



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Caritas Pflegewohnhaus Hitzendorf
Caritas der Diözese Graz-Seckau

17.09.2020

Inhalt

1. Zertifizierungsergebnis	3
2. Allgemeine Informationen	3
3. Besondere Merkmale des Hauses	3
4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder	3
4.1. Qualitätsfelder	3
4.2. Ergebnisfelder	9

1. Zertifizierungsergebnis

Das Caritas Pflegewohnhaus Hitzendorf hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das Pflegewohnhaus Hitzendorf wurde 2006 eröffnet. Es liegt mitten im Ort. Die 48 Bewohnerinnen und Bewohner des Hauses können dadurch auch öffentliche Einrichtungen gut erreichen. Die 20 Einzelzimmer und 14 Doppelzimmer befinden sich im Erdgeschoss und im ersten Stock. Jedes Zimmer verfügt über einen Balkon oder hat eine Terrasse.

Die Zimmer bieten viel Platz und können individuell und persönlich eingerichtet werden. Die Bewohnerinnen und Bewohner nutzen ihren Balkon oder die Terrasse, um Blumen und andere Pflanzen anzubauen.

Die Eingangshalle, die einen direkten Zugang in den Garten hat, wird gerne für Veranstaltungen genutzt. Ein Andachtsraum ermöglicht Gottesdienste oder Andachten und ein Wohnzimmer wird gerne für Familienfeiern genutzt.

Das angrenzende Kaffeehaus wird auch von den Bewohnerinnen und Bewohnern besucht und unterstützt den direkten Kontakt nach außen.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Im Pflegewohnhaus werden Lebensräume geschaffen, um den Bewohnerinnen und Bewohnern Normalität zu ermöglichen. Ein großer Garten mit Hochbeeten, einem Biotop und einem Sinnesweg lädt auf Spaziergänge und zum Verweilen auf den Gartenbänken ein. Ein besonderer Anziehungspunkt im Garten ist der Hühnerstall, welcher Abwechslung im Alltag der Bewohnerinnen und Bewohner bietet.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Im Betreuungskonzept Lebensräume Caritas steht die Selbstbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner im Vordergrund. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen individuell auf die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner ein, indem sie ihnen Lebensbegleiterinnen bzw. Lebensbegleiter zur Seite stellen. Diese Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter handeln im Sinne der Bewohnerinnen und Bewohner und sind ihnen im Alltag eine große Hilfe.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter animieren die Bewohnerinnen und Bewohner dazu, ihren Tagesablauf selbst zu gestalten, Gewohnheiten beizubehalten und ihre Tagesstruktur, z.B. Aufsteh- und Schlafenszeiten, selbst zu bestimmen. Die Bewohnerinnen und Bewohner bringen ihre Meinungen und Ansichten beim regelmäßig stattfindenden Bewohnerinnen- und Bewohner-Stammtisch ein. Die Teilnahme an Aktivitäten und Veranstaltungen ist jeder Bewohnerin und jedem Bewohner freigestellt.

Freiheitseinschränkende Maßnahmen setzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr behutsam ein und erst dann, wenn gelindere Maßnahmen nicht mehr wirksam sind und eine Selbstgefährdung der Bewohnerin bzw. des Bewohners vorhanden ist.

- Kommunikation

Kommunikation wird im Pflegewohnhaus für alle zufriedenstellend gelebt. Stammtische für Bewohnerinnen und Bewohner, Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter, Angehörigenabende, Teambesprechungen und viele Gespräche, die täglich zwischen den Menschen im Haus geführt werden, sind Teil einer strukturierten und wertschätzenden Kommunikation im Haus.

Die Bewohnerinnen und Bewohner haben jederzeit die Möglichkeit, Wünsche, Anliegen oder Beschwerden zu äußern. Die Zuständigen nehmen sie ernst und bemühen sich, das an sie Herangetragene zeitnah umzusetzen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind zu Kommunikationsthemen speziell im Umgang mit an Demenz erkrankten Personen sowie in Validation geschult.

