



NATIONALES
QUALITÄTSZERTIFIKAT
FÜR ALTEN- UND PFLEGEHEIME IN ÖSTERREICH

ZERTIFIZIERUNGSBERICHT

Zusammenfassung

**Senioren- und Pflegewohnhaus Friedberg in Friedberg
Caritas der Diözese Graz-Seckau**

01.07.2015

Inhalt

1. Zertifizierungsergebnis	3
2. Allgemeine Informationen	3
3. Besondere Merkmale des Hauses	4
4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder	4
4.1. Qualitätsfelder	4
4.2. Ergebnisfelder	7
5. Praxisbeispiele	10

1. Zertifizierungsergebnis

Das Senioren- und Pflegewohnhaus Friedberg hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Am Standort des Senioren- und Pflegewohnhauses Friedberg befand sich ursprünglich ein Hotel, das im Jahr 2003 umgebaut wurde und seither von der Caritas der Diözese Graz-Seckau als Senioren- und Pflegewohnhaus betrieben wird.

Das Haus liegt nahe dem Stadtkern mit Blick auf Friedberg und ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln (Bus und Bahn) gut erreichbar. In unmittelbarer Nähe befinden sich Einkaufsmöglichkeiten und gastronomische Betriebe.

Das Senioren- und Pflegewohnhaus Friedberg verfügt über 42 Wohneinheiten, wovon eine Einheit für Kurzzeitpflege vorgesehen ist. Die 26 Einzelzimmer und 8 Zweipersonenzimmer befinden sich auf 3 Geschossen. Das Zentrum bildet auf den beiden oberen Stockwerken der sogenannte Dorfplatz, der allgemein zugänglich ist und für die gemeinsamen Mahlzeiten oder sonstige Aktivitäten genutzt wird. Im Erdgeschoss befindet sich ein barrierefreies Badezimmer mit einer Hebebadewanne, das von allen Bewohnerinnen und Bewohnern benutzt werden kann. Alle Zimmer verfügen über einen barrierefreien Sanitärbereich und sind mit einem Wandverbau mit integriertem Kühlschrank ausgestattet. Die Bewohnerinnen und Bewohner können auf Wunsch einzelne Möbel mitbringen. Im letzten Jahr wurde der Festsaal im ersten Obergeschoß zu einem modernen Mehrzwecksaal umgebaut, der durch verschiebbare Trennwände unterschiedlich genutzt werden kann. Unter anderem befinden sich dort ein Andachtsraum und eine Teeküche.

Konzeptionell orientiert sich das Senioren- und Pflegewohnhaus Friedberg an der Eden Alternative®, die auf humanistischen Wertepinzipien basiert und das Ziel verfolgt, der oft empfundenen Einsamkeit, Nutz- und Hilflosigkeit sowie der Langeweile im Alter entgegenzuwirken. Begleitend wird das Modell der Fördernden Prozesspflege von Monika Krohwinkel eingesetzt. Aufbauend auf den Konzepten soll für die Bewohnerinnen und Bewohner ein Lebensraum geschaffen werden, in dem die bisherige Biografie berücksichtigt wird und Selbstbestimmung so weit wie möglich gelebt werden kann.

Im Jahr 2005 wurde das Qualitätsmanagementmodell QaP (Qualität als Prozess) eingeführt, das auf den Kriterien der EFQM (European Foundation for Quality Management) basiert. In den letzten Jahren wurde das Modell trägerweit unter Einbezug der einzelnen Häuser adaptiert und seither als QaP.C (Qualität als Prozess in der Caritas) eingesetzt. Vor zwei Jahren erfolgte die weitere Entwicklung des Qualitätsmanagements anhand der Kriterien der EFQM, was im Jahr 2014 zur Anerkennung (Committed to Excellence) nach EFQM führte.

Das Senioren- und Pflegewohnhaus Friedberg wurde im Jahr 2008 erstmals im Rahmen des NQZ (Nationales Qualitätszertifikat) zertifiziert, drei Jahre später erfolgte die erste Rezertifizierung.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Eine vertraute Mitarbeiterin bzw. ein vertrauter Mitarbeiter soll den Bewohnerinnen und Bewohnern Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner bei persönlichen Anliegen sein. Dafür wurde die Funktion der Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter geschaffen, deren Aufgabe es ist, die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner zu ermitteln und auf deren Umsetzung im Alltag zu achten. Die Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter sind für die Erhebung der Biografie verantwortlich und nehmen sich bewusst Zeit für die Anliegen der ihnen zugeordneten Bewohnerinnen und Bewohner. Eine besondere Rolle nehmen die Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter beim Einzug neuer Bewohnerinnen und Bewohner und in der Eingewöhnungsphase wahr, wenn sie als vertraute Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Die Auswahl der Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter erfolgt in gemeinsamer Abstimmung zwischen Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter und Bewohnerin bzw. Bewohner. Je nach Beschäftigungsausmaß begleitet jede Mitarbeiterin bzw. jeder Mitarbeiter 1 bis 3 Bewohnerinnen bzw. Bewohner.

Bei neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erklärt sich ab dem ersten Arbeitstag eine Kollegin oder ein Kollege bereit, als Patin bzw. Pate die neue Kollegin bzw. den neuen Kollegen in der Einarbeitungsphase zu begleiten. Dadurch soll der Einstieg von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erleichtert werden und der Informationsaustausch im Rahmen eines Mentoring-Systems sichergestellt werden.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

Das Zertifizierungsteam hat die folgenden 15 Qualitätsfelder einer detaillierten Bewertung unterzogen.

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biographie und Lebensstil
- Autonomie
- Kommunikation
- Heimeinzug
- Medizinische und therapeutische Betreuung

Das Konzept „Lebensräume Caritas“ beschreibt die Grundlagen in der Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner und richtet den Schwerpunkt auf die bedürfnisorientierte und individuelle Gestaltung des Alltags. Durch die Umsetzung der Eden Alternative® wird die Lebensgeschichte der Bewohnerinnen und Bewohner in den Mittelpunkt gestellt. Die Gestaltung des Alltags orientiert sich an den individuellen Bedürfnissen und kann von den Bewohnerinnen und Bewohnern weitgehend selbstbestimmt gestaltet werden. Angehörige werden als wichtige Partnerinnen und Partner gesehen und in die Betreuung eingebun-

den. Vor allem in der Kommunikation mit jenen Menschen, die sich verbal nicht mitteilen können, geben die Angehörigen wichtige Informationen über den Lebensstil und die Vorlieben der Bewohnerin bzw. des Bewohners weiter.

Eine wichtige Rolle in der Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner nehmen die Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter ein. Sie erheben die Biografie und sind wichtige Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für die Bewohnerinnen und Bewohner und deren Angehörige.

Regelmäßig stattfindende Besprechungen mit der Hausleitung und der Pflegedienstleitung fördern die Kommunikation im Haus und ermöglichen es den Bewohnerinnen und Bewohnern, Wünsche und Bedürfnisse zu äußern und auch Rückmeldungen an die Führungskräfte zu geben. Dabei werden auch Themen wie die Umsetzung einer möglichst autonomen Lebensführung gemeinsam reflektiert. Ein zweimonatlicher Essensstammtisch ermöglicht es den Bewohnerinnen und Bewohnern, konkrete Essenswünsche zu äußern und ihre Zufriedenheit mit den angebotenen Speisen kundzutun. Neben den geplanten Besprechungsstrukturen sind die Führungskräfte für die Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner persönlich ansprechbar. Zusätzlich zum direkten mündlichen Feedback werden regelmäßig Befragungen der Bewohnerinnen und Bewohner durchgeführt, deren Ergebnisse in die Entwicklung von Maßnahmen fließen.

