



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Seniorenheim Franziskusschwestern (Linz)**  
**Konvent der Barmherzigen Brüder Linz**

**25.05.2018**

## Inhalt

---

<b>1. Zertifizierungsergebnis .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Allgemeine Informationen .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Besondere Merkmale des Hauses .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder .....</b>	<b>4</b>
4.1. Qualitätsfelder .....	4
4.2. Ergebnisfelder .....	8
<b>5. Praxisbeispiele .....</b>	<b>10</b>
<b>Anlage: Bericht zur Strukturqualität .....</b>	<b>11</b>

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Seniorenheim Franziskusschwestern hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Das Seniorenheim Franziskusschwestern liegt in der Nähe des Linzer Stadtzentrums in einer ruhigen Wohngegend. Es ist von Einfamilienhäusern und Gärten umgeben. Die Kongregation der Franziskusschwestern hat das Haus im Jahr 1975 eröffnet, der Orden der Barmherzigen Brüder hat es nach der Übernahme in den Jahren 2012 bis 2015 general-saniert. Es bietet derzeit 124 Menschen ein Zuhause. Für alle Bewohnerinnen und Bewohner stehen Einzelzimmer zur Verfügung.

Im Eingangsbereich befindet sich ein Kaffeehaus, das Montag bis Freitag Nachmittags geöffnet ist. Besonders attraktiv ist von hier aus der Blick in den Garten und auf die benachbarte Kirche St. Theresia. In den vier Obergeschoßen des Hauses gibt es jeweils einen großzügig gestalteten Wohnbereich für 30 bzw. 32 Bewohnerinnen und Bewohner. Im Wohnbereich wird gemeinsam gegessen, zudem finden dort auch Aktivitäten statt. Der angeschlossene breite Balkon lädt zum Verweilen im Freien ein. Die Küche im Wohnbereich können auch die Bewohnerinnen und Bewohner zum Zubereiten einfacher Speisen nutzen. Die breiten Gänge bieten viel Bewegungsraum und Sitzgruppen. Jeder Wohnbereich ist mit einem größeren Badezimmer ausgestattet, das viele Bewohnerinnen und Bewohner – zusätzlich zur Dusche im eigenen Zimmer – gerne für ihren gewohnten „Bade-tag“ nutzen.

Treppenhaus und Lift sind gut erreichbar. Eine Werkstatt für Bewohnerinnen und Bewohner im Keller, ein Raum für Friseurin und Fußpflege, eine Kapelle, ein Veranstaltungsraum und Gästezimmer ergänzen das Raumangebot.

Die Schwestern der Kongregation der Franziskusschwestern haben im Erdgeschoss ihren Wohnbereich. Sie prägen das Leben im Haus durch ihre seelsorgerische Tätigkeit (z.B. Gottesdienst, Krankensalbung, Unterstützung in der Palliative Care) und durch ihre Präsenz bei Festen.

In unmittelbarer Umgebung des Hauses befinden sich verschiedene Einkaufsmöglichkeiten.

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

---

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich am Psychobiografischen reaktivierenden Pflegemodell nach Prof. Erwin Böhm. Sie nutzen Informationen über die Biografien der Bewohnerinnen und Bewohner, um ihnen im Haus eine möglichst „normale“ häusliche Alltagserfahrung zu bieten. Die bisherige Umsetzung dieses Konzepts zeigt, dass bei den Bewohnerinnen und Bewohnern ein Mehr an Aktivität, Mobilität und sozialer Interaktion zu beobachten ist. So sind alle Mahlzeiten in Buffetform angerichtet. Jede Bewohnerin und jeder Bewohner holt sich das, was sie bzw. er essen möchte, selbst oder erhält dabei Unterstützung von Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern oder dem Personal.

