



NATIONALES
QUALITÄTZERTIFIKAT
FÜR ALTEN- UND PFLEGEHEIME IN ÖSTERREICH

ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Haus St. Bernadette (Breitenfurt)
Caritas der Erzdiözese Wien

11.10.2017

Inhalt

1. Zertifizierungsergebnis	3
2. Allgemeine Informationen	3
3. Besondere Merkmale des Hauses	4
4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder.....	5
4.1. Qualitätsfelder	5
4.2. Ergebnisfelder	10
5. Praxisbeispiel.....	12
Anlage: Bericht zur Strukturqualität	13

1. Zertifizierungsergebnis

Das Haus St. Bernadette hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das 2006 eröffnete Haus St. Bernadette befindet sich am Ortsrand der Marktgemeinde Breitenfurt. Die Marktgemeinde gehört zum Bezirk Mödling und liegt an der Grenze zu Wien. Das Haus ist eines von mehreren Pflegewohnhäusern der Caritas der Erzdiözese Wien. Es bietet Platz für 108 Bewohnerinnen und Bewohner. Großzügige Grünanlagen mit „Sinnesgarten“, Pavillons und Kleintiergehege fördern entspannende wie aktivierende Aufenthalte an der frischen Luft. Die nahe gelegenen Haltestellen der öffentlichen Verkehrsmittel ermöglichen den Bewohnerinnen und Bewohnern, Ausflüge in die Marktgemeinde und nach Wien zu machen.

Im Haus St. Bernadette herrscht nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams eine angenehme, wohltuende Atmosphäre. Das Haus ist in drei Wohnbereiche strukturiert, wobei 102 Plätze für Bewohnerinnen und Bewohner zur Langzeitpflege und sechs Appartements für betreutes Wohnen zur Verfügung stehen. Die Einzel- und Doppelzimmer sind hell möbliert und mit Bad und WC ausgestattet. Erinnerungsstücke, Fotos, Bilder und Blumen der Bewohnerinnen und Bewohner geben den Zimmern eine heimelige, persönliche Note. Die Farbgestaltung des Hauses in warmen Pastelltönen unterstützt die angenehme Atmosphäre. Alle Aufenthaltsbereiche sind der Jahreszeit entsprechend dekoriert. Salons und überdachte Terrasse laden mit zahlreichen Sitzgelegenheiten zum Verweilen und Plaudern ein. Für Feste und Feiern stehen weitere Räume zur Verfügung. In der hauseigenen Kapelle können die Bewohnerinnen und Bewohner jede Woche die Heilige Messe mitfeiern.

Die Caritas-Großküche „magdas Essen“ liefert die Speisen für Bewohnerinnen und Bewohner sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Angebot ist abwechslungsreich und regionsspezifisch. Die Qualität der Speisen ist ausgezeichnet. Für den Wäschedienst ist eine externe Firma verantwortlich.

Im Haus St. Bernadette orientieren sich die Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und Führungskräfte am Leitbild des Trägers, der Caritas der Erzdiözese Wien: der Mensch und dessen Würde stehen im Mittelpunkt. Die konsequente Orientierung an den im Haus implementierten Pflegemodellen und die Gestaltung einer vertrauensvollen Beziehung unter Einbeziehung der An- und Zugehörigen prägen die Leistungen des Hauses. Die professionell durchgeführte Pflege und Betreuung basiert auf der Biographie der jeweiligen Bewohnerin bzw. des jeweiligen Bewohners und berücksichtigt deren Ressourcen und Bedürfnisse. Aktivierungsangebote sowie Feste und Feiern im Jahreskreis sorgen für Abwechslung, Unterhaltung und soziale Kontakte.

