



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Perisutti Pflegezentrum (Eibiswald)
Sozialhilfeverband Deutschlandsberg

30.01.2018

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	10
5. Praxisbeispiele	13
Anlage: Bericht zur Strukturqualität	14

1. Zertifizierungsergebnis

Das Perisutti Pflegezentrum hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das Perisutti Pflegezentrum ist unweit der Kirche an einem Hang gelegen. Geschäfte und Lokale des unteren Markts von Eibiswald sind gut zu Fuß erreichbar. Hinter dem Haus befindet sich ein großzügiger Garten, an den eine Obstplantage anschließt.

Das Haus blickt auf eine 135-jährige Tradition im Bereich der Pflege zurück. An seine konfessionell geprägte Geschichte erinnern neben Fotografien des Stifters, der Kaufmannsfamilie Perisutti, alte Ansichten der Kapelle und der Sakristei im Haus. Der Träger des Hauses, der Sozialhilfeverband Deutschlandsberg, erweiterte und adaptierte das Haus mittlerweile zweimal, um den jeweils aktuellen Standards für Pflege und Betreuung zu entsprechen.

Heute bietet das Perisutti Pflegezentrum Platz für 87 Bewohnerinnen und Bewohner in 33 Einzel- und 27 Zwei-Personen-Zimmern. Jeder der zwei Wohnbereiche des Hauses besteht aus vier Wohngruppen. Eine zentral gelegene, großzügige Wohnküche bildet das Zentrum jedes Wohnbereiches. Der einladend gestaltete Eingangsbereich mit Büros von Hausleiterin, Pflegedienstleiterin und Verwaltung bildet den ersten Kontaktpunkt für Besucherinnen und Besucher. Der daran anschließende Seminarraum und ein Speiseraum werden für Veranstaltungen und Feste genutzt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Kinder aus dem benachbarten Kindergarten nehmen im Speiseraum ihr Mittagessen ein. Im Obergeschoss des Hauses stehen sieben Serviceappartements zur Verfügung, die Seniorinnen und Senioren mieten können.

Eine gestalterische Besonderheit des Hauses stellen seine Themenzimmer dar, etwa der Therapieraum „Almrausch“, der Schönheitssalon „Nostalgie“ und der Frisiersalon „Sissi & Franzl“. Diese Räumlichkeiten nutzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Einzel- und Gruppenaktivierungen der Bewohnerinnen und Bewohner.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Hausleiterin und Pflegedienstleiterin des Perisutti Pflegezentrums legen großen Wert auf ganzheitliche Betreuung und Pflege, deren Grundlage für sie in der holistischen Pflegephilosophie liegt. Sie setzen verschiedene Pflegemodelle und -konzepte sowie zusätzliche komplementäre Methoden wie die Aromapflege und Klangschalenmassage ein. Im ganzen Haus sind besondere, den Stimmungen angepasste Düfte wahrnehmbar. Geschmackvolle Blumenarrangements und Bilder von Kraftplätzen, die in einem Projekt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entstanden sind, unterstreichen den Wohlfühlcharakter des Hauses.

Jeder Wohn-Essbereich des Hauses verfügt über eine Küche, welche die Bewohnerinnen und Bewohner als auch deren An- und Zugehörige jederzeit zur selbständigen Zubereitung von Speisen nutzen können. Neben Tischen und Stühlen für die Einnahme der Mahlzeiten ist der Raum auch mit Lehnssesseln, Sofas und Sitzecken ausgestattet. Sowohl die

Bewohnerinnen und Bewohner wie auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen diese Infrastruktur. Im Rahmen der Biografiearbeit erstellen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sogenannte „Erinnerungsboxen“ zu Themenbereichen wie „Küchengeräte“ und „Jahresfeste“. Eigene Boxen für bestimmte Bewohnerinnen und Bewohner werden im Rahmen der Gruppen- und Einzelaktivierung eingesetzt.

Der Seniorinnen- und Seniorenbetreuer des Hauses bietet eine Vielzahl an Aktivitäten für die Bewohnerinnen und Bewohner an. Neben Bewegungsgruppen und Gedächtnistraining fließen auch hier komplementäre Methoden wie Klangschalenmassage ins Angebot ein. Den Führungskräften und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist die Erhaltung und Verbesserung der Mobilität der Bewohnerinnen und Bewohner wichtig. Hierfür haben sie das Angebot der „virtuellen Radtour“ entwickelt. Die Bewohnerinnen und Bewohner können mit einem Hometrainer Bein- und /oder Armmuskulatur trainieren, dabei Filmaufnahmen aus der Umgebung ansehen und so ihnen bekannte Landschaften wieder erleben. In diesem Zusammenhang nutzt das Haus auch das Engagement der An- und Zugehörigen. Sie können eine Helmkamera ausleihen, damit geliebte Orte ihrer Angehörigen „abradeln“ und für diese filmisch dokumentieren. Eine Vielzahl an Ehrenamtlichen erweitert das Angebot an Aktivitäten, darunter Spaziergehen oder Töpfern.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der verschiedenen Funktionsbereiche arbeiten nach Einschätzung des Zertifizierungsteams gut zusammen und verstehen sich als ein Team. Auch die Mitarbeiterinnen der externen Reinigungsfirma sind Teil der Teams und, soweit zeitlich möglich, in die Besprechungen im Haus miteingebunden.

Die Führungskräfte schätzen strukturiertes Arbeiten und unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit klaren Prozessvorgaben, Konzepten und Checklisten. Die verschriftlichten Abläufe und Prozesse dokumentiert die Hausleiterin nach der Logik des Qualitätsmanagement Systems E-Qalin®. Die Führungskräfte im Haus befassen sich intensiv mit der Qualitätsentwicklung ihrer Arbeit. Der mit der E-Qalin® Selbstbewertung 2009 begonnene kontinuierliche Verbesserungsprozess unterstützt sie dabei.

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

Im Perisutti Pflegezentrum sammeln die zuständigen Bezugsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter mit verschiedenen Instrumenten (Biografieerhebungsbogen, Anamnese etc.) wesentliche Informationen zu Biografie, Gewohnheiten, Vorlieben und Ritualen. Die Bezugsmitarbeiterin bzw. der Bezugsmitarbeiter gewinnt die Informationen in biografischen Gesprächen – wenn möglich – direkt mit der Bewohnerin bzw. dem Bewohner. Sofern dies nötig ist, bindet sie bzw. er die Angehörigen mit ein. Entsprechend den Biografien planen

die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Aktivitäten und berücksichtigen Vorlieben in Tagesabläufen. Auch der Seniorinnen- und Seniorenbetreuer nützt die gewonnenen biografischen Informationen bei der Gestaltung der Aktivitäten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erheben auch die Präferenzen der Bewohnerinnen und Bewohner bei Essen und Trinken und geben diese an die Küche weiter. Das Küchenpersonal erarbeitet entsprechende Speisepläne.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind sich bewusst, dass Biografiearbeit ein offener Prozess ist. Deshalb nehmen sie laufend neue Erkenntnisse auf und passen den Pflege- bzw. Betreuungsprozess an. Ein Monat nach dem Heimeinzug führen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Fallbesprechung zum Thema Biografie durch. Die Bezugsmitarbeiterin bzw. der Bezugsmitarbeiter teilt dabei ihr bzw. sein diesbezügliches Wissen mit dem Team. Diese Fallbesprechung wird halbjährlich wiederholt und dient der Reflexion.

Das Haus orientiert sich an den biografischen Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner mit verschiedenen Instrumenten (Tagesstrukturplan, Aktivitätenplan, Erinnerungsbox), speziellen Angeboten und auch der Ausstattung. Die Bewohnerinnen und Bewohner können an bestimmten Aktivitäten in speziell an die Biografie und das Leben der Menschen im Alter angepasste, detailreiche und liebevoll ausgestattete Themenzimmern teilnehmen (z.B. Therapieraum „Almrausch“).

Sowohl die Bewohnerinnen und Bewohner als auch deren An- und Zugehörige können bei der Zufriedenheitsbefragung des Hauses und bei den Pflegevisiten Rückmeldungen rund um die Berücksichtigung biografischer Bedürfnisse geben.

