



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Alten- und Pflegeheim Maria Rast (Maria Schmolln)
Alten-und Pflegeheime der Franziskanerinnen
von Vöcklabruck GmbH

13.04.2018

Inhalt

1. Zertifizierungsergebnis	3
2. Allgemeine Informationen	3
3. Besondere Merkmale des Hauses	3
4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder	4
4.1. Qualitätsfelder	4
4.2. Ergebnisfelder	9
Anlage: Bericht zur Strukturqualität	12

1. Zertifizierungsergebnis

Das Alten- und Pflegeheim Maria Rast hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das Alten- und Pflegeheim Maria Rast in Maria Schmolln wurde 2002 neu errichtet. Anschließend wurde der bereits bestehende benachbarte Bau saniert und umgebaut. Das Haus wird von den Franziskanerinnen von Vöcklabruck betrieben. Es bietet Betreuungsplätze für 80 Bewohnerinnen und Bewohner sowie 14 betreubare Wohnungen.

Das Haus verfügt über eine hauseigene Küche. Die hauseigene Wäscherei steht für die persönliche Wäsche der Bewohnerinnen und Bewohner sowie für die Dienstkleidung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Das Alten- und Pflegeheim Maria Rast zeichnet sich u.a. durch die besondere Architektur aus. Dank Rundbau und Hanglage können die Bewohnerinnen und Bewohner den Blick ins Grüne genießen sowie Wildtiere beobachten, welche die nahe gelegene Futterstelle aufsuchen. In der Mitte des Rundbaues befindet sich ein geschützter Innenhof, den die Bewohnerinnen und Bewohnern für das Verweilen im Freien und für Veranstaltungen nutzen.

Die Zimmer der Bewohnerinnen und Bewohner sind wohnlich eingerichtet. Sie bieten viel Raum für die individuelle Gestaltung. Sitznischen in den Zimmern laden zum Gespräch ein. Die öffentlichen Bereiche und die Aufenthaltsräume des Hauses sind ansprechend dekoriert. Sitzgelegenheiten in den Rundgängen bieten Raum zum Rasten und für Gespräche. Hier können sich Bewohnerinnen und Bewohner der verschiedenen Wohnformen sowie Besucherinnen und Besucher treffen.

Trotz der Hanglage ist der liebevoll gestaltete Garten für die Bewohnerinnen und Bewohner gut nutzbar. Bewohnerinnen und Bewohner bepflanzen und pflegen gemeinsam mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Hochbeete. Haustiere bereichern das Leben der Bewohnerinnen und Bewohner zusätzlich.

Das Haus ist am Rand des Wallfahrtortes Maria Schmolln gelegen. Der Ortskern mit seinen Geschäften, einem Kaffeehaus und der Wallfahrtskirche ist vom Alten- und Pflegeheim aus zu Fuß weitgehend barrierefrei zu erreichen.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Kommunikation

Durch die übersichtliche Gliederung des Hauses in großemäßig überschaubare Wohnbereiche findet nach den Beobachtungen des Zertifizierungsteams viel direkte mündliche Kommunikation unter und mit den Bewohnerinnen und Bewohnern statt. Die Veranstaltungspläne sind zwar ausgehängt, aber die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sprechen die Bewohnerinnen und Bewohner persönlich an, laden sie zur Teilnahme ein und erinnern an Veranstaltungstermine. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Berufsgruppen kommunizieren im Haus intensiv und auf direktem Weg mit den Bewohnerinnen und Bewohnern. Sie fördern die Kommunikation unter den Bewohnerinnen und Bewohnern auch durch die Wahl der Sitzplätze beim Esstisch.

Wohnbereichsleiterinnen oder die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes besuchen die künftigen Bewohnerinnen und Bewohner bereits vor dem Einzug zu Hause, um den Pflegebedarf und die Details für den Einzug zu besprechen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus sind in Validation geschult und wenden diese auch an. Dadurch können sie auf die Kommunikationsbedürfnisse von Bewohnerinnen und Bewohnern mit Demenz in besonderer Weise eingehen.

