



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Haus St. Barbara (Wien)**  
**Caritas der Erzdiözese Wien**

**17.01.2018**

## 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>
<b>4.1. Qualitätsfelder .....</b>	<b>4</b>
<b>4.2. Ergebnisfelder .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Praxisbeispiele .....</b>	<b>12</b>
<b>Anlage: Bericht zur Strukturqualität .....</b>	<b>13</b>

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Haus St. Barbara hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Das Haus St. Barbara bietet 260 pflegebedürftigen Menschen ein Zuhause mit viel Abwechslung. Die vielfältigen Aktivitäten orientieren sich an den individuellen Bedürfnissen der Menschen. Die Bewohnerinnen und Bewohner wählen selbst, ob und an welchen Aktivitäten sie teilnehmen. Das Haus bietet acht Wohnbereiche mit 18 Einperson-Wohnheiten und 121 Zweipersonen-Wohneinheiten. Ein Wohnbereich ist auf die Remobilisation im Rahmen der Kurzzeitpflege spezialisiert.

Vom Erdgeschoß aus ist ein gepflegter Garten mit einem Minigolfplatz erreichbar. Er lädt Bewohnerinnen, Bewohner, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Besucherinnen und Besucher zu Spaziergängen ein. Darüber hinaus wird der Garten für Aktivitäten und Feste genutzt. Im Haus befindet sich auch ein Kindergarten, der einen abgetrennten Bereich des Gartens nutzt.

Das Haus St. Barbara befindet sich in Wien Liesing. Es ist von Wohnbauten und Einkaufsmöglichkeiten umgeben. Die städtische Lage und die gute Anbindung mit öffentlichen Verkehrsmitteln erleichtert es den Bewohnerinnen und Bewohnern, Ausflüge oder Erledigungen selbstständig durchzuführen. Auch für Besucherinnen und Besucher ist das Haus einfach zu erreichen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich an den Bedürfnissen, Ressourcen und Wünschen der Bewohnerinnen und Bewohner. Sie arbeiten nach dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel.

Im Jahre 2015 wurde im Haus St. Barbara das speziell für die stationäre Altenarbeit entwickelte Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® eingeführt. Kennzeichnend für E-Qalin® ist die stetige Entwicklung der Organisation mit Fokus auf die Pflege- und Betreuungsqualität.

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

---

Im Erdgeschoss befindet sich ein neu gestaltetes Kaffeehaus, welches täglich geöffnet ist. Es steht sowohl Bewohnerinnen und Bewohner als auch Besucherinnen und Besuchern zur Verfügung. Das Kaffeehaus wird auch gerne für die im Haus stattfindenden Abendveranstaltungen, wie z. B. den Männerstammtisch, genutzt. Das Kaffeehaus ist Teil der Marktstraße „LA STRADA DEL SOLE“. Zu ihr gehören auch ein Friseursalon, eine Rezeption und die „Qualitätspromenade“ (siehe auch Kap. 5). Die Marktstraße soll um einen Demenzladen erweitert werden, der Menschen mit Demenz wieder Einkaufserlebnisse vermittelt. In der großen Kapelle finden regelmäßig Gottesdienste und Andachten statt. Dazu sind auch Gäste aus der Pfarrgemeinde der Umgebung willkommen.

Die im Haus situierte „Magdas Küche“ ist sowohl für die Verköstigung der Bewohnerinnen und Bewohner als auch für die Versorgung zahlreicher anderer Einrichtungen der Caritas zuständig. Die Bewohnerinnen und Bewohner können die Mahlzeiten sowohl im Speisesaal als auch in ihren Wohnbereichen zu sich nehmen.

Neben dem Kindergarten sind noch weitere externe Dienstleister im Haus angesiedelt, wie z. B. die Mobilen Dienste und das Mobile Hospiz Team der Caritas.

## **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 Richtlinie „Caritas Beziehungspflege“ legt das Vorgehen zur Sammlung von biografischen Informationen aus der Lebensgeschichte der Bewohnerinnen und Bewohner fest. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege führen ab dem Einzug der Bewohnerin bzw. des Bewohners laufend biografische Gespräche und erhalten so Informationen über Lebensgewohnheiten, Vorlieben, Abneigungen und Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter binden An- und Zugehörige bei Bedarf in die Erhebungen ein. Basierend auf diesen Informationen planen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den individuellen Tagesablauf und die Aktivitäten. Wünsche und Vorstellungen zur Gestaltung von Sterbephase und Ableben besprechen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen des Vorsorgedialogs mit der Bewohnerin bzw. dem Bewohner.

