



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Caritas Pflegewohnhaus Turnau**  
**Caritas der Diözese Graz-Seckau**

**30. April 2019**

## **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>
4.1. Qualitätsfelder .....	4
4.2. Ergebnisfelder .....	9
<b>5. Praxisbeispiele .....</b>	<b>11</b>

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Caritas Pflegewohnhaus Turnau hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Das Caritas Pflegewohnhaus Turnau liegt inmitten des Ortszentrums von Turnau mit Blick auf den Hochschwab und das Ortszentrum. Das Haus wurde 2004 erbaut und in Betrieb genommen. In den Jahren 2018 und 2019 erfolgten kleine Umbauarbeiten wie die Anschaffung einer neuen SAT Anlage und die Erneuerung der Fußböden. Das Caritas Pflegewohnhaus Turnau verfügt über große Terrassen und Balkone, die den Bewohnerinnen und Bewohnern für gemeinsame Aktivitäten mit ihren Angehörigen zur Verfügung stehen. Die Zimmer gewähren einen schönen Ausblick auf den umliegenden Wald.

Das Caritas Pflegewohnhaus Turnau bietet Wohnraum für 35 pflegebedürftige Bewohnerinnen und Bewohner. Die 19 Einzelzimmer und 8 Zweipersonenzimmer sind in zwei Wohnbereichen organisiert. Jeder Wohnbereich hat einen zentral gelegenen Gemeinschaftsbereich. Dieser dient als Treffpunkt, an welchem zu speziellen Anlässen gemeinsam gekocht und gebacken wird und täglich die Mahlzeiten eingenommen werden.

In der Pflege und der Betreuung orientiert sich das Caritas Pflegewohnhaus Turnau am Konzept „Lebensräume Caritas“, einer selbstständigen, individuellen und bedürfnisorientierten Betreuung und Pflege. Diese orientiert sich an der Biografie bzw. der persönlichen Lebensgeschichte der Bewohnerinnen und Bewohner. Dabei stehen u.a. Konzepte und Modelle wie Basale Stimulation, Kinästhetik, Validation nach Naomi Feil sowie die AEDL (Aktivitäten und existentiellen Erfahrungen des Lebens) nach Krohwinkel im Mittelpunkt. Das Ziel aller Beteiligten ist es, einen Lebensraum zu schaffen, in dem das bisherige Leben Platz hat. Es soll ein Zuhause sein, in dem die Bewohnerinnen und Bewohner möglichst selbst bestimmen können, wie sie leben möchten.

Das Qualitätsmanagementsystem QaP.C findet seit dem Jahr 2012 hier Anwendung. Das Caritas Pflegewohnhaus Turnau absolviert erstmals die NQZ-Zertifizierung.

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

---

Im Caritas Pflegewohnhaus Turnau spürt man beim Eintritt in das Haus die Herzlichkeit der hier arbeitenden Menschen. Die befragten Bewohnerinnen und Bewohner geben bei der Befragung an, sich seit ihrem Einzug in das Pflegewohnhaus wie im Urlaub zu fühlen.

Im Pflegewohnhaus Turnau werden 35 Bewohnerinnen und Bewohner versorgt, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen jede Bewohnerin und jeden Bewohner sowie deren Angehörige persönlich. Sie wissen um die Vorlieben und Besonderheiten der im Haus lebenden Menschen. Der Umgangston der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Bewohnerinnen, Bewohnern, Angehörigen und untereinander ist freundlich, es herrscht eine entspannte und familiäre Atmosphäre.

Angehörige sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich dem Caritas Pflegewohnhaus Turnau verbunden. Im Haus engagieren sich 28 Ehrenamtliche, die bei Aktivitäten und bei Ausflügen der Wandergruppe „VITAL“ die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen. Es wird großer Wert auf Hospiz- und Palliativ Pflege gelegt, auch hier unterstützen ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Team.

Die Haus- und Pflegeleiterin pflegt einen offenen und partizipativen Führungsstil, diesen schätzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind motiviert und engagieren sich aktiv für die Qualitätsverbesserung im Haus.

## 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bereich Pflege orientieren sich an den Bedürfnissen, Wünschen und Vorlieben der Bewohnerinnen und Bewohner. Im Betreiberkonzept mit dem Titel "Lebensräume Caritas" sind die Pflegemodelle, die Haltung und Werte sowie die Unternehmenskultur beschrieben. Dieses Caritas interne Konzept stützt sich auf die Betreuungsphilosophie der EDEN-Alternative<sup>®</sup>, das psychobiografische Pflegemodell nach Dr. Erwin Böhm und das Pflegemodell nach Monika Krohwinkel.

