedenheitsmessungen
- Krankenstand
- Fluktuation der Mitarbeiter
- Gesellschaftsbezogene Ergebnisse
- Tagessatzentwicklung
- Image (Öffentlichkeitsarbeit)
- Freiwilligenarbeit
- Auslastungen (Feste und Feiern)

Audits & Assessments

Das interne Qualitätsaudit dient dem Erkennen von Schwachstellen im Qualitätsmanagementsystem und der Einleitung von Korrekturmaßnahmen; weiters der Berichterstattung über die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems, zum Vergleichen der Dokumentation mit dem tatsächlichen Ist-Stand und ist Basis für die Jahresplanung. Im Auditplan wird der zeitliche Ablauf, die zu auditierende Stelle, die Prozesse, die Auditoren festgehalten. Alle Prozesse werden einmal jährlich auditiert.

Audits werden in freundlicher, unterstützender und lösungsorientierter Atmosphäre durchgeführt.



Es kommen das Systemaudit und das Prozessaudit zum Einsatz.

Beim Systemaudit wird das gesamte Qualitätsmanagementsystem auditiert. Interne Audits werden für das gesamte System einmal jährlich durchgeführt.

Im Prozessaudit wird ein Prozess auditiert. Es wird dann durchgeführt, wenn die Geschäftsführung oder der Qualitätsmanager einen Prozess auf Einhaltung des festgelegten Ablaufes und wirkungsvolle Zielerreichung überprüfen möchte.

Das Qualitätsaudit zum Thema Pflegedokumentation und -planung wird mittels einer internen Expertengruppe durchgeführt. Diese überprüfen in periodischen Fallbesprechungen die Wirksamkeit der Planung, die Einheitlichkeit und Transparenz in der Durchführung der professionellen Pflege.



Managementsystem

Qualitätsmanagementsystem

Die Anforderungen an soziale Einrichtungen wie Altenheime haben sich in den letzten Jahren grundlegend verändert.

Die finanziellen Mittel für Soziale Einrichtungen werden begrenzt, das heißt die internen Prozesse müssen optimiert werden und entsprechende Kontrollsysteme aufgebaut werden.

Soziale Organisationen müssen sich zu Dienstleistungsunternehmen entwickeln und der Öffentlichkeit Einblick gewähren; dies soll durch transparente Abläufe und Information nach Außen geschehen.

Der Dienstleistungsbereich im Sozialwesen ist ein äußerst sensibles Gebiet, wie unten deutlich gemacht wird:

Eine lieblos erbrachte Dienstleistung kann weder umgetauscht noch rückgängig gemacht werden. Eine fehlerhaft erbrachte Dienstleistung im Gesundheits- oder Sozialbereich kann fatale Auswirkungen haben. Daher sind in unserem Bereich zwei Begriffe untrennbar miteinander verbunden: Qualität und Menschlichkeit. Unsere Stiftung möchte diese Rechnung tragen, indem wir uns zu einem qualitativ hochwertigen Dienstleistungsbetrieb entwickeln.

Qualitätskriterien für unsere Dienstleistungen sind:

- der Mensch im Mittelpunkt
- Leitbild, Unternehmenspolitik
- Preis / Leistungsverhältnis
- klare Strukturen / Kompetenzverteilung
- Nachvollziehbarkeit der Abläufe
- „Gute Küche“
- Individualität
- gemütliches Ambiente
- Kommunikation

Wir arbeiten bedürfnisorientiert, sei es unseren Bewohnern als auch unseren Mitarbeitern gegenüber. Das Prinzip der Bedürfnisorientiertheit ist scheinbar immer mit viel Geld verbunden. Wirkliche Bedürfnisse, die allerdings erkannt werden müssen, sind es aber nicht immer. Wenn wir uns bemühen, diesen Bedürfnissen gerecht zu werden, müssen nicht ständig Scheinbedürfnisse erfüllt werden, die wirklich viel Geld kosten. Unser Qualitätsmanagementsystem orientiert sich sehr stark an den Erwartungen und Wünschen unserer Auftraggeber. Sie definieren den Begriff Qualität. In dieses Qualitätsmanagementsystem passt daher nicht die Vorstellung von einem alten Menschen als unmündiger Bittsteller.

Dokumentationsanforderungen

Zur Beschreibung und Dokumentation des QM-Systems dient das Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH), die Prozessbeschreibungen (PB), die Standards (ST), die Formulare (FO) sowie die Checklisten (CL). Die Dokumentation ist hierarchisch in 3 Ebenen gegliedert, wobei die jeweils untere Ebene in Übereinstimmung mit den übergeordneten Dokumenten erstellt und freigegeben werden.

Die Prüfung auf Vollständigkeit, Aktualität oder Normkonformität erfolgt durch jeden Mitarbeiter. Jedoch muss mindestens einmal jährlich die gesamte Dokumentation überprüft werden. Diese Prüfung kann auch im Zuge der internen Audits erfolgen. Falls Änderungen durchzuführen sind, werden diese grundsätzlich nur vom Ersteller des jeweiligen Dokumentes durchgeführt.

Organisationshandbuch

Das QH beschreibt das QM-System und gibt Auskunft über die wesentlichen qualitätssichernden Aktivitäten. Die einzelnen Kapitel werden vom jeweiligen Verantwortlichen erstellt, mit dem Qualitätsmanager oder dem Fachkundigen auf Vollständigkeit hin überprüft und vom Qualitätsbeauftragten freigegeben (Vier-Augen-Prinzip).



Prozessbeschreibungen

Die Prozessbeschreibungen geben Auskunft über die wiederkehrenden Tätigkeiten und Abläufe in unserer Organisation.

Prozessbeschreibungen dienen:

- zur Instruktion neuer oder temporär eingesetzter Mitarbeiter
- zur Information der Prozessbeteiligten während der Arbeit
- zur Problemdefinition
- zur Optimierung
- zur Dokumentation des QM-Systems

Standards

Um die Qualität der Dienstleistungen zu garantieren, haben wir verschiedene Arbeitsabläufe standardisiert. So greifen wir in allen Bereichen, Pflege, Küche, Reinigung usw. auf bestehende Standards zurück und ermöglichen eine Qualitätssicherung

Lenkung von Vorgabedokumenten

Sämtliche relevante Dokumente werden allen Beteiligten zur Verfügung gestellt. Jeder Mitarbeiter kann die benötigten Unterlagen jederzeit im Intranet abrufen und ausdrucken.

Lenkung von Ergebnisdokumenten

Alle Vorgabe- und Ergebnisdokumente werden in einem für unsere Einrichtung erstellten Aktenplan auf EDV hinterlegt und archiviert.

Inkraftsetzung und Geltungsbereich

Unser Managementsystem nach ISO 9001-2015 (Qualitätsmanagement) und ISO 45001 (Sicherheits- und Gesundheitsschutzmanagementsystem) gilt verbindlich für den gesamten Betrieb Griesfeld.

Folgende Bereiche der Norm finden keine Anwendung:
Forschung und Entwicklung

Qualitäts-Beauftragter der obersten Leitung ist Fr. Ebner Cornelia
Qualitätsmanager in unserer Institution ist Frau Pichler Karin.



Beanstandung an unser System

Falls alle unsere Maßnahmen zur Vermeidung von Fehlern unerfüllt bleiben, und es doch zu Beanstandungen an unser QM-System seitens unserer Kunden kommen sollte, ist die Zertifizierungsgesellschaft zu informieren. Verantwortlich dafür ist die Qualitätsbeauftragte der obersten Leitung Fr. Ebner Cornelia.