



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Seniorenwohnhaus Schloss Hall (Bad Hall)
Caritas für Betreuung und Pflege

31.07.2018

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	7
5. Praxisbeispiele	9
Anlage: Bericht zur Strukturqualität	10

1. Zertifizierungsergebnis

Das Seniorenwohnhaus Schloss Hall hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Neben der Pfarrkirche von Bad Hall und in unmittelbarer Nähe des Kurparks befindet sich das Seniorenwohnhaus Schloss Hall. Aufgrund dieser besonderen Lage können die Bewohnerinnen und Bewohner, meist in Begleitung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Ehrenamtlichen, an Gottesdiensten und an den vielfältigen Veranstaltungen im Kurpark teilnehmen.

Das ehemalige Schloss Hall wurde im Laufe der Zeit um moderne Zubauten erweitert. Es verfügt über 106 Einzel- und ein Doppelzimmer. Eine gepflegte Gartenanlage sowie ein gemütlicher Innenhof bieten ansprechende Plätze zum Verweilen.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Das Aktivteam organisiert verschiedenste Veranstaltungen im Haus, wie Kegeln und Eis-Essen, aber auch Ausflüge. Die Bandbreite reicht von Spaziergängen in den angrenzenden Kurpark bis zu Fahrten z.B. zu Konzerten oder Fußballspielen in die Red-Bull-Arena nach Salzburg. Die Einzelbetreuung von Bewohnerinnen und Bewohnern gehört ebenfalls zu den Aufgaben des Aktivteams. Zahlreiche Ehrenamtliche unterstützen die Betreuung und betreiben an einem Nachmittag pro Woche auch das Kaffeehaus im Haus.

In der Pflege und Betreuung orientieren sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Konzept der Mäeutik. Dieses stellt die Individualität und die Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner in den Mittelpunkt. Definierte Pflegepersonen sind für einzelne Bewohnerinnen und Bewohner zuständig. Die jeweilige Pflegeperson ist Ansprechpartnerin auch für Angehörige.

Ein Wohnbereich in Schloss Hall bietet jüngeren Menschen mit Beeinträchtigungen ein Zuhause. Diese sind gut im Haus integriert.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biografie und Lebensstil

Biografie und individueller Lebensstil werden bereits beim Einzug in das Seniorenwohnhaus Schloss Hall berücksichtigt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Betreuung und Pflege erfragen die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner und setzen diese – soweit möglich – in der täglichen Betreuung um. Ein Aktivteam erstellt entsprechend den Vorlieben und Wünschen der Bewohnerinnen und Bewohnern eigene Aktivitätenpläne für Aktivitäten im Haus und außerhalb. Ein liturgischer Jahresplan dient der Orientierung über alle Feste und Veranstaltungen eines Jahres. Die Bewohnerinnen und Bewohner wissen durch Anschlagtafeln und durch persönliche Einladungen des Aktivteams immer, welche Veranstaltungen im Haus stattfinden.

- Autonomie

Im Rahmen der Bezugspflege stehen die Bedürfnisse und Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner im Mittelpunkt. Bereits beim Einzug erfragen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die individuellen Vorlieben der Bewohnerinnen und Bewohner, damit sie sich daran orientieren können. Die Bewohnerinnen und Bewohner können sich an allen angebotenen Aktivitäten beteiligen.

- Kommunikation

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist es ein großes Anliegen, dass Bewohnerinnen und Bewohner Zugang zu Informationen rund um das Geschehen im Haus haben. Eine Informationsmappe liegt in den Zimmern der Bewohnerinnen und Bewohner auf. Aushänge informieren über Veranstaltungen. Angehörigennachmittage finden in den Wohnbereichen statt und jährlich gibt es einen hausübergreifenden Angehörigenabend. Zu diesen Veranstaltungen sind auch Bewohnerinnen und Bewohner eingeladen. Beim Jahresrückblick haben Bewohnerinnen und Bewohner die Möglichkeit, das vergangene Jahr zu reflektieren und Wünsche für das neue Jahr bekannt zu geben.