Im Caritas Pflegewohnhaus Turnau wird mittels des Konzepts der EDEN-Alternative<sup>®</sup> das Prinzip der Alltagsnormalität in den Mittelpunkt gestellt. Für jede Bewohnerin bzw. jeden Bewohner wird aus dem gesamten Personal eine Lebensbegleiterin bzw. ein Lebensbegleiter ausgewählt, um „den Qualen des Alters“ wie Einsamkeit, Hilflosigkeit und Langeweile entgegenzuwirken. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Caritas Pflegewohnhauses Turnau nehmen die Verantwortung der Lebensbegleitung ernst und sind bemüht mit kreativen Ideen den Alltag der ihnen anvertrauten Bewohnerinnen und Bewohner zu bereichern. Den Vorlieben und Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner begegnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Alltag respektvoll und partnerschaftlich.

Die Bewohnerinnen und Bewohner können auf Wunsch die Mahlzeiten zu unterschiedlichen Zeiten einnehmen. So ist auf Wunsch ein Spätfrühstück möglich, aber auch das Mittagessen kann auf Wunsch zu einem späteren Zeitpunkt konsumiert werden. Ein fixer Aktivierungsplan und die gemeinsamen Ausflüge in die Natur geben den Bewohnerinnen und Bewohnern Orientierung im Alltag und regen sie an, etwas für ihre Gesundheit zu tun. Bewohnerinnen und Bewohner, deren Lebensraum sich auf das Zimmer beschränkt, erhalten eine auf ihre Möglichkeiten abgestimmte Einzelaktivierung. Angehörige haben die Möglichkeit, sich am Heimleben zu beteiligen. Das Brauchtum der Region wird gepflegt und das Caritas Pflegewohnhaus Turnau ist bei Festen in der Gemeinde eingebunden. Die

Bewohnerinnen und Bewohner haben so die Möglichkeit, die gewohnten Traditionen aufrechtzuerhalten.

- Kommunikation

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter legen besonderen Wert auf eine offene und vertrauensvolle Kommunikationskultur in einer familiären Umgebung. Regelmäßige finden Quartalsbesprechungen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, die sogenannten Stammtische statt. Die Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige nutzen die Stammtische um Anregungen und Wünsche an die Führungskräfte weiter zu leiten. Für anonyme Anregungen und Beschwerden steht im Eingangsbereich ein Beschwerdebrieffkasten, der sogenannte „Semperkasten“, zur Verfügung. In einem Rhythmus von drei Jahren findet eine von Psychologinnen und Psychologen begleitete Zufriedenheitsbefragung der Bewohnerinnen und Bewohner statt.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in der Kommunikation mit an Demenz erkrankten Bewohnerinnen und Bewohnern geschult. Das Haus verfügt über Orientierungshilfen und farblich unterschiedliche Wandbemalungen in den Wohnbereichen, die den Bewohnerinnen und Bewohnern die Orientierung erleichtert.

- Tagesstruktur und Heimleben

Den Tagesablauf bildet das Konzept der Caritas „Lebensräume Caritas“ ab, in dem die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner und deren Lebensgewohnheiten im Vordergrund stehen. Alle Beteiligten sind bemüht den Bewohnerinnen und Bewohnern eine gute Lebensqualität zu bieten. Es spricht für die im Haus fühlbare Stimmung und das gelebte Miteinander, wenn Bewohnerinnen und Bewohner davon sprechen, dass sie sich, seit sie in dem Haus eingezogen sind, wie im Urlaub fühlen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Bewohnerinnen und Bewohner sowie ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Wandergruppe "Vital" gegründet, in welcher die Bewegung im Vordergrund steht - „der Weg ist das Ziel“. Dafür werden Anstrengungen unternommen, um es den Bewohnerinnen und Bewohnern möglich zu machen, an den Wanderungen teilzunehmen. Beispielsweise werden in der heißen Jahreszeit die Dienste so eingeteilt, dass die Wandergruppe erst am späten Nachmittag starten kann. Familienmitglieder und Freunde der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bieten Unterstützung beim Wandern an.

