



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Pflegezentrum Yspertal**  
**Pflegezentrum Yspertal GmbH**

**12.05.2021**

## **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>12</b>

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Pflegezentrum Yspertal hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Das im Mai 2014 eröffnete Pflegezentrum Yspertal wurde in Kooperation mit der WET gemeinnützige Wohnbau GmbH errichtet und liegt direkt im Ortskern. In der näheren Umgebung des Pflegezentrums sind mehrere Nahversorger wie das Kaufhaus Puschacher, Postamt, Unimarkt, Blumenstube Heidi und die Raiffeisenbank. Ebenso befinden sich in unmittelbarer Nähe zwei Gasthäuser, die zu Fuß gut zu erreichen sind. Gegenüber des Pflegezentrums ist direkt am Marktplatz die Kirche mit dem angrenzenden Friedhof situiert. Im Gebäude befinden sich auch sieben Wohneinheiten für betreubares Wohnen und die Ordination des Gemeindefarztes.

Im Haus leben auf zwei Ebenen 70 pflege- und betreuungsbedürftige Menschen in 30 Einzel- und 20 Doppelzimmern. Die organisatorische Aufteilung in sechs Wohngruppen stellt sicher, dass die Bewohnerinnen und Bewohner in kleinen, familiären Strukturen leben. Die Zimmer sind grundsätzlich möbliert, die Bewohnerinnen und Bewohner sind jedoch eingeladen, kleinere Möbelstücke von zu Hause mitzubringen. Selbst die Mitnahme eines Haustieres ist möglich, wenn dessen Betreuung sichergestellt ist. Das Haus ist im Innenbereich sternförmig angelegt. Im Zentrum des Sternes befindet sich ein großzügiger Aufenthaltsbereich für die Bewohnerinnen und Bewohner mit zahlreichen Balkonen im Obergeschoss. Der Zugang zum Garten im Erdgeschoss ermöglicht es den Bewohnerinnen und Bewohnern, barrierefrei an die frische Luft zu kommen und den Ausblick zu genießen.

Das Pflegezentrum Yspertal wurde 2020 erstmals als E-Qalin® Qualitätshaus nach Selbstbewertung ausgezeichnet.

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

---

Das zweigeschossige Haus liegt im südlichen Waldviertel, eingebettet in die bewaldete Umgebung des Ortes Yspertal, der sich auch das „Tor zum südlichen Waldviertel“ nennt. Es befindet sich in schöner Ruhe- und Grünlage im Ortszentrum. Das freundliche, offene und vor allem gemütlich eingerichtete Haus stellt für die Menschen, die hier leben, eine Oase der Ruhe und Geborgenheit dar. Das großzügige Raumangebot und die großen, lichtdurchfluteten Zimmer und Aufenthaltsbereiche lassen nie ein Gefühl der Enge im Haus aufkommen.

Die Bewohnerinnen und Bewohner sind eingeladen, ihre Zimmer mit eigenen Bildern und kleineren mitgebrachten Gegenständen selbst zu gestalten. Viele Bewohnerinnen und Bewohner nutzen dieses Angebot, was im Haus für eine gemütliche und individuelle Atmosphäre sorgt.

Im Gebäude befinden sich auch sieben Wohneinheiten für betreubares Wohnen, was für die dort lebenden Menschen bei auftretendem höher werdenden Betreuungsbedarf den Umzug in die Räumlichkeiten des Pflegezentrums emotional einfacher gestaltet. Die im Haus untergebrachte Ordination des Gemeindefarztes ermöglicht es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, im Bedarfsfall auf kürzestem Weg eine ärztliche Betreuung zu organisieren.

Der Umgang der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Bewohnerinnen und Bewohnern ist wertschätzend und aufmerksam. In den Teams herrscht eine offenkundig gute Zusammenarbeit. Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Angehörigen sind Teil des Alltags im Pflegezentrum.

