



**NATIONALES
QUALITÄTSZERTIFIKAT**
FÜR ALTEN- UND PFLEGEHEIME IN ÖSTERREICH

ZERTIFIZIERUNGSBERICHT Zusammenfassung

**Pflegewohnhaus Hitzendorf
Caritas der Diözese Graz-Seckau**

03.02.2017

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	11
5. Praxisbeispiele.....	13

1. Zertifizierungsergebnis

Das Pflegewohnhaus Hitzendorf hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das Pflegewohnhaus Hitzendorf der Caritas der Diözese Graz-Seckau wurde 2006 eröffnet und liegt zentral im Ort Hitzendorf, rund 16 Kilometer westlich der steirischen Landeshauptstadt Graz. Mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder dem PKW ist das Haus gut erreichbar. Auf zwei Wohnebenen verteilen sich die 20 Einzel- und 14 Doppelzimmer mit barrierefreien Badezimmern, in denen insgesamt 48 Bewohnerinnen und Bewohner ihren Lebensraum haben. Im hellen und weiträumigen Foyer laden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Bewohnerinnen und Bewohner gerne zu Festen, Veranstaltungen und gemeinschaftlichen Aktivitäten ein. Der hauseigene Garten ist ebenfalls vom Foyer aus zu erreichen. Sinnesgarten, Biotop, Hochbeete sowie der Hühner- und Hasenstall regen die Bewohnerinnen und Bewohner zum Mitgestalten, Seele baumeln lassen und Beobachten ein.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der verschiedenen Berufsgruppen im Bereich der Betreuung und Pflege als auch der Hauswirtschaft, orientieren sich in ihrem Handeln am ressourcenfördernden Pflegemodell von Monika Krohwinkel. Im Pflegewohnhaus Hitzendorf weiters leitet die Philosophie der Eden Alternative® die Beteiligten in ihrem Tun. Dies bedeutet, dass gemeinsam der Einsamkeit, Hilflosigkeit und Langeweile entgegengewirkt wird. So nehmen Bewohnerinnen und Bewohner durch den Besuch von Festen aktiv am Gemeindeleben teil, Tiere und Pflanzen haben Platz im Haus und menschliche Wärme ist spürbar.

Hausärztinnen und Hausärzte, Apotheke und ein Physiotherapiezentrum befinden sich in unmittelbarer Nähe zum Pflegewohnhaus. In das Pflegewohnhaus ist ein öffentlich zugängliches Kaffeehaus eingemietet, das von Bewohnerinnen und Bewohnern und auch der örtlichen Bevölkerung gerne besucht wird. Die Marktgemeinde Hitzendorf bietet Einkaufsmöglichkeiten, das Gemeindeamt, die Pfarrkirche, Banken und ein Postamt. All dies befindet sich in unmittelbarer Nähe und ist in etwa zehn Gehminuten vom Pflegewohnhaus Hitzendorf aus erreichbar.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Im Pflegewohnhaus Hitzendorf ist das Miteinander von Bewohnerinnen und Bewohnern mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern spürbar. Bereits beim Einzug in das Pflegewohnhaus werden Einzugsbegleiterinnen bzw. Einzugsbegleiter für die neuen Bewohnerinnen und Bewohner bestimmt, welche ihnen in den ersten Tagen und Wochen Orientierung im Haus geben. In Folge übernehmen Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter die Rolle der Patenschaft und sind fortan zentrale Bezugspersonen für Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige und Vertrauenspersonen. Die Einbindung der örtlichen Bevölkerung in das Geschehen im Haus, z.B. bei Festen im

Jahreskreis, Musikveranstaltungen, kirchlichen Festen u.ä. wirkt sich positiv auf die Möglichkeit, soziale Kontakte aufrecht zu erhalten, aus.

