



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham**  
**Sozialhilfverband Grieskirchen**

**26.1.2018**

## 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>11</b>
<b>Anlage: Bericht zur Strukturqualität .....</b>	<b>12</b>

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Der Sozialhilfverband Grieskirchen eröffnete im November 2016 im Sozialzentrum Kallham das Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham – mit 84 Bewohnerinnen und Bewohnern aus dem sanierungsbedürftigen Haus in Peuerbach.

Das Sozialzentrum befindet sich im Ortskern von Kallham. Über den gemeinsam genutzten Veranstaltungssaal ergeben sich Kontakte zur Gemeinde, zu Vereinen und zur Pfarre. Der gemeinsame Eingangsbereich ist Ort der Begegnung für Alt und Jung. Hier befinden sich u.a. Kapelle, Friseur- und Fußpflegesalon sowie ein Büro der Sozialberatungsstelle des Sozialhilfverbandes. Zum Kooperationsprojekt zählen auch eine Arztpraxis, eine Kindergartengruppe und eine Cafeteria.

Das Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham verfügt ausschließlich über Einzelpersonen-Wohneinheiten. Diese sind teilweise möbliert und benutzerfreundlich ausgestattet. Es gibt in jeder Wohneinheit Radio-, Telefon- und Fernsehanschluss sowie WLAN. Vom Wohnbereich im ersten Obergeschoss gelangt man zur Gartenanlage. Diese ist mit dem Spielplatz des Kindergartens verbunden. Bewohnerinnen und Bewohner können auf den Bänken im Garten dem Treiben am Spielplatz zusehen. Im Garten befindet sich eine Gartenhütte, die auch für Grillfeste genutzt werden kann.

Das Sozialzentrum in Kallham ist über die Innviertler Bundesstraße B137 gut erreichbar und verfügt über ausreichend Parkplätze für Gäste.

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

---

Das Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham orientiert sich am Pflegemodell der Mäeutik® und den daraus resultierenden Empfehlungen, das Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter situativ an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner auszurichten.

Das Haus ist Partner des Projektes Integrative Versorgung Demenz (IVD). Ziel ist es, Menschen mit Demenzerkrankungen bestmöglich zu betreuen.

Der Vernetzungsgedanke prägt das Haus. So gibt es Kooperationen mit der Feuerwehr und den Rettungsorganisationen. Mit der Pfarre und dem Kinderchor werden kirchliche Feste gefeiert. Die hauseigene Küche versorgt die Gemeinden mit Essen auf Rädern und an schulfreien Tagen auch den Kindergarten.

Das Haus nutzt seit langem das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin®. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten gemeinsam an der kontinuierlichen Verbesserung im Sinne der Bewohnerinnen und Bewohner.

## 4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

---

### 4.1. Qualitätsfelder

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

#### Fokus BEWOHNER/INNEN

##### - Autonomie

Die baulichen Gegebenheiten mit ausschließlich Wohneinheiten für Einzelpersonen bieten den Bewohnerinnen und Bewohnern Raum für Rückzug und die Möglichkeit zur individuellen Gestaltung und Möblierung. Die Bewohnerinnen und Bewohner können sich in Aushängen über Angebote und Aktivitäten informieren. Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren regelmäßig über Aktivitäten und laden die Bewohnerinnen und Bewohner zur Teilnahme ein. Regelmäßige Überprüfungen von umgesetzten Maßnahmen, etwa im Rahmen von Pflegevisiten und Bewohner- und Bewohnerinnenbesprechungen im Rahmen des Pflegemodells der Mäeutik®, sind Grundlagen für Evaluierung und Weiterentwicklung. Die Ergebnisse von regelmäßig durchgeführten Zufriedenheitsbefragungen der Bewohnerinnen und Bewohner sowie der Angehörigen dienen als Basis für mögliche Verbesserungen.