Bewohnerinnen und Bewohner des Hauses haben die Möglichkeit, aus zwei verschiedenen Menüs zu wählen. Eine Diätologin berät Bewohnerinnen und Bewohner je nach Gesundheitssituation hinsichtlich ihrer Ernährung. Im Haus St. Barbara ist ein Bewohnerinnen- und Bewohnerparlament eingerichtet. In monatlich stattfindenden Sitzungen bespricht der Haus- und Pflegedienstleiter Rückmeldungen der Bewohnerinnen und Bewohner zur Zufriedenheit mit dem Essen und dem Aktivitäten- und Veranstaltungsplan.

- Autonomie

Die Wohnbereichsleitungen sind für Planung, Durchführung und Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen bei freiheitsbe- und -einschränkenden Maßnahmen verantwortlich. Sie besprechen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Pflege, welche gelinderen Maßnahmen im individuellen Fall gesetzt werden können. Ärztinnen und Ärzte sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Vereins für Sachwalterschaft evaluieren die freiheitsbe- und -einschränkenden Maßnahmen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich am Leitbild des Haus St. Barbara mit seinen klaren Richtlinien zur Wahrung von Autonomie und Privatsphäre (z.B. Anklopfen vor Betreten des Zimmers). Bewohnerinnen und Bewohner in Zweipersonen-

Wohneinheiten haben ihre eigenen Bereiche in Zimmer und Badezimmer, die sie mit persönlichen Gegenständen gestalten können. Zur Wahrung der Privat- und Intimsphäre nutzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Zweipersonen-Wohneinheiten auch Paravents.

- Kommunikation

Strukturen der Kommunikation mit Bewohnerinnen und Bewohnern und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind im „Leitbild Pflege Wien“ verankert. Im Haus St. Barbara sind u.a. das Bewohnerinnen- und Bewohnerparlament, die Pflegevisite, Teambesprechungen, interdisziplinäre Besprechungen und das Bezugspflegekonzept implementiert. Der Ablauf der Informationsweitergabe an An- und Zugehörige sowie Freiwillige ist klar definiert. Regelmäßig stattfindende Feste und Feiern tragen ebenfalls zu einem positiven Austausch unter allen Beteiligten bei.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Betreuung orientieren sich am Pflegemodell nach Monika Krohwinkel, dem Pflege- und Betreuungskonzept der Caritas, der Richtlinie „Caritas Beziehungspflege“ und dem Leitbild. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stehen zahlreiche Richtlinien als Unterstützung zur täglichen Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner zur Verfügung. Die Wohnbereichsleitungen erstellen unter Einbeziehung der Bewohnerinnen und Bewohner bzw. deren An- und Zugehöriger beim Einzug eine individuelle, ressourcenorientierte Pflege- und Betreuungsplanung. Sie besprechen mit der behandelnden Ärztin bzw. dem behandelnden Arzt die Erfordernisse und Möglichkeiten einer therapeutischen Betreuung der Bewohnerin bzw. des Bewohners. Die Wohnbereichsleitungen und der Haus- und Pflegedienstleiter führen dazu in regelmäßigen Abständen Teambesprechungen und interdisziplinäre Besprechungen durch.

- Sterbebegleitung und Abschied

Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden 2014 bis 2017 im Rahmen des HPCPH-Projektes (Hospiz und Palliative Care in Pflegeheimen) in der Hospiz- und Palliativbetreuung geschult. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten in regelmäßig stattfindenden Schulungen eine entsprechende Qualifizierung. Palliativbeauftragte des Hauses, Palliativmedizinerinnen und Palliativmediziner sowie Hausärztinnen und Hausärzte führen auf Wunsch ein Gespräch mit der jeweiligen Bewohnerin bzw. dem jeweiligen Bewohner anhand der Richtlinie „Vorsorgedialog“. Die Erkenntnisse und Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner aus dem Vorsorgedialog nehmen die Wohnbereichsleitungen in die Pflegeplanung auf.