## **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

Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Bereiche legen Wert auf die Berücksichtigung von Biographie und Lebensstil der Bewohnerinnen und Bewohner. Bei Menschen mit eingeschränkten Kommunikationsfähigkeiten versuchen sie, zumindest Teilinformationen über Handlungsmuster und gewohnte Aktivitäten zu erhalten. Die Zusammenarbeit mit den Angehörigen ist dabei von großer Bedeutung.

Direkte Kommunikation und standardisierter Austausch im interdisziplinären Team ermöglichen es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller Berufsgruppen, täglich im Sinne der jeweiligen Bewohnerin bzw. des jeweiligen Bewohners zu handeln. Die individuelle Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner erfolgt auf hohem fachlichen Niveau, mit viel Herzlichkeit, Einfühlungsvermögen und Innovationskraft.

- Kommunikation

Im Pflegezentrum Yspertal herrscht eine offene und respektvolle Kommunikationskultur. Wertschätzung, Offenheit und Empathie sind wichtige Grundsätze im täglichen Miteinander. Es gibt viel Austausch zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Bei Menschen mit Demenzerkrankung wenden die Betreuungskräfte die Kommunikationstechnik Validation an, mit deren Hilfe sie den alten Menschen Respekt und Anerkennung vermitteln können.

Im Rahmen der täglichen Dienstübergaben tauschen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Informationen und Beobachtungen zu den einzelnen Bewohnerinnen und Bewohnern aus. Zusätzlich gibt es wöchentliche Sitzungen mit der Hausleiterin, der Leiterin Pflege und Betreuung und interdisziplinäre Teamsitzungen. Die

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren die Bewohnerinnen und Bewohner in persönlichen Gesprächen sowie in Aushängen über anstehende Veranstaltungen.

- Heimeinzug

Die Leiterin Pflege und Betreuung stellt sicher, dass jede neue Bewohnerin und jeder neue Bewohner rechtzeitig und umfassend über das Leben im Heim informiert und beim Einzug in das Pflegezentrum gut begleitet ist. Im Bedarfsfall klären die Pflege- und Betreuungsmanagerinnen den Pflege- und Betreuungsaufwand vorab ab. In weiterer Folge übernehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Betreuung sowie die Seniorinnen- und Seniorenbetreuerin die Gestaltung des Tagesablaufes mit den Bewohnerinnen und Bewohnern.

- Tagesstruktur und Heimleben

Die Autonomie der Bewohnerinnen und Bewohner hat im Pflegezentrum Yspertal einen hohen Stellenwert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich bei der Gestaltung der Tagesstruktur an der Biographie und den Lebensgewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner. Sie berücksichtigen und respektieren den Wunsch der Bewohnerinnen und Bewohner nach Selbständigkeit und deren Vorlieben, unabhängig davon, ob dies Auswirkungen auf den Arbeitsablauf hat und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Pflege und Betreuung dadurch mehr Zeit benötigen. In ihrer Tagesgestaltung sind die Bewohnerinnen und Bewohner frei, sie entscheiden, wann und an welchen Aktivitäten sie sich beteiligen, ob sie im Zimmer bleiben oder an den Aktivitäten im Wohnbereich beziehungsweise bei Veranstaltungen und Gottesdiensten im Haus teilnehmen.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Die freie Arztwahl ist ein wesentliches Element der medizinischen Betreuung. Die Zusammenarbeit mit den vier niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten sowie Fachärztinnen und Fachärzten der Umgebung erfolgt in erster Linie durch die Leiterin Pflege und Betreuung und das Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonal. Bei Bedarf verordnet die Hausärztin bzw. der Hausarzt die Konsultation von Fachärztinnen und Fachärzten sowie die Inanspruchnahme therapeutischer Dienste. In den Pflege- und Betreuungsgesprächen mit Angehörigen und auch im Rahmen der Evaluierung der Pflegeplanung reflektiert das Gesundheits- und Krankenpflegepersonal die medizinische und therapeutische Betreuung regelmäßig.