Zur medizinisch-therapeutischen Betreuung kommen Hausärztinnen und Hausärzte, Fachärztinnen und Fachärzte (Neurologie, Dermatologie, Orthopädie, Zahnheilkunde, Psychiatrie) sowie Physio- und Ergotherapeutinnen und -therapeuten ins Haus. Ein Schwerpunkt im Haus ist Palliative Care. Ein Palliativmediziner visitiert die Bewohnerinnen und Bewohner wöchentlich. Das Haus St. Bernadette ist Pilotheim zur Implementierung des Vorsorgedialoges des Landesverbandes Hospiz Niederösterreich. Ein

multidisziplinäres Team (Ärztin/Arzt, Pflege, Seelsorge/Pastoralassistentz, Sozialbegleiterinnen und -begleiter) steht den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie An- und Zugehörigen in der letzten Lebensphase zur Seite. Dieses Team unterstützt auch die gut ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Der Wohnbereich „Leopold“ im Erdgeschoß ist konzeptionell an den Bedürfnissen von Menschen ausgerichtet, die an Demenz erkrankt sind. Diesem Wohnbereich ist ein großer „Sinnesgarten“ (u.a. mit Blumen, Brunnen, Obstbäumen, Kräutern) angeschlossen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in der Kommunikationsmethode Validation geschult. Sie können Menschen mit Demenz in ihren Verhaltensweisen verstehen und begleiten.

Die Zusammenarbeit im Haus St. Bernadette zwischen Mitarbeitenden und Führungskräften ist nach den Beobachtungen des Zertifizierungsteams wertschätzend, respektvoll und familiär. Die An- und Zugehörigen sind wichtige Partnerinnen und Partner.

Das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® wurde im Jahre 2016 implementiert, der Selbstbewertungsprozess im Februar 2017 abgeschlossen. Dieser Prozess führte zu effizienteren Strukturen und weiteren Verbesserungen. Er fördert eine spürbare Verbundenheit unter allen im Haus tätigen Berufsgruppen.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Das Haus St. Bernadette orientiert sich im Interesse der Lebensqualität seiner Bewohnerinnen und Bewohner konsequent an deren Bedürfnissen. Die Führungskräfte setzen die Organisations-Strategie 2020+ mit den Schwerpunkten Palliative Care und Demenz zielgerichtet um. Aus-, Fort- und Weiterbildungen der Mitarbeitenden und der Führungskräfte erweitern laufend deren Fachwissen in Pflege und Betreuung.

Die Einführung des Qualitätsmanagementsystems E-Qalin® ist – verbunden mit dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess – Ausdruck der systematischen Qualitätsarbeit im Haus.

Hervorzuheben ist aus Sicht des Zertifizierungsteams das fachliche Know-how der Führungskräfte sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ihre Motivation und ihr Engagement zeigen sich an innovativen Projekten (z.B. Vorsorgedialog, Demenzteam, Palliativteam, Sinnesgarten, „Jung und Alt“, Förderung und Integration von Asylwerberinnen und Asylwerbern, Chor, Kunstausstellung). Spezielle Ausbildungen (z.B. Wundmanagement, Palliative Care, Qualitätsmanagement, Demenz) heben das Qualitätsniveau im Haus weiter und fördern die kontinuierliche Entwicklung der Betreuungsqualität. Die positiven Ergebnisse der Zufriedenheitsmessung zeigen, dass es den Führungskräften gelingt, ein gutes Betriebsklima und Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz zu ermöglichen.

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

Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Bereiche legen Wert auf die Berücksichtigung von Biographie und Lebensstil der Bewohnerinnen und der Bewohner. Bei Menschen mit eingeschränkten Kommunikationsfähigkeiten versuchen sie, zumindest Teilinformationen über Handlungsmuster und gewohnte Aktivitäten zu erhalten. Die Zusammenarbeit mit den An- und Zugehörigen ist dabei von großer Bedeutung. Direkte Kommunikation und formeller Austausch im interdisziplinären Team ermöglichen es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller Berufsgruppen, täglich im Sinne der jeweiligen Bewohnerin bzw. des jeweiligen Bewohners zu handeln. Jede Bewohnerin und jeder Bewohner hat eine Bezugsperson, mit der sie bzw. er persönliche Anliegen besprechen kann. Die Verantwortlichen klären gemeinsam mit Bewohnerinnen und Bewohnern in der sogenannten „Menükommission“ die Essenswünsche der Bewohnerinnen und Bewohner. Persönliche Essenswünsche erfüllen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeitnah und unkompliziert direkt in den Wohnbereichen.

