



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Seniorenwohnhaus St. Anna in Linz**  
**Caritas für Betreuung und Pflege**

**14.1.2020**

## 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 .....	9

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Seniorenwohnhaus St. Anna hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Das Seniorenwohnhaus St. Anna wurde im Februar 2002 als Neubau in Betrieb genommen. Träger ist die Caritas für Betreuung und Pflege, eines von vier operativ wirksamen Instituten der Caritas der Diözese Linz.

Das Haus liegt an einer verkehrsreichen Straße auf dem Froschberg, einem beliebten zentrumsnahen Wohnviertel der Stadt Linz. In unmittelbarer Nähe befinden sich der botanische Garten sowie die Parkanlagen des Freinbergs und die Linzer Sternwarte. Das, neben dem Haupteingang situierte Café Carla betreibt seit 2019 die Caritas für Menschen in Not. Diese nutzt das Lokal auch als Second-Hand-Shop (Carla = Caritas Laden). Auch externe Besucherinnen und Besucher frequentieren das Café und den Shop und bieten damit soziale Kontaktmöglichkeiten für die Bewohnerinnen und Bewohner.

Die Zimmer der Bewohnerinnen und Bewohner sind in dem weitläufigen Gebäude alle in Richtung der großzügigen Gartenanlage platziert, die in der warmen Jahreszeit zum Verweilen an der frischen Luft einlädt und auch für Feste aller Art genutzt wird. Zahlreiche Sitzgelegenheiten, eine Laube, einige Bäume sowie der kleine Goldfischteich schaffen eine einladende Atmosphäre. Für die spürbar gute Atmosphäre im Haus sorgen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die, angeleitet von engagierten Führungskräften, mit viel Herz und Bereitschaft zur Reflexion täglich ihre Arbeit verrichten. Bewohnerinnen und Bewohner und deren Angehörige fühlen sich im Haus wohl und wertgeschätzt.

In den Wohnbereichen des Hauses befinden sich große Aufenthaltsbereiche. Hier gibt es einen Essbereich zur Einnahme der Mahlzeiten, aber auch gemütlich gestaltete Sitzbereiche, also vielfältig nutzbare Wohnzimmer im Großformat. Die 86 Zimmer der Bewohnerinnen und Bewohner samt Bad, WC und Vorraum sind mit je 26 m<sup>2</sup> geräumig bemessen und lassen Platz für private, von den Bewohnerinnen und Bewohnern mitgebrachte Möbelstücke und Lieblingsgegenstände. Es handelt sich ausschließlich um Einzelzimmer. In den Zimmern sowie in Teilen der allgemeinen Bereiche lassen große Glasfronten viel Tageslicht in die Räume. Außenrollos schützen im Sommer vor der Hitze.

Das im Seniorenwohnhaus St. Anna angewandte Qualitätsmanagementsystem ist QaP.C (Qualität als Prozess in der Caritas), eine EFQM-beeinflusste Weiterentwicklung von QaP in Verbindung mit den Strukturpfählern des NQZ. Die Pflege im Haus lehnt sich an die wesentlichen Grundzüge des mäeutischen Pflegemodells an.

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

---

Jedem Menschen sein sinnerfülltes Leben: Ausgehend vom engagierten Antrieb der Pflegedienstleiterin und der Unterstützung des Hausleiters zieht sich durch die Wohnbereiche ein intensives Suchen nach umsetzbaren Lebenskonzeptionen für jede

Bewohnerin und jeden Bewohner. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen sich folgende Fragen: Was braucht der einzelne Mensch für ein gutes Leben? Wie können wir ihn unterstützen? Wie können wir seine Bedürfnisse mit den Bedürfnissen der Mitwohnenden abstimmen, in Einklang bringen? Wie kann man für gegenseitiges Verständnis sorgen? Und wie können wir innerhalb des Personals auch auf uns schauen, um den Arbeitsplatz als bereichernd und sinnstiftend, und nicht als belastend und auslaugend, zu erleben?

Jedem seine Kleidung: Für das Personal gibt es keine Vorschriften hinsichtlich einer Dienstkleidung. Jede Mitarbeiterin, jeder Mitarbeiter trägt, was sie oder er als praktisch, angemessen und für sich selbst als angenehm empfindet. Dafür gibt es Bekleidungs-Gutscheine.

