



SeneCura
NÄHER AM MENSCHEN

QUALITÄTSBERICHT

1. Halbjahr 2023

SeneCura Kliniken- und
HeimebetriebsgesmbH



Impressum

Senecura Kliniken- und Heimebetriebsgesellschaft m.b.H.

A-1020 Wien, Lassallestraße 7a/Unit 4/Top 8

T +43 (0)1 585 61 59

F +43 (0)1 585 61 59-19

E office@senecura.at

www.senecura.at

Für den Inhalt verantwortlich

DI Martina Bramböck, Head of Quality, Senecura Gruppe

Dr. Markus Schwarz, operativer Geschäftsführer, Senecura Gruppe

Layout

DI Isabella Enigl-Kräftner

Wien, November 2023

Liebe Leserinnen und Leser,

es ist unsere Pflicht, unser Auftrag und unser aller Wille, unsere Bewohner:innen bestmöglich zu betreuen. Daher richtet sich die Pflege und Betreuung bei SeneCura neben den gesetzlichen Vorgaben auch nach Pflegestandards und -prozessen, die auf der Basis internationaler Expertenvorgaben entwickelt wurden und laufend an die sich ändernden Bedürfnisse unserer Bewohner:innen angepasst werden. Unser zentrales Qualitätsmanagement unterstützt unsere Einrichtungen dabei, die Qualität der Pflege und Betreuung sicherzustellen und kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Mit der regelmäßigen Veröffentlichung von Kennzahlen für jede Region möchten wir unsere Pflege- und Betreuungsqualität transparent darstellen.

Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Mit Hilfe unterschiedlicher Instrumente stellen wir einen unternehmensweiten Qualitätsstandard sicher. Regelmäßige, standardisierte Zufriedenheitsbefragungen unter unseren Bewohner:innen und ihren Angehörigen zählen genauso dazu wie ein definierter Prozess zur Bearbeitung jeglicher Rückmeldungen. Mittels interner und externer Audits wird regelmäßig die Einhaltung von fachlichen Vorgaben und Standards überprüft. Durch die konsequente strukturierte Identifizierung und Analyse von unerwünschten Ereignissen gehen wir proaktiv mit Risiken um und reagieren professionell bei nicht planbaren Vorkommnissen.

Laufende und gezielte Aus-, Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter:innen ist ein weiterer wichtiger Baustein für hohe Qualität. SeneCura entwickelt dafür auch eigene innovative Programme. Ein Beispiel dafür ist das wissenschaftlich fundierte Schmerzmanagement, für das wir als erster Pflegeheimbetreiber in Europa zertifiziert wurden.

Für Wünsche, Anregungen und Beschwerden steht den Bewohner:innen sowie ihren Angehörigen ein Ombudsmann zur Verfügung, den Mitarbeitenden die Ombudsfrau Personal.

Unser Ziel: Kontinuierliche Verbesserung

Wir nehmen unsere Verantwortung bei der Pflege und Betreuung von Menschen sehr ernst. Anhand von relevanten Kennzahlen überwachen und steuern wir daher unser Qualitätsmanagementsystem und entwickeln so unsere Qualitätsziele laufend weiter. Die Nutzung dieser und weiterer Instrumente ermöglicht die Identifizierung von Verbesserungspotenzialen und das Ableiten von Lenkungsmaßnahmen im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

Mit diesem Bericht, der Ergebnisse zu ausgewählten Teilen des Qualitätsmanagements darstellt, möchten wir Einblick in unsere umfassenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung geben.

Herzlichst, die SeneCura Geschäftsführung



Anton Kellner, MBA
CEO



Mag. Wolfgang Kaltenecker,
CFO



Dr. Markus Schwarz
COO

INHALT

1. DIE SENECURA GRUPPE	5
2. ÜBERBLICK QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM (QMS)	6
2.1. Zentrale Dokumentenlenkung	6
3. ERGEBNISSE UND STATUS ZUR QUALITÄTSARBEIT DER SENECURA PFLEGEHEIME	7
3.1. QM-Assessments	7
3.2. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	9
3.3. Rückmeldemanagement	10
3.3.1. Feedback extern	10
3.3.1.1. SeneCura Ombudsmann	11
3.3.2. Feedback intern	12
3.3.2.1. robin mood – Stimmungsabfrage	12
3.3.2.2. Fit2Work-Befragung – Arbeitsbewältigungsindex (ABI)	13
3.3.2.3. Praktikant:innenbefragung	14
3.3.2.4. SeneCura Ombudsfrau Personal	15
3.4. SeneCura Ethikbeirat	16
3.5. Pflegekennzahlen	18
3.5.1. Kennzahlen aus der Pflege	18
3.5.2. Professionelles Wundmanagement – Wundkonsil	18
3.6. Risikomanagement	19
3.6.1. Qualität und Risiken bewerten	19
3.6.2. Arbeitssicherheit	19
3.7. Zertifizierungen	20
3.8. Trainings zur Aus-, Fort- und Weiterbildung	21
3.8.1. SeneCura Online-Campus	21
3.9. Nachhaltigkeitsmaßnahmen	22

1. DIE SENECURA GRUPPE

Die SeneCura Gruppe betreibt in Österreich 89 Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen mit rund 7.300 Betten und Pflegeplätzen und zählt zu den Markt- und Innovationsführern bei der stationären Pflege. Wir betreuen jedes Jahr rund 8.300 Bewohner:innen in unseren SeneCura Häusern. Neben stationärer Pflege bieten wir auch betreutes Wohnen in SeneCura BePartments. Viele SeneCura Einrichtungen haben im Sinne von Generationenhäusern Kindergärten integriert.