- Autonomie

Die Verantwortlichen im Pflegezentrum Perisutti legen großen Wert auf die Erhaltung der Selbstbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner. Mit den Erkenntnissen aus der Biografiearbeit, den laufenden Beobachtungen sowie den Rückmeldungen der Bewohnerinnen und Bewohner wollen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestmögliche Bedingungen für individuelle Lebensqualität schaffen. Im Sinne des Grundsatzes „Unsere Bewohnerinnen und Bewohner bestimmen unseren Weg. Unsere Werte leiten uns“ tragen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu bei, dass Bewohnerinnen und Bewohner alte und neue Lebensgewohnheiten ausleben können.

Das Perisutti Pflegezentrum ist ein offenes Haus für Bewohnerinnen und Bewohner sowie Besucherinnen und Besucher. Wird etwa eine Bewohnerin bzw. ein Bewohner vermisst, tritt eine klar festgelegte Vorgangsweise in Kraft. Sofern Bewohnerinnen und Bewohner erst nach dem Versperren der Eingangstüren am Abend zurückkommen, öffnet ihnen der Nachtdienst die Haustüre.

In einem eigenen Wohnbereich haben die Verantwortlichen einen Lebensraum für Menschen mit herausforderndem Verhalten auf Grund einer Demenzerkrankung geschaffen. Die Bewohnerinnen und Bewohner sollen sich in diesem Wohnbereich sicher und geborgen fühlen. Hier ist die Anzahl der betreuenden Personen höher als in anderen Wohngruppen. Dies stellt sicher, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den besonderen Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner nach Bewegung, Nähe, Zuwendung, Zuhören nachkommen können.

Zweimal im Jahr laden Hausleiterin und Pflegedienstleiterin alle Bewohnerinnen und Bewohner zu einer Versammlung ein, um über Angelegenheiten des Hauses sowie Neuerungen zu informieren und Austausch und Rückmeldung zu ermöglichen. Zwei Bewohne-

rinnen- und Bewohnervertretungen fungieren als ständige Ansprechpartnerinnen und -partner für Bewohnerinnen und Bewohner und deren Anliegen.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Im Perisutti Pflegezentrum verstehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Pflege und Betreuung als ganzheitlichen und individuellen Prozess. Das Wohlbefinden, die Selbstbestimmung und die bisherige Lebensgeschichte der Bewohnerinnen und Bewohner stehen im Zentrum des pflegerischen Denkens und Handelns der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dabei setzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter neben klassischen Pflegemodellen auch komplementäre Methoden wie Aromapflege ein. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wollen erklärtermaßen auch Geist und Seele der Bewohnerinnen und Bewohner pflegen.

Das Bezugspflegesystem im Haus stellt sicher, dass sich Beziehungen zwischen der Bewohnerin bzw. dem Bewohner und der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter entwickeln und Verantwortlichkeiten im Team klar geregelt sind. Menschen mit Demenz und Menschen mit herausforderndem Verhalten profitieren von einem eigenen Betreuungskonzept.

Das Pflegeteam nützt regelmäßig Fallbesprechungen zur gemeinsamen Reflexion. Zur Qualitätssicherung führen sowohl das Bezugspersonal als auch die Wohnbereichsleitungen und die Pflegedienstleiterin Evaluierungen des Pflegeprozesses und der Pflegevisiten durch. Hausleiterin und Pflegedienstleiterin haben für die Pflege- und Betreuungsdocumentation ein neues EDV-Programm (GRIPS) eingeführt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nützen auch Tablet-PCs zur zeitnahen Dokumentation.

- Ortsveränderung

Im Perisutti Pflegezentrum achten Hausleiterin und Pflegedienstleiterin darauf, dass bei einer Ortsveränderung in ein anderes Zimmer, in eine Wohngruppe bzw. bei einem Krankenhausaufenthalt die notwendigen Informationen bei den jeweils zuständigen Personen gesichert ankommen. Checklisten erleichtern den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die passende Vorgangsweise. Diese sorgen z.B. dafür, dass die Bewohnerinnen und Bewohner bei einer längeren Abwesenheit – etwa im Fall einer Untersuchung im Krankenhaus – zu essen und trinken haben und geben ein Lunchpaket mit. Bei Bedarf organisieren die Wohnbereichsleitungen eine Begleitung.

