



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Haus Neustadt**  
**Seniorenbetreuung der Stadt Wels**

**18.01.2019**

## Inhalt

---

1. Zertifizierungsergebnis .....	3
2. Allgemeine Informationen .....	3
3. Besondere Merkmale des Hauses .....	3
4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder .....	3
4.1. Qualitätsfelder .....	3
4.2. Ergebnisfelder .....	9
5. Praxisbeispiele .....	11

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Haus Neustadt hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Das Haus Neustadt ist Teil der Seniorenbetreuung der Stadt Wels. Es befindet sich in der Flurgasse 40 und wurde 1999 errichtet. Die 123 Zimmer der Bewohnerinnen und Bewohner sind auf vier Wohn- und Aufenthaltsbereiche aufgeteilt. Neben den 116 Einzelzimmern werden auch 7 Doppelzimmer angeboten. Alle Zimmer sind barrierefrei ausgeführt und können von den Bewohnerinnen und Bewohnern mit mitgebrachten Möbeln und Accessoires, persönlich gestaltet werden. Das Gebäude verfügt über ein groß-zügiges Raumangebot, in den individuell gestalteten Aufenthaltsbereichen der Wohngruppen ist viel Platz vorhanden. Die Bewohnerinnen und Bewohner halten sich dort gerne auf, sie essen hier und haben die Möglichkeit, an verschiedenen Aktivitäten teilzunehmen.

Das Cafe im Erdgeschoß betreiben Ehrenamtliche. Es erfreut sich großer Beliebtheit bei den Bewohnerinnen und Bewohnern. Im daneben liegenden Veranstaltungssaal finden Feste, Feiern, Besprechungen und Aktivitäten der Bewohnerinnen und Bewohner statt. Die Außenanlage mit Garten und Biotop lädt in der schönen Jahreszeit zum Spazieren und Verweilen ein.

## **3. Besondere Merkmale des Hauses**

---

Im Haus engagieren sich fünfzig Ehrenamtliche, die mit Aktivitäten, Ausflügen und im Cafebetrieb, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen.

## **4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder**

---

### **4.1. Qualitätsfelder**

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

### **Fokus BEWOHNER/INNEN**

- Autonomie

Im Haus Neustadt kann jede Bewohnerin und jeder Bewohner seine Individualität leben. Da beinahe nur Einzelzimmer zur Verfügung stehen, können diese individuell eingerichtet werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen die Bewohnerinnen und Bewohner, möglichst selbstbestimmt zu leben und eigene Entscheidungen zu treffen. Die

Tagesstruktur ist frei gestaltbar, jede Bewohnerin bzw. jeder Bewohner kann diese für sich so richten, wie sie bzw. er es möchte. Die Pflege- und Betreuungspersonen akzeptieren die Individualität und richten die Betreuungs- und Pflegezeiten danach aus. Menschen mit Demenz finden im Haus Neustadt viel Platz. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begleiten sie überall hin, auch wenn sie das Haus verlassen möchten, werden sie begleitet und nicht aufgehalten.

Viele Feste entlang des Jahreskreis sorgen für Abwechslung im Alltag der Bewohnerinnen und Bewohner. Informationen über Aktivitäten im Haus Neustadt, sind in jedem Wohnbereich beim Lift gut lesbar angebracht. Ein eigenes Aktivitätenteam versucht für die verschiedensten Hobbys der Bewohnerinnen und Bewohner Gruppen zu bilden, damit Gleichgesinnte zusammenkommen können.

Mittag- und Abendessen muss nicht vorbestellt werden, vielmehr können die Bewohnerinnen und Bewohner direkt bei den Mahlzeiten aus mindestens zwei Menüs auswählen.

#### - Kommunikation

Kommunikation wird im Haus Neustadt großgeschrieben. Durch die berufsgruppen- und wohngruppenübergreifende Kommunikation, fühlen sich Bewohnerinnen und Bewohner immer auf dem neuesten Stand der Informationen. Die Kommunikation ist auf die Ressourcen und Defizite der Bewohnerinnen und Bewohner abgestimmt. Das Haus Neustadt verwendet unterschiedliche Kommunikationsmittel, wie zum Beispiel die Informationstafel im Aufenthaltsbereich der Bewohnerinnen und Bewohner, oder das persönliche Gespräch. Die Wohngruppenleitung spricht jeden Tag mit allen Bewohnerinnen und Bewohner des Wohnbereichs und versucht, die Wünsche und Bedürfnisse tagesbezogen herauszufinden und diese zu erfüllen.