Näher am Menschen

„Näher am Menschen“ ist seit der Unternehmensgründung 1998 der Leitsatz der SeneCura Gruppe. Er leitet uns im Umgang mit Bewohner:innen, ihren Familien, Mitarbeiter:innen sowie Lieferanten, Partnern und öffentlichen Stellen.

In der Betreuung orientieren wir uns an körperlichen und geistigen Ressourcen und fordern und fördern die Bewohner:innen individuell. Damit verhelfen wir den Menschen in unseren Häusern bestmöglich zu einem erfüllten, körperlich und seelisch gesunden und selbstbestimmten Leben.

Partner der öffentlichen Hand

Unsere Einrichtungen sind Betriebe mit Sitz in der jeweiligen Gemeinde. Sie werden als Vertragshäuser der österreichischen Bundesländer geführt und entsprechen darin öffentlichen Einrichtungen. Unsere Bewohner:innen bezahlen für ihren Pflegeheimplatz den landesspezifischen Tagsatz, der bei Bedarf über den Sozialfond des jeweiligen Bundeslandes gedeckt wird.

Ausbildung und Gesundheitssparte

Seit 2021 gehört die EMG Akademie in Graz, Fachakademie für Gesundheit, Pflege und Soziales, die allen Trägern offen steht, zur SeneCura Gruppe.

In der Gesundheitssparte umfasst unser Portfolio die OptimaMed Einrichtungen mit ambulanten und stationären Rehabilitationszentren, Gesundheitsresorts mit Angeboten für Gesundheitsvorsorge Aktiv (GVA) und Kur, Therapie- und Trainingszentren sowie ein Dialysezentrum. Pflegeeinrichtungen in Slowenien, der Tschechischen Republik und Kroatien sowie eine Dialyseeinrichtung in Slowenien komplettieren die SeneCura Gruppe.

SeneCura International

SeneCura ist seit 2015 Teil der französischen ORPEA Gruppe, mit Pflege- und Gesundheitseinrichtungen in 21 Ländern. Innerhalb dieser Gruppe ist SeneCura als Kompetenzzentrum für die Region Central and Eastern Europe verantwortlich.

www.senecura.at

2. ÜBERBLICK QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM (QMS)

Die Stabstelle Qualitätsmanagement entwickelt und stellt zahlreiche Instrumente zur Verfügung, um die Qualität in sämtlichen Bereichen sicherzustellen. Der vorliegende Qualitätsbericht zeigt Ergebnisse zu ausgewählten Teilen des Qualitätsmanagements.

Das QMS der SeneCura Gruppe ist grundsätzlich dezentral aufgestellt, wobei die direkte Verantwortung für die Qualität der Dienstleistungen bei den Teams vor Ort liegt.



Verleihung Schmerzmanagement-Zertifikat

Ein zentrales Team im Qualitätsmanagement unterstützt die Teams in den Einrichtungen durch entsprechende Instrumente, Auswertungen und auch Inspektionen, sowie durch die Unterstützung bei der Umsetzung vom QM-Systemen wie z. B. E-Qalin® für die Pflege.

Folgende Darstellung gibt einen Überblick über die Bereiche, zu denen Instrumente entwickelt wurden, die zentral durch das Qualitätsmanagement zur Verfügung gestellt werden:

Verordnungen	Qualitätsbewertungen	Dokumentenmanagement
Inspektionen	Schulungen	Rückmeldemanagement
Risikomanagement	E-Qalin® Pflegeheime	Befragungen
Audits	Organisationshandbuch	Qualitätsbilanz
	Kennzahlen	

2.1. Zentrale Dokumentenlenkung

Das SeneCura Dokumentenmanagement wird über eine elektronische Dokumentenablage und -lenkung bereitgestellt.

Derzeit sind 3500 Dokumente veröffentlicht die Richtlinien, Handbücher, Formulare, Checklisten, Anleitungen, Informationen etc. umfassen. Diese Dokumente sind verbindliche Dokumente des Unternehmens, die zu verwenden sind bzw. als Mindeststandard herangezogen werden sollen.

Spätestens alle zwei Jahre, werden allen verantwortlichen Autoren die Dokumente vorgelegt, um diese auf Gültigkeit und Aktualität zu überprüfen. Ein mehrstufiger Freigabeworkflow ist im System hinterlegt.

3. ERGEBNISSE UND STATUS ZUR QUALITÄTSARBEIT DER SENEcura PFLEGEHEIME

3.1. QM-Assessments

Um einen Überblick über den tatsächlichen Status der Qualität unserer Dienstleistungen auf Ebene der Einrichtungen zu bekommen, werden verschiedene Assessments für die Beurteilung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität durchgeführt. Es wird zwischen Selbstevaluierungen, internen Audits und Visiten der Fachbereiche unterschieden.

Alle Termine werden am Anfang des Jahres in einer gemeinsamen Terminübersicht eingetragen und laut Plan abgehalten. Zu jedem Ergebnis gibt es einen schriftlichen Bericht, aus welchem Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet werden. Jährlich werden alle Audit- und Visitenbögen evaluiert und neue Schwerpunkte für das darauffolgende Jahr definiert.

