

Qualitätshandbuch



Vorliegendes Qualitätshandbuch ist Eigentum des ÖBPB Sarner Stiftung. Das Handbuch oder Teile davon dürfen nicht kopiert oder ohne Genehmigung der Direktion an Dritte weitergegeben werden.

ÖBPB Sarner Stiftung
(*Öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste*)
Spitalweg 3/5
39058 Sarnthein (BZ)
Telefon 0039 0471 624000
info@sarnerstiftung.it
sarnerstiftung@pec.sarnerstiftung.it
www.sarnerstiftung.it

Qualitätshandbuch
20. überarbeitete Version vom 04/2024

Vorliegendes Qualitätshandbuch gilt verbindlich für alle Mitarbeiter des ÖBPB Sarner Stiftung.

Die Mitarbeiter werden bei Arbeitsbeginn über das Qualitätsmanagementsystem in Kenntnis gesetzt. Mitteilungen und Informationen werden an den Anschlagtafeln im Haus oder mittels Email verbreitet. Das Qualitätshandbuch ist im Aktenplan für alle Mitarbeiter hinterlegt.

Der Einfachheit halber wurde für alle zitierten Personen die männliche Form verwendet.

Der Präsident
Christian Plieger

Der Direktor
Manuel Locher

Inhaltsverzeichnis

Seite

1. Einleitung	04
1.1. Vorwort der Präsidentin <i>pro tempore Hofer Klara</i>	04
1.2. Leitbildsätze	05
1.3. Unser Haus	06
2. Führung	07
2.1. Grundsätze der Führung	07
2.2. Organigramm	07
2.3. Organisation	08
2.4. Zielfindung	10
2.5. Information und Kommunikation	12
2.6. Öffentlichkeitsarbeit	14
3. Prozesse und Abläufe	16
3.1. Prozessmodell	16
3.2. Wechselwirkung der Prozesse	16
4. Pflege und Betreuung	18
4.1. Einleitung	18
4.2. Seniorenwohnheim	18
4.3. Kurzzeitpflege	19
4.4. Betten für intermediäre Pflege	20
4.5. Tagespflege	21
4.6. Tagesbetreuung	21
4.7. Bereich „Entwirrtes Wohnen“	21
4.8. Physiotherapie	21
4.9. Ergotherapie	22
4.10. Angehörigen- und Freiwilligenarbeit	22
5. Hauswirtschaft	24
5.1. Einleitung	24
5.2. Küche	24
5.3. Wäscherei	24
5.4. Reinigung	24
5.5. Hausmeister	25
6. Verwaltung	26
6.1. Heimbewohnerverwaltung	26
6.2. Buchhaltung	27
6.3. Personalverwaltung	28
6.4. Lohnbuchhaltung	29
6.5. Dokumentenlenkung	30
6.6. EDV	31
7. Ressourcenmanagement	33
7.1. Einkauf und Bestellwesen	33
7.2. Wartung und Instandhaltung	33
7.3. Arbeitssicherheit und Brandschutz	34
8. Personalentwicklung	36
8.1. Mitarbeiter	36
8.2. Weiterbildung	36
8.3. Teamarbeit	37
8.4. Praktikanten	37
8.5. Mitarbeitergespräch	37
9. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	39
9.1. Fehler- und Beschwerdemanagement	39
9.2. Interne Audits	39
9.3. Zufriedenheitsmessung	40

1. Einleitung

1.1. Vorwort der Präsidentin *(pro tempore Hofer Klara)*

Mit der Leitbildentwicklung haben wir einen ersten Schritt gesetzt, um ein zukunftsweisendes Konzept für die Sarnner Stiftung zu erarbeiten. Das Ergebnis der intensiven Diskussionen ist der Leitsatz „Haus mit Tradition - Tradition im Haus“, welcher die Basis für alle weiteren im Leitbild festgeschriebenen Grundsätze bildet. Dabei war es uns wichtig die Besonderheiten unseres Hauses, wie die Verbundenheit mit der Dorfgemeinschaft und die medizinische Versorgung durch das „Spital“ hervorzuheben.

Damit das Leitbild kein leeres Papier bleibt, haben wir uns entschlossen ein Qualitätsprojekt zu starten, mit welchem die Leitbildgedanken in die tägliche Arbeit einfließen sollen.

Dabei war es uns wichtig, dass alle Bereiche und Berufsgruppen im Haus mitarbeiten, um eine größtmögliche Transparenz und Akzeptanz gegenüber den Mitarbeitern zu erreichen.

Mit Erarbeitung des Qualitätsmanagementsystems wird eine langfristige Struktur geschaffen, die unseren Mitarbeitern und Kunden Auskunft über Dienstleistungen und Arbeitsorganisation gibt. Das Qualitätsmanagementsystem ist eine verbindliche Richtlinie für alle unsere Mitarbeiter und die Grundlage für eine qualitativ hochwertige Dienstleistung für alle Heimbewohner und Patienten unserer Einrichtung. Grundsätzlich wollen wir damit die Heimbewohner und Patienten noch mehr in den Mittelpunkt unserer täglichen Arbeit stellen sowie das eigenverantwortliche Handeln unserer Mitarbeiter fördern.

Durch diese Arbeit möchten wir einen Beitrag für den Stellenwert der Altenarbeit insgesamt, aber vor allem für das positive Image unseres Hauses nach außen leisten.

Qualitätskriterien für unsere Dienstleistungen sind

- die Umsetzung des Leitbildes
- ein positives Betriebsklima
- ein ausgewogenes Preis-Leistungsverhältnis
- eine klare Aufgaben- und Kompetenzverteilung
- ein funktionierender Informations- und Kommunikationsfluss
- individuelle Pflege und Betreuung.

Sarntheim, im Mai 2006

Die Präsidentin *pro tempore Hofer Klara (1993-2018)*

1.2. Leitbildsätze

In unserem Haus wird eine familiäre, traditionsbewusste Atmosphäre gelebt.

—

Angehörige sind uns jederzeit willkommen.

Eine gute Zusammenarbeit fördert das Wohlbefinden der Heimbewohner.

—

Freiwillige Helfer leisten einen wesentlichen Beitrag,
die Wünsche und Bedürfnisse der Heimbewohner zu erfüllen.

—

Die Mitarbeiter sind uns wichtig.

Kompetenz und Einsatzfreude sind die Grundlagen ihrer Arbeit.

—

Gemeinsam erreichen wir unsere Ziele und tragen die Verantwortung für unser Tun.

Anregungen und Wünsche sind die Ausgangsbasis für Veränderungen.

—

Wir stellen uns auch in Zukunft den Herausforderungen in der Betreuung und Pflege.

Wir bieten einen attraktiven Arbeitsplatz für motivierte und kreative Mitarbeiter.



1.3. Unser Haus

Bereits im fernen Jahre 1291 wird in Sarnthein erstmals ein Hospiz erwähnt. 1775 ist im Maria-Theresianischen Kataster ein „Spital und Almosenstift“ eingetragen. Es besteht zwar kein nachgewiesener Zusammenhang zwischen der 1775 eingetragenen Stiftung und dem 1291 erstmals erwähnten Hospiz, jedoch ist anzunehmen, dass die Stiftung „Infermerie-Altersheim Sarnthein“ aus dem damaligen Hospiz hervorgeht.

Mit der Leitbildentwicklung wurde für die Stiftung „Infermerie-Altersheim Sarnthein“ ein Logo entworfen und der Name in „Sarner Stiftung“ umgewandelt. Der ÖBPB Sarner Stiftung liegt im Dorfkern von Sarnthein. Dadurch kann eine optimale Einbindung der Sarner Bevölkerung, der Vereine, der Kindergärten und Schulen in den Heimalltag ermöglicht werden.

Im Seniorenwohnheim finden 61 Mitmenschen ein neues Zuhause. Die Betten für intermediäre Pflege gewährleisten für sieben Akutpatienten eine stationäre medizinische Betreuung.

Im 1. Bauabschnitt (1999-2005) wurden das „Spital“, ein Teil des Seniorenwohnheimes, die Küche, die Verwaltungsräume, die Arztambulatorien, die Wäscherei und Lagerräume neu errichtet. Im 2. Bauabschnitt (2006-2009) wurde der Rest des Seniorenwohnheimes pflegegerecht umgebaut.

Die Erhaltung des „Spitals“ ist ein wichtiges Anliegen, gleichzeitig haben wir die Möglichkeit für Kurzzeitpflege im Haus geschaffen.

Im Seniorenwohnheim wurden ein bedarfsgerechtes Angebot der Tagesbetreuung und der Tagespflege sowie eine individuelle Betreuung für demente Heimbewohner aufgebaut. Ein laufender Schwerpunkt der ÖBPB Sarner Stiftung ist weiterhin der kontinuierliche Ausbau des Qualitätsmanagementsystems in allen Bereichen.

Mitgeltende Dokumente

- Leitbild „Haus mit Tradition - Tradition im Haus“
- LF.01.005 Satzung
- LF.01.003 Personalordnung
- LF.01.004 Ordnung Rechnungswesen
- LF.01.006 Betriebsordnung
- LF.01.007 Vertragsordnung
- LF.03.002 Dienstleistungscharta

2. Führung

2.1. Grundsätze der Führung

Im ÖBPB Sarner Stiftung wird ein kooperativer Führungsstil praktiziert.

Die gemeinsamen Ziele stehen im Vordergrund. Neue Aufgaben oder Veränderungen werden in den Teams bzw. von Arbeitsgruppen der jeweiligen Bereiche erarbeitet und umgesetzt. Die Aufgaben- und Stellenbeschreibungen geben den Mitarbeitern ihre Handlungsspielräume mit gleichzeitiger Verantwortung.

Die jährlich stattfindenden Mitarbeitergespräche sind ein wichtiges Führungsinstrument.

Delegation trägt dazu bei, Stärken der einzelnen Mitarbeiter zu nutzen und die aktive Mitarbeit für verantwortungsvolle Tätigkeiten zu fördern.

Weitreichende Entscheidungen, welche den gesamten ÖBPB Sarner Stiftung betreffen, werden im Direktionsausschuss diskutiert und einer Lösung zugeführt. Der Direktionsausschuss erfüllt eine beratende Funktion für den Verwaltungsrat.

2.2. Organigramm

Im Organigramm des ÖBPB Sarner Stiftung ist der Dienstweg ersichtlich, welcher für alle Informationen eingehalten werden muss.

In Ausnahmefällen kann man den vorgesehenen Dienstweg mit der Pflicht überspringen, den Übersprungenen so schnell als möglich darüber zu informieren.