Die Phase des Einzugs wird mit einem „Willkommenskaffee“ nach etwa zwei Monaten abgeschlossen. Dabei reflektieren der Hausleiter, die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes, die Bezugspflegeperson sowie eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter der Küche mit der Bewohnerin bzw. dem Bewohner und deren Angehörigen den Einzug. Sie erheben die Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner und berücksichtigen diesen soweit als möglich.

- Pflege und Betreuungsprozess

Die angewendeten Pflege- und Betreuungskonzepte orientieren sich an den individuellen Gewohnheiten und Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner.

Die nach dem Modell der Mäeutik angewendete Gesprächsmethode ermöglicht und erleichtert es den Pflege- und Betreuungspersonen, Beziehungen aufzubauen. Sie stellt die Bewohnerinnen und Bewohner in den Mittelpunkt. Mit dem Wissen über Lebensgeschichten, Charakteristiken und Bewältigungsmechanismen können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Alltagsgestaltung an den individuellen Lebenswelten ausrichten. Die Bewohnerinnen und Bewohner können ihren Alltag weitgehend selbstbestimmt gestalten.

Geleitet von den Wahrnehmungen der Pflegepersonen bespricht und reflektiert das Team geeignete Umgangsweisen z.B. mit Menschen mit Demenz. Mit Hilfe der Mäeutik finden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen Zugang zur Erfahrungs- und Gefühlswelt der

Bewohnerinnen und Bewohner. Im Rahmen der mäeutischen Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechung stellen die Bezugspersonen die individuelle Lebenswelt der von ihnen begleiteten Bewohnerinnen und Bewohner allen anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor. Weitere Informationen gewinnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem „Willkommenskaffee“, den Erzählungen von Angehörigen und nach Möglichkeit von den Bewohnerinnen und Bewohnern selbst.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Für die Bewohnerinnen und Bewohner gibt es ein breites Angebot an medizinischer und therapeutischer Betreuung, darunter auch Physiotherapie. Notwendige Behandlungen sind ohne lange Wartezeiten möglich. Anlassbezogen stehen weitere Therapeutinnen und Therapeuten für Ergotherapie und Logopädie zur Verfügung. Die Organisation dieser Leistungen erfolgt durch die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes sowie die Wohnbereichsleiterinnen. Die medizinische Betreuung erfolgt durch die Hausärztinnen und Hausärzte sowie eine Fachärztin für Gerontopsychiatrie. Grundsätzlich haben die Bewohnerinnen und Bewohner freie Arztwahl. Angehörige und Vertrauenspersonen sind nach Wunsch miteingebunden.

- Ortsveränderung

Ortsveränderungen, wie z.B. Untersuchungen im Krankenhaus oder in einer externen Praxis, sind für alte Menschen mit Belastungen verbunden. Die Verantwortlichen des Hauses berücksichtigen die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner beim Transfer ins Krankenhaus. Angehörige und Vertrauenspersonen sind in die damit verbundenen Prozesse involviert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter koordinieren Termine und Gespräche frühzeitig und achten auf eine lückenlose Kommunikation. Sie organisieren auch notwendige Begleitpersonen und Hilfestellungen im Vorfeld. Für die Organisation und den Ablauf von Ortsveränderungen gibt es klare Regelungen. Nach Möglichkeit werden Transfers und damit verbundene Wartezeiten vermieden.

- Sterbebegleitung und Abschied

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind sensibel für das Thema Sterben und Tod. Auf Wunsch der Bewohnerinnen und Bewohner führen die Wohnbereichsleiterinnen Gespräche über die Gestaltung der letzten Lebensphase.

Die geistlichen Schwestern sind eine wichtige Unterstützung für die Seelsorge im Haus. Sie stehen für seelsorgerische Gespräche zur Verfügung und übernehmen Sitzwachen. Für die psychische Begleitung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht ein Psychotherapeut zur Verfügung.

Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige erhalten wesentliche Informationen für die letzte Lebensphase auch aus einer Broschüre, welche die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erarbeitet haben.

Ein Gedenkbuch ist in allen Wohnbereichen vorhanden. Es erinnert an die verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohner des Hauses. Für sie findet eine Verabschiedung im Eingangsbereich des Hauses statt, an der auch Bewohnerinnen und Bewohner teilnehmen können. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berücksichtigen bei der Gestaltung der Verabschiedung die Wünsche der Verstorbenen sowie deren Angehöriger.

Der Hausleiter und die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes stehen den Angehörigen nach dem Ableben von Bewohnerinnen und Bewohnern für Gespräche zur

Verfügung. Viele Angehörige bleiben dem Haus auch nach dem Tod ihres Familienmitglieds verbunden und engagieren sich ehrenamtlich.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Der Träger des Hauses hat Führungsgrundsätze definiert, die an seiner konfessionellen Ausrichtung orientiert sind. Führungskräfte binden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über Qualitätszirkel und E-Qalin®-Selbstbewertungen ein.

Im Abstand von drei Jahren finden Befragungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter statt. Ein wichtiges Führungsinstrument ist das jährliche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch. Hausleiter, Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes und Wohnbereichsleiterinnen führen jährlich diese Gespräche mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die bereits mindestens sechs Monate im Haus tätig sind. Für dieses Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch liegt ein Leitfaden mit Themen vor, die im Gespräch behandelt werden. Dabei reflektieren die Gesprächspartnerinnen und -partner die bisherige Zusammenarbeit und besprechen persönliche Themen und Anliegen. Führungskräfte und Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter vereinbaren Ziele und Maßnahmen. Die zwischen Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter und Führungskraft getroffenen Vereinbarungen werden vertraulich behandelt.

Viel Führung erfolgt durch systematisch geplante und umgesetzte Kommunikation. Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestätigen die effektive und effiziente tägliche Kommunikation im Haus, die einen wichtigen Beitrag zum spürbar positiven Klima, zur guten Zusammenarbeit und zur Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leistet.

- Kommunikation und Information

Der Hausleiter und die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes haben für das Haus eine umfassende Besprechungsstruktur festgelegt. In den planmäßig durchgeführten Besprechungen erhalten alle Beteiligten die erforderlichen Informationen und können so den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner bestmöglich entsprechen. Die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes bzw. deren Stellvertreterin verfassen Besprechungsprotokolle. Die Führungskräfte sind für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ebenso wie für Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige und Freiwillige jederzeit zu erreichen. Anliegen und Wünsche können so auf kurzem Weg erledigt werden. Es gibt kaum Beschwerden.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeigen sich mit der gelebten Praxis der Kommunikation und Information in den verschiedenen Besprechungen sehr zufrieden. Auch Bewohnerinnen und Bewohner sowie die Angehörigen äußern sich zufrieden mit den Abläufen und der offenen und wertschätzenden Kommunikation im Haus.

- Einsatz Mitarbeiter/innen

Für die unterschiedlichen Funktionen im Haus sind Stellenbeschreibungen definiert. Die Dienstplangestaltung ist flexibel und berücksichtigt soweit wie möglich die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Identifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Haus und das hohe Vertrauen in die Führungskräfte ermöglichen vielfältige

Gestaltungsmöglichkeiten für alle Beteiligten. Die familiäre Größe der Wohnbereiche und die ländliche Gegend tragen dazu bei, dass man sich untereinander gut kennt und um die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner weiß. In der Zusammenarbeit können daher alle Beteiligten flexibel auf die Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner reagieren. Aufgrund der gut geplanten Kommunikation miteinander können auch Ideen eingebracht und Veränderungen angeregt werden. Zur aktiven Beteiligung stehen unterschiedliche Teams zur Verfügung, zum Beispiel die „Gruppe Miteinander“, die vor allem Veranstaltungen, Feste und Ausflüge organisiert.