Selbstevaluierung

- Mindestens zweimal pro Jahr findet eine sogenannte Selbstevaluierung in den Betrieben statt. Diese wird von den Führungskräften im Haus (Hausleitung und Pflegedienstleitung) eigenständig mittels Selbstevaluierungsbogen durchgeführt. Ein umfangreicher, standardisierter Fragenkatalog zu qualitätsrelevanten Themen wird abgefragt.
- Prüfbereiche der Selbstevaluierung: Eingangsbereich, Hausleitung, Finanzbereich, Personalbereich, Verwaltung und Organisation, Näher am Menschen-Philosophie, Facility Management, Pflege und Betreuung, Küche und Verpflegung
- Im Anschluss an die Selbstevaluierung werden Maßnahmen zur Verbesserung von Seiten der Führungskräfte vor Ort gesetzt.



Audit

- Zweimal pro Jahr findet ein internes Audit durch die Regionaldirektor:innen im Betrieb statt. Anhand eines standardisierten Bogens werden sämtliche Risiko- und Qualitätsbereiche überprüft und im Anschluss daran Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet. Der festgelegte Zielwert ist ein Erreichungsgrad von mind. 90 % positiv bewerteter Punkte aus dem Audit.
- Das Audit beinhaltet eine Vorabesicht in Dokumente und Systeme, aber auch eine ca. eintägige Bestandsaufnahme vor Ort mit zahlreichen Stichproben und einem Hausrundgang.
- Prüfbereiche des Audits: Eingangsbereich, Hausleitung, Pflege und Betreuung, Verpflegung, Außenwirkung, Personal.

Pflegevisiten

- Zweimal pro Jahr werden durch die Care Quality Manager:innen Pflegevisiten anhand eines standardisierten Bogens durchgeführt. Ein Risikoanteil kann durch die Visite transparent gemacht werden. Hauptschwerpunkte der Pflegevisiten sind: Risikobewertung: Sturz, Dekubitus, Mangelernährung, freiheitsbeschränkende Maßnahmen, Pflegebericht, Pflegeassessment und deren Evaluierung, Medikamentengebarung, Suchtmittel, Vitalwertemonitoring, Körperpflege, Sturzprävention, Schmerzmanagement, Aktivitäten für Bewohner: innen, Inkontinenzversorgung und Wäscheversorgung.
- Im Anschluss an die Pflegevisite werden gemeinsam mit der PDL vor Ort Maßnahmen abgeleitet.

Hygienevisiten

- Einmal jährlich werden alle Betriebe einer Hygienevisite unterzogen. Dabei werden Hygienekonzepte, Hygienepläne, Reinigungs- und Desinfektionspläne sowie der Jahresüberwachungsplan und die technische Hygiene überprüft.

Technische Visiten

- Pro Jahr wird zumindest einmal in jedem Betrieb eine technische Visite durchgeführt. Hauptprüfthemen sind: Brandschutz, Sicherheitsbeleuchtung, Technikräume, Glockenrufanlage, Wartungsverträge und Wartungsübersicht aller technischen Geräte.

Reinigungsvisiten

- Jährliche Reinigungsvisiten zu den Themen Objektreinigung, Lagerhaltung, Abfallwirtschaft und Wäscherei finden in allen Betrieben statt.

Ernährungsvisiten

- Ernährungsvisiten bei den Bewohner:innen werden mindestens einmal jährlich von unserem Diätolog:innen durchgeführt

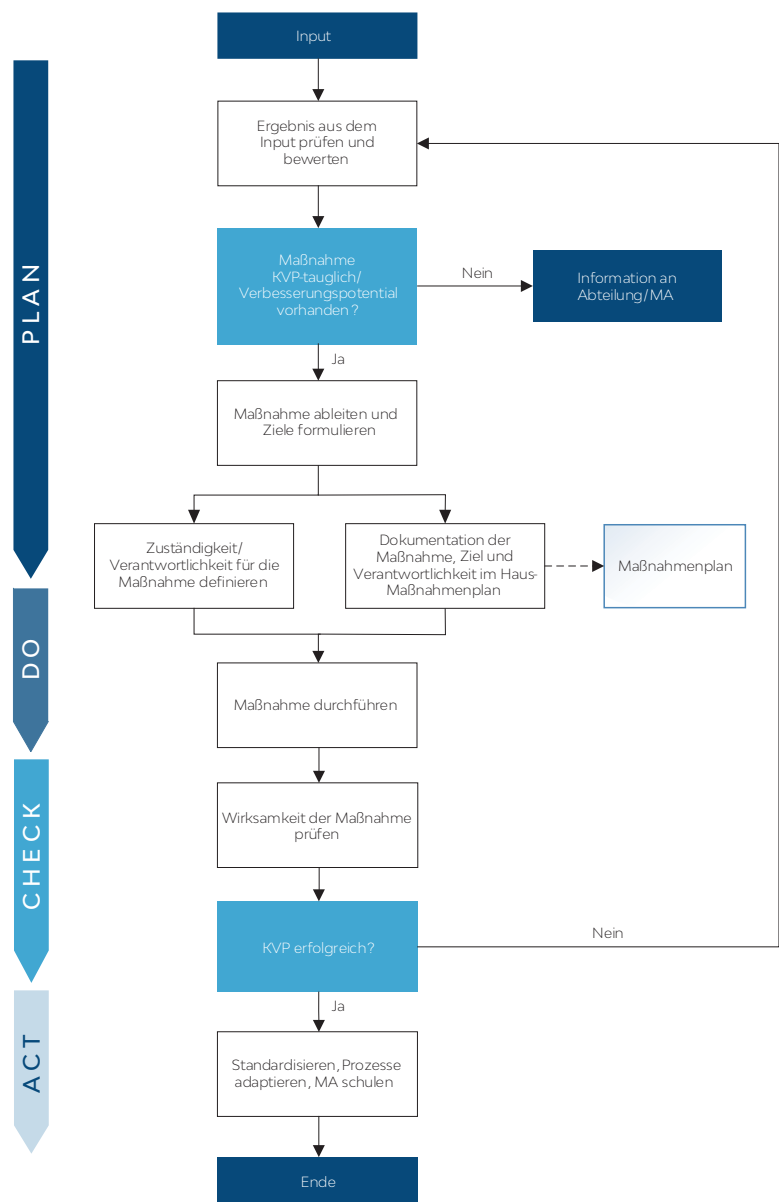
3.2. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Alle Instrumente des Qualitätsmanagements sind in einem haus- und unternehmensweiten kontinuierlichen Verbesserungsprozess zusammengeführt.