Tägliche Aktivitäten helfen den Bewohnerinnen und Bewohnern, sich im Alltag gut zurecht zu finden und den Kontakt zu anderen Menschen aufrecht zu erhalten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördern die Kontaktfähigkeit und damit die Freude am wechselseitigen Austausch.

- Heimeinzug

Der Heimeinzug ist in einer Prozessbeschreibung festgehalten. Standards und Checklisten stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung. Im Vorfeld führt die Hausleiterin ein Gespräch mit der zukünftigen Bewohnerin bzw. dem zukünftigen Bewohner oder den Angehörigen und vereinbart eine Besichtigung des Hauses. Sie übergibt bei diesem Gespräch eine Informationsmappe und beantwortet allfällige Fragen.

Beim Heimeinzug wird der Bewohnerin/dem Bewohner eine Einzugsbegleitung zur Seite gestellt. Diese soll den Wechsel aus der gewohnten Umgebung in ein neues Umfeld erleichtern. Die Einzugsbegleiterinnen und Einzugsbegleiter bereiten das Zimmer vor und kümmern sich um das seelische und körperliche Wohl der neuen Bewohnerin bzw. des neuen Bewohners am Einzugsstag. Die Einzugsbegleitung gibt alle relevanten

Informationen, informiert über Speise- und Veranstaltungsplan und über das Einrichten des Zimmers. Sie achtet auch darauf, dass sich die neue Bewohnerin bzw. der neue Bewohner im Haus zurechtfindet und in der Gemeinschaft willkommen geheißen wird.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Das Konzept Lebensräume der Caritas bildet die Grundlage für die Arbeit im Haus. Die Betreuungsphilosophie Eden Alternative© wird gelebt und das Pflegemodell von Monika Krohwinkel ist implementiert.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben jederzeit über das Intranet Zugriff auf die Prozessbeschreibungen und Standards. Zusätzlich sind diese für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Papierform zugänglich.

Die Pflegedokumentation erfolgt seit ca. drei Jahren über EDV. Die Biographie der Bewohnerinnen und Bewohner findet sich in den strukturiert aufbereiteten Pflegeplanungen wieder.

Für die regelmäßige Evaluierung der Pflegeplanungen gibt es eine definierte Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter, die bzw. der wöchentlich dafür zuständig ist. Pflegevisiten finden mindestens einmal jährlich bei allen Bewohnerinnen und Bewohnern statt.

- Sterbebegleitung und Abschied

Die Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner in ihrer letzten Lebensphase ist ein wichtiger Teil der Betreuung im Pflegewohnhaus Hitzendorf. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege erheben im Vorfeld die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner bezüglich der letzten Lebensphase. Die Betreuenden arbeiten eng mit dem Hospizverein zusammen und das Palliativteam des Hauses ermöglicht eine angemessene Begleitung der Sterbenden, aber auch deren Angehörigen. Die Angehörigen können Tag und Nacht bei ihrem Familienmitglied verbringen und sich mit ihren Anliegen stets an die Pflegenden wenden.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gestalten die Verabschiedung individuell nach den Wünschen der bzw. des Verstorbenen und deren Angehörigen. Mit einer liebevoll gestalteten Andachtsecke, dem Vorlesen der Biographie und eines Gebetes gedenken die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Bewohnerinnen und Bewohner der Toten.

Das Pflegeteam strebt eine weitgehende Schmerzfreiheit der Bewohnerinnen und Bewohner besonders in der letzten Phase ihres Lebens an und arbeitet eng mit den Hausärztinnen und Hausärzten zusammen.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist der Hausleiterin ein großes Anliegen. Dies wirkt sich positiv auf das gesamte Klima im Haus aus. Die Bewohnerinnen und Bewohner profitieren davon und auch die Angehörigen bekommen so ein gutes Gefühl vermittelt, dass ihre Verwandten professionell betreut und gepflegt werden. Die Stimmung im Haus ist angenehm, familiär und herzlich. Die Kompetenzen sind im Haus eindeutig geregelt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen ihren gesetzlich geregelten und in den Stellenbeschreibungen dokumentierten Aufgabenbereich. Die

gelebten Führungsgrundsätze der Caritas sowie die Stellenbeschreibungen tragen einen wesentlichen Teil zum Gelingen der Zusammenarbeit im Haus bei.