Die Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiterinnen im Pflegewohnhaus Hitzendorf ist von einem wertschätzenden Miteinander geprägt. Zum Wohle der Bewohnerinnen und Bewohner werden regelmäßig Aktivitäten spontan nach den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner geplant, organisiert und umgesetzt. Alle Berufsgruppen bringen sich mit Ideen zur Alltags- und Freizeitgestaltung ein und so wird den Bewohnerinnen und Bewohnern ein abwechslungsreicher Alltag, orientiert an ihren Bedürfnissen und Wünschen, geboten. Beispiele hierfür sind gemeinsame Koch- und Backnachmittage, Gedächtnisübungen, künstlerisches Gestalten oder die gemeinsame Versorgung der hauseigenen Hühner und Hasen. Die Motivation der Hausleiterin zur Weiterentwicklung und der Mut, Neues zuzulassen, schaffen im Pflegewohnhaus Hitzendorf Möglichkeiten, Ideen in die Tat umzusetzen. Monatliche Stammtische der Führungskräfte mit den Bewohnerinnen und Bewohnern fördern die Beteiligung und die Selbstbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner.

Die Qualitätsentwicklung und die Sicherung eines hohen Qualitätsstandards erfolgen im Pflegewohnhaus Hitzendorf kontinuierlich. Als Teil der Caritas der Diözese Graz-Seckau wirken die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Umsetzung des Qualitätsmanagement-Systems EFQM des Trägers aktiv mit. Zufriedenheitsbefragungen der Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörigen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter finden regelmäßig statt. Jährliche QAP-C Workshops und Arbeitsgruppen dienen der Erarbeitung von Maßnahmen im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Unterschiedliche Auszeichnungen und Zertifikate wie das Hospiz-Gütesiegel, die Registrierung als Haus nach der Eden Alternative®, mehrmalige Nominierungen für den Innovationspreis in der Altenpflege – Teleios, bestätigen das Engagement und das Qualitätsbewusstsein der Führungskräfte sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

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 Pflege und Betreuung orientiert sich an den Bedürfnissen, Wünschen und Vorlieben, der erhobenen Biografie der Bewohnerinnen und Bewohner. Ein Konzept zur Orientierung an der Biografie der Bewohnerinnen und Bewohner liegt vor und stellt im Pflegewohnhaus Hitzendorf ein zentrales Thema dar. Um das Konzept im gesamten Haus umsetzen zu können, werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach der Philosophie "Die Eden Alternative©" geschult. Dieses Konzept basiert auf einem humanistischen Werteprinzip und verfolgt das Ziel, der oft empfundenen Einsamkeit, Nutz- und Hilflosigkeit sowie der Langeweile im Alter entgegenzuwirken. Die philosophischen Grundsätze nach der Eden

Alternative© werden im Haus gelebt. Die Umsetzung dieser Philosophie ist in vielfältiger Form erkennbar, z.B. an der individuellen Raumgestaltung der Zimmer der Bewohnerinnen und Bewohner, der Versorgung von Haustieren, am Angebot von biografieorientierten Festen und der Gestaltung des Speiseplanes.

Eine wichtige Rolle in der Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner nehmen die Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter ein. Sie sammeln biografische Informationen, kochen gemeinsam mit den Bewohnerinnen oder Bewohnern und sind wichtige Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für die Bewohnerinnen und Bewohner und deren Angehörige.

Besonders hervorzuheben ist die gelebte Sonntagskultur im Haus. An Sonntagen wird mit besonderem Geschirr der Tisch gedeckt, selbstgebackener Kuchen serviert und bei der Radiomesse vom Seelsorger oder von den Kommunionhelferinnen und -helfern die Kommunion gespendet.

- Kommunikation

Die Kommunikation im Pflegewohnhaus Hitzendorf wird jährlich in Form von geregelten Besprechungen, z.B. monatlicher Stammtisch für Bewohnerinnen und Bewohner und Hausteambesprechung, geplant und durchgeführt. Das Miteinander im Haus ermöglicht es, Bewohnerinnen und Bewohnern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Angehörigen und weiteren Beteiligten wie freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sich untereinander und mit der Hausleiterin auszutauschen.

Die Gestaltung der Wohn- und Lebensräume anhand eines Farbkonzeptes und individuellen Orientierungshilfen an den Zimmertüren wie beispielsweise eigene Postkästen, Türbeschriftungen und Bilder unterstützen die Bewohnerinnen und Bewohner, sich gut im Haus zurecht zu finden.