In den letzten Jahren konnte die Pflegedienstleiterin durch Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Mobilisierung und Sturzprophylaxe eine Reduzierung der Krankenhauseinweisungen auf Grund von Stürzen erreichen. Alle im Haus sind bemüht, Ortsveränderungen so selten wie nötig vorkommen zu lassen, da die Bewohnerinnen und Bewohner diese als belastend erleben.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die Voraussetzung für eine hohe Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Im Perisutti Pflegezentrum wollen Hausleiterin und Pflegedienstleiterin mit ihrer Art der Führung Aktivierung, Begeisterung und Partizipation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreichen.

Hausleiterin, Pflegedienstleiterin und die beiden Wohnbereichsleitungen sind auf kurzem Weg für Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter, Bewohnerinnen, Bewohner, An- und Zugehörige

sowie Besucherinnen und Besucher erreichbar. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich auf Basis von Leitbild, Organigramm und Organisationspapier über die hausinternen Werte, Hierarchien und Verantwortlichkeiten bzw. Organisationsstrukturen informieren.

Die Führungskräfte legen Wert auf Kollegialität, um allen Beteiligten ein möglichst hohes Maß an Handlungsspielraum zu ermöglichen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter übernehmen durch Beauftragungen und Projektgruppen Verantwortung im Haus. Sie haben verschiedene Möglichkeiten, um Rückmeldung zu geben und Ideen zu äußern (z.B. Ideenboard, Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräch). Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in die E-Qalin® Selbstbewertung und in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess eingebunden. Eine detaillierte Informations- und Kommunikationsrichtlinie regelt die verschiedenen Besprechungsformen im Haus.

- Kommunikation und Information

Die Hausleiterin gestaltet den Informations- und Kommunikationsprozess anhand einer klar strukturierten Richtlinie. Diese zeigt auf, welche Instrumente zur Kommunikation und Information für Bewohnerinnen, Bewohner, An- und Zugehörige, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie externe Partnerinnen und Partner zur Verfügung stehen.

Eine Besonderheit im Haus sind die Funktionen „Bewohnerinnen- und Bewohnersprecherin bzw. -sprecher“ und „Angehörigensprecherin bzw. -sprecher“, welche die Hausleiterin regelmäßig in den Feedback- bzw. Verbesserungsprozess mit einbezieht. Die Bewohnerinnen und Bewohner können nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams darauf vertrauen, dass die verantwortlichen Personen eine von ihnen gegebene Rückmeldung oder Anmerkung in die geplante Regelkommunikation des Hauses aufnehmen und weiterbearbeiten. Personalsprecherinnen und Personalsprecher vertreten auf Grund der personalrechtlichen Zuordnung die Anliegen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gegenüber der Hausleiterin und dem Vorstand des Sozialhilfeverbandes.

- Zusammenarbeit

Eine gute interdisziplinäre Zusammenarbeit aller Funktionsbereiche ermöglicht einen reibungslosen Ablauf im Heimalltag und sorgt somit für eine hohe Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Voraussetzung für eine gute Zusammenarbeit der verschiedenen Bereiche sind Vorgaben, klare Tätigkeitsprofile sowie Kommunikations- und Austauschforen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Bereiche verstehen sich als ein Team. Auch die Kolleginnen und Kollegen der externen Reinigungsfirma werden von den angestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als dem Haus zugehörig wahrgenommen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter binden die Kolleginnen und Kollegen der Reinigungsfirma wie auch Praktikantinnen, Praktikanten und Zivildienstler ins Team ein. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Bereichen Verwaltung, Küche, Haustechnik, Seniorinnen- und Seniorenbetreuung und Pflege erleben die Zusammenarbeit der verschiedenen Berufsgruppen und Bereiche im Haus als sehr positiv und reibungslos.