- Autonomie

Die Gestaltung der Tagesstruktur obliegt den Mitarbeiterinnen der Sozialbegleitung. Sie erstellen Monatspläne für die täglichen Angebote zur Aktivierung. Diese sind abwechslungsreich und dem Jahreskreis angepasst. Die Bewohnerinnen und Bewohner suchen sich die ihren Vorlieben entsprechenden Angebote selbständig aus und nehmen an den Veranstaltungen teil. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berücksichtigen die vorhandenen Ressourcen der Bewohnerinnen und Bewohner. Sie binden auch die An- und Zugehörigen in die Aktivitäten ein. Spiritualität ist ein wichtiger Faktor im Haus. Die Pastoralassistentin organisiert die Heiligen Messen, Rosenkranzbeten und Chorsingen. Sie begleitet Bewohnerinnen und Bewohner auch in Einzelgesprächen. Der sensible Umgang der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit freiheitsein- und beschränkenden Maßnahmen schafft größtmögliche Autonomie.

Die Einzel- und Doppelzimmer sind mit persönlichen Gegenständen wie Bildern, Fotos und Blumen der Bewohnerinnen und Bewohner dekoriert. Sitzgelegenheiten in den Wohnbereichen sorgen für Rückzugsmöglichkeiten. Im Wohnbereich im Erdgeschoß leben ausschließlich Menschen, die an Demenz erkrankt sind. Der dem Wohnbereich angeschlossene große Garten bietet ihnen ein sicheres Umfeld, in dem sie sich selbständig bewegen können.

- Kommunikation

Im Haus herrscht eine offene und respektvolle Kommunikationskultur. Wertschätzung, Offenheit und Empathie sind wichtige Grundsätze im täglichen Miteinander. Es gibt viel Austausch zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Bei Menschen mit Demenz wenden die Betreuungskräfte die Validation als Kommunikationstechnik an. Im Rahmen der täglichen Dienstübergaben tauschen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Informationen und Beobachtungen zu den einzelnen Bewohnerinnen und Bewohnern aus. Zusätzlich gibt es monatliche Organisationsgespräche und Teamsitzungen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren die Bewohnerinnen und Bewohner in persönlichen Gesprächen sowie in Aushängen über anstehende Veranstaltungen.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich im gesamten Pflege- und Betreuungsprozess an der entsprechenden Richtlinie der Caritas. Die Pflege- und Betreuungspersonen leiten ihre Handlungen ausschließlich von den Ressourcen und Bedürfnissen der Bewohnerin bzw. des Bewohners unter intensiver Einbeziehung der An- und Zugehörigen ab. Jeweils drei Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter übernehmen für eine Bewohnerin bzw. einen Bewohner die Funktion der Bezugspflegerpersonen. Die Pflegepersonen koordinieren die Zusammenarbeit mit Ärztinnen und Ärzten, Therapeutinnen und Therapeuten sowie mit anderen Berufsgruppen. Die am Prozess beteiligten Berufsgruppen holen sich dazu bei den regelmäßigen Dienstübergaben bzw. Teamsitzungen die erforderlichen Informationen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich an der physischen und psychischen Gesamtverfassung der Bewohnerinnen und Bewohner. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für die Betreuung von an Demenz erkrankten Bewohnerinnen und Bewohnern gut geschult.

Menschen in der Sterbephase werden im Haus St. Bernadette medizinisch und pflegerisch nach den neuesten Erkenntnissen begleitet, wobei die Pflege- und Betreuungspersonen bereits ab Einzug in das Haus die Frage nach der Gestaltung der letzten Lebensphase unter Einbeziehung der An- und Zugehörigen ansprechen und entsprechende Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner aufnehmen.

Das Team im Haus St. Bernadette ist um die kontinuierliche Verbesserung des Pflege- und Betreuungsprozesses bemüht. Es achtet darauf, Risiken und Gefährdungen früh zu erkennen, um Gefahren abwenden zu können. Die Führungskräfte führen mit jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter mindestens einmal im Jahr ein strukturiertes Gespräch, in welchem Potentiale und Probleme besprochen werden, um daraus Verbesserungen abzuleiten.