Die zentrale Steuerung des KVP erfolgt über die Maßnahmenplanung des Hauses bzw. der Region. Jedes Verbesserungsthema aus den unterschiedlichen Quellen (z. B. Befragungen, Behördenkontrollen, interne Überprüfungen) wird vor Ort von der Hausleitung und der Pflegedienstleitung dokumentiert und nachverfolgt. Die Besprechung der umgesetzten Maßnahmen erfolgt im Rahmen der regelmäßigen Besprechungen mit den Beteiligten und Vorgesetzten.

Zu den Inputs des KVP zählen Ergebnisse, Kennzahlen, Berichte und Informationen unter anderem aus:

- Internen Audits/Fachvisiten
- Selbstevaluierungen
- Befragungen (z. B. Bewohner:innen-, Praktikant:innen-, Mitarbeiter:innen-Befragung)
- Meetings
- Zielvorgaben der Geschäftsführung
- Behördenkontrollen und weitere externe Visitationen



3.3. Rückmeldemanagement

3.3.1. Feedback extern

Rückmeldungen (Beschwerden, Anregungen und Lob) von Bewohner:innen, Gästen, Angehörigen und Kund:innen geben wichtige Hinweise auf mögliche Verbesserungen der internen Abläufe oder Ausstattungen. Rückmeldungen sind daher eine gute Quelle für Verbesserungsvorschläge, die im Rahmen der Maßnahmenplanung aufgenommen und bearbeitet werden.

Die Bewohner:innen, Angehörigen und Bezugspersonen haben verschiedene Möglichkeiten Rückmeldung zu geben:

- Persönliches Vorbringen des Anliegens im Rahmen eines Gespräches mit den Führungskräften und Mitarbeiter:innen des Hauses, Mitarbeiter:innen der Zentrale oder dem SeneCura Ombudsmann
- Schriftliches Einbringen, z. B. mittels Rückmeldeformular und Rückmeldebrieffkasten
- Jährliche Bewohner:innen-Befragung

Zur Erfassung, Dokumentation und ggf. zur späteren Nachvollziehbarkeit von Rückmeldungen steht den Einrichtungen das elektronische Rückmeldebuch zur Verfügung, woraus auch regelmäßig Kennzahlen gezogen werden.

Beschwerdestatistik

Anteil Beschwerden (von Gesamtanzahl Bewohner:innen)	1. HJ 2023	2022	2021
	0,48 % ¹	0,48 % ¹	0,40 % ¹

1) Ergebnis bezieht sich ausschließlich auf Pflegeheime

3.3.1.1. SeneCura Ombudsmann



Der SeneCura Ombudsmann steht für die Wünsche, Anregungen und Beschwerden von Bewohner:innen, Angehörigen und anderen Bezugspersonen zur Verfügung.

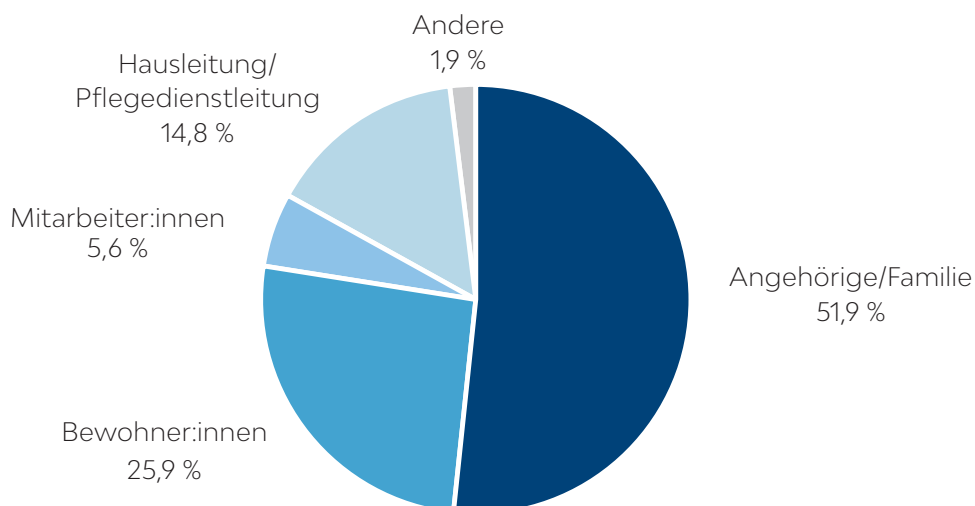
Er ist telefonisch erreichbar und hat Sprechtage in den Häusern. Ombudsmann Univ.-Prof. Dr. Gregor Wollenek verfügt über langjährige Erfahrung als Mitglied der Ethikkommission an der Medizinischen Universität Wien und als Mitglied der Menschenrechtskommission der Volksanwaltschaft.