Die freie Arztwahl ist ein wesentliches Element der medizinischen Betreuung. Dadurch können die Bewohnerinnen und Bewohner ihre Gewohnheiten beibehalten. Bei Bedarf werden therapeutische Dienste, zum Beispiel Physiotherapeutinnen bzw. Physiotherapeuten und Logopädinnen bzw. Logopäden hinzugezogen, die vom Pflegepersonal organisiert werden. Die konstruktive Zusammenarbeit mit den Ärztinnen und Ärzten sichert eine gute medizinische Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation und Information
- Arbeitszeit

Für die Grundzüge der Kommunikation und Information wurden trägerweite Standards definiert, die in erster Linie die Frequenz der Besprechungen und die beteiligten Personen festlegen. Die regelmäßigen Besprechungen dienen zum einen dem hausübergreifenden Informationsaustausch, zum anderen themenspezifischen Fragestellungen. Neben den Besprechungsstrukturen werden weitere Informationsmedien, beispielsweise ein monatlicher Newsletter, eingesetzt. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden anhand einer Einführungsmappe und eines Einarbeitungsbogens in ihren Tätigkeitsbereich eingeführt. Des Weiteren erleichtert das bereits erwähnte Mentoring-System im Haus die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Arbeitszeit ist aufgrund gesetzlicher Rahmenbedingungen geregelt. Die Gestaltung des Dienstplanes erfolgt unter Berücksichtigung der Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie unter Einbeziehung der Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner.

Regelmäßige Befragungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben Rückmeldung über deren Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen und stellen die Basis für interne Verbesserungen dar.

Fokus FÜHRUNG

- Unternehmenspolitik
- Qualität
- Prozessmanagement
- Personalmanagement
- Mitarbeiter/innenführung

Auf Basis des Leitbildes der Caritas wird die Unternehmenspolitik definiert, aus den Fachbereichsstrategien und Jahresschwerpunkten werden die Ziele auf Hausebene abgeleitet. Die Führungskräfte des Hauses sind durch Bereichsbesprechungen und interne Tagungen in die Trägerstruktur eingebunden und arbeiten intensiv mit den zentralen Servicestellen zusammen. Dadurch wird gewährleistet, dass trägerweite Standards im Haus umgesetzt werden und gleichzeitig Rückmeldungen des Hauses in die Weiterentwicklung trägerinterner Vorgaben einfließen.

Das Qualitätsmanagement wird trägerweit primär durch die zentrale Servicestelle Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung definiert und umfasst die Säulen Kundinnen und Kunden, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Prozess- und Managementorientierung. Methodisch kommt das Modell QaP.C (Qualität als Prozess in der Caritas) zum Einsatz, das regelmäßige Selbstbewertungen durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorsieht. In den jährlichen QaP.C-Workshops werden die Wünsche und Vorschläge der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu wichtigen Themen des Hauses abgefragt bzw. in einer Gruppendiskussion erhoben und konkrete Verbesserungsvorschläge generiert. Die zu bewertenden Themen werden jährlich festgelegt. Parallel dazu finden alle drei Jahre durch einen externen Anbieter schriftliche Befragungen der Bewohnerinnen und Bewohner, der Angehörigen sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter statt.

Prozesse werden vorwiegend trägerweit standardisiert erstellt und im Zuge von Evaluierungen sowie aufgrund der Ergebnisse der Befragungen adaptiert. Die Servicestelle Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung bündelt die Rückmeldungen der einzelnen Häuser und sorgt gemeinsam mit den Führungskräften für eine Aktualisierung der Prozesse.

Die Auswahl der Führungskräfte und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgt standardisiert auf Basis trägerweiter Kompetenz- und Aufgabenbeschreibungen. Einen wichtigen Stellenwert nimmt dabei das Konzept zur Einführung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein. Regelmäßige Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche werden als wichtiges Instrument in der Führung des Personals gesehen. Grundsätzliche Aussagen zum Führungsverständnis finden sich in den Führungsgrundsätzen, die sich am Leitbild der Caritas orientieren.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen
- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Angehörige sind im Haus willkommen und werden als wichtige Partnerinnen und Partner in der Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner gesehen. Die Grundhaltung einer wertschätzenden und konstruktiven Zusammenarbeit ist im Konzept „Lebensräume Caritas“ und in einem Leitfaden für Angehörige beschrieben. Ein wichtiger Bestandteil der Zusammenarbeit ist der jährliche Angehörigenabend und das jährliche Pflege- und Betreuungsgespräch, das bei Bedarf auch in kürzeren Abständen stattfindet. Beim Pflege- und Betreuungsgespräch, das die Pflegedienstleiterin führt, wird auf die Lebens- und Betreuungssituation der Bewohnerin bzw. des Bewohners eingegangen, etwaige erforderliche Änderungen im Pflege- und Betreuungsprozess, wie zum Beispiel medizinisch bedingte Essensumstellungen besprochen, sowie Rückmeldungen der Angehörigen eingeholt.