- Sterbebegleitung und Abschied

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter legen großen Wert auf palliative Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner bis zum Lebensende. Das Anliegen des Sterbens in Würde ist in Leitbild, Konzepten und Richtlinien des Trägers und des Hauses verankert. Das Haus agiert als Pilotheus zur Implementierung des Vorsorgedialoges. Fast alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Berufsgruppen sind in Palliative Care geschult. Ein Palliativteam und der Palliativmediziner unterstützen das Pflegepersonal. Externe Hospizmitarbeiterinnen und -mitarbeiter können zur Unterstützung beigezogen werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter achten auf eine adäquate Schmerzbehandlung.

Gemeinsames Anliegen ist es, dem Wunsch der Bewohnerinnen und Bewohner zu entsprechen, im Haus St. Bernadette als „ihrem Daheim“ Abschied nehmen zu können. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gedenken der Verstorbenen gemeinsam mit Bewohnerinnen und Bewohnern sowie An- und Zugehörigen in Gedenkmessen, durch Kondolenzbriefe, mit Gedenk-Ecken in den Wohnbereichen und durch das Pflanzen eines Rosenstockes im Garten.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Die im Leitbild formulierten Führungsgrundsätze definieren den Rahmen zur Förderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Führungskräfte sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus St. Bernadette zeigt sich auch in der freiwilligen Übernahme von Zusatzaufgaben (z.B. Wundmanagement, Demenzgruppe, Validation, Palliativteam). Die offene, wertschätzende Kommunikation und interdisziplinäre Zusammenarbeit bilden die Qualität des Miteinanders im Haus ab. Die hohe Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Personalführung äußert sich in den guten Ergebnissen der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung. Die Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und Führungskräfte verstehen sich als „Familie“: Sie erfahren wechselseitige Unterstützung und Förderung und werden in Entscheidungen miteingebunden.

- Zusammenarbeit

Als Träger definiert die Caritas im Organigramm die Struktur der Zusammenarbeit im Haus St. Bernadette. Dies ist die Basis für effektive Abläufe. Die Führungskräfte im Haus St. Bernadette gewährleisten durch eine klare Besprechungsstruktur den regelmäßigen Austausch inner- und außerhalb der Berufsgruppen. Die jeweils Verantwortlichen stehen mit externen Partnerinnen und Partnern (z.B. Ärztinnen, Ärzten, Therapeutinnen, Therapeuten, Fußpflege) in Kontakt und arbeiten eng mit diesen zusammen. Das Haus St. Bernadette beschäftigt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus 16 Nationen, weshalb der interkulturelle Dialog von besonderer Bedeutung ist. Die Verantwortlichen fördern bewusst durch gemeinsame Veranstaltungen (z.B. Betriebsausflug, Weihnachtsfeier) den interkulturellen Austausch. Die Koordinatorin der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hält laufend Kontakt zu den Freiwilligen, führt sie ein und koordiniert deren Tätigkeiten. Die Praxisanleiterinnen begleiten die Praktikantinnen und Praktikanten durch die Ausbildung.

- Anreiz und Motivation

Der Dienstgeber bietet im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung Kurse und sportliche Aktivitäten an. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen auch die zahlreichen Angebote zur Entspannung wie Pausen- und Ruheraum, Massagesessel und Infrarotkabine gerne in Anspruch. Der Dienstgeber erstattet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf Antrag und nach Vorlage von Rechnungen einen Teil der Kosten für gesundheitsfördernde Maßnahmen. Der Betriebsrat organisiert zweimal jährlich (Sommer und Herbst) Betriebsausflüge. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter absolvieren Fort- und Weiterbildungen zu fachlichen und persönlichkeitsbildenden Inhalten, wobei ihre persönlichen Fortbildungswünsche nach Möglichkeit berücksichtigt werden. Die Führungskräfte laden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein, ihre Ideen einzubringen:

Dafür steht im Haus eine Ideenbox zur Verfügung. Im Haus St. Bernadette zählen nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams Wertschätzung sowie Lob für gute Leistungen und Engagement zur gelebten Betriebskultur. Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf wird durch die bestmögliche Erfüllung von Dienstplanwünschen erleichtert. Der Hausleiter unterstützt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei akuten familiären Herausforderungen. Die Führungskräfte organisieren gemeinsame Feiern wie Weihnachtsfeier, Grillfest oder eine jährliche Feier für Dienstjubiläen. Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tauschen sich in den Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen intensiv über ihre Zufriedenheit mit der Arbeitssituation und über Verbesserungspotentiale aus.