## **Fokus MITARBEITER/INNEN**

- Führung und Partizipation

Die Führungskräfte im Pflegezentrum Yspertal fördern und pflegen eine partnerschaftliche Zusammenarbeit aller Berufsgruppen. Sie laden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer wieder dazu ein, Verbesserungspotentiale aufzuzeigen. Im strukturierten Fördergespräch mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommt das Thema „Verbesserungspotentiale“ ebenfalls zur Sprache. Das Leitbild dient als Grundlage für die Zusammenarbeit.

Die Pflege- und Betreuungsmanagerinnen sind vom Dienst im Wohnbereich freigestellt und können sich so ganz auf ihre Führungsaufgaben konzentrieren. Alle

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben jederzeit die Möglichkeit, ihre Anliegen bei der jeweiligen Führungskraft einzubringen. Einmal jährlich vereinbart die zuständige Führungskraft einen Termin für ein Fördergespräch mit jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter, größtenteils finden diese Gespräche dann auch tatsächlich statt.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligen sich in den verschiedenen Arbeitskreisen an der Weiterentwicklung der Pflege- und Betreuungsqualität im Haus.

- Anreiz und Motivation

Die Führungskräfte im Pflegezentrum Yspertal pflegen einen respektvollen und wertschätzenden Umgang mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie nutzen im informellen Gespräch die Gelegenheit, um Lob und Anerkennung zu vermitteln. Die Hausgröße mit 70 Plätzen ermöglicht es in vielen Fällen, anstehende Probleme auf kurzem Wege zu lösen.

Die Führungskräfte gratulieren ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern persönlich zum Geburtstag. Sie organisieren Betriebsausflüge, Grillfeste und eine Feier zum Jahresausklang, wo sie auch immer wieder kleine Aufmerksamkeiten verteilen.

Im Haus ist ein Projekt zur betrieblichen Gesundheitsförderung implementiert. Dabei erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von der Beauftragten für betriebliche Gesundheitsförderung in Absprache mit der Hausleiterin das Angebot, am Bewegungsprogramm teilzunehmen. Smoothies und frisch gepresste Fruchtsäfte aus der Küche oder auch Multivitaminpräparate zur Förderung des Immunsystems stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung.

Die Organisation stellt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Dienstkleidung zur Verfügung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können aus einem Pool an verfügbaren Modellen und Farben wählen.

- Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Führungskräfte im Pflegezentrum Yspertal haben für alle Tätigkeitsbereiche Stellen- und Funktionsbeschreibungen, Tätigkeitsprofile und Tagesabläufe definiert. Daran orientiert gestalten sie den Personaleinsatz. Die Beschreibungen der Tagesabläufe sind so formuliert, dass ein Spielraum entsteht, in dem die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter den Tagesablauf nach den persönlichen Prioritäten entlang der Tagesablauf-Leitlinie selbst gestalten kann.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Betreuung sind den zwei Wohngruppen verbindlich zugeteilt. Die Leiterin der Pflege und Betreuung führt monatlich eine Pflegebedarfsanalyse durch. Bei einem längerfristig veränderten Pflege- und Betreuungsbedarf nimmt sie eine dauerhafte Zuteilung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in einen anderen Wohnbereich vor.

Die Dienstplangestaltung obliegt den Führungskräften. Für den Bereich Pflege und Betreuung erledigen das die Pflege- und Betreuungsmanagerinnen, den Dienstplan für die Wirtschaftsbereiche schreibt die Hausleiterin. Die Dienstzeitmodelle erarbeiten die Führungskräfte unter Einbindung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Arbeitsgruppen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können für jeden Monat vier Freiwünsche in die Wunschfreilisten eintragen, darunter auch ein Wochenende. Dienstaustausch organisieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbständig und teilen dies der Führungskraft zur Änderung des Dienstplanes mit.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit, ihre persönlichen Stärken und auch Hobbies in den Pflegealltag einzubringen. So gestalten sie mit Gitarre oder Harmonika gesellige Stunden oder inszenieren für die Bewohnerinnen und Bewohner zu Weihnachten ein Krippenspiel.

