



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Seniorenwohnhaus St. Bernhard in Engelhartzell
Caritas Institut für Betreuung und Pflege

06.09.2019



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

1. Zertifizierungsergebnis

Das Seniorenwohnhaus St. Bernhard hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das Seniorenwohnhaus St. Bernhard besteht seit 2002 und liegt direkt neben dem Stift Engelszell in Oberösterreich. Die 30 Wohnplätze des Seniorenwohnhauses St. Bernhard sind in zwei Wohnbereiche mit jeweils 15 Bewohnerinnen und Bewohner aufgeteilt. Allen Bewohnerinnen und Bewohnern stehen Einzelzimmer mit einer Größe von 25 Quadratmetern zur Verfügung. Die Bewohnerinnen und Bewohner können ihre Zimmer individuell mit eigenen Möbeln, Vorhängen oder Dekorationsgegenstände gestalten. Im Erdgeschoß verfügt jedes Zimmer über eine eigene kleine Terrasse und einen eigenen Gartenzugang. Im Obergeschoß ist ein barrierefreier Abgang vom Balkon zum Garten möglich. Eine optimale Anbindung an den Wohnort Engelhartzell besteht durch barrierefreie Zugänge zum gesamten Haus und Gelände sowie die kurze Entfernung zum Ortskern. Ebenso fußläufig erreichbar ist die Schiffsanlegestelle der Donau.

Gemütlich gestaltete Terrassen und Balkone bieten viel Gelegenheit zu einem Aufenthalt im Freien, je nach Witterung gibt es Plätze im Schatten oder in der Sonne. In nachbarschaftlicher Lage befindet sich ein kleines Kaffeehaus („Krämerei“), wo die Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige gerne zu Gast sind oder auch kleine Einkäufe erledigen können.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Angehörige heben vor allem die überschaubare Größe und Struktur des Hauses als besonderes Plus hervor. Im Vergleich zu größeren Einrichtungen lässt dieses Haus mit zwei Wohngruppen vor allem in den ersten Wochen rasch eine Atmosphäre von Vertrautheit entstehen, die auch über diese Zeit hinaus spürbar bleibt.

Im selben Gebäudeverbund wie das Seniorenwohnhaus befindet sich auch INVITA, eine Einrichtung, die ebenfalls zur Caritas Oberösterreich gehört. INVITA bietet Menschen mit Beeinträchtigung, Leistungen nach dem oberösterreichischen Chancengleichheitsgesetz z.B. fähigkeitsorientierte Angebote wie Kreativwerkstätten an. Dabei geht es um die psychosoziale Nachsorge nach dem Prinzip einer individuellen, bedürfnisorientierten Betreuung von Menschen mit psychischen Erkrankungen und Mehrfachbeeinträchtigungen. Die Bewohnerinnen und Bewohner des Seniorenwohnhauses können ohne zusätzliche Kosten folgende Angebote von INVITA nützen: Snoezelenraum, Kreativwerkstatt sowie die Tagesstruktur der Beschäftigungswerkstätten.

Die Bewohnerinnen und Bewohner können selbständig sowie in Begleitung von haupt- oder ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im in unmittelbarer Nachbarschaft liegenden Trappisten-Kloster Engelszell die Gottesdienste besuchen und im kleinen Verkaufsgeschäft Produkte des Klosters kaufen.

Für die Seniorenwohnhäuser der Caritas OÖ wurde unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Selbstbewertung erarbeitet, die EFQM, QaP.c und NQZ verbindet. Dadurch erreichte der Träger von Anfang an eine hohe Akzeptanz wie auch Identifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Qualitätsmanagementsystem.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biographie und Lebensstil

Die Inhalte der Leitbilder und das Mäeutische Pflegekonzept bilden eine gute Grundlage für die Abstimmung der Pflege und Betreuung auf die individuelle Lebensgeschichte sowie die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner. Die durchgängige Umsetzung basiert auf mündlichen Weitergaben und implizitem Wissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

- Autonomie

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich im täglichen Miteinander mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, in der Pflegeplanung sowie in der Erarbeitung der Umgangsempfehlungen am Pflegekonzept der Mäeutik. Die Bezugspflegepersonen sind gemeinsam mit den Wohnbereichsleiterinnen für die laufende Evaluierung der Informationen und Daten verantwortlich. Sowohl bei den Aufstehzeiten als auch bei den Essenszeiten berücksichtigen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die individuellen Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner.