Die Führungskräfte sind im Notfall immer über das Mobiltelefon erreichbar. Dies gibt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zusätzliche Sicherheit. Die Führungskräfte des Hauses leben eine Kultur der offenen Türe, nehmen Verbesserungsvorschläge gerne entgegen und greifen diese, sofern möglich, auf.

- Kommunikation und Information

Prozessbeschreibungen regeln die Kommunikation im Haus umfassend. Die Führungskräfte des Hauses planen alle Besprechungen. Neuerungen und Veränderungen besprechen sie mit allen beteiligten oder betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Protokolle werden an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter versandt und sind in den dafür vorgesehenen Ordnern in digitaler Form und in Papierform für alle zugänglich. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten zu Beginn eine Informationsmappe mit allen notwendigen Informationen und einen Einarbeitungsbogen.

In regelmäßig durchgeführter Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung evaluiert der Träger die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Thema Kommunikation.

- Einsatz von Mitarbeiter/innen

Die Führungskräfte setzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihrer Qualifikationen ein. Die Aufgabenbereiche sind in Stellenbeschreibungen festgelegt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen die Möglichkeit, Verantwortung für besondere Aufgaben orientiert an ihren Stärken und Fähigkeiten zu übernehmen. Die Zuständigkeiten sind genau definiert und decken einerseits die gesetzlichen Anforderungen wie Hygiene und Brandschutz, aber auch fachliche Schwerpunkte wie z.B. Wundmanagement und Aromapflege ab. Hausleiterin und Pflegedienstleiterin ist es dabei wichtig, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diese ergänzenden Aufgaben bei entsprechendem Interesse und vor allem freiwillig übernehmen.

Die Hausleiterin überprüft monatlich die Personalpräsenz und den Pflegeaufwand der Bewohnerinnen und Bewohner anhand der Pflegestufen. Zielsetzung ist es, durch den richtigen Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die bestmögliche Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner gewährleisten zu können.

- Arbeitszeit

Die Dienstplangestaltung orientiert sich an den gesetzlichen Vorgaben und berücksichtigt die persönlichen Bedarfe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Dienstplan gilt für den Zeitraum eines Monats und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können ihre Wünsche bzgl. freier Tage bekannt geben. In der Dienstplangestaltung reagieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch auf spezielle Anforderungen. Ist z.B. ein Ausflug mit Bewohnerinnen und Bewohnern geplant, wird die Tagespräsenz dahingehend ausgerichtet.

Ändern sich die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner, reagieren die Führungskräfte in Absprache mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch eine Adaptierung der Dienstarbeiten z.B. vermehrte Früh- oder Spätdienste.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Qualität wird im Haus großgeschrieben und gelebt. Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind bemüht, qualitativ hochwertige Arbeit zu leisten. Als Qualitätsmanagementsystem ist EFQM implementiert. QaP.C findet als Instrument zur kontinuierlichen Verbesserung Anwendung. In einem Organisationshandbuch sind die Abläufe und Prozesse des Hauses beschrieben.

Ergebnisse aus den alle drei Jahre stattfindenden Befragungen der Bewohnerinnen und Bewohner, ihrer Angehörigen sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden von den Verantwortlichen in Prozesse und Richtlinien eingearbeitet.

Zusätzlich sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses bemüht, auch Verbesserungsvorschläge oder Veränderungswünsche von Angehörigen sowie Bewohnerinnen und Bewohnern zu berücksichtigen und in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess einfließen zu lassen.

