



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Bezirkspflegeheim Weiz**  
**Sozialhilfeverband Weiz**

**28.08.2018**

## 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 .....                       | 7  |
| 5. Praxisbeispiele .....                        | 9  |
| Anlage: Bericht zur Strukturqualität .....      | 11 |

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Bezirkspflegeheim Weiz hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Das Bezirkspflegeheim Weiz ist eines von drei Pflegeheimen des Sozialhilfeverbandes Weiz. Das Haus wurde im Jahr 1975 errichtet und in den letzten Jahren mehrfach umgebaut.

Das dank großer Fensterflächen lichtdurchflutete Haus vermittelt einen freundlichen Eindruck. Balkone und großzügige Aufenthaltsbereiche laden die Bewohnerinnen und Bewohner zum Verweilen ein. In fünf Wohnbereichen stehen insgesamt 116 Wohnplätze zur Verfügung, davon 46 Plätze in Einzel- und 70 Plätze in Zwei-Personen-Zimmern. Alle Zimmer sind mit barrierefreiem Sanitärbereich, Telefon und Fernsehanschluss ausgestattet. Sie verfügen über fix eingebautes Mobiliar. Es ist aber auch möglich, persönliche Möbelstücke mitzubringen. In jedem Wohnbereich befindet sich ein Wohnzimmer mit einer Küche. Je nach Wunsch können die Bewohnerinnen und Bewohner hier auch ihre Mahlzeiten einnehmen. Die Gestaltung der Wohnbereiche soll Orientierung, Vertrautheit und damit das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner fördern.

Die Menschen, die im Haus leben und arbeiten, sorgen für eine positive Atmosphäre. In der Pflege orientieren sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Pflegemodell von Monika Krohwinkel: Ziel ist es dabei, einen Lebensraum zu schaffen, in dem das bisherige Leben einen Platz findet.

Auf Initiative des Hausleiters wurde 2014 das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin<sup>®</sup> eingeführt. 2017 erhielt das Bezirkspflegeheim Weiz zum zweiten Mal das Zertifikat „E-Qalin<sup>®</sup> Qualitätshaus“.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter pflegen nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams einen respektvollen, wertschätzenden und familiären Umgang mit Bewohnerinnen und Bewohnern sowie mit Angehörigen und Bezugspersonen.

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

---

Das Bezirkspflegeheim Weiz ist attraktiv gelegen: Felder, ein großer Park mit Sitzbänken, ein Streichelzoo mit Ziegen und Hasen sowie ein Kräutergarten und Blumenbeete umgeben das Haus. In der Nähe befindet sich auch ein öffentlicher Tennisplatz. In wenigen Minuten erreicht man das Zentrum der Stadt Weiz. Der Standort fördert die Teilhabe der Bewohnerinnen und Bewohner am Stadtgeschehen. Gäste können ohne großen Aufwand zu Besuch kommen. Das Bezirkspflegeheim Weiz bietet zudem Tagespflege an. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter engagieren sich mit Unterstützung von Angehörigen sowie freiwilligen Helferinnen und Helfern aus der Gemeinde dafür, dass die Bewohnerinnen und Bewohner Brauchtum und regionale Feste mitfeiern können. Je nach Lust und Laune können sie zudem an den täglichen Aktivierungsprogrammen sowie an den zahlreichen Ausflügen in die nähere Umgebung teilnehmen. Insbesondere die vierteljährlich stattfindenden Ver-

nissagen von regionalen Künstlerinnen und Künstlern schätzen die Bewohnerinnen und Bewohner sehr.

Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bietet das Haus u.a. einen Fitnessraum mit Trainerin bzw. Trainer, „Strömen“ für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Gutscheine. Der Sozialhilfeverband sichert eine ausreichende Personalausstattung, indem er zusätzliches Personal im Ausmaß von 15% über die Personalausstattungsverordnung des Landes Steiermark hinaus finanziert.

In einem eigenen Verabschiedungsraum haben Angehörige und Bezugspersonen die Möglichkeit, sich von der verstorbenen Bewohnerin bzw. dem verstorbenen Bewohner zu verabschieden.