Die Palliativmedizinerin bzw. der Palliativmediziner erstellt ein Krisenblatt für die Bewohnerin bzw. den Bewohner. Dieses geben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege beim Transfer der Bewohnerin bzw. des Bewohners ins Krankenhaus mit. Priester führen auf Wunsch die Krankensalbung durch. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begleiten auf Wunsch An- und Zugehörige während der Sterbephase bzw. nach dem Ableben einer Bewohnerin bzw. eines Bewohners.

## Fokus MITARBEITER/INNEN

### - Führung und Partizipation

Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leben eine offene Gesprächskultur. Die partizipative Haltung der Führungskräfte äußert sich auch in der Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Projekten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten bei organisationsrelevanten Entscheidungen die Möglichkeit zur Mitsprache. Im Haus St. Barbara finden viele regelmäßige Besprechungen statt, wie z. B. strukturierte Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche, Besprechungen des Führungsteams, Teambesprechungen, Besprechungen der Sozialbegleiterinnen und Sozialbegleiter, Ärztinnen- und Ärztezirkel, Besprechungen mit dem Leiter der Reinigungsfirma und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Küche. Der Haus- und Pflegedienstleiter lädt den Betriebsrat bei Bedarf zu Besprechungen ein. Der Betriebsrat bietet regelmäßige Sprechtag an.

### - Zusammenarbeit

Gemeinsame Feste wie z.B. Projektabschlussfeste oder Weihnachtsfeiern werden im Haus regelmäßig gefeiert. Dies fördert auch die Zusammenarbeit. Einblicke in andere Kulturen erhalten die Bewohnerinnen und Bewohner, An- und Zugehörige sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Form von „Länderfesten“, wie z. B. dem Chinesischen Fest oder dem Balkanfest. Dabei wird ein anderes Land mit seiner Küche, Musik und Kultur vorgestellt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den jeweiligen Kulturkreisen organisieren diese Feiern, die Vorbereitungen erfolgen gemeinsam mit den Bewohnerinnen und Bewohnern. Die Rücksichtnahme auf unterschiedliche Traditionen und Feiertage stärkt das gesamte Team der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Bei der Dienstplan- und Urlaubsplanung nehmen die Führungskräfte Rücksicht auf die interkulturellen Bedürfnisse und Wünsche. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter pflegen einen wertschätzenden Umgang und eine gute Zusammenarbeit mit freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

### - Arbeitszeit

Rahmenbedingungen zur Arbeitszeitgestaltung, Pausenzeiten und Regelungen zur Urlaubskonsumation regeln der Kollektivvertrag und die Betriebsvereinbarung der Caritas. Der Caritas der Erzdiözese Wien und den Führungskräften des Haus St. Barbara ist die Vereinbarkeit von Familie und Beruf der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Anliegen. Der im Haus eingemietete Kindergarten unterstützt die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stehen ausreichend Rückzugsmöglichkeiten sowohl im Wohnbereich als auch außerhalb (z. B. im Garten, Speisesaal, Fitnessraum auf dem Dach des Hauses) zur Verfügung. Die Führungskräfte evaluieren die Dienstplangestaltung regelmäßig. Die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhebt die Caritas der Erzdiözese Wien regelmäßig in anonymen schriftlichen Befragungen.

### - Arbeitsplatzgestaltung

Die Führungskräfte legen viel Wert auf die Arbeitsplatzgestaltung. Zur Erhaltung der physischen Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter achten sie auf die Verwendung ergonomischer Hilfs- und Arbeitsmittel, fördern die kinästhetische Ausbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und bieten Impfungen an. Es gibt ein Fortbildungsangebot zum Thema Gesundheit. Ein Fitnessraum steht kostenlos zur Verfügung. Im Haus

St. Barbara gibt es eine Gesundheitskoordinatorin. Zur Erhaltung der psychischen Gesundheit können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Supervision in Anspruch nehmen. Die Betriebsärztin und die Psychologin stehen für Beratungsgespräche zur Verfügung.