Der Diakon und die beiden Mitarbeiterinnen des Aktivitätenteams kommen in den ersten Tagen nach dem Einzug auf Besuch, um sich vorzustellen. Neue Bewohnerinnen bzw. Bewohner versucht das Aktivitätenteam mit Bekannten, welche in diesem Haus leben, zusammen zu bringen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in der Kommunikation mit an Demenz erkrankten Bewohnerinnen und Bewohnern geschult. Das Haus verfügt über Orientierungshilfen und farblich unterschiedlich gestaltete Möbel und Wandbemalungen in den Wohnbereichen, die den Bewohnerinnen und Bewohnern die Orientierung erleichtert.

Jede Wohnbereichsleitung bietet Informationsnachmittage für Angehörige an. Jede Veranstaltung hat ein Schwerpunktthema, z.B. Vorsorgevollmacht, dass dann mit Vorträgen und Fragerunden erläutert wird. Die anwesenden Bezugspflegerpersonen geben bei diesem Anlass Angehörigen Auskünfte und Informationen, über die ihnen anvertrauten Bewohnerinnen und Bewohner.

#### - -Pflege- und Betreuungsprozess

Die Pflege orientiert sich am Lebensweltkonzept von Karla Kämmer und dem Pflegekonzept nach Monika Krohwinkel. Diese Konzepte stellen die Individualität und Ressourcenförderung der Bewohnerinnen und Bewohner in den Vordergrund. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Betreuung kennen diese Konzepte und können diese auch anwenden.

Die Autonomie der Bewohnerinnen und Bewohner ist oberstes Prinzip im Haus Neustadt. Für die Sammlung biographischer Daten hat eine Arbeitsgruppe des Hauses spezielle Fragen entworfen. Mit diesen Fragen kann die Pflegeperson eine individuelle, auf die Person ausgerichtete, Maßnahmenplanung entwerfen.

Auf die Bedürfnisse und Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner gehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter individuell ein. Zum Beispiel sind die Aufsteh- und daraus folgende Frühstückszeiten frei wählbar. Auch ein späteres Mittagessen oder Abendessen stellt kein Problem dar.

Jede Bewohnerin und jeder Bewohner hat eine persönliche Bezugspflegerperson, die sich speziell um ihre bzw. seine Bedürfnisse kümmert. Der Name dieser Bezugspflegerperson befindet sich unter dem Namensschild an der Tür des Zimmers der Bewohnerin bzw. des Bewohners. Da es fast nur Einzelzimmer im Haus Neustadt gibt, kann auch die Individualität jeder bzw. jedes Einzelnen besser gelebt werden. Die Aufsteh- und Schlafenszeiten müssen nicht an eine Zimmernachbarin bzw. einen Zimmernachbarn angepasst werden

Die Nachtdienstbesetzung ist an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner orientiert. Bis 22 Uhr ist in jedem Wohnbereich eine Pflegeperson für die Bewohnenden da, ab 22 Uhr bis sieben Uhr morgens übernimmt eine Pflegeperson zwei Wohnbereiche. Sollte es Bewohnerinnen bzw. Bewohner geben, die mehr Zeit beanspruchen, kann noch ein zusätzlicher Nachtdienst eingesetzt werden. Das ist eine bessere Personalausstattung als das Land Oberösterreich vorgibt.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Die eigenen Angehörigen oder eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter begleiten Bewohnerinnen und Bewohner zu Untersuchungen außer Haus. Termine für physikalische Therapien, Logopädie, Ergotherapie organisiert die Wohngruppenleitung und können im Haus wahrgenommen werden. Die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes sensibilisiert den medizinischen Bereich, sowie die Pflegepersonen auf Verordnungen von Sonden und Katheter, dadurch konnte ein starker Rückgang von Ernährungssonden und Dauerkatheter im Haus Neustadt verzeichnet werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus Neustadt arbeiten mit einem strukturierten Schmerzassessment und achten darauf, dass jede Bewohnerin und jeder Bewohner ein individuell angepasstes Schmerzmanagement erhält.

Durch das Projekt der Stadt Wels "Integrative Versorgung Demenz" steht kognitiv beeinträchtigten Bewohnerinnen und Bewohnern eine Psychologin zur Verfügung, welche auch die Diagnostik übernimmt. Die Küche kann sämtliche verordneten Diäten produzieren und benötigt dazu keine Vorlaufzeit.

