



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT Zusammenfassung

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

27.01.2017

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	10
5. Praxisbeispiele	12

1. Zertifizierungsergebnis

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

2. Allgemeine Informationen

Der Träger des Senioren- und Pflegewohnhauses Preding ist die Caritas der Diözese Graz-Seckau. Die Inbetriebnahme des Hauses erfolgte im Februar 2005. 2014 wurden ein Zimmer in eine Wohnküche umgebaut und ein Wintergarten neu errichtet. Das Senioren- und Pflegewohnhaus befindet sich im Ortskern der Gemeinde Preding - die Kirche, Einkaufsmöglichkeiten und Gastronomie sind zu Fuß gut erreichbar.

Im Senioren- und Pflegewohnhaus Preding ist die Betreuungsphilosophie „EDEN Alternative®“ implementiert. Die EDEN Alternative® stellt das Prinzip der „Alltagsnormalität“ in den Mittelpunkt, um Faktoren wie Einsamkeit und Langeweile entgegenzuwirken. In der Pflege kommt das Pflegemodell nach Monika Krohwinkel zur Anwendung.

Die drei Wohnbereiche befinden sich auf zwei Ebenen und bieten für 47 Bewohnerinnen und Bewohner eine Wohn- und Betreuungsmöglichkeit. Das Senioren- und Pflegewohnhaus Preding ist durch eine Brücke mit dem „Betreuten Wohnen“ im Nebenhaus verbunden. Die Bewohnerinnen und Bewohner der sieben Wohnungen des Betreuten Wohnens können die Ressourcen des Senioren- und Pflegewohnhauses nutzen, insbesondere haben sie die Möglichkeit, an Veranstaltungen teilzunehmen, die hl. Messe im Andachtsraum zu besuchen oder die Mahlzeiten im Senioren- und Pflegewohnhaus einzunehmen.

Eine ansprechende Gartenanlage umgibt das Haus. Die Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Besucherinnen und Besucher nutzen gerne die teilweise überdachten Sitzgelegenheiten. Hochbeete laden zum „Garteln“ ein. Eine besondere Attraktion im Garten ist das Ziegengehege. Die zutraulichen Tiere erhalten viel Aufmerksamkeit und Zuwendung und sind eine Freude für alle tierliebenden Bewohnerinnen und Bewohner. Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter finden im Garten einen Platz zum Entspannen.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Im Konzept "Lebensräume Caritas" sind die Grundsätze des Qualitätsmanagements für alle Einrichtungen der Caritas festgelegt. EFQM (European Foundation for Quality Management) ist als Qualitätsmanagement-System in der Caritas implementiert. Für die ständige Qualitätssicherung und die Qualitätsentwicklung wird das Caritas-intern entwickelte QaPC - Instrument (Qualität als Prozess in der Caritas) eingesetzt. Die letzte Selbstbewertung im Rahmen des Qualitätsmanagements fand 2016 statt.

Die Führungskräfte sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Senioren- und Pflegewohnhauses Preding arbeiten motiviert und engagiert kontinuierlich an der Weiterentwicklung des Hauses.

Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter aus dem Kreise der im Haus Beschäftigten übernehmen Verantwortung für einzelne Bewohnerinnen und Bewohner und erfüllen diesen individuelle Wünsche, sogenannte „Herzenswünsche“.

Den Führungskräften, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Senioren- und Pflegewohnhaus Preding ist es ein großes Anliegen, den Bewohnerinnen und Bewohnern das Sterben in vertrauter Umgebung zu ermöglichen. Es gibt ein Hospiz- und Palliativteam und im Jahr 2014 wurde das Haus mit dem Gütesiegel für Hospiz- und Palliativcare ausgezeichnet.

Aktuell widmet sich eine Sozialpädagogin dem Projekt „Gesundheit hat kein Alter“. Im Rahmen dieses Projektes bietet sie verschiedene Angebote für Bewohnerinnen und Bewohner an, z.B. Bewegungstrainings, verschiedene Alltagsaktivitäten sowie Gesprächsrunden.