Anzahl Kontaktaufnahmen mit dem Ombudsmann

1. HJ 2023	2022	1. HJ 2021 ¹	2020
54	109	71	123

1) Aufgrund des unerwarteten Ablebens unseres Ombudsmannes Dr. Günther Kräuter stand im 2. HJ 2021 kein Ombudsmann zur Verfügung.

Anteil Personengruppen, die den Ombudsmann kontaktierten (1. HJ 2023)



3.3.2. Feedback intern

3.3.2.1. robin mood – Stimmungsabfrage

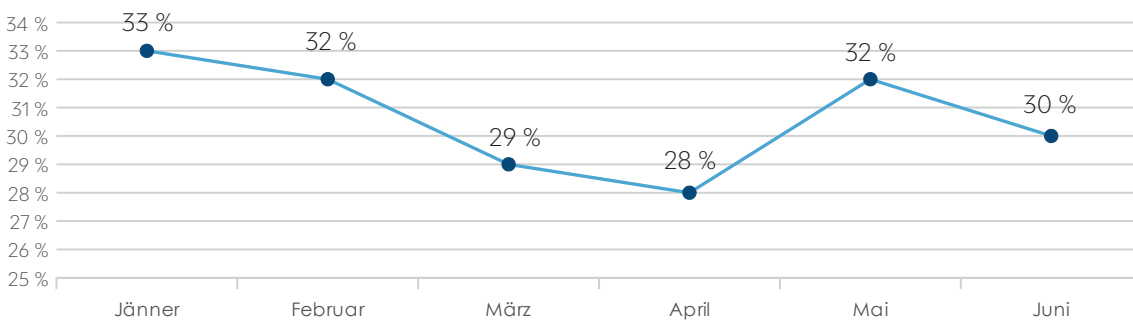
Mit dem Befragungskonzept „robin mood“ wurde im April 2022 gestartet. Es handelt sich dabei um ein zertifiziertes Befragungsinstrument zur Erhebung der Arbeits- und Mitarbeiter:innenzufriedenheit, das mit Arbeitspsycholog:innen entwickelt wurde.

Dazu werden den Mitarbeiter:innen monatlich 4-12 Fragen aus diesen 4 Themenbereichen gestellt:

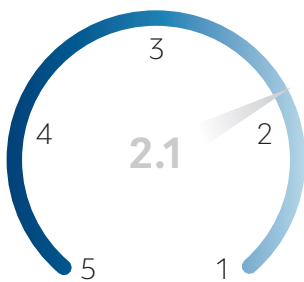
- Teamwork
- Arbeitsbedingungen
- Arbeitszufriedenheit
- Führungskräftezufriedenheit

Da die Ergebnisse jederzeit tagesaktuell von den Führungskräften abgerufen werden können, kann kurzfristig darauf reagiert werden.

Rücklauf 1. Halbjahr 2023

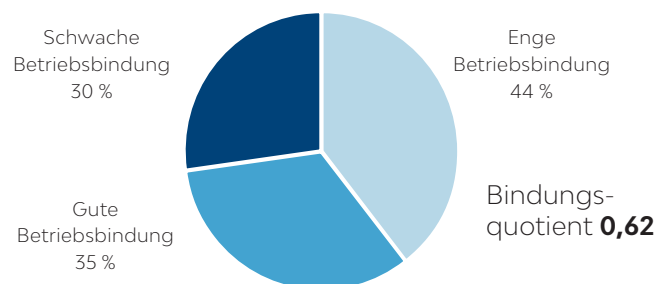


Stimmungsquotient



Der Stimmungsquotient gibt die gesamte Stimmung der SeneCura Pflegeheime im Schulnotensystem wieder.

Betriebsbindung



In dieser Auswertung wird der Betriebsbindungsquotient dargestellt, der Auskunft über die Bindung der Mitarbeiter:innen im ersten Halbjahr 2023 an den Arbeitgeber gibt.

Zusätzlich zur Gesamtübersicht werden die Fragen nach den jeweiligen Themenblöcken kumuliert ausgewertet, zum Jahresende 2022 zeigen sich folgende Daten:

Job Satisfaction **1.9**

Teamwork **2.0**

Leadership **2.2**

Working Conditions **2.2**

3.3.2.2. Fit2Work-Befragung – Arbeitsbewältigungsindex (ABI)

Im Zuge der betrieblichen Gesundheitsförderung wurde das vom Sozialministerium entwickelte fit2work Programm (fit2work.at) implementiert. Dieses unterstützt Unternehmen dabei die Arbeitsfähigkeit und Gesundheit ihrer Mitarbeiter:innen sowohl im körperlichen als auch im psychischen Bereich zu fördern.

