



NATIONALES
QUALITÄTZERTIFIKAT
FÜR ALTEN- UND PFLEGEHEIME IN ÖSTERREICH

ZERTIFIZIERUNGSBERICHT

Zusammenfassung

**Senioren- und Pflegewohnhaus Graz-Straßgang
Caritas der Diözese Graz-Seckau**

27.01.2015

Inhalt

1. Zertifizierungsergebnis	3
2. Allgemeine Informationen	3
3. Besondere Merkmale des Hauses	3
4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder	4
4.1. Qualitätsfelder	4
4.2. Ergebnisfelder	8
5. Praxisbeispiele	11

1. Zertifizierungsergebnis

Das Senioren- und Pflegewohnhaus Graz-Straßgang hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Der Träger des Senioren- und Pflegewohnhauses Graz-Straßgang ist die Caritas der Diözese Graz-Seckau. Die erste Inbetriebnahme des Hauses erfolgte 1961 als Heim für Kriegsvertriebene. 2003 wurde der überwiegende Teil der Einrichtung neu erbaut, der verbliebene Teil generalsaniert. Das Senioren- und Pflegewohnhaus Graz-Straßgang ist zentral gelegen, in der unmittelbaren Umgebung befinden sich die Kirche, Einkaufsmöglichkeiten und Gastronomie.

Das Pflege- und Betreuungskonzept des Hauses basiert auf dem Psychobiographischen Pflegemodell nach Erwin Böhm.

Die vier Wohnbereiche befinden sich auf drei Ebenen und bieten für 80 Bewohnerinnen und Bewohner eine Wohn- und Betreuungsmöglichkeit.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Das Bemühen um eine laufende Weiterentwicklung und die Erarbeitung von Verbesserungspotenzialen in allen Aufgabenbereichen zeichnet das Senioren- und Pflegewohnhaus Graz-Straßgang aus.

Die Implementierung des Psychobiographischen Pflegemodells nach Erwin Böhm ist an einer ganz besonderen Milieugestaltung und in den auf die individuellen Bedürfnisse der jeweiligen Bewohnerin bzw. des jeweiligen Bewohners ausgerichteten Betreuungsplänen erkennbar. In den Wohnbereichen gibt es sehr gemütlich gestaltete Aufenthaltsbereiche, viele Sitz- und Liegemöglichkeiten. Die Gestaltung der öffentlich zugänglichen Wohnbereiche und der privaten Zimmer ist besonders auf die Biographie und den Lebensstil der Bewohnerinnen und Bewohner ausgerichtet. Dies wird an zahlreichen Details sichtbar, zum Beispiel an der individuellen Gestaltung der Eingangstüren in die Zimmer der Bewohnerinnen und Bewohner mit Fotos oder Gegenständen aus dem eigenen Leben, zahlreichen alten Möbeln, weiteren Fotos und Wandmalereien.

Für jede Bewohnerin bzw. jeden Bewohner sind Lebensbegleiterinnen bzw. Lebensbegleiter festgelegt, die die individuellen Betreuungs- und Pflegepläne umsetzen und für Kontinuität in der Pflegebeziehung sorgen.

Die Anstellung eines Facharztes für innere Medizin und Palliativmedizin ermöglicht eine intensive Begleitung schwer kranker und sterbender Bewohnerinnen und Bewohner. Der Facharzt verfolgt dabei gemeinsam mit einem hausinternen Hospizteam und einer externen, freiwilligen Hospizmitarbeiterin das Ziel, die Bewohnerinnen und Bewohner nach Möglichkeit bis zu ihrem Ableben im Haus zu begleiten. Soweit möglich wird dadurch der Transfer in ein Krankenhaus in den letzten Stunden des Lebens vermieden.