- Sterbebegleitung und Abschied

Der palliative Gedanke ist im Haus Neustadt fest implementiert. Bei Bedarf unterstützt das mobile Palliativteam, insbesondere bei starkem Schmerzgeschehen. Die Pflegepersonen dokumentieren nachvollziehbar, welche pflegerischen Maßnahmen unterlassen werden, damit ein schmerzfreies und weitgehend angstfreies Sterben unterstützt werden kann.

Angehörige können auch über Nacht bei ihrem Familienmitglied bleiben. Nach Eintreten des Todes wird die, bzw. der Verstorbene, entweder gemeinsam mit dem Angehörigen versorgt oder von einer Mitarbeiterin bzw. einem Mitarbeiter des Palliativteams. Die

Bestattung holt den Leichnam direkt aus dem Zimmer ab. Der Sarg ist mit einer durch Bewohnerinnen des Hauses selbstgestalteten Decke bedeckt. Die Wohngruppenleitung der bzw. des Verstorbenen und zumindest eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter der Pflege und Betreuung, begleiten den Sarg vom Zimmer bis vor das Haus. Auf Wunsch können auch Bewohnerinnen und Bewohner die bzw. den Verstorbene(n) mitbegleiten.

Vor dem Zimmer werden eine Kerze und ein Bild mit einem Spruch aufgestellt und auf das Bett des Verstorbenen wird eine rote Rose gelegt. Jede bzw. Angehörige erhält ein selbstentworfenen Beileidschreiben mit den Unterschriften aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Wohnbereiches.

Das Palliativteam lädt alle drei Monate zu einem Trauercafé ein. Hier werden verschiedene Rituale vollzogen und gemeinsam der Verstorbenen gedacht. Ein Ritual ist z.B., dass Wünsche für die bzw. den Verstorbenen auf ein Blatt geschrieben werden. Gemeinsam verbrennt die Gruppe dieses Papier in einer Feuerschale im Freien. So steigen die Wünsche mit dem Rauch auf.

## **Fokus MITARBEITER/INNEN**

### - Kommunikation und Information

Der Großteil der Kommunikation findet im direkten Austausch zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sowie Führungskräften statt. Es gibt eine gut erkennbare und geplante Struktur der Informationsweitergabe und Kommunikation. Sie besteht insbesondere in regelmäßig stattfindenden Teambesprechungen und Jour Fixes aller Führungskräfte mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die tägliche Präsenz der Hausleiterin und der Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes in den Wohn- und Aufenthaltsbereichen, bietet Gelegenheit zum persönlichen Gespräch. Einen hohen Bekanntheitsgrad im Haus hat das Aktivitätenteam, es ist mit seinen Aktionen überall im Hause aktiv.

### - Zusammenarbeit

Auffallend ist ein hoher Anteil an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus anderen Kulturen im Haus Neustadt. Führungskräfte, sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betonen, dass es in der Zusammenarbeit mit Menschen unterschiedlicher Kulturen kaum Probleme gibt. Alle Beteiligten behandeln einander mit Respekt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter heben hervor: „Es gibt keine Vorurteile, wir sind alle Kolleginnen und Kollegen“. Dieses Klima des Miteinanders fördert auch wesentlich das Erlernen der deutschen Sprache.

Es gibt eine gute Zusammenarbeit mit den Altenpflegeschulen. Speziell dafür ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begleiten die Praktikantinnen und Praktikanten. Auch mit dem Freiwilligenzentrum Wels gibt es eine gute Zusammenarbeit. Die Koordinatorin für die Ehrenamtlichen koordiniert aktuell den Einsatz von ca. 50 Freiwilligen, die im Haus mithelfen.

### - Anreiz und Motivation

Die Führungskräfte sind die Garanten für motivierte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Die Sozialleistungen des Arbeitgebers, wie eine preiswerte Krankenzusatzversicherung, Weihnachtspremie und eine Jahresprämie von 30 zusätzlichen Urlaubsstunden sind Angebote, die die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sehr schätzen. Besonders erwähnenswert sind die jährlichen Teamtage. Dabei verbringen alle Team-Mitglieder eines

Wohnbereiches einen Tag gemeinsam, das Programm können sie selbst bestimmen. Das Bildungsangebot ist ein weiterer Motivationsfaktor, es wird regelmäßig evaluiert und den Wünschen sowie den betrieblichen Erfordernissen angepasst.

