



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Seniorenheim Wörgl**  
**Stadtgemeinde Wörgl**

**07.08.2020**

## Inhalt

---

<b>1. Zertifizierungsergebnis .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Allgemeine Informationen .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Besondere Merkmale des Hauses .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder .....</b>	<b>4</b>
4.1. Qualitätsfelder .....	4
4.2. Ergebnisfelder .....	10

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Seniorenheim Wörgl hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Das Seniorenheim Wörgl bietet 140 Seniorinnen und Senioren Platz zum Wohnen. Die Stadt Wörgl hat als Träger das Haus 2003 am Standort des ehemaligen Krankenhauses in zentraler Lage errichtet. Im Gebäudekomplex, in welchem das Seniorenheim situiert ist, befindet sich auch ein Gesundheitszentrum mit Arztpraxen sowie das Tageszentrum für Seniorinnen und Senioren, welches der Gesundheits- und Sozialsprengel betreibt. Die zentrale Lage des Hauses bietet eine gute Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel und eine gute Erreichbarkeit von Geschäften und Banken. Ein Park mit Biotop und vielen Sitzmöglichkeiten lädt zum Verweilen ein.

Die 140 Betreuungsplätze verteilen sich auf vier Wohnebenen. Es stehen überwiegend Einpersonenzimmer zur Verfügung. Diese sind großräumig angelegt und können von Bewohnerinnen und Bewohnern individuell eingerichtet werden.

Auf jeder Wohnebene befinden sich jeweils zwei Aufenthaltsbereiche mit Küchenblock sowie Wohn- und Rückzugsmöglichkeiten. Für Raucherinnen und Raucher gibt es in jeder Wohnebene einen eigenen Raucherbereich. Die Gänge sowie die Aufenthaltsbereiche sind geschmackvoll mit vielen Bildern, Fotos und Gegenständen dekoriert. Viele Ausstellungsstücke sind persönliche Erinnerungsstücke von Bewohnerinnen und Bewohnern und stellen einen direkten Bezug zu ihrer individuellen Lebensgeschichte her. Dies fördert das Wohlfühlen und die Orientierung der Bewohnerinnen und Bewohner.

Einen zentralen Treffpunkt für Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige sowie Besucherinnen und Besucher bildet im Erdgeschoß der offen gestaltete Speise- und Veranstaltungsbereich, in welchen auch ein hauseigenes Café integriert ist. Das Angebot eines Mittagstisches für Seniorinnen und Senioren sowie die Zusammenarbeit mit Kindergärten, Schulen und Vereinen aus Wörgl öffnen das Haus für die Bevölkerung und verbindet die Generationen.

Individualität und Bedürfnisorientierung bilden die Basis der Betreuung und Pflege im Seniorenheim Wörgl. Das Integrative Pflegekonzept nach Riedl (IPK) orientiert sich an der Biografie mit den individuellen Lebensgeschichten der Bewohnerinnen und Bewohner. Das Seniorenheim Wörgl soll ein zu Hause sein, wo Bewohnerinnen und Bewohner möglichst selbst bestimmen können, wie sie leben möchten. Durch die Zusammenarbeit mit verschiedenen Partnerinnen und Partnern, wie z.B. Schulen und Kindergärten, fördern die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den generationenübergreifenden Kontakt.

E-Qalin® ist seit 2014 im Seniorenheim Wörgl als Qualitätsmanagementsystem implementiert. Regelmäßige Selbstbewertungen und der kontinuierliche Verbesserungsprozess KVP sichern die fortlaufende Weiterentwicklung. Das Seniorenheim Wörgl lässt sich erstmalig durch das NQZ fremdbewerten.

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

---

Für Bewohnerinnen und Bewohner mit erheblichen kognitiven Einschränkungen gibt es das hausinterne Angebot der Wohnstube. Hier finden bis zu acht Bewohnerinnen und Bewohner werktags eine an sie angepasste Tagesstruktur. In der Wohnstube kochen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gemeinsam mit den Bewohnerinnen und Bewohnern. Nach gemeinsamen, an die Bedürfnisse und Fähigkeiten der Bewohnerinnen und Bewohner angepassten Aktivitäten haben die Bewohnerinnen und Bewohner auch ausreichend Zeit zu rasten.