- Arbeitszeit

Hausleiterin und Pflegedienstleiterin erstellen mit dem Dienstplanprogramm GEOCON die Dienstpläne für die Berufsgruppen, die im Haus beschäftigt sind. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit, gewünschte freie Zeiten für die Planung bekannt zu geben.

Der Träger des Hauses finanziert einen höheren Personalschlüssel, als das Land Steiermark vorsieht, um eine ausreichende Pflege- und Betreuungsleistung für die Bewohnerinnen und Bewohner sicherzustellen. Ziel des Hauses ist es, im Dienstplan das Bezugspflegemodell abzubilden, damit die Bezugspflegepersonen ausreichend Zeit mit den Bewohnerinnen und Bewohnern verbringen können. Dafür ist ein spezieller Dienst der Bezugspflegeperson vorgesehen, in dem eine Stunde für die Bewohnerin bzw. den Bewohner pro Woche für gemeinsame Unternehmungen reserviert ist. Ein weiteres Ziel der Arbeitszeitplanung ist die Gewährleistung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch die Berücksichtigung von Dienstplanwünschen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Fokus FÜHRUNG

- Prozessmanagement

Hausleiterin und Pflegedienstleiterin haben die Strukturen und Prozesse des Hauses ausführlich verschriftlicht. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können aufgrund klar definierter und einheitlich nach dem PDCA-Zyklus dargestellter Prozesse Themen sicher, strukturiert und gleichmäßig bearbeiten. Dadurch sichern die Führungskräfte wiederum eine fachgerechte und professionelle Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dies erhält bzw. erhöht die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben über ein internes IT-System Zugang zu den Prozessbeschreibungen.

- Finanzressourcen

Im strategischen Diskurs unterstützt eine Steuerungsgruppe, bestehend aus dem Obmann des Sozialhilfeverbandes, der Pflegedienstleitung, den Wohnbereichsleitungen, den Hauswarten, einer Buchhalterin sowie fallweise dem wirtschaftlich Beauftragten des Sozialhilfeverbandes und einem Controller die Hausleiterin. Im Controlling-Jour-fixe, das alle drei Monate stattfindet, analysiert die Gruppe die wirtschaftlichen Ergebnisse des Hauses und vereinbart Steuerungsmaßnahmen. Die Finanzgebarung führt die Verwaltung im Haus durch. Ein externer Controller erstellt die Finanzauswertung. Eine Kanzlei für Steuerberatung übernimmt die Bilanzierung. Die Hausleiterin steuert anhand von Kennzahlen das operative Geschäft des Hauses.

- Personalmanagement

Die Führungskräfte führen die Personalplanung entsprechend den gesetzlichen Vorgaben sowie unter Berücksichtigung der Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und der Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner durch. Wichtige Teile des Personalmanagements machen Personalauswahl und Personalentwicklung aus. Die Prozesse dafür sind definiert. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in den ersten drei Monaten von einer Mentorin bzw. einem Mentor begleitet, um alle Prozesse kennenzulernen und sich gut im Haus einzufinden. Die Wohnbereichsleitungen evaluieren im Rahmen des Orientierungsgespräches die Einschulung von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Führungskräfte und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen verschiedene Kommunikationsforen (z.B. Strategiegespräch, Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch), um Personalplanung, Personaleinsatz, Personalentwicklung und Zufriedenheit zu besprechen und zu reflektieren.

- Mitarbeiter/innenführung

Im Perisutti Pflegezentrum hat die Hausleiterin mit der Richtlinie zur internen Information und Kommunikation ein umfassendes Instrument für die Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erstellt. Ein Einführungsleitfaden für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Pflegebereich sowie in anderen Fachbereichen gibt Orientierung und schafft Klarheit. Die Wohnbereichsleitungen evaluieren im Rahmen des Orientierungsgesprächs die Einschulung von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Die Pflegedienstleiterin führt mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Pflege und Betreuung, die Hausleiterin mit allen anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein jährliches Fördergespräch. Ziel ist es, Rückmeldungen zu Arbeitsleistung und Zusammenarbeit zu ermöglichen sowie Fortbildungen und Entwicklungsschritte zu planen.