- Arbeitszeit

Eine gute Work-Life-Balance der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist den Führungskräften wichtig, das zeigt sich insbesondere bei der Gestaltung der Dienstpläne. Neben den verschiedenen Arbeitszeitmodellen, die den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohnern angepasst sind, gibt es auch die Möglichkeit, Kinder mit an den Arbeitsplatz zu nehmen. Wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berichten, gefällt das den Bewohnerinnen und Bewohnern ausnehmend gut. Da in Wels die Häuser für Betreuung und Pflege im Verbund arbeiten, können Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen den konkreten Arbeitsplatz wechseln und bleiben doch beim gleichen Arbeitgeber.

## Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Die Arbeit mit dem Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® fördert die Weiterentwicklung der Qualität wesentlich. Den aus den Verbesserungsvorschlägen resultierenden Maßnahmenkatalog, setzen die Führungskräfte kontinuierlich um. Eine weitere wirksame Maßnahme zur Qualitätsentwicklung ist die Umsetzung des Lebensweltkonzeptes von Karla Kämmerer, sie wirkt sich positiv auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aus.

- Prozessmanagement

Mit Hilfe eines Projektauftrages planen die Verantwortlichen Projekte. Dieser beinhaltet alle wichtigen Daten und dient als Checkliste für eine effiziente Umsetzung. Projekte, wie z.B. die Einführung der zehn Minuten Aktivierung, diskrete Pflege, der Einsatz von Aktivierungsboxen und die Bezugspflege, sind auf diese Weise realisiert worden. Der Pflege- und Betreuungsprozess ist im Pflegedokumentationsprogramm abgebildet. Die Prozessabläufe der Pflege, mit den damit verbundenen Standards, werden mit Unterstützung der Pflegedokumentations-Software umgesetzt.

- Mitarbeiter/innenführung

Ein wesentliches Element der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterführung ist die regelmäßige Präsenz der Führungskräfte im Haus. Dadurch sind die Hausleiterin und die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen leicht erreichbare Ansprechpartnerinnen. Die Führungsgrundsätze sind im ganzen Haus bekannt. Ein Grundsatz ist die Eigenverantwortlichkeit aller im Haus tätigen Personen, welche die Führungskräfte fordern und fördern. Die regelmäßigen Treffen der Führungskräfte finden bereichsübergreifend statt.

Die Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden gehört und umgesetzt. Die Durchführung des Projektes betriebliche Gesundheitsförderung "fit4Wels", in welchem die Projektbeteiligten den Einfluss der Führung auf die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter reflektierten und Maßnahmen ableiteten, hat ebenfalls einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der Führungsqualität geleistet.

## Fokus UMFELD

- Partner/innen und Behörden

Es finden regelmäßig interdisziplinäre Treffen mit Apotheken, Schulen und Ausbildungsstätten statt. Das Freiwilligenzentrum, ganz in der Nähe des Haus Neustadt situiert, arbeitet eng mit dem Haus zusammen, das ist auch ein Grund dafür, dass im Haus Neustadt so viele freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter engagiert sind. Bei Festen und Veranstaltungen sind die Nachbarinnen und Nachbarn aus der Umgebung, sowie Freundinnen und Freunde des Hauses eingeladen. Die Treffen der Arbeitsgemeinschaft der Alten- und Pflegeheime Oberösterreichs nutzen die Führungskräfte für den Austausch mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Pflegeeinrichtungen in Oberösterreich. Die Führungskräfte der Häuser der Stadt Wels treffen sich alle 14 Tage zu einem Austausch. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses Neustadt wissen, wie sie in einer Krisensituation zu handeln haben, zum Beispiel, wie die Telefonkette funktioniert.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Den Führungskräften im Haus Neustadt ist die Fortbildung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein großes Anliegen. Sie setzen jährlich einen Ausbildungsschwerpunkt, der sich in den angebotenen Fortbildungen wieder spiegelt.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche eine Fortbildung besucht haben, geben ihr neu erworbenes Wissen, in Form einer kurzen Präsentation, bei den Teamsitzungen weiter. Die Unterlagen aus den Fortbildungen stehen allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Bibliothek des Wohnbereiches zur Verfügung.