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

Die Orientierung an der Biographie und dem Lebensstil der Bewohnerinnen und Bewohner ist in vielfältiger Form erkennbar. An der Raumgestaltung der öffentlichen Bereiche ist die Ausrichtung auf das "Psychobiografische Pflegemodell nach Böhm" ersichtlich. Man findet vielfältige Beispiele wie alte Möbel und Gegenstände des Alltags, Farbgestaltung der Wände mit alten Motiven, Beschriftung der Räumlichkeiten zur Orientierung, individuelle Gestaltung der Zimmertüren der Bewohnerinnen und Bewohner sowie Wegweiser mit großen Beschriftungen, Haustiere, alte Bilder und vieles mehr.

Den Führungskräften, Küchenmitarbeiterinnen und Küchenmitarbeitern ist die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit dem Essen ein großes Anliegen. In den letzten zwei Jahren wurden in diesem Bereich viele Maßnahmen gesetzt. So erfolgt die Erhebung der Wünsche in den regelmäßig stattfindenden Essens-Stammtischen, es gibt laufende Veränderungen im Speiseplan, Show-Cooking und eine sorgfältige Beobachtung des Speiserücklaufes.

- Kommunikation

Bewohnerinnen, Bewohner und Angehörige heben die Offenheit der Führungskräfte für Anliegen und Wünsche sowie deren hohe zeitliche Präsenz positiv hervor und schätzen dies sehr.

Die Pflegepersonen und der Psychologe informieren die Bewohnerinnen und Bewohner über Veranstaltungen (z.B. Bingo-Spiel, Gedächtnistraining) mittels Aushang und auch persönlich.

Kommunikation und Information werden in vielfältiger Weise und durch unterschiedliche Strukturen sichergestellt: durch die Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter; den installierten Heimbeirat; Essensstammtische und eine bedürfnisorientierte Tischplatzverteilung.

Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner im Bereich der Kommunikation werden im Rahmen der Pflegeanamnese, der Biographie-Erhebung und mit dem Erhebungsformular "Derzeitige Lebensgewohnheiten" erfasst und bei Bedarf in die Maßnahmenplanung des Pflegeplans übernommen.

Zahlreiche kommunikationsfördernde Maßnahmen wie z.B. Orientierungshilfen sind in allen Wohnbereichen sichtbar. Zur Stimulierung der Sinne gibt es verschiedenste Gegenstände, Bilder und eine sehr vielfältige Raum- und Wandgestaltung, z.B. hängen Fotos von bekannten Schauspielerinnen und Schauspielern mit den dazugehörigen

Schallplatten an den Wänden. In den Wohnbereichen gibt es verschiedenste Aufenthaltsbereiche sowie Wintergärten, die gemütlich gestaltet sind und als Kommunikationsbereiche dienen. Die Aufenthaltsbereiche sind mit Möbeln unterteilt und Alltagsgegenstände aus früheren Zeiten sind zum Anfassen beziehungsweise Ansehen in den Gängen und Aufenthaltsbereichen platziert.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Neben der bestmöglichen ärztlichen Betreuung ist es erklärtes Ziel, Lebensqualität bis zuletzt für die Bewohnerinnen und Bewohner sicher zu stellen. Die Zusammenarbeit eines hauseigenen Facharztes mit den Hausärztinnen und Hausärzten der Bewohnerinnen und Bewohner verbessert die medizinische Betreuung wesentlich. Das gilt besonders in Bezug auf die Kommunikation mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, den Angehörigen, sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Palliativmedizin ist dem Haus ein besonderes Anliegen. Diese Form der medizinischen Betreuung in der letzten Lebensphase gibt den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie den Angehörigen mehr Sicherheit. Ebenso ist eine Physiotherapeutin im Haus beschäftigt. Ziele sind die Verbesserung der Mobilität durch gezieltes Training, die Sturzprävention und die Erhaltung der Bewegungsfunktionen der Bewohnerinnen und Bewohner.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Die organisatorische und personelle Leitung der Wohnbereiche obliegt den Wohnbereichsleitungen (Pflegehelferinnen und -helfer bzw. Fachsozialbetreuerinnen und -betreuer), die mit spezifischen Schulungen auf ihre Aufgaben vorbereitet werden.

Durch Stellenbeschreibungen sind die Kompetenzen aller Aufgabenbereiche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geregelt. Alle zwei Jahre werden strukturierte Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräche mit Zielvereinbarungen durchgeführt.

Ein Betriebsrat ist installiert und in wesentliche Überlegungen und Entscheidungen in Angelegenheiten der Personalentwicklung und des Personaleinsatzes eingebunden.

Die Führungskräfte fördern und fordern die Partizipation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dies ist erkennbar an der freiwilligen Teilnahme der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Projekten (z.B. Hospizteam) und Workshops (z.B. Arbeitsgruppe „Dienstzeiten“), aber auch an der Möglichkeit zur selbstständigen Gestaltung des Arbeitsablaufes. Die Milieugestaltung der Wohnbereiche liegt in der Eigenverantwortung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die bei der Anschaffung von Gegenständen und der Ausgestaltung bereichsübergreifend zusammenarbeiten.

- Zusammenarbeit

Der Informationsfluss innerhalb der einzelnen Arbeitsbereiche ist vielfältig organisiert.

Die Einschulung und Begleitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgt strukturiert durch den Hausleiter beziehungsweise Pflegedienstleiter und innerhalb der verschiedenen Bereiche.

Die Zusammenarbeit innerhalb der Teams als auch interdisziplinär spiegelt eine hohe Wertschätzung, gegenseitige Achtung und gegenseitiges Verständnis für den jeweils anderen Aufgabenbereich wider.

Für den Einsatz von freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gibt es eine klare Prozessbeschreibung. Alle Beteiligten erkennen und schätzen die hohe Bedeutung der Tätigkeiten, die die freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Wohle der Bewohnerinnen und Bewohner erbringen. Die freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erleben eine sehr gute Einbindung ins Team und unterstreichen, dass ihnen die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter große Wertschätzung und Anerkennung entgegen bringen.

Der Einsatz und die Begleitung von Praktikantinnen und Praktikanten finden strukturiert statt.

Im Bereich der Pflege wird auch mit Pool-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern gearbeitet. Sie werden hauptsächlich bei Langzeitkrankenständen eingesetzt und befinden sich durchschnittlich drei bis vier Monate in der Einrichtung.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Der Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entspricht deren Qualifikation. Die Zuständigkeiten sind standardisiert. Verantwortliche für Hygiene, Wundmanagement, Pflegedokumentation, Lebensbegleitung, Brandschutz, Arbeitssicherheit und die Funktion des Betriebsrates sind definiert.

Die Dienstplangestaltung erfolgt auf Basis eines Wunschdienstplanes, der nach Möglichkeit umgesetzt wird.

Fokus FÜHRUNG

- Unternehmenspolitik

Das Senioren- und Pflegewohnhaus Graz-Straßgang hat das hauseigene Leitbild auf Basis des ursprünglichen Pflegeleitbildes in Zusammenarbeit mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und mit externer Unterstützung entwickelt. Regelmäßig wird bei den Teambesprechungen eine der Leitideen aus dem Leitbild zum Thema gemacht. Damit ist eine wichtige Basis für die Umsetzung der Unternehmenspolitik geschaffen, denn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen sich regelmäßig mit den Prinzipien im Haus auseinander. Über die Gesamtorganisation der Caritas erarbeiten die Führungskräfte in internen Konferenzen und Klausuren ihre Jahresschwerpunkte. Im Fachbereich Pflegewohnhäuser der Caritas werden jährliche Zielvereinbarungen mit den Führungskräften der einzelnen Häuser erstellt und abgestimmt.

- Qualität

Durch das Reglement des QaP.C ist eine kontinuierliche Qualitätsmanagement-Arbeit sichergestellt. Dabei werden die Arbeitsprozesse in Bezug auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner systematisch evaluiert und verbessert. Das Pflegemodell Böhm und dessen Zertifizierung ist ein weiterer Garant für die hohe Qualität in der Pflege. Die Evaluierung des Pflegemodelles erfolgt bei sogenannten Praxistagen mit externer fachlicher Begleitung. Im Dreijahresrhythmus gibt es Befragungen der Bewohnerinnen und Bewohner, der Angehörigen und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Auswertungen und Analyse der Ergebnisse machen jeweils sichtbar, wie die Verbesserungsmaßnahmen wirken, und wo es noch Entwicklungspotential gibt.