Die Pflegedienstleitung ist für die Mitarbeiter der Pflegebereiche nach der Bereichsleitung der erste Ansprechpartner, für die Mitarbeiter der anderen Bereiche (Küche, Reinigung, Verwaltung und Hausmeister) ist der Direktor nach der Bereichsleitung der erste Ansprechpartner.

Der Verwaltungsrat ist das höchste Organ des ÖBPB Sarner Stiftung, welcher aus seiner Mitte den Präsidenten und den Vizpräsidenten wählt.

Der Direktor ist die ranghöchste Führungskraft des ÖBPB Sarner Stiftung.

Der Pflegedienstleitung obliegen die Begleitung, die Unterstützung, die Koordinierung und die Überwachung der Pflegebereiche. Sie ist somit intern und extern die erste Ansprechperson für die Pflegebereiche.

Die Bereichsleiter sind für ein einwandfreies Funktionieren des Bereiches und für eine effiziente Einteilung der Mitarbeiter verantwortlich.

2.3. Organisation

Die Sarner Stiftung ist ein öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste (ÖBPB). Die Aufsicht obliegt der Autonomen Provinz Bozen, Örtliche Körperschaften, Aufsichtsamt. Der ÖBPB Sarner Stiftung verfügt über 68 Betten. Das Seniorenwohnheim bietet 61 Bewohnern ein neues Zuhause. Es wird auch Kurzzeitpflege angeboten.

Die Betten für intermediäre Pflege gewährleisten 7 Patienten eine stationäre medizinische Betreuung durch die Basisärzte, die im selben Gebäude ihre Ambulatorien haben.

Der Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat ist das höchste Organ des ÖBPB Sarner Stiftung und bestimmt als solches die strategische Ausrichtung und Zielsetzung sowie die durchzuführenden Programme.

Der Verwaltungsrat besteht aus 5 Mitgliedern, die von der Gemeinde Sarntal namhaft gemacht werden. Eine Amtsperiode des Verwaltungsrates beträgt 5 Jahre und die Mitglieder des Verwaltungsrates bleiben für höchstens drei Amtsperioden im Amt.

Die Zuständigkeiten des Verwaltungsrates sind in der Satzung des ÖBPB Sarner Stiftung aufgelistet und beinhalten u.a.:

- Wahl des Präsidenten und des Vizepräsidenten
- Genehmigung der Satzung
- Genehmigung der Ordnungen
- Bestimmung der betriebspolitischen Ausrichtung
- Ernennung des Rechnungsprüfers
- Genehmigung des Jahres- und Mehrjahreshaushaltsplanes, des Programmplanes sowie der Jahresabschlussrechnung
- Festsetzung der Tarife der für Dritte erbrachten Dienste
- Genehmigung des Stellenplanes

Der Präsident

Der Präsident des ÖBPB Sarner Stiftung wird vom Verwaltungsrat in geheimer Abstimmung mit absoluter Stimmenmehrheit gewählt. Der Präsident ist der gesetzliche Vertreter und übt die ihm gesetzlich und laut Satzung zustehenden Aufgaben aus. Der Präsident

- beruft u.a. die Verwaltungsratssitzungen ein, führt den Vorsitz und erstellt die Tagesordnung
- regt Betriebsstrategien an
- übt die ihm vom Verwaltungsrat in den gesetzlichen Grenzen übertragenen Aufgaben aus
- ergreift Initiativen zur Förderung der Zusammenarbeit mit den öffentlichen Verwaltungen.

Der Direktor

Der Direktor ist die ranghöchste Führungskraft des ÖBPB Sarner Stiftung und für die Führung und Verwaltung des Betriebes sowie für die Erreichung der vom Verwaltungsrat festgesetzten Ziele verantwortlich.

Im Rahmen der Planungs- und Programmierungsrichtlinien und unter Berücksichtigung der Zuständigkeiten des Verwaltungsrates wird ihm hinsichtlich der Organisation der Dienste unter Beachtung der Satzung und Ordnungen des Betriebes die weitgehendste Autonomie zuerkannt.

Der Rechnungsprüfer

Der Rechnungsprüfer überprüft die buchhalterische Ordnungsmäßigkeit und arbeitet mit dem Verwaltungsrat zusammen. Er führt die Aufsicht über die buchhalterische, wirtschaftliche und finanzielle Ordnungsmäßigkeit der Verwaltung und verfasst zudem Berichte mit Bewertungen und Vorschlägen betreffend die Wirtschaftlichkeit.

Der Direktionsausschuss

Der Direktionsausschuss besteht aus dem Direktor, den Bereichsverantwortlichen sowie den Verantwortlichen der Betriebseinheiten. Sofern eingeladen, können auch andere Mitarbeiter an den Sitzungen teilnehmen. Die Aufgaben des Direktionsausschusses sind

- Erarbeitung und Vereinbarung der strategischen Ziele und der Bereichsziele
- Planung, Abstimmung und Evaluation von Projekten
- Festlegung des Weiterbildungsbedarfes
- Koordination und Abstimmung zwischen den verschiedenen Bereichen
- Informationsaustausch
- Ressourcenplanung (Personalbedarf/Investitionen)
- Klärung von Problemen.

Die Mitarbeiter

Die Mitarbeiter sind die wichtigsten Humanressourcen des ÖBPB Sarner Stiftung.

Als Humanressourcen bezeichnet man jene Ressourcen, welche ein Unternehmen durch seine Mitarbeiter an Wissen, Fähigkeiten und Motivation hat.

Die Aufgaben der Berufsbilder sind in der jeweiligen Stellenbeschreibung ersichtlich.

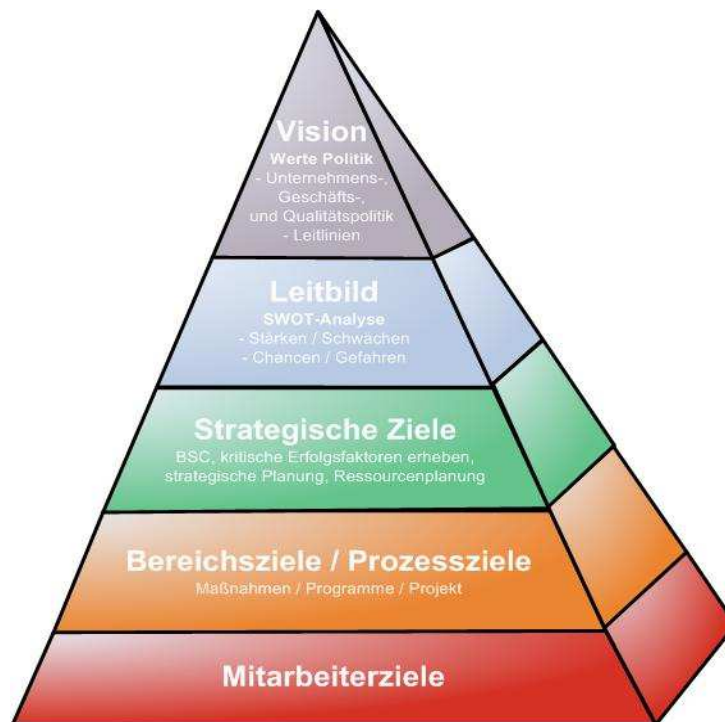
2.4. Zielfindung

„Der Langsamste, der sein Ziel nicht aus den Augen verliert, geht immer noch geschwinder, als der ohne Ziel umherirrt.“ Gottfried Ephraim Lessing

Grundlage unserer Arbeit ist das im Jahre 2003 erarbeitete Leitbild des ÖBPB Sarner Stiftung „Haus mit Tradition - Tradition im Haus“. Schrittweise werden alle Leitbildsätze in der täglichen Arbeit umgesetzt. Dafür ist es notwendig, eine detaillierte Planungsarbeit einzuführen. Nur so können die finanziellen Mittel wirtschaftlich optimal eingesetzt werden.

Jährliche strategische Planungen legen die Schritte für die weitere Arbeit fest. Sie helfen uns, unser Ziel, die laufende Umsetzung des Leitbildes, nicht aus den Augen zu verlieren.

Der Zielfindungsprozess umfasst im Allgemeinen folgende Themen sowie Ziele:



Strategische Ziele

Strategische Ziele werden aus dem Leitbild des ÖBPB Sarner Stiftung abgeleitet und beinhalten die Ausrichtung für die nächsten 3 Jahre. Die strategischen Ziele werden vom Verwaltungsrat zusammen mit dem Direktionsausschuss jährlich ausgearbeitet und mit konkreten Maßnahmen zur Umsetzung hinterlegt.

Bereichsziele

In den einzelnen Bereichen erfolgt auf der Grundlage der strategischen Ziele die Erarbeitung der Bereichsziele, d.h. die Festlegung von konkreten Projekten. Die Bereichsleiter besprechen mit den Mitarbeitern jährlich die festgelegten strategischen Ziele sowie die Bereichsziele. Um die festgelegten Ziele zu erreichen, werden die Mitarbeiter mittels Diskussion in die Umsetzung und Durchführung der Ziele miteinbezogen.

Mitarbeiterziele

Im Rahmen des jährlichen Mitarbeitergesprächs werden mit dem Mitarbeiter auf Grundlage der strategischen Ziele und der Bereichsziele persönliche Ziele vereinbart. Sie werden als jährlicher persönlicher Beitrag zur Zielerreichung betrachtet und haben Einfluss auf die Leistungsprämie.

Jahresrückblick

Ein genereller Jahresrückblick wird am Jahresende vom Verwaltungsrat in Zusammenarbeit mit dem Direktionsausschuss gemacht. Er gibt Auskunft über den Stand der Umsetzung der festgelegten Maßnahmen.

Folgende Befragungen und Analysen sollten/können Bestandteil dieser Auswertung sein:

- Zufriedenheitsmessungen
- Fragebögen
- Beobachtungen
- Fehler- und Beschwerdemanagement
- Stärken/Schwächenanalysen
- Erfüllungsgrad der Projekte und der Arbeitsgruppen.

Auf Grundlage des Jahresrückblickes werden die jährlich festgelegten strategischen Ziele und Bereichsziele überarbeitet und/oder neu definiert sowie die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystem überprüft. Für den Verwaltungsrat und den Direktionsausschuss wird der Erfolg der gesetzten Maßnahmen auf diese Weise sichtbar und anhand konkreter Zahlen und Fakten ein eventuell akut gewordener Handlungsbedarf offengelegt.

