

ALTENSHEIM TEZNO STELLT SICH VOR

Wir sind eine öffentliche soziale Einrichtung, die seit 16. Februar 2004 tätig ist.

Am 31. Dezember 2014

Das Heim hat eine Kapazität von 222 Betten in 115 Wohneinheiten. Die Wohneinheiten bestehen aus 32 Einzelbett, 71 Zweibett- und 12 Mehrbettzimmern, die ein Bad und zum Teil eine Kochnische haben. Die Wohn- (private Einrichtungen, Badezimmer) und Nutzflächen (Gemeinschaftsräume, Esszimmer, Therapieräume, öffentliche Toiletten) belaufen sich auf 5490 m². Zusätzlich ist das Heim mit einem gepflegten und für alle Bewohner zugänglichen Garten umgeben. Im Garten befindet sich ein „Seniorenpark“, d. h. ein Bereich, der speziell auf die Bedürfnisse älterer Menschen angepasste Übungsstationen bereitstellt, um sich dort selbstständig bewegen und den Gleichgewichtssinn stimulieren zu können. 2012 haben wir für unseren gepflegten Garten den größten Preis des Gärtnervereins, die Kristallrose, bekommen.

Im Heim leben 228 Leute, davon 177 Frauen (78%) und 51 Männer (22%). Momentan wohnen bei uns sechs Ehepaare. Aus pflegetechnischer Sicht gibt es bei uns 55 Bewohner (24%), die selbständig und ohne zusätzliche Betreuung auskommen. Partielle Hilfe und Pflege im alltäglichen Leben benötigen 39 Bewohner (17%). Volle Hilfe und Pflege bedürfen 110 Bewohner (48%). Unter ständiger Aufsicht befinden sich 24 Bewohner (11%), die auf der Demenzstation betreut werden. 60 der Senioren müssen gefüttert werden und 70 Bewohner brauchen zum Teil Unterstützung beim Essen.

Unser Heim beschäftigt 114 Angestellte, von denen sechs Praktikanten und sechs Arbeiter aus dem öffentlichen Arbeitsprogramm kommen. Das Durchschnittsalter des Personals liegt bei 40 Jahren und einem Monat. Durchschnittlich dauert das Arbeitsleben der Angestellten 15 Jahre, 6 Monate und 15 Tage. Die Beschäftigten haben insgesamt 129 Kinder, davon sind 43 jünger als 15 Jahre. Im Jahr 2014 wurden sechs Kinder geboren.

Das Jahr 2014 in Zahlen

Das Durchschnittsalter der Senioren und Seniorinnen im Jahr 2014 betrug 82 Jahre, die Seniorinnen waren im Durchschnitt 84 Jahre alt, die Senioren waren etwa 77. 98% der Bewohner stammen aus Maribor und der Umgebung. 82% unserer Bewohner zahlen die anfallenden Pflegekosten aus ihren eigenen Mittel bzw. werden diese von Verwandten aufgebracht. Für 18% der Senioren werden anteilig die Pflegekosten von der Stadtgemeinde ihres Hauptwohnsitzes beigesteuert.

Aus verschiedenen Gründen verlassen unsere Bewohner auch manchmal das Heim. Vielfach findet sich der Hauptgrund in einem Krankenhausaufenthalt. Im Jahr 2014 wurden 1184 Tage Abwesenheiten aus diesem Grund verzeichnet. 39 Tage verbrachten die Senioren zur Reha an verschiedenen Kurorten und 565 Tage auf Urlaubsreisen.

In der Küche wurden 268.074 Mahlzeiten zubereitet, d. h. pro Tag durchschnittlich 734 Mahlzeiten, die Frühstück, Brotzeit, Mittagessen und Abendessen umfassen. Neben normalen Gerichten werden ebenfalls verschiedene Diätspesen bereitgestellt, so zum Beispiel bei Diabetes, Magen- und Gallenproblemen, auch ungesalzenes oder vegetarisches Essen wird angeboten. Ferner werden die Mahlzeiten hinsichtlich der Bedürfnisse der Bewohner in verschiedener Konsistenz dargereicht: ganz, geschnitten, gehackt, passiert, püriert, und Nahrung für Sondenpatienten.

In der Heim internen Wäscherei werden 24,365 kg persönliche und 131,610 kg Heimwäsche (Bettwäsche, Handtücher) gewaschen. Insgesamt wurden im Jahr 2014 also 155,975 kg Wäsche gereinigt. Pro Senior sind das 709 kg im Jahr oder 1,9 kg am Tag.