## **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

Die Orientierung am gewohnten Lebensstil der Bewohnerinnen und Bewohner hat im Bezirkspflegeheim Weiz hohen Stellenwert. Grundlage dafür sind biografische Gespräche mit den Bewohnerinnen und Bewohnern. Persönliche Vorlieben und Bedürfnisse berücksichtigen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Alltag so weit wie möglich. Die Wahrung der Privat- und Intimsphäre der zu betreuenden Menschen ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein großes Anliegen. Der fixe Aktivierungsplan von Montag bis Freitag gibt den Bewohnerinnen und Bewohnern Orientierung und unterstützt sie, etwas für ihre Gesundheit zu tun. Für jene Bewohnerinnen und Bewohner, deren Lebensraum auf ihr Zimmer beschränkt ist, gibt es individuelle Aktivierung.

- Kommunikation

Alle Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit zur barrierefreien Kommunikation. Es gibt im ganzen Haus WLAN und Informationen in leicht verständlicher Sprache. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter legen besonderen Wert auf eine offene und vertrauensvolle Kommunikationskultur. Bei Dienstübergaben verwenden sie stets den Familiennamen der betreffenden Person, um Wertschätzung gegenüber der Bewohnerin bzw. dem Bewohner auszudrücken.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Im Haus besteht freie Arztwahl. Jede Bewohnerin und jeder Bewohner kann damit auch nach Einzug in das Bezirkspflegeheim Weiz weiter von seiner Hausärztin bzw. seinem Hausarzt betreut werden. Die Bewohnerinnen und Bewohner besuchen die Hausärztin bzw. den Hausarzt im Visitenzimmer des Hauses. Alle Ärztinnen und Ärzte verfügen über eine eigene Zugangsberechtigung zum elektronischen Dokumentationssystem und tragen

dort ihre Befunde und Medikationen ein. Der Pflegedienstleiter legt Wert auf die Sicherstellung der individuellen medizinischen und therapeutischen Versorgung, da sie ein wichtiger Beitrag für die bestmögliche Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner ist.

- Ortsveränderung

Jede Ortsveränderung ist für Bewohnerinnen und Bewohner physisch und psychisch belastend. Daher ist es Ziel des Pflegedienstleiters, den Verbleib im Haus auch im Krankheitsfall – so lange dies medizinisch vertretbar ist – zu ermöglichen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen mit Ortsveränderungen außer- und innerhalb des Bezirkspflegeheims Weiz sensibel um. Sie berücksichtigen die Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner in Abstimmung mit den Angehörigen und den Hausärztinnen und Hausärzten. Bei längerer Anreise in eine Krankenhausambulanz erhalten die Bewohnerinnen und Bewohner Lunchpakete.

- Sterbebegleitung und Abschied

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Bezirkspflegeheim Weiz sind die wertschätzende Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner bis zum Lebensende und ein würdevolles Sterben ein großes Anliegen. Ziel ist es, ein Sterben in der vertrauten Umgebung zu ermöglichen und eine Krankenseinweisung zu vermeiden. Angehörige können bei der Begleitung in der letzten Lebensphase im Haus übernachten. Ihnen und den Bewohnerinnen und Bewohnern steht auf Wunsch ein ökumenisches Seelsorgeteam zur Seite.

## **Fokus MITARBEITER/INNEN**

- Führung und Partizipation

Die Führungskräfte im Bezirkspflegeheim Weiz legen auf einen konstruktiven und motivierenden Führungsstil großen Wert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können dank der flachen Hierarchie im Haus Probleme, Fragen und Vorschläge auf direktem Weg mit den Führungskräften ansprechen. Die Führungskräfte sind bemüht, eine zeitnahe Lösung herbeizuführen. Die spürbar gute Zusammenarbeit mit den Führungskräften bestätigen auch die Ergebnisse der 2018 durchgeführten Zufriedenheitsbefragung unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

- Kommunikation und Information

Der Hausleiter legt in seinem Führungsstil Wert auf einen partnerschaftlichen und wertschätzenden Umgang mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die strukturierte Umsetzung der Kommunikationsmatrix für die verschiedenen Berufsgruppen in den Pflege- und Betreuungsteams der Wohnbereiche, der Verwaltung, Hauswirtschaft, Küche und Haustechnik wirkt sich spürbar positiv aus. Ein extern begleitetes Coaching der Führungskräfte fördert eine wertschätzende Kommunikationskultur im gesamten Haus.