2.5. Information und Kommunikation

Dienstwege

Aus dem Organigramm des ÖBPB Sarner Stiftung ist der Dienstweg ersichtlich, welcher für die Weitergabe aller Informationen einzuhalten ist. In Ausnahmefällen kann man den vorgesehenen Dienstweg mit der Pflicht überspringen, den Übersprungenen so schnell als möglich zu informieren. Die Informationen der Sitzung des Direktionsausschusses werden bei den Teamsitzungen in den jeweiligen Bereichen durch den Bereichsleiter weitergegeben.

Information

Informationen sind **objektiv** (Zahlen/Daten/Fakten) weiterzugeben. Sowohl die Führungskräfte als auch die Mitarbeiter brauchen für ihre Arbeit Informationen bzw. haben die Pflicht andere zu informieren. Zum einen müssen die Führungskräfte die Mitarbeiter informieren (Bringschuld), zum anderen hat jeder Mitarbeiter aber auch die Pflicht sich selbst Informationen zu beschaffen (Holschuld). Mitteilungen, die Mitarbeiter betreffen, werden an den Anschlagstafeln im Haus oder mittels Email verbreitet.

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.“*

Eine offene wertschätzende Kommunikation ist in unserer heutigen Zeit wichtiger denn je. Eine konstruktive Kommunikation sollte dazu dienen

- unterschiedliche Interessen sichtbar zu machen und diese gemeinsam zu diskutieren, um am Ende tragfähige Problemlösungen erarbeiten zu können
- Klarheit über die eigene Aufgabenstellung zu erhalten und den Verantwortungs- und Handlungsspielraum zu kennen und auszufüllen
- den Informationsaustausch zu gewährleisten, um Arbeitsaufträge erfolgreich zu erfüllen.

Die wichtigsten Grundsätze im Bereich der Kommunikation im ÖBPB Sarner Stiftung sind:

- offenes ehrliches Miteinander, korrekte Umgangsformen und Respekt
- offen für Anregungen und Ideen sein
- toleranter Umgang untereinander
- Einhaltung der Schweigepflicht
- Gesprächsbereitschaft und Konfliktfähigkeit
- Klarheit und Transparenz, vollständige klare Informationen.

Im ÖBPB Sarner Stiftung sind folgende strukturierte Besprechungsarten vorgesehen:

- Verwaltungsratssitzung

Verwaltungsratssitzungen finden in der Regel alle zwei Monate statt, jedoch mindestens viermal im Jahr. Die Sitzungen sind nicht öffentlich, der Präsident darf jedoch nach eigenem Ermessen in Bezug auf einzelne Tagesordnungspunkte auch verwaltungsfremde Personen einladen.

- Sitzung Direktionsausschuss

Die Sitzungen des Direktionsausschusses finden jeden 2. Montag im Monat statt. An den Sitzungen nehmen der Direktor, die Bereichsverantwortlichen, die Qualitätsbeauftragte sowie die Verantwortlichen der Betriebseinheiten teil. Diese Sitzungen dienen neben der Koordination, der Planung und der Problemlösung zwischen den einzelnen Bereichen vor allem dem Informationsaustausch.

- Teamsitzungen

Die Teamsitzungen, an welchen alle Mitarbeiter des jeweiligen Bereiches teilnehmen, finden regelmäßig statt und werden bei der Erstellung des Dienstplanes entsprechend berücksichtigt. Die Einladung zu den Teamsitzungen erfolgt unter Angabe der Tagesordnungspunkte schriftlich. Für jede Teamsitzung ist ein Protokoll zu verfassen und im Aktenplan des ÖBPB Sarner Stiftung abzuspeichern.

1. Stock	monatlich (Mittwoch nach Sitzung Direktionsausschuss)
2. Stock	monatlich (Mittwoch nach Sitzung Direktionsausschuss)
Tagesbetreuung	monatlich
Physiotherapie	wöchentlich (Montag)
Küche	monatlich (Mittwoch nach Sitzung Direktionsausschuss)
Reinigung/Wäscherei	alle 2 Monate (Mittwoch nach Sitzung Direktionsausschuss)
Pflegebereiche	wöchentlich (Montag)
Verwaltung	wöchentlich (Mittwoch)

- Dienstbesprechungen/Übergaben

Dienstbesprechungen/Übergaben haben den Zweck die Dienste individuell auf die Bedürfnisse hin zu planen, zu erörtern und zu überprüfen. Die Mitarbeiter erhalten alle Informationen, welche für ihre Arbeit notwendig sind.

2.6. Öffentlichkeitsarbeit

Eine effiziente Öffentlichkeitsarbeit ist für das Bild des ÖBPB Sarner Stiftung nach außen und für das Ansehen bei der Bevölkerung sehr wichtig. Ziel des ÖBPB Sarner Stiftung ist es mit Veranstaltungen und/oder Presseartikeln in der Öffentlichkeit präsent zu sein.

Folgende Tätigkeiten sind für eine effiziente Öffentlichkeitsarbeit vorgesehen:

- Veranstaltungen/Feste mit Heimbewohnern, Angehörigen und anderen Gästen
- Ausstellungen im Haus
- Informationen durch Artikel in verschiedenen Printmedien
- Aktualisierung der Internetseite
- Zusammenarbeit mit Vereinen und Organisationen bei Veranstaltungen
- Förderung der Freiwilligenarbeit durch Begleitung der Heimbewohner.

Da auch die Mitarbeiter des ÖBPB Sarner Stiftung und die Angehörigen, die im Haus ein- und ausgehen, eine sehr wichtige Rolle für ein positives Ansehen des Hauses in der Öffentlichkeit spielen, ist die Arbeit in Richtung Bewusstseinsbildung ein Anliegen der Führungskräfte.

Mitgeltende Dokumente

- FO.01.001 Stellenbeschreibung Direktor
- FO.01.002 Stellenbeschreibung Pflegedienstleitung
- FO.01.003 Stellenbeschreibung Bereichsleitung Pflege
- FO.01.004 Stellenbeschreibung Bereichsleitung Küche
- FO.01.016 Stellenbeschreibung Bereichsleitung Reinigung-Wäscherei
- FO.01.005 Stellenbeschreibung Ergotherapeut
- FO.01.006 Stellenbeschreibung Berufskrankenpfleger
- FO.01.007 Stellenbeschreibung Physiotherapeut
- FO.01.008 Stellenbeschreibung Sozialbetreuer
- FO.01.009 Stellenbeschreibung Pflegehelfer
- FO.01.010 Stellenbeschreibung Sozialhilfekraft
- FO.01.011 Stellenbeschreibung Tagesbetreuer
- FO.01.012 Stellenbeschreibung Koch
- FO.01.013 Stellenbeschreibung Hilfskoch
- FO.01.014 Stellenbeschreibung Heimgehilfe-Reinigungsperson
- FO.01.015 Stellenbeschreibung Verwaltungsassistent
- FO.01.017 Stellenbeschreibung Hausmeister
- FO.01.019 Stellenbeschreibung Qualitätsbeauftragter
- ST.02.005 Sitzungen

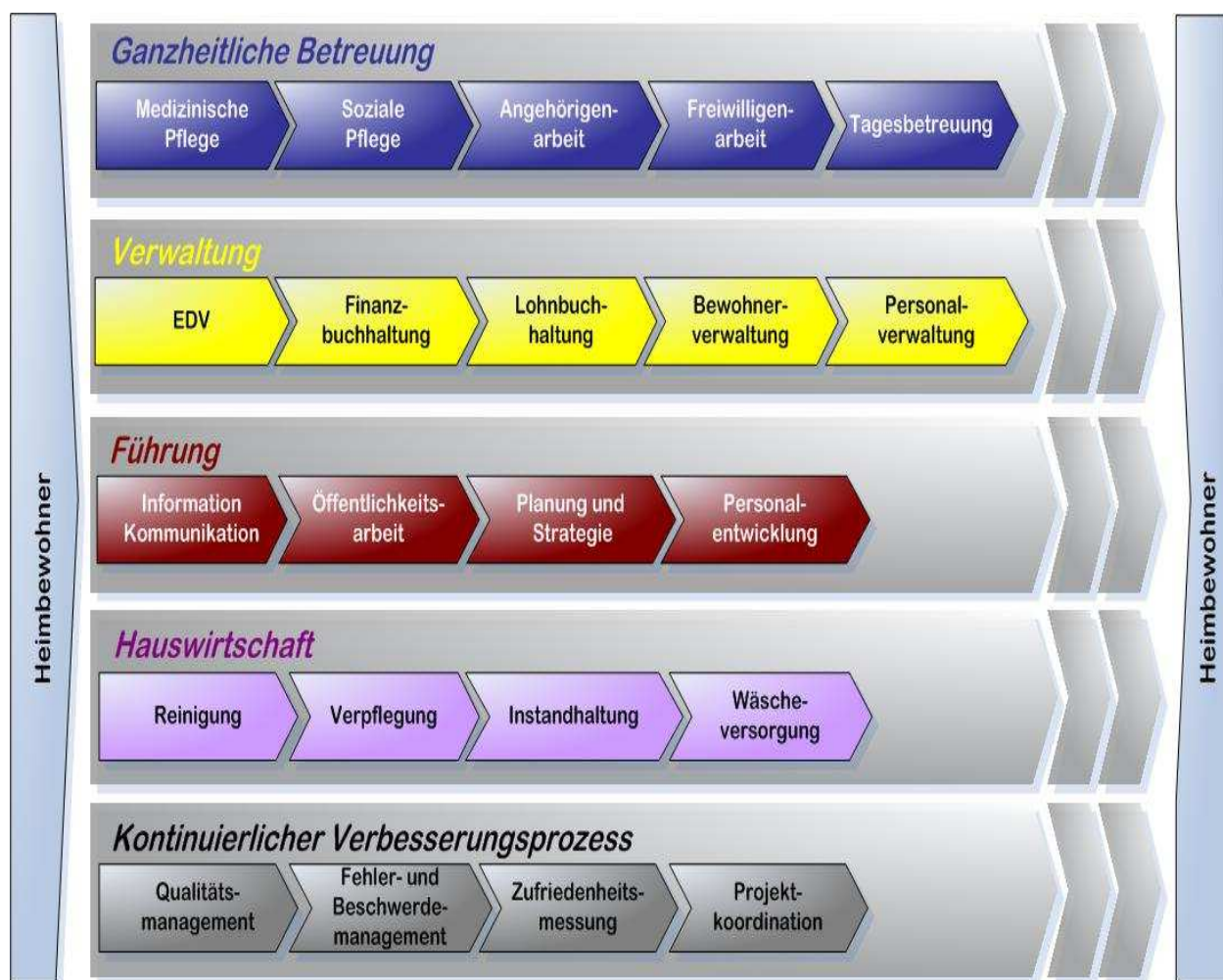
Einige der wichtigsten Formulare

- FO.01.025 Organigramm

3. Prozesse und Abläufe

3.1. Prozessmodell des ÖBPB Sarner Stiftung

Prozesse und Abläufe im ÖBPB Sarner Stiftung sind in Prozessbeschreibungen (PB) detailliert dokumentiert, um einen ordnungsgemäßen und immer gleich bleibenden Ablauf zu garantieren. Der ÖBPB Sarner Stiftung hat somit die Möglichkeit diese Prozesse laufend zu überprüfen und bei Unstimmigkeiten weiterzuentwickeln. Das nachfolgend abgebildete Prozessmodell gibt eine Übersicht über die Abläufe im ÖBPB Sarner Stiftung:



3.2. Wechselwirkung der Prozesse

Die einzelnen Prozesse stehen in unmittelbarem Zusammenhang untereinander. Der Grad der Abhängigkeit ist aus der nachfolgend abgebildeten Grafik ersichtlich. In der Auswertung wird zwischen beeinflussenden (Treibern) und beeinflussten Prozessen (Gejagte) unterschieden.