- Prozessmanagement

Standards, Checklisten und Prozessbeschreibungen regeln die organisatorischen Abläufe zu ausgewählten Themen wie z.B. den Einzug von Bewohnerinnen und Bewohnern oder die Aufnahme neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Arbeitsgruppen der Caritas definieren Prozesse und halten diese in Prozessbeschreibungen fest. Führungskräfte kommunizieren diese dann an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Prozessbeschreibungen stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Intranet zur Verfügung bzw. sind in Ordnern einsehbar.

Hausinterne Abläufe werden in Arbeitsgruppen erarbeitet und von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern umgesetzt.

- Mitarbeiter/innenführung

Die Führungsgrundsätze der Caritas sind das grundlegende Regelwerk der Führungsarbeit im Haus. Flache Hierarchien und eine kollegiale Führung bilden die Basis der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterführung im Haus. Die Hausleiterin führt mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern jährlich ein strukturiertes Gespräch.

Die Führungskräfte planen Teambesprechungen in monatlichem Abstand. Für Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen finden ein- bis zweimal jährlich zusätzliche Besprechungen statt, in denen die speziellen Aufgaben dieser Personen besprochen und reflektiert werden.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Angehörige der Bewohnerinnen und Bewohner sind in den Alltag eingebunden und gern im Haus gesehen. Sie sind zu allen Festen, Veranstaltungen und Feierlichkeiten eingeladen. Unterstützung durch ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist im Haus willkommen. Sie sind ein wesentlicher Bestandteil in der Betreuung der

Bewohnerinnen und Bewohner, auch für den Bereich Seelsorge sind sie eine große Unterstützung.

Angehörige sind auch in den Pflege- und Betreuungsprozess mit eingebunden, soweit dies möglich bzw. gewünscht ist. Die Sammlung biographischer Daten findet meist mit Unterstützung der Angehörigen statt. Die Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter pflegen einen engen Kontakt zu den Angehörigen der Bewohnerinnen und Bewohner.

Alle drei Jahre findet eine Befragung der Angehörigen statt. Wünsche und Beschwerden nehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ernst. Soweit möglich werden daraus resultierende Anregungen aufgegriffen und umgesetzt.

- Partner/innen und Behörden

Die Hausleiterin organisiert die Zusammenarbeit mit allen Stakeholdern strukturiert und zielorientiert. Bewohnerinnen und Bewohner sind gut in das Ortsleben eingebunden und nehmen auch außerhalb des Hauses an Festen und Feierlichkeiten teil.

Kontakte mit Schulen in der Umgebung, der Musikschule und verschiedenen Vereinen fördern die Abwechslung im Haus. Auch junge Menschen sind so immer wieder in das Geschehen miteingebunden und willkommen. Im Rahmen der Aktion 72 Stunden ohne Kompromiss wurde zuletzt das Gartenbiotop rundum erneuert und eine „rollbare“ Gartenbar für die Bewohnerinnen und Bewohner gestaltet.

Auch mit dem Hospizteam und dem mobilen Palliativteam gibt es eine gute Vernetzung und Zusammenarbeit, die den Bewohnerinnen und Bewohnern zugutekommt.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

EFQM und QAP C sind als Qualitätsmanagementsysteme in der Organisation implementiert; der kontinuierliche Verbesserungsprozess wird von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sichtlich gelebt.

Alle drei Jahre führt der Träger strukturierte Befragungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Angehörigen durch. Strukturierte Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche finden regelmäßig statt.

Beschwerden erfasst die Hausleiterin strukturiert, Lösungen sucht sie sofort und setzt diese, sofern möglich, unmittelbar um.

Die in den verschiedenen Gremien wie z.B. Teamsitzungen, Befragungen und beim Stammtisch der Bewohnerinnen und Bewohner gesammelten Verbesserungsvorschläge werden in Arbeitsgruppen bearbeitet. In diese können sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Wunsch und Interesse einbringen.