## Fokus FÜHRUNG

### - Prozessmanagement

Das Prozessmanagement ist im Organisationshandbuch und dem Projekthandbuch des Haus St. Barbara sowie dem Projektmanagementleitfaden des zentralen Qualitätsmanagement der Caritas geregelt. Das zentrale Qualitätsmanagement entwickelt viele Prozesse und stellt diese den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Haus St. Barbara über eine Informationsplattform zur Verfügung. Das Haus St. Barbara wendet bereits zahlreiche Prozessbeschreibungen an. Die Führungskräfte des Hauses St. Barbara führen zweimal im Jahr interne Qualitäts-Audits durch und schulen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu pflegerischen Handlungsrichtlinien. In jedem Wohnbereich liegt ein Ordner mit Handlungsrichtlinien und einzuhaltenden Mindestvorgaben auf.

### - Finanzressourcen

Die finanzielle und ökonomische Steuerung des Hauses St. Barbara ist im Organisationshandbuch abgebildet. Hier sind auch die Abläufe des Budgetierungsprozesses definiert. Es gibt Dienstanweisungen zu Budgetierungsfristen sowie zum Ablauf der Hochrechnungen. Die Finanz- und Liquiditätsplanung erfolgt in der Caritas-Zentrale. Die Erstellung von monatlichen Controlling-Berichten durch das zentrale Controlling ermöglicht dem Haus- und Pflegedienstleiter die detaillierte Analyse und wirksame Steuerung der wirtschaftlichen Situation.

### - Personalmanagement

Die Führungskräfte planen den Personalbedarf unter Einhaltung der gesetzlichen und arbeitsrechtlichen Bestimmungen. Das Personal-Recruiting erfolgt systematisch durch das zentrale Human-Ressource-Büro der Caritas in Abstimmung mit dem Haus St. Barbara. Für alle Tätigkeitsbereiche gibt es Funktionsbeschreibungen. Umfangreiche Maßnahmen wie der Startpass (Checkliste für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter), der Orientierungstag der Caritas-Zentrale und verpflichtende Fortbildungen gewährleisten die rasche und gute Integration neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Für Entwicklungsmaßnahmen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht im Haus St. Barbara ein Fortbildungsbudget zur Verfügung.

### - Mitarbeiter/innenführung

Die Grundlagen der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterführung sind im Organisationshandbuch sowie in Protokollen von Leitungssitzungen festgehalten. Die Führungskräfte nutzen diverse Führungsinstrumente wie strukturierte Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche, bereichsübergreifende Besprechungen oder auch Diversity Workshops zur Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbindung in multikulturellen Teams. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der unterschiedlichen Berufsgruppen betonen nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams die partnerschaftliche Zusammenarbeit, die wertschätzende Kommunikation untereinander und das gute Betriebsklima. Die Führungskräfte im Haus St. Barbara fördern die physische und psychische Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch die Umsetzung gesundheitsfördernder Maßnahmen, wie z. B. dem

Projekt „Caribike“, dem betrieblichen Eingliederungsmanagement nach längeren Abwesenheiten, der Teilnahme am Business-Run oder von Gesundheitstests im Rahmen der Gesundheitsstraße. Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird systematisch mit Hilfe des „Carichecks“ erhoben.

## **Fokus UMFELD**

- Angehörige und Besucher/innen

Im Pflege- und Betreuungskonzept der Caritas sind An- und Zugehörige als wichtige Partnerinnen und Partner verankert. Für den gemeinsamen Austausch plant und organisiert der Haus- und Pflegedienstleiter einmal monatlich die sogenannte Angehörigenplattform. Dies ist ein Informationsabend über Neuerungen, Änderungen und fachspezifische Themen, wie z. B. Demenz. An- und Zugehörige nutzen diesen Abend auch, um Rückmeldungen zu geben. Informationen erhalten An- und Zugehörige auch durch das hausinterne Monatsblatt, das auf Wunsch auch elektronisch übermittelt wird. Durch die „Qualitätspromenade“ im Eingangsbereich macht das Haus die im E-Qalin® Selbstbewertungsprozess erarbeiteten Verbesserungsvorschläge samt Bearbeitungsstatus öffentlich und transparent.

Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter laden An- und Zugehörige zu Festen, Feiern und Veranstaltungen persönlich und schriftlich ein. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege beziehen An- und Zugehörige in die Pflege- und Betreuungsplanung der Bewohnerin bzw. des Bewohners mit ein. Angehörigenbefragungen werden durchgeführt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung stellen aktuelle Informationen über Aushänge zur Verfügung.

## **Fokus LERNENDE ORGANISATION**

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Der Erfahrungsaustausch zum Thema intergeneratives und interdisziplinäres Lernen findet in Form regelmäßiger Besprechungen aller Hausleitungen der Häuser der Caritas der Erzdiözese Wien statt. Der Haus- und Pflegedienstleiter und die Wohnbereichsleitungen des Haus St. Barbara führen Teambesprechungen und interdisziplinäre Besprechungen durch. Der Haus- und Pflegedienstleiter plant fachspezifische Schulungen und holt dazu Expertinnen und Experten in das Haus St. Barbara. Darüber hinaus plant er gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern interkulturelle Feste.

Die Wohnbereichsleitungen führen kollegiale Pflegevisiten durch, bei denen sie den Umsetzungsgrad und die Qualität der geforderten Pflege und Betreuung für Bewohnerinnen und Bewohner prüfen. Erfahrungen und neues Wissen geben die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bei Teambesprechungen, Besprechungen im Führungsteam und bei der Angehörigenplattform weiter. Die Bewohnerinnen- und Bewohner-Vertreterinnen und -Vertreter sorgen für die Informationsweitergabe und den Austausch zwischen den Verantwortlichen und Bewohnerinnen und Bewohnern.



## 4.2. Ergebnisfelder

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

### Fokus BEWOHNER/INNEN

#### - Autonomie

Von der Kennzahl „nicht medikamentöse freiheitsbeschränkende Maßnahmen“ profitieren Bewohnerinnen und Bewohner, da mechanische Freiheitsbeschränkungen reduziert und sie somit in ihrer Bewegungsfreiheit nicht eingeschränkt werden. Das Führungsteam analysiert einmal im Quartal gemeinsam mit der Zentralen Pflegedienstleitung der Caritas die erhobenen Daten zu Bewohnerinnen und Bewohnern mit nicht medikamentösen Freiheitsbeschränkungen und leitet daraus Verbesserungen für die betroffenen Bewohnerinnen und Bewohner ab.

Eine Beauftragte bzw. ein Beauftragter des Vereins für Sachwalterschaft kontrolliert zweimal jährlich die gemeldeten Freiheitsbeschränkungen der Bewohnerinnen und Bewohner auf deren Angemessenheit.

#### - Heimeinzug

Für Bewohnerinnen und Bewohner ist der Heimeinzug ein bedeutender Lebensschnitt. Bewohnerinnen und Bewohner sowie An- und Zugehörige, die von Anfang an gut informiert und begleitet werden, finden sich im neuen Alltag des Heimlebens besser zurecht.

Der Haus- und Pflegedienstleiter erhebt mit einer Kennzahl die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit dem Heimeinzug. Die Befragung erfolgt über die An- und Zugehörigen, wenn Bewohnerinnen und Bewohner körperlich und/oder kognitiv nicht in der Lage sind, an der Befragung teilzunehmen.

Die Befragung wurde erstmals im Jahr 2017 im Rahmen des E-Qalin® Selbstbewertungsprozesses durchgeführt. Die Ergebnisse der Befragung präsentiert der Haus- und Pflegedienstleiter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die An- und Zugehörigen informiert er im Rahmen der Angehörigenplattform über Ergebnisse und Umsetzungsmaßnahmen zur Qualitätsverbesserung beim Heimeinzug.

#### - Pflege- und Betreuungsprozess

In einer Kennzahl bildet der Haus- und Pflegedienstleiter den prozentuellen Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner mit einem im Haus erworbenen Dekubitus – gemessen an der Gesamtanzahl der Bewohnerinnen und Bewohner – ab. Bewohnerinnen und Bewohner profitieren von dieser Kennzahl, weil weniger schmerzende Wunden entstehen bzw. zu behandeln sind und damit die Lebensqualität erhalten bleibt.

Die Kennzahl ist für die Führungskräfte ein Gradmesser dafür, ob die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege den Pflegeprozess und die darin enthaltenen Handlungsrichtlinien der Caritas zum Thema Hautintegrität kennen und entsprechend umsetzen.