- Tagesstruktur und Heimleben

Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner finden in der Tagesstruktur Berücksichtigung. Die Betreuungspersonen unterstützen und fördern die Durchführung gewohnter Rituale der Bewohnerinnen und Bewohner. Aktivitäten und Veranstaltungen finden individuell, aber auch in Gruppen statt. Insbesondere für Bewohner ist seit einiger Zeit eine Kreativwerkstatt eingerichtet, in der u.a. die Teilnahme am jährlichen Faschingsumzug besprochen und vorbereitet wird. Ein großes Team an ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterstützt bei Aktivitäten und Ausflügen.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Seniorenwohnhaus Schloss Hall wenden das mäeutische Pflege- und Betreuungskonzept an, welches sich an der Biografie der Bewohnerinnen und Bewohner orientiert. Konzepte wie Kinästhetik, basale Stimulation und Aromapflege werden individuell eingesetzt. Jeweils eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter unterstützt als Bezugspflegerperson die individuelle Pflege und Betreuung einer Bewohnerin oder eines Bewohners und trägt zur persönlichen Gestaltung des Alltages bei.

- Sterbebegleitung und Abschied

Um die Menschen in der letzten Lebensphase würdig begleiten zu können, fragen die Betreuenden die Bewohnerinnen und Bewohner nach ihren Wünschen und Bedürfnissen auch für diesen Lebensabschnitt. Sie unterstützen zudem die Angehörigen in dieser sensiblen und für sie herausfordernden Situation. Ein Seelsorgeteam begleitet, wenn gewünscht, die sterbenden Menschen in ihren letzten Stunden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Wohnbereichs gestalten die Verabschiedung der Verstorbenen in ihren Zimmern individuell und im Beisein der Angehörigen, Bewohnerinnen und Bewohner sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Mit Gottesdiensten und einem Gedenktisch wird der Verstorbenen gedacht und den Angehörigen die Möglichkeit gegeben, ihrer Trauer Ausdruck zu verleihen.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Das Führungsteam, bestehend aus Hausleiterin, Pflegedienstleiter, Wohnbereichsleitungen sowie Küchenleiterin und Leiterin der hauseigenen Wäscherei, trifft sich wöchentlich im Rahmen eines Führungskräfte-Meetings. Anlassbezogen nehmen auch die Leiterin des Aktivteams sowie der Hausmeister an diesem Meeting teil. Dies sichert optimale Information und Zusammenarbeit im Führungsteam. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich mit ihren Vorschlägen z.B. über die Ideenbörse oder in den strukturierten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen einbringen.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind entsprechend ihrer Qualifikationen eingesetzt. Ihr Aufgabenbereich ist in Stellenbeschreibungen festgelegt. Zusatzaufgaben, wie Mäeutikbeauftragte oder Schmerzmanagement, übernehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter je nach Fähigkeiten und Interessen. Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen in der Betreuung. Zivildienstler sind in unterschiedlichen Bereichen und je nach Fähigkeiten eingesetzt.

- Arbeitszeit

Die Dienstzeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ergibt sich aus dem Pflege- und Betreuungsbedarf der Bewohnerinnen und Bewohner sowie aus den Wünschen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Geplante Abwesenheiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, z.B. aufgrund von Weiterbildungen, werden bei der Dienstplangestaltung berücksichtigt. Die Arbeitszeiten der Hausleiterin orientieren sich stark an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner, der Angehörigen sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Der Träger Caritas misst der Qualität von Betreuung und Pflege einen hohen Stellenwert zu. Das Qualitätsmanagementsystem QaP.C dient insbesondere der Qualitätssicherung und -entwicklung. Daran wirken Führungskräfte ebenso wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit. Instrumente wie z.B. die Pflegevisite, Pflegestandards und regelmäßige Bewohnerinnen- und Bewohner-Besprechungen gewährleisten eine einheitliche Pflegequalität im Haus. Die Führungskräfte sind offen für Best-Practice-Beispiele. Diese lernen sie sowohl im internen Austausch mit anderen Führungskräften des Trägers, als auch im externen Austausch z.B. in der ARGE Altenheime kennen.

- Prozessmanagement

Den verschiedenen Abläufen im Haus liegen entsprechende Prozessbeschreibungen zugrunde. Das Führungsteam evaluiert die Prozesse regelmäßig und initiiert bei Bedarf Anpassungen und Änderungen. Studierende der Fachhochschule Oberösterreich unterstützen das Haus derzeit bei der Erstellung einer Prozesslandkarte.