Befragungsbeschreibung	
Befragungszeitraum	September 2022 bis Jänner 2023
Rücklaufquote	45,69 %
Befragungsform	Onlinebefragung
Fragebogen	Arbeitsbewältigungsindex ABI Plus TM 85 Fragen-Items, davon 2 Corona-Virus Fragen

Ergebnisse der Befragung

	ABI	Werte	Kompetenz	Zusammenarbeit	Handlungsspielräume	Führung
SeneCura/ OptimaMed	38,99	2,06	1,81	1,93	1,94	2,09
Branche Gesundheit und Soziales (195 Betriebe & 24.409 Personen)	39,49	2,08	1,93	1,96	1,97	2,23

ABI = Arbeitsfähigkeitswerte: 44-49 = sehr gut / 37-43 = gut / 28-36 = mäßig / 7-27 = kritisch
1-2 = sehr gut / 2,1-2,5 = gut / 2,5-3 = mäßig / über 3 = kritisch

3.3.2.3. Praktikant:innenbefragung

Personen, die ein Praktikum im Pflege- oder Behindertenbereich absolvieren, werden nach Praktikumsende mittels einer Online-Befragung zu ihrer Zufriedenheit mit dem Praktikum befragt. Dabei werden Fragen zur generellen Zufriedenheit und Weiterempfehlung sowie spezifische Fragen zu den Bereichen Praktikumsbeginn, Praktikumsbegleitung, Arbeit in der Pflege und Praktikumsrückblick gestellt.

Befragungsbeschreibung	
Befragungszeitraum	Laufend im Schuljahr
Rücklaufquote	> 50 %
Befragungsform	Online-Befragung

Anteil rückmeldender Praktikant:innen nach Berufsgruppen

	1. HJ 2023	2021/22	2020/21
Bachelor of Science/DGKP	16,8 %	24,1 %	22,6 %
Pflegefachassistent:innen	9,4 %	8,7 %	7,2 %
Pflegeassistent:innen	36,5 %	38,2 %	40,7 %
Heimhelfer:innen	10,3 %	8,3 %	7,5 %
Fachsozialbetreuer:innen	14 %	9 %	10,5 %
Andere (z. B. Orientierungspraktikum, Ergotherapeut:innen, Diätolog:innen)	13 %	11,7 %	11,5 %

Zufriedenheit und Weiterempfehlung

	1. HJ 2023	2021/22	2020/21
Gesamtzufriedenheit	95,3 %	92,7 %	92,4 %
Weiterempfehlung der Einrichtung als Praktikumsstelle	92,5 %	90,5 %	90,9 %
Weiterempfehlung des Unternehmens SeneCura als Dienstgeber	90,6 %	86,4 %	90 %
Ich kann mir vorstellen nach Ausbildungsende in einer Einrichtung der SeneCura zu arbeiten	61,68 % ja 29,9 % vlt.	59,9 % ja 25 % vlt.	69,2 % ja 22,1 % vlt.

3.3.2.4. SeneCura Ombudsfrau Personal



Um auch für die Mitarbeiter:innen eine eigene, unabhängige Stelle zu haben, an die sie sich bei Bedarf wenden können, wurde 2021 die SeneCura Ombudsfrau Personal installiert. Ihre Aufgabe ist es rasch, vertraulich und unbürokratisch zu unterstützen und in Konfliktsituationen zu vermitteln.

Neben der telefonischen Erreichbarkeit hat sie auch Sprechtage in den Einrichtungen. Ombudsfrau Regina Sitnik bringt dabei ihre Erfahrung als ehemaliges OPCAT-Kommissionsmitglied der Österreichischen Volksanwaltschaft mit ein.

3.4. SeneCura Ethikbeirat

Im April 2022 gründete die SeneCura Gruppe einen Ethikbeirat unter dem Vorsitz des Gerontologen und Soziologen Univ.-Prof. Mag. Dr. Franz Kolland. Dieses neunköpfige Gremium mit Mitgliedern aus den Bereichen Gerontologie, Pflege, Ärzteschaft und Ethik ist ein auf Dauer eingerichtetes unabhängiges Organ der SeneCura Gruppe, das Beratungen zu ethischen Fragestellungen durchführt und Empfehlungen ausarbeitet.

Weiters wird die Geschäftsführung der Gruppe und der einzelnen Einrichtungen in übergeordneten – also nicht fallbezogenen – ethischen Fragestellungen der Behandlung, Pflege und Versorgung der Bewohner:innen und Patient:innen beraten, Stellungnahmen werden entwickelt und die ethische Kompetenz der Mitarbeitenden gefördert. Dazu zählt auch die Förderung der Fort- und Weiterbildung des Personals in ethischen Fragestellungen. Weiters sollen die Voraussetzungen für ethische Fallbesprechungen in den Einrichtungen geschaffen werden. Als Leitlinie für die Beratungen gelten die jeweiligen Empfehlungen der österreichischen Berufsverbände, sowie die internen Leitbilder der SeneCura und Senevita Gruppe und der Code of Conduct der ORPEA Gruppe. In jeder Einrichtung wurde als erste Anlaufstelle eine Ethikreferentin bzw. ein Ethikreferent ernannt.

Zusammensetzung des Ethikbeirats mit ehrenamtlichen Mitgliedern aus Gerontologie, Pflege, Ärzteschaft und Ethik



Konstituierende Sitzung des Ethikbeirats im April 2021

Vorsitzender: **Univ.-Prof. Dr. Franz Kolland**, Professor für Gerontologie an der Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften in Krems und Leiter des Zentrums für Gerontologie und Gesundheitsforschung

Mitglieder

- **Univ.-Prof. Dr. Gregor Wollenek**, SeneCura Ombudsmann
- **Regina Sitnik**, SeneCura Ombudsfrau Personal
- **Mag. Susanne Kummer**, Geschäftsführerin IMABE Institut für medizinische Anthropologie und Bioethik
- **Dr. Manfred Sket**, Ärztlicher Leiter SeneCura Gruppe
- **Mag. Clemens Thalhammer**, Head of Legal SeneCura Cluster
- **Christine Hählen**, Pflegedienstleitung Senevita Halten, CH
- **Jiří Horecký**, Vorsitzender des European Aging Networks (E.A.N), CZ

Das Projekt der Einführung von Ethik Referenten in allen Einrichtungen ist weit fortgeschritten. Es wurden für den gesamten Cluster insgesamt 14 Regionale Ethik Referenten ernannt und diese wurden bereits ausgebildet. Parallel dazu wird aktuell das Training der Ethik Referenten konzipiert, dazu werden einheitliche Unterlagen, mit länderspezifischen Anpassungen für den gesamten Cluster erstellt.

Die Trainings der Ethik-Referenten auf Hausebene findet im Zeitraum 15.9.2023 – 31.10.2023 in den Regionen statt. Im Dezember finden in allen Einrichtungen Mini-Trainings von den Ethik-Referenten für alle Mitarbeiter in den Einrichtungen statt – die zum einen das ethische Grundverständnis in den Einrichtungen schaffen sollen und zum anderen die Ethik-Referenten die Möglichkeit erhalten sich vorstellen.

3.5. Pflegekennzahlen

3.5.1. Kennzahlen aus der Pflege

Im Rahmen der laufenden Pflegedokumentation werden die Kennzahlen für bestimmte Risikofaktoren automatisiert gesammelt und in eine laufende Auswertung gebracht.

Diese dient als Grundlage für die Pflegevisiten und die Risikoeinschätzung der jeweiligen Einrichtungen.

Folgende Darstellung gibt einen Überblick über die Entwicklung dieser Pflegekennzahlen für alle Einrichtungen der SeneCura.



SeneCura gesamt (jeweils Anteil aller Bewohner:innen mit Risiko in Prozent)	1. HJ 2023	2022	2021	2020
Stürze	13,0	12,9	12,8	13,4
Intern entstandene Dekubiti	2,9	2,9	2,9	2,5
Mechanische, freiheitsbeschränkende Maßnahmen	8,1	6,6	6,8	8,5
Ernährungsstatus MNA3 (Mini-Nutritional-Assessment)	15,9	16,7	17,2	16,5
Gewichtsverlust > 5 % im Monat	3,9	3,7	Keine Daten – Start der Erhebung 2022	
Gewichtsverlust > 10 % im Quartal	2,1	2,2	Keine Daten – Start der Erhebung 2022	

3.5.2. Professionelles Wundmanagement – Wundkonsil

Mit dem Ordensklinikum Linz der Barmherzigen Schwestern Elisabethinen besteht eine Kooperation zur telemedizinischen Konsultation bei chronischen Wunden und Dekubitus Ulcera. Zur Konsultation werden Auszüge aus der Pflegedokumentation sowie Fotos der Wunden an das Ordensklinikum gesendet und dort von einer Fachärztin/ einem Facharzt begutachtet. Im Rahmen der Konsultation erfolgt die Therapieempfehlung sowie ggf. die Verschreibung notwendiger Medikamente.

3.6. Risikomanagement

Neben dem Vorgehen im Krisenfall ist der Umgang mit sogenannten „unerwünschten Ereignissen“ in der SeneCura implementiert. Ereignisse mit dem Risiko der Gefährdung für Bewohner:innen, Mitarbeiter:innen oder andere Personen sowie Schäden bei Menschen und Schäden an Gebäuden sind als unerwünschte Ereignisse eingestuft.

Der Prozess sieht die unverzügliche und klare Kommunikation an die zuständigen Stellen vor und wird vom QM im Rahmen des laufenden Monitorings überwacht. Dieser Prozess wird auch im Rahmen des internen Audits überprüft.

Beinahe-Unfälle und Fehler werden durch eine aktive und offene Fehlerkultur in den (Haus-)Teams besprochen und ggf. Maßnahmen zur Vermeidung zukünftiger Fehler eingeleitet. Die Durchführung von Mini-Trainings zur Prävention von Fehlern und unerwünschten Ereignissen stellt hier ein besonders wichtiges Werkzeug dar, weil es die Aufmerksamkeit der Mitarbeiter:innen in Bezug auf risikobehaftete Themen hochhält.

Jedes unerwünschte Ereignis wird hinsichtlich Maßnahmen zur zukünftigen Vermeidung evaluiert und über den kontinuierlichen Verbesserungsprozess weiterverfolgt.

3.6.1. Qualität und Risiken bewerten

Auf Basis der verschiedenen Informationen, die aus den internen Überprüfungen und Qualitätsmanagementinstrumenten zu den jeweiligen Häusern vorhanden sind, wird in regelmäßigen Abständen eine Qualitätsbewertung der Standorte durchgeführt. Dabei steht vor allem die Qualität der Versorgung der Bewohner:innen, Patient:innen und Gästen im Vordergrund. Eine gute Führungspraxis, die im Haus gelebt wird und andere Bereiche aus denen eventuelle Qualitätsrisiken abgeleitet werden können (wie beispielsweise Befragungen, Kennzahlen), sind ebenfalls Bestandteil der Bewertung.

Zur Verbesserung der Qualität an den ausgewählten Standorten werden gezielt Qualitätsverbesserungsprojekte initiiert und engmaschig begleitet.

3.6.2. Arbeitssicherheit

Die Arbeitssicherheit, die Erfassung von Arbeitsunfällen und die Erkenntnisse daraus sind ebenfalls Bestandteil des Risikomanagements. Arbeitsunfälle werden von den Betrieben schriftlich erfasst, gemeldet und zentral dokumentiert. Nadelstichverletzungen werden dabei gesondert erhoben.