- Tagesstruktur und Heimleben

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben entsprechend den Prinzipien des Pflegekonzeptes die Aufgabe, neben ihrem professionellen Wissen und ihren Fähigkeiten auch ihre Talente und Begabungen in den Alltag einzubringen. Haus- und Pflegedienstleiterin sowie den Wohnbereichsleiterinnen ist es wichtig, in Kombination von Empathie und Professionalität zu erkennen, was die Bewohnerin bzw. der Bewohner aktuell benötigt und inwieweit hier die Balance von Selbstständigkeit, Selbstbestimmtheit auf der einen und Unterstützung und Anleitung auf der anderen Seite gehalten werden kann. So soll den Lebensgewohnheiten aber auch dem Sicherheitsbedürfnis der Bewohnerin bzw. des Bewohners entsprochen werden. Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, Leistungen der benachbarten Tagesstruktur von INVITA in Anspruch zu nehmen.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Als Grundlage für das angewandte mäeutische Pflegekonzept organisierten die Verantwortlichen des Seniorenwohnhaus St. Bernhard für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichtende Schulungen. Das Pflegekonzept ist damit allen Mitarbeiterinnen

und Mitarbeitern der Pflege bekannt und wird adäquat umgesetzt. Als Pflegeorganisationsform ist die Bezugspflege installiert. Die Bezugspflegeperson organisiert Großteils Termine, persönliche Einkäufe und Geburtstagsfeiern. Die Dokumentation des Pflegeprozesses erfolgt weitgehend in der EDV Pflegesoftware Vivendi. Wesentliche Informationen geben Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mündlich weiter. Im Seniorenwohnhaus St. Bernhard sind Risikoassessments in Anwendung, eine Schmerzbeobachtung erfolgt ansatzweise. Die Bezugspflegepersonen evaluieren regelmäßig die Pflege- und Betreuungsplanung im Rahmen von Fallbesprechungen.

- Sterbebegleitung und Abschied

Standards zur Palliativbetreuung und zur Versorgung verstorbener Bewohnerinnen und Bewohner sind definiert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in Palliative Care geschult. Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner für die Sterbephase erfragen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in biographischen Gesprächen. Es gibt eine seelsorgerische Betreuung für katholische Bewohnerinnen und Bewohner. Bei Eintritt in die Sterbephase legen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege in einer Besprechung mit Angehörigen und dem Hausarzt bzw. der Hausärztin die weiteren Pflege- und Betreuungsmaßnahmen fest. Angehörige können auf Wunsch im Zimmer der Bewohnerin bzw. des Bewohners übernachten.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Hausleiterin und Pflegedienstleiterin legen Wert auf einen kooperativen Führungsstil. Dies zeigt sich insbesondere in ihrer Bereitschaft alle Anliegen und Themen, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einbringen, direkt zu besprechen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben über das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Portal im Intranet Zugang zu allen für sie relevanten Informationen. Die Beschäftigten können bei Bedarf Supervision in Anspruch nehmen. Die Teambildung fördern die Führungskräfte durch Team- und Betriebsausflüge, das jährliche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräch, Geburtstagsfeiern und das Vormittagsfrühstück.

- Zusammenarbeit

Die Kommunikation, den Austausch und das Miteinander beschreiben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus allen Bereichen als gut und wertschätzend. Es finden ausreichend strukturierte Besprechungen statt. Stellenbeschreibungen sind vorhanden. Die Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit evaluieren die Führungskräfte im Rahmen strukturierter Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche sowie durch regelmäßige Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragungen.

- Anreiz und Motivation

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schätzen die kurzen Kommunikationswege mit den Führungskräften und die zur Verfügung gestellten Vergünstigungen z.B. Maßnahmen im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung, den Teamtag, zusätzliche freie Tage laut Kollektivvertrag, die Berücksichtigung von Wünschen in der Dienstplangestaltung und die Arbeitszeit, die für Fortbildungen zur Verfügung gestellt wird. Die Führungskräfte evaluieren die Motivation durch die Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in

unregelmäßigen Zeitabständen sowie in den strukturierten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen.

- Arbeitszeit

Die Hausleiterin berechnet monatlich den Personalschlüssel. Die Grundlage bilden die Pflegestufen der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Berechnung ist für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter transparent. Auf Grundlage dieser Berechnung erfolgt die Erstellung des Dienstplanes. Nach Möglichkeit berücksichtigen die Verantwortlichen bei der monatlichen Dienstplangestaltung Freiwünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Ausmaß von drei Tagen. Mit einer Kennzahl überwachen die Führungskräfte die Krankenstandstage, um einen Rückschluss auf die Arbeitsbelastung im Wohnbereich zu erhalten und Anpassungen im Dienstplan vorzunehmen. Um Mehrbelastungen durch Langzeitkrankstände zu vermeiden, werden diese ab einem definierten Zeitraum durch zusätzliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ersetzt. Kurzfristige Ausfälle von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kompensieren die Führungskräfte durch den Einsatz von Praktikantinnen, Praktikanten und Zivildienere oder durch den Aufbau von Mehr- bzw. Überstunden. Dienstzeiten passen die Führungskräfte bei Bedarf an. Die Rückmeldungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bildeten auch die Grundlage für das Projekt "focussierte Betreuung" und den Einsatz von Mehrpersonal.