Die Politik der offenen Tür der Führungskräfte und ihre Präsenz im Wohnbereich geben Bewohnerinnen und Bewohnern sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht nur Sicherheit, sondern auch die Möglichkeit, ihre Anliegen einzubringen.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses verstehen An- und Zugehörige, Besucherinnen und Besucher als wesentliche Partnerinnen und Partner in der Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner. Eine gute Zusammenarbeit zwischen dem Haus und den An- und Zugehörigen erhöht bzw. erhält die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

Die An- und Zugehörigen wählen eine Sprecherin bzw. einen Sprecher. Sie bzw. er steht als Sprachrohr für die Angehörigen zur Verfügung und übermittelt bei Bedarf gesammelte Anliegen an die Hausleiterin. Die Hausleiterin lädt zweimal im Jahr alle An- und Zugehörigen zu einem Austauschtreffen ein. Zudem lädt sie die An- und Zugehörigen zu allen Veranstaltungen, Festen und Feiern im Haus ein. Neben der direkten Rückmeldung an die Leitungen in persönlichen Gesprächen oder Angehörigentreffen können die An- und Zugehörigen auch Feedback über das Beschwerdemanagement und die Zufriedenheitsbefragung übermitteln.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Die Hausleiterin hat im Perisutti Pflegezentrum das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® eingeführt. Auf Basis der Selbstbewertung durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsteht der kontinuierliche Verbesserungsprozess, den Hausleiterin und Pflegedienstleiterin in der Kerngruppe bearbeiten und durch entsprechende Maßnahmen umsetzen. Im Rahmen des Verbesserungsmanagements sind die zweimal jährlich stattfindenden Versammlungen der Bewohnerinnen und Bewohner sowie die zweimal pro Jahr organisierten Angehörigentreffen wichtige Impulsgeber.

- Intergeneratives und interdisziplinäres Lernen

Ein gut eingespieltes interdisziplinäres und intergeneratives Team ermöglicht den Bewohnerinnen und Bewohnern eine möglichst hohe Lebensqualität.

Das Führungsteam im Perisutti Pflegezentrum sichert u.a. mit Job-Rotation, Praxisbegleitung und diversen Kommunikationsforen den Austausch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über Professionen, Generationen und Bereiche hinweg. Die Leitungen legen großen Wert auf Praxislernen. So soll das durch Fortbildungen erworbene Wissen auch allen im Team zur Verfügung gestellt werden. In Besprechungen über Bewohnerinnen und Bewohnern findet ein wertvoller Erfahrungsaustausch zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern statt. In regelmäßigen Treffen mit den An- und Zugehörigen sowie durch die Bewohnerinnen- und Bewohner-versammlungen gewinnen die Leitungen wichtige Erkenntnisse. Sie leiten diese an die jeweiligen Zuständigkeitsbereiche weiter.

Die praktische Umsetzung des interdisziplinären und intergenerativen Lernens überprüfen Hausleiterin und Pflegedienstleiterin mit Rückmeldemanagement, diversen Befragungen und Besprechungen (z.B. Zufriedenheitsbefragung der Bewohnerinnen und Bewohner, Befragung nach absolvierten Fortbildungen, Round Table, Teambesprechung).

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biografie und Lebensstil

Eine kontinuierliche Biografiearbeit ist Voraussetzung für eine individuelle, bedürfnisorientierende Pflege und Betreuung und somit entscheidend für eine hohe Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner im Haus.

Mit der Kennzahl „Erhebungsgrad der Biografien“ evaluiert die Pflegedienstleiterin einmal pro Jahr den Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner mit einer Verweildauer im Haus von mehr als drei Monaten, mit denen das Pflegepersonal erste Gespräche zur Biografie geführt hat. Die Kennzahl dient der Pflegedienstleiterin dazu festzustellen, wie viele biografische Gespräche geführt wurden, und ob der Sammlung lebensgeschichtlicher Daten wieder vermehrt Augenmerk seitens der Bezugsmitarbeiterinnen und Bezugsmitarbeiter geschenkt werden muss.