Eine Besonderheit im Bereich Informations- und Kommunikationskultur sind die monatlich stattfindenden Teambesprechungen, die sich in mehrere Gesprächsrunden gliedern. Die Hausleitung lädt dazu alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein. Dabei nutzen die einzelnen Berufsgruppen die Termine für die Diskussion aktueller Themen ihres Aufgabenbereiches. Darüber hinaus sorgt die Hausleitung für einen Informationsaustausch unter allen Beschäftigten. Das Gedenken an kürzlich verstorbene Bewohnerinnen und Bewohner hat ebenso Raum im Rahmen dieser Besprechungen wie auch das Feiern von Geburtstagen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

25 freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen ein vielfältiges Potenzial zur Begleitung und Unterstützung der Bewohnerinnen und Bewohner dar. Sie helfen bei verschiedensten Veranstaltungen wie Kaffeehaus-Nachmittagen und begleiten Bewohnerinnen und Bewohner bei Ausflügen. Darüber hinaus bieten sie sich als Gesprächspartnerinnen und –partner an und begleiten vereinzelt auch Bewohnerinnen und Bewohner in ihrer letzten Lebensphase.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Die Selbstbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner hat einen hohen Stellenwert im Haus und findet sich im Konzept "Lebensräume Caritas". Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erheben die Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner und berücksichtigen diese nach Möglichkeit. Bewohnerinnen und Bewohner bringen eigene Gegenstände in ihre Zimmer mit, manchmal sogar ihre Haustiere. Die freie Wahl der Hausärztin bzw. des Hausarztes und Besuchsmöglichkeiten rund um die Uhr sind garantiert. Die Bewohnerinnen und Bewohner können an vielfältigen Angeboten teilnehmen, wenn sie es wünschen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter versuchen auch in Doppelzimmern die Privatsphäre der Bewohnerinnen und Bewohner zu wahren, z.B.

durch den Einsatz eines Paravents als Sichtschutz bei Pflegehandlungen. Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter aus dem Kreis der Beschäftigten unterstützen und begleiten individuell einzelne Bewohnerinnen und Bewohner. Sie interessieren sich für deren Wünsche und versuchen diese zu erfüllen.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Pflege arbeiten eng mit den Hausärztinnen und Hausärzten zusammen. Bei Bedarf organisieren sie den Besuch bei Fachärztinnen bzw. Fachärzten oder Krankenhausbesuche. Die verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter halten dabei engen Kontakt zu Angehörigen. Ein Facharzt für Psychiatrie und ein Zahnarzt besuchen die Bewohnerinnen und Bewohner vor Ort. Diplomiertes Gesundheits- und Krankenpflegepersonal ist rund um die Uhr im Dienst oder erreichbar. Auf Verordnung der Hausärztinnen bzw. Hausärzte behandelt eine Physiotherapeutin Bewohnerinnen und Bewohner.

- Sterbebegleitung und Abschied

Im Senioren- und Pflegewohnhaus Preding gibt es ein Hospizteam und die Richtlinien des Projektes "Hospizkultur und Palliative Care in Alten- und Pflegeheimen" werden umgesetzt. Ende 2016 haben 91 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Hospizausbildung absolviert. Den Führungskräften und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Senioren- und Pflegewohnhaus Preding ist es ein großes Anliegen, den Bewohnerinnen und Bewohnern das Sterben in vertrauter Umgebung zu ermöglichen.

Die Lebensbegleiterin bzw. der Lebensbegleiter der Bewohnerinnen und Bewohner erfragt im persönlichen Gespräch mit den Angehörigen und den Bewohnerinnen und Bewohnern die Wünsche und Bedürfnisse hinsichtlich der Sterbebegleitung und dokumentiert diese im Formular - "Wenn das Leben zu Ende geht".