Aushänge zu Angeboten, Veranstaltungen, Dienstleistungen wie z.B. des Friseurs, oder auch der Menüplan helfen den Bewohnerinnen und Bewohnern, sich autonom über die Angebote informieren zu können. Zur Unterstützung von Menschen mit eingeschränkter Kommunikationsfähigkeit sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Pflegewohnhaus Hitzendorf in der Kommunikationsmethode "Validation" geschult. Diese Haltung beruht auf der Wertschätzung und Akzeptanz des Verhaltens von Menschen mit Demenz und ermöglicht die Berücksichtigung ihrer Wünsche und Bedürfnisse.

Der monatliche Stammtisch für Bewohnerinnen und Bewohner, regelmäßige Zufriedenheitsbefragungen der Bewohnerinnen und Bewohner und Angehörigen helfen den Führungskräften, Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen und im Anschluss mit den relevanten Personengruppen Lösungen hierzu zu erarbeiten.

- Heimeinzug

Im Pflegewohnhaus Hitzendorf wird dem Heimeinzug, beginnend mit ersten Anfragen von Interessentinnen und Interessenten bis hin zur "Einzugsbegleitung" in den ersten Tagen und Wochen, große Aufmerksamkeit gewidmet.

Strukturierte, detaillierte Prozessbeschreibungen und begleitende Instrumente wie Checklisten und Leitfäden stellen sicher, dass ein eigens festgelegter Qualitätsstandard eingehalten wird. Im Vordergrund stehen die Bedürfnisse und Wünsche von neuen Bewohnerinnen und Bewohnern. Im Pflegewohnhaus Hitzendorf besteht die Möglichkeit,

sich die Zimmer mit eigenen Möbeln mitzugestalten und/oder auch Haustiere mit ins Haus zu bringen.

Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner seitens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Form von "Einzugsbegleiterinnen bzw. Einzugsbegleitern" als auch Bewohnerinnen und Bewohner, die als Patin bzw. Pate fungieren, helfen neuen Bewohnerinnen und Bewohnern, sich gut im Haus einzuleben.

In Besprechungen werden neue Bewohnerinnen und Bewohner den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sofern möglich persönlich vorgestellt, um wichtige Informationen zu deren Wünschen und Bedürfnissen bereitzustellen. Auch beim Stammtisch für Bewohnerinnen und Bewohner gibt es die Möglichkeit, neue Bewohnerinnen und Bewohner kennen zu lernen.

Mindestens alle zwei Jahre werden Prozessabläufe und Checklisten überprüft und bei Bedarf angepasst. Die Wünsche und Bedürfnisse von Bewohnerinnen und Bewohnern werden bei Dienstübergaben und Besprechungen kommuniziert und entsprechend berücksichtigt.

- Pflege und Betreuungsprozess

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses wissen um die Bedeutung der Biografie eines Menschen für dessen individuelle Betreuung und Pflege. Die Vorlieben der Bewohnerinnen und Bewohner, Gewohnheiten und Ressourcen sind im Pflege- und Betreuungsprozess eingeplant und werden im Pflege- und Betreuungsalltag von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern berücksichtigt. Die Umsetzung erfolgt im Rahmen der individuellen Tagesgestaltung der Bewohnerinnen und Bewohner sowie durch ein entsprechendes Angebot an Aktivitäten. Aktivitäten wie zum Beispiel Kochen, gemeinsame Ausflüge, Gestaltung des Wohnbereiches.

- Sterbebegleitung und Abschied

Dem Thema Sterbebegleitung und Abschied wird im Pflegewohnhaus Hitzendorf ein hoher Stellenwert eingeräumt, um die Bedürfnisse der Bewohnerinnen, Bewohner und deren Angehörigen entsprechend zu berücksichtigen.

Die Zusammenarbeit unterschiedlicher Beteiligter wie Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige, Seelsorge, hausinternes Hospizteam als auch externer Partnerinnen und Partner wie mobiles Palliativteam und Hospizverein sind im Pflegewohnhaus Hitzendorf geregelt und wird von den Führungskräften koordiniert. Ablaufbeschreibungen, z.B. beim Eintritt des Todes von Bewohnerinnen und Bewohnern, sichern einheitliche Vorgehensweisen. Im Haus etablierte Abschiedsrituale wie z.B. ein symbolisches Geschenk, das der bzw. dem Verstorbenen zu Lebzeiten wichtig war, wird im Rahmen der Gedenkfeier am Altar hergezeigt und die Bedeutung erklärt, oder die gemeinsame Begleitung des Sarges aus dem Haus deuten auf den hohen Stellenwert der Sterbekultur im Haus hin. Der Einsatz von Instrumenten wie dem "Vorsorgedialog", einem Aufklärungsgespräch zu diversen Themen wie Patientinnen- und Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht etc. aus der Umsetzung des Projektes "Hospizkultur und Palliative Care in Alten- und Pflegeheimen" zeigen den professionellen Umgang des Hauses mit Sterben und Abschied.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben umfangreiche Schulungen zum Thema Sterbebegleitung und Abschied absolviert. Zwei Mitarbeiterinnen verfügen über die Qualifikation zur Palliativbeauftragung.

Das hausinterne Hospizteam prüft regelmäßig die durchgeführten Maßnahmen auf Angemessenheit und Änderungsbedarf. In der Zentrale der Caritas der Diözese Graz-Seckau gibt es eine Mitarbeiterin, die für alle Standorte des Trägers den Prozess Sterbebegleitung und Abschied koordiniert.

Das 2015 an das Haus verliehene "Hospizgütesiegel" bestätigt die erfolgreichen Bemühungen des Hauses, mit dem Thema sensibel und professionell umzugehen.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit wird im Pflegewohnhaus Hitzendorf über alle Berufsgruppen in der Form gelebt, dass Bewohnerinnen und Bewohner einen abwechslungsreichen und ihren Wünschen und Bedürfnissen entsprechenden Alltag verbringen können. Aufgrund der spürbar guten Zusammenarbeit aller Berufsgruppen können die Bewohnerinnen und Bewohner einen abwechslungsreichen und ihren Wünschen und Bedürfnissen entsprechenden Alltag leben.

Das umgesetzte Konzept Lebensräume und das Pflege- und Betreuungskonzept der Pflegewohnhäuser bildet die Zusammenarbeit der Berufsgruppen und deren Verantwortungsbereiche in Form von Stellenbeschreibungen ab und bietet die Möglichkeit, spontan nach den Vorlieben der Bewohnerinnen und Bewohner Aktivitäten durchzuführen, wie z.B. Gedächtnis- oder Bewegungsrunden. Darüber hinaus ist die Beteiligung von freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und weiteren Partnerinnen und Partnern wie Schulen und Kindergärten, Pfarre usw. definiert.

Die Besprechungsstrukturen im Haus fördern den Austausch und das Verständnis untereinander. Regelmäßige Zufriedenheitsbefragungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeigen Verbesserungsbedarfe und jährliche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräche dienen der individuellen Rückmeldung und Abstimmung von Entwicklungsmöglichkeiten.

- Anreiz und Motivation

Die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellt im Pflegewohnhaus Hitzendorf ein zentrales Thema dar. Die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin sind sehr bemüht, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein motivierendes Arbeitsumfeld zu bieten, sie geben Feedback und Anerkennung und setzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach ihren persönlichen Fähigkeiten ein. Freiwillige Sozialleistungen wie zum Beispiel „Oase Tage“ und das Angebot von gemeinsamen Aktivitäten für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördern die Motivation. Regelmäßige Befragungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben Rückmeldung über deren Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen und stellen die Basis für interne Verbesserungen dar.

- Arbeitszeit

Kontinuität und Präsenz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, gemäß den gesetzlichen Bestimmungen hinsichtlich Qualifikation und Quantität, haben bedeutenden Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Im Pflegewohnhaus Hitzendorf liegen den Arbeitszeitregelungen der Kollektivvertrag und die Betriebsvereinbarungen der Caritas der Diözese Graz-Seckau zu Grunde. Diese Regelungen enthalten auch Möglichkeiten, Familie und Beruf z.B. durch Teilzeitbeschäftigung zu vereinbaren oder Optionen wie z.B. ein Sabbatical.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben vor der Dienstplanerstellung die Möglichkeit, in einem Wunschheft ihre Wünsche zu vermerken, welche die Dienstplanverantwortlichen so weit als möglich auch berücksichtigen. Tausch von Diensten unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist nach Rücksprache mit den Dienstplanverantwortlichen möglich. Ein elektronisches Dienstplanprogramm mit Schnittstelle zur Lohnverrechnung stellt die Abrechnung der geleisteten Arbeitszeit sicher.

Um den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus gerecht werden zu können, wird die Zufriedenheit alle drei Jahre mittels schriftlicher Befragung erhoben. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erarbeiten im Anschluss an die Zufriedenheitsbefragungen in moderierten Workshops, Verbesserungsmaßnahmen. Die Hausleiterin bzw. Pflegedienstleitung organisieren in Rücksprache mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kurzfristige Änderungen.

Bei Veränderungen der Tagesabläufe durch geänderte Bedürfnisse seitens der Bewohnerinnen und Bewohner, werden gemeinsam im Rahmen von Besprechungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mögliche neue Dienstzeiten erarbeitet und in den Dienstplänen berücksichtigt.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Im Pflegewohnhaus Hitzendorf wird das Thema Qualität strukturiert und kontinuierlich bearbeitet. Das hohe Qualitätsbewusstsein der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter resultiert aus der regelmäßigen Auseinandersetzung mit Strukturen, Prozessen und Ergebnissen und wirkt sich positiv auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aus.

Das Qualitätsmanagementsystem EFQM (European Foundation für Quality Management) ermöglicht die ganzheitliche Sicht auf das Unternehmen. Regelmäßig finden hierzu im Pflegewohnhaus Hitzendorf Selbst- und Fremdbewertungen statt. Darüber hinaus werden jährlich Qualitätsziele auf Ebene des Fachbereichs festgelegt, welche von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Führungskräften im Haus in Form von "QAP-C Workshops" bearbeitet werden. Die Stabsstelle Qualität und Organisationsentwicklung der Caritas der Diözese Graz-Seckau unterstützt und koordiniert Maßnahmen des Qualitätsmanagements. Die Verantwortung zur Umsetzung im Haus ist bei der Hausleiterin verankert.

Für das Haus geltende Prozesse und mitgeltende Unterlagen wie Checklisten, ein Organisationshandbuch, aber auch diverse Richtlinien werden mindestens alle zwei Jahre evaluiert. Auszeichnungen und Zertifikate, wie z.B. Hospizgütesiegel, Registrierung Eden-

Alternative u.ä. zeigen das Qualitätsbewusstsein im Pflegewohnhaus Hitzendorf. Ergebnisse aus diversen Selbst- und Fremdbewertungen, aber auch aus Zufriedenheitsbefragungen unterstützen das Haus, den kontinuierlichen Verbesserungsprozess strukturiert weiter zu verfolgen und somit das Qualitätsniveau stetig weiter zu entwickeln.

- Organisation

Ein Organigramm gibt Auskunft über die Organisationsstruktur der Caritas der Diözese Graz-Seckau.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen die Arbeitsabläufe im Haus und sind hinlänglich über die Vorgänge informiert, die betrieblichen Abläufe funktionieren und sind gut eingespielt. Notwendige Korrekturen werden im Leitungsteam ohne formale Hürden auf den Weg gebracht.

- Finanzressourcen

Ein finanziell gesicherter Betrieb des Pflegewohnhauses Hitzendorf wirkt sich auch auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner positiv aus. Durch eine gesicherte Auslastung und ausreichend vorhandene finanzielle Mittel sind auch die Voraussetzungen für ein stabiles Team von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegeben, welches die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner kennt und auf deren Wünsche eingehen kann.

Ein bereichsweit gültiger, standardisierter Budgetierungsprozess unter Berücksichtigung geplanter Investitionen und Ausgaben für das Folgejahr ermöglichen eine realisierbare Budgetplanung. Monatliche Soll-Ist-Vergleiche das Budget betreffend und regelmäßige Jahreshochrechnungen unterstützen die Hausleiterin, Budgetziele zu erreichen und bei Bedarf steuernde Maßnahmen abzuleiten.