Das Führungsteam ermittelt anhand der Kennzahl den Bedarf an Fortbildungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Dekubitusprophylaxe.

Ist ein Dekubitus entstanden, bespricht das Führungsteam die Situation und leitet individuelle Maßnahmen ab. Im Haus St. Barbara sind ausgebildete Wundmanagerinnen und Wundmanager tätig, die die Dekubitalgeschwüre der Bewohnerinnen und Bewohner fachgerecht versorgen.

## Fokus MITARBEITER/INNEN

### - Anreiz und Motivation

Die Führungskräfte werten eine geringe Fluktuationsrate als Nachweis für eine hohe Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihrem Arbeitsplatz. Eine lange Betriebszugehörigkeit führt zu konstanten Beziehungen und trägt zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner bei.

Verantwortlich für den Steuerungsprozess ist der Haus- und Pflegedienstleiter. Die Verminderung der Fluktuation erfolgt u.a. durch die Berücksichtigung individueller Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Dienstplangestaltung, die Einführung des Startpasses für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Teilnahme am Caritas Gesundheitsprojekt und weitere Adaptierungen der Arbeitsbedingungen.

### - Arbeitsplatzgestaltung

Mit der Kennzahl Hepatitis-B-Impfung soll die Sicherheit der Bewohnerinnen und Bewohner gefördert werden, da die Gefahr der Übertragung von Hepatitis B durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – und auch umgekehrt – minimiert wird. Die Arbeitsmedizinerin bzw. die Assistentin des ärztlichen Leiters der Caritas der Erzdiözese Wien erhebt die Kennzahl.

Die Betriebsärztin führt Gespräche mit jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter zum Thema Hepatitis-B-Impfung und dokumentiert diese. In den hausinternen Schulungen zum Thema Arbeitnehmerinnen- und Arbeitnehmerschutz wird das Thema der Hepatitis B Prophylaxe vor allem mit Bezug auf die Gefahr von Nadelstichverletzungen thematisiert.

## Fokus FÜHRUNG

### - Finanzressourcen

Mit der Kennzahl „Bewohnerinnen- und Bewohneraufwand“ erhält der Haus- und Pflegedienstleiter einen Überblick, welche Investitionen direkt den Bewohnerinnen und Bewohnern zu Gute kommen. In den Aufwand für Bewohnerinnen und Bewohner werden alle Anschaffungen, wie beispielsweise Beschäftigungsmaterial, medizinische Pflegeprodukte und sonstiger Aufwand für die Bewohnerinnen und Bewohner eingerechnet. Bewohnerinnen und Bewohner bringen Anregungen zu neuen Anschaffungen und Gestaltungswünsche im Bewohnerinnen- und Bewohnerparlament ein. An- und Zugehörige nutzen dafür die Angehörigenplattform.

### - Personalmanagement

Eine ausgewogene Verteilung der Altersgruppen ist für einen konstanten Stamm an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Haus St. Barbara von großer Bedeutung. Eine hohe Fluktuationsrate in einem kurzen Zeitraum wirkt sich negativ auf das Wohlbefinden und die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aus. Andererseits beeinflusst die

Erfahrung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Alter 51plus die Betreuungsqualität der Bewohnerinnen und Bewohner positiv. Der Haus- und Pflegedienstleiter betont, dass ein gemischtes Team, in welchem alle Altersgruppen vertreten sind, wichtig für die gute Zusammenarbeit ist. Durch die Kennzahl „Höhe der Abweichung vom angestrebten Prozentsatz in der Gruppe 51 Jahre und älter“ erhält der Haus- und Pflegedienstleiter einen Hinweis auf die Verteilung der Altersgruppen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Bei der Neubesetzung einer freien Stelle achten die Führungskräfte darauf, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus jener Altersgruppe zu gewinnen, die eine ausbalancierte Altersverteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus fördert.

- Mitarbeiter/innenführung

Die Kennzahl „Resturlaubstage“ ist ein Gradmesser für die Qualität der Personaleinsatzplanung. Ein Übermaß an Resturlaubstagen kann sich auf die Motivation und Arbeitsbelastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auswirken.

