



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Pflegewohnhaus Friedberg
Caritas der Diözese Graz Seckau

25.05.2018

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	8
5. Praxisbeispiele	10
Anlage: Bericht zur Strukturqualität	11

1. Zertifizierungsergebnis

Das Pflegewohnhaus Friedberg hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Die Caritas der Diözese Graz Seckau führt das Pflegewohnhaus Friedberg seit dem Jahr 2003. Der Wohnbereich der Bewohnerinnen und Bewohner im Haus erstreckt sich über drei Etagen. In jedem Stockwerk ist ein sogenannter „Dorfplatz“ Ort der Begegnung und Kommunikation.

Seit dem Jahr 2007 wird im Haus das Qualitätsmanagementsystem QAP (Qualität als Prozess) eingesetzt, das die Caritas zu QaP.C (Qualität als Prozess in der Caritas) weiterentwickelt hat. Die Caritas der Diözese Graz Seckau arbeitet mit dem Qualitätsmanagementsystem EFQM (European Foundation for Quality Management).

Das Pflegewohnhaus Friedberg war bereits in die Pilotphase des NQZ eingebunden. Es wurde erstmals 2008 zertifiziert und konnte die Rezertifizierung bereits drei Mal erfolgreich absolvieren.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Das mehrstöckige Haus liegt in der hügeligen und bewaldeten Umgebung von Friedberg. Die Außenfassade des ehemaligen Hotels reflektiert mit vielen Holzelementen und umlaufenden Balkonen die traditionelle Bauweise der Region.

Zentrale Anlaufstelle im Haus ist die Verwaltung. Ein großzügiges Glasfenster sorgt für Transparenz und Offenheit. Der erste Stock befindet sich teilweise im Besitz der Eigentümerfamilie. Er beherbergt unter anderem die Küche. Außerdem befindet sich hier auch ein Mehrzweckraum, der für Besprechungen sowie für kleinere und größere Feiern genutzt werden kann. Im hinteren Teil der modularartig gestalteten Räumlichkeit befindet sich zudem ein Andachtsraum. Im Erdgeschoss sowie im zweiten und dritten Stock des Hauses sind die Zimmer der Bewohnerinnen und Bewohner untergebracht.

Das Pflegewohnhaus Friedberg ist wohnlich gestaltet. Die Dekoration orientiert sich an den regionalen Gegebenheiten. So finden sich im Haus u.a. Gegenstände, die früher in der Landwirtschaft und im Haushalt eingesetzt wurden. Bei der Auswahl von Vorhängen und Tischtüchern wurde bewusst darauf geachtet, dass die Muster und Stoffe dem entsprechen, was die Bewohnerinnen und Bewohner „von früher“ kennen.

Im Pflegewohnhaus Friedberg leben zum Zeitpunkt der Zertifizierung 41 Menschen – darunter Menschen mit verschiedenen geriatrischen Krankheitsbildern und Menschen mit demenziellen Erkrankungen – im gleichen Wohnbereich. Das Leitungsteam legt großen Wert darauf, dass sich Bewohnerinnen bzw. Bewohner eines Doppelzimmers miteinander wohl fühlen. Deshalb wird gezielt nach passenden Zimmernachbarinnen und Zimmernachbarn gesucht.

Eine Besonderheit des Pflegewohnhauses Friedberg liegt im Einsatz von Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleitern entsprechend der Eden-Alternative. Deren Ziel ist es,

Pflege konsequent von den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner und des Betreuungspersonals her zu denken und zu gestalten. Pflegeassistentinnen, Pflegeassistenten und Heimhelferinnen und -helfer kümmern sich um die Lebensbegleitung. Zu ihren Aufgaben gehört u.a. die Sammlung von Informationen aus der Lebensgeschichte der Bewohnerinnen und Bewohner. Besonders wichtig ist die Vertrauensbasis zwischen Lebensbegleiterin bzw. -begleiter und Bewohnerin bzw. Bewohner. So sind die Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter in vielen Fragen des täglichen Lebens die ersten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für „ihre“ Bewohnerinnen bzw. Bewohner sowie für deren Angehörige. Diese Begleitung umfasst auch kleine Einkäufe oder die Auswahl des Geburtstagsgeschenks.