Fokus FÜHRUNG

- Prozessmanagement

Prozesse, fachliche Standards und Formulare sind durch den Träger Caritas für Betreuung und Pflege definiert und stehen im Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Portal zur Verfügung. Zusätzlich sind hausinterne Prozesse und Standards in einem EDV Laufwerk abgelegt. Die Information über Änderungen in den Prozessen und Abläufen erfolgt in Besprechungen oder in der persönlichen, mündlichen Weitergabe an Personen, die davon betroffen sind.

- Finanzressourcen

Die Hausleiterin plant und überwacht das Budget in enger Abstimmung mit dem Controlling des Trägers. Die Geschäftsführung des Trägers genehmigt das von der Hausleiterin vorgelegte Budget. Das freigegebene Budget bildet die Basis für die Tag-satzverhandlungen mit dem zuständigen Sozialhilfeverband. Die Hausleiterin überwacht durch die monatliche Erwartungsrechnung die Einhaltung der Budgetvorgaben und bespricht vierteljährlich die Abweichungen und zu treffenden Maßnahmen mit dem Controlling des Trägers. Sie erstellt gemeinsam mit der Pflegedienstleiterin den Fort- und Weiterbildungsplan sowie in Rücksprache mit den Wohnbereichsleiterinnen auch die notwendigen für das jeweilige Haushaltsjahr vorhersehbaren Investitionen und Instandhaltungen.

- Mitarbeiter/innenführung

Die für den Träger Caritas Betreuung und Pflege definierten Führungsgrundsätze werden im Seniorenwohnhaus St. Bernhard gelebt. Prozesse für die Einführung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, für Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräche, Konfliktmanagement und Austrittsgespräche sind definiert. Die Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräche finden jährlich statt. Eine schriftliche Befragung der Mitarbeiterinnen und

Mitarbeiter erfolgt alle fünf Jahre. Ideen, Innovationen und Vorschläge bringen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter direkt im Gespräch ein.

- Facility Management

Das Facility Management umfasst alle Tätigkeiten und Maßnahmen die erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben sind, um die Bausubstanz des Hauses sowie die Betriebs- und Gebrauchsfähigkeit der Betriebsausstattung weitgehend aufrecht zu erhalten. Damit verbunden sind auch periodische Begehungen und Überprüfungen sowie Serviceintervalle. Dieser Bereich fällt grundsätzlich in die Zuständigkeit von INVITA. Der Leiter von INVITA und die Hausleiterin besprechen erforderliche Instandhaltungsarbeiten und Ersatzinvestitionen sowie deren Auswirkungen auf die Budgetvorgaben und leiten bei Bedarf entsprechende Schritte ein.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Wohnbereichsleiterinnen und Bezugspflegepersonen stehen in erster Linie als Ansprechpersonen für Angehörige zur Verfügung. Alle relevanten Informationen und Daten zu und über die Angehörigen sind auch im Pflegeprogramm erfasst. Angehörige haben die Möglichkeit strukturiert über geplante Angehörigengespräche, Angehörigenabende und die Angehörigenbefragung Feedback zu geben. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten Informationen und Rückmeldungen von den Angehörigen auch über Gespräche, die sich ad hoc bei Besuchen im Haus ergeben.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Das durch Aus- und Weiterbildung verankerte Wissen, vor allem auch von jungen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, wird im Rahmen von Teambesprechungen weitergegeben. Fachbereiche und -inhalte, die durch interne Ressourcen nicht abgedeckt werden können, bringen externe Expertinnen und Experten ein. Wichtig ist der Haus- und Pflegedienstleiterin der Kontakt zu Pflichtschulen, Ausbildungsstätten für Pflegeberufe und Fachhochschulen. Eine geschätzte Möglichkeit intergenerativen Lernens und Verstehens ist auch das mit der Young-Caritas durchgeführte Projekt "72 Stunden ohne Kompromiss". Haus- und Pflegedienstleiterin sind bemüht, durch rechtzeitige Einstellung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, insbesondere in Leitungsfunktionen, die Weitergabe von Fach- sowie Erfahrungswissen sicherzustellen.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

In einer Kennzahl erhebt die Pflegedienstleiterin gemeinsam mit den Wohnbereichsleiterinnen die Anzahl der Bewohnerinnen und Bewohner, bei denen meldepflichtige freiheitsbeschränkende Maßnahmen vorgenommen werden, in Relation zur Gesamtheit der Bewohnerinnen und Bewohner. Eine Differenzierung erfolgt durch eine Unterteilung in mechanische und medikamentöse Maßnahmen. Sie ermitteln die Kennzahl über das Pflegeprogramm.