- Arbeitszeit

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Haus St. Bernadette stehen unterschiedliche Arbeitszeitmodelle zur Verfügung. Der Hausleiter orientiert sich in der Arbeitszeitgestaltung an den gesetzlichen Vorgaben, am Kollektivvertrag, an den Betriebsvereinbarungen und an den Richtlinien des Trägers. Die Mitarbeitenden bestätigen in den Erhebungen des Zertifizierungsteams ihre Zufriedenheit mit den Arbeitszeiten. Bei Personalengpässen wird bereichsübergreifend oder mit dem Haus St. Barbara kooperiert. Arbeitszeitmodelle werden an die Pflege- und Betreuungssituation im Haus angepasst. Dabei berücksichtigen die Führungskräfte auch die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Zusammenarbeit mit den Betriebsräten ist von gegenseitiger Wertschätzung geprägt.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Im Jahr 2013 erfolgte die Implementierung von EFQM als Qualitätsmanagementsystem. Das Qualitätsmodell E-Qalin® wurde 2016 eingesetzt. 2016 wurde auch die Stelle der Qualitätsbeauftragten geschaffen. Mehrere Instrumente, wie z.B. Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche sowie Fort- und Weiterbildungen gewährleisten Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung in der Pflege. Der Pflegedienstleiter und die Qualitätsbeauftragte führen die Evaluierung der Prozesse anhand des Qualitätsmonitorings durch. Zudem finden Audits durch externe und interne Personen statt. Weitere Instrumente sind E-Qalin® Fachgruppen und die „Menükommission“. Einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung liefern auch die Ergebnisse der regelmäßig durchgeführten Angehörigen-Befragung.

- Organisation

Im Organisationshandbuch sind Arbeitsabläufe und Richtlinien dokumentiert. Die Führungskräfte führen und steuern auf dieser Grundlage. Alle Beteiligten bemühen sich auf Basis der definierten Grundsätze um eine offene Kommunikation, die von Empathie und Wertschätzung geprägt ist.

- Personalmanagement

Der Pflegedienstleiter erstellt die Personalplanung unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben. Im Haus St. Bernadette gibt es klare Funktionsbeschreibungen und Qualifikationsstandards. Die Personalsuche erfolgt entsprechend der Prozessbeschreibung des Trägers. Die Führungskräfte fördern die fachlichen Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch regelmäßige Fort- und

Weiterbildungen. Richtlinien definieren das Vorgehen beim Ausscheiden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

- Facility Management

Der Leiter des Service ist mit seinen Mitarbeitern bemüht, den Bewohnerinnen und Bewohnern ein sicheres Umfeld zu gewährleisten. Der Heimleiter erstellt gemeinsam mit dem Leiter des Service einen Gesamtwartungsplan. Das Serviceteam ist erster Ansprechpartner für die Abklärung und Behebung von technischen Mängeln und Reparaturen im Alltag. Die Sicherheitsfachkraft und die Hygienefachkraft sind vom Träger beigestellt und arbeiten mit dem Leiter des Service zusammen. Das Serviceteam im Haus achtet auch auf die Einhaltung der Brandschutzmaßnahmen. Der Leiter des Service ist erster Ansprechpartner für die Belange der Großküche „magdas Essen“. Das Serviceteam pflegt und betreut zudem die Außenanlagen des Hauses.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter binden die An- und Zugehörigen bereits beim Einzug in das Haus St. Bernadette ein. Als wichtige Stütze für das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner sind sie u.a. bei Veranstaltungen, Festen und Feiern stets willkommen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren An- und Zugehörige zu pflegerelevanten Themen und unterstützen sie bei administrativen Angelegenheiten. Den An- und Zugehörigen steht von Beginn an die Bezugspflegerperson als Ansprechperson zur Verfügung. Die Zufriedenheit mit Betreuung und Pflege wird in persönlichen Gesprächen und in einer Zufriedenheitsmessung erhoben. Besuche sind jederzeit möglich. Ein wesentliches Angebot des Hauses St. Bernadette ist Palliative Care. Die An- und Zugehörigen werden in der letzten Lebensphase der Bewohnerinnen und Bewohner unterstützt. Sie können auch im Haus übernachten.