Angehörige sowie freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in die Betreuung der bzw. des Sterbenden einbezogen. Die direkte Umgebung der Bewohnerin bzw. des Bewohners wird so angenehm wie möglich gestaltet. In den Doppelzimmern wird mit Hilfe von Paravents versucht, die Intimsphäre zu wahren. Mitbewohnerinnen und Mitbewohner wird nach Möglichkeit für diese Zeit ein anderes Zimmer angeboten. Angehörige können nach Wunsch auch nachts bei ihrem Familienmitglied bleiben. Bei Bedarf wird das Mobile Palliativteam zur Beratung hinzugezogen.

Ein persönlicher Abschied von den Verstorbenen wird den Angehörigen, den Bewohnerinnen und Bewohnern und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entweder im Zimmer der bzw. des Verstorbenen oder im Andachtsraum ermöglicht. Die Hausleiterin liest im Rahmen der Messfeier den Namen der bzw. des Verstorbenen vor und spricht Worte zum Gedenken. In einem "Erinnerungsbuch" wird der Verstorbenen gedacht. Auf Wunsch können Angehörige in dem im Haus befindlichen Andachtsraum Abschied nehmen.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Grundlegende Aussagen zum Thema Führung und Partizipation sind im Leitbild der Caritas festgelegt. Alle Führungskräfte sind entsprechend der gesetzlichen Regelungen und Richtlinien der Caritas ausgebildet.

Die Möglichkeit zur selbstständigen Arbeitsweise und das Einbringen von Verbesserungsvorschlägen sind Merkmale der Partizipation im Senioren- und Pflegewohnhaus Preding. In allen Aufgabenbereichen finden alle zwei Jahre Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter - Gespräche mit Zielformulierungen statt.

Führungskräfte geben Lob, Dank und Anerkennung in persönlichen Gesprächen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter. Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Führungskräften wird alle drei Jahre im Rahmen einer standardisierten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Befragung erhoben.

Im Senioren- und Pflegewohnhaus Preding findet eine enge Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege, Verwaltung, Hauswirtschaft und Haustechnik statt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus verschiedenen Bereichen übernehmen gemeinsam die Organisation von Feiern und Aktivitäten. Die Aufgabe der "Lebensbegleitung" der Bewohnerinnen und Bewohner insb. das Anbieten individueller, bedürfnisorientierter Maßnahmen nehmen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Hauswirtschaft wahr.

- Kommunikation und Information

Die Hausleitung lädt alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu regelmäßigen Besprechungen ein. Die Führungskräfte führen bei allen Besprechungen Protokoll. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer unterschreiben alle Protokolle und bestätigen damit, dass sie alles verstanden haben bzw. umsetzen werden.

Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten zu Beginn eine Informations-Mappe mit wichtigen Inhalten sowie einen Einarbeitungsbogen und eine Stellenbeschreibung. Die Caritas-Zentrale lädt mehrmals im Jahr zu einem Informationstag für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Graz ein. Im Rahmen der Befragung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird auch die Zufriedenheit mit der Kommunikation und Information erhoben. Bei Bedarf leiten die Führungskräfte Maßnahmen ab, um die Zufriedenheit zu erhöhen.

- Anreiz und Motivation

Eine wertschätzende Grundhaltung liegt der Zusammenarbeit im Senioren- und Pflegewohnhaus Preding zugrunde. Die Führungskräfte legen Wert auf die Schaffung von Rahmenbedingungen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Freiwillige Sozialleistungen wie Geschenkgutscheine für Geburtstage werden gewährt und von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sehr geschätzt. Ein Sozialfonds für Notfälle hilft, persönliche Notlagen einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abzufedern. Gemeinsame Veranstaltungen wie Betriebsausflüge und Weihnachtsfeiern fördern den Zusammenhalt im Team und steigern so die Motivation.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen neben der schriftlichen Befragung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die mindestens alle zwei Jahre geführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräche für Rückmeldungen an die Führungskräfte.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die Hausleitung ist für den Personaleinsatz aufgrund der Personalschlüsselverordnung des Landes Steiermark verantwortlich. Sie überprüft diesen monatlich anhand der Pflegegeldeinstufungen der Bewohnerinnen und Bewohner.