## Fokus FÜHRUNG

### - Unternehmenspolitik

Der Geschäftsführer bestimmt mit Unterstützung der Hausleiterin die Unternehmenspolitik. Ein Leitbild definiert die Anforderungen an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und gibt den Rahmen für das Leben und Arbeiten im Haus vor.

Die Führungskräfte haben die Möglichkeit, die Unternehmenspolitik aktiv mitzugestalten. Sie nehmen an Strategieklausuren des Trägers teil und setzen gemeinsam mit den im Haus tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die erarbeiteten Ziele um.

### - Qualität

Das Haus arbeitet seit 2019 mit dem Qualitätsmanagement-System E-Qalin®. Unterschiedliche Instrumente wie z.B. regelmäßige Fördergespräche mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Fort- und Weiterbildungen sowie Befragungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, der Bewohnerinnen und Bewohner und der Angehörigen gewährleisten die Qualitätsentwicklung und die Qualitätssicherung in der Pflege und Betreuung.

### - Prozessmanagement

Die flache Hierarchie und eine enge Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Führungskräften ermöglichen eine einfache Prozessgestaltung. Alle Arbeitsabläufe, Richtlinien, Dienstanweisungen, Stellenbeschreibungen, Tätigkeitsprofile und Tagesabläufe sind in Organisationshandbüchern beschrieben. Diese liegen in den Wohnbereichen und im Büro der Hausleiterin zur Einsichtnahme für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf und sind auch elektronisch verfügbar.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bringen Vorschläge für Prozessänderungen in den Teambesprechungen oder auf kurzem Wege direkt bei den Führungskräften ein. In Teambesprechungen suchen die Beteiligten dann nach den besten Lösungen und passen die Prozesse entsprechend an.

Projekte folgen einem geregelten Ablauf. Es ist ein Projektantrag mit Projektbeschreibung zu stellen, welcher von der Hausleiterin und / oder dem Geschäftsführer freizugeben ist. Die Hausleiterin ernennt eine Projektleitung und zieht bei Bedarf auch externe Konsultantinnen bzw. Konsultanten bei, die die Projektumsetzung begleiten. Die Projektleitung informiert die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter laufend über den Projektfortschritt.

Die Hausleiterin und die Leiterin Pflege und Betreuung evaluieren ausgewählte Kernprozesse anhand von Kennzahlen, beispielsweise den Heimeinzug, die Sturzprävention und Dekubitusprophylaxe, das Beschwerdemanagement, die Vermeidung von freiheitsbeschränkenden Maßnahmen und gewaltgeneigten Pflegesituationen oder die Durchführung der regelmäßigen Pflegevisiten.



- Finanzressourcen

Die Hausleiterin orientiert sich bei der Verwendung der Budgetmittel an ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten und berücksichtigt Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung bei ihren Entscheidungen. Sie setzt auf langjährige, vertrauenswürdige und nach Möglichkeit regionale externe Partnerinnen und Partner.

Die Hausleiterin erstellt gemeinsam mit dem Geschäftsführer einen jährlichen Finanzplan. Darin berücksichtigt sie alle notwendigen Beschaffungen und Projekte sowie die Fortbildungsplanung. Die Mitarbeiterin der Buchhaltung übermittelt monatlich eine Übersicht über die Einhaltung des Budgetpfades in Form eines Soll-Ist-Vergleiches an die Hausleiterin.

- Facility Management

Die Hausleiterin verantwortet gemeinsam mit dem Geschäftsführer den ressourcenschonenden Einsatz von Energie und Betriebsmitteln. In einem Jahresprüfplan sind alle notwendigen periodischen technischen Prüfungen sowie die Prüfungen nach dem Medizinproduktegesetz festgehalten und terminisiert. Der Haustechniker zeichnet für deren rechtzeitige Beauftragung und Durchführung verantwortlich.

Ein Mitarbeiter der Verwaltung hält die EDV-Infrastruktur auf einem sicheren und aktuellen Stand. Bei Bedarf unterstützt ihn ein externer IT-Dienstleister.

## Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Das Pflegezentrum Yspertal lebt gegenüber Angehörigen und Gästen eine offene Kultur des Miteinanders. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen Angehörige als wertvolle Partnerinnen und Partner und beziehen diese aktiv in den Pflege- und Betreuungsprozess mit ein. Angehörige sind als Gäste bei Festen und Feiern stets willkommen.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Im Rahmen der Budgeterstellung erarbeitet die Hausleiterin gemeinsam mit dem Geschäftsführer die Inhalte des Fortbildungsplanes nach Maßgabe der zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel. Die Inhalte orientieren sich an den Erfordernissen, die die Leiterin Pflege und Betreuung bekannt gibt, an den Jahres-Fortbildungsthemen des Land Niederösterreich und an den Fortbildungswünschen, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den jährlichen Fördergesprächen einbringen. In den letzten Jahren konzentrierten sich die Fortbildungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Betreuung auf die Themen Validation und Gewaltprävention.

Die Pflege- und Betreuungsmanagerinnen fordern die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Dienstbesprechungen oder bei den Dienstübergaben auf, die Inhalte der Fortbildungen auch den Kolleginnen und Kollegen weiter zu vermitteln.

Aufschlussreiche Handouts übergeben die Fortbildungsteilnehmerinnen und -teilnehmer



an die Führungskraft zur weiteren Verwendung oder wo möglich auch zur Vervielfältigung und Verteilung.

Die Hausleitung evaluiert in der Kennzahl "Anzahl der Fort- und Weiterbildungsstunden pro Mitarbeiterin und Mitarbeiter der Pflege" die durchschnittliche Teilnahme an den Fortbildungen.

## 4.2. Ergebnisfelder

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

### Fokus BEWOHNER/INNEN

#### - Kommunikation

Für die Führungskräfte im Pflegezentrum Yspertal ist die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit der Freundlichkeit des Pflegeteams eine wichtige Grundlage für deren Lebensqualität. Auskunft über die Zufriedenheit geben die Ergebnisse der jährlich stattfindenden Bewohnerinnen- und Bewohnerbefragung.

Die Leiterin Pflege und Betreuung erhebt aus der jährlich stattfindenden Bewohnerinnen- und Bewohnerbefragung den Durchschnittswert der Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals anhand einer Skala von 1-4 und analysiert sie gemeinsam mit der Hausleiterin und den Pflege- und Betreuungsmanagerinnen.

#### - Heimeinzug

Der Einzug in ein Alten- und Pflegeheim stellt für die Betroffenen eine große Herausforderung dar. Alle am Heimeinzug beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemühen sich darum, den einziehenden Bewohnerinnen und Bewohnern das Ankommen im Pflegezentrum Yspertal so leicht und angenehm als möglich zu gestalten.

Die Leiterin Pflege und Betreuung erhebt die Anzahl der durchgeführten Heimeinzugsvisiten jeden Monat aus dem Dokumentationsprogramm TransDok. Diese Kennzahl analysiert sie gemeinsam mit der Hausleiterin und dem Geschäftsführer.

Im Zuge der monatlichen Auswertung der Pflege- und Heimeinzugsvisiten durch die Leiterin Pflege und Betreuung können die Pflege- und Betreuungsmanagerinnen unterjährig eine entsprechende Steuerung vornehmen.

#### - Sterbebegleitung und Abschied

In der Sterbephase ist die Erfüllung von Wünschen und Bedürfnissen der Bewohnerin bzw. des Bewohners von besonders großer Bedeutung. Das Pflegezentrum Yspertal ist bemüht, dass die Menschen in der letzten Phase ihres Lebens in der ihnen vertrauten Umgebung verbleiben können.

Die Leiterin Pflege und Betreuung erfasst in einer Kennzahl den Anteil jener Bewohnerinnen und Bewohner, die im Haus verstorben sind und erhält dadurch Auskunft, inwieweit dieser Vorsatz umgesetzt wird und der Transfer in ein Krankenhaus vermieden werden kann.