Zusätzlich zu Angeboten des Hauses wie Singen, Nähstube, Werkstatt, Ausflügen und Gedächtnistraining lädt jeweils eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter in jedem Wohnbereich täglich zum Seniorinnen- und Seniorenklub ein. Je nach Interesse und Fähigkeiten gibt es ein buntes Programm aus Spielen, Gedächtnistraining, Musik, Erzählen, Beauty Salon und Plaudern.

Hausleiterin und Pflegedienstleiterin haben im Sinne des Leitsatzes „Gutes tun und es gut tun“ in den letzten Jahren im Haus Prozesse und Abläufe definiert und dies im internen Informationssystem ROXTRA für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zugänglich gemacht. Sie haben zudem einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess auf Basis der Selbstbewertung nach E-Qalin® eingeführt und die Führungsverantwortung der Wohnbereichsleitungen gestärkt, sodass direkt im Wohnbereich kompetente Ansprechpersonen für Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige und Personal präsent sind.

Die durchgeführten Befragungen bei Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zeigen hohe Zufriedenheitswerte mit Angebot, Information, Kommunikation und Kultur des Hauses.

## 4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

---

### 4.1. Qualitätsfelder

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

#### Fokus BEWOHNER/INNEN

##### - Autonomie

Im Seniorenheim Franziskusschwestern hat die Erhaltung der Selbstbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner hohen Stellenwert. Deshalb entschieden sich die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin, das Psychobiografische reaktivierende Pflegemodell von Prof. Erwin Böhm zu nutzen. Es wurde bisher in einem Wohnbereich umgesetzt. Die Bewohnerin bzw. der Bewohner entscheiden selbst, ob sie bzw. er am gemeinsamen Leben im Wohnbereich teilnehmen möchte. Im Wohnbereich achten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darauf, jene Aktivitäten und Ideen einzubringen, die den Bewohnerinnen und Bewohnern in Bezug auf Biografie, Wünsche und Bedürfnisse entsprechen. Eine Tagesstruktur gewährleisten die Mahlzeiten sowie die gemeinsamen Aktivitäten. Das Seniorenheim Franziskusschwestern ist ein offenes Haus. Jede Bewohnerin und jeder Bewohner kann es verlassen, wann sie bzw. er es möchte.

##### - Kommunikation

Auf wertschätzende Kommunikation und freundlichen Umgang wird im Haus sehr großer Wert gelegt. Angehörige sowie Bewohnerinnen und Bewohner erhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern jederzeit Auskunft zu ihren Fragen und Anliegen. Führungskräfte des Hauses stehen ebenfalls jederzeit als kompetente Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zur Verfügung. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen spezielle Kommunikationsmittel in der Kommunikation mit jenen Bewohnerinnen und Bewohnern, die Schwierig-

keiten haben, sich verbal auszudrücken (z.B. Initialberührungen, Symbolkärtchen). Beim Zusammenleben im Wohnbereich achtet das Personal darauf, dass alle Anwesenden miteinander in Kontakt kommen. Der Austausch wird u.a. beim gemeinsamen Essen, im Seniorinnen- und Seniorenklub und bei vielen anderen Aktivitäten gefördert.

- Heimeinzug

Die Hausleiterin informiert Interessentinnen, Interessenten und Angehörige umfassend über den Heimeinzug und die notwendigen administrativen Maßnahmen. Die Wohnbereichsleitung erstellt eine erste Planung für Pflege und Betreuung und stellt die neue Bewohnerin bzw. den neuen Bewohner im Wohnbereich vor. Nach vier bis sechs Wochen führt die Hausleiterin ein Gespräch mit der neuen Bewohnerin bzw. dem neuen Bewohner sowie den Angehörigen. Dabei wird auf den Einzug Rückschau gehalten. Gemeinsam werden Verbesserungen, Wünsche und Anliegen für den weiteren Aufenthalt besprochen.