- Pflege und Betreuungsprozess

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Caritas Pflegewohnhauses Turnau orientieren sich in ihrer Arbeit in der Betreuung und Pflege nach den Konzepten der Eden Alternative® und dem Pflegemodell nach Monika Krohwinkel und wissen um die Bedeutung der Biografie eines Menschen für dessen individuelle Betreuung und Pflege. Die Vorlieben, Gewohnheiten und Ressourcen der Bewohnerinnen und Bewohner sind im Pflege- und Betreuungsprozess dokumentiert und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berücksichtigen diese im Pflege- und Betreuungsalltag. Die Haus- und Pflegeleiterin evaluiert mit Unterstützung der stellvertretenden Pflegeleiterin mindestens einmal im Jahr oder nach Bedarf die Pflegeplanung mittels Pflegevisiten.

- Sterbebegleitung und Abschied

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Caritas Pflegewohnhaus Turnau orientieren sich in der Begleitung von Sterbenden an den christlichen Werten und dem Leitbild der Caritas der Diözese Graz Seckau. Die würdevolle Begleitung und die Erfüllung der Wünsche und

Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner in der letzten Lebensphase haben einen hohen Stellenwert bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. In dieser Phase wirken alle Beteiligte wie Bewohnerinnen und Bewohner, An- und Zugehörige, Seelsorge, der Pfarrverband, das hausinterne Hospizteam sowie der regionale Hospizvereins koordiniert zusammen. Handlungsleitlinien z.B. für die Erhebung der Begleitungswünsche der Bewohnerinnen und Bewohner in der Sterbephase mittels „Vorsorgedialogs“ oder für das Verhalten beim Eintritt des Todes von Bewohnerinnen und Bewohnern sichern die einheitliche Vorgehensweise aller Beteiligten.

Im Haus etablierte Abschiedsrituale wie zum Beispiel die Anbringung eines Namensschildes der Verstorbenen am Objekt „Fluss des Lebens“ in der Hauskapelle, die persönlich gestalteten und selbst hergestellten Kondolenzkarten und die Teilnahme der Lebensbegleiterinnen und -begleiter am Begräbnis deuten auf den hohen Stellenwert der Sterbekultur und die trostspendende Begleitung der Angehörigen im Haus hin.

Der Hospizverein Hochschwab Süd würdigt das Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hospizteams im Caritas Pflegewohnhaus Turnau mit der Verleihung des Hospiz-Gütesiegels.

## **Fokus MITARBEITER/INNEN**

### - Kommunikation und Information

Es gibt Kommunikationsstandards, die die Strukturen für die Kommunikation vorgeben. Für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steht ein Leitfaden für die Einarbeitung zur Verfügung. Einschulungen für neue Führungskräfte werden angeboten und es gibt einen Informationstag, der neuen Führungskräften die Möglichkeit bietet, die Stabstellen des Trägers kennenzulernen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses haben die Möglichkeit, für Bewohnerinnen und Bewohner als Lebensbegleiterin bzw. -begleiter zu fungieren. Dies bedeutet u.a. auch Informationen zu erhalten, wenn sich der Gesundheitszustand von Bewohnerinnen und Bewohnern verschlechtert, beziehungsweise eine Bewohnerin oder ein Bewohner verstirbt. Bei Teambesprechungen haben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, Wünsche oder Anregungen einzubringen und zu diskutieren.

### - Zusammenarbeit

Im Konzept „Lebensräume Caritas“ ist die Zusammenarbeit aller beteiligten Berufsgruppen in den Einrichtungen definiert und beschrieben. Die Zusammenarbeit der Haus- und Pflegeleiterin mit der Bereichsleiterin funktioniert gut. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich im Caritas Pflegewohnhaus Turnau wertgeschätzt und gut eingebunden. Die Zuständigkeitsbereiche sind klar in den Stellenbeschreibungen definiert und auch die regionsübergreifende Vernetzung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter funktioniert durch gemeinsame Schulungen und Schwerpunktthemen gut.

### - Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Einsatzplanung erfolgt laut Vorgaben des Landes Steiermark. Die Haus- und Pflegeleiterin reagiert sofort, sollte hausintern ein höherer Personalaufwand nötig sein, Führungskräfte setzen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach deren Interessen und Wünschen ein. Die Haus- und Pflegeleiterin plant und organisiert Fort- und Weiterbildungen orientiert an den Wünschen und Vorlieben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Verbesserungsmaßnahmen erarbeiten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Arbeitsbereiche im Rahmen von gemeinsamen Workshops.