- Tagesstruktur und Heimleben

Durch Pflegevisiten prüfen Pflegedienstleiterin und Wohnbereichsleiterinnen, ob die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Lebensgewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner in der Pflege und Betreuung nach dem Pflegekonzept Mäeutik berücksichtigen. Die entsprechenden Anforderungen und daraus resultierenden Maßnahmen sind in der Pflegedokumentation festgehalten. In einer Kennzahl erfasst die Pflegedienstleiterin den Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner mit einer erfolgten Pflegevisite.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Führungskräften sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist es ein Anliegen alle möglichen Maßnahmen zu setzen, damit Bewohnerinnen und Bewohner schmerzfrei versterben können. In einer Kennzahl erfassen die Verantwortlichen den Anteil an Bewohnerinnen und Bewohnern mit Einsatz von Schmerzmedikation laut Suchtmittelverordnung in der Sterbephase.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

In einer Kennzahl erfassen Haus- und Pflegedienstleiterin den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit denen ein Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch geführt wurde. Die für die Gespräche verantwortliche Führungskraft dokumentiert die Anzahl der jährlich geführten Gespräche in der HR-Software der Caritas im Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Portal. Die Durchführung müssen sowohl die zuständige Führungskraft als auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestätigen.

- Arbeitszeit

Krankenstände belasten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Zusatzdienste und haben Einfluss auf die Pflege- und Betreuungsqualität. Die Pflegedienstleiterin erfasst in einer Kennzahl die durchschnittlichen Krankenstandstage im Bereich der Pflege (in Kalendertagen) pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter. Der Soll-Wert dieser Kennzahl orientiert sich an der Vorgabe der Caritas für Pflege und Betreuung. Die Hausleiterin wirkt der Belastung des Teams entgegen, indem sie bei Langzeitkrankenständen rechtzeitig Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Ersatz einstellt.

Fokus FÜHRUNG

- Prozessmanagement

In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin die Auslastung und zusätzlich den Personalstand im Haus aufgeschlüsselt nach Qualifikationen. Die Kennzahl basiert auf der Annahme, dass die Prozesse beim Einzug einer Bewohnerin bzw. eines Bewohners besser funktionieren, wenn ausreichend qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Die Kennzahl beeinflusst die Hausleiterin durch die rechtzeitige Nachbesetzung frei gewordener Stellen bzw. Ersatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Langzeitkrankenstand.

- Finanzressourcen

Die Hausleiterin erfasst in einer Kennzahl die Inkontinenzkosten je Bewohnerin bzw. Bewohner. Dabei setzt sie die Landesvorgabe von 60 Cent pro Bewohnerin bzw. Bewohner in Relation zu dem im Haus errechneten Wert. Die Kosten pro Bewohnerin und Bewohner stellt der Hersteller der Inkontenzprodukte über dessen Firmensoftware dem Träger sowie dem Haus zur Verfügung.

- Facility Management

Eine einwandfreie Funktion der Betriebsausstattung vermeidet für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Stress im Ablauf relevanter Prozesse. Eine ausreichende Funktionstüchtigkeit wie auch eine zeitgemäße Ausstattung und Substanzerhaltung tragen zum Sicherheits-erleben und Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner bei. Die Hausleiterin erfasst den Anteil der Instandhaltungskosten am gesamten Sachaufwand des Hauses in einer Kennzahl.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin den Anteil der Angehörigen die an einem Angehörigenachmittag oder -abend teilgenommen haben. Sie leitet daraus die erfolgreiche Einbindung von Angehörigen in die Betreuung ab.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort und Weiterbildung

Fort- und Weiterbildung von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen wirkt sich positiv auf die Betreuungs- und Pflegequalität aus. Die Führungskräfte wirken durch Zielvereinbarungen im Rahmen der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche sowie die Organisation von Fort- und Weiterbildungen auf die Entwicklung der Weiterbildungsstunden ein. In einer Kennzahl erfassen sie die Anzahl der durchschnittlich absolvierten Weiterbildungsstunden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, differenziert nach den verschiedenen Berufsgruppen.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Jakob Kabas, MBA	
Mag. (FH) Werner Simonitti, M.Ed.	

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

Datum Freigabe des Berichts:	11.11.2019
-------------------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Seniorenwohnhaus St. Bernhard 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.