Der Haus- und Pflegedienstleiter erhebt und analysiert die Kennzahl zweimal im Jahr. Einfluss auf die Resturlaube nehmen die Führungskräfte u. a. durch die Adaptierung der Urlaubsplanung, die Einstellung befristeter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Veränderung der wöchentlichen Stundenverpflichtung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

## **Fokus UMFELD**

- Angehörige und Besucher/innen

Mit einer Kennzahl erhebt der Haus- und Pflegedienstleiter jenen Prozentsatz der An- und Zugehörigen, die bei der Angehörigenbefragung die Frage „Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit der Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner im Haus St. Barbara?“ mit „zufrieden,“ oder „sehr zufrieden“ beantwortet haben.

An- und Zugehörige erhalten durch ihre Besuche im Haus St. Barbara sowie ihre Gespräche mit Bewohnerinnen und Bewohnern einen subjektiven Eindruck zur Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner. Im Rahmen der Angehörigenbefragung werden sie zu diesem Eindruck befragt. Sie haben die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge einzubringen. Der Haus- und Pflegedienstleiter informiert die An- und Zugehörigen im Rahmen der Angehörigenplattform über die Ergebnisse der Befragung und die geplanten Verbesserungsmaßnahmen.

## **Fokus LERNENDE ORGANISATION**

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Die Kennzahl misst den Anteil von begleiteten Praktikantinnen und Praktikanten im Pflegebereich im Verhältnis zur Gesamtanzahl der Vollzeitäquivalente des Pflegebereiches.

Die Betreuung von Praktikantinnen und Praktikanten sichert den Personalnachwuchs im Pflegebereich und somit die Erhaltung der Pflegequalität für Bewohnerinnen und Bewohner. Praktikantinnen und Praktikanten stellen in ihrer Ausbildungs- und Lernzeit im Haus St. Barbara zusätzliche Ressourcen für die Betreuung der Bewohnerinnen und

Bewohner dar. Sie führen beispielsweise Gespräche mit den Bewohnerinnen und Bewohnern und gehen mit ihnen spazieren. Sie haben mehr Zeit, individuelle Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner zu erfüllen als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, da Praktikantinnen und Praktikanten nicht in die Dienstplanabdeckung miteinbezogen werden, sondern zusätzlich für die Bewohnerinnen und Bewohner verfügbar sind. Diese zusätzlichen Ressourcen steigern somit die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner im Haus St. Barbara.

## **5. Praxisbeispiele**

---

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

### **Interkulturelle Feste**

Der Haus- und Pflegedienstleiter, die Wohnbereichsleitungen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gestalten im Jahreskreis interkulturelle Feste wie zum Beispiel Balkanfeste oder Chinesische Feste. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beziehen die Bewohnerinnen und Bewohner in die Gestaltung der Feste mit ein. Die Dekoration wird gemeinsam gebastelt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erzählen Geschichten, die mit den jeweiligen kulturellen Traditionen verbunden sind. Sie erklären zudem Wörter und Texte in ihrer Muttersprache und kochen traditionelle Gerichte für das Fest. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen am Tag des Festes die traditionelle Kleidung aus ihrem Heimatland.

### **Strada del Sole**

Die „Strada del Sole“ im Eingangsbereich des Hauses ist eine Marktstraße, zu welcher ein Friseursalon, ein Kaffeehaus, eine Rezeption und die Qualitätspromenade gehören. In der Qualitätspromenade sind die Verbesserungsvorschläge und deren Umsetzungsgrad aus dem E-Qalin® Selbstbewertungsprozess öffentlich dokumentiert. 2018 wird diese Marktstraße um einen Demenzladen erweitert. Dieser ist einem realen Einkaufsladen nachempfunden und ermöglicht den an Demenz erkrankten Bewohnerinnen und Bewohnern ein Einkaufserlebnis.

<b>Unterschrift der Zertifizierer/innen</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Mag. <sup>a</sup> (FH) Stefanie Freisler	
Mag. <sup>a</sup> (FH) Bettina Hofmann	

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

<b>Datum Freigabe des Berichts:</b>	06.04.2018
-------------------------------------	------------

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

Die Beschreibung des Haus St. Barbara 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.