- Prozessmanagement

Prozessbeschreibungen liegen zu folgenden Themen auf: Einzug, Ortswechsel, Interner Umzug, Todesfall, Pflege und Betreuung, Hygiene.

Im Aufgabenbereich der Pflege und Betreuung gibt es Beschreibungen für den Pflegeprozess, den Betreuungsprozess im Rahmen des Psychobiographischen Pflegemodells nach Böhm und die Durchführung von Pflegevisiten zur Evaluierung der gesetzten Ziele und Maßnahmen.

- Personalmanagement

Die Führungskräfte legen Wert auf die Gewinnung gut qualifizierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit hoher Sozialkompetenz und unterstützen diese in ihrer persönlichen Weiterentwicklung. Dabei profitieren sowohl die Führungskräfte als auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von den Ressourcen der Gesamtorganisation der Caritas mit der zentralen Personaladministration und dem guten Ruf der Caritas als Arbeitgeber in der Region. Auch ein Pool von Trainerinnen und Trainern, mit denen die Caritas zusammenarbeitet, erleichtert es, die geplanten Weiterbildungen durchzuführen.

Die Ergebnisse der Analyse der Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dienen als Basis für die Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs und die Erarbeitung von Verbesserungsmaßnahmen im Personalmanagement. Ein weiteres Instrument sind die Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräche, bei denen im Gespräch zwischen Führungskräften und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern deren persönliche Entwicklungsziele mit denen des Hauses abgestimmt werden.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind engagiert und zufrieden. Im Haus wird spürbar, dass die Menschen hier gerne arbeiten.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Zu den Angeboten für die Angehörigen gehören zweimal jährlich stattfindende Angehörigenabende, Fachvorträge (z. B. Demenz), Mitbenützung der Teeküche,

Einladung zum Essen, unbeschränkte Besuchsmöglichkeiten, bei Bedarf Übernachtung beim Familienmitglied, zeitnahe Informationen bei Veränderungen des Allgemeinzustandes, persönliche, teilweise schriftliche Einladungen zu größeren Veranstaltungen und Festen und die Einbeziehung in Entscheidungen, z.B. Verbleib in der Einrichtung in der Sterbephase. Angehörige heben die Offenheit der Führungskräfte, der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die an sie gestellten Anliegen und Wünsche hervor.

- Partner/innen und Behörden

Kontakt und Zusammenarbeit finden vor allem mit Organisationen aus dem Bildungs- und Schulwesen sowie der Pfarre Straßgang statt. Das Senioren- und Pflegewohnhaus Graz-Straßgang legt Wert darauf, dass die Menschen aus diesen Organisationen unmittelbaren Kontakt mit den Bewohnerinnen und Bewohnern haben. Als Basis für diese Arbeit dient auch hier das Hausleitbild.

Eine weitere Wertschätzung erfahren die Bewohnerinnen und Bewohner durch die Präsenz politischer Vertreterinnen und Vertreter bei den Festen im Jahreskreis, Feiern und besonderen Anlässen. Diese Gelegenheiten nutzen Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch, um den Kontakt zu pflegen und sich auszutauschen, denn die Politikerinnen und Politiker werden als Partnerinnen, Partner und wichtige Meinungsbildner betrachtet.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Eine der Grundlagen für das Verbesserungsmanagement ist das Qualitätsmanagement-System QaP.C. Weiters gibt es ein Beschwerdemanagement für die Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner. Kleinere Beschwerden lösen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unkompliziert und direkt vor Ort. Bei größeren Beschwerden sorgen die Hausleitung und die Pflegedienstleitung dafür, dass diese zur Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner abgeschlossen werden.

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Im Unternehmenskonzept der Caritas ist die Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verankert.