- Kommunikation

Bei den zweimal jährlich stattfindenden Bewohnerinnen- und Bewohnerversammlungen protokolliert die Verwaltungsmitarbeiterin die Namen der teilnehmenden Bewohnerinnen und Bewohner und setzt sie in Relation zur Anzahl der an diesem Tag im Haus anwesenden Bewohnerinnen und Bewohner. Die so ermittelte Kennzahl „Teilnahmequote an Bewohnerinnen- und Bewohnerversammlungen“ gibt einen Überblick über die Beteiligung der Bewohnerinnen und Bewohner im Haus. Die Versammlungen bieten den Bewohnerinnen und Bewohnern eine Möglichkeit, Informationen zu erhalten, ihre Anliegen vorzubringen und Rückmeldungen zu geben.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Die Pflegedienstleiterin und ihr Pflgeteam wollen, dass Psychopharmaka im Haus nur als letztes Mittel bei Menschen mit Demenz mit herausforderndem Verhalten Anwendung finden. Psychopharmaka sollen nur eingesetzt werden, wenn andere Maßnahmen keine Besserung der Situation gebracht haben und die Lebensqualität der Bewohnerin bzw. des Bewohners ohne Verschreibung entsprechender Medikamente leidet.

Die Pflegedienstleiterin möchte mit der Kennzahl „STI-Konzept (Serial Trial Intervention Konzept) vor Einzelmedikation Psychopharmaka“ die unreflektierte Gabe von Psychopharmaka thematisieren und den Einsatz von Psychopharmaka gegebenenfalls reduzieren. Dazu nimmt die Pflegedienstleiterin einmal im Jahr eine Gegenüberstellung der Anzahl der dokumentierten STI-Konzepte und der Einzelmedikationen von Psychopharmaka bei Bewohnerinnen und Bewohnern mit Demenz und BPSD (Behavioral and Psychological Symptoms of Dementia) vor.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation und Information

Das strukturierte Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch ist ein wesentliches Führungsinstrument, um Motivation, Leistungsfähigkeit und Eigenverantwortung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu erhalten und zu steigern. Pflegedienstleiterin und Hausleiterin erheben als Kennzahl die von ihnen jährlich durchgeführte Anzahl an Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen und setzen sie in Relation zur Gesamtanzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

- Anreiz und Motivation

Eine ausgewogene Work-Life-Balance, eine gute Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie die Möglichkeit, aktiv an der Dienstplangestaltung mitwirken zu können, erhöhen die Arbeitszufriedenheit und die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zufriedene und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen wesentlich zur Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner und deren Lebensqualität bei. Über die Kennzahl „Erfüllungsgrad von Dienstwünschen pro Fachbereich Pflege und Wäscherei, Küche“ wird die Umsetzung der Dienstwünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Fachbereichen Pflege und Wirtschaftsdienst evaluiert.

Fokus FÜHRUNG

- Organisation

Die Auslastung eines Hauses sichert den wirtschaftlichen Erfolg und die passende Personalausstattung, um eine angemessene Pflege und Betreuung für die Bewohnerinnen und Bewohner zu gewährleisten.

Eine Verwaltungsmitarbeiterin erhebt monatlich eine Kennzahl zur Auslastung des Hauses, indem sie die Gesamtkapazität in Relation zu den vergebenen Plätzen setzt. Die Hausleiterin wertet die Kennzahl monatlich über das Buchhaltungs-Reporting aus und berichtet an den Vorstand des Sozialhilfeverbandes. Eine tagesaktuelle Auswertung erfolgt durch die Hausleiterin und Pflegedienstleiterin, um die Neuvergabe von Plätzen zu planen.

- Finanzressourcen

Die Hausleiterin erhebt anhand der Terminkalender und Protokolle die Anzahl der durchgeführten Controlling-Jour-Fixes innerhalb eines definierten Zeitraums und stellt diese in einer Kennzahl dar. Am Controlling-Jour-Fixe nehmen der Obmann des Sozialhilfeverbandes und ein weiterer Vertreter sowie die Hausleiterin, die Pflegedienstleiterin, die Wohnbereichsleiterinnen, eine Mitarbeiterin der Buchhaltung und – bei Bedarf – ein externer Controller teil. Die Einrichtung der Controlling-Jour-Fixes und deren Steuerung hat die Hausleiterin gemeinsam mit dem Vorstand des Sozialhilfeverbandes festgelegt, um eine regelmäßige Plattform für Austausch, Information und Entscheidungsfindung nützen zu können.