Das Sozialleben, die Arbeits- und Physiotherapie

Neben der Betreuung und der Pflege bietet unser Heim auch ein reichhaltiges Angebot an kulturellen Veranstaltungen oder zur Unterhaltung. Die Bewohner nehmen zusätzlich teil an der Arbeits- und Physiotherapie.

Im vergangenen Jahr haben wir 108 gesellige Zusammenkünfte und Kulturveranstaltungen (Konzerte, Lesungen, Vorträge, Feste, Picknicks), verschiedene Workshops (generationsübergreifende kreative und unterhaltsame Workshops mit Kindern, Schülern und Studenten, Workshops mit Therapiehunden) und Wettkämpfe und Spiele (zwischen verschiedenen Altenheimen, mit Kindergartenkindern oder Grundschulern) organisiert. Durchschnittlich hielten wir zwei verschiedene Aktivitäten pro Woche ab. An den Veranstaltungen nahmen zahlreiche Senioren teil. Im Durchschnitt waren bei den geselligen Zusammenkünften und Kulturveranstaltungen 58 Bewohner (bei einzelnen Veranstaltungen waren sechs bis 116 Bewohner anwesend) dabei.

Unter der Woche werden in unserem Heim ebenfalls Arbeitstherapien durchgeführt. Die Arbeitstherapie ist eine Gesundheits- und Rehabilitationsmaßnahme, die beim Erwerb, der (Weiter-)Entwicklung und Verbesserung der Fähigkeiten hilft, die für die selbständige Beherrschung der engeren und weiteren Umgebung des Alltags, für Fitness, Gesundheit und Sicherheit wichtig sind. Das Programm der Arbeitstherapie bietet individuelle und Gruppenbehandlungen. Die Arbeitstherapie umfasst alle Bereiche der menschlichen Aktivität:

- eigene Körperpflege
- Produktivität (Arbeit und Beschäftigung)
- Freizeit.

Senioren, die einen Schlaganfall oder Verletzungen am Oberkörper erlitten haben und diejenigen, die wegen hohen Alters oder degenerativen Prozessen geschwächt sind, erhalten eine vom Arzt beschriebene Arbeitstherapie. Durch diese Aktivitäten ermöglichen und vermitteln wir unseren Bewohnern eine größere Selbständigkeit, um den Lebensalltag zu meistern, so bei der eigenen Körperpflege (Ankleiden, Waschen), beim Umgang mit orthopädischen Hilfsmitteln, dem Rollstuhlgebrauch etc. Bei Senioren mit verringerter Muskelkraft, geschwächtem Griff und eingeschränkter Bewegungsfähigkeit ermöglichen wir eine selbständige Ernährung durch orthopädische Löffel mit speziellem Griff. Durch Übungen von lebensnahen Tätigkeiten wie Ankleiden, Ausziehen, Umsetzen vom Bett in einen Stuhl und zurück, persönliche Hygiene bieten wir unseren Bewohnern die Möglichkeit, selbstständig und unabhängig ihren Alltag zu meistern. Arbeitstherapieaktivitäten werden auf die Bedürfnisse und Gewohnheiten jedes Einzelnen zugeschnitten. Erst nach einer individuellen Arbeitsphase werden die Bewohner in Gruppenarbeit eingebunden, die kognitive Übungen, z. B. Kreuzworträtsel lösen, und verschiedene andere Tätigkeiten für den Erhalt der körperlichen Fitness (Morgengymnastik, Spaziergänge, Tanzen, Sportspiele, Musikbewegungsgruppen) umfassen. Dies alles dient dem Erhalt und der Stärkung der psychophysischen Bedürfnisse der Senioren.

In unserem Heim ist Physiotherapie ein Bestandteil der Rehabilitation. Die Physiotherapeuten betreuen individuell gemäß der Anweisungen der Heimgärtin oder der Physiotherapeutin. Die Physiotherapie wird auf den einzelnen Stationen, in Einzelzimmern und in den Räumlichkeiten der Physiotherapie durchgeführt. Gruppenphysiotherapie wird in kleinen Gruppen mit vier bis fünf Personen realisiert, so dass eine Überwachung möglich ist. Hier liegt ebenfalls ein Fokus auf gezielten Übungen für das Gleichgewicht und dem Beckenboden (gegen Inkontinenz). Für unsere Bewohner ist Yoga in sitzender Position sehr interessant, denn es ist sehr förderlich und gleichzeitig etwas Neues für die meisten Senioren.