Der große Garten des Hauses grenzt unmittelbar an eine öffentliche Parkanlage. Diese wird für verschiedene, u.a. von der Stadt Wörgl initiierte Veranstaltungen genutzt. So bieten regelmäßige Platzkonzerte im Sommer oder der Weihnachtsmarkt in der Adventszeit für Bewohnerinnen und Bewohner die Möglichkeit, sich ins gesellschaftliche Stadtleben zu integrieren.

Die von der Stadtgemeinde Wörgl angestellte Ehrenamtskoordinatorin ist Ansprechperson für die über 100 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Seniorenheim Wörgl eine hohe Anzahl an Stunden ehrenamtlich den Bewohnerinnen und Bewohnern zur Verfügung stellen. Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bieten für die Bewohnerinnen und Bewohner Kontakt nach außen und sorgen für Abwechslung und Zerstreuung. Das Büro der Ehrenamtskoordinatorin befindet sich im Seniorenheim. Sie ist dadurch gut in verschiedene Besprechungssettings integriert. Dadurch können die Verantwortlichen des Hauses und auch die Ehrenamtskoordinatorin rasch auf Wünsche der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingehen.

### **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

Das Integrative Pflegekonzept (IPK Riedl) dient im Seniorenheim Wörgl als Grundlage zur Orientierung auf Biografie und Lebensstil. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege legen den Fokus auf eine zeitnahe Sammlung lebensgeschichtlicher Informationen, um möglichst rasch nach dem Einzug einer Bewohnerin bzw. eines Bewohners auf deren individuelle Bedürfnisse und Gewohnheiten eingehen zu können. Dabei erstellen sie auch eine Essbiografie, welche die individuelle Ess- und Trinkkultur berücksichtigt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich bei der Gestaltung des umfangreichen und vielseitigen Beschäftigungsprogramms an der Lebensgeschichte der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Bewohnerinnen und Bewohner haben u.a. mittels Befragungen, dem

Heimbeirat oder durch das Beschwerdemanagement die Möglichkeit, Rückmeldung zu ihrer Zufriedenheit zu geben.

- Autonomie

Im Seniorenheim Wörgl unterstützen die Mitarbeitenden die Bewohnerinnen und Bewohner dabei, bestmöglich autonom zu leben. Als inhaltliche Leitschnur dient das Integrative Pflegekonzept (IPK) Riedl. Die Verantwortlichen legen entsprechend dem Konzept besonderes Augenmerk auf die Biografiearbeit mit den Bewohnerinnen und Bewohnern. Unabhängig vom Funktionsbereich erhalten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Basisschulung zum Integrativen Pflegekonzept. Über eine individuelle Betreuungs- und Pflegeplanung sichern die Gesundheits- und Krankenpflegepersonen, dass den Wünschen, Vorlieben und dem Willen der Bewohnerinnen und Bewohner entsprochen wird. Die Bewohnerinnen und Bewohner sind eingeladen, ihre Zimmer so persönlich wie möglich zu gestalten und auch lieb gewonnene Möbel oder Ziergegenstände mitzubringen. Die Mitarbeitenden respektieren die Privatsphäre der Bewohnerinnen und Bewohner und deren Zimmer als privaten Rückzugsort. Seitens der Mitarbeitenden herrscht ein hohes Bewusstsein für das Thema der freiheitsbeschränkenden Maßnahmen. Die Wohnbereichsleiterinnen suchen vor jeder freiheitsbeschränkenden Maßnahme mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach gelinderen Mitteln. Im Haus gibt es einen Heimbeirat, der sich aus Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Angehörigen zusammensetzt. Seine Mitglieder haben stets ein offenes Ohr für die Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörigen.