Im jährlich stattfindenden Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch evaluiert die Führungskraft die Entwicklungsmöglichkeiten, gemeinsam mit der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter und erfragt, ihre bzw. sein Fortbildungswünsche. Die Führungskräfte unterstützen und fördern Weiterbildungen zur Höherqualifizierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Im Rahmen der Betrieblichen Gesundheitsförderung werden verschiedenen Kurse wie Yoga, Rückengymnastik, Walkinggruppe für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angeboten.

- Intergeneratives und interdisziplinäres Lernen

Das interdisziplinäre Lernen findet in Form eines regelmäßigen, informellen Austausches statt. Außerdem werden Projekte mit Schulen und Kindergärten als Austausch zwischen den Generationen durchgeführt und gefördert. Die Erfahrung und das Wissen von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern fließen in die Arbeit mit ein. Neue Sichtweisen und Blickwinkel von Schülerinnen, Schülern, Praktikantinnen und Praktikanten werden geprüft und übernommen. Die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes hat zur Vertiefung dieses Themas einen Lehrgang zum Generation Management absolviert.



## 4.2. Ergebnisfelder

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

### Fokus BEWOHNER/INNEN

#### - Tagesstruktur und Heimleben

Die Wohnbereichsleitungen führen zur Überprüfung der Pflegequalität Pflegevisiten durch. Die Pflegevisite ist ein Instrument des Qualitätsmanagements und dient der Planung, Steuerung und Überprüfung von Pflege- und Betreuungsleistungen. Als qualitätssichernde Maßnahme ist das Ziel gesetzt, einmal jährlich eine Pflegevisite mit jeder Bewohnerin und jedem Bewohner durchzuführen. Die Leiterin Betreuung und Pflege erfasst in einer Kennzahl die Durchführungsrate der Pflegevisiten, d.h. den prozentuellen Anteil der durchgeführten Pflegevisiten, zu den geplanten Pflegevisiten.

#### - Pflege- und Betreuungsprozess

Mobilisierung erhöht die Lebensqualität bei den Bewohnerinnen und Bewohnern. In der letzten Lebensphase oder bei schwerer Krankheit kann Mobilisierung die Lebensqualität aber auch verschlechtern. Die Leiterin Betreuung und Pflege erhebt in einer Kennzahl den Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, die dauerhaft nicht mobilisiert werden können und differenziert dabei in Bewohnerinnen und Bewohner, die aus gesundheitlichen Gründen nicht mobilisiert werden können und solchen, welche nicht mobilisiert werden wollen. Bei einem Anstieg oder Rückgang der Kennzahl hinterfragen die Führungskräfte der Pflege und Betreuung die Gründe und setzen bei Bedarf Maßnahmen.

#### - Sterbebegleitung und Abschied

Mit dieser Kennzahl erfasst die Hausleiterin den Anteil jener Bewohnerinnen und Bewohner, die im Haus verstorben sind, im Vergleich zu jenen Bewohnerinnen und Bewohnern, die im Krankenhaus versterben. Die Kennzahl gibt den Führungskräften Aufschluss darüber, wie der palliative Gedanke im Haus gelebt wird. Die Leitung Betreuung und Pflege konnte mit Schulungen das Pflege- und Betreuungspersonal für den Umgang mit Sterbenden sensibilisieren. Dadurch können mehr Menschen ihre letzte Lebensphase in der ihnen vertrauten Umgebung verbringen.

### Fokus MITARBEITER/INNEN

#### - Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die Begleitung und Betreuung von Praktikantinnen und Praktikanten ist eine wichtige Aufgabe der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Sie beeinflusst wesentlich das Image und den guten Ruf des Hauses. Das wirkt sich auch auf die Entscheidung potentieller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus, sich um einen Arbeitsplatz im Haus zu bewerben.

In einer Kennzahl erfasst die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes die Anwesenheit der Praktikantinnen und Praktikanten in Stunden pro Jahr, in Relation zu den geleisteten Stunden pro Jahr, der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Der Soll-Wert ist ein Erfahrungswert der Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes, der daraus resultiert,

dass nur eine begrenzte Anzahl von Praktikantinnen und Praktikanten aufgenommen, betreut und begleitet werden kann. Damit stellt sie sicher, dass die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen nicht überfordert werden und die Qualität der Begleitung hoch bleibt.