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

Beim Einzug einer Bewohnerin oder eines Bewohners übermitteln die Angehörigen einen von ihnen verfassten Lebenslauf der Person. Ergänzend dazu führt die zuständige Lebensbegleiterin bzw. der zuständige Lebensbegleiter biografische Gespräche mit der Bewohnerin bzw. dem Bewohner. Die Mitnahme von eigenen Möbeln ist möglich. Das „Deko-Team“ kümmert sich um eine jahreszeitgemäße Gestaltung des Hauses. Mittags stehen täglich zwei Menüs zur Auswahl. Für das Abendessen gibt es auf Wunsch Alternativen zur angebotenen Speise (z.B. Käsebrot, Grießkoch).

- Heimeinzug

Eine schriftliche Prozessbeschreibung der Caritas des Diözese Graz Seckau stellt sicher, dass jede neue Bewohnerin und jeder neue Bewohner rechtzeitig und umfassend informiert und beim Einzug in das Pflegewohnhaus gut begleitet wird. Die Auswahl der passenden Lebensbegleiterin bzw. des passenden Lebensbegleiters wird sehr bewusst durchgeführt und kann daher auch mehrere Monate dauern. Kriterien für die Auswahl sind neben der Anzahl an Bewohnerinnen und Bewohnern, die eine Lebensbegleiterin oder ein Lebensbegleiter bereits betreut, persönliche Sympathien und gemeinsame Kontakte. Die Entscheidung trifft das Pflgeteam.

- Tagesstruktur und Heimleben

Die Autonomie der Bewohnerinnen und Bewohner hat im Pflegewohnhaus Friedberg einen hohen Stellenwert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich bei der Gestaltung der Tagesstruktur an der Biografie und den Lebensgewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner. Sie berücksichtigen und respektieren den Wunsch der Bewohnerinnen und Bewohner nach Selbstständigkeit und deren Vorlieben - unabhängig davon, ob dies Auswirkungen auf den Arbeitsablauf hat und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in

der Pflege und Betreuung dadurch mehr Zeit benötigen. In ihrer Tages-gestaltung sind die Bewohnerinnen und Bewohner frei. Sie entscheiden, an welchen Aktivitäten im Wohnbereich oder Veranstaltungen im Haus sie sich wann beteiligen.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich im gesamten Pflege- und Betreuungsprozess an den Grundlagen der Eden-Alternative. Die Bedürfnisse, Fähigkeiten und Ressourcen der Bewohnerinnen und Bewohner sind Ausgangspunkte ihrer Arbeit. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beziehen Bewohnerinnen, Bewohner und Angehörige so weit wie möglich in die Pflegeplanung mit ein. Das fördert die Lebens-qualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Die freie Arztwahl ist ein wesentliches Element der medizinischen Betreuung im Haus. Insbesondere die Pflegedienstleiterin und das diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonal arbeiten mit den Ärztinnen und Ärzten zusammen. Bei Bedarf werden Fachärztinnen und Fachärzte sowie therapeutische Dienste herangezogen. In Pflege- und Betreuungsgesprächen mit den Angehörigen sowie im Rahmen der Evaluierung der Pflegeplanung reflektiert das Gesundheits- und Krankenpflegepersonal regelmäßig die medizinische und therapeutische Betreuung.

- Sterbebegleitung und Abschied

Bei der Sterbebegleitung stehen christliche Werte im Vordergrund. Ausgebildete Hospizmitarbeiterinnen und Hospizmitarbeiter stehen zur Verfügung. Auf Wunsch organisieren die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin die Krankensalbung bzw. nimmt ein Wunschpriester aus dem Pfarrverband die Krankensalbung vor.

Das Pflegeteam bespricht die Wünsche der Bewohnerin bzw. des Bewohners für ihre bzw. seine letzte Lebensphase und für das Abschiednehmen. In diese Gespräche sind die Angehörigen eingebunden. Es wird entweder ein Pflege- und Betreuungsgespräch anhand eines internen Gesprächsleitfadens oder ein Vorsorgedialog entsprechend den Kriterien des Hospizvereins Steiermark geführt.

Rituale zum Abschiednehmen nehmen im Haus einen großen Stellenwert ein. Es werden unter anderem eine Kerze vor dem Haus entzündet, eine Parte im Wohnbereich aufgehängt und der Rosenkranz gebetet.

Das Pflegewohnhaus Friedberg wurde mit dem Hospiz-Gütesiegel ausgezeichnet

Fokus MITARBEITER/INNEN.