- Tagesstruktur und Heimleben

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Seniorenheim Wörgl ist es ein Anliegen, dass Bewohnerinnen und Bewohner ihren gewohnten Tagesablauf von zuhause und damit ihre Alltagsnormalität leben können. Sie begleiten, betreuen und pflegen die Bewohnerinnen und Bewohner möglichst individuell, angepasst an ihren früheren Tagesablauf. Persönliche Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner halten Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen in der Pflege- und Betreuungsplanung fest, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berücksichtigen diese im Alltag. Der Tagesrhythmus richtet sich nach den Bewohnerinnen und Bewohnern, sie bestimmen, wann sie aufstehen oder ins Bett gehen. Die Bewohnerinnen und Bewohner können beim Frühstück von einem Buffet auswählen; das Mittagessen können sie im Speisesaal im Erdgeschoss, im Wohnbereich oder im Zimmer einnehmen. Der Speisesaal dient als hausübergreifender Treffpunkt der Bewohnerinnen und Bewohner. Jahreszeitliche Programme, tägliche Gruppenaktivitäten, Therapiestunden sowie individuelle alltagsnahe Tätigkeiten im Wohnbereich sorgen für Abwechslung. Bewohnerinnen und Bewohner können sich entsprechend ihrer Interessen und Fähigkeiten im Alltag einbringen. Alle Mitarbeitenden von Verwaltung über Therapie bis zur Pflege tragen hausübergreifende sowie bewohnerinnen- und bewohnerbezogene Termine und Veranstaltungen in einen Ressourcenplaner ein. Dieser bietet so einen Überblick über den Tagesablauf der einzelnen Bewohnerinnen und Bewohner bzw. des Hauses gesamt.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Im Seniorenheim Wörgl hat die ressourcenorientierte Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner hohe Priorität. In monatlichen Besprechungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller Funktionsbereiche halten die Führungskräfte organisatorische Termine des Hauses, therapeutische Termine der Bewohnerinnen und

Bewohner sowie geplante Veranstaltungen im Haus fest und dokumentieren diese im elektronischen Terminplaner. Innerhalb der ersten neun Wochen nach Einzug einer Bewohnerin bzw. eines Bewohners sollen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach den Vorgaben des Integrativen Pflegekonzepts (IPK) Riedl möglichst viele lebensgeschichtliche Informationen sammeln und elektronisch verschriftlichen. Die Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen erstellen aufgrund der Biografie für jede Bewohnerin und jeden Bewohner eine individuelle Pflegeplanung. Physiotherapeutische Interventionen und Trainings der Alltagskompetenzen (im Sinne einer Ergotherapie) sind in die Planung miteingebunden. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege nutzen zur raschen und kontinuierlichen Informationsweitergabe Intranet/Email. Der Heimbeirat trifft sich mindestens quartalsweise. Die Führungskräfte binden ihn in Entscheidungen ein. Anonyme schriftliche Befragungen und persönliche Gespräche nutzen die Führungskräfte, um regelmäßig Feedback von Angehörigen sowie von Bewohnerinnen und Bewohnern einzuholen. Die Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegefachkräfte evaluieren in regelmäßigen Abständen die Pflegeplanung auf deren Aktualität.

#### - Ortsveränderung

Das Seniorenheim Wörgl hat den Anspruch, das Zuhause der Bewohnerinnen und Bewohner zu sein. Ortswechsel wie den Heimeinzug oder einen Transfer ins Krankenhaus planen die Verantwortlichen sorgfältig und setzen diesen dann entsprechend vorliegender Checklisten um. Ein Umzug innerhalb des Hauses erfolgt nur nach Rücksprache mit dem Pflegedienstleiter und wenn der Umzug mehr Lebensqualität für die Bewohnerin bzw. den Bewohner in Aussicht stellt. Ortswechsel innerhalb des Hauses während des Tages sind vielfach möglich. Bewohnerinnen und Bewohner ohne größere Mobilitätseinschränkungen bewegen sich frei im und außerhalb des Hauses. Bewohnerinnen und Bewohnern mit hohen Mobilitätseinschränkungen ermöglichen die Mitarbeitenden einen gewünschten Ortswechsel, z.B. vom Zimmer in den Wohnbereich, auf die Terrasse, zu einer Aktivität, ins Kaffeehaus. Müssen Bewohnerinnen und Bewohner ins Krankenhaus, so bereiten die Wohnbereichsleitungen den Transfer organisatorisch vor. Sie kontaktieren vorab das Krankenhaus und halten während des Aufenthalts Kontakt mit den Ansprechpersonen im Krankenhaus. Jeden Krankenhaustransfer und -aufenthalt reflektieren die Führungskräfte in der Teambesprechung mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