- Tagesstruktur und Heimleben

In den Wohnbereichen des Hauses sind die Essenszeiten zwar klar definiert, dennoch besteht für die Bewohnerinnen und Bewohner die Möglichkeit, jederzeit Speisen zu bekommen bzw. diese alleine zu genießen. Neben dem – meist von allen gemeinsam eingenommenen – Mittagessen im Wohnbereich ist für viele Bewohnerinnen und Bewohner der Seniorinnen- und Seniorenklub in allen Wohnbereichen ab 17.30 Uhr ein täglicher Fixpunkt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gestalten diese Zeit je nach ihren Fähigkeiten und den Vorlieben der Bewohnerinnen und Bewohner. Bastelrunden, eine Werkstätte für Männer, eine neu eingerichtete Schneiderei, eine Singgruppe, Kochen, Ausflüge, Veranstaltungen und vieles mehr runden das Angebot im Haus ab. Der Hausleiterin ist es ein besonderes Anliegen, dass die Bewohnerinnen und Bewohner auch an Ereignissen in der Umgebung teilhaben können. So gibt es immer wieder Gruppen, die in die Innenstadt von Linz fahren, Einkaufszentren besuchen und an externen Veranstaltungen teilnehmen, wie zum Beispiel am „1. Linzer Demenzball“.

- Sterbebegleitung und Abschied

Das Seniorenheim Franziskusschwestern begleitet die Bewohnerinnen und Bewohner auch in ihrem letzten Lebensabschnitt individuell und achtsam. Wichtige Ziele sind Schmerzfreiheit sowie Begleitung und Unterstützung aller beteiligten Personen. Die Hausleiterin bietet Ethik-Gespräche gemeinsam mit Bewohnerinnen, Bewohnern, Angehörigen, Ärztinnen, Ärzten, Psychologinnen und Psychologen oder Palliativmedizinerinnen und Palliativmedizinern sowie Pflegekräften an, um die Betreuungssituation zu klären, Entscheidungen vorzubereiten und Lösungen zu erarbeiten. Die geistlichen Schwestern im Haus unterstützen und begleiten die Bewohnerinnen und Bewohner im Leben und im Sterben.

## **Fokus MITARBEITER/INNEN**

- Führung und Partizipation

Die umfassenden Führungsgrundsätze des Trägers, des Ordens der Barmherzigen Brüder, verpflichten die Führungskräfte im Haus zu Qualität, Respekt, Verantwortung und Spiritualität. Dies wird mit dem Grundsatz „Gutes tun und es gut tun“ auf den Punkt gebracht. Regelmäßige Besprechungen sowie Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche sorgen für umfassende Information und Kommunikation zwischen den verschiedenen Bereichen des Hauses, wie Wohnbereiche, Küche, Reinigung und Verwaltung. Mitarbeiterinnen und

Mitarbeiter arbeiten in Arbeitsgruppen bei der Erstellung von Abläufen und Prozessen mit. Dies erfolgt auch bei der Selbstbewertung nach E-Qalin®.

- Zusammenarbeit

Hausleiterin und Pflegedienstleiterin kommunizieren regelmäßig mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in deren Bereichen. Via Intranet haben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Zugriff auf alle Richtlinien, Ablaufbeschreibungen, Checklisten und Konzepte. Im Wohnbereich arbeiten alle Berufsgruppen zusammen und gestalten mit den Bewohnerinnen und Bewohnern den Tag. Einige Ehrenamtliche, geistliche Schwestern, Zivildienstler, anerkannte Flüchtlinge, Schülerinnen und Schüler verstärken die Teams im Haus und bringen ihre Fähigkeiten ein.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die Führungskräfte im Haus achten auf einen ausgewogenen und zielgerichteten Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf Basis ihrer Qualifikationen. Sie berücksichtigen besondere Fähigkeiten, aber auch Wünsche, und beziehen diese in die Personaleinsatzplanung mit ein. Durch eine ausgewogene Dienstplangestaltung fördern die Führungskräfte die Work-Life-Balance der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Eine Liste mit besonderen persönlichen Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bietet zusätzliche Hilfestellung, um größtmögliche Abwechslung für die Bewohnerinnen und Bewohner beim täglichen Seniorinnen -und Seniorenklub zu erreichen. Das im Haus in einem Wohnbereich bereits erfolgreich angewandte Psychobiografische reaktivierende Pflegemodell nach Prof. Erwin Böhm wird auch in der Fortbildungsplanung berücksichtigt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind somit für dessen Einführung in den anderen Wohnbereichen des Hauses gut vorbereitet.