Bei den beeinflussenden Prozessen (Weiterbildung, Information und Kommunikation, Fehlermanagement) ist ein besonderes Augenmerk auf die Organisation der jeweiligen Abläufe zu legen.

Bei den beeinflussten Prozessen (medizinische Pflege, soziale Pflege, Zufriedenheitsmessung) ist auf Schnittstellen zu achten, die sauber dokumentiert, beschrieben und laufend kontrolliert werden müssen.

PROZESSMATRIX													
	medizinische Pflege	soziale Pflege	Pflegeplanung	Finanzbuchhaltung	Weiterbildung	Information Kommunikation	Öffentlichkeitsarbeit	Planung und Strategie	Verpflegung	Wäscheversorgung	Fehlermanagement	Zufriedenheitsmessung	Treiber
medizinische Pflege	x	2	0	2	0	0	2	0	1	0	1	2	10
soziale Pflege	3	x	2	1	0	0	3	0	1	2	1	2	15
Pflegeplanung	3	3	x	1	0	3	0	1	1	0	1	3	16
Finanzbuchhaltung	3	2	0	x	3	1	1	3	1	1	0	1	16
Weiterbildung	3	3	3	1	x	1	2	2	2	1	1	2	21
Information/Kommunikation	2	3	3	1	2	x	3	1	2	2	3	1	23
Öffentlichkeitsarbeit	1	3	0	1	0	2	x	1	0	0	1	2	11
Planung und Strategie	3	3	1	3	3	1	1	x	1	1	0	1	18
Verpflegung	2	3	0	2	0	0	3	0	x	0	1	3	14
Wäscheversorgung	1	3	0	2	0	0	2	0	0	x	3	2	13
Fehlermanagement	2	3	2	1	2	3	2	2	1	1	x	3	22
Zufriedenheitsmessung	1	3	1	0	1	2	2	1	1	1	2	x	15
Gejagte	24	31	12	15	11	13	21	11	11	9	14	22	

4. Pflege und Betreuung

4.1. Einleitung

Der ÖBPB Sarner Stiftung sichert die Pflege sowie die soziale und medizinische Betreuung der Heimbewohner und Patienten. Die Grundlage für unsere Arbeit ist das hausinterne Leitbild. Im Mittelpunkt stehen die Heimbewohner und Patienten mit ihren Bedürfnissen und Anliegen. Wir streben eine effektive Vernetzung mit den anderen Sozial- und Gesundheitsdiensten an und wollen damit eine langfristige Absicherung des Hauses erreichen. Unser Haus ist in zwei Pflegebereiche unterteilt: das Seniorenwohnheim und die Betten für intermediäre Pflege.

4.2. Seniorenwohnheim

Aufnahme

Die schriftliche Anfrage um Aufnahme im Seniorenwohnheim ist an die Verwaltung des ÖBPB Sarner Stiftung zu richten, wo auch ein Erstgespräch stattfindet.

Die Aufnahme erfolgt nach Dringlichkeit und auf Grundlage der aktuellen Warteliste. Es ist uns wichtig, dass die zukünftigen Heimbewohner vorbereitet und vor allem aus freier Entscheidung zu uns kommen. Erstinformationen werden vom Direktor und/oder der Pflegedienstleitung erteilt und sind auch im Informationsblatt ersichtlich.

Pflege

Die ganzheitliche Betreuung der Bewohner ist zentraler Mittelpunkt unserer Arbeit und heißt für uns:

- die Lebensgeschichte der Heimbewohner zu respektieren
- persönliche Wünsche ernst zu nehmen
- die Selbständigkeit zu bewahren
- die Lebensfreude zu erhalten
- eine liebevolle Pflege und Geborgenheit zu geben.

Die Qualität der Pflege im Seniorenwohnheim sichern wir durch:

- qualifizierte Mitarbeiter
- einheitliche Pflegedokumentation
- Dienstübergaben und Dienstbesprechungen
- Standards für soziale und medizinische Pflege
- wertschätzenden Umgang mit den Heimbewohnern.

Die medizinische Betreuung der Bewohner wird von den Basisärzten und dem Pflegepersonal durchgeführt. Die Mitarbeiter in den Pflegebereichen werden informiert und instruiert, damit eine einheitliche medizinische Pflege gewährleistet wird. Der sorgfältige Umgang mit Medikamenten beinhaltet die regelmäßige Überprüfung der Verfallsdaten und die bedarfsgerechte Beschaffung und Lagerung. Die Verteilung an die Heimbewohner erfolgt durch das Pflegepersonal auf Basis der Pflegedokumentation, in welcher alle Leistungen am Heimbewohner laufend rückverfolgt werden können.

Informationen zur Biographie gibt uns in erster Linie der Heimbewohner selbst, in der Art und dem Umfang, wie es ihm möglich und wichtig ist. Zusatzinformationen erhalten wir auch von den Angehörigen. Therapeutische, medizinische und soziale Maßnahmen werden auf Grundlage der Anamnese für jeden Heimbewohner individuell erstellt.

Die Entscheidungsfreiheit und Selbständigkeit der Heimbewohner sollen so lange wie möglich erhalten bleiben. Wir bieten auf Wunsch Hilfe zur Entscheidungsfindung an und unterstützen mit Einfühlungsvermögen jene Heimbewohner, die zur Bewältigung des Alltags Hilfe brauchen. Bei einer Verlegung in andere Strukturen bemühen wir uns alle nötigen Informationen über den Heimbewohner weiterzugeben, um eine Kontinuität der sozialen und medizinischen Pflege zu gewährleisten.

Entlassung und Tod

Sterben ist ein Teil des Lebens und wir haben Verständnis für all jene Heimbewohner, denen der Umgang mit Sterben und Tod Angst macht. Wir begleiten die Heimbewohner und deren Angehörige auch auf diesem letzten Weg des Lebens. Auf Wunsch ermöglichen wir religiösen Beistand. Bei der Abwicklung bürokratischer Angelegenheiten sind wir gerne behilflich.

4.3. Kurzzeitpflege

Wir bieten einen zeitbegrenzten Aufenthalt in Kurzzeitpflegebetten des Seniorenwohnheimes an. Die Zielsetzung der Kurzzeitpflege sind einerseits die Nachbetreuung von Menschen nach einem Krankenhausaufenthalt und andererseits die Entlastung der zu pflegenden Angehörigen, welche besonderen psychischen oder physischen Belastungen unterliegen.

Erstinformationen werden vom Direktor und/oder der Pflegedienstleitung erteilt und sind auch im Informationsblatt zur Aufnahme ersichtlich.

4.4. Betten für intermediäre Pflege

Aufnahme

Patienten der Betten für intermediäre Pflege werden durch Einweisung des Basisarztes aufgenommen. Es ist Aufgabe der Basisärzte die Dringlichkeit sowie die Dauer des Aufenthaltes festzulegen. Die Patienten dürfen maximal 10 Tage aufgenommen werden, vorbehaltlich einer Genehmigung von Seiten des Südtiroler Sanitätsbetriebes. Die Betten für intermediäre Pflege sind ein wichtiges Glied in der sozialen und medizinischen Pflege der Sarner Bürger.

Pflege

Die medizinische Betreuung ist der zentrale Mittelpunkt in der Intermediärpflege. Auch in diesem Bereich wollen wir

- die Lebensgeschichte unserer Patienten respektieren
- persönliche Wünsche ernst nehmen
- die Selbständigkeit unserer Patienten bewahren bzw. helfen diese wiederzuerlangen
- eine liebevolle Pflege und Geborgenheit geben
- Patienten auf ihrem letzten Lebensabschnitt begleiten.

Die Qualität der Pflege in der Intermediärpflege sichern wir durch:

- qualifizierte Mitarbeiter
- einheitliche Pflegedokumentation
- Dienstübergaben und Dienstbesprechungen
- Standards für soziale und medizinische Pflege
- wertschätzenden Umgang mit den Patienten.

Die medizinische Betreuung der Patienten wird von den Basisärzten und dem Pflegepersonal durchgeführt. Durch die im Haus arbeitenden Basisärzte erreichen wird eine hohe Qualität der medizinischen Pflege. Die gute Zusammenarbeit mit denselben ist wichtig für das Wohlbefinden der Patienten. Die Mitarbeiter in den Pflegebereichen werden informiert und instruiert, damit eine einheitliche und effektive medizinische Pflege gewährleistet wird. Der sorgfältige Umgang mit Medikamenten beinhaltet eine regelmäßige Überprüfung der Verfallsdaten. Die Verteilung an die Patienten erfolgt durch das Pflegepersonal auf Basis der Pflegedokumentation, in welcher alle Leistungen am Patienten laufend rückverfolgt werden können.

Bei einer Verlegung in andere Strukturen bzw. Entlassung des Patienten bemühen wir uns alle nötigen Informationen über den Patienten weiterzugeben, um eine Kontinuität der sozialen und medizinischen Pflege zu gewährleisten.

Entlassung und Tod

Sterben ist ein Teil des Lebens. Wir begleiten die Patienten auf dem letzten Weg des Lebens. Auf Wunsch ermöglichen wir religiösen Beistand.

4.5. Tagespflege

Wir bieten zusätzlich die Tagespflege für maximal 3 Personen an, welche bestmöglichst in den Tagesablauf im Seniorenwohnheim integriert werden. Dadurch sollen Angehörige zu Hause entlastet werden. Erstinformationen werden vom Direktor und der Pflegedienstleitung erteilt.

4.6. Tagesbetreuung

Alle angebotenen Aktivitäten in der Tagesbetreuung orientieren sich an den Bedürfnissen und Wünschen unserer Bewohner. Dabei stehen traditionelle und religiöse Bräuche im Vordergrund. Wir werden von Freiwilligen, Angehörigen, Vereinen, Schulen und Kindergärten unterstützt. Es werden u.a. nachstehende Freizeitaktivitäten von der Tagesbetreuung angeboten:

- Ausflüge, Spaziergänge, Bewegung, Spiele, Spieleabende, Aktivierung, Gedächtnistraining
- Basteln, Handarbeiten, Malen, Singen, Kochen, Backen, Haushaltstätigkeiten
- Feste und Feiern, Gestaltung des Hauses mit gebastelten Dekorationen.

4.7. Bereich „Entwirrtes Wohnen“

Eine Gruppe von dementen Heimbewohnern verbringt, unter Wahrung ihrer Freiheit, sich uneingeschränkt bewegen (eigens dafür geschaffener Dementengarten) und den Tagesablauf selbstbestimmt unter Anleitung der Mitarbeiter gestalten zu können, den Tag in einem speziell dafür adaptierten Wohnbereich in unmittelbarer Nähe des Seniorenwohnheimes.

4.8. Physiotherapie

Die Physiotherapeuten sind für die bestmögliche Gewährleistung der Maßnahmen zur Vorbeugung, Behandlung und Rehabilitation im Bereich der Motorik der Bewohner verantwortlich. Die individuelle Begleitung, Betreuung und Versorgung der Bewohner sowie die aktive Mitarbeit bei einer möglichst optimalen und einfühlsamen Pflege stehen dabei im Vordergrund.

Die aktive und individuelle Hilfe bei der Gestaltung des Tagesablaufes der Heimbewohner ist dabei von großer Wichtigkeit.

4.9. Ergotherapie

Die Ergotherapeuten sind für die bestmögliche Gewährleistung der Maßnahmen zur Vorbeugung, Behandlung und Rehabilitation im Bereich der Motorik und Kognition der Heimbewohner verantwortlich. Ziel ist es, die Selbständigkeit und soziale Kompetenz der Heimbewohner zu fördern und so lange als möglich zu erhalten. Die individuelle Begleitung, Betreuung und Versorgung der Bewohner sowie die aktive Mitarbeit bei einer möglichst optimalen und einfühlsamen Pflege stehen dabei im Vordergrund.

4.10. Angehörigen- und Freiwilligenarbeit

Der regelmäßige Kontakt zur Familie und zu den Freunden und Nachbarn steigert die Lebensqualität der Bewohner. Angehörige bringen Abwechslung in den Heimalltag und sind das Bindeglied zum Dorfleben. Die Angehörigen sind wertvoll, um Informationen über die Bewohner und Patienten zu erhalten und deren Wohlbefinden zu steigern. Die Mitarbeiter des ÖBPB Sarnen Stiftung nehmen die Sorgen und Ängste der Angehörigen ernst.

Damit Angehörige der Bewohner über Neuerungen und Änderungen im Haus Bescheid wissen, findet jährlich ein Informationsabend statt. Zusätzliche Informationen, wie Aktivitäten, werden mittels Email versandt.

Die freiwilligen Helfer bereichern den Heimalltag und sind zudem ein wichtiges Bindeglied zum Dorfleben. Die gute Zusammenarbeit mit den Vereinen des Dorfes und die Öffnung des Hauses für die Sarnen Bevölkerung werden angestrebt und täglich gelebt.

Die Angehörigen und die freiwilligen Helfer sind in unserem Haus jederzeit herzlich willkommen.

Mitgeltende Dokumente

- PB.03.001 Aufnahme Heimbewohner
- ST.03.001 Patientenaufnahme
- ST.03.003 Prothesenpflege
- ST.03.004 Essen und Trinken
- ST.03.005 Rasieren
- ST.03.006 Teilwaschung
- ST.03.007 Duschen
- ST.03.008 Baden
- ST.03.009 Mobilisieren
- ST.03.010 Todesfall
- ST.03.012 Dekubitusprophylaxe
- ST.03.013 Desinfektion
- ST.03.014 Inhalation
- ST.03.016 Medikamentenverabreichung
- ST.03.017 Stomapflege
- ST.03.018 Medikamentenverwaltung
- ST.03.019 medizinische Notfälle
- ST.03.020 Insulin
- ST.03.023 Fußpflege
- ST.03.025 Mundpflege
- ST.03.026 intramuskuläre Injektion
- ST.03.027 Sturzprophylaxe
- ST.03.028 Wundmanagement
- ST.03.029 Anwendung Betreuungsplan und Maßnahmen
- ST.03.030 Betten für intermediäre Pflege
- ST.03.031 Alternative Pflegemaßnahmen
- EF.03.023 Standardhygienemaßnahmen
- EF.03.024 MDR Multi-Drug-Resistant Bakterien
- EF.03.028 Desinfektionsplan

Einige der wichtigsten Formulare

- EF.03.009 Gesuch unbefristete Heimaufnahme
- FO.03.009 Pflegedokumentation

5. Hauswirtschaft

5.1. Einleitung

Der Bereich Hauswirtschaft gewinnt in unserem Haus zunehmend an Bedeutung. Maßgeblich fördern die einzelnen Bereiche der Hauswirtschaft das Wohlergehen und die Zufriedenheit der Heimbewohner. Die Orientierung an modernen betriebswirtschaftlichen Grundsätzen ist für uns eine Selbstverständlichkeit. Jeder Bereich der Hauswirtschaft führt die Lagerkontrollen durch.

5.2. Küche

Einen hohen Stellenwert im Haus hat die Küche, wobei auf ein frisches, der Saison angepasstes und mit der Ernährungsberaterin abgestimmtes Menü geachtet wird. Flexible Essenszeiten und traditionelle Speisen fördern das Wohlbefinden der Heimbewohner.

Der persönliche Kontakt zwischen Heimbewohnern und Küche wird bei der Essensausgabe im Speisesaal in den jeweiligen Pflegebereichen gefördert und schafft somit eine Vertrauensbasis. Persönliche Wünsche werden wahrgenommen und auch soweit als möglich berücksichtigt. Da die Qualität des Essens mit der Qualität der gelieferten Produkte zusammenhängt sind eine bedachte Auswahl, Produktqualität und ein fairer Preis wichtige Grundsätze bei der Bestellung. Hygienisches Arbeiten und eine gute Planung sind von großer Wichtigkeit, um den gesetzlichen Anforderungen gerecht zu werden.

5.3. Wäscherei

In der hauseigenen Wäscherei ist ökonomisches und ökologisches Arbeiten von größter Bedeutung und Wichtigkeit. In der Wäscherei werden die Wäsche der Heimbewohner, die Bettwäsche und die Dienstkleidung der Mitarbeiter gewaschen und gebügelt. Wir legen großen Wert auf einen sorgfältigen Umgang mit den persönlichen Wäschestücken der Heimbewohner.

5.4. Reinigung

Ökonomisches und ökologisches Arbeiten ist auch in der Reinigung von großer Bedeutung. Die Reinigung erfolgt ausschließlich durch Mitarbeiter des ÖBPB Sarner Stiftung, die neben ihrer Arbeit auch wichtige Ansprechpartner für die Heimbewohner sind. Daher erfordert es eine gute

Planung, sei es in Bezug auf die Arbeitszeiten als auch in Bezug auf die eingesetzten Mittel und Geräte, um den hohen Hygienebestimmungen in diesem Bereich gerecht zu werden.

5.5. Hausmeister

Der haustechnische Bereich hat einen wichtigen Stellenwert in unserem Haus. Die wichtigsten Aufgaben sind:

- Wartung aller Anlagen und Geräte
- Wartung und Regelung des Heizungssystems
- Wartung und Instandhaltung des Betriebsfahrzeuges
- Zusammenarbeit mit Lieferanten
- Transport von Medikamenten und sonstigen Hilfsmaterialien.

Die regelmäßige Wartung und Instandhaltung der Geräte sowie der Räumlichkeiten tragen zur Arbeitssicherheit bei.

Der Hausmeister ist verantwortlich, dass die Räumlichkeiten sowie die Einrichtung in Ordnung gehalten werden. Wichtig ist uns auch die Pflege der Außen- und Gartenanlage. Ein gepflegtes Äußeres trägt dazu bei, dass bei Besuchern ein positiver Eindruck von unserem Haus entsteht. Die Reinigung der Tiefgarage sowie die Schneeräumung sind weitere Aufgabenbereiche des Hausmeisters.

Im ÖBPB Sarnen Stiftung wird seitens aller Mitarbeiter versucht so weit als möglich ökonomisch und ökologisch zu arbeiten. Wir möchten unsere Umwelt nicht unnötig belasten und daher wird der gesamte anfallende Hausmüll entsprechend getrennt und entsorgt.

Mitgeltende Dokumente

- Handbuch HACCP mit diesbezüglichen Kontrolllisten
- PB.01.001 Wäscheversorgung
- PB.01.002 Verpflegung
- ST.01.002 Wartung und Instandhaltung
- ST.01.003 Desinfektion infizierter Wäsche

Einige der wichtigsten Formulare

- FO.01.046 Reinigungsplan
- FO.01.049 Reinigungsplan Küche
- FO.01.051 Aufgabenbeschreibung Küche
- FO.01.052 Aufgabenbeschreibung Reinigung

6. Verwaltung

Die Verwaltungstätigkeiten orientieren sich nach dem Grundsatz der Verfahrensvereinfachung und der Transparenz. Die Verwaltung wickelt ihre Aufgaben unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften, der Datenschutzrichtlinien und unter Einhaltung der Bestimmungen betreffend den Zugang zu den Verwaltungsakten ab.

Die Verwaltung spielt in der Erbringung der Dienstleistungen eine wichtige Rolle, denn ohne eine funktionierende Verwaltung, welche bürokratische Angelegenheiten abwickelt, können die anderen Dienste nicht oder nur schleppend funktionieren.

Die Verwaltung ist darauf ausgerichtet, die institutionellen Arbeiten zu erleichtern und zu unterstützen. Außerdem ist sie die Anlaufstelle für alle wichtigen internen und externen Informationen und Angelegenheiten, sowohl für Heimbewohner als auch für Angehörige und Mitarbeiter.