#### - Sterbebegleitung und Abschied

Sterbebegleitung und Abschied haben im Seniorenheim Wörgl eine hohe Bedeutung. Regelungen und Checklisten dienen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Orientierung, um den Bewohnerinnen und Bewohnern die letzte Lebensphase möglichst qualitativ zu gestalten. Es gibt eine Zusammenarbeit mit dem mobilen Palliativteam, dem ehrenamtlichen Hospizteam und der Ehrenamtskoordinatorin. Alle Beteiligten führen im Vorfeld Gespräche zum Thema individuelle und bedürfnisorientierte Sterbebegleitung. In der Schmerztherapie gibt es eine enge Zusammenarbeit zwischen den Hausärztinnen und Hausärzten und den Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen im Haus. Individuelle Wünsche wie z.B. Krankensalbung, Wunschkost, Anwesenheit von Angehörigen, beruhigende bzw. entspannende Waschungen und Aromatherapie werden angeboten und umgesetzt. Angehörige können nach Wunsch rund um die Uhr bei ihrem Familienmitglied bleiben. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege setzen auch nach Eintritt des Todes der Bewohnerin bzw. des Bewohners individuelle rituelle Wünsche, z.B.

Rosenkranz beten, Trauerecke, um. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können Supervisionen in Anspruch nehmen.

## **Fokus MITARBEITER/INNEN**

### - Zusammenarbeit

Die Verantwortlichen setzen im Seniorenheim Wörgl eine Vielzahl von Maßnahmen zur Gestaltung der Zusammenarbeit. Es gibt einen Einarbeitungskatalog für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Auch erhalten sie in der Einarbeitungszeit eine Kollegin bzw. einen Kollegen zur Seite gestellt, die/der ihnen Orientierung in den ersten Wochen gibt. Das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterfördergespräch ermöglicht ein Feedback zwischen Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter und Führungskraft. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten von den Führungskräften regelmäßige Informationen zu Terminen über wichtige interdisziplinäre Veranstaltungen, wie z.B. interdisziplinäres Jour Fixe, Teamsitzungen für die jeweiligen Funktionsbereiche, Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiteressen, Betriebsausflug, Weihnachtsfeier und den Veranstaltungsplan für Veranstaltungen im Haus. Die Führungskräfte akzeptieren und berücksichtigen interkulturelle Gewohnheiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. So können z.B. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter religiöse Bekleidungs-gewohnheiten beibehalten. Im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses können alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ideen und Anregungen einbringen. Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben bei den monatlich geplanten Treffen die Möglichkeit, der Ehrenamtskoordinatorin Rückmeldungen zu geben.

### - Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die Führungskräfte setzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihrer Qualifikation und ihrer individuellen Fähigkeiten im Sinne der bestmöglichen Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner ein. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können Spezialaufgaben entsprechend ihrer Interessen und Fähigkeiten übernehmen und sich an Projekten unabhängig von ihrer beruflichen Qualifikation beteiligen. So setzt eine Mitarbeiterin ihre Fähigkeiten, die sie als Glasfacharbeiterin erworben hat, nun in der Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner ein. Andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter übernehmen Aufgaben im Wundmanagement, in der Dekoration, Patisserie, Facebook und Instagram etc. Der Einsatz der Mitarbeitenden orientiert sich an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Wohnbereichsleitungen passen den Dienstplan individuell an. So planen sie z.B. im Sommer mehr Frühdienste, weil zu dieser Zeit mehr Bewohnerinnen und Bewohner früher aufstehen. Die Führungskräfte sichern über Einarbeitungskataloge und Stellenbeschreibungen den zielgerichteten Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können über verschiedene Kanäle, z.B. das jährliche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterfördergespräch, Zufriedenheitsbefragungen, Rückmeldungen zum Arbeitseinsatz geben.

### - Arbeitsplatzgestaltung

Den Führungskräften im Seniorenheim Wörgl ist es ein Anliegen, dass sich neben den Bewohnerinnen und Bewohnern auch die Mitarbeitenden im Haus wohlfühlen und gerne zur Arbeit kommen. Über eine Vielzahl an Maßnahmen, z.B. Pflegehilfsmittel, Kinästhetikschulungen, Supervision, Infrarotstühle, Yoga, gesunde Jause, täglich frisch gepresste Säfte etc., sichern die Führungskräfte die physische und psychische Gesundheit der Mitarbeitenden. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stehen im Haus

verschiedene Aufenthaltsräume sowie eine eigene Terrasse für Pausen und Rückzug zur Verfügung. Sie können sich mit ihren Interessen und Fähigkeiten auch abseits der beruflichen Tätigkeit im Haus einbringen, so unterstützt z.B. eine Mitarbeiterin der Verwaltung beim gemeinsamen Brotbacken für das Sommerfest. So ergeben sich vielfältige Möglichkeiten, den Alltag im Haus mit und für die Bewohnerinnen und Bewohner mitzugestalten. Die Mitarbeitenden haben verschiedene Gelegenheiten, Rückmeldungen zum Alltag und den Arbeitsabläufen im Haus zu geben und wirken so an der Gestaltung ihres Arbeitsplatzes mit.

## Fokus FÜHRUNG

### - Qualität

E-Qalin® ist seit 2014 im Seniorenheim Wörgl als Qualitätsmanagementsystem implementiert. Regelmäßige Selbstbewertungen und der kontinuierliche Verbesserungsprozess sind geplant und werden umgesetzt. Arbeitsabläufe, Dokumente sowie Checklisten zur Sicherung der Qualität sind in einem Organisationshandbuch erfasst. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben elektronischen Zugang zu diesen Unterlagen. Verantwortungen zu verschiedenen Aufgabenbereichen wie z.B. HACCP, E-Qalin®, Wundmanagement, Hygiene sind definiert. Befragungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Angehörigen finden regelmäßig statt. Eine hausinterne Arbeitsgruppe trifft sich alle vier bis acht Wochen, um Verbesserungsmaßnahmen aus dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu bearbeiten. Eine externe Hygienefachkraft evaluiert jährlich die Hygienestandards im Haus. Heimanwaltschaft, Bewohnerinnen- und Bewohnervertretung sowie Vertreterinnen und Vertreter der Bezirkshauptmannschaft und des Amtes der Tiroler Landesregierung führen regelmäßige Kontrollbesuche im Seniorenheim Wörgl durch. Anlässlich der E-Qalin® Selbstbewertung und des NQZs evaluieren die Verantwortlichen regelmäßig sämtliche Unterlagen zur Ablauforganisation.

### - Organisation

Die Aufbau- und Ablauforganisation sind im Organisationshandbuch mit Organigrammen, Prozessbeschreibungen, Checklisten usw. verschriftlicht. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen die im Haus festgelegten Strukturen und Prozesse. Das Beschwerdemanagement ist klar geregelt. Die Führungskräfte stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Haus jederzeit für Gespräche zur Verfügung. Der Hausleiter, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung sowie die Qualitätsbeauftragte evaluieren jährlich die Dokumente des Organisationshandbuches auf deren Aktualität.

### - Mitarbeiter/innenführung

Die Führung im Seniorenheim Wörgl ist geprägt von den Werten des Miteinanders und einer aktiv gelebten Feedbackkultur. Haus- und Pflegedienstleiter arbeiten nach dem Modell der dualen Führung. Entscheidungen treffen sie im Vier-Augen Prinzip. Dies sichert eine gegenseitige Reflexion und Evaluation. Den Führungskräften ist eine offene Kommunikationskultur wichtig, daher bieten sie verschiedene Formen des kommunikativen Austausches an, z.B. Teambesprechungen in den verschiedenen Bereichen, zweimal jährlich eine Jause mit dem Team der Reinigung und einmal im Jahr einen interkulturellen Themenabend für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie schätzen Diversität im Haus als Ressource. Zur Führung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



nutzen die Führungskräfte Leitbild, Stellenbeschreibungen, Organigramm, diverse Standards und Checklisten sowie laufende Schulungen in allen Bereichen. So stellen sie eine qualitätsorientierte Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner sicher.