Alle drei Jahre werden die Angehörigen im Rahmen einer schriftlichen Befragung um ihre Rückmeldung gebeten. Die Hausleitung stellt die Ergebnisse und abgeleiteten Maßnahmen den Angehörigen im Rahmen des Angehörigenabends vor.

Die Medien- und Öffentlichkeitsarbeit erfolgt in erster Linie durch die zentrale Servicestelle Kommunikation und wird durch die Hausleitung regional ergänzt.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Lernen zwischen den Generationen und den einzelnen Berufsgruppen findet neben den alltäglichen Situationen strukturiert im Rahmen der Haus- und Pflegebesprechungen statt. Das Modell der Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter erleichtert den Austausch der Generationen und soll das gegenseitige Lernen forcieren.

4.2. Ergebnisfelder

Das Zertifizierungsteam hat die folgenden 10 Ergebnisfelder einer detaillierten Bewertung unterzogen.

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biographie und Lebensstil
- Autonomie
- Sterbebegleitung und Abschied

Um dem Essen als wichtigen Einflussfaktor auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner Rechnung zu tragen, wird die Zufriedenheit mit den angebotenen Speisen in der regelmäßig stattfindenden Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner erhoben und in einer Kennzahl dargestellt. Anhand der Ergebnisse wird auch festgestellt, inwieweit die Wünsche bei der Speiseplangestaltung Berücksichtigung fanden.

Im Zuge der Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner wird auch die Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen für ein selbstbestimmtes Leben ermittelt. Die Ergebnisse stellen einen wichtigen Indikator für die Umsetzung des inhaltlichen Konzeptes „Lebensräume

Caritas“ dar. Aufgrund der Rückmeldungen wurden beispielsweise gezielte Schulungen durchgeführt, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Möglichkeiten der Selbstbestimmung zu sensibilisieren.

Die Kennzahlen aus der Zufriedenheitsbefragung der Bewohnerinnen und Bewohner werden innerhalb des Trägers in einem Benchmark verglichen und im Rahmen der Fachbereichsbesprechungen diskutiert.

Eine ganzheitliche Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner bedeutet auch, sie in ihrer Sterbephase im Haus begleiten zu können und den medizinisch nicht notwendigen Transfer in ein Krankenhaus zu vermeiden. Anhand der Kennzahl, die die Sterbefälle im Haus erfasst, wird erkannt, wie gut die Zusammenarbeit und die Einbeziehung von Hospiz- und Palliativteams funktioniert.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation und Information
- Zusammenarbeit

Eine gute Kommunikation im Team und ausreichende Informationen werden als wichtige Einflussfaktoren für das Arbeitsklima gesehen. Eine positive Arbeitsatmosphäre und gute Zusammenarbeit im Team erleichtern es, auf die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner eingehen zu können. Daher wird die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Kommunikations- und Informationsstrukturen und mit der Zusammenarbeit in einer regelmäßig stattfindenden Befragung ermittelt. Die schriftliche Erhebung erfolgt alle 3 Jahre durch ein externes Institut. Die Ergebnisse der Befragung fließen in Kennzahlen ein, die den Vergleich mit anderen Häusern ermöglichen und eine Entwicklung aufzeigen.

Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen
- Personalmanagement
- Mitarbeiter/innenführung

Die Erhebung des Auslastungsgrades ist für die wirtschaftliche Führung des Hauses von großer Bedeutung und ermöglicht zum einen den Vergleich mit anderen Häusern und zum anderen ein rasches Reagieren bei frei gewordenen Heimplätzen. Je nach Auslastungsgrad werden von Seiten der Hausleitung Maßnahmen in der Öffentlichkeitsarbeit sowie in der Akquisition gesetzt.