##### - Kommunikation

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten im Rahmen der Mäeutik®-Ausbildung Kommunikationsschulungen. Sie wissen um die Bedeutung von Kommunikation für die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Monatlich aktualisierte Informationsblätter informieren Bewohnerinnen und Bewohner und deren Angehörige über Aktivitäten, Feste und Feiern. Zivildienstler sowie Praktikantinnen und Praktikanten bringen die Bewohnerinnen und Bewohner auf deren Wunsch zu Aktivitäten und Feierlichkeiten. Pflegevisiten und der direkte Kontakt zur Bezugspflegekraft ermöglichen es, Wünsche einzubringen. Diese werden in der Pflegeplanung berücksichtigt. Im Rahmen der Gruppenaktivitäten bemüht sich das Personal, die Kontaktaufnahme der Bewohnerinnen und Bewohner untereinander zu fördern.

##### - Heimeinzug

Mit Hilfe der in der Mäeutik® verankerten Vorgehensweise und von Checklisten wird der Einzug ins Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham strukturiert und systematisch gestaltet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich an Dokumenten und Checklisten orientieren. Bei der Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechung ca. drei Monate nach dem Heimeinzug steht die Bewohnerin bzw. der Bewohner mit all ihren bzw. seinen Möglichkeiten, Fähigkeiten und Bedürfnissen im Mittelpunkt. Beim Angehörigenkaffee ca. sechs Monate nach dem Heimeinzug haben Angehörige die Möglichkeit, den Heimeinzug zu reflektieren und Wünsche und Beschwerden zu formulieren. Notwendige Anpassungen werden in Checklisten und Dokumenten berücksichtigt.

#### - Medizinische und therapeutische Betreuung

Die medizinische und therapeutische Betreuung im Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham ist gut organisiert. Sie unterstützt die Bewohnerinnen und Bewohner in der freien Arztwahl. Das Pflegepersonal des Hauses organisiert Arztvisiten und leitet Informationen zum Gesundheitszustand der Bewohnerinnen und Bewohner an die behandelnden Ärztinnen und Ärzte weiter. Regelmäßige Treffen auch mit Rettungsorganisationen fördern die Weiterentwicklung. Das Projekt der integrativen Versorgung Demenz ermöglicht die Betreuung durch einen Neurologen, eine Psychologin und eine Diplomsozialbetreuerin. Die regelmäßige Überprüfung der durchgeführten Maßnahmen in Form von Besprechungen und Zufriedenheitsbefragungen gibt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit, entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung abzuleiten.

#### - Sterbebegleitung und Abschied

Im Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham wird der Sterbebegleitung und dem Abschied hoher Stellenwert beigemessen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses haben eine Palliativgruppe etabliert und ein umfangreiches Palliativhandbuch erarbeitet. Dieses Handbuch gibt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Orientierungshilfe, um die Bewohnerinnen und Bewohner professionell und würdevoll begleiten zu können. Der regelmäßige Austausch mit Ärztinnen und Ärzten sowie Bezugspersonen gibt Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten, die im jährlich überarbeiteten Palliativhandbuch berücksichtigt werden.

### **Fokus MITARBEITER/INNEN**

#### - Kommunikation und Information

Im Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham existiert eine ausgeprägte und gute geplante Besprechungskultur. Sie reicht von den täglichen Dienstübergaben bis hin zu den einmal jährlich stattfindenden, funktionsübergreifenden Personalabenden mit dem Betriebsrat. Die Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechungen, die ca. drei Monate nach Einzug und dann alle sechs Monate für jede Bewohnerin bzw. jeden Bewohner stattfinden, spielen im Konzept der Mäeutik® eine zentrale Rolle. Einmal jährlich findet ein Infoabend für Angehörige bzw. für Ehrenamtliche statt. Die Begrüßungsmappen für die Bewohnerinnen und Bewohner sind ebenso eine wichtige Informationsquelle wie die Einarbeitungsmappen für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie für Praktikantinnen und Praktikanten. Dieser rege Informationsaustausch wirkt sich positiv auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aus, da Wichtiges weitergegeben wird.