- Facility Management

Das Facility Management ist im Seniorenheim Wörgl effizient organisiert. Die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind auch inhaltlich in die Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner eingebunden. Alle Mitarbeitenden, auch jene aus den Bereichen Verwaltung, Reinigung, Küche und Haustechnik, sind nach dem Integrativen Pflegekonzept (IPK) Riedl geschult. Die Mitarbeitenden des Facility Management erhalten in diversen Dienstbesprechungen und im direkten Austausch mit Mitarbeitenden der Wohnbereiche Informationen zu aktuellen Bedürfnislagen der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Mitarbeitenden der Küche erheben selbst die Ess- und Trinkbiografie und erhalten so jene notwendigen Informationen, um bedürfnisorientierte Menüs anbieten zu können. Reinigung, Hygiene, Haustechnik und Müllentsorgung sind über entsprechende Pläne, Konzepte und Checklisten im Seniorenheim Wörgl geregelt und gesichert. Im Haus nützen die Mitarbeitenden und Führungskräfte gemeinsam ein Gebäudeverwaltungsprogramm, um erforderliche Reparaturen zu melden. In diesem Programm können auch Anregungen bzw. Beschwerden festgehalten werden, die den Bereich der Haustechnik betreffen. Die Haustechniker erhalten so schnell einen Überblick und können effizient Abhilfe schaffen.

## Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen An- und Zugehörige als wesentliche Partnerinnen und Partner und nutzen diese als Ressource in der Pflege und Betreuung. An- und Zugehörige nehmen bereits beim Einzug in das Seniorenheim Wörgl eine unterstützende Rolle ein. So liefern sie wertvolle Informationen zur Biografie der Bewohnerin bzw. des Bewohners, wenn diese selbst nicht mehr vom eigenen Leben berichten können. Es gibt keine fixen Besuchszeiten im Haus, An- und Zugehörige sowie andere Besucherinnen und Besucher sind jederzeit willkommen. An- und Zugehörige können sich je nach Wunsch und Interesse und dem Willen der Bewohnerinnen und Bewohner in die Betreuung und Pflege einbringen. In der letzten Lebensphase können An- und Zugehörige durchgängig bei ihren Familienmitgliedern sein. Bei Bedarf steht ein Bett für die An- und Zugehörigen im Zimmer der Bewohnerin bzw. des Bewohners zur Verfügung, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Küche organisieren Mahlzeiten oder eine kleine Jause. Die Angehörigen können an diversen Veranstaltungen im Haus teilnehmen. Am Muttertag beispielsweise findet ein Frühstück in Buffetform in jedem Wohnbereich statt, bei dem die Angehörigen gebeten werden, "ihren Müttern" bei der Speisenauswahl zu helfen und beim Essen zu unterstützen, sofern dies alle Beteiligten möchten. An- und Zugehörige sind als Interessensgruppe mit zwei Personen im Heimbeirat vertreten und somit auch in diesem Gremium gut eingebunden.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Im Seniorenheim Wörgl gibt es für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen Einarbeitungskatalog. Interne Fortbildungen sind systematisch geplant und werden entsprechend umgesetzt. Multiplikatorinnen und Multiplikatoren (Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Fortbildungen besucht haben) geben das neu erworbene Wissen hausintern im Rahmen von Dienstbesprechungen weiter. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Zusatzausbildungen, z.B. Kinästhetik, Wundmanagement, bieten interne Kurse für Kolleginnen und Kollegen an. Neuanstellungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind zeitlich so geplant, dass die Personen, die das Haus verlassen, die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch einarbeiten können. Es gibt regelmäßige Besuche von Kindergarten- und Schulen. Für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, für die Deutsch nicht die Muttersprache ist, bieten Kolleginnen und Kollegen bzw. ein Bewohner bei Bedarf Sprachunterricht an.

### 4.2. Ergebnisfelder

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

## Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biografie und Lebensstil

Im Seniorenheim Wörgl ist es Ziel, durch biografische Gespräche Informationen zu erhalten, die eine individualisierte Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner ermöglichen. Die biografieorientierte Pflegeplanung hat erheblichen Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner im Haus. Das gesamte Pflgeteam ist für das Einholen der Informationen zuständig. Der Pflegedienstleiter erhebt in der Kennzahl „Biografieerhebung“ den Umsetzungsgrad der Biografiearbeit und bespricht das Ergebnis mit den Wohnbereichsleiterinnen. Wenn bei einzelnen Bewohnerinnen oder Bewohnern der für die biografischen Gespräche festgelegte Zeitrahmen nicht eingehalten wurde, werden im konkreten Fall Maßnahmen erarbeitet, um gegensteuern zu können.

- Autonomie

Bewohnerinnen und Bewohner sollen frei und ohne Einschränkungen im Seniorenheim Wörgl leben. Freiheitsentziehende Maßnahmen setzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nur als letztmögliche Maßnahmen, um Selbst- und/oder Fremdgefährdung zu vermeiden. Die Bewohnerinnen und Bewohner darin zu unterstützen, ein möglichst autonomes Leben zu führen, stellt die grundlegende Basis in der Pflege und Betreuung dar. Der Pflegedienstleiter ermittelt in einer Kennzahl die Anzahl der freiheitsbeschränkenden Maßnahmen der letzten 30 Tage in Relation zur Anzahl der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Kennzahl dient der Übersicht der eingesetzten freiheitsentziehenden Maßnahmen sowie als Qualitätsindikator zur Kontrolle der bestmöglichen Umsetzung der gelinderen Maßnahmen und deren Wirksamkeit. Die Kennzahl regt auch das Nachdenken seitens Pflegedienstleiter, Wohnbereichsleiterinnen und deren Teams über freiheits-

entziehende Maßnahmen in Form von Psychopharmaka sowie über alternative Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Bewohnerinnen und Bewohner an.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Ziel der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege ist es, dass Bewohnerinnen und Bewohner keine Dekubitalgeschwüre erleiden. Ein Dekubitus ist schmerzhaft, das beeinträchtigt die Lebensqualität und die Lebenserwartung einer Bewohnerin bzw. eines Bewohners in hohem Maße. In einer Kennzahl erfasst der Pflegedienstleiter daher den Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner mit Dekubitus. Der Hautzustand der Bewohnerinnen und Bewohner wird mittels eines Assessments zum Zeitpunkt des Einzuges und einmal jährlich bei der Einschätzung des Hautzustandes erhoben. Der Pflegedienstleiter sowie die Wohnbereichsleiterinnen werten das Ergebnis regelmäßig aus und setzen bei Bedarf Maßnahmen, wie z.B. Schulungen oder die Intensivierung von prophylaktischen Maßnahmen.

## **Fokus MITARBEITER/INNEN**

- Zusammenarbeit

Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten einen wichtigen Beitrag in der Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner. Sie bieten für die Bewohnerinnen und Bewohner Kontakt nach außen, ermöglichen Abwechslung und Zerstreuung. Die Ehrenamtskoordinatorin erhebt regelmäßig die Anzahl der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Bei Bedarf setzen die Verantwortlichen Aktivitäten zur Gewinnung neuer ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

- Anreiz und Motivation

Eine hohe Kontinuität des Pflege- und Betreuungspersonals fördert den Beziehungsaufbau und die Bezugsbetreuung und somit auch die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. In diesem Sinne ist es im Interesse des Seniorenheim Wörgl, die Fluktuation der Mitarbeitenden im Bereich Pflege und Betreuung so gering als möglich zu halten. Darüber hinaus ist eine geringe Fluktuation beim Personal auch ein Indikator für die Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Der Hausleiter erfasst in einer Kennzahl die Personalfuktuation, indem er die Summe der „natürlichen“ Abgänge durch die Summe der Austritte dividiert. Gemeinsam mit dem Pflegedienstleiter analysiert er die Kennzahl und bindet je nach Bedarf die Wohnbereichsleiterinnen ein. Basierend auf der Analyse setzen die Führungskräfte Maßnahmen, wie z.B. rechtzeitige Personalsuche, Umstrukturierungen des Personals im Haus, Kommunikation in den Teams.

## **Fokus FÜHRUNG**

- Prozessmanagement

Hausleiter und Pflegedienstleiter sind an der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Verbesserung der Arbeit als auch an Innovationen im Haus interessiert. Daher werden alle Maßnahmen aus dem E-Qalin® Selbstbewertungsprozess sowie abgeleitete Maßnahmen aus Projekten oder Befragungen elektronisch in einer Software dokumentiert. Die Umsetzung der Maßnahmen trägt zur Weiterentwicklung und in weiterer Folge zur Verbesserung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner bei. In einer

Kennzahl ermittelt der Hausleiter den Anteil der nicht fristgerecht abgeschlossenen Maßnahmen an allen Maßnahmen pro Kalenderjahr. Bei den quartalsweisen Sitzungen analysiert die Kerngruppe bestehend aus der Leiterin des Wohnbereichs 1, Leiterin des Wohnbereichs 4, Küchenleiter, Hausleiter und Pflegedienstleiter die Kennzahl.

- Personalmanagement

Gesunde, zufriedene und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen starken Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Mit der Kennzahl „Krankenstandstunden“ soll auch ermittelt werden, wie betriebliche Gesundheitsförderung wirkt. Durch eine Detailauswertung für die vier Wohnbereiche des Hauses kann die Kennzahl auch als Gradmesser für Zufriedenheit und Belastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter herangezogen werden. Der Pflegedienstleiter ist für die Erfassung der Krankenstandstunden anhand der Dienstplanung verantwortlich. Der Hausleiter wertet einmal jährlich die Kennzahl aus und gibt das Ergebnis an den Pflegedienstleiter weiter. In der gemeinsamen Analyse mit den Wohnbereichsleiterinnen setzt der Pflegedienstleiter das Ergebnis in Vergleich zum definierten Ziel und leitet gegebenenfalls Maßnahmen ab.

- Facility Management

Die Führungskräfte sind sich des Einflusses der Lebensmittelkosten auf die Kosten eines Senioren- und Pflegeheimes bewusst. In diesem Sinne sollen Nahrungsmittel zielgerecht und bedürfnisorientiert eingesetzt werden, um möglichst wenig Lebensmittel vernichten zu müssen. Die Kennzahl "Biomüll zu Anzahl Essen" fördert die Bewusstseinsbildung über das Wegwerfen von Speisen und trägt über den sinnvollen Einsatz von Lebensmitteln zur Wertschöpfung und Kostenreduktion bei. Die Kennzahl errechnet sich aus Biomüll in Kilogramm dividiert durch die Essenzahl im Seniorenheim \* 100. Die Information über das Gewicht des Biomülls erhält das Haus von den Stadtwerken Wörgl. Die Essenzahl setzt sich zusammen aus Mahlzeiten, die im Seniorenheim angeboten werden, Mahlzeiten für externe Kundinnen und Kunden zählen nicht dazu. Die Berechnung der Kennzahl erfolgt jährlich und zur unterjährigen Kontrolle quartalsweise. Hausleiter und Küchenleiter werten die Kennzahl gemeinsam aus und informieren zum Ergebnis das Küchenpersonal.

## Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen Angehörige der Bewohnerinnen und Bewohner als wesentliche Partnerinnen und Partner. Vertrauen, Information und Beziehung zu den Angehörigen ist allen Beteiligten im Haus wichtig. Die Zufriedenheit der Angehörigen ist auch ein Indikator für die Zufriedenheit und Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Dies gilt vor allem für jene Bewohnerinnen und Bewohner, die nicht mehr für sich selbst sprechen können und für die Angehörige als primäre Bezugspersonen fungieren. Einmal pro Jahr erhalten die Angehörigen einen Fragebogen zu ihrer Zufriedenheit. Das Ergebnis der Befragung fasst die Qualitätsbeauftragte in einer Kennzahl zusammen.

**Fokus LERNENDE ORGANISATION**

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten einen wichtigen Beitrag zur Steigerung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Hausleiter und Pflegedienstleiter sind bestrebt, Fortbildungen zu verschiedenen Themen anzubieten. Dabei berücksichtigen sie die individuellen Bedürfnisse und Kenntnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Hausleiter ist für die elektronische Erfassung der Fortbildungsstunden in der Dienstplanung verantwortlich. Gemeinsam mit der Mitarbeiterin der Personalverrechnung wertet der Hausleiter einmal jährlich die Kennzahl aus. Der Hausleiter plant im Rahmen der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterfördergespräche mit den Wohnbereichsleiterinnen den Bedarf an individuellen Fortbildungen bzw. die inhaltlichen Schwerpunkte. Darüber hinaus erstellt der Hausleiter jährlich einen Fortbildungsplan für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Funktionsbereiche des Hauses.

<b>Unterschrift Zertifizierer/innen</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Gerhard Spreitzer	
Mag. <sup>a</sup> Nicole Bachinger-Thaller	

<b>Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Mag. <sup>a</sup> Wilhelmine Steinbacher-Mittermeir	
Mag. <sup>a</sup> Andrea Freisler-Traub	

Datum Freigabe des Berichts	12.10.2020
-----------------------------	------------

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

Die Beschreibung des Seniorenheim Wörgl 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.