Ergebnisse diverser Arbeitsgruppen und der Befragungen kommunizieren die Führungskräfte transparent. Die Kommunikation über Neuerungen erfolgt in Teambesprechungen. Mappen zur Information sind in jedem Bereich vorhanden und werden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern genutzt. Auch schätzen sie die unmittelbare Weitergabe wesentlicher Informationen über WhatsApp.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biographie und Lebensstil

Das Essen ist ein wichtiger Bestandteil im Alltag der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Zufriedenheit mit dem Angebot an Speisen und Getränken erhebt der Träger alle drei Jahre durch strukturierte Interviews mit den Bewohnerinnen und Bewohnern. Den Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, die mit dem Geschmack des Essens und dem Angebot an Getränken zufrieden sind, bildet er in einer Kennzahl ab. Aus den Befragungen resultierten in den letzten Jahren verschiedene Maßnahmen wie z.B. das gemeinsame Kochen des Abendessens zweimal im Monat oder die Erweiterung des Getränkeangebotes. Zusätzlich zu den Befragungsergebnissen holt die Hausleiterin beim monatlichen Stammtisch Rückmeldungen von den Bewohnerinnen und Bewohnern ein.

- Autonomie

Ein selbstbestimmtes Leben zu führen trägt maßgeblich zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner bei. Die Autonomie der Bewohnerinnen und Bewohner ist ein zentraler Punkt im Betreuungskonzept des Hauses. Durch regelmäßig durchgeführte Befragungen der Bewohnerinnen und Bewohner evaluieren die Führungskräfte die Umsetzung des Konzeptes. Dabei erfassen sie den Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, die mit den vorhandenen Möglichkeiten der Mitsprache und selbstbestimmten Gestaltung des Alltages zufrieden sind und bilden das Ergebnis in einer Kennzahl ab.

Diverse Maßnahmen, um die Selbstbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner zu fördern, finden sich in der Einführung von Einzelaktivierungsangeboten und in der strukturierten Biographiearbeit der Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Der Träger führt regelmäßig Befragungen der Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörigen durch. Dabei werden auch Rückmeldungen zum Thema Pflege und Betreuung in den vier Kategorien Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Pflege und Betreuung, Ärztlichen Betreuung und Umgangston im Haus eingeholt. Diese Kategorien beeinflussen maßgeblich die Zufriedenheit und Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. In einer Kennzahl erfasst der Träger den Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, die mit der Pflege zufrieden sind. Sie zeigt den Mittelwert der vier Teilergebnisse zum Thema Pflege und Betreuung auf.

Die Führungskräfte des Pflegewohnhaus Hitzendorf analysieren die Kennzahl und diskutieren diese mit dem Team bei Team- oder Fallbesprechungen. Bei Bedarf werden Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt. Angehörige informiert die Hausleiterin ebenfalls über die Ergebnisse der Befragungen.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten einen wesentlichen Beitrag zur Sicherstellung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Alle drei Jahre erfasst der Träger daher die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Arbeitgeber Caritas der Diözese Graz-Seckau und bildet diese in einer Kennzahl ab. Die Kennzahl gibt Auskunft über den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit dem Arbeitgeber Caritas allgemein zufrieden sind. Die Hausleiterin setzt die Kennzahl in Relation zu den Ergebnissen der Bewohnerinnen- und Bewohner sowie Angehörigenbefragung. Sie bindet die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen von Workshops in die Analyse der Kennzahl ein und leitet gemeinsam mit ihnen Verbesserungsmaßnahmen ab.

- Kommunikation und Information

Eine reibungslose und wirksame Kommunikation sowie die rasche und ausreichende Verfügbarkeit von Informationen sind wesentliche Voraussetzungen für eine qualitätsvolle Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner. Alle drei Jahre führt der Träger eine Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch, in welcher er u.a. auch die Zufriedenheit mit der Information und Kommunikation erhebt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter antworten dabei auf Fragen zur für die Arbeit erforderlichen Kommunikation, zur ehrlichen wechselseitigen Kommunikation, zum Informationsaustausch und zur Information über Ziele und Neuerungen. Als Ergebnis dokumentiert er u.a. den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit der Information und Kommunikation zufrieden sind, in einer Kennzahl.