Die Tätigkeiten der Verwaltung umfassen u.a. folgende Bereiche:

- Heimbewohnerverwaltung
- Personalverwaltung
- Lohnbuchhaltung
- Buchhaltung
- EDV
- Telefondienst
- Schriftverkehr
- Abfassung von Beschlüssen, Entscheidungen, Dekreten, Personalmitteilungen, Protokollen.

Parteienverkehr:

Montag bis Freitag von 08.15 Uhr bis 12.15 Uhr, Donnerstag von 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr

6.1. Heimbewohnerverwaltung

Alle Formalitäten von der Heimaufnahme über den Aufenthalt bis zum Austritt werden von der Verwaltung hausintern abgewickelt. Im Aktenplan des ÖBPB Sarner Stiftung werden jene Daten der Heimbewohner erfasst, welche für eine korrekte Verwaltung notwendig sind. Die Mitarbeiter der Verwaltung helfen den Heimbewohnern auf Anfrage bei bürokratischen Angelegenheiten.

6.2. Buchhaltung

Sämtliche Buchhaltungstätigkeiten werden durch Mitarbeiter der Verwaltung des ÖBPB Sarnen Stiftung durchgeführt. Für die Abfassung der Steuererklärungen werden die Beratung und Hilfe eines Steuer- und Wirtschaftsberaters in Anspruch genommen.

Die Buchhaltungstätigkeiten umfassen u.a. folgende Bereiche:

- a) Erstellung und Überwachung des Budgets
- b) Erstellung des Jahresabschlusses
- c) Elektronische Ein- und Ausgangsrechnungen
- d) Ökonomatsdienst
- e) Schatzamtsdienst
- f) Betriebsmensa
- g) Jahreserklärungen.

a) Erstellung und Überwachung des Budgets

Das Budget wird jährlich auf Grundlage der Tagessatzberechnung erstellt. Nach Überprüfung des Budgets durch den Rechnungsprüfer erfolgt die Genehmigung durch den Verwaltungsrat.

b) Erstellung des Jahresabschlusses

Der Jahresabschluss zeigt die Gebarungsergebnisse auf. Er umfasst die Bilanz, die Gewinn- und Verlustrechnung, den Anhang und den Geschäftsbericht.

Der Jahresabschluss gibt die Vermögens- und Finanzlage sowie das wirtschaftliche Ergebnis wahrheitsgetreu wieder. Der Jahresabschluss wird unter Berücksichtigung des Berichtes des Rechnungsprüfers innerhalb von 120 Tagen des darauf folgenden Jahres vom Verwaltungsrat genehmigt und an die Autonome Provinz Bozen, Örtliche Körperschaften, Aufsichtsamt zur Gesetzmäßigkeitskontrolle übermittelt.

c) Elektronische Ein- und Ausgangsrechnungen

Die Eingangsrechnungen werden anhand der Lieferscheine auf ihre Richtigkeit hin kontrolliert. Die zur Zahlung fälligen Rechnungen werden dem Schatzmeister termingerecht übermittelt.

Die Ausgangsrechnungen betreffend die Tagessätze der Bewohner werden am Monatsende ausgestellt und deren Bezahlung regelmäßig kontrolliert. Bei Bedarf erfolgen Mahnungen an die Schuldner. Andere Rechnungen (Essen/Miete) werden laufend ausgestellt. Die Einnahmen werden registriert sowie auf den einzelnen Konten in der Buchhaltung verbucht.

Die Ein- und Ausgangsrechnungen werden im MwSt.-Register eingetragen, welches im ÖBPB Sarnen Stiftung mittels EDV geführt wird.

d) Ökonomatsdienst

Der Ökonomatsdienst wird von der Ordnung Rechnungswesen geregelt. Ein Mitarbeiter in der Verwaltung ist mit der Durchführung dieses Dienstes beauftragt.

e) Schatzamtsdienst

Der ÖBPB Sarner Stiftung kann, mit Ausnahme der Ökonomatszahlungen, keine Zahlungen selbst direkt tätigen. Alle Zahlungen müssen über den ausgeschriebenen Schatzamtsdienst abgewickelt werden.

f) Betriebsmensa

Der ÖBPB Sarner Stiftung liefert der BZG Salten-Schlern die Essen auf Rädern, wenn diese in der Küche der Werkstätte in Sarnthein nicht zubereitet werden können. Die Mitarbeiter können, nach vorhergehender Mitteilung, im Haus gegen Bezahlung eines Unkostenbeitrages essen.

g) Jahreserklärungen

Für die Erstellung der Erklärung Unico wird die Hilfe eines Steuer- und Wirtschaftsberaters in Anspruch genommen. Die Modelle CU und das Modell 770 werden von der Verwaltung erstellt und telematisch übermittelt.

6.3. Personalverwaltung

Alle Formalitäten von der Personalaufnahme über die Lohnbuchhaltung bis zum Austritt aus dem Dienst werden von der Verwaltung des ÖBPB Sarner Stiftung hausintern abgewickelt. Die wirtschaftliche Behandlung der Mitarbeiter wird von den bereichsübergreifenden Abkommen, den Bereichsabkommen, der Personaldienstordnung und den Bestimmungen des italienischen Zivilgesetzbuches geregelt.

Akte betreffend die interne Organisation und die Verwaltungsstruktur des Arbeitsverhältnisses sind keine Verwaltungsmaßnahmen mehr, sondern privatrechtliche Akte und sie haben nicht die Form der Entscheidungen, sondern die üblichen Formen als privatrechtliche Mitteilungen, welche den jeweiligen Mitarbeitern mittels Email bzw. persönlich zur Kenntnis gebracht werden.

Alle Mitarbeiter werden alle zwei Monate mittels Newsletter informiert. Die Verteilung desselben erfolgt über die persönlich hinterlegte, private Emailadresse.

6.4. Lohnbuchhaltung

Sämtliche Tätigkeiten der Lohnbuchhaltung werden durch die Mitarbeiter der Verwaltung des ÖBPB Sarnier Stiftung ausgeführt. Für die Abfassung der Steuererklärung und andere Arbeiten wird die Hilfe eines Steuer- und Wirtschaftsberaters in Anspruch genommen. Die Tätigkeiten in der Lohnbuchhaltung umfassen folgende Bereiche:

- a) Verwaltung Mitarbeiterdaten
- b) Zeiterfassung
- c) Lohnabrechnung
- d) monatliche und jährliche Meldungen an verschiedene Institutionen

a) Verwaltung Mitarbeiterdaten

Sämtliche Mitarbeiterdaten werden bereits im Ansuchen um Aufnahme im Dienst erfasst und stehen der Verwaltung daher bei Dienstantritt für die erforderlichen Meldungen zur Verfügung. Alle Mitarbeiter sind verpflichtet allfällige Änderungen unverzüglich der Verwaltung mitzuteilen, um eine korrekte Lohnabrechnung zu ermöglichen.

b) Zeiterfassung

Innerhalb 5. des darauf folgenden Monats werden die Daten der Zeiterfassung kontrolliert und der Mitarbeiter erhält innerhalb 10. des darauf folgenden Monats die Stundenabrechnung, die auf Fehler hin kontrolliert werden sollte.

c) Lohnabrechnung

Die Bezahlung der Löhne erfolgt am 27. des Monates, die Ausarbeitung der Lohnstreifen und der dazugehörigen Dokumente innerhalb 20. des Monates. Sämtliche von den Organen beschlossenen Änderungen betreffend die Mitarbeiter werden dabei berücksichtigt.

d) monatliche und jährliche Meldungen an verschiedene Institutionen

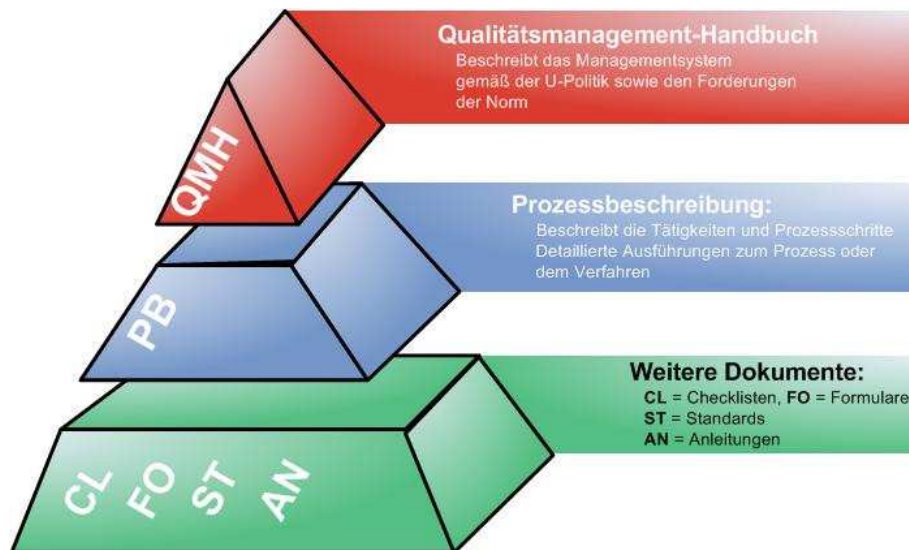
Innerhalb 16. des Folgemonats sind die Sozial- und Versicherungsbeiträge bei den jeweiligen Körperschaften einzuzahlen: INPS, Laborfonds, IRPEF, der Regionale IRPEF-Zuschlag und die Gemeindegewerbesteuer.

Im Jänner teilen die Mitarbeiter die Änderungen betreffend die Steuerfreibeträge mit. Innerhalb Mitte März ist das Modell CU auszuteilen.

6.5. Dokumentenlenkung

Zur Beschreibung und Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems (QMS) dienen das Qualitätsmanagement-Handbuch (QHB), Prozessbeschreibungen (PB), Standards (ST), Formulare (FO), Leitfaden (LF), externe Formulare (EF) und Checklisten (CL).

Die Dokumentation ist hierarchisch in drei Ebenen gegliedert, wobei die jeweils untere Ebene in Übereinstimmung mit den übergeordneten Dokumenten erstellt und freigegeben wird.



Das Qualitätsmanagement-Handbuch (QHB) beschreibt das Qualitätsmanagementsystem und gibt Auskunft über wesentliche Aktivitäten, welche die Qualität im ÖBPB Sarner Stiftung sichern.

Prozessbeschreibungen geben Auskunft über immer wiederkehrende Tätigkeiten und Abläufe im ÖBPB Sarner Stiftung. Sie dienen zur Einführung von neuen Mitarbeitern, zur Information der Beteiligten während der Arbeit und zur Problemdefinition, Optimierung und Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems. Sie werden vom Direktionsausschuss erstellt, überprüft sowie freigegeben. Die Hinterlegung der Prozessbeschreibungen (PB) im Aktenplan erfolgt durch die Verwaltung des ÖBPB Sarner Stiftung.