- Mitarbeiter/innen – Führung

Die Führungsgrundsätze der Caritas der Diözese Graz-Seckau beschreiben die Förderung und Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dies setzen die Führungskräfte des Hauses wertschätzend und aufmerksam um. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betonen die positive Gesprächskultur der Führungskräfte. Sie haben jederzeit ein offenes Ohr für die Anliegen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die flache Hierarchie ist im Pflegewohnhaus Hitzendorf deutlich spürbar, sie trägt zu einer guten Zusammenarbeit in allen Bereichen und einer familiären Atmosphäre im Haus bei. Das Ergebnis der regelmäßig durchgeführten Mitarbeiterinnen- und -Mitarbeiterbefragung bestätigt eine gelungene Kultur der Mitarbeiterinnen- und -Mitarbeiterführung.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die Angehörigen und Besucherinnen und Besucher spielen im Pflegewohnhaus Hitzendorf eine wichtige Rolle. Wo immer es geht, werden sie eingebunden, bei Festen und Feiern und gemeinsamen Ausflügen sind Angehörige immer willkommen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schätzen die Angehörigen als wertvolle Partnerinnen und Partner und als wichtige Bezugspersonen für die Bewohnerinnen und Bewohner. Führungskräfte,

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren im Rahmen von Angehörigenabenden oder persönlichen Gesprächen.

Freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind im Haus gut eingebunden und bieten für die Bewohnerinnen und Bewohner Vorleserunden, Besuchsdienste. Auch wirken sie bei Gottesdiensten mit und begleiten Bewohnerinnen und Bewohner zu Festen und Ausflügen. Die Kommunionshelferinnen und -helfer teilen am Sonntag die Kommunion an die Bewohnerinnen und Bewohner aus. Freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen sich als Teil des Teams und fühlen sich im Haus Willkommen.

- Partner/innen und Behörden

Die Zusammenarbeit mit Partnerinnen und Partnern sowie Behörden organisieren im Pflegewohnhaus Hitzendorf die Hausleiterin und Pflegedienstleiterin. Die soziale Teilhabe der Bewohnerinnen und Bewohner im und außer Haus an Veranstaltungen und Festen bringt Abwechslung in den Alltag und schafft die Möglichkeit, Kontakte aufrecht zu erhalten bzw. neue Kontakte zu knüpfen.

Gemeinsame Veranstaltungen mit Schulen und Vereinen fördern auch den Austausch mit der jungen Generation und können helfen, Brauchtum aufrecht zu erhalten. Etablierte Kommunikationsstrukturen mit Behörden wie der Gemeinde, dem Land, den Krankenhäusern und dem Verein für Altenbetreuung binden das Pflegewohnhaus Hitzendorf in Netzwerke ein und ermöglichen es Teil der Gesundheits- und Soziallandschaft der Region zu sein.

Ideen zur Verbesserung der Zusammenarbeit mit Partnerinnen und Partnern sowie Behörden gewinnen die Führungskräfte aus hausinternen Besprechungen und dem hausübergreifenden Austausch der Caritas der Diözese Graz-Seckau. Auch die regelmäßig durchgeführten Zufriedenheitsbefragungen von Bewohnerinnen, Bewohnern und Angehörigen liefern Anregungen zur Gestaltung der Zusammenarbeit.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus- Fort- und Weiterbildung

Sowohl der Träger als auch die Hausleiterin und Pflegedienstleiterin legen größten Wert auf eine laufende Fort- und Weiterbildung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie wird auch als bedeutender Beitrag zur nachhaltigen Betreuungs- und Pflegequalität gesehen.