Die Führungskräfte diskutieren die Ergebnisse u.a. auch in Workshops mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und leiten dabei Verbesserungsmaßnahmen zur Steigerung der Zufriedenheit ab.

Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen

Die wirtschaftliche Führung des Pflegewohnhaus Hitzendorf ist ein wichtiger Faktor, um das langfristige Fortbestehen des Hauses für die Bewohnerinnen und Bewohner zu sichern. Gleichzeitig ermöglicht ein umsichtiger Einsatz von Ressourcen die Durchführung von Investitionen, die der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner zugutekommen.

Die Servicestelle Controlling ermittelt jeweils zu Beginn des Folgejahres in einer Kennzahl die Deckung der Vollkosten pro Aufenthaltstag einer Bewohnerin oder eines Bewohners.

Die Kennzahl wird mit anderen Indikatoren wie z.B. mit der Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner in Beziehung gesetzt und so auf die Beibehaltung bzw. Steigerung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner geachtet.

- Personalmanagement

Für die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner ist eine kontinuierliche Betreuung durch ein stabiles Team von großer Bedeutung. Ein häufiger Wechsel der Betreuungspersonen kann sich auf die Betreuungsqualität und damit auf die Zufriedenheit und das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner auswirken.

Der Träger erfasst in der Kennzahl Fluktuationsrate den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die jährlich das Haus verlassen. Auch erfolgt im Rahmen eines Benchmarks der Vergleich aller Pflegewohnhäuser der Caritas der Diözese Graz-Seckau. Die Hausleiterin analysiert die Kennzahl und setzt entsprechende Maßnahmen.

- Mitarbeiter/innenführung

Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Führungskräften ist den Verantwortlichen des Pflegewohnhaus Hitzendorf ein großes Anliegen. Sie sehen darin einen wichtigen Einflussfaktor auf die Motivation und Bindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Motivierte und langjährig in der Organisation tätige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben einen positiven Einfluss auf die Zufriedenheit und damit Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Der Träger erfasst daher in einer Kennzahl den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit der Führungskraft zufrieden sind. Die Rückmeldungen erhält er aus der alle drei Jahre durchgeführten Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Zufriedene Angehörige leisten einen wesentlichen Beitrag zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Durch konstruktive Rückmeldungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen sie auch die Qualitätsentwicklung. Im Rahmen der regelmäßig durchgeführten Befragungen der Angehörigen erfasst der Träger den Anteil der Angehörigen, die generell mit dem Pflegewohnhaus Hitzendorf zufrieden sind.

Die Rückmeldungen aus den Befragungen binden die Führungskräfte in den Verbesserungsprozess ein und sichern damit u.a. den Fokus auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

Die Ergebnisse werden den Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern und Angehörigen in geeigneter Form kommuniziert.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die strategische Weiterentwicklung des Pflegewohnhaus Hitzendorf dient dem Wohl der Bewohnerinnen und Bewohner. Einen wesentlichen Beitrag zur Weiterentwicklung leisten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihrem Wissen und ihren Fähigkeiten. Den Führungskräften des Hauses ist es daher ein Anliegen, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig Fort- und Weiterbildungen besuchen.

In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Weiterbildungen zu definierten strategischen Themenschwerpunkten absolviert haben. Sie nutzt die Kennzahl zur Planung des jährlichen Fortbildungsangebots und der Organisation erforderlicher Nachschulungen. Dies sichert einen einheitlichen Wissensstand der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und eine kontinuierliche Anpassung an neue Erfordernisse wie z.B. den Umgang mit herausforderndem Verhalten.

Unterschrift Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Norbert Loschko	
Susanne Bauernfeind	

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Jakob Kabas MBA	
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	

Datum Freigabe des Berichts	31.01.2021
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Caritas Pflegewohnhaus Hitzendorf 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.