Definierte Verantwortliche für verschiedene Bereiche, z.B. Hygiene, Hospiz, Beschäftigung, Pflegedokumentation, Brandschutz übernehmen die damit verbundenen Aufgaben. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten je nach Aufgaben in drei Arbeitsgruppen - Verwaltung, Pflege und Hauswirtschaft - zusammen.

- Arbeitszeit

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Bereiche haben die Möglichkeit, den Dienstplan mitzugestalten. Die Pflegedienstleiterin genehmigt sofern möglich Sonderwünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wie z.B. keine Wochenend- oder Nachtdienste. Im Rahmen der alle drei Jahre durchgeführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Befragung und beim Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräch wird die Zufriedenheit mit den Arbeitszeiten erhoben. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter signalisieren eine hohe Zufriedenheit mit ihren Diensten und eine gute Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Auf Veränderungen im Pflege- und Betreuungsbedarf oder bei größeren Festen im Haus reagieren die Führungskräfte mit einer angepassten Personaleinsatzplanung. Viele Aufgaben des Haustechnikers, die Dekoration im Haus und die Organisation und Durchführung vieler Feste decken die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter außerhalb ihrer Dienstzeit ab.

Fokus FÜHRUNG

- Unternehmenspolitik

Die Caritas-Zentrale der Diözese Graz-Seckau gibt die unternehmenspolitischen Rahmenbedingungen vor. Die zentrale Caritas-Fachbereichsleitung "Senioren- und Pflegewohnhäuser" unterstützt die Hausleitung, Jahresschwerpunkte und Ziele für das Haus werden gemeinsam festgelegt. Die Führungskräfte erhalten Informationen zur Unternehmenspolitik bei der jährlichen Führungskräfte-Konferenz sowie in den regelmäßig stattfindenden Fachbereichsbesprechungen, wo relevante Themen hausübergreifend mit anderen Hausleitungen diskutiert werden.

Die Fachbereichsleitung evaluiert jährlich mit den Führungskräften sowie der Servicestelle Organisationsentwicklung & Qualitätsmanagement die Strategie für den Fachbereich „Senioren- und Pflegewohnhäuser“.

- Qualität

Im Konzept "Lebensräume Caritas" sind die Grundsätze des Qualitätsmanagement festgelegt. EFQM ist als Qualitätsmanagement-Instrument in der Caritas implementiert. Für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess wird das Caritas intern entwickelte QaPC - Instrument eingesetzt. Die Verantwortung liegt bei der Servicestelle "Organisationsentwicklung & Qualitätsmanagement".

Das Organisationshandbuch liegt im Intranet auf, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben eine Zugangsberechtigung, die sie auch von zu Hause aus nutzen können.

Alle drei Jahre finden Befragungen der Bewohnerinnen und Bewohnern, der Angehörigen und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch einen externen Anbieter statt.

- Personalmanagement

Gesetzliche Vorgaben aus der Pflegeheimverordnung des Landes Steiermark sind die Grundlage für die Personalbedarfsplanung. Die Personalsuche erfolgt zeitgerecht in Absprache mit der Fachbereichsleitung der Caritas. Das Ausschreibungsverfahren liegt in der Verantwortung der Personalabteilung der Caritas und erfolgt intern über die Homepage der Caritas und das Intranet - extern über das regionale Arbeitsmarktservice, regionale Medien und die Online Plattform "Jobway".

Die Personalauswahl erfolgt im Senioren- und Pflegewohnhaus Preding durch die Führungskräfte nach strukturierten Abläufen unter Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgt strukturiert.

Der Schulungsbedarf wird im Rahmen der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräche erhoben. Die Durchführung der Schulungen evaluieren die Führungskräfte mit Hilfe der Kennzahl "Durchschulungsrate der strategischen Weiterbildungen". Die Begleitung, Einbindung und der Einsatz der freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist über eine Aufgabenbeschreibung der Caritas geregelt.

Stellenbeschreibungen erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beim Erstgespräch von der Hausleiterin.