- Arbeitsplatzgestaltung

In Teambesprechungen diskutieren die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Wünsche und Anregungen zur Arbeitsplatzgestaltung. Zuletzt wurde der Sozialraum umgestaltet. Eine jahreszeitliche Dekoration ist ein Wohlfühlfaktor für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Bewohnerinnen und Bewohner. Für die Ausübungen der diversen Tätigkeiten stehen Hilfsmittel zur Verfügung.

## Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Im Caritas Pflegewohnhaus Turnau herrscht ein spürbares Qualitätsbewusstsein, das sich positiv auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner auswirkt. Das EFQM-Modell (European Foundation for Quality Management) ist in der Caritas der Diözese Graz-Seckau implementiert. Eine Fremdbewertung hat bis dato nicht stattgefunden.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess durch das Caritas interne Prozessmanagement „Qualität als Prozess in der Caritas“ (QaP.C) eingebunden. Jährlich finden hierzu im Caritas Pflegewohnhaus Turnau Selbstbewertungen zu den von der Stabstelle Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement vorgegebenen Jahreszielen im Rahmen von Workshops" statt. Diese Stabstelle unterstützt und koordiniert die Maßnahmen des Qualitätsmanagements.

- Prozessmanagement

Das Prozessmanagement ist vom Träger geplant und implementiert. Die Stabstelle Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement erarbeitete ein Organisationshandbuch mit Prozessbeschreibungen zur Orientierung der Führungskräfte der Caritas der Diözese Graz-Seckau. Im elektronischen Organisationshandbuch sind sämtliche relevanten Prozesse und Leitlinien hinterlegt und für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einsehbar.

- Personalmanagement

Die Personalbedarfsplanung orientiert sich an den Vorgaben des Landes Steiermark und die Einsatzplanung an den Qualifikationsnachweisen. Wenn nötig meldet die Haus- und Pflegeleiterin einen Personalbedarf und das damit zu suchende Personal an die zuständigen Stabsstellen der Caritas Diözese Graz-Seckau. Die Stabsstellen sind für die Veröffentlichung der Stellenausschreibungen zuständig, die Auswahl erfolgt durch die Haus- und Pflegeleiterin. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten eine Einschulungsmappe („Einführung für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“) sowie eine verpflichtende Einschulung in der Zentrale der Caritas des Diözese Graz-Seckau. Weiterbildungswünsche besprechen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Haus- und Pflegeleiterin. Auch der Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgt in Absprache mit der Haus- und Pflegeleiterin.

- Facility Management

Für alle wiederkehrenden Prüfungen wie z. B. die Überprüfung der Brandmeldeanlagen, der automatischen Schiebetüren, des Aufzuges usw., steht ein Prüfplan zur Verfügung. Der Haus- und Pflegeleiterin obliegt die Sicherstellung der korrekten Durchführung der wiederkehrenden Prüfungen, die durch externe Firmen stattfinden. Kleine Reparaturen führt der Haustechniker durch, große Reparaturen müssen von Fremdfirmen erledigt werden.

## **Fokus UMFELD**

- Angehörige und Besucher/innen

Das Betreiberkonzept „Lebensräume Caritas“ enthält auch Aussagen zu Angehörigen sowie Besucherinnen und Besucher.

Bewohnerinnen und Bewohner können die Begleitung durch das Hospiz-Team nutzen. Das Hospiz Team ist engagiert und bietet jederzeit Unterstützung für alle im Haus lebenden und arbeitenden Menschen sowie Angehörige. Der Seelsorger kommt regelmäßig zu Wortgottesdiensten und Feiern ins Haus.

Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommen regelmäßig zu Gesprächen ins Haus und unterstützen die Wandergruppe "Vital". Das Ehrenamts-Team erhält einmal jährlich einen Gutschein und ist zu Festen und Veranstaltungen eingeladen. Angehörige sowie ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten Einladungen zum Mittag- oder Abendessen, sofern ausreichend Speisen verfügbar sind. Auch gibt es ein Weiterbildungskonzept für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

## **Fokus LERNENDE ORGANISATION**

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Im Betriebskonzept „Lebensräume Caritas“ der Caritas der Diözese Graz-Seckau ist in den Grundsätzen festgehalten, dass Menschen in jedem Alter lernfähig sind und dass das miteinander und voneinander Lernen von Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Offenheit und Toleranz für die Sichtweise des Gegenübers schafft. Die Haus- und Pflegeleiterin fördert den systematischen Erfahrungsaustausch zwischen den Generationen bzw. unterschiedlichen Berufsgruppen. Durch Begegnungen und soziale Kontakte mit Personen aus dem Ort, jüngeren Personen oder Menschen aus anderen Kulturen bzw. mit anderen Religionsbekenntnissen erhalten die Bewohnerinnen und Bewohner vielfältige Anregungen, was sich positiv auf die Lebensqualität auswirkt.

Die Bereichsleiterin der Caritas der Diözese Graz-Seckau entwickelte mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stabsstelle Organisationsentwicklung einen strategischen Weiterbildungskatalog. Die Schulungsmaßnahmen im Weiterbildungskatalog sind auf die Vermittlung von Fachwissen durch ausgebildete Expertinnen und Experten ausgerichtet. Diese Expertinnen und Experten fungieren als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren innerhalb der Caritas Pflegewohnhäuser.



## 4.2. Ergebnisfelder

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

### Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biographie und Lebensstil

Das Essen d.h. Qualität, Auswahl, Angebot und Darbietung der Speisen und Getränke, beeinflusst maßgeblich die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. In einer alle drei Jahre durchgeführten Befragung erhebt der Träger daher die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit Speisen und Getränken. Die Rückmeldungen aus mehreren Fragen fasst er in einem Mittelwert zusammen. Diese Kennzahl analysiert die Haus- und Pflegeleiterin und adaptiert bei Bedarf das Angebot.

- Autonomie

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Caritas Pflegewohnhaus Turnau ist es ein Anliegen die Autonomie und Selbstbestimmtheit der Bewohnerinnen und Bewohner soweit und solange wie möglich aufrecht zu erhalten. Die Zielerreichung erfasst die Haus- und Pflegeleiterin in der Kennzahl „Bewohnerinnen- und Bewohner-Orientierung“. Diese bildet Rückmeldungen aus mehreren Fragen in einem Mittelwert ab. Die Erhebung erfolgt alle drei Jahre durch Interviews, die von einem externen Institut durchgeführt werden.

- Sterbebegleitung und Abschied

In einer Kennzahl erfasst die Haus- und Pflegeleiterin den Anteil jener Bewohnerinnen und Bewohner die im Haus verstorben sind. Die Kennzahl gibt den Führungskräften Aufschluss darüber wie der palliative Gedanke im Haus gelebt wird. Die Haus- und Pflegeleiterin konnte mit Schulungen das Pflege- und Betreuungspersonal für den Umgang mit Sterbenden sensibilisieren. Dadurch können mehr Menschen ihre letzte Lebensphase in der ihnen vertrauten Umgebung verbringen.

### Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Im Rahmen einer alle drei Jahre stattfindenden Befragung erhebt der Träger durch ein externes Institut die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Führungskraft und bildet diese in einer Kennzahl ab. In der Kennzahl erfasst er die Rückmeldungen aus mehreren Fragen und bildet diese als Mittelwert ab. Die Ergebnisse analysiert der Träger mit der Haus- und Pflegeleiterin. Diese kommuniziert die Ergebnisse an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und leitet bei Bedarf Verbesserungen ab.

- Kommunikation und Information

Eine funktionierende Kommunikation und Information ist Voraussetzung für die qualitative Umsetzung des Pflegeprozesses. Im Rahmen einer alle drei Jahre stattfindenden Befragung erhebt der Träger durch ein externes Institut die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Information und Kommunikation. In der Kennzahl erfasst er die Rückmeldungen aus mehreren Fragen und bildet diese als Mittelwert ab. Die

Ergebnisse analysiert der Träger mit der Haus- und Pflegeleiterin. Diese kommuniziert die Ergebnisse an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und leitet bei Bedarf Verbesserungen ab.

## Fokus FÜHRUNG

### - Finanzressourcen

Ein hoher Auslastungsgrad ist die Voraussetzung für die wirtschaftliche Führung eines Hauses und hat damit auch Einfluss auf zukünftige Investitionen. Auch der Personaleinsatz ist vom Anteil der vergebenen Plätze abhängig. Die Haus- und Pflegeleiterin erhebt den Auslastungsgrad jeweils zum Quartal und übermittelt das Ergebnis an die Stabstelle Controlling des Trägers.