Für soziale Kontakte der Bewohnerinnen und Bewohner kommen unterschiedliche Besuchgruppen ins Haus. Die freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in verschiedenen Bereichen (z.B. Besuchsdienst, Chor, Seelsorge, Unterhaltung) unterstützend tätig. Sie sind geschätzt, gut in die Gemeinschaft integriert und fühlen sich mit dem Haus St. Bernadette verbunden.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Die Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Bewohnerinnen und Bewohner in die Ausarbeitung von Verbesserungsvorschlägen genießt in der Caritas der Erzdiözese Wien hohen Stellenwert. Sowohl der Träger als auch die Führungskräfte des Hauses St. Bernadette verstehen Beschwerden als Beiträge zur Steigerung der Dienstleistungsqualität und Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Bewohnerinnen und Bewohner sowie der An- und Zugehörigen. Für den Umgang mit geäußerten Beschwerden gibt es klare Richtlinien. Weitere Maßnahmen, wie z.B. die Implementierung des Qualitätsmanagementsystems E-Qalin® und die im Rahmen der

Qualitätssicherung verwendeten Kennzahlen fördern die Weiterentwicklung im Haus St. Bernadette.

Alle Führungskräfte zeigen sich nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams offen für Verbesserungsvorschläge und Beschwerden. Auf Beschwerden reagieren sie zeitnah. In anonymen Umfragen holen die Führungskräfte alle drei Jahre systematisch Rückmeldungen von An- und Zugehörigen sowie von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein. Alle Beteiligten können ihre Anliegen auch über die Ideenbox im Eingangsbereich des Hauses mitteilen. Weitere Instrumente zur Erhebung von Verbesserungspotentialen sind etwa die Einschauen der häuserübergreifenden Hygienefachkraft der Caritas oder die Einschau der Behörden des Landes Niederösterreich.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Pflege- und Betreuungsprozess

Der Träger und die Führungskräfte des Hauses St. Bernadette setzen mit dem „Qualitätsmonitoring“ ein zentrales Werkzeug zur Analyse und Lenkung des Kernbereiches Pflege und Betreuung ein. Mit der Kennzahl „Prozentueller Anteil der in einem Jahr durchgeführten Qualitätsmonitorings“ wird deren Durchführung überprüft. Ziel ist es, dass die jeweilige Führungskraft mit jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter einmal im Jahr ein „Qualitätsmonitoring“ durchführt. In diesem Gespräch reflektieren die Gesprächspartnerinnen und -partner alle Faktoren der täglichen Arbeit. Besonderes Augenmerk gilt dabei der Berücksichtigung der Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Mit der Kennzahl „Anteil der Bewohner/innen mit Mangelernährung (BMI<20)“ erheben die Pflegepersonen den Body-Mass-Index (BMI) der Bewohnerinnen und Bewohner mit Fokus auf das pflegerelevante Thema Ernährung. Beobachtung und Verknüpfung mit den Risikodaten der Bewohnerinnen und Bewohner ermöglichen eine adäquate individuelle Ernährungsform. Großes Augenmerk wird auf die Gruppe der an Demenz erkrankten Bewohnerinnen und Bewohner gelegt. Die Diätologin unterstützt das Pflorgeteam in Ernährungsfragen.