Die Haus- oder Pflegedienstleiterin führt vereinzelt Gespräche beim Ausscheiden einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters und hinterfragt die Ursache dafür.

- Mitarbeiter/innen-Führung

Die Führungskräfte orientieren sich an den zentralen Führungsgrundsätzen der Caritas. Darüber hinaus unterstützen Kompetenz- und Aufgabenbeschreibungen die leitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Wahrnehmung ihrer Führungsfunktion.

Hausleitung und Pflegedienstleitung sind als Verantwortliche eingesetzt und legen großen Wert auf regelmäßige Besprechungen mit ihren Teams. Protokolle dokumentieren alle Besprechungen und stellen sicher, dass offene Punkte nicht vergessen werden.

Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräche und die Ergebnisse der schriftlichen Befragung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geben den beiden Verantwortlichen die Möglichkeit, Defizite in ihrer Führungsarbeit zu erkennen und Maßnahmen für Verbesserungen einzuleiten.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die im Konzept "Lebensräume Caritas" festgelegten Grundsätze "Angehörige werden von uns als wesentlicher Teil des Lebens-Netzwerkes unserer Bewohnerinnen und Bewohner ernst genommen und aktiv in die Gestaltung der Betreuung und Pflege im Senioren- und Pflegewohnhaus integriert" werden im Senioren- und Pflegewohnhaus Preding gelebt.

Angehörige der Bewohnerinnen und Bewohner sind gut in die Abläufe des Senioren- und Pflegewohnhauses Preding eingebunden. Sie haben die Möglichkeit, die Besuche bei den

Bewohnerinnen und Bewohnern ganz nach ihren eigenen Möglichkeiten zu planen. Angehörige sind in Pflege- und Betreuungsmaßnahmen wie z.B. die Unterstützung bei der Einnahme der Mahlzeiten oder Begleitung zu Fachärztinnen und Fachärzten eingebunden. Die Angehörigen erhalten Einladungen zu Angehörigenabenden sowie diversen Aktivitäten und Festen.

Angehörige bekommen zeitnah Informationen über besondere Vorkommnisse oder Änderungen des Gesundheitszustandes der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Angehörigen erleben einen wertschätzenden Umgang durch das Personal und haben das Gefühl, willkommen zu sein.

- Partner/innen und Behörden

Das Senioren- und Pflegewohnhaus Preding ist sehr gut ins Ortsleben integriert. Vertreterinnen und Vertreter von öffentlichen Stellen wie z.B. der Gemeinde oder der Bezirkshauptmannschaft nehmen an Veranstaltungen im Haus teil. Offizielle Vertreterinnen und Vertreter der Gemeinde bzw. von Vereinen besuchen die Bewohnerinnen und Bewohner an deren Geburtstagen.

Die Bewohnerinnen und Bewohner können Veranstaltungen im Ort besuchen, begleitet werden sie dabei von Ehrenamtlichen oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Hausleitung pflegt gute Kontakte zu vielen externen Partnerinnen und Partnern.

An den regelmäßig im hauseigenen Andachtsraum stattfindenden Gottesdiensten können alle Gemeindebewohnerinnen und -bewohner teilnehmen. Die öffentlich zugängigen Veranstaltungen werden in regionalen Medien kundgemacht. Ein Plan für Krisenkommunikation mit Behörden ist vorhanden.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Intergeneratives und interdisziplinäres Lernen

Die intergenerative Zusammenarbeit und das gegenseitige Lernen aus den Erfahrungen von Bewohnerinnen und Bewohnern und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist in verschiedenen Bereichen erkennbar, z.B. aus dem Erfragen von Rezepten und deren Umsetzung, Einbindung der Erfahrungen beim Kürbisfest, Einbindung bei der Gestaltung des Gartens und Anlegen der Hochbeete.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die eine Fort- oder Weiterbildung absolvierten, informieren die Kolleginnen und Kollegen über die Inhalte bei der Teambesprechung. Einmal monatlich findet eine Teambesprechung statt, bei der alle Berufsgruppen vertreten sind. Die Teambesprechung ist in drei Teile gegliedert - der erste Teil ist für den interdisziplinären Austausch zwischen allen Berufsgruppen vorgesehen, im zweiten Teil der Besprechung werden gemeinsam Geburtstage oder andere Anlässe gefeiert sowie verstorbener Bewohnerinnen und Bewohner gedacht und im dritten Teil der Besprechung bearbeiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und der Hauswirtschaft getrennt die spezifischen Themen aus den jeweiligen Aufgabenbereichen.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biographie und Lebensstil