Jedem seine Weltanschauung: Der Träger stellt die Frage „Leben wir als Caritas unsere Grundsätze und Werte?“ und verbindet sie mit der Frage, ob und wie eine christlich motivierte Haltung des Trägers und der Anspruch auf Professionalität in der Arbeit in Einklang zu bringen sind. Völlig unaufdringlich gibt es eine hübsche Kapelle und eine Reihe von religiösen Angeboten im Haus sowie eine Seelsorgerin, die sich Allen zum Gespräch anbietet. Dennoch entstand zu keinem Augenblick der Eindruck, mitmachen und dabei zu sein wäre verpflichtend.

## **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 der Pflege und Betreuung führen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern innerhalb der ersten Wochen nach ihrem Einzug Gespräche über ihre Lebensgeschichten, Bedürfnisse und Wünsche. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gestalten ihre Pflege- und Betreuungstätigkeiten orientiert an diesen Informationen. Dabei beachten und respektieren sie persönliche Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner. Das Pflegekonzept der Mäeutik und der personen-zentrierte Ansatz nach Tom Kitwood befähigt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Selbstbestimmung der bzw. des Einzelnen zu wahren sowie Zeit und Raum zu finden für individuelle Aktivitäten mit den Bewohnerinnen und Bewohnern.

- Autonomie

Die Autonomie der Bewohnerinnen und Bewohner genießt im Seniorenwohnhaus St. Anna einen hohen Stellenwert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter respektieren den Wunsch nach Selbständigkeit auch dann, wenn dies Auswirkungen auf ihren Arbeitsablauf hat. So lassen die Essenszeiten genügend Spielraum für persönliche Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner. Sie entscheiden selbst, ob sie an Aktivitäten teilnehmen oder nicht.

Die geringe Anzahl an freiheitsbeschränkenden Maßnahmen weist auf einen sensiblen Umgang mit dem Thema Freiheitseinschränkung hin.

- Heimeinzug

Der Prozess des Heimeinzugs ist klar strukturiert. Zur Information gibt es umfassende Willkommensbroschüren für die zukünftigen Bewohnerinnen und Bewohner. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stehen Leitlinien und Checklisten zur Verfügung, an denen sie sich rund um den Einzug orientieren können. In den ersten Wochen erfragen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Bedürfnisse und Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner. Anhand der gewonnenen Informationen strukturieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre pflegerischen Tätigkeiten. Angehörige sind von Beginn an integriert, dadurch erleben sie Sicherheit und fühlen sich willkommen. Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörige betonen die offene und herzliche Willkommenskultur im Seniorenwohnhaus St. Anna.

- Tagesstruktur und Heimleben

Die tagesstrukturierenden Angebote richten sich nach den Wünschen und Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner. Engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bieten Aktivitäten zur Beschäftigung und Aktivierung an. Veranstaltungen sind thematisch am Jahreskreis ausgerichtet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bieten jenen Personen Kurz- und Einzelbetreuung an, die nicht an den Angeboten teilnehmen können bzw. besondere Bedürfnisse haben. Mit dem Angebot der St. Anna Stub'n, gibt es für Bewohnerinnen und Bewohner mit Demenz und besonderen Bedürfnissen einen eigenen Begegnungsraum. In einer kleinen Gruppe erleben sie einen Tagesablauf mit sich wiederholenden Ritualen, dadurch erfahren die betroffenen Bewohnerinnen und Bewohner Sicherheit und Orientierung. Die Angehörigen sind in den Alltag integriert und fühlen sich sichtlich wohl im Haus. Ein wesentlicher Bestandteil der Tagesstruktur und des Alltags sind die motivierten und empathisch agierenden Freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das Leben im Seniorenwohnhaus St. Anna und die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner mit ihren Aktivitäten bereichern.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die angewendeten Pflege- und Betreuungskonzepte orientieren sich an den individuellen Gewohnheiten und Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner. Das Pflegemodell der Mäeutik, die Kenntnisse der Biographie und die überschaubaren Wohnbereiche erleichtern es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, persönliche Beziehungen zu den Bewohnerinnen und Bewohnern aufzubauen. Das Wissen über die Lebensgeschichte ermöglicht es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, den Alltag an den individuellen Lebenswelten der Bewohnerinnen und Bewohner auszurichten. Die Gestaltung des Alltags wird von den Bewohnerinnen und Bewohnern weