



Quality

Qualitätssiegelschreiben der Garantiekommision

Name der Trägerschaft: **ÖBPB Sarner Stiftung**
Name der Struktur: Sarner Stiftung
Anmeldestart: Februar 2017
Internes Audit: Februar 2017 – September 2017
Externes Audit: durchgeführt von Stefan Hofer und Fabian Zingerle - Freienfelder Institut am 06.09.2017
Gutachten: von Ass.-Prof. Dr. Daniela Deufert ausgestellt am 27.11.2017
Treffen der Garantiekommision: 14.12.2017
Mitglieder der Garantiekommision: **Ass.-Prof. Dr. Daniela Deufert**
Dr. Luca Critelli – Direktor Abteilung 24. Soziales der Autonomen Provinz Bozen
Oswald Mair – Direktor VdS
Version RQA: **4.0**

erstellt vom

Verband der Seniorenwohnheime Südtirols
Kanonikus-Michael-Gamper-Str. 10
39100 Bozen
Tel.: +39 0471 323635
Fax: +39 0471 323646
E-Mail: info@vds-suedtirol.it
Internet: www.vds-suedtirol.it

Version RQA Südtirol 3.0

© 2013 copyright by Verband der Seniorenwohnheime Südtirols

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des VdS unzulässig und strafbar.

Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Auditierte Themenbereiche:

Im externen Audit am 06. September 2017 wurden 7 „relevante“ Themen und 7 „Wahl“-Themen überprüft.

Während des externen Audits wurden im Sinne des RQA 4.0 vier Empfehlungen (orange Felder) ausgesprochen. Es wurden keine Abweichungen (rote Felder) festgestellt. Zehn Themenbereiche wurden von den Auditoren mit erfüllt (grün) bewertet.

Die Garantiekommission bestätigt dieses Auditergebnis.

1. Führung	
1.4 Öffentlichkeitsarbeit	grün
1.5 Organisation	orange
2. Politik und Strategie	
2.1 Mission Vision Leitbild	orange
2.2 Strategie	grün
3. Mitarbeiter	
3.4 Erhaltung von Personalressourcen	grün
3.5 Personalbeurteilung	grün
4. Bewohnersichterhebung	
4.2 Aktivitäten und Angebote	grün
4.9 Beschwerdemanagement	orange
5. Prozesse	
5.4 Heimbewohner mit speziellen Bedürfnissen	orange
5.11 Austritt	grün
6. Partner und Ressourcen	
6.2 Wissen managen	grün
6.4 Logistik	grün
7. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	
7.1 KVP allgemein	grün
7.3 Erhebungen	grün

Gesamtergebnis:

10 grüne Felder

4 orange Felder

0 rote Felder

Stärken:

Das Heim ist gut im Territorium eingebunden und wird von zahlreichen Vereinen und Organisationen unterstützt. Durch eine aktive Öffentlichkeitsarbeit wird auf Aktionen und Veranstaltungen vor allem auf Ebene der lokalen Zeitung aufmerksam gemacht und dadurch das Verbundenheitsgefühl zur Ortschaft gestärkt.

Dabei hebt die Garantiekommision insbesondere das äußerst gelungene Konzept der Begegnungsabende hervor und möchte es als Best Practice auch anderen Seniorenwohnheimen zugänglich machen.

Eine weitere Stärke des Hauses ist die betriebliche Gesundheitsförderung der Mitarbeiter, als wichtiger Bestandteil zur Erhaltung von Personalressourcen. Vor allem die Leistungen zu Wohlbefinden und Arbeitsklima könnten als Best Practice anderen Seniorenwohnheimen als Vorbild dienen.

Verbesserungspotentiale:

Als Empfehlung schlägt die Garantiekommision der Sarner Stiftung vor, an einer effizienteren Kultur der Beschwerdeaufnahme zu arbeiten, dadurch können Angebote besser an die Bedürfnisse der Bewohner angepasst und Beschwerden erfasst und dokumentiert werden.

Ein weiteres Handlungsfeld sieht die Garantiekommision in der Quittierung der Pflegemaßnahmen. Auch wenn nur vereinzelt fehlende Quittierungen vorliegen, sollte an einer flächendeckenden Quittierung der Maßnahmen gearbeitet werden. Die Quittierungen der Leistungen machen den Prozess transparent und stellen einen schriftlichen Nachweis für gelebte Qualität dar.

Entscheidung:

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Sarner Stiftung ein gut geführtes Haus ist und mit 10 grün und 4 orange bewerteten Punkten ein außerordentlich gutes Ergebnis erzielt. Daher erhält das Seniorenwohnheim das Qualitätssiegel RQA Südtirol, welches bis 31. Dezember 2020 gültig ist.

Bozen, 14.12.2017

Für die Garantiekommision
Oswald Mair