Die Kennzahl „Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit Speisen und Getränken“, wird alle drei Jahre im Rahmen der Befragung von Bewohnerinnen und Bewohnern erhoben. Da das Essen in einem Senioren- und Pflegewohnhaus, insb. ausreichende Wahlmöglichkeiten und die Qualität der Speisen, einen wesentlichen Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner hat, ist die Beobachtung dieser Kennzahl von großer Bedeutung.

- Autonomie

Die Kennzahl „Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit der Bewohner/innen-Orientierung“, wird alle drei Jahre im Rahmen der Befragung für Bewohnerinnen und Bewohner erhoben

Bewohnerinnen und Bewohner schätzen selbstbestimmtes Leben. Sie möchten so normal wie nur möglich ihren Alltag gestalten, sie möchten gefragt werden und Entscheidungen über ihr Leben treffen. Besonders die Wahrung der Privat- und Intimsphäre ist wichtig für die Lebensqualität in einem Senioren- und Pflegewohnhaus.

Die Kennzahl ist ein Durchschnittswert der Ergebnisse über die Faktoren Zufriedenheit mit den Mitsprachemöglichkeiten im Haus, mit der Achtung des persönlichen Wohnbereiches, mit der Möglichkeit, selbstbestimmt zu leben, mit der Art und Weise wie Wünsche Gehör finden bzw. mit der Achtung der Privatsphäre.

- Tagesstruktur und Heimleben

Alle drei Jahre wird von der Servicestelle für Organisationsentwicklung & Qualitätsmanagement der Caritas der Auftrag zur Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner an ein externes Institut vergeben. Klinische Psychologinnen und Psychologen der Caritas führen die standardisierten Interviews durch. Durch die Interviews wird die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner zu verschiedenen Aspekten der Kontakt- und Unterhaltungsmöglichkeit erhoben.

Aus der Analyse der Ergebnisse wurden bereits verschiedene Maßnahmen umgesetzt. So erheben z.B. Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter die individuellen Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner - sogenannte "Herzenswünsche" wie Einkaufsfahrten oder Ausflüge und erfüllen diese sofern möglich. Die Hausleiterin erstellt den monatlichen Veranstaltungsplan nach den Anregungen und Wünschen der Bewohnerinnen und Bewohnern, den Angehörigen und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Teilnahme an Veranstaltungen und Festen in der Gemeinde Preding wird organisiert. Freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in verschiedenste Angebote mit einbezogen.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Alle drei Jahre beauftragt die Geschäftsleitung der Caritas der Diözese Graz-Seckau die Servicestelle Personal mit der Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Durchführung der Befragung erfolgt durch ein externes Institut. Als Instrument wird ein standardisierter Fragebogen verwendet. Der Durchschnitt der Ergebnisse bildet die Kennzahl „Gesamtzufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“.

- Arbeitszeit

Zufriedene und gesunde Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichern eine qualitätsvolle Betreuung und Pflege und tragen dadurch zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner bei. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter benötigen eine gesunde work-life-balance. Ein Instrument, um diese sicher zu stellen, ist die Kontrolle, ob ausreichend Urlaub konsumiert wird bzw. ob von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht zu viele Mehrstunden aufgebaut werden. Mit der Kennzahl „Urlaubssaldo und Saldo der Mehrleistungstunden pro Vollzeitäquivalent-Mitarbeiter/in“ prüft die Hausleitung quartalsmäßig, ob Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Urlaubstage konsumieren bzw. ob sie zu viele Mehrstunden aufbauen.