- Arbeitsplatzgestaltung

Die Arbeitsplatzgestaltung hat Einfluss auf die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Neben der Sicherheit, der Gestaltung des Arbeitsplatzes, die regelmäßig evaluiert und verbessert wird, spielen auch psychische Belastungen am Arbeitsplatz eine wesentliche Rolle, in der betrieblichen Gesundheitsförderung. Es macht daher Sinn, den quantitativen Aufwand krankheitsbedingter Abwesenheiten zu erheben und in Form einer Kennzahl als Steuerungselement zu verwenden. Die Hausleiterin erfasst die Abwesenheitstage pro Personaleinheit, Jahr und Arbeitsbereich in einer Kennzahl. Die Analyse erfolgt im Team der Führungskräfte und wird regelmäßig durchgeführt. Dabei wird der Trend betrachtet und besonders auf krankheitsbedingte Fehlzeiten der Führungskräfte geachtet.

## Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Coaching ist eine Maßnahme, welche die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrer Leistungserbringung unterstützt, und damit die Qualität der Betreuung und Pflege, und die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner beeinflusst. Das Coaching kann sich auf die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auswirken, und hat damit auch Einfluss auf die Fluktuation. Die Hausleiterin und die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes erheben daher, die durchschnittliche Anzahl der Coachingeinheiten, je Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter pro Jahr in einer Kennzahl.

- Finanzressourcen

Die Lohnwäsche stellt einen wesentlichen Kostenfaktor im Haus Neustadt dar. Die Hausleiterin erfasst daher in einer Kennzahl monatlich den prozentuellen Anteil der Kosten der Lohnwäsche, an den gesamten Sachkosten. Sie bezieht Wäschebeauftragte mit in den Analyse- und Steuerungsprozess ein und stellt damit sicher, dass der Standard von Sauberkeit und Hygiene für die Bewohnerinnen und Bewohner gewährleistet wird.

- Personalmanagement

Das Ausscheiden von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen aus einem Betrieb, ist mit Wissensverlust sowie Unsicherheit für die Bewohnerinnen und Bewohner verbunden, und hat damit Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die aus dem Ausscheiden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern resultierenden Maßnahmen der Personalsuche, Personalauswahl und Einschulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ist mit einem Mehraufwand verbunden und damit auch ein relevanter ökonomischer Faktor. Die Hausleiterin erhebt in einer Kennzahl, den Anteil jener Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das Haus von sich aus verlassen. Sie zieht daraus auch Rückschlüsse auf die Qualität des Personalmanagements und die Führung im Haus.

Das Angebot an die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, speziellen Aufgaben wie z.B. Palliative Care zu übernehmen, hat sich als effiziente Steuerungsmaßnahme erwiesen, um die Fluktuation zu verringern.

## Fokus UMFELD

- Partner/innen und Behörden

Mit einer Kennzahl kontrollieren die Verantwortlichen die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben zur Personalbesetzung. Das Ziel der Hausleiterin und der Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes ist es, die Personalbesetzung entsprechend dem vorgegebenen Verhältnis – Pflegstufeneinordnung – Personalbedarf - zu 100 % zu erfüllen, d.h. weder zu überschreiten noch zu unterschreiten. Sollte der Personalstand unter 100 % sinken, werden freie Plätze solange nicht vergeben, bis das benötigte Pflegepersonal wieder zur Verfügung steht.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

In einer Kennzahl erfasst der Träger die durchschnittliche Anzahl der Fort- und Weiterbildungstage pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter im Jahr. Für eine differenzierte Analyse und Steuerung stehen den Verantwortlichen die Kennzahl auch in der Auswertung nach Berufsgruppen, d.h. Pflegepersonal, sowie unterstützende Berufe, wie Hausservice und Küche, zur Verfügung.

## 5. Praxisbeispiele

---

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

Das Palliativteam des Hauses hat eine Broschüre speziell für Angehörige erstellt, in der mit einfachen, verständlichen Worten die Phasen des Sterbens beschrieben sind. Beeindruckend ist auch der Brauch, eine rote Rose auf das Bett der bzw. des Verstorbenen zu legen.

<b>Unterschrift der Zertifizierer/innen</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Ing. Franz Holzer	
Regina Maria Berger MSc	

<b>Freigabe durch die NQZ-Zertifizierungseinrichtung</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Mag. Johannes Wallner	
Mag. <sup>a</sup> Andrea Freisler-Traub	

<b>Datum Freigabe des Berichts:</b>	11.04.2019
-------------------------------------	------------

### **Anlage: Bericht zur Strukturqualität**

Die Beschreibung des Hauses Neustadt, 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.