Neben Physiotherapie bieten wir auch Gruppengymnastik an, welche in den Essräumen, auf den Fluren und in den Aufenthaltsräumen stattfindet. Besonders wichtig sind uns auch Übungen auf der Station für Personen mit fortgeschrittener Demenz. Vielfach wird nach den Bewegungsübungen noch gesungen, da Singen einen positiven Einfluss auf die Bewohner hat. Im Frühling und Sommer finden die Übungen und das Yoga auch in unserem kleinen Waldstückchen statt, an das sich der „Seniorenpark“ anschließt (Übungsstationen für ältere Menschen).

Das E-Qualin Qualitätsmanagementsystem

Das Qualitätsmanagement ist in der Langzeitpflege in Slowenien weder gesetzlich geregelt noch für soziale Einrichtungen obligatorisch. Da wir uns bewusst sind, dass das Überprüfen unserer Arbeit notwendig ist, haben wir das E-Qualin Qualitätsmanagementsystem eingeführt.

E-Qualin ist ein europaweit gebrauchtes Modell, um die Qualitätsentwicklung, besonders im Bereich der Langzeitpflege, verfolgen zu können. Es wird in Altenheimen, Spezialpflege- und Bildungseinrichtungen, Behindertenheimen sowie in Sozialzentren verwendet. Das System des Qualitätsmanagements und der Geschäftsexzellenz bezieht die Strukturen, Prozesse und Resultate einer Einrichtung ein. Die Qualität aller drei Bereiche wird durch jährliche Selbstbeurteilungen in den Einrichtungen durchgeführt, wobei die Mitarbeiter, Bewohner und deren Familienangehörige beteiligt sind, und durch eine jährliche Zufriedenheitsermittlung mit Fragebögen, die durch die Senioren, ihre Verwandten und die Mitarbeiter ausgefüllt werden. „Das Modell, um die Zufriedenheit zu bestimmen, erfasst zwei Dimensionen: die Zufriedenheit mit dem Service an sich und die Zufriedenheit mit dem individuellen Service der Nutzer/Angestellten. Das Ziel dieser Erhebungen liegt, neben dem allgemeinen Zufriedenheitszustand festzustellen, auch darin, inwieweit die Erwartungshaltungen des Bewohners erfüllt werden. Die Zufriedenheit beschreibt also einen quantitativen Wert zwischen der Zufriedenheit und der Bedeutung der Zufriedenheit, welches durch den Index Q ausgedrückt wird, mit einem individuellen Faktor der Zufriedenheit eines Bewohners bzw. eines Angestellten. Der Schlüsselwert des Index' ist, dass eine Durchschnittszufriedenheit ermittelt wird, neben einem absoluten Wert, die die Bedeutung, die die Befragten bestimmten Qualitätsmerkmalen zuschreiben, einbezieht und folglich der Unterschied, der zwischen beiden Werten besteht. Somit reflektiert der Zufriedenheitsindex Q in einer Zahl beide Dimensionen des Modells. Der Zufriedenheitsindex Q als Ausdruck des Zufriedenheits- und Bedeutungsgrads wird als Note auf einer fünfstufigen Skala beschrieben, bei der die Nummer eins das schlechteste und Nummer fünf das bestmögliche Resultat des zu bewerteten Bereichs zum Ausdruck bringt.“ (Umfrage zur Zufriedenheitserhebung, grundlegende Individualanalyse für das Jahr 2014, die Firma „Skupina Fabrika, Ljutomer“)

E-Qualin im Altenheim Tezno

Im Altenheim Tezno wurde das E-Qualin Qualitätsmanagementsystem im Jahr 2007 eingeführt. Das E-Qualin System orientiert sich an den Bedürfnissen der Bewohner, deren Familienangehörigen sowie an den Mitarbeitern der Einrichtung. E-Qualin bemisst den Service, der geboten wird, und dessen Ergebnisse sowie die Zufriedenheit aller im System Eingebundenen. Das Qualitätsmanagementsystem, das speziell für das Qualitätsmanagement in Altenheimen entwickelt wurde, erfordert deswegen eine Selbstbewertung und ein ständiges Weiterbilden in der Einrichtung. Dadurch werden Verbesserungen sichergestellt und ermöglicht sowie das Entwicklungspotential hervorgehoben.

Die E-Qualin Entwickler meinen, dass auf diese Weise die beste Betreuung und Pflege mit maximaler individualisierter Seniorfürsorge in Rahmen einer Einrichtung ermöglicht wird. Die Einbeziehung aller Beteiligten (die Senioren, Familienmitglieder, Angestellte aus allen Heimbereichen) schafft den

erforderlichen Arbeitselan, frühzeitig die Bedürfnisse der Bewohner zu erkennen und Lösungen zu finden, um diese Bedürfnisse zu erfüllen.