## Fokus FÜHRUNG

- Organisation

Im Seniorenheim Franziskusschwestern gibt es definierte Zuständigkeiten und Aufgabenbeschreibungen für Pflege und Hauswirtschaft. Das Organigramm zeigt die Zuständigkeiten von Hausleiterin und Pflegedienstleiterin auf. Die Einführung der Funktion der Wohnbereichsleitung hat die Führungsverantwortung im Haus auf mehrere Personen aufgeteilt. Dies stellt für Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die direkte Verfügbarkeit verantwortlicher Ansprechpartnerinnen und -partner vor Ort sicher.

- Prozessmanagement

Im Haus sind viele Prozesse durchgehend beschrieben und dokumentiert. Das Prozessmanagement basiert einerseits auf strukturierten Vorgaben der Ordensprovinz, andererseits auf hausinternen Prozessbeschreibungen, die für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Intranet zugänglich sind. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter empfinden die vorhandenen Konzepte, Richtlinien, Standards und Checklisten nach Beobachtungen des Zertifizierungsteams als wichtige Unterstützung im Arbeitsalltag. Die Hausleiterin sowie die Pflegedienstleiterin evaluieren die verschiedenen Prozesse im Haus mittels E-Qalin® Selbstbewertung, Zufriedenheitsbefragungen, Besprechungen und persönlichen Gesprächen. Sie leiten daraus Verbesserungsmaßnahmen ab und ändern bei Bedarf die dafür erarbeiteten Prozessbeschreibungen.

#### - Personalmanagement

Hausleiterin und Pflegedienstleiterin achten auf eine ausgewogene Zusammenstellung der Teams in allen Bereichen des Hauses. Den von der Hausleiterin ermittelten Personalbedarf genehmigt der Träger. Die Hausleiterin teilt je nach Bedarf die jeweiligen Fachkräfte zu. Die Führungskräfte achten bereits bei den Praktikantinnen und Praktikanten darauf, ob diese sich als neue Mitarbeiterin bzw. neuer Mitarbeiter eignen und sich ins Team integrieren können. Der Dienstantritt ist gut strukturiert. Neue Kolleginnen und Kollegen erhalten ausreichend Zeit, um alle notwendigen Informationen aufzunehmen und sich mit den spezifischen Gegebenheiten des Wohnbereichs vertraut zu machen. Die Hausleiterin führt mit allen neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach ca. einem Monat ein Gespräch. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ihren Dienst im Haus beenden, besprechen in einem Abschlussgespräch ihre Anliegen bzw. Verbesserungsvorschläge mit der jeweiligen Führungskraft. Eine gute Zusammenarbeit bzw. ausgezeichnete Kontakte zu den Ausbildungszentren in der Umgebung erleichtern die Bemühungen der Führungskräfte, die erfolgreiche Personalpolitik im Haus weiterzuführen.

#### - Mitarbeiter/innenführung

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten Orientierung und Begleitung durch die Führungskräfte und schätzen diese als Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner. Die Wohnbereichsleitungen sind verantwortlich für das Geschehen in ihrem Wohnbereich – und somit sowohl für Bewohnerinnen, Bewohner und Angehörige als auch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das jährliche Gespräch mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dient als Möglichkeit zu gegenseitiger Rückmeldung sowie zur Vereinbarung von Zielen und Entwicklungsbedarf. Regelmäßige Besprechungen sorgen für Austausch und Informationsweitergabe.