Um verschiedene Arbeitsabläufe im Haus zu vereinheitlichen wurden Standards (ST) eingeführt, aber auch um die Qualität der Dienstleistungen zu garantieren. In allen Bereichen (Pflege, Küche, Reinigung, Verwaltung) wird auf Standards zurückgegriffen und damit eine Sicherung der Qualität ermöglicht.

Standards (ST) und Leitfaden (LF) werden in der Sitzung des Direktionsausschusses überprüft und freigegeben. Die Hinterlegung der Standards (ST) und Leitfaden (LF) im Aktenplan erfolgt durch die Verwaltung des ÖBPB Sarner Stiftung.

Formulare (FO) und Checklisten (CL) können von Mitarbeitern in Absprache mit der jeweiligen Bereichsleitung unter Einhaltung der Formvorgaben erstellt werden. Sie werden in der Sitzung des Direktionsausschusses überprüft und freigegeben. Die Hinterlegung der Formulare (FO) und Checklisten (CL) im Aktenplan erfolgt durch die Verwaltung des ÖBPB Sarner Stiftung.

Änderungen von Dokumenten dürfen nur vom betroffenen Bereich vorgenommen werden und müssen zwecks Aktualisierung der Vorlagen im Aktenplan an die Verwaltung des ÖBPB Sarner Stiftung weitergegeben werden. Es liegt in der Eigenverantwortung eines jeden Mitarbeiters die Aktualität, die Vollständigkeit und die Einsetzbarkeit der verwendeten Vorlagen laufend zu überprüfen und bei Unstimmigkeiten eine entsprechende Meldung an die Mitarbeiter der Verwaltung des ÖBPB Sarner Stiftung zu machen. Alle Vorlagen werden laufend/jährlich überprüft und mit den notwendigen Änderungen versehen.

Die Verteilung der Vorlagen erfolgt in erster Linie elektronisch. Nach der Freigabe werden alle Vorlagen im Aktenplan abgespeichert und den Mitarbeitern zur Verfügung gestellt.

Die Mitarbeiter haben die Möglichkeit, im Aktenplan/06 Vorlagen alle PB, ST, CL, FO, LF, EF anzusehen, auszudrucken und/oder unter einem anderen Dateinamen im jeweils zugänglichen Bereich des Aktenplanes abzuspeichern. Für die Verteilung der Vorlagen in Papierform ist der jeweilige Bereichsleiter zuständig, dies sollte nach Möglichkeit jedoch vermieden werden, um die Aktualität der jeweiligen Vorlagen zu garantieren.

6.6. EDV

Alle Daten, Dokumente, Vorlagen sind auf dem Server des ÖBPB Sarner Stiftung gespeichert, zu welchem Mitarbeiter, je nach Bereich und Qualifikation, vollen oder teilweisen Zugriff haben. Alle PB, ST, CL, FO, LF, EF sind auf dem Server im Aktenplan/06 Vorlagen abgespeichert, worauf alle Mitarbeiter uneingeschränkter Zugriff haben und dadurch auch ein bürokratischer Mehraufwand vermieden wird.

Die Datensicherung und die Einhaltung der Bestimmungen betreffend die sensiblen Daten und die Datenschutzbestimmungen obliegen den Mitarbeitern der Verwaltung des ÖBPB Sarner Stiftung und werden vom externen Datenschutzbeauftragten (DPO) laufend geprüft.

Die Sicherung der Daten des Servers des ÖBPB Sarner Stiftung erfolgt täglich automatisch auf einem Dateiserver (NAS = Network Attached Storage) und wird einmal wöchentlich auf externe Festplatten überspielt.

Mitgeltende Dokumente

- PB.02.001 Weiterbildung
- PB.02.002 Aufnahme Mitarbeiter befristet
- PB.02.003 Aufnahme Mitarbeiter Stammrolle
- PB.03.001 Aufnahme Heimbewohner
- ST.01.004 Dokumentenlenkung
- ST.02.002 Stempeluhr
- ST.02.003 Dienstplan

Einige der wichtigsten Formulare

- EF.03.009 Gesuch unbefristete Heimaufnahme
- FO.01.018 Brief
- FO.01.020 Beschluss
- FO.01.026 Logo
- FO.01.027 Entscheidung Direktor
- FO.02.024 Brief Dienstbestätigung
- FO.03.002 Heimvertrag
- FO.03.003 Dringlichkeitsbewertung
- FO.03.006 Heimvertrag Kurzzeitpflege
- FO.03.007 Heimvertrag Verlängerung

7. Ressourcenmanagement

7.1. Einkauf und Bestellwesen

Die Bedarfserhebung wird nach Produktgruppen durchgeführt. Der ÖBPB Sarner Stiftung legt großen Wert auf frische Waren und führt die Bestellungen aufgrund des Bedarfs durch mit dem Ziel, eine große Lagerhaltung zu vermeiden. Die Lieferantenauswahl erfolgt möglichst objektiv, die Lieferanten bzw. die Produkte werden anhand der Kriterien Liefertermine, Preis, Qualität und Service bewertet. Von der Qualität der Lieferanten hängt in vielen Bereichen die Qualität der Dienstleistung ab. Daher werden in regelmäßigen Abständen nicht nur der Preis, sondern die Qualität der Waren und der Dienstleistung, die Zuverlässigkeit, die Pünktlichkeit und andere uns wichtige Merkmale kontrolliert.

Die Bestellungen unterliegen den gesetzlichen Bestimmungen der öffentlichen Verwaltung. Alle Wareneingänge werden bei Lieferung auf Grundlage der Bestellung kontrolliert. Soweit möglich wird dabei auch eine Qualitätskontrolle durchgeführt. Für bestimmte Waren (Reinigungsmittel) kann diese erst bei der Lagerentnahme durchgeführt werden. Reklamationen werden schriftlich festgehalten und dem Lieferanten zeitnah mitgeteilt. Die Rechnungskontrolle erfolgt anhand der Lieferscheine durch die Verwaltung und/oder vom jeweils zuständigen Bereichsleiter des ÖBPB Sarner Stiftung.

Alle Magazine des ÖBPB Sarner Stiftung sind mit entsprechender Bezeichnung ausgewiesen und entsprechen den geltenden Gesetzes- bzw. Hygienebestimmungen. Alle Waren werden sofort nach der Anlieferung ohne Zwischenlagerung in die entsprechenden Lagerbereiche oder zum Bestimmungsort gebracht. Die Warenannahme erfolgt durch den jeweiligen Bereichsleiter oder durch einen delegierten Mitarbeiter. Die Entnahme der Waren aus dem Lager erfolgt nach Fälligkeitsdatum. Die Ablaufdaten werden regelmäßig kontrolliert, verdorbene bzw. verfallene Waren werden ordnungsgemäß entsorgt (Lebensmittel/Medikamente).

7.2. Wartung und Instandhaltung

Der haustechnische Bereich nimmt einen wichtigen Stellenwert im ÖBPB Sarner Stiftung ein. Ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild trägt dazu bei, dass bei Besuchern der Einrichtung ein positiver Eindruck entsteht. Wichtigste Aufgaben des Bereiches sind:

- Sicherstellung eines störungsfreien Betriebes aus technischer Sicht
- Verhinderung von Gefahrenquellen
- Werterhaltung der Gebäude und Investitionsgüter
- technische Prüfungen und Kontrollen laut gesetzlichen Vorgaben

- Ressourceneinsparung durch periodische Pflege/Wartung der Geräte und Anlagen
- Wartung qualitätsrelevanter Mess- und Prüfmittel
- Zusammenarbeit mit externen Lieferanten.

Auch dieser Bereich trägt dazu bei, die festgelegten Qualitätsziele umzusetzen. Die regelmäßige Wartung von Geräten und Gegenständen sowie Sicherheitskontrollen tragen zur Arbeitssicherheit bei. Der Hausmeister ist verantwortlich Gebäude, Räumlichkeiten und Ausstattung in Ordnung zu halten und für die technische Sicherheit zu sorgen.

7.3. Arbeitssicherheit und Brandschutz

Die Verwaltung des ÖBPB Sarner Stiftung hat laut geltenden Gesetzesbestimmungen einen Leiter der Dienststelle für Arbeitssicherheit, zwei Sicherheitssprecher, Erste-Hilfe-Beauftragte, zwei Brandschutzbeauftragte und einen Arbeitsmediziner ernannt. Diese haben die Aufgabe, den Arbeitgeber bei der Durchführung des Arbeitsschutzes zu unterstützen und sich vom Vorhandensein und der ordnungsgemäßen Benutzung der Schutzvorrichtungen zu überzeugen. In einer regelmäßigen Betriebsbegehung durch die Dienststelle für Arbeitssicherheit wird der Ist-Zustand erhoben. Wird ein Handlungs- oder Verbesserungsbedarf festgestellt, werden die erforderlichen Maßnahmen eingeleitet und dokumentiert.

Brandschutz bedeutet in erster Linie alle Maßnahmen zu ergreifen, welche zur Vermeidung von Bränden dienen. Es gibt den

- vorbeugenden Brandschutz (Verhütung, Erkennung, Bekämpfungsunterstützung):
 - baulich Brandschutztüren bei Zimmern und zwischen Brandabschnitten
 - organisatorisch Brandschutzkontrollen, Flucht- und Rettungspläne, Erreichbarkeit
 - technisch Brandmeldeanlage, Feuerlöscher und Löschdecken
 - personell Brandschutzbeauftragte, Fortbildungen, Mitarbeiterunterweisungen
- abwehrenden Brandschutz (Aufgabe Feuerwehr, Grundlage für erfolgreiche Bekämpfung).

Durch eine regelmäßige Abfrage des Ist-Zustandes wird der Zustand des Hauses im Bereich des Brandschutzes erhoben und die notwendigen Maßnahmen zur Aufdeckung von Schwachstellen ergriffen. In regelmäßigen Abständen (jährlich wechselnd) werden in Zusammenarbeit mit der freiwilligen Feuerwehr von Sarnthein Betriebsbegehungen sowie Evakuierungsübungen durchgeführt und die Benutzung von Feuerlöschern geübt, um den Mitarbeitern im Notfall mehr Sicherheit zu geben.