Bei Langzeitkrankenständen greift die Hausleitung z.B. auf den Einsatz von externen Pooledienst-Beschäftigten zurück, um die zusätzliche Belastung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gering zu halten.

Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen

Wirtschaftliche Stabilität sichert den Bestand des Hauses. Die Kennzahl „Leistungsstellenergebnis III je Belegtag in €“ sichert der Caritas eine rechtzeitige Steuerungsmöglichkeit, falls die Sollwerte nicht erreicht werden.

Die Hausleitung ist im Rahmen ihres Hausbudgets und insbesondere durch die Beobachtung der Auslastung in die Analyse und Steuerung der finanziellen Situation des Senioren- und Pflegewohnhauses Preding involviert. Die Einhaltung der vereinbarten Budgets und eine Sicherung der geplanten Auslastung ist die Grundlage für eine gesunde finanzielle Basis des Hauses.

- Personalmanagement

Die Relevanz der Kennzahl „Fluktuationsrate bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in %“ resultiert aus der Bedeutung einer kontinuierlichen Betreuung durch langjährig tätige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ihre Auswirkung auf die Beziehungsqualität zu den Bewohnerinnen und Bewohnern.

- Mitarbeiter/innen-Führung

Aufgrund verschiedener Studien ist bekannt, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu über 80 % von der unmittelbar vorgesetzten Führungskraft demotiviert werden. Daher ist es von großer Bedeutung, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Verhalten ihrer direkten Führungskräfte zufrieden sind. Im Rahmen der Befragung von Mitarbeiterinnen und

Mitarbeitern wird die Zufriedenheit mit der Hausleitung und der Pflegedienstleitung differenziert erhoben.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die Führungskräfte des Senioren- und Pflegewohnhauses Preding verstehen Angehörige als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren sowie Bindeglieder zu den Bewohnerinnen und Bewohnern.

Alle drei Jahre beauftragt die Servicestelle für Organisationsentwicklung & Qualitätsmanagement der Caritas ein externes Institut mit der Durchführung einer Zufriedenheitsbefragung der Angehörigen. Die Angehörigen erhalten einen standardisierten Fragebogen. Das durchschnittliche Ergebnis aller Items fließt in die Kennzahl „Gesamtzufriedenheit der Angehörigen“ ein.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Relevanz der Kennzahl „Durchschulungsrate bei den strategischen Weiterbildungen“ ergibt sich aus der Auswirkung der fachlichen Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die Pflege- und Betreuungsqualität.

Die Hausleitung führt die Statistik der geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Kompetenzbereichen: EDEN intern; EDEN – 3 tägig; Basale Stimulation; Validation; Kinästhetik und Hospiz. Die Anzahl der geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den einzelnen Kompetenzen wird der Gesamtzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus gegenübergestellt.

Die Fachbereichsleitung entwickelt gemeinsam mit der Zentralen Pflegedienstleitung die Vorgabe für die Durchschulungsrate, bzw. ist diese in den Vorgaben des Hospiz-Gütesiegels oder in der EDEN-Registrierung festgelegt.

5. Praxisbeispiele

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

Einmal monatlich findet eine Teambesprechung aller Berufsgruppen statt. Die Teambesprechung ist in mehrere Teile gegliedert. Zuerst bespricht die Pflegedienstleitung aktuelle Themen mit den Diplomkräften. Danach folgt der interdisziplinäre Austausch zwischen allen Berufsgruppen. Im Anschluss daran werden gemeinsam Geburtstage oder andere Anlässe gefeiert sowie der kürzlich verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohner gedacht. Zuletzt diskutieren einerseits die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und andererseits jene der Hauswirtschaft in getrennten Besprechungen Themen, die ihre jeweiligen Aufgabenbereiche betreffen.

Datum Freigabe des Berichts: 6.4.2017	
Dipl. PW (FH) Franziska Maurhart MSc elektronisch gezeichnet	Mag. Johannes Wallner elektronisch gezeichnet
Mag. ^a Margit Klein 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 Preding 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.