- Führung und Partizipation

Die Caritas der Diözese Graz Seckau definiert als Träger den Rahmen zur Förderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In Stellenbeschreibungen sind die Verantwortungsbereiche definiert. Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Führungskräfte sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeigt sich auch in der freiwilligen Übernahme von Zusatzaufgaben (z.B. Wundmanagement, Palliative Care, Validation, Dienstplan-Beauftragte).

Die offene und wertschätzende Kommunikation sowie die interdisziplinäre Zusammenarbeit zeigen die Qualität des Miteinanders im Haus an.

Vom Träger stammen viele zentrale Vorgaben (z.B. Konzept Lebensräume Caritas, Prozessbeschreibungen), wobei das Haus bei deren Umsetzung nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams über das richtige Maß an Flexibilität verfügt.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Der Träger definiert Vorgaben für Personaleinsatz, Stellenbeschreibungen oder Formulare für Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche. Den Personaleinsatz dokumentieren die Führungskräfte in den Dienstplänen. Es gibt vielfältige Dienstformen, um den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner sowie den betrieblichen Abläufen gerecht zu werden. Gleichzeitig haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhebliche Mitspracherechte in der Dienstplangestaltung.

- Arbeitszeit

Basis für die Arbeitszeiten sind die gesetzlichen Vorgaben, der Kollektivvertrag sowie Betriebsvereinbarungen. Teilzeitarbeit ist möglich und wird von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch häufig in Anspruch genommen. Es existieren viele verschiedene Dienstformen. Grundlage dafür sind die betrieblichen Erfordernisse und die Prozesse, die Bewohnerinnen und Bewohner betreffen, sowie natürlich die Einhaltung der arbeitszeit- und arbeitsrechtlichen Bestimmungen.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Das Qualitätsmanagementsystem EFQM (European Foundation for Quality Management) ist vom Träger vorgegeben. Im Haus wird mit dem Qualitätsmanagementmodell QaP.C (Qualität als Prozess in der Caritas) gearbeitet, das jährliche Qualitätsworkshops vorsieht. Durch diese regelmäßigen hausinternen Workshops stellen der Träger und die Führungskräfte eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Betreuungsqualität sicher. Einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung liefern auch die Ergebnisse der regelmäßig durchgeführten Befragungen der Bewohnerinnen und Bewohner, der Angehörigen und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

- Personalmanagement

Im Bewerbungsprozess nehmen sich Hausleiterin und Pflegedienstleiterin viel Zeit, um die richtige Mitarbeiterin bzw. den richtigen Mitarbeiter zu finden. Schülerinnen, Schüler, Praktikantinnen und Praktikanten sind wichtige Feedbackgeberinnen und Feedbackgeber für das Pflegewohnhaus Friedberg, aber auch potenzielle zukünftige Mitarbeitende. Das Haus sieht die Personalentwicklung als ein wichtiges Instrument zur Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbindung an.

Die Caritas der Diözese Graz Seckau stellt ein umfangreiches Fort- und Weiterbildungsprogramm zur Verfügung. Anreize wie Gutscheine oder Zuzahlungen zu Physiotherapien werden ebenfalls angeboten.

Im Falle der Beendigung eines Dienstverhältnisses führen Hausleiterin und Pflegedienstleiterin gemeinsam ein Austrittsgespräch. Zusätzlich übermittelt die Servicestelle Personalmanagement des Trägers einen Feedbackbogen an die ehemalige Mitarbeiterin bzw. den ehemaligen Mitarbeiter.

- Mitarbeiter/innenführung

Die Führungskräfte haben Vorbildfunktion. Sie geben den Handlungsrahmen – wie in den Führungsgrundsätzen beschrieben – vor und leben auch danach. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sprechen sehr offen miteinander. Man spürt nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams die gute Zusammenarbeit, die durch eine gelebte flache Hierarchie im Haus unterstützt wird.

Hausleiterin und Pflegedienstleiterin entwickelten Mindeststandards für die Kommunikation im Pflegewohnhaus Friedberg. Regelmäßig finden im Haus Zufriedenheitsbefragungen bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern statt. Die Ergebnisse präsentiert die Hausleiterin den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Rahmen einer gemeinsamen Veranstaltung.