#### - Zusammenarbeit

Schriftliche Unterlagen, wie Stellenbeschreibungen sowie Konzepte für die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen und Angehörigen bilden die Grundlagen für die Zusammenarbeit im Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham. Die Verantwortlichkeiten sind klar definiert. Die Führungskräfte reflektieren die Zusammenarbeit und erkennen Handlungsbedarf. Die Arbeit der Ehrenamtlichen ist systematisch geplant. Dafür sorgt eine Freiwilligenkoordinatorin. Unterstützung erhält sie von den Ehrenamtlichen-Begleiterinnen in den Wohnbereichen. Hauptansprechpartnerinnen und -partner für Schülerinnen und Schüler, Praktikantinnen und Praktikanten sowie Zivildienstler sind die Mentorinnen und Mentoren. Sie sind für die Unterweisung und Begleitung der Auszubildenden auf Basis der

schriftlichen Unterlagen verantwortlich. Die interdisziplinären Arbeitskreise und Qualitätszirkel dienen der Verbesserung der Zusammenarbeit. Dies fördert die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

- Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Stellenbeschreibungen regeln den Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham entsprechend den gesetzlichen Anforderungen. Darüber hinaus haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, sich Zusatzaufgaben zu widmen, die ihren Interessen entsprechen. Die Führungskräfte fördern dies durch Fort- und Weiterbildungen. Das jährliche Gespräch mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dient u.a. dazu, Potentiale für Weiterentwicklung zu identifizieren und Weiterbildungsmaßnahmen zu vereinbaren. Dabei vereinbart die Führungskraft auch Einsatzfelder mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die diese ergänzend zu den Aufgaben laut Stellenbeschreibung ausüben (z.B. Praxisanleitung, Mentorin bzw. Mentor für Kinästhetik, Ansprechperson für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter). Alle drei Jahre evaluieren die Führungskräfte die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen einer schriftlichen Befragung.

## **Fokus FÜHRUNG**

- Qualität

Das Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham verfügt über ein etabliertes Qualitätsmanagementsystem. Zur Selbstbewertung wird das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® genutzt. Zur externen Bewertung werden sowohl das NQZ - Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime als auch behördliche Kontrollen herangezogen. Regelmäßige Befragungen von Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geben Auskunft über deren Zufriedenheit und liefern Inputs zur kontinuierlichen Verbesserung. Die Führungskräfte priorisieren diese und arbeiten sie gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern strukturiert ab. Die Bearbeitung der Maßnahmen erfolgt z.B. in Form von Qualitätszirkeln. Das Messen der Ergebnisse mittels Kennzahlen dient der Überprüfung der Wirksamkeit von Maßnahmen.

- Organisation

Das Leitbild "Bei uns bist du Mensch" spiegelt sich im Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wider. Der strukturierte Ablauf in Pflege und Betreuung nach dem mäeutischen Pflegemodell gewährleistet eine hohe Lebensqualität für Bewohnerinnen und Bewohner. Sie stehen mit ihren Wünschen und Bedürfnissen im Mittelpunkt des Heimlebens. Eine Vielzahl an schriftlichen Unterlagen regelt im Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham Vorgehensweisen und Aufgaben.

- Personalmanagement

Das Recruiting läuft nach den strukturierten und standardisierten Vorgaben des Sozialhilfeverbandes Grieskirchen ab. Die Führung des Sozialhilfeverbandes begrüßt neues Personal bei einer häuserübergreifenden Veranstaltung. Im Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham erhalten neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schriftliche Unterlagen mit allen wichtigen Informationen für den Dienstbeginn. In der Einschulungsphase stehen ihnen speziell geschulte Mentorinnen und Mentoren sowie die gemeinsam zum Dienst