Im Pflegewohnhaus Hitzendorf wird ein besonderer Schwerpunkt auf die Schulung der Pflegephilosophie nach der Eden© Alternative und auf die Hospizausbildung gelegt. Das gesamte Team der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses ist in der Pflegephilosophie nach Eden© geschult. Die Caritas der Diözese Graz-Seckau stellt ein Weiterbildungsprogramm für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit, persönliche Aus-, Fort- und Weiterbildungswünsche im Rahmen der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Entwicklungsgespräche einzubringen,

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Tagesstruktur und Heimleben

Das Angebot an Veranstaltungen im Pflegewohnhaus Hitzendorf, sowie die Möglichkeit zur Teilhabe der Bewohnerinnen und Bewohner an örtlichen Festen und Veranstaltungen bringen Abwechslung in den Alltag. Die soziale Teilhabe am Leben im und um das Pflegewohnhaus Hitzendorf ist ein wesentlicher Faktor für die physische und psychische Gesundheit und somit auch für die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Durch die direkte Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner zur Zufriedenheit mit dem Angebot der Veranstaltungen und Kontaktmöglichkeiten können die Führungskräfte konkret auf Verbesserungswünsche eingehen.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit der Pflege ist zweifellos eines der großen Ziele der Dienstleistung und damit auch der Betreuung und Pflege. Daher ist im Pflegewohnhaus Hitzendorf diesem Thema auch eine eigene Kennzahl gewidmet. Die Erhebung der Kennzahl erfolgt mittels standardisiertem Fragebogen. Die Führungskräfte analysieren die Ergebnisse. Sie nehmen Verbesserungsvorschläge gerne an und setzen diese um.

- Sterbebegleitung und Abschied

Im Pflegewohnhaus Hitzendorf wird dem Thema Sterbebegleitung und dem würdevollen Umgang mit den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Angehörigen in der letzten Lebensphase, in hohem Maße Aufmerksamkeit gewidmet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wollen den Bewohnerinnen und Bewohnern das Gefühl vermitteln, hier „Daheim“ zu sein und dies insb. auch in ihrer letzten Lebensphase. Bewohnerinnen und Bewohner sollen die Möglichkeit haben, in „ihrem Daheim“ zu versterben. Dieses Ziel wird durch die Kennzahl „Anteil der Bewohnerinnen/Bewohner die im Haus verstorben sind im Verhältnis zu jenen die im Krankenhaus verstorben sind und die Form der Begleitung (z.B. internes Hospizteam, Seelsorge u.ä.) in der letzten Lebensphase“ gemessen. Das Ziel ist es hierbei, vermeidbaren Krankenhausaufenthalten entgegen zu wirken.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirkt sich auf das Arbeitsklima im Haus und damit auf die Atmosphäre, in der die Bewohnerinnen und Bewohner täglich leben, aus.

Die Kennzahl – Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter - wird im Rahmen der alle drei Jahre stattfindenden Mitarbeiterinnen- und -Mitarbeiterbefragung ermittelt. Die Führungskräfte diskutieren die Ergebnisse mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in

Workshops und in Hausteambesprechungen. Sie verstehen die Verbesserungsvorschläge als wichtiges Entwicklungspotential.

- Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit der unterschiedlichen Berufsgruppen ist maßgeblich für eine hohe Betreuungs- und Pflegequalität der Bewohnerinnen und Bewohner im Pflegewohnhaus Hitzendorf. Mit der Kennzahl „Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Zusammenarbeit“ wird diese gemessen. Das positive Arbeitsklima resultiert insb. aus motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, welche sich untereinander austauschen und sich wechselseitig zum Wohle der Bewohnerinnen und Bewohner in den Arbeitsabläufen unterstützen.

Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen

Ein bewusster und gezielter Einsatz finanzieller Mittel ist ein wichtiger Faktor, um das langfristige Fortbestehen des Pflegewohnhauses Hitzendorf zu sichern. Die Zielwerte der Kennzahl „Leistungsstellenergebnis III je Belegtag in Euro“ sind nicht auf finanziellen Gewinn ausgerichtet. Verfügbare finanzielle Mittel werden gezielt in qualitative Maßnahmen wie Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Freizeit- und Ausflugsangebote für Bewohnerinnen und Bewohner oder die Verbesserung der Infrastruktur des Hauses (z.B. Beschattungsanlagen) zum Wohle der Bewohnerinnen und Bewohner des Hauses eingesetzt.