Zu den fachlichen Schwerpunkten der Einrichtung, Kinästhetics und dem Pflegemodell nach Böhm, werden im Haus Fortbildungen angeboten. Für die In-House-Schulungen steht eine Kinästhetics-Trainerin der Caritas zur Verfügung. Das Trainingsangebot umfasst neben den Grundkursen einmal wöchentlich Individualbetreuungen zu verschiedenen Themen.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Die Kennzahl „Bewohner/innenorientierung“ ist ein Messwert aus der Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner. Sie setzt sich aus den Ergebnissen der Fragen zur Zufriedenheit, zur Mitsprachemöglichkeit, zur Achtung der Privatsphäre, zum Thema selbstbestimmt leben und zur Frage, ob Wünsche Gehör finden zusammen. Da Autonomie auch ein wichtiger Teil des Böhm Modells ist, wird damit auch die Wirksamkeit des Pflegekonzeptes sichtbar gemacht. Eine Maßnahme als Ergebnis der letzten Analyse ist die Implementierung von Lebensbegleiterinnen und -begleitern für die Bewohnerinnen und Bewohner.

- Tagesstruktur und Heimleben

Für das Senioren- und Pflegewohnhaus Graz-Straßgang haben Kontaktmöglichkeiten und die Teilnahme der Bewohnerinnen und Bewohner an Veranstaltungen eine hohe Priorität. Die Kennzahl „Zufriedenheit mit Veranstaltungen und Kontaktmöglichkeiten“ resultiert aus einer Zufriedenheitsbefragung der Bewohnerinnen und Bewohner, die das externe Institut "pluswert" durchgeführt hat.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Kennzahl Zufriedenheit mit der Pflege und Betreuung resultiert aus den Messwerten der Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner und bildet damit den Pflege- und Betreuungsprozess ab. Dafür werden die Faktoren Zufriedenheit mit der Pflege, die Freundlichkeit, der Umgangston und die ärztliche Betreuung in einer Kennzahl kombiniert, von den Führungskräften des Hauses gemeinsam mit der Fachbereichsleitung analysiert und Steuerungsmaßnahmen entwickelt. Auch die Wirksamkeit eines Pflegekonzeptes wie das im Haus eingesetzte psychobiographische Pflegemodell nach Prof. Böhm kann damit gemessen werden.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Die Relevanz der Kennzahl „Führung und Zufriedenheit mit der direkten Führungskraft“ ergibt sich aus dem Umkehrschluss „wenn es der Mitarbeiterin, dem Mitarbeiter gut geht, geht es auch den Bewohnerinnen und den Bewohnern gut“. Die Führungsqualitäten der Führungskraft haben unmittelbaren Einfluss auf die Arbeitsqualität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Kennzahl wird im Rahmen einer Zufriedenheitsbefragung bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Senioren- und Pflegewohnheimes Graz-Straßgang durch eine externe Organisation caritas-weit erhoben. Seit 2013 werden einrichtungsspezifische Auswertungen durchgeführt. Die Analyse der Ergebnisse erfolgt durch die Fachbereichsleitung, die zentrale Pflegedienstleitung, die Heimleitung und die Pflegedienstleitung.

Im Bereich der Steuerung finden Workshops, Mitarbeiter/innen-Gespräche und Zielvereinbarungen Anwendung.

- Kommunikation und Information

Aus der extern durchgeführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung wurden die Ergebnisse der Fragen zu "Verfügbarkeit von Kommunikation, Informationsaustausch, Kommunikation im Team und Information über Ziele und Neuerungen in der Organisation" zu einer Kennzahl kombiniert. Damit werden die Kommunikation und der Informationsfluss im Pflegewohnhaus eindeutig abgebildet. Bei der letzten Analyse entsprach das Ergebnis genau dem Durchschnitt der Caritas. Die Ergebnisse geben der Fachbereichsleitung, Zentralen Pflegedienstleitung, Heimleitung und Pflegedienstleitung Impulse für die weitere Optimierung der Kommunikation und Information im Haus.

Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen

Der Auslastungsgrad ist eine allgemein anerkannte und angewendete Kennzahl für die Wirtschaftlichkeit eines Seniorenwohnhauses. Die Analyse erfolgt mit der Servicestelle Controlling. Gesteuert wird mit einer quartalsmäßigen Erwartungsrechnung.

- Personalmanagement

Bei dieser Kennzahl werden die Personalkosten pro gewichteten Pflgetag im Jahresdurchschnitt dargestellt. Erstellt wird sie durch die Servicestelle Controlling, die monatliche Meldung des für die Berechnung notwendigen Personalschlüssels obliegt der Hausleitung. Es gibt einen jährlichen Benchmark dieser Kennzahl mit den anderen Pflegewohnhäusern der Caritas. Für die monatlich durchgeführte, hausinterne Analyse wird der Personalschlüssel herangezogen.

- Facility Management

Der Energie- und Wasserverbrauch sind wesentliche Kostenfaktoren in einem Betrieb. Mit der Kennzahl „Betriebskosten je m²“ kann dieser wichtige Teil des Facilitymanagements gesteuert werden. Die Erhebung erfolgt über eine externe Firma. Es gibt sowohl eine monatliche Auswertung mit einem Vorjahresvergleich als auch ein jährliches Benchmark mit einer Analyse im Fachbereich Seniorenwohnhäuser.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Das Senioren- und Pflegewohnhaus Graz-Straßgang sieht Angehörige als wichtige Multiplikatorinnen bzw. Multiplikatoren und Entscheidungsträgerinnen und -träger für die Wahl eines Alten- und Pflegeheimes. Sie stellen eine wesentliche Ressource für die Bewohnerinnen und Bewohner und auch für das Haus selbst dar. Eine optimale

Einbindung der Angehörigen als Partnerinnen und Partner hat einen wesentlichen Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

Die Kennzahl resultiert aus der alle drei Jahre stattfindenden Zufriedenheitsbefragung bei den Angehörigen beziehungsweise den Sachwalterinnen und Sachwaltern der Bewohnerinnen und Bewohner, die der Träger an das externe Institut "pluswert" vergibt.

Die Ergebnisse zeigen eine Verbesserung der Zufriedenheit der Angehörigen - im Benchmark Caritas intern liegt das Haus Straßgang über dem Durchschnitt.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Laufende Fort- und Weiterbildung führt zur höheren Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, steigert auch die Qualität der Betreuung und Pflege und dadurch die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Hausleitung und Controlling verwenden die Aus- und Weiterbildungskosten pro Mitarbeiterin und Mitarbeiter als Kennzahl. Im Rahmen einer Betriebsvereinbarung sind die zur Verfügung stehenden Ressourcen pro Mitarbeiterin und Mitarbeiter festgelegt.

5. Praxisbeispiele

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

- Das implementierte "Psychobiographische Pflegemodell nach Böhm" ist im Senioren- und Pflegewohnhaus Straßgang vorbildhaft umgesetzt. Sowohl die Milieugestaltung als auch die Betreuungsplanungen sind individuell auf die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner abgestimmt und umgesetzt.
- Die Beschäftigung eines hauseigenen Palliativmediziners hat die Qualität der medizinischen Betreuung wesentlich gesteigert. Der große Vorteil besteht in den Beratungsleistungen für alle Betroffenen, von den im Haus tätigen Hausärztinnen und Hausärzten über die Bewohnerinnen und Bewohner, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bis hin zu den Angehörigen.
- Im Senioren- und Pflegewohnhaus Straßgang gibt es das Angebot der Massage mit geringem Selbstbehalt im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung, das die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter häufig und gerne in Anspruch nehmen.

Datum: 21.03.2015	Datum: 01.04.2015
Ing. Franz Holzer elektronisch gezeichnet	Mag. Johannes Wallner elektronisch gezeichnet
Dipl. Pflegewirtin (FH) Franziska Maurhart, MSc 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 Pflegewohnhaus Graz-Straßgang zur Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern gemäß Art. 15a 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.