- Arbeitszeitgestaltung

Dem Thema Arbeitsplatzgestaltung widmen die Führungskräfte große Aufmerksamkeit. In Befragungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Gesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Gesprächen im Führungsteam, Gesprächen und Begehungen mit der Sicherheitsfachkraft und dem Arbeitsmediziner analysieren die Beteiligten, welche Themen aktuell fordernd sind und Anpassungen notwendig machen. Die geringe Fluktuation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die gleichmäßige Verteilung der Qualifikationen ermöglichen und sichern eine kontinuierliche und qualitätsvolle Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Seit 2007 ist das Qualitätsmanagement-System E-Qalin® im Haus eingeführt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich freiwillig an den Qualitätszirkeln und an den Selbstbewertungen nach E-Qalin® beteiligen.

Eine zentrale Stelle des Trägers organisiert das Qualitätsmanagement und stimmt dieses mit den Führungskräften des Hauses ab. Fachexpertinnen und -experten in den unterschiedlichen Häusern des Trägers entwickeln Standards und Richtlinien, die dann in allen Häusern Anwendung finden.

Alle drei Jahre finden Befragungen von Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen sowie von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern statt. Eine Mitarbeiterin des Qualitätsmanagements arbeitet an der Entwicklung eines Befragungsinstrumentes für Bewohnerinnen und Bewohner mit einer dementiellen Erkrankung. Dieses Befragungsinstrument wurde bereits eingesetzt und wird weiterentwickelt.

Die Qualitätsarbeit im Haus stellt die Lebensqualität und die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner in den Mittelpunkt. Alle Prozesse und Maßnahmen orientieren sich daran.

- Prozessmanagement

Führungskräfte sowie Expertinnen und Experten erarbeiten häuserübergreifende Richtlinien und Vorgaben. Die definierten Vorgaben finden in allen Häusern Anwendung.

Führungskräfte bzw. Expertinnen und Experten evaluieren diese Vorgaben und passen sie bei Bedarf an. Eine Übersicht über die geltenden Regelungen und Standards liegt vor. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen die Checklisten in der täglichen Arbeit. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickeln hausinterne Abläufe im Rahmen von Projekten. Die

gemeinsame Erarbeitung trägt zur Akzeptanz und zur Festigung der definierten Abläufe bei.

- Mitarbeiter/innenführung

Für den Hausleiter und die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes sowie für alle Führungskräfte bilden die Führungsgrundsätze die Basis für die Führung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in allen Bereichen.

Sie praktizieren einen respektvollen, wertschätzenden Umgang im Team sowie einen situativen Führungsstil. Die Führungskräfte haben ein einheitliches Verständnis ihrer Führungsaufgabe und -verantwortung. Sie orientieren sich an den Prinzipien "offen, engagiert, menschlich und professionell" und sind sich ihrer Vorbildwirkung bewusst.

Lob- und Anerkennung zu geben ist gelebte Kultur im Haus. Periodisch finden Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche statt.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

An- und Zugehörige sowie Besucherinnen und Besucher sind im Haus willkommen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen An- und Zugehörige als Partnerinnen und Partner und binden diese aktiv ein. Sie erhalten bereits vor dem Einzug Informationen über die im Haus gelebten Pflegemodelle und Konzepte. Sie sind in Pflege- und Betreuungsprozesse ebenso miteinbezogen wie in medizinische und therapeutische Interventionen. Im Haus ist nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams eine offene und partnerschaftliche Kommunikation spürbar.

Durch die professionelle Koordination der Freiwilligen stellt das Haus eine ergänzende Betreuungsressource für die Bewohnerinnen und Bewohner sicher.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Mit E-Qalin® ist im Haus ein System der kontinuierlichen Verbesserung unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeführt. Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen regelmäßig alle drei Jahre Selbstbewertungen durch und erarbeiten dabei Verbesserungsmaßnahmen. Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren An- und Zugehörige haben die Möglichkeit, Anregungen und Beschwerden anonym in einer Wünsche-Anregungs-Box zu deponieren.

Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für Bewohnerinnen und Bewohner und deren Angehörige leicht erreichbar und offen für Rückmeldungen und Anregungen. Mit Fehlern und Beschwerden gehen alle Beteiligten offen und konstruktiv um.

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Der Träger setzt mit dem häuserweiten Einsatz der Mäeutik einen konzeptionellen Betreuungsschwerpunkt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in Mäeutik geschult. Zusätzlich haben einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Ausbildung zu Mentorinnen

und Mentoren absolviert. Die Mäeutikmentorinnen und -mentoren nehmen an Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechungen teil und unterstützen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in schwierigen Betreuungssituationen.

Einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Ausbildung zur Validationsanwenderin bzw. zum Validationsanwender absolviert. Diese Kommunikationsmethode erleichtert den Zugang zu desorientierten Menschen und hilft, ihr Verhalten zu verstehen. Bei Bedarf unterstützen sie Kolleginnen und Kollegen und führen mit Bewohnerinnen und Bewohnern validierende Gespräche.

In Teamsitzungen berichten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Inhalte von Weiterbildungen und geben ihr erworbenes Wissen an Kolleginnen und Kollegen weiter.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Den Anteil jener Bewohnerinnen und Bewohner, die in ihrer Freiheit weder ein- noch beschränkt sind, ziehen die Führungskräfte als wesentliches Kriterium zur Beurteilung der Selbständigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner heran. Die unterjährige Ermittlung der Kennzahl ermöglicht den Führungskräften, zeitnah Maßnahmen zu setzen, welche die Selbstbestimmtheit der Bewohnerinnen und Bewohner fördern.

- Tagesstruktur und Heimleben

Der Träger führt alle drei Jahre in seinen Häusern Befragungen der Bewohnerinnen und Bewohner durch. Er erhebt dabei deren Zufriedenheit mittels eines standardisierten Fragebogens. Dieser beinhaltet alle relevanten Themen des „Lebens im Heim“, wie z.B. die Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten und der Gartenanlage, oder die erlebte Sicherheit und Geborgenheit. Weitere Fragen beziehen sich auf die Zufriedenheit mit dem Heimeinzug, den Speisen und der Gestaltung des Tagesablaufs. Das vielfältige Angebot an Veranstaltungen und Festen sowie die abwechslungsreiche Gestaltung des Alltags haben einen wesentlichen Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

Das Qualitätsmanagement ermittelt aus allen Antworten einen Durchschnittswert und bildet den Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, die sehr zufrieden bzw. zufrieden sind, in einer Kennzahl ab.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Wesentlicher Bestandteil des Risikomanagements ist die Kontrolle und Vorbeugung von Stürzen. Stürze beeinflussen Mobilität, Gesundheit und Freiheit der Bewohnerinnen und Bewohner und wirken sich somit auf die Lebensqualität aus. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen Instrumente zur Verfügung, um das Sturzrisiko zu erfassen und nach Sturzereignissen richtig zu handeln. Die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes erfasst die Anzahl der Stürze von Bewohnerinnen und Bewohnern in einer Kennzahl. Im

Rahmen von Dienstübergaben sowie Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechungen sensibilisieren die Führungskräfte die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Sturzereignisse. Unmittelbar nach einem Sturzereignis ermitteln die Wohnbereichsleiterinnen bei Dienstbesprechungen den Handlungsbedarf.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch ist für Führungskräfte ein wichtiges Instrument der Führung. In den Gesprächen reflektieren die Gesprächspartnerinnen und -partner die Zusammenarbeit und treffen Vereinbarungen für die persönliche und fachliche Weiterentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Bei Bedarf werden Weiterbildungen vereinbart. Die Gespräche bieten eine Gelegenheit, sich gegenseitig Anerkennung und Wertschätzung zu vermitteln. Die Durchführungsquote der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche erfasst der Hausleiter in einer Kennzahl.