- Personalmanagement

Um eine kontinuierliche Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner gewährleisten zu können, sollten die Ansprechpersonen über einen längeren Zeitraum konstant bleiben. Die Erhebung der Fluktuation ermöglicht den Führungskräften, den Überblick über Personalveränderungen zu behalten und rechtzeitig steuernd eingreifen zu können. Den Führungskräften des Pflegewohnhauses Hitzendorf ist es wichtig, ein stabiles Team zu begleiten, deshalb wird dieser Kennzahl auch ein großer Wert beigemessen.

- Mitarbeiter/innen – Führung

Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Führungskräften stellt eine wichtige Ressource des Hauses dar. Das reibungslose und gedeihliche Zusammenarbeiten zwischen Führungskräften und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist für die Betreuungs- und Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner von großer Bedeutung. Die Kennzahl aus der Zufriedenheitsbefragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird innerhalb des Trägers in einem Benchmark verglichen und in den Besprechungen der Fachbereiche diskutiert.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Hier wird das Ergebnis der alle drei Jahre stattfindenden Angehörigenbefragung als Kennzahl herangezogen und damit die Gesamtzufriedenheit der Angehörigen im Pflegewohnheim Hitzendorf ermittelt.

Angehörige sind die größte Gruppe der Besucherinnen und Besucher im Haus. Sie nehmen durch ihre Zufriedenheit und ihre Wahrnehmung über das Haus auch Einfluss auf die im Haus lebenden Bewohnerinnen und Bewohner und somit auch auf deren Lebensqualität.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Aus-, Fort- und Weiterbildung ist dem Träger wie auch der Haus- und Pflegedienstleiterin ein großes Anliegen. Durch gezielte Aus-, Fort- und Weiterbildungsschwerpunkte soll sichergestellt werden, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach den gleichen Grundlagen arbeiten. Die Schulung in der Philosophie der Eden Alternative®, Basaler Stimulation, Kinaesthetics, Validation und Hospizarbeit bilden dabei die Weiterbildungsschwerpunkte. Die Anzahl der geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diesen strategisch wichtigen Inhalten wird mit dieser Kennzahl erfasst. Die Führungskräfte verfolgen damit das Ziel, eine möglichst hohe Anzahl an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Schwerpunktthemen zu schulen um damit auch sicherzustellen, dass die externen Qualitätsanforderungen zur Erhaltung des Hospiz- Gütesiegels und die Eden® Registrierung gegeben sind. Die Kennzahl bildet die Basis für weiterführende Planung im Bereich der Weiterbildung.

5. Praxisbeispiele

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

Das Konzept der Einzugsbegleiterinnen und Einzugsbegleiter ist besonders hervorzuheben. Hierdurch wird ermöglicht, dass neue Bewohnerinnen und Bewohner, insbesondere in der Anfangsphase, wo eine Fülle neuer Eindrücke und neuer Personen schnell überfordernd sein können, eine erste Ansprechperson haben.

Abschiedsritual im Rahmen der Gedenkfeier: Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter bringen Symbole für die Gedenkfeier mit, um den Verstorbenen etwas Besonderes - was ihr bzw. ihm zu Lebzeiten wichtig war - mit auf den Weg zu geben. Beispiele hierfür sind ein besonderes Buch, welches die Bewohnerin bzw. der Bewohner gerne gelesen hat oder auch eine Flasche Wein, den sie bzw. er gerne genossen hat. Bei der Gedenkfeier wird ein würdevolles Abschiednehmen von der Bewohnerin oder dem Bewohner sowie ein Austauschen von Erinnerungen ermöglicht.

Datum Freigabe des Berichts: 31.3.2017	
Mag. (FH) Egon Unterberger, MSc elektronisch gezeichnet	Mag. Johannes Wallner elektronisch gezeichnet
Heidi Zupancic elektronisch gezeichnet	Mag. ^a Andrea Freisler-Traub elektronisch gezeichnet
Unterschrift der Zertifizierer/innen	Freigabe durch NQZ-Zertifizierungseinrichtung

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Pflegewohnhaus Hitzendorf 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.