	1. HJ 2023	2022	2021	2020
Arbeitsunfälle	42	88	69	50
Nadelstichverletzungen	14	19	26	23

3.7. Zertifizierungen

Seit 2016 arbeitet die SeneCura mit E-Qalin® (Qualitätsmanagement für Altenarbeit). Im Rahmen des Selbstbewertungsverfahrens werden Prozesse von Führungskräften und Mitarbeiter:innen, auch gemeinsam mit Bewohner:innen, evaluiert.

Die Ergebnisse sind im kontinuierlichen Verbesserungsprozess eingebunden.



E-Qalin® Zertifikatsverleihung Kirchberg in Tirol

Ziele von E-Qalin®

- Steigerung der Betreuungs- und Pflegequalität für die Bewohner:innen
- Steigerung der Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen
- Würdevolles Altern und Respektieren des Alterns in unserer Gesellschaft, bzw. Wertschätzung für alle Formen von Beeinträchtigungen und Benachteiligungen
- Leistungen der Qualität transparent und vergleichbar machen
- Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit gegenüber dem Mitbewerb
- Eine positive Imagewirkung für das gesamte Geschäftsfeld der SeneCura Pflegeheime

Derzeit sind bereits **76,6 % der SeneCura-Betriebe E-Qalin®-zertifiziert.**

3.8. Trainings zur Aus-, Fort- und Weiterbildung

Nach dem im Rahmen des SeneCura Kompetenzmanagements erhobenen Trainingsbedarf bietet SeneCura unterschiedliche Bildungsmaßnahmen für alle Berufsgruppen an. Damit bauen die Mitarbeiter:innen das erforderliche Know-how aus und ihnen stehen weitere Karriereschritte offen. Für das Aus-, Fort- und Weiterbildungsangebot stehen der SeneCura Online-Campus und der Bildungskatalog der SeneCura Akademie zur Verfügung. Darüber hinaus werden den Mitarbeiter:innen die notwendigen Standards und Prozesse in Mini-Trainings vermittelt.

3.8.1. SeneCura Online-Campus

Der Online-Campus bietet allen Mitarbeiter:innen der SeneCura praxisbezogenes Wissen verfügbar auf allen elektronischen Endgeräten. Das Lernsystem wurde gemeinsam mit der Paracelsus Medizinischen Privatuniversität entwickelt und umfasst im Bereich der Gesundheits- und Krankenpflege aktuell 30 Lernbausteine. Der Theorie-Praxis-Transfer erfolgt durch Mentor:innen, meist ausgebildete Praxisanleiter:innen.



Eine weitere Anwendung findet der OnlineCampus für die Vorbereitung von Pflegefachkräften aus Drittstaaten auf unsere österreichischen bzw. unternehmensinternen Pflegestandards. Etwa drei Monate vor der Ankunft in Österreich haben sie bereits Zugang zu unserem Lernsystem, in das sie sich auch schon im Rahmen des Deutschunterrichts im Herkunftsland gemeinsam einarbeiten.

Anzahl der absolvierten Fortbildungen 2022	
Online-Vorträge im Campus	5944
Präsenzveranstaltungen	920

3.9. Nachhaltigkeitsmaßnahmen

Die Umsetzung von Nachhaltigkeit in den SeneCura-Pflegeheimen erfordert eine ganzheitliche Herangehensweise, welche Umweltaspekte, soziale Belange und wirtschaftliche Überlegungen berücksichtigt, um eine bessere Lebensqualität für die Bewohner:innen zu gewährleisten und gleichzeitig die Umwelt und die Ressourcen zu schützen.

Unser Ziel ist, die Bedürfnisse der aktuellen Generation von Pflegebedürftigen zu erfüllen, ohne die Möglichkeiten zukünftiger Generationen zu beeinträchtigen:

- **Umweltfreundliches Design und Betrieb:** Unsere SeneCura Pflegeheime werden energieeffizient betrieben und minimieren somit die Umweltauswirkungen. Dies wird durch die Nutzung erneuerbarer Energien, effizienter Heizungssysteme und die Reduzierung von Abfall erreicht.
- **Abfallmanagement und Recycling:** Unsere SeneCura Pflegeheime haben Programme zur Abfalltrennung und zum Recycling etabliert, um die Menge des produzierten Abfalls zu reduzieren und Ressourcen zu schonen.
- **Nachhaltige Beschaffung:** Die Lieferanten der Produkte, die in unseren SeneCura Pflegeheimen verwendet werden, durchlaufen einen strengen Evaluierungsprozess, wo die Erfüllung nachhaltiger Kriterien evaluiert wird.
- **Gesundheit und Wohlbefinden:** Unsere SeneCura Pflegeheime kümmern sich um das Wohlbefinden der Bewohner:innen und fördern ihre physische und psychische Gesundheit.
- **Soziale Verantwortung:** Unsere SeneCura Pflegeheime zeichnen sich durch die Förderung von Gemeinschaftsaktivitäten, Unterstützung der Mitarbeiter:innen und die Einbindung in lokale Netzwerke aus.
- **Bewusstseinsbildung:** Unsere SeneCura Pflegeheime bieten regionale Programme für Bewohner:innen, Mitarbeiter:innen und Angehörige an, um das Bewusstsein für Nachhaltigkeitsthemen zu schärfen und umweltfreundliche Verhaltensweisen zu fördern.



SeneCura

NÄHER AM MENSCHEN