Mitgeltende Dokumente

- LF.01.001 Notfallmappe
- CL.04.002 Wartung und Instandhaltung
- PB.04.001 Bestellwesen
- ST.01.002 Wartung und Instandhaltung

8. Personalentwicklung

8.1. Mitarbeiter

Die Bedarfserhebung für das Pflegepersonal erfolgt laut den Vorgaben der Autonomen Provinz Bozen auf der Basis der Anzahl der Heimbewohner. Die Bedarfserhebung des Personals der anderen Bereiche erfolgt in Absprache mit den Bereichsleitern.

Diese Erhebungen dienen als Grundlage für die Anzahl der Stellen im Stellenplan. Bei freien Stellen im Stellenplan erfolgt die Ausschreibung auf der Internetseite bzw. die Veröffentlichung im Amtsblatt der Region. Anhand eines individuellen Anforderungsprofils orientieren wir uns bei der Auswahl neben den beruflichen Qualifikationen und Erfahrungen auch stark an persönlichen Fähigkeiten wie Flexibilität, Lernbereitschaft und Teamfähigkeit. Die Bewertung der Prüfung erfolgt durch eine Kommission im Sinne der geltenden Gesetze.

Für eine zeitlich befristete Aufnahme erfolgt ein mündliches Kolloquium durch den Direktor, der Pflegedienstleitung (für Pflegebereich), der Bereichsleitung (für andere Bereiche) sowie einen Mitarbeiter des ausgeschriebenen Berufsbildes. Die Entscheidung über die Aufnahme trifft der Direktor aufgrund der erstellten Rangordnung.

Der neue Mitarbeiter wird von einer Bezugsperson in den ersten 2 bis 3 Wochen begleitet. Vor Ablauf der festgelegten Probezeit erfolgt ein Gespräch mit dem Direktor, der Pflegedienstleitung (für Pflegebereich), der Bereichsleitung, der Bezugsperson und dem neuen Mitarbeiter.

8.2. Weiterbildung

Die Weiterbildung wird unter Berücksichtigung der strategischen Zielfindung des ÖBPB Sarnen Stiftung jährlich geplant. Einen wesentlichen Einfluss auf die Planung der Weiterbildung haben die Bedarfserhebung der Führungskräfte sowie die Ergebnisse der Mitarbeitergespräche.

Weiterbildungen finden möglichst hausintern statt und berücksichtigen aktuelle Themen. Ein EDV-basiertes Weiterbildungsprogramm gibt eine Übersicht über besuchte Weiterbildungen und ermöglicht den Ausbildungsstand aller Mitarbeiter jederzeit abzurufen.

Die Evaluation der Weiterbildung erfolgt über Bewertungsbögen. Die Umsetzungsmaßnahmen fließen in die Dienstbesprechung ein und sollten dann, sofern die Möglichkeit, der Wunsch oder der Bedarf bestehen, in die tägliche Arbeit des jeweiligen Bereiches miteinbezogen werden.

8.3. Teamarbeit

Eine funktionierende Teamarbeit zeigt sich in der täglich praktizierten berufs- und bereichsübergreifenden Zusammenarbeit. Teamarbeit ist das Fundament für die Qualität der eigenen Arbeit und eines guten Betriebs- und Arbeitsklimas im ÖBPB Sarner Stiftung. Teamarbeit bedeutet für die Führungskräfte, Mitarbeiter zu selbstverantwortlichem Handeln zu befähigen, zu ermutigen und zu ermächtigen. Die aktive Mitarbeit im eigenen Team und die gegenseitige Unterstützung erleichtert die Erfüllung neuer und schwieriger Aufgaben. Sie stärkt die Selbstverantwortung der einzelnen Mitarbeiter und hilft Schwächen auszugleichen und Stärken zu nützen. Mitarbeiter, die bei der Arbeit Verantwortung übernehmen, entwickeln sich weiter, identifizieren sich stärker mit dem ÖBPB Sarner Stiftung und tragen somit zur ständigen Verbesserung und Imagebildung bei.

8.4. Praktikanten

Der ÖBPB Sarner Stiftung nimmt regelmäßig Praktikanten der verschiedenen Ausbildungen im Sozialbereich auf. Wir sind uns der Verantwortung bei der Begleitung junger Menschen in ihrer Ausbildung bewusst. Eine gute Ausbildung ist uns wichtig, wobei der Kontakt mit der Praxis wesentlich zur gewünschten Haltung gegenüber alten pflegebedürftigen Menschen beitragen kann.

Der Praktikant wird von einer dafür ausgebildeten Bezugsperson begleitet. In regelmäßigen Zwischengesprächen werden Lernfortschritte diskutiert. Anregungen und Ideen von Seiten der Praktikanten nehmen wir ernst und sind erwünscht.

8.5. Mitarbeitergespräch

Das Mitarbeitergespräch ist für den ÖBPB Sarner Stiftung ein wichtiges Führungsinstrument für eine zielführende Personalentwicklung.

Es verbessert die Zusammenarbeit der Mitarbeiter untereinander und mit der Führungskraft im täglichen Arbeitsablauf und soll die Motivation jedes einzelnen durch die Betonung seiner Stärken steigern. Im Mitarbeitergespräch werden die jährlichen persönlichen Zielvereinbarungen festgehalten.

Der Beurteilungsbogen des Mitarbeitergespräches ist ausschlaggebend für die Gewährung der Gehaltsklassen bzw. Gehaltsvorrückungen sowie den variablen Teil der Leistungsprämie.

Mitgeltende Dokumente

- EF.01.001 BÜKV
- EF.01.002 Bereichsabkommen
- EF.01.003 dezentrale Abkommen
- LF.02.001 Informationsblatt Pflege
- LF.02.002 Informationsblatt Küche
- LF.02.003 Informationsblatt Reinigung
- LF.02.004 Informationsblatt Verwaltung
- LF.02.006 Informationsblatt Praktikanten
- PB.02.001 Weiterbildung
- PB.02.002 Aufnahme Mitarbeiter befristet
- PB.02.003 Aufnahme Mitarbeiter Stammrolle
- ST.02.003 Dienstplan
- ST.02.004 Praktikanten

Einige der wichtigsten Formulare

- CL.02.002 Einarbeitung Mitarbeiter Pflege
- CL.02.003 Einarbeitung Mitarbeiter allgemeine Dienste
- CL.02.004 Einarbeitung Mitarbeiter Verwaltung
- CL.02.005 Einarbeitung Mitarbeiter Tagesbetreuung
- FO.02.004 Dienstplan 1. Stock
- FO.02.009 Dienstplan 2. Stock
- FO.02.010 Dienstplan Küche
- FO.02.017 Dienstplan Tagesbetreuung
- FO.02.019 Dienstplan Reinigung-Wäscherei
- FO.02.005 Leitfaden Mitarbeitergespräch
- FO.02.008 Beurteilungsbogen
- FO.02.011 Ansuchen Weiterbildung
- FO.03.041 Aufgabenbeschreibung 1. Stock
- FO.03.042 Aufgabenbeschreibung 2. Stock
- FO.03.043 Aufgabenbeschreibung Tagesbetreuung

9. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

9.1. Fehler- und Beschwerdemanagement

Das Fehler- und Beschwerdemeldesystem dient als Hilfsmittel zur ständigen Verbesserung und nicht als Kontrollinstrument und ist ein unterstützendes Werkzeug für unsere Entwicklung.

Fehler und Beschwerden werden in den dafür vorgesehenen Formularen erfasst. Sie werden dem Direktor vorgelegt, welcher zusammen mit der jeweiligen Bereichsleitung über notwendige Sofortmaßnahmen entscheidet.

Fehler und Beschwerden, die eine Änderung des Managementsystems erfordern, werden durch den jeweiligen Bereichsleiter mit dem Direktor oder im Direktionsausschuss analysiert.

Die Auswertung der Fehler- und Beschwerdemeldungen erfolgt im Direktionsausschuss, wo die weiteren Schritte festgelegt werden. Je nach Umfang sowie Art der Fehler und Beschwerden wird in der Sitzung des Direktionsausschusses entschieden ob

- die durchgeführten Sofortmaßnahmen ausreichend waren
- eine Arbeitsgruppe eingesetzt bzw. ein Projekt durchgeführt wird
- personelle Maßnahmen von den Führungskräften festzulegen sind.

Die Evaluation der Maßnahmen erfolgt monatlich in der Sitzung des Direktionsausschusses.

Zur Verbesserung der Abläufe und Strukturen und um Probleme zu lösen, werden nach Bedarf Arbeits- oder Projektgruppen eingesetzt, die für die Umsetzung der Ergebnisse verantwortlich sind.

9.2. Interne Audits

Das interne Audit dient dem Erkennen von Schwachstellen im Qualitätsmanagementsystem und der Einleitung von Korrekturmaßnahmen. Weiters erfolgt dabei eine Berichterstattung über die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems und ein Vergleich der Dokumentation mit dem tatsächlichen Ist-Stand, welcher die Basis für die Jahresplanung ist.

Es kommen das System-Audit und das Prozess-Audit zum Einsatz.

Beim System-Audit wird das gesamte Qualitätsmanagementsystem auditiert. Interne Audits werden für Teile des Systems jährlich durchgeführt.

Beim Prozess-Audit wird ein Prozess auditiert und es wird durchgeführt, sofern ein Prozess auf Einhaltung des festgelegten Ablaufes und wirkungsvolle Zielerreichung überprüft werden soll.

Im Audit-Plan werden der zeitliche Ablauf, die zu auditierende Stelle, die Prozesse und die Auditoren festgehalten. Hervorzuheben ist, dass alle Audits in freundlicher, unterstützender und lösungsorientierter Atmosphäre durchgeführt werden sollen. Die Auditoren verstehen sich als interne Dienstleister, mit dem Ziel zur sachlichen Aufdeckung von Verbesserungspotentialen beizutragen. Es wird grundsätzlich im Team auditiert. Das Auditorenteam ist unabhängig vom zu auditierenden Bereich. Neue Auditoren werden im Rahmen des internen Audits ausgebildet und nehmen mindestens an einem Audit teil, bevor sie selbst auditieren.

9.3. Zufriedenheitsmessung

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter wird überprüft. Die Auswertung wird auf Unternehmensebene durchgeführt. Der Direktionsausschuss legt Sollwerte fest und Maßnahmen, wie diese erreicht werden können.

Die festgelegten Maßnahmen fließen in den jährlichen Jahresrückblick ein. Das Ergebnis der Zufriedenheitsmessung und die Maßnahmen werden in den Sitzungen der einzelnen Bereiche besprochen.

Mitgeltende Dokumente

- FO.01.056 Verbesserungsprotokoll
- ST.01.001 Fehler- und Beschwerdemanagement