### Fokus UMFELD

#### - Angehörige und Besucher/innen

Angehörige von Bewohnerinnen und Bewohnern des Seniorenheim Franziskusschwestern fühlen sich nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams vom ersten Moment an gut integriert. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter pflegen einen guten Kontakt zu ihnen und bemühen sich, Wünsche nach Möglichkeit zu erfüllen. Von der Erstinformation bis zum Auszug erhalten die Angehörigen sämtliche Informationen, die sie benötigen. Die Führungskräfte forcieren die Einbindung der Angehörigen bei Veranstaltungen und Feiern sowie in den Alltag der Wohnbereiche. Dank der guten Einbindung der Angehörigen betätigen sich diese teilweise auch ehrenamtlich im Haus. Angehörige nehmen an ethischen Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechungen mit Pflegepersonen, Ärztinnen und Ärzten sowie Bewohnerinnen und Bewohnern teil. Gerne treffen sich Angehörige mit den im Haus lebenden Bewohnerinnen und Bewohnern im Kaffeehaus.

### Fokus LERNENDE ORGANISATION

#### - Verbesserungsmanagement

Die Hausleiterin hat das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® eingeführt und bereits eine Selbstbewertung mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern abgeschlossen. Im Rah-



men der Selbstbewertung erarbeiteten diese Verbesserungsvorschläge, welche die Hausleiterin im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses mit den jeweils zuständigen Personen im Haus bearbeitet. Darin fließen auch Vorschläge und Maßnahmen aus Befragungen ein. Die Verantwortlichen im Haus zeigen sich gegenüber Vorschlägen und Rückmeldungen offen.

- Aus-/Fort- und Weiterbildung

Der Hausleiterin sind gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Anliegen. Der hausinterne Fortbildungskalender, kombiniert mit den Fortbildungsangeboten der Ordensprovinz, bietet ein breites Spektrum an Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Führungskräfte achten auf die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und berücksichtigen die Fortbildungswünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Jahresplanung. Jährliche Schulungen, etwa zu Hygiene, Reanimation oder Brandschutz, bietet die Hausleiterin im Haus an.

Die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin arbeiten gemeinsam mit den Wohnbereichsleitungen an der Einführung und Umsetzung des Psychobiografisch reaktivierenden Pflegemodells nach Prof. Erwin Böhm im gesamten Haus. Das entwickelte Fortbildungskonzept ermöglicht, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die dafür notwendigen Fortbildungen absolvieren können.

## 4.2. Ergebnisfelder

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

### Fokus BEWOHNER/INNEN

- Kommunikation

Die Tätigkeit von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist ein wichtiger Bestandteil der Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner. Er trägt wesentlich zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner bei. Eine Verwaltungsmitarbeiterin erhebt derzeit die Kennzahl „Betreuungsintensität durch Ehrenamtliche“. Diese wird in Betreuungsstunden pro Bewohnerin bzw. Bewohner und Jahr erfasst. Die Hausleiterin analysiert die Werte und leitet daraus Maßnahmen für Gewinnung und Einsatz ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ab.

- Tagesstruktur und Heimleben

Die „Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner“ ist eine wichtige Kennzahl zur Bewertung der Lebensqualität im Haus. Eine durch ein externes Beratungsinstitut durchgeführte Befragung unter den Bewohnerinnen und Bewohnern gibt darüber Aufschluss. Ausgenommen von der Befragung sind Bewohnerinnen und Bewohner mit einer dementiellen Erkrankung, einer schweren psychischen Erkrankung sowie jene, die aufgrund einer gleichzeitigen Seh- und Hörbehinderung nicht befragt werden können. Eine Studentin der Fachhochschule Linz unterstützt Bewohnerinnen und Bewohner, die den Fragebogen nicht selbstständig ausfüllen können. Analyse und Steuerung erfolgen durch die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin unter Einbeziehung der Führungskräfte der Wohnbereiche.



- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Pflegevisite stellt sicher, dass die individuelle Pflege und Betreuung optimal an die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner angepasst ist. Sie dient der Evaluierung der Pflege und ist Gegenstand der Zufriedenheitserhebung unter den Bewohnerinnen und Bewohnern. Die Pflegedienstleiterin erfasst die Anzahl der durchgeführten Pflegevisiten in einer Tabelle und definiert den Soll-Wert der Kennzahl für das Jahr. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten nach der Visite eine Rückmeldung von der die Visite durchführenden Person.

## **Fokus MITARBEITER/INNEN**

- Führung und Partizipation

Die Kennzahl „Leadershipindex“ gibt Auskunft über die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Führungskräften des Hauses. Ein externes Beratungsinstitut führt die Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mittels standardisiertem Fragebogen durch. Aus den verschiedenen Fragen zum Thema Führung ergibt sich der Leadershipindex als Mittelwert. Die Hausleiterin analysiert gemeinsam mit allen Führungskräften des Hauses das Ergebnis. Daraus resultierende Steuerungsmaßnahmen werden systematisch erarbeitet (Leitlinie „Abhandlung Verbesserungsmaßnahmen“).

- Arbeitsplatzgestaltung

Eine ausgewogene Work-Life-Balance der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat Einfluss auf Zusammenarbeit und Beziehungskultur mit den Bewohnerinnen und Bewohnern. Die Kennzahl "Vereinbarkeit Beruf und Privatleben" gibt an, wie sehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erleben, dass sie Beruf und Privatleben gut vereinbaren können. Ein externes Beratungsinstitut führt alle drei Jahre eine Befragung mit einem standardisierten Fragebogen durch. Aus den Rückmeldungen ermittelt das Institut für die Hausleiterin die Kennzahl.

## **Fokus FÜHRUNG**

- Prozessmanagement

Die Kennzahl "Anzahl der Beschwerden" beschreibt die Anzahl der bei den Führungskräften eingegangenen Beschwerden von Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie von Ärztinnen und Ärzten. Die Hausleiterin erfasst die Beschwerden in einer Liste und ermittelt die Kennzahl.

- Finanzressourcen

Mit der Kennzahl „Auslastungsgrad“ ermittelt die Hausleiterin, zu wieviel Prozent die verfügbaren Zimmer für Bewohnerinnen und Bewohner pro Jahr vergeben sind. Die Kennzahl berechnet sich aus den maximal möglichen Bewohntagen und den tatsächlichen Bewohntagen pro Jahr. Das Ergebnis ist in Prozent angegeben. Die Kennzahl dient der Steuerung des Personalplans und der Sicherung des wirtschaftlichen Erfolges des Hauses. Ausreichend vorhandenes, qualifiziertes Personal ist wichtige Voraussetzung für die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

- Personalmanagement

Die Hausleiterin ermittelt die Kennzahl „Urlaubskonsumationsquote in der Pflege“. Diese umfasst alle konsumierten Urlaubstage im Verhältnis zu den Gesamturlaubstagen im Pflegebereich. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter benötigen Auszeiten zur Regeneration und Erholung, um Bewohnerinnen und Bewohner kontinuierlich gut begleiten zu können. Die Kennzahl misst die Wirkung der in der Leitlinie zum Urlaubsverbrauch festgelegten Maßnahmen.

### Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Eine Kennzahl beschreibt die Gesamtzufriedenheit der Angehörigen mit den Leistungen, die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Seniorenheim Franziskusschwestern erbracht werden. Ein externes Beratungsinstitut führt die Befragung der Angehörigen durch. Die Hausleiterin analysiert die Ergebnisse gemeinsam mit der Pflegedienstleiterin und erarbeitet die Steuerungsmaßnahmen halbjährlich im Zuge der Strategieplanung.

### Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-/Fort- und Weiterbildung

Die Kennzahl „Förderung von Bildung“ wird im Zuge der Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch ein externes Beratungsinstitut erhoben. Sie gibt an, wie stark die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Bildungsangebot als Unterstützung für ihre Arbeitsaufgaben wahrnehmen. Die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin analysieren das Ergebnis der Befragung. Die Führungskräfte erarbeiten Verbesserungsvorschläge und berücksichtigen Wünsche und Vorschläge bei der Planung der Fortbildungen für das Folgejahr.

## 5. Praxisbeispiele

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







### **Ethische Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechung**

Zu ethischen Fragestellungen in der Betreuungssituation lädt die Hausleiterin die Bewohnerin bzw. den Bewohner, ihre bzw. seine Angehörigen, die Wohnbereichsleitung, die Psychologin bzw. den Psychologen oder die Palliativmedizinerin bzw. den Palliativmediziner zu einem gemeinsamen Gespräch ein. Anlass kann z.B. der Einsatz einer medizinisch-therapeutischen Maßnahme (PEG-Sonde, Infusion etc.) oder die Ablehnung einer therapeutischen Maßnahme durch Bewohnerin oder Bewohner sein.

### **Seniorinnen- und Seniorenklub**

Täglich lädt je eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter eines Wohnbereichs zu einem Seniorinnen- und Seniorenklub ab 17.30 Uhr im Wohnbereich ein. Mappen mit verschiedensten

Vorschlägen für die Gestaltung des Seniorinnen- und Seniorenklubs liegen in den Wohnbereichen auf. Daraus können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter je nach ihren Fähigkeiten und den Vorlieben der Bewohnerinnen und Bewohner Ideen umsetzen. Im Dienstplan ist dieser Dienst als eigener Dienstplantyp erkennbar.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur										
Mag. <sup>a</sup> (FH) Christine Hintermayer	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;"></td> <td><b>Unterzeichner</b></td> <td>Christine Maria Hintermayer</td> </tr> <tr> <td><b>Datum/Zeit-UTC</b></td> <td>2018-09-11T11:43:22+02:00</td> </tr> <tr> <td><b>Prüfinformation</b></td> <td>Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a></td> </tr> <tr> <td><b>Hinweis</b></td> <td colspan="2">Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.</td> </tr> </table>		<b>Unterzeichner</b>	Christine Maria Hintermayer	<b>Datum/Zeit-UTC</b>	2018-09-11T11:43:22+02:00	<b>Prüfinformation</b>	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a>	<b>Hinweis</b>	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.	
	<b>Unterzeichner</b>		Christine Maria Hintermayer								
	<b>Datum/Zeit-UTC</b>		2018-09-11T11:43:22+02:00								
	<b>Prüfinformation</b>	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a>									
<b>Hinweis</b>	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.										
Norbert Loschko	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;"></td> <td><b>Unterzeichner</b></td> <td>Norbert Loschko</td> </tr> <tr> <td><b>Datum/Zeit-UTC</b></td> <td>2018-09-12T09:29:39+02:00</td> </tr> <tr> <td><b>Prüfinformation</b></td> <td>Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a></td> </tr> <tr> <td><b>Hinweis</b></td> <td colspan="2">Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.</td> </tr> </table>		<b>Unterzeichner</b>	Norbert Loschko	<b>Datum/Zeit-UTC</b>	2018-09-12T09:29:39+02:00	<b>Prüfinformation</b>	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a>	<b>Hinweis</b>	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.	
	<b>Unterzeichner</b>		Norbert Loschko								
	<b>Datum/Zeit-UTC</b>		2018-09-12T09:29:39+02:00								
	<b>Prüfinformation</b>	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a>									
<b>Hinweis</b>	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.										

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

<b>Datum Freigabe des Berichts:</b>	26.7.2018
-------------------------------------	-----------

### Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Seniorenheim Franziskusschwestern 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.