### - Personalmanagement

Ein beständiges Team sichert die kontinuierliche Pflege und Betreuung. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die Bewohnerinnen und Bewohner mit ihren Wünschen und Bedürfnissen vertraut, es entstehen stabile soziale Beziehungen, die positiv auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner wirken. Die Haus- und Pflegedienstleiterin erfasst in einer Kennzahl den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die das Haus verlassen.

### - Mitarbeiter/innen-Führung

Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche sind ein wichtiger Bestandteil der Kommunikation zwischen Führungskraft und Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter. Sie geben Orientierung zu Aufgabenschwerpunkten und persönlichen Entwicklung der Mitarbeitenden und bieten den Rahmen für wechselseitiges Feedback. Die Stabstelle Personal erfasst daher den Anteil der durchgeführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen pro Jahr in einer Kennzahl und stellt diese der Haus- und Pflegeleiterin zur Analyse und Steuerung zur Verfügung.

## Fokus UMFELD

### - Partner/innen und Behörden

Die Haus- und Pflegeleiterin erfasst mit der Kennzahl „Freiwilligenstunden je Betreuungsplatz und Jahr“ das zeitliche Engagement der Ehrenamtlichen. Durch ihre Verlässlichkeit und kontinuierliche Anwesenheit leisten die Ehrenamtlichen einen wesentlichen Beitrag zum Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner. So begleiten sie die Bewohnerinnen und Bewohner bei Ausflügen, Veranstaltungen sowie Spaziergängen und sorgen damit für Abwechslung im Alltag. Die Kennzahl setzt die geleisteten Einsatzstunden eines Kalenderjahres der Ehrenamtlichen in Relation zu der Anzahl der anwesenden Bewohnerinnen und Bewohner.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus- Fort- und Weiterbildung

Das Caritas Pflegewohnhaus Turnau trägt das Hospizgütesiegel, welches voraussetzt, dass alle relevanten Personen über eine ausreichende Schulung zu den Schwerpunkten Hospiz und Palliative Care verfügen. In einer Kennzahl erfasst daher die Haus- und Pflegeleiterin den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die eine Schulung absolviert haben.

## 5. Praxisbeispiele

---

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

Die **Wandergruppe "VITAL"** ist ein Beispiel für die gute Einbindung des Caritas Pflegewohnhaus Turnau in das Gemeindeleben. Hier arbeiten Bewohnerinnen und Bewohner ebenso wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusammen und auch deren Familienmitglieder engagieren sich. Die Gruppe unternimmt Wanderungen, in deren Vordergrund die Bewegung und nicht die Einkehr steht. Es sind alle Bewohnerinnen und Bewohner eingeladen mitzumachen und alle haben auch die Möglichkeit daran teilzunehmen, sofern es ihr Gesundheitszustand erlaubt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter suchen konstruktive Lösungen für außergewöhnliche Situationen, z.B. nehmen sie einen Leibstuhl mit, um den Bewohnerinnen und Bewohnern den Toilettengang in der Natur zu ermöglichen. Ein Picknick in der Natur ist mit Bänken und Tischen der Freiwilligen Feuerwehr machbar. In heißen Sommermonaten wird darauf geachtet, dass die Wanderungen am Abend ab 17 Uhr stattfinden und die Diensteinteilung erfolgt dementsprechend.

**Erinnerung am "Fluss des Lebens" an die Verstorbenen:** Im Caritas Pflegewohnhaus Turnau gibt es in der Hauskapelle einen Ort – den Fluss des Lebens – an dem an alle Verstorbenen erinnert wird. Der Feistlingbach wurde mittels Foto und einer künstlerisch gestalteten Uferzone auf einer Holzplatte nachgebildet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bringen auf natürlichen Hölzern oder Ästen von Weinreben eine Holzscheibe mit den Namen der Verstorbenen am "Fluss des Lebens" an. Die Angehörigen der Verstorbenen erhalten vom Pflegeteam eine selbst hergestellte Kondolenzkarte.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Doris Kollar-Plasser, MAS, MSc	
Martina Schmit	

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

<b>Datum Freigabe des Berichts:</b>	17.07.2019
-------------------------------------	------------

### Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Caritas Pflegewohnhaus Turnau 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.