- Anreiz und Motivation

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht eine Vielzahl von Sonderleistungen zur Verfügung. Diese umfassen z.B. die kostenlose Inanspruchnahme von Massage-behandlungen und Jin Shin Jyutsu-Sitzungen sowie Einkaufsgutscheine zu Jubiläen und zu Weihnachten. In Teamsitzungen erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für ihren Arbeitsalltag nicht nur wichtige Informationen, sie haben auch die Möglichkeit, über Neuerungen zu beraten und – je nach Themenfeld – auch gemeinsam Entscheidungen zu treffen. Gemein-

same Betriebsausflüge und Fortbildungen leisten ebenfalls einen Beitrag für eine hohe Arbeitszufriedenheit und ein angenehmes Arbeitsklima. Die Führungskräfte erstellen den monatlichen Dienstplan unter Berücksichtigung der familiären Bedürfnisse und der persönlichen Präferenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die in der Führungsklausur erarbeiteten Führungsleitsätze werden allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt gemacht und laufend kommuniziert.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Im Bezirkspflegeheim Weiz sind unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams hohe Motivation und positive Stimmung spürbar. Die Anerkennung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeigt sich auch in der Berücksichtigung der persönlichen Wünsche und Bedürfnisse im Arbeitsalltag.

## Fokus FÜHRUNG

- Unternehmenspolitik

Grundsätze der Unternehmenspolitik umfassen u.a. die Sicherstellung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner über alle Bereiche – Pflege und Betreuung, externe Partnerinnen und Partner sowie Führung – hinweg. Eine Führungsleitlinie beinhaltet Führungsleitsätze für den Umgang von Führungskräften mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Im Leitbild, das in allen Wohn- und Funktionsbereichen veröffentlicht ist, sind wichtige Werte verankert, wie z.B. das vertrauensvolle Verhältnis zu Angehörigen, die Bedeutung des Wohls der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder der wertschätzende Umgang miteinander.

- Organisation

Das Organigramm visualisiert Aufbau und Struktur des Bezirkspflegeheims Weiz. In Stellenbeschreibungen sind Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten festgehalten. Sämtliche Abläufe sind durch Arbeitsanweisungen und Checklisten definiert. Eine Beschreibung macht deutlich, wie bei Konflikten in unterschiedlichen Eskalationsstufen vorzugehen ist.

- Personalmanagement

Die Personalausstattungsverordnung (PAVO) formuliert Vorgaben für die Personalplanung. Der Sozialhilfeverband Weiz finanziert 15 % zusätzliches Personal. Die Personalauswahl findet unter Einbeziehung des Personalausschusses statt. Die gute Zusammenarbeit mit Ausbildungsstätten erleichtert die Personalrekrutierung. Dank Fort- und Weiterbildungen können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre fachliche Kompetenz weiterentwickeln. Gemeinsam mit einem positiven Betriebsklima stärkt dies die Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbindung.

- Mitarbeiter/innenführung

In der Führungsleitlinie sind die Führungsgrundsätze definiert. So sind die Führungskräfte aufgefordert, den Fokus auf die Stärken der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu legen und diese durch deren entsprechenden Einsatz zu fördern. Regelmäßige Befragungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben Auskunft über die Zufriedenheit mit den Führungskräften und liefern Anregungen für Verbesserungsmaßnahmen. Treffen und Führungsworkshops unterstützen den regelmäßigen Austausch der Führungskräfte.

## Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Angehörige sowie Besucherinnen und Besucher sind eingeladen, an Festen und Feierlichkeiten teilzunehmen. Die Öffnung nach außen ist dem Bezirkspflegeheim Weiz ein besonderes Anliegen. Durch die gute Zusammenarbeit mit dem Eltern-Kind-Zentrum der Stadt kommen Kinder sowie Schülerinnen und Schüler regelmäßig ins Haus. Informationen erhalten Angehörige sowie Besucherinnen und Besucher auf vielfältige Weise (z.B. Homepage, Hauszeitung, Anschlagtafeln). Beschwerden können persönlich beim Hausleiter oder in einer Beschwerdebox abgegeben werden. Durch Zufriedenheitsbefragungen holen die Führungskräfte aktiv Rückmeldungen von Angehörigen bzw. Bezugspersonen ein.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben viele Möglichkeiten, Vorschläge für Verbesserungen einzubringen, wie z.B. bei täglichen Morgenbesprechungen, Führungsworkshops, Befragungen oder persönlichen Gesprächen. Die Führungskräfte stellen die Bearbeitung jeder Beschwerde bzw. jedes Anliegens sicher und erarbeiten gemeinsam mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Lösungen. Die Haltung von Hausleiter und Pflegedienstleiter, Verbesserungsvorschläge anzunehmen und diese nicht als persönliche Kritik aufzufassen, fördert Lerneffekte und Verbesserungen.

### 4.2. Ergebnisfelder

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

## Fokus BEWOHNER/INNEN

- Tagesstruktur und Heimleben

Jedes Sturzereignis ist für Bewohnerinnen und Bewohner physisch und psychisch belastend. Mit der Kennzahl „Sturz“ erhebt der Hausleiter die Anzahl der Sturzereignisse aller Bewohnerinnen und Bewohner in Relation zu den Anwesenheitstagen eines Jahres im Bezirkspflegeheim Weiz und ermittelt daraus die prozentuelle Sturzrate. Der Pflegedienstleiter analysiert die erfassten Sturzprotokolle und überprüft Maßnahmen zur Sturzvermeidung.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Ein Dekubitus stellt eine erhebliche Beeinträchtigung der Lebensqualität dar. Der Pflegedienstleiter erhebt die Anzahl der im Haus entstandenen Dekubiti aller Schweregrade und setzt sie in Relation zu den Anwesenheitstagen eines Jahres. Die Ergebnisse der Auswertung und die daraus abgeleiteten Maßnahmen fließen in das Reporting des Landesverbandes Altenpflege Steiermark ein. Sie werden in der jährlichen Verbandsversammlung analysiert.

- Sterbebegleitung und Abschied

Lebensqualität erfordert in der letzten Lebensphase der Bewohnerinnen und Bewohner auch eine kompetente Sterbebegleitung und die Möglichkeit, in der gewohnten Umgebung sterben zu können. Der Hausleiter setzt mit der Kennzahl „Inhouse-Todesfälle“ die Anzahl der Bewohnerinnen und Bewohner, die im Haus verstorben sind, in Relation zu allen Verstorbenen eines Jahres. Die Gesundheits- und Krankenpflegepersonen erörtern mit den behandelnden Hausärztinnen und Hausärzten die Notwendigkeit von Krankenhausaufenthalten und mögliche Verbesserungen bei der Begleitung von sterbenden Bewohnerinnen und Bewohnern. Der Pflegedienstleiter hat mit einem Palliative-Care-Konzept wichtige Grundlagen für ein schmerzfreies, würdevolles Sterben im Bezirkspflegeheim Weiz geschaffen.

## Fokus MITARBEITER/INNEN

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Ausreichende und entsprechend qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind eine wichtige Voraussetzung für eine hohe Pflege- und Betreuungsqualität. Im Bezirkspflegeheim Weiz sind um 15% mehr Planstellen vorhanden, als es die Landesvorgabe vorsieht. Mit der Kennzahl „Personalausstattung“ erhebt und analysiert der Hausleiter quartalsweise die Personaldaten und leitet frühzeitig Maßnahmen zur Personalfindung und -bindung ein.

