

Erarbeitete Themen	Erläuterung	Best Practice
Zeit nehmen für Reflexion und Vorbereitung Innehalten - Rückschau – Vorschau	Im Rahmen des Projekts fand unter der Begleitung von THG und UMIT ein Reflexionsworkshop statt, aus dem Themen und Arbeitspakete abgeleitet wurden. In Folge fanden zu den Arbeitspaketen Beratungstreffen mit den Heimen statt.	Sich Zeit nehmen bedeutet Wertschätzung gegenüber den MA, Reflexion dient der Psychohygiene. Meinungen und Impulse finden Gehör und fließen in ein vorausschauendes Arbeiten ein. Dies gibt Sicherheit, ermöglicht mehr Handlungsfreiheit und stärkt den Zusammenhalt im Team und mit den FK.
Fragebogen zu Ressourcen der MA	Um im Krisenfall für das Mehr an Belastung gerüstet zu sein, ist es wichtig, dass sich MA ihrer Möglichkeiten und Grenzen bewusst sind.	MA setzen sich mit ihren Fähigkeiten und Möglichkeiten auseinander. Darüber entsteht Klarheit, die FK verfügen über ein differenziertes MA-Profil und können Ressourcen gezielt einsetzen. Die Anpassung an aktuelle Gegebenheiten ist möglich.
Fragebogen zur Selbstpflege der MA Anschließendes MA-Gespräch	Die PDL erstellt einen Fragebogen zum Thema „Selbstpflege“ mit Fragen zur individuellen Bedeutung von Selbstpflege, Motivation, (Berufs-)Zufriedenheit, individuelle Grenzen, Stress/Strategien für den Abbau von Stress, Bedarf an beruflicher und privater Unterstützung für Selbstpflege.	Regelmäßige Dienstbesprechungen, Supervision, Fort- und Weiterbildungen, gemeinsame Pausen, MA-Gespräche, ein zufriedenstellender Dienstplan sowie Krisenpläne für Handlungssicherheit sind wichtig. Ein partizipativer Führungsstil und MA-Gespräche sind wesentlich für das Gefühl der Mitbestimmung (Ideen, Kritik, Wünsche), für ein gelingendes Miteinander und für eine konstruktive Rückmeldekultur.
Interne Kommunikation	Der interne Informationsfluss zwischen HL, PDL, MA, BW sowie der Informationsfluss von BW, MA zu Angehörigen wird klar definiert.	Eine klare Sender -> Empfänger Definition gewährleistet die Erreichbarkeit und bringt Zeitersparnis. Bsp.: tägliche mündliche Dienstübergaben, Austausch über Social-Media-Kanäle (Datensicherheit beachten).
Externe Kommunikation	Durch die raschen Änderungen in der Krise ist es wichtig, den externen Informationsfluss (Angehörige, Netzwerkpartner, Ärzt*innen, Gemeinde) transparent und aktuell zu halten.	Transparente und aktuelle Information schafft Vertrauen. Die Nutzung von digitalen Möglichkeiten hilft, Informationen rasch und aktuell zugänglich zu machen (z.B. Besuchsregelungen, Zusammenarbeit mit Ärzt*innen): Gemeinde- und Heim-Webseite, Verteilermails an Angehörige, Vorbereitung eines Informations-Video für den Krisenfall (Gemeinde-TV);

Kommunikation mit Angehörigen	Die Optimierung der Angehörigenkommunikation führt zu einem zielgerichteten und ressourcensparenden Informationsaustausch.	Es wird definiert, welche Bezugsperson für aktuelle und dringliche Informationen Haupt-Ansprechperson ist.
Ermöglichung von Kontakten, Besuchen	Durch die Krise sind viele Kontakte und Besuche nicht möglich. Kreativität und Flexibilität der MA ermöglichen neue Wege.	Analog: Begegnungen mittels Plexiglasscheibe, Erstellung von Fotos, Zeichnungen, Briefen; Digital: Skypen, Telefonate, Videos;
Umgang mit dem Grundrecht Freiheit	Basierend auf den gesetzlichen Grundlagen (Menschenrechte) der persönlichen Freiheit wurde sowohl die Seite der BW als auch der MA während des Lockdowns reflektiert, um daraus den Umgang mit dem Grundrecht Freiheit und anderen Grundrechten wie Religionsfreiheit, Recht auf Familienleben, Recht auf Privatleben u.a. zu definieren. Diese elementaren Rechte können durch innovative Ideen aufrecht erhalten bleiben.	Eine strukturierte Protokollierung und Dokumentation von Entscheidungen und Vorgehensweisen gewährleistet Transparenz nach außen, die Nachvollziehbarkeit ist gegeben. Der Vorsorgedialog® (VSD) zur Sicherstellung von Hospizkultur und Palliative Care ist Grundlage, um Wünsche und Bedürfnisse der BW zu erfassen und muss daher immer möglich sein: bei COVID-19 unter Wahrung aller Sicherheitsmaßnahmen (bei Bedarf durch Zuschaltung der Angehörigen per Videokonferenz). Weiters werden Zutrittsregelungen für An- und Zugehörige, EA, Seelsorge definiert.
Umgang mit Schutzausrüstung	Die von der WHO „Empfohlene Schutzausrüstung im Umgang mit COVID-19 Infizierten“ wurde von den Heimen entsprechend ergänzt.	Klarheit innerhalb des Heims und für die MA im Zusammenhang mit organisationalen Prozessen: z.B. Aufbewahrungsort der Schutzausrüstung; Informationen an die MA, für wie viele Wochen die Schutzausrüstung reicht; wer für den Lagerstand verantwortlich ist; wie der Umgang mit MNS erfolgen soll und wie Informationen zur aktuellen Lage kommuniziert werden (Social-Media-Kanäle über HL oder PDL);
Heiminterner Krisenleitfaden	Im Krisenleitfaden wird definiert, „wie, wer, wann und womit“ in verschiedenen Szenarien reagieren soll.	Klare Definition von Zuständigkeiten und Verhaltensweisen, welche die Bedürfnisse und Wünsche der BW im Fokus haben (körperlich, seelisch, spirituell). Daraus werden an die bestehenden Möglichkeiten klar angepasste Regelungen definiert. Dazu werden die regional zuständigen Behörden und Vertretungen informiert (Transparenz).

MA=Mitarbeiter\*innen, BW=Bewohner\*innen, FK=Führungskräfte, HL=Heimleitung, PDL=Pflegedienstleitung, EA=Ehrenamt;