Die offene Gesprächskultur lädt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu ein, Verbesserungsvorschläge einzubringen. Die Führungskräfte beraten über notwendige Maßnahmen zur Umsetzung.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die Einbeziehung der Angehörigen ist im Konzept „Lebensräume“ der Caritas festgehalten. Angehörige sowie Besucherinnen und Besucher sind im Haus immer herzlich willkommen und können viele Einrichtungen des Hauses, wie z.B. den Mehrzweckraum, mitbenutzen. Einmal jährlich findet ein Angehörigenabend statt. Alle relevanten Informationen zum Haus erhalten die Angehörigen bei den Einzugsgesprächen. Die Angehörigen kommen nach Beobachtungen des Zertifizierungsteams häufig zu Besuch und involvieren sich stark. Die regionale Verbundenheit des Hauses mit der Bevölkerung sowie der familiäre Umgang des Teams mit den Angehörigen sind im Haus spürbar.

Spezielle Instrumente in der Kommunikation mit Angehörigen sind das Pflege- und Betreuungsgespräch sowie der Vorsorgedialog. Beide finden strukturiert statt und werden von den Angehörigen sehr geschätzt.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Führungskräfte im Pflegewohnhaus Friedberg sind um eine gute Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemüht. Sie verstehen gut qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als wesentliche Voraussetzung für eine qualitätsvolle Arbeit in der Pflege. Die meisten Fortbildungsveranstaltungen werden über das Jahr hinweg geplant. Fortbildungen, die dem Träger besonders wichtig sind, z.B. Schulung im Konzept Lebensräume Caritas, Basale Stimulation oder Validation sollen von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besucht werden. Gezielte Fortbildungen stellen sicher, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach den gleichen Grundlagen arbeiten.

- Intergeneratives und interdisziplinäres Lernen

Die Führungskräfte fördern die intergenerative Zusammenarbeit zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Das zur Seite Stellen einer Lebensbegleiterin bzw. eines Lebensbegleiters für jede Bewohnerin und jeden Be-

wohner fördert das intergenerative Lernen. Interdisziplinäre Zusammenarbeit wird hausweit, trägerübergreifend und überregional, z.B. durch den Besuch von Fachmessen, unterstützt und gefördert. Die Führungskräfte sind laufend im Austausch mit Kolleginnen und Kollegen aller Pflegewohnhäuser der Caritas der Diözese Graz Seckau.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biografie und Lebensstil

Die Führungskräfte des Pflegewohnhauses Friedberg verstehen die Zufriedenheit mit Speisen und Getränken als einen wesentlichen Faktor der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Ein externes Institut erhebt daher im Zuge einer regelmäßigen Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner Informationen rund um das Thema „Essen“. Die Führungskräfte leiten aus den Rückmeldungen eine Kennzahl ab. Die Befragung erfolgt in Form von Interviews, die angehende klinische Psychologinnen und Psychologen durchführen. Somit ist eine hohe Qualität der Interviewführung sichergestellt.

- Tagesstruktur und Heimleben

Die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit Veranstaltungen und Kontaktmöglichkeiten im Pflegewohnhaus Friedberg stellt einen wesentlichen Faktor der empfundenen Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner dar. In einer regelmäßigen Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner wird diese erhoben. Dabei stehen Fragen zum Veranstaltungsangebot, zum Kontakt zu den Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern und zum Angebot der Seelsorge und Gottesdienste im Mittelpunkt. Die Rückmeldungen werden in einer Kennzahl dargestellt.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Die Kennzahl „Zufriedenheit mit der Pflege“ erfasst Rückmeldungen zu den Fragen Zufriedenheit mit der Pflege, den Pflegenden, dem Umgangston im Pflegewohnhaus und der ärztlichen Betreuung. Sie bildet einen Teilaspekt des gesamten Pflege- und Betreuungsprozesses ab und ist für die Lebensqualität relevant.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Die Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung wurde 2016 adaptiert. Die Auswertung der Frage nach der Zufriedenheit mit der Führungskraft wurde nach Hausleiterin und Pflegedienstleiterin differenziert. Die Zufriedenheit mit der Führung ist ein wichtiges Thema für gute Arbeitsbedingungen – und damit auch für gute Lebensbedingungen für die Bewohnerinnen und Bewohner.