## Fokus MITARBEITER/INNEN

### - Einsatz der Mitarbeiter/innen

Möglichst geringe Fehlzeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind essentiell für eine anhaltend hohe Pflege- und Betreuungsqualität. Hohe Fehlzeiten beeinträchtigen mehrfach die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. So führt der Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Personaldienstleisterinnen und Personaldienstleistern zu unruhigen und fehlerhaften Organisationsabläufen aufgrund der fehlenden Kenntnisse der Strukturen und dem meist mangelhaften Wissen über die persönlichen Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner. Auch die zusätzlichen Belastungen durch Mehrarbeit für die bestehenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führt zu Qualitätseinbußen in der Pflege und Betreuung.

Die Leiterin Pflege und Betreuung erhebt die durchschnittliche Anzahl an Fehlstunden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Betreuung monatlich aus dem Dienstplanungsprogramm und analysiert sie gemeinsam mit der Hausleiterin sowie den Pflege- und Betreuungsmanagerinnen.

### - Arbeitszeit

Die Arbeitszeitgestaltung ist abgestimmt auf die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner unter Berücksichtigung des Pflegemodells in Anlehnung an das Modell Monika Krohwinkel. Dieses Modell legt auch ein besonderes Augenmerk auf die Gesunderhaltung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Hohe Mehrstunden und Überstunden haben direkte Auswirkung auf die Pflege- und Betreuungsqualität. Überforderte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können dann den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner nicht mehr entsprechend nachkommen.

Das Pflegezentrum Yspertal unterstützt die Gesunderhaltung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung mit Angeboten von Supervision, Coaching, alternativen Therapieangeboten wie TUINA und Therapeutic Touch, kostenloser Grippeimpfung, kostenlosen Smoothies und Vitaminpräparaten. Das Projekt „Gesundheit führt“ beteiligt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Entwicklung weiterer gesundheitsfördernder Maßnahmen.

Die Leiterin Pflege und Betreuung erhebt die durchschnittlichen Stunden an Zeitguthaben pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter monatlich aus dem Dienstplanungsprogramm und analysiert sie gemeinsam mit der Hausleiterin und den Pflege- und Betreuungsmanagerinnen. Die Hausleiterin bespricht die Kennzahl auch mit dem Geschäftsführer und legt zu Jahresbeginn den Soll-Wert fest.

## Fokus FÜHRUNG

### - Unternehmenspolitik

Die Entwicklung der Führungskräfte des basalen und mittleren Managements ist ein wichtiger Bestandteil der Unternehmensphilosophie. Die Pflege- und Betreuungsmanagerinnen werden mit einem umfangreichen Coachingangebot gestärkt, damit sie die im Leitbild festgeschriebenen Werte gemeinsam mit den Teams im täglichen Arbeitsablauf nachhaltig umsetzen können.

Die Leiterin Pflege und Betreuung erhebt die Anzahl der absolvierten Coachingstunden der Pflege- und Betreuungsmanagerinnen jedes Monats aus dem Dienstplanprogramm PILO. Sie analysiert diese am Ende jedes Quartals gemeinsam mit der Hausleiterin und dem Geschäftsführer.

- Finanzressourcen

Jede Ortsveränderung, die durch Krankenhausaufenthalte der Bewohnerinnen und Bewohner entsteht, hat eine weitreichende Auswirkung auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Gerade bei Menschen, die an Demenz erkrankt sind, führt dies unweigerlich zu Problemen in der Orientierung.

Es muss vermieden werden, dass pflege- und betreuungsintensive Bewohnerinnen und Bewohner zu Drehtürpatientinnen und -patienten zwischen Krankenhaus und Wohnbereich werden. Mit der Kennzahl „Abwesenheiten der Bewohnerinnen und Bewohner in Prozent“ evaluieren die Führungskräfte des Pflegezentrums Yspertal inwieweit es gelingt, die Krankenhausüberweisungen auf ein Mindestmaß zu reduzieren.