Um eine kontinuierliche Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner gewährleisten zu können, sollen die Ansprechpersonen über einen längeren Zeitraum konstant bleiben. Die Erhebung der Fluktuation ermöglicht es, den Überblick über Personalveränderungen zu behalten und rechtzeitig steuernd eingreifen zu können. Ein hoher Wechsel der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kann die Zusammenarbeit negativ beeinflussen und auch zu einer Erhöhung der Kosten für Einschulungen sowie Aus- und Weiterbildungen führen.

Als wichtiges Führungsinstrument werden die regelmäßigen Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche gesehen, deren Durchführung von den Führungskräften erhoben wird und in einer Kennzahl dargestellt wird. In diesen Gesprächen werden die umgesetzten Weiterbildungsmaßnahmen erhoben und Faktoren besprochen, die die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beeinflussen. Es wird davon ausgegangen, dass zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besser auf die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner eingehen können und so deren Lebensqualität positiv beeinflussen.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Der Stellenwert einer guten Kommunikation mit den Angehörigen zeigt sich neben den regelmäßigen schriftlichen Befragungen und dem jährlichen Angehörigenabend auch in der Durchführung der Betreuungs- und Pflegegespräche. Die Pflegedienstleitung führt die Pflege – und Betreuungsgespräche mit der jeweiligen Vertrauens- bzw. Ansprechperson der Bewohnerin bzw. des Bewohners. Im Bedarfsfall nehmen auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Betreuungsteam an dem Gespräch teil.

Zielsetzung ist es diese Gespräche mindestens einmal jährlich durchzuführen. Die Umsetzung der Gespräche wird anhand einer Kennzahl dokumentiert, mit welcher der Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner angegeben wird, mit deren Angehörigen ein Pflege- und Betreuungsgespräch geführt wurde.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Durch gezielte Fortbildungen soll sichergestellt werden, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach den gleichen Grundlagen arbeiten. Dafür wurden von den Führungskräften strategische Weiterbildungen definiert, die von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besucht werden sollen. Die Eden Alternative, Basale Stimulation, Kinaesthetics, Validation und Hospiz bilden dabei die Weiterbildungsschwerpunkte.

Die Schulungsrate in diesen strategisch wichtigen Weiterbildungen wird in einer Kennzahl erfasst und verfolgt das Ziel, eine möglichst hohe Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darin zu schulen. Die Kennzahl bildet die Basis für weiterführende Planungen im Bereich der Weiterbildungen.

5. Praxisbeispiele

Die folgenden Beispiele zeigen auf, wie theoretisches Wissen und Konzepte in der Praxis umgesetzt werden.

Persönliche Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter

Anhand des im Senioren- und Pflegewohnhauses Friedberg etablierten Systems der Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter wird jeder Bewohnerin bzw. jedem Bewohner eine persönliche Ansprechpartnerin bzw. ein persönlicher Ansprechpartner zur Seite gestellt. Die Bewohnerinnen und Bewohner sowie die jeweiligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die als Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter tätig sind, wählen einander gemeinsam aus. Die einzelnen Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter bringen die individuellen Wünsche und Bedürfnisse sowie biografische Gewohnheiten und Informationen in Erfahrung, die sie in den Pflege- und Betreuungsprozess über alle Bereiche im Haus hinweg einfließen lassen.

Datum: 19.8.2015	Datum: 19.8.2015
Gerhard Spreitzer elektronisch gezeichnet	Mag. Johannes Wallner elektronisch gezeichnet
Mag.(FH) Stefan Marchewa elektronisch gezeichnet	Mag. ^a Andrea Freisler-Traub elektronisch gezeichnet
Unterschrift der Zertifizierer/innen	Freigabe durch NQZ-Zertifizierungseinrichtung

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Senioren- und Pflegewohnhauses Friedberg zur Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern gemäß Art. 15 a B-VG über gemeinsame Maßnahmen des Bundes und der Länder für pflegebedürftige Personen samt Anlagen wurde überprüft und von der NQZ-Zertifizierungseinrichtung im Nationalen Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich freigegeben.