- Sterbebegleitung und Abschied

In der Sterbephase ist die Erfüllung von Wünschen und Bedürfnissen ein besonders wichtiges Thema. Für die Betroffenen und deren An- und Zugehörige ist von großer Bedeutung, dass möglichst alle störenden Faktoren ausgeschaltet werden können. Das Haus St. Bernadette unternimmt viele Anstrengungen, damit die Menschen in der letzten Phase des Lebens in der ihnen vertrauten Umgebung verbleiben können. Die Kennzahl „Ableben im Haus St. Bernadette“ gibt darüber Auskunft, inwieweit dieses Ansinnen umgesetzt wird und der Transfer in ein Krankenhaus vermieden werden kann.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Ein wesentliches Instrument für die Entwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch. Die Förderung der Talente und Fähigkeiten der Mitarbeitenden ist im Haus St. Bernadette ein wichtiges Anliegen. Die für alle Häuser der Caritas Wien erhobene Kennzahl bildet den Durchführungsgrad der Gespräche ab. Die aus den Gesprächen abgeleiteten Zielvereinbarungen und Maßnahmen sichern die laufende Weiterentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit die Qualität der Pflege und Betreuung im Haus.

- Arbeitsplatzgestaltung

Die Führungskräfte achten auf das Wohlergehen und die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Es gibt unterschiedliche gesundheitsfördernde Maßnahmen, wie z.B. eine Infrarotkabine, einen Fitnessraum oder einen Massagesessel. Bei Personalengpässen setzen die Führungskräfte rechtzeitig Maßnahmen, um die Belastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Grenzen zu halten. Durch die monatlich erhobene Kennzahl der Krankenstandstage pro Mitarbeiterin und Mitarbeiter erhalten die Führungskräfte Informationen, ob Handlungsbedarf besteht.

Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen

Für den ordnungsgemäßen Betrieb des Hauses ist eine gesicherte Erlössituation Voraussetzung. Die Führungskräfte im Haus St. Bernadette setzen zahlreiche Maßnahmen, um eine Vollausslastung zu erreichen. Sie lesen aus der Kennzahl „Auslastungsgrad“ die Ertragslage ab.

- Mitarbeiter/innenführung

Die Kennzahl „Fluktuation“ spiegelt die Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz wider. Die Führungskräfte im Haus St. Bernadette legen auf eine langjährige Bindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter großen Wert. Dies spiegelt sich auch in der Begrüßung und Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wider.

- Facility Management

Den Führungskräften ist es ein Anliegen, den Bewohnerinnen und Bewohnern eine ansprechende und sichere Umgebung bieten zu können. Dies erfordert Investitionen in die Gartengestaltung (z.B. Errichtung eines Sinnesgartens), in sicherheitstechnische Anlagen oder in Verschönerungsmaßnahmen. Mit der Kennzahl „Instandhaltungskosten“ erfasst der Heimleiter den Anteil der Ausgaben für diese Investitionen.

Fokus UMFELD

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Medien- und Öffentlichkeitsarbeit dient der Imageförderung und der Erhöhung des Bekanntheitsgrades des Hauses. Sie hat Einfluss auf die Anzahl von Bewerbungen potenzieller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und auf die Anzahl neuer Bewohnerinnen und Bewohner. Die öffentlichen Auftritte sowie interne und externe Veranstaltungen werden in einer Kennzahl erfasst.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Gut ausgebildete und auf Grundlage aktueller wissenschaftlicher Erkenntnisse handelnde Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichern Qualität in Pflege und Betreuung und somit auch die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Förderung der Aus-, Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat für die Führungskräfte im Haus St. Bernadette hohen Stellenwert. In einer Kennzahl werden die durchschnittlich absolvierten Fortbildungsstunden pro Mitarbeiterin und Mitarbeiter abgebildet.

5. Praxisbeispiel

Das folgende Beispiel zeigt auf, wie theoretisches Wissen und Konzepte in der Praxis umgesetzt werden.

Vorsorgedialog

Die Implementierung des Vorsorgedialoges und der Einsatz eines Palliativmediziners im Haus schaffen für die Bewohnerinnen und Bewohner Offenheit und Sicherheit gegenüber diesen Themen.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Josef Berghofer, MBA	
Adelheid Pfister, MAS	

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

Datum Freigabe des Berichts:	25.11.2017
-------------------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Haus St. Bernadette 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.