- Mitarbeiter/innen-Führung

Leitbild und Führungsgrundsätze der Caritas sind die Grundlagen für das Führungsverhalten. Die Führungskräfte absolvieren entsprechende Ausbildungen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich unmittelbar an ihre Führungskräfte wenden. Darüber hinaus bieten das jährliche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch und die schriftliche Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Möglichkeiten für die Beschäftigten, Anregungen und Kritik einzubringen. Fortbildungsmöglichkeiten, selbständiges Arbeiten und die Anerkennung von Verbesserungsvorschlägen im Rahmen einer Ideenbörse fördern die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

- Facility Management

Der Hausmeister ist für vielseitige Aufgaben im Rahmen des Facility Management verantwortlich. Er nimmt u.a. Kleinreparaturen und Funktionskontrollen aller technischen Einrichtungen, wie z. B. der Lifts, vor. Der Hausmeister ist zudem Ansprechpartner für die Zusammenarbeit mit Fremdfirmen. Darüber hinaus unterstützt er das Aktivteam bei Veranstaltungen im Haus und kümmert sich um Garten und Winterdienst. Ein Zivildienstler steht ihm zur Seite. Das Führungsteam zieht den Hausmeister bei Bedarf zu den Führungskräfte-Meetings zu. Ein Austausch findet auch mit anderen Hausmeistern der Caritas statt.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die Hausleiterin und die Wohnbereichsleitungen binden die Angehörigen ab dem Einzug der Bewohnerinnen und Bewohner in die Betreuung ein. Sie sind eingeladen, an den Pflegevisiten teilzunehmen. Die Information der Angehörigen ist der Hausleiterin ein großes Anliegen. Sie lädt regelmäßig zu Angehörigen-Abenden ein, um über Aktuelles im Haus zu informieren. Die Wohnbereichsleitungen laden zu Angehörigen-Nachmittagen direkt in den Wohnbereichen ein. In den ersten Wochen nach dem Einzug können Angehörige im Rahmen eines Willkommens-Cafés Fragen und Wünsche einbringen.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Die intergenerative Zusammenarbeit und das gegenseitige Lernen sind den Führungskräften im Haus ein Anliegen. In diversen Besprechungen tauschen sich die verschiedenen Berufsgruppen regelmäßig aus. Mit Schulen und Kindergärten wird das Miteinander von Generationen in gemeinsamen Veranstaltungen gepflegt. Die Hausleiterin ist an externen Sichtweisen interessiert und fragt daher auch Praktikantinnen und Praktikanten nach Verbesserungsvorschlägen.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Freiheitsbeschränkende Maßnahmen haben direkten Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Führungskräfte beobachten daher anhand der Kennzahl „Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner mit Freiheitsbeschränkenden Maßnahmen“ die Häufigkeit der angewandten Freiheitsbeschränkungen. Die Wohnbereichsleitungen thematisieren freiheitsbeschränkende Maßnahmen auch bei der Pflegevisite und in der Bewohnerinnen- und Bewohner-Besprechung. Sie evaluieren die freiheitsbeschränkenden Maßnahmen regelmäßig. Das Land Oberösterreich gibt einen Maximalwert vor. Externe Kontrollorgane prüfen eventuelle Überschreitungen.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Betreuung erörtern in mündlichen Besprechungen die Biografie der Bewohnerin bzw. des Bewohners sowie ihre bzw. seine Gewohnheiten und Bedürfnisse. Der Informationsaustausch leistet einen wichtigen Beitrag zu einem selbstbestimmten Leben. Der Pflegedienstleiter erfasst in einer Kennzahl den Anteil der mündlichen Besprechungen. Dies stellt sicher, dass die Besprechungen regelmäßig stattfinden und alle Bewohnerinnen und Bewohner berücksichtigt werden.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Hausleiterin und Pflegedienstleiter ist es wichtig, dass Bewohnerinnen und Bewohner in der Sterbephase mit einer adäquaten Schmerzmedikation versorgt sind. Daher erhebt der Pflegedienstleiter regelmäßig die Schmerzmittelverordnung in einer Kennzahl und analysiert diese mit den Wohnbereichsleitungen.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Durch jährliche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräche stellen die Führungskräfte sicher, dass die Anliegen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter strukturiert erfasst und nach

Möglichkeit umgesetzt werden. Die Hausleiterin prüft anhand der Kennzahl „Anteil der geführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräche“, ob diese tatsächlich wie geplant von den Führungskräften durchgeführt werden.

- Zusammenarbeit

Für Bewohnerinnen und Bewohner ist ein verlässliches Pflege- und Betreuungsteam wichtig. Daher ist es den Führungskräften ein Anliegen, Fluktuation durch gute Arbeitsbedingungen zu vermeiden. Die Hausleiterin erfasst in einer Kennzahl die Fluktuationsrate und analysiert diese regelmäßig mit den Führungskräften.

Fokus FÜHRUNG

- Unternehmenspolitik

Die Caritas für Betreuung und Pflege hat sich als Träger zu Nachhaltigkeit verpflichtet und daher Regionalität sowie biologischen Anbau der Lebensmittel in der Unternehmenspolitik verankert. Die Hausleiterin und die Küchenleiterin achten beim Einkauf der Lebensmittel und bei der Erstellung der Speisepläne auf diese Vorgaben. Die Umsetzung dieses Anliegens wird u.a. mit der Kennzahl „Anteil der Bioprodukte und regionaler Lebensmittel“ erfasst.

- Prozessmanagement

Die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner ist von Personalschlüssel und Personaleinsatz im jeweiligen Haus abhängig. In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin die Auslastung in den Bereichen Langzeitpflege, Kurzzeitpflege und Betreuung für Menschen mit Beeinträchtigungen. Ergänzend erhebt sie den Personaleinsatz. Dadurch lässt sich der Handlungsbedarf ermitteln, um die optimale Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner zu gewährleisten.

- Facility Management

Das Land Oberösterreich akzeptiert im Rahmen der Sozialhilfe-Tarife bestimmte Aufwendungen für Instandhaltungskosten. Die Hausleiterin überprüft die Höhe der Instandhaltungskosten in Relation zu den Sachkosten des Hauses mit einer Kennzahl. Die laufende Instandhaltung sichert die Funktionsfähigkeit aller notwendigen Gegenstände und Einrichtungen.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die Einbindung von Angehörigen hat Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Hausleiterin und die Wohnbereichsleitungen sind bemüht, alle Angehörigen gut zu integrieren und laufend zu informieren. In einer Kennzahl erfassen sie den Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, deren Angehörige an Angehörigen-Nachmittagen bzw. Angehörigen-Abenden teilnehmen. Die Kennzahl gibt einen Hinweis, ob die angebotenen Veranstaltungen für die Angehörigen attraktiv sind. Bei geringer Teilnahme hinterfragt die Hausleiterin das Angebot mit ihrem Führungsteam und initiiert notwendige Änderungen.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin die Anzahl der Weiterbildungstage pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter. Die Kennzahl ermöglicht Rückschlüsse auf die Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Eine professionelle Pflege und Betreuung sowie die Gewährleistung einer hohen Lebensqualität für Bewohnerinnen und Bewohner erfordert eine ständige Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Auf Basis der Kennzahl gewährleisten die Führungskräfte eine gezielte Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und stellen die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben sicher.

5. Praxisbeispiele

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

Snoezelen-Wagen

Auf bzw. in einem fahrbaren Möbelstück sind viele anregende Gegenstände untergebracht, die der Aktivierung von Bewohnerinnen und Bewohnern dienen. Eine Mitarbeiterin des Aktivteams besucht damit insbesondere Bewohnerinnen und Bewohner, die eingeschränkt mobil sind. Durch verschiedene Angebote werden Sinne und Gefühle angesprochen. Bewohnerinnen und Bewohner können sich – je nach Situation – entspannen oder aktiver werden.

Kinderbetreuung in den Ferien für Kinder der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Für vier Wochen stellt das Seniorenwohnhaus Schloss Hall in den Sommerferien Absolventinnen und Absolventen der Ausbildung Kindergartenpädagogik ein, die den Zeitraum zwischen Abschlussprüfung und Beginn des neuen Kindergartenjahres überbrücken möchten. Damit werden im Haus beschäftigte Eltern während der Ferien bei der Kinderbetreuung entlastet. Räumlichkeiten für die Betreuung stellt die Hausleiterin zur Verfügung.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Susanne Bauernfeind	
Mag. ^a Margit Klein	

Freigabe durch NQZ-Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Mag. Johannes Wallner	
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	

Datum Freigabe des Berichts:	05.10.2018
------------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Seniorenwohnhaus Schloss Hall 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.