Jährlich wird eine Befragung der Bewohner, ihrer Familienmitglieder und der Angestellten durchgeführt. Nachdem die Fragebögen eingesammelt und gesichtet worden sind, werden aufgrund der ermittelten Daten, Verbesserungen erarbeitet und umgesetzt. Dies umfasst Verbesserungen im Bereich der Dienstleistungen sowie des Lebensstandards. Dieses System führt zu Ergebnissen. Im Jahr 2014 haben wir unter allen 46 Heimen, die das E-Qualin System in Slowenien gebrauchen, den ersten Platz bei der Zufriedenheit der Bewohner sechs Jahre lang in Folge erreicht. Auch bei der Erhebung der Zufriedenheit bei den Familienangehörigen und unter den Angestellten erhielten wir den dritten Platz von allen 46 bewerteten Einrichtungen. Durch das E-Qualin System ist es möglich ein Qualitätssiegel zu bekommen. Dieses Qualitätszertifikat wird nach einem dreijährigen Bewertungszeitraum und natürlich nachdem die Einrichtung wesentlich ihre Qualität verbessert hat, durch eine zur Überprüfung ermächtigten Institution verliehen. Die Vorgänge des Altenheim Tezno wurden im November 2012 dokumentiert und durch Bevollmächtigte des „Bureau Veritas“ beurteilt und zertifiziert. Unsere Einrichtung erfüllte alle Kriterien und hat für die Qualität ihres Services für einen dreijährigen Zeitraum ein Zertifikat erworben, was es zu dem dritten Altenheim in Slowenien macht, das dieses Gütesiegel nach dem E-Qualin Modell bekommen hat. Die erneute Überprüfung bzw. die sorgfältige Nachprüfung des Unternehmens „Bureau Veritas“ wird wieder im Winter 2015 durchgeführt werden.

Das Zertifikat für familienfreundliche Einrichtungen

Am 17. April 2015 hat das Altenheim Tenzo die Auszeichnung einer familienfreundlichen Einrichtung erhalten. Dieses wurde durch das „Ekvilib Institut“ verliehen.

Im Altenheim Tezno haben wir uns dazu entschlossen, uns für die Verleihung des Zertifikats für familienfreundliche Einrichtungen zu bewerben, um unseren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen zu zeigen, wie sehr wir sie wertschätzen. Wir wollten sie wissen lassen, dass wir uns der Bedeutung ihres Beitrags und ihres Anteils an der erfolgreichen Geschäftstätigkeit unserer Einrichtung bewusst sind. Das Altenheim wurde zwar gegründet, um Betreuung und Pflege der Senioren zu gewährleisten, aber die Angestellten sind es, die am besten die Bedürfnisse der Alten und Kranken einschätzen können. Ihre Zufriedenheit und Loyalität ist deshalb der Schlüssel für eine erfolgreiche Entwicklung und das Wachstum unseres Heimes.

Die formalen Bedingungen der Arbeitsrechte werden durch die Gesetzgeber bestimmt und festgelegt. Mit den Maßnahmen der familienfreundlichen Einrichtungen, die auf konkreten Richtlinien für die Kooperation mit den Angestellten basiert, besonders auf der Harmonisierung des Privat- und Arbeitslebens, versuchen wir den formalen juristischen Bedingungen der Mitarbeiter „etwas mehr“ zu geben. Ein Altenheim als Einrichtung ohne die Menschen, die in ihm leben und arbeiten, wäre nämlich nur ein Gebäude ohne Sinn und Bedeutung.

Wir haben für Sie einige Daten zusammengestellt, die für sich selbst sprechen. Das, was in unseren Altenheim wirklich zählt, ist ein Lächeln, ein Lied, Blumen, ein Händedruck, Zuneigung und Freundlichkeit. Dies sind die Werte, die aus unserem Haus ein Heim machen. Mit den Worten unserer Hymne, der Hymne des „kleinen Tannenzapfens“:

Hier macht jeder, was er möchte,
nun kann man tanzen, singen, spazieren oder plaudern
und keiner, wirklich keiner, ist noch traurig.

Jeder von uns und wir alle zusammen
sind im kleinen „Tannenzapfenland“ zu Hause –
nun reicht mein Lied vom Herzen bis zum Himmel!

Die Samen sind gefallen, zarte Halme gesprossen,
Wurzeln haben sich verzweigt
Jeder von uns und wir alle zusammen
sind im kleinen „Tannenzapfenland“ zu Hause –
nun reicht mein Lied vom Herzen bis zum Himmel!

M.A., Jasna Cajnko, Direktorin