- Facility Management

Energiekosten stellen für das Perisutti Pflegezentrum einen nicht unwesentlichen Aufwand dar. Das Haus mit seiner einerseits sehr historischen und andererseits modernen Bausubstanz stellt entsprechende Herausforderungen. Die adäquate Versorgung mit Energie im Haus hat wesentlichen Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Mit Unterstützung einer Organisation für Energieberatung haben Hausleiterin und der Mitarbeiter der Haustechnik Maßnahmen gesetzt, um den Energieaufwand besser zu steuern. Die Kennzahl „Anteil der Energiekosten am Gesamtaufwand“ bildet den Anteil der Kosten für Heizung und Strom an den Gesamtkosten (exklusive Personalkosten) des Hauses ab.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

An- und Zugehörige sind wichtige Partnerinnen und Partner für die Arbeit im Haus. Die Führungskräfte sehen die An- und Zugehörigen auch als wichtige Botschafterinnen und Botschafter für die Qualität der Leistungen im Haus. Die Einschätzung der Pflegequalität und deren Zufriedenheit durch die An- und Zugehörigen kann somit als Indikator für die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner gesehen werden.

Über die Kennzahl „An- und Zugehörigenzufriedenheit mit der Pflege“ wird die Zufriedenheit der An- und Zugehörigen mit der Pflege evaluiert. Basis der Kennzahl bilden die Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung der Angehörigen.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Vielfalt der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Blick auf Alter und Erfahrung ist für eine gelingende Zusammenarbeit wichtig. Um eine bedarfsorientierte Personalentwicklung umsetzen zu können, ist es den Führungskräften wichtig, das Alter und den Erfahrungsgrad der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu monitoren. Ein stabiles Team bzw. rechtzeitiges Nachbesetzen freier Stellen sichert die kontinuierliche Pflege und Betreuung und damit eine hohe Lebensqualität für die Bewohnerinnen und Bewohner. Daher nützen die Führungskräfte die Kennzahl „Dienstalter-Struktur Diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger/in + Fachsozialbetreuer/in Altenarbeit + Pflegeassistent/in + Heimhelfer/in – Mix“. Mit dieser Kennzahl stellt die Hausleiterin die Summe aller Dienstjahre der Mitarbeiterinnen

und Mitarbeiter in der Pflege der durchschnittlichen Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Pflege gegenüber.

5. Praxisbeispiele

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

Bezugspflege-Organisation

Im Dienstplan plant die Pflegedienstleiterin einmal wöchentlich für jede Bezugspflegeperson einen Dienst ein, in welchem der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter eine Stunde für gemeinsame Unternehmungen mit der ihr bzw. ihm zugeteilten Bewohnerin bzw. Bewohner zur Verfügung steht.

Erinnerungsboxen

Zu Themenbereichen wie Küche und Jahresfeste oder speziell für einzelne Bewohnerinnen bzw. Bewohner stellen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter passende Gegenstände zusammen, über die sie mit Bewohnerinnen und Bewohnern einzeln oder in Gruppen ins Gespräch kommen.

Virtuelle Radtour

Um die Mobilität der Bewohnerinnen und Bewohner zu fördern, stellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sogenannte virtuelle Radtouren mit einer Helmkamera zusammen. Diese werden abgespielt, wenn die Bewohnerinnen und Bewohner an einem Heimtrainer trainieren.

Lunchbox für den Krankenhaustransport

Bei geplanten Arzt- bzw. Krankenhausbesuchen geben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Bewohnerinnen und Bewohnern ein Lunchpaket mit.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Mag. ^a Nicole Bachinger-Thaller	
Mag. ^a Christine Hintermayer	

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

Datum Freigabe des Berichts:	18.3.2018
-------------------------------------	-----------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Perisutti Pflegezentrums 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.