Die Leiterin Pflege und Betreuung erhebt die Abwesenheitstage jedes Monats aus dem Dokumentationsprogramm TransDok und analysiert sie gemeinsam mit der Hausleiterin und dem Geschäftsführer.

- Personalmanagement

Um eine möglichst hohe Stabilität der Pflege- und Betreuungsqualität zu gewährleisten, bemühen sich die Führungskräfte des Pflegezentrums Yspertal, fachlich kompetente und professionell handelnde Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus zu halten sowie beruflich und persönlich zu fördern. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen einmal jährlich ein ausführliches und konstruktives Fördergespräch mit konkreten Zielvereinbarungen mit der zuständigen Führungskraft absolvieren.

Die Hausleiterin und die Leiterin Pflege und Betreuung erheben monatlich in ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich den prozentuellen Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ein Fördergespräch geführt haben und analysieren die Zahlen jedes Quartal mit dem Geschäftsführer.

## **Fokus UMFELD**

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Medien- und Öffentlichkeitsarbeit dient der Imageförderung und der Erhöhung des Bekanntheitsgrades des Pflegezentrums Yspertal. Sie hat Einfluss auf die Anzahl von Bewerbungen potentieller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und auf das Interesse potentieller neuer Bewohnerinnen und Bewohner an einem Einzug in das Pflegezentrum.

Die Hausleiterin und die Seniorinnen- und Seniorenbetreuerin erfassen monatlich die Anzahl der veröffentlichten positiven Beiträge, unterteilt in Berichte in Printmedien, sozialen Netzwerken und lokalen Radiosendern. Die Hausleiterin analysiert die Zahlen eines jeden Quartals mit dem Geschäftsführer und der Leiterin Pflege und Betreuung.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind wesentlich, um eine hohe Qualität im Bereich Pflege und Betreuung sicher zu stellen und damit die Lebensqualität der im Haus lebenden Bewohnerinnen und Bewohner zu gewährleisten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bekommen durch das Absolvieren von berufs- und funktionsbezogenen Fort- und Weiterbildungen Instrumente an die Hand, die einer Überforderung entgegenwirken. Der Wissenstransfer an Kolleginnen und Kollegen nach absolvierter Fort- und Weiterbildung ist ein wichtiger Beitrag zur Weiterentwicklung des Teams.

Die Leiterin Pflege und Betreuung ermittelt monatlich aus dem Dienstplanungsprogramm die Anzahl der Fort- und Weiterbildungsstunden und setzt sie in Relation zur Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Betreuung. Die Hausleiterin analysiert die Kennzahl jedes Quartal mit dem Geschäftsführer und der Leiterin Pflege und Betreuung.

### 5. Praxisbeispiele

Das folgende Beispiel zeigt auf, wie theoretisches Wissen und Konzepte in der Praxis umgesetzt werden.

#### „Erinnerungsbuch“

Die Seniorinnen- und Seniorenbetreuerin und das Pflegeteam im Pflegezentrum Yspertal gestalten für jede Bewohnerin und für jeden Bewohner ein sogenanntes Erinnerungsbuch. Darin sind Bilder aus der Kindheit, dem Berufs- und Familienleben sowie kurze Anekdoten aus dem Leben der Bewohnerin bzw. des Bewohners enthalten. Das Erinnerungsbuch ist ein lebendiges Werk, es wird immer wieder um neue Erfahrungen und mit Fotos aus dem Leben im Pflegezentrum ergänzt. Damit ist es auch über den Tod hinaus als Erinnerung von den Angehörigen sehr geschätzt.

Unterschrift Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
PhDr. <sup>in</sup> Elisabeth Tuma, MAS	 <p><b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> NR: 0001</p>
Markus Gruber	 <p><b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> NR: 0002</p>

<b>Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Jakob Kabas MBA	 <b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> <i>NR: 0003</i>
Mag. <sup>a</sup> Andrea Freisler-Traub	 <b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> <i>NR: 0004</i>

Datum Freigabe des Berichts	30.07.2021
-----------------------------	------------

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

Die Beschreibung des Pflegezentrum Yspertal 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.