- Arbeitszeit

Urlaub dient den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Regeneration. Erholte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirken sich positiv auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aus. Daher erhebt die Servicestelle Controlling der Caritas der Diözese Graz Seckau jenen Geldwert, der den nicht konsumierten Urlaubstagen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entspricht. Anhand dieser Kennzahl stellen die Hausleiterin und Pflegedienstleiterin die aktuellen Resturlaubsstände der Mitarbeitenden fest und steuern bei Bedarf die Urlaubskonsumation.

Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen

Der Auslastungsgrad ist erlösseitig der wichtigste Indikator für den wirtschaftlichen Erfolg des Pflegewohnhauses Friedberg. Ein wirtschaftlich gut geführtes Haus mit Aussicht auf langfristigen Bestand und verfügbare Finanzressourcen beeinflusst die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner positiv.

- Personalmanagement

Die Kontinuität im Betreuungsteam ist relevant für die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Zudem bedeuten viele Aus- und Eintritte höhere Kosten. Die Servicestelle Personal erhebt daher die Fluktuationsquote im Team durch Austritte von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Form einer Kennzahl und macht sie im trägerweiten Benchmark ersichtlich.

- Mitarbeiter/innenführung

Das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch soll die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter positiv beeinflussen. Es hat damit eine positive Auswirkung auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin erfassen die geführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche. Die Servicestelle Personal errechnet daraus eine Kennzahl, welche die Durchführungsquote der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche wiedergibt. Das Ziel ist, mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Pflege alle zwei Jahre und mit den Mitarbeitenden der anderen Bereiche jährlich ein Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch zu führen.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die kontinuierliche Kommunikation mit den Angehörigen trägt wesentlich zur Pflege- und Betreuungsqualität und damit zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner bei. Daher hat die Pflegedienstleiterin im Pflegewohnhaus Friedberg das sogenannte Pflege- und Betreuungsgespräch ins Leben gerufen. Ziel ist es, mit den Angehörigen jeder Bewohnerin und jedes Bewohners einmal pro Jahr ein solches Gespräch zu führen und zu dokumentieren. Die verwendete Kennzahl gibt den Prozentanteil der Bewohnerinnen und Bewohner wieder, mit deren Angehörigen ein Pflege- und Betreuungsgespräch oder ein Vorsorgedialog geführt wurde.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Durch gezielt geplante Weiterbildung mit Ausbildungsschwerpunkten soll sichergestellt werden, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach den gleichen Grundlagen arbeiten. Dadurch kann ein Beitrag zur Steigerung der Lebensqualität für die Bewohnerinnen und Bewohner geleistet werden. Die Caritas der Diözese Graz Seckau erfasst daher den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche die strategischen Weiterbildungen absolviert haben. Die Kennzahl ist auch ein Hinweis für die Bereitschaft der Führungskräfte sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sich weiterzubilden.

5. Praxisbeispiele

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

Abschlussgespräch

Die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin führen mit den Angehörigen einer verstorbenen Bewohnerin oder eines verstorbenen Bewohners ein persönliches Abschlussgespräch. Der Zeitpunkt des Gesprächs wird individuell nach den Wünschen und Bedürfnissen der Angehörigen gewählt. Im Gespräch geben die Angehörigen Feedback und erhalten eine Kerze als Andenken an das Pflegewohnhaus Friedberg. Sowohl die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin als auch die Angehörigen schätzen dieses Gespräch sehr.

Pflege- und Betreuungsgespräch

Die Pflegedienstleiterin hat ein Pflege- und Betreuungsgespräch mit den Angehörigen anhand eines schriftlichen Leitfadens implementiert. Im Gespräch werden die aktuelle pflegerische Situation, Wünsche und Anregungen sowie Vereinbarungen für die letzte Lebensphase besprochen und dokumentiert. Intention war, die vielen täglichen Gespräche „zwischen Tür und Angel“ zu strukturieren, die Inhalte für jede und jeden im Team greifbar zu machen und den Gesprächen mit den Angehörigen durch den definierten Rahmen größere Wertschätzung zu verleihen. Sowohl das Pflorgeteam als auch die Angehörigen und die Bewohnerinnen und Bewohner schätzen diese Form der Gesprächsführung und berichten über eine positive Qualitätsentwicklung.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Claudia Hofmann, M.A.	
PhDr. ⁱⁿ Elisabeth Tuma, MAS	

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

Datum Freigabe des Berichts:	9.7.2018
-------------------------------------	----------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

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