eingeteilten Kolleginnen und Kollegen zur Seite. Checklisten stellen einen strukturierten Ablauf der Einarbeitung sicher. Gleiches gilt für Praktikantinnen und Praktikanten, Schülerinnen und Schüler sowie für Zivildienstler. Vor allem die Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche dienen den Führungskräften dazu, Wünsche und Anliegen zu erfragen. Im Rahmen des Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächs halten die Bereichsleitungen die Fortbildungswünsche fest. Ihrem Interesse entsprechend können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Zusatzaufgaben und damit zusätzliche Verantwortung übernehmen. Die gut organisierte und strukturierte Vorgehensweise rund um Personalrecruiting, Personalführung und Personalentwicklung stellt eine gleichbleibende hohe Qualität der Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner sicher.

- Führung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Werte und Grundsätze für das Führen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind im Leitbild des Sozialhilfeverbandes Grieskirchen definiert. Stellenbeschreibungen gibt es für alle Berufsgruppen. Jährlich werden Führungskräfte tage, Teamentwicklungsseminare und Coachings angeboten und durchgeführt. Eine im Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham eingerichtete Arbeitsgruppe zum Thema Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF) organisiert in Abstimmung mit der Hausleiterin entsprechende Angebote für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Führungskräfte leiten aus den jährlichen Gesprächen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Handlungsbedarf für die Fort- und Weiterbildung sowie für die betriebliche Gesundheitsförderung ab. Alle drei Jahre finden Befragungen zur Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter statt.

## **Fokus UMFELD**

- Angehörige und Besucherinnen/Besucher

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist bewusst, welchen Beitrag die Angehörigen zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner leisten können. Das Angehörigenkonzept, das Pflegekonzept der Mäeutik® und das Leitbild bilden die Grundlagen für eine strukturierte Angehörigenarbeit. Angehörige haben schon in der Einzugsphase die Möglichkeit, sich einzubringen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter laden Angehörige ein, an Festen und Veranstaltungen teilzunehmen und diese auch aktiv mitzugestalten. Vor allem das Angehörigencafé, das sechs Wochen nach Einzug stattfindet, bietet für Angehörige eine gute Gelegenheit, Wünsche, Anregungen und Beschwerden zu äußern. Die familiäre Atmosphäre im Haus erleichtert den Angehörigen, Wünsche und Anliegen unbürokratisch und direkt an die Wohnbereichsleiterinnen bzw. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu adressieren.

- Partnerinnen/Partner und Behörden

Das Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham ist Teil des 2016 eröffneten Sozialzentrum Kallham. Das Sozialzentrum ist ein Gemeinschaftsprojekt des Sozialhilfeverbandes Grieskirchen mit den drei umliegenden Gemeinden Kallham, Neumarkt und Pötting. Das Sozialzentrum beinhaltet neben dem Alten- und Pflegeheim einen Kindergarten, eine Arztpraxis und einen Veranstaltungssaal, der auch von den Gemeinden für Feste und Veranstaltungen genutzt wird. Das Bezirksalten- und Pflegeheim ist seit 2017 Partner des Projekts Integrierte Versorgung Demenz - IVD. Der Vernetzungsgedanke ist im Haus ein wesentlicher Bestandteil. Zahlreiche Treffen mit Partnerinnen und Partnern werden jährlich geplant und abgehalten. Dazu zählen z.B. Kooperationen mit der örtlichen Feuerwehr,

dem Rotem Kreuz und einer zusätzlichen praktischen Ärztin. Kirchliche Feste werden gemeinsam mit der Pfarre geplant und gefeiert. Das Küchenteam des Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham kocht auch die Mahlzeiten für Essen auf Rädern und versorgt an den schulfreien Tagen den am Standort angesiedelten Kindergarten. Im Jahr 2019 findet die Rück-Übersiedelung in das – dann neu errichtete – Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach statt. Dann soll das Bezirksalten- und Pflegeheim Pram in das Sozialzentrum Kallham einziehen. Hierzu finden bereits aktuell Abstimmungstreffen statt.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Maßnahmen zur Fort- und Weiterbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden jährlich geplant und im Fortbildungsplan dokumentiert. Inputs dafür liefern Befragungen und die jährlichen Gespräche mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Ziel ist es, eine hohe Qualität in der Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner zu erreichen. Die Verwaltungsmitarbeiterinnen dokumentieren in Abstimmung mit den Bereichsleitungen die Anzahl der absolvierten Fortbildungsstunden und die erworbenen Kenntnisse. Die Bereichsleitungen sammeln das Feedback der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu den Vortragenden und den Inhalten besuchter Veranstaltungen, um diese Erkenntnisse bei der nächsten Jahresplanung entsprechend zu berücksichtigen. Vorausschauend achten die Führungskräfte auf Pensionierungen und erörtern Maßnahmen zur Fort- und Weiterbildung, um Organisationswissen zu sichern.

### 4.2. Ergebnisfelder

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

## Fokus BEWOHNER/INNEN

- Kommunikation

Mit einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin die Anzahl der Stunden, die Ehrenamtliche im Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham im Zeitraum eines Jahres leisten. Die Tätigkeiten der Ehrenamtlichen sind eine wichtige Bereicherung des Heimaltags. Als Mitwirkende beim Musikstammtisch, bei der Turnrunde, als Begleitung bei Arztbesuchen und vor allem als Besuchsdienst sind die Ehrenamtlichen wichtige Kommunikationspartnerinnen und -partner für Bewohnerinnen und Bewohner.

- Tagesstruktur und Heimleben

Eine aktive Netzwerkarbeit sichert Kooperationen mit Partnerinnen und Partnern sowie Vereinen, die im Haus mitwirken, und ermöglicht die Einbindung des Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham in das regionale Umfeld. So entstehen zusätzliche Beschäftigungs- und Unterhaltungsangebote für die Bewohnerinnen und Bewohner, wie z.B. gemeinsame Feste mit dem Kindergarten oder Singveranstaltungen mit dem Kirchenchor. Die Hausleiterin erfasst in einer Kennzahl die Anzahl der Netzwerktreffen.



- Pflege- und Betreuungsprozess

Der Pflegedienstleiter überprüft im Rahmen von regelmäßig durchgeführten Pflegevisiten die Orientierung der Pflege und Betreuung am individuellen Pflege- und Betreuungsbedarf sowie an den Wünschen und Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner. Im Rahmen der Pflegevisiten evaluiert er auch das Wissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Pflegemodell der Mäeutik® und die Qualität der Pflegedokumentation. Dies wirkt sich positiv auf die Pflege- und Betreuungsqualität aus. Der Pflegedienstleiter erfasst in einer Kennzahl den Anteil jener Bewohnerinnen und Bewohner, mit denen innerhalb eines Jahres eine Pflegevisite geplant und durchgeführt wurde.

## Fokus MITARBEITER/INNEN

- Zusammenarbeit

Die Qualität der Speiseversorgung ist für die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner wichtig. Sie wird durch eine gute Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Küche und Pflege sichergestellt. Diese erarbeiten im Qualitätszirkel Ernährung Maßnahmen, welche die kulinarische Versorgung der Bewohnerinnen und Bewohner verbessern. In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin die Anzahl dieser gemeinsam erarbeiteten und umgesetzten Maßnahmen.

- Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Die Kennzahl „Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Zusatzaufgaben innerhalb eines Jahres“ beschreibt die Bereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, im Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham freiwillig Zusatzaufgaben im Haus zu übernehmen. Beispiele hierfür sind z.B. die Übernahme der Funktion Mentorin bzw. Mentor für Basale Stimulation, Praxisanleiterin bzw. Praxisanleiter für Auszubildende oder die Verantwortlichkeit für den Musikstammtisch.

Die daraus resultierende Motivation für die tägliche Arbeit wirkt sich positiv auf die Bewohnerinnen und Bewohner aus.

## Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Fachliche Kompetenz und professionelle Beziehungsarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind wesentliche Voraussetzungen für die Erhaltung bzw. Steigerung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Dies erfordert den Einsatz ausreichender quantitativer und qualitativer Personalressourcen. Die Kennzahl „Erfüllungsgrad des Mindestpersonalschlüssels Betreuung und Pflege“ zeigt auf, dass für die Umsetzung eines umfangreichen Qualitätsmanagementsystems ein entsprechendes Ausmaß an Personalressourcen über den Mindestpersonalbedarf hinaus hilfreich ist.

- Personalmanagement

Die Führungskräfte erheben in einer Kennzahl das Verhältnis zwischen angefallenen Über- und Mehrstunden und dem Ausfall von Nettoarbeitszeit durch Kuren sowie den Anspruch auf eine sechste Urlaubswoche bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über 50 Jahren. Mithilfe dieser Kennzahl erarbeiten die Führungskräfte Maßnahmen, um Mehr-

belastungen möglichst gering zu halten. Motiviertes und dem vereinbarten Beschäftigungsausmaß entsprechend eingesetztes Personal ist wichtig, um eine den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner entsprechende Versorgung sicher zu stellen.

- Führung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Eine Kennzahl erfasst die Anzahl der geführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche. Diese Gespräche bieten die Möglichkeit, persönliche Ziele und Ziele des Hauses in Einklang zu bringen. Die Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner können Erwartungen äußern, Unstimmigkeiten ausräumen, Prioritäten setzen und Aufgaben verteilen. Die Führungskräfte erheben im Gespräch den Qualifizierungsbedarf und nehmen Fortbildungswünsche der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters auf. Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche tragen erheblich zur Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei, was sich auch auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner auswirkt.

### Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucherinnen/Besucher

Das Angehörigencafé im Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham dient einerseits zur Klärung von Fragen und Problemen von Angehörigen, andererseits haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, zusätzliche Informationen zur Lebensgeschichte der Bewohnerinnen und Bewohner zu erhalten. Die Angehörigen stehen im Mittelpunkt des Angehörigenkaffees und erhalten so die Möglichkeit, ihre Sichtweisen einzubringen. Die Kennzahl erfasst den Anteil jener Bewohnerinnen und Bewohner, bei denen innerhalb von sechs Monaten nach dem Einzug ein Angehörigencafé stattgefunden hat.

### Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Das Verhältnis der jährlichen Fort- und Weiterbildungsstunden zu den Bruttojahres-sollstunden aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gibt Orientierung, ob Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend gut ausgebildet und qualifiziert sind. Der Anteil an Fort- und Weiterbildungsstunden im Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham deutet auf eine hohe fachliche Kompetenz des Personals hin, was sich in der Qualität in der Pflege und Betreuung von Bewohnerinnen und Bewohnern widerspiegelt. Die Berücksichtigung von Fort- und Weiterbildungswünschen wirkt sich auch positiv auf die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus.

## 5. Praxisbeispiele

---

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

### Palliativhandbuch

Das Palliativhandbuch des Hauses definiert ein einheitliches Ritual, wie sich Bewohnerinnen und Bewohner sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Wohnbereich von den Verstorbenen verabschieden können und was passiert, wenn die Bestattung die Verstorbene bzw. den Verstorbenen abholt. Im sogenannten Palliativwagen werden die erforderlichen Utensilien aufbewahrt. Die im Wohnbereich der verstorbenen Bewohnerin bzw. des verstorbenen Bewohners diensthabenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Verantwortung, die Abschiedsfeier im Wohnbereich entsprechend zu gestalten.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Mag. <sup>a</sup> Susanne Bermoser	
Mag. (FH) Egon Unterberger, MSc	

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

<b>Datum Freigabe des Berichts:</b>	19.3.2018
-------------------------------------	-----------

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

Die Beschreibung des Bezirksalten- und Pflegeheim Kallham 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.