- Arbeitszeit

Gesunde und ausgeglichene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben einen wesentlichen Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Der Hausleiter erhebt mit der Kennzahl „Fehlzeitenquote“ einmal jährlich aus dem Dienstplanungsprogramm die Fehlzeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Anschließend analysiert er Ursachen von Abwesenheiten und entwickelt mit den Führungskräften Fitness- und Gesundheitsangebote für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

## Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen

Die Auslastung hat direkten Einfluss auf Einnahmen und damit auf Leistungen, die im Bezirkspflegeheim Weiz angeboten werden können. Der Hausleiter erhebt und analysiert die Auslastung regelmäßig in einer Kennzahl. Dazu setzt er die vergebenen Plätze in Relation zu den vom Land bewilligten Plätzen. Er steuert die Auslastung durch die rasche Vergabe freier Plätze unter rechtzeitiger Einbeziehung aller Beteiligten.

- Personalmanagement

Eine hohe Fluktuationsrate kann sich negativ auf die Betreuungs- und Pflegequalität auswirken. Die Bewohnerinnen und Bewohner müssen sich wieder auf eine neue Mitarbeiterin bzw. einen neuen Mitarbeiter im Team einstellen, welche bzw. welcher ihre Gewohnheiten und Wünsche noch nicht kennt. Deshalb wird die Kennzahl „Fluktuationsrate“ erhoben und ausgewertet.



- Facility Management

In einer Kennzahl erfasst der Hausleiter die Energiekostenquote, d.h. den Anteil der Strom- und Heizkosten an den Gesamtausgaben. Die Steuerung der Energiekosten hat Einfluss auf Wohn- und Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

### Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Gute Zusammenarbeit mit Angehörigen bzw. Bezugspersonen wirkt sich positiv auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aus. In regelmäßig durchgeführten Befragungen der Angehörigen erhebt der Hausleiter Verbesserungspotentiale und leitet daraus Maßnahmen ab. Das Ergebnis der Befragung erfasst der Hausleiter u.a. in der Kennzahl „Zufriedenheit der Angehörigen“.

### Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Den kontinuierlichen Verbesserungsprozess steuert der Hausleiter auf Basis einer Maßnahmenübersicht. Sie beruht auf Ergebnissen der E-Qalin®-Selbstbewertung, Vorschlägen der Bewohnerinnen, Bewohner sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und auf eingelangten Beschwerden. Die Umsetzung der Maßnahmen optimiert Abläufe und beeinflusst damit die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. In der Kennzahl „Bearbeitungsgrad KVP“ erfasst der Hausleiter den Anteil der umgesetzten Maßnahmen in Relation zu den definierten Maßnahmen.

## 5. Praxisbeispiele

---

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

### Lunchpaket

Bei notwendigen ambulanten Krankenhausaufenthalten kann es vermehrt zu längeren Wartezeiten kommen. Damit die Bewohnerinnen und Bewohner die Fahrt und die Wartezeiten bestmöglich verbringen können, erhalten sie vom Bezirkspflegeheim Weiz ein Lunchpaket. Zudem wird ihnen eine ehrenamtliche Begleitperson zur Seite gestellt.

### Jin Shin Jyutsu

Das Bezirkspflegeheim Weiz gewährt je einer in „Jin Shin Jyutsu“ und einer in Physiotherapie ausgebildeten Mitarbeiterin einen Arbeitstag pro Monat für therapeutische Leistungen an Kolleginnen und Kollegen. Dies fördert die Motivation und Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

## **Führungsleitsätze**

Die in der Führungsklausur erarbeiteten Führungsleitsätze sind allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt und in zahlreichen Räumen im Haus ausgehängt. Zur Festigung der Führungsleitsätze wird auf jedem verschriftlichten Besprechungsprotokoll jeweils ein Führungsleitsatz in dessen Kopfzeile aufgenommen.

| <b>Unterschrift der Zertifiziererinnen</b> | <b>Elektronische Signatur</b> |
|--|-------------------------------|
| Mag. <sup>a</sup> Claudia Ellmerer         |                               |
| Doris Kollar-Plasser MAS, MSc              |                               |

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

|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| <b>Datum Freigabe des Berichts:</b> | 18.12.2018 |
|-------------------------------------|------------|

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

Die Beschreibung des Bezirkspflegeheim Weiz 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.