- Arbeitsplatzgestaltung

Die Führungskräfte sind bestrebt, die Belastungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst gering zu halten und Mehrleistungen über das vorgesehene Anstellungsausmaß hinaus zu vermeiden. Belastungen, die durch die Erbringung von Mehrleistungsstunden entstehen, sollen durch Zeitausgleich ausgeglichen werden. Der Heimleiter und die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes erfassen die Mehrleistungsstunden in einer Kennzahl. Die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes sorgt für die laufende Steuerung der Mehrleistungen. Sie berücksichtigt Mehrleistungsstunden und Urlaubsstände jeder Mitarbeiterin und jedes Mitarbeiters in der monatlichen Dienstplanerstellung.

Fokus FÜHRUNG

- Prozessmanagement

Nicht besetzte Betreuungsplätze sind eine wichtige Kenngröße für die finanzielle Steuerung des Hauses. Für die Angehörigen ist es wichtig, nach dem Ableben einer Bewohnerin oder eines Bewohners ausreichend Zeit zu haben, sich zu verabschieden und das Zimmer zu räumen. Dafür plant der Träger einen Leerstand des Zimmers von drei Tagen ein. In diesem Zeitraum können Angehörige das Zimmer räumen. Das Haus nimmt Reinigungs- und Renovierungsarbeiten vor. Darüber hinaus nicht vergebene Betreuungsplätze werden als „vermeidbare Leerstände“ bezeichnet. Diese Leerstände werden in einer Kennzahl erfasst.

- Finanzressourcen

Der Hausleiter und die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes erfassen die Resturlaubsstunden aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Stichtag 31. Dezember. Mit dieser Kennzahl möchten die Geschäftsführung und die Führungskräfte des Hauses sicherstellen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter notwendige Erholungsphasen bewusst wahrnehmen. Ziel ist es, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst eigenverantwortlich ihren Erholungsurlaub konsumieren. Dazu gibt es eine Jahresplanung. Die unterjährige Analyse durch den Hausleiter und die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes gewährleistet einen kontinuierlichen Abbau der Resturlaubsstunden.

- Personalmanagement

Die ausreichende Besetzung mit Pflegepersonal gewährleistet kontinuierliche Qualität in Betreuung und Pflege und hat damit Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Der Hausleiter erfasst die Erfüllung des Mindestpersonalschlüssels für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege in einer Kennzahl.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Angehörige sind für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach den Bewohnerinnen und Bewohnern die wichtigsten Auskunftgeberinnen und -geber. Sie sind wesentliche Multiplikatorinnen und Multiplikatoren für den Ruf des Hauses. Eine wichtige Rolle kommt den Angehörigen zu, wenn Bewohnerinnen und Bewohner selbst nicht mehr in der Lage sind, sich zu äußern. Im Alten- und Pflegeheim Maria Rast finden alle drei Jahre schriftliche Befragungen der Angehörigen statt. In einer Kennzahl erfasst der Hausleiter den Anteil jener Angehörigen, die in der Befragung angeben, mit dem Alten- und Pflegeheim Maria Rast sehr zufrieden zu sein.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Ausgebildete Mäeutikmentorinnen und -mentoren unterstützen die Umsetzung der Mäeutik im Haus. Diese Mentorinnen und Mentoren nehmen an Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechungen teil und bringen ihre Kenntnisse ein. Um die Ressource der Mentorinnen und Mentoren gut zu nützen, überwachen die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes und der Hausleiter mit einer Kennzahl die Teilnahme der Mentorinnen und Mentoren an den Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechungen.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Dr. ⁱⁿ Manuela Brodtrager	
Ursula Fischer MSc	

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

Datum Freigabe des Berichts:	25.05.2018
-------------------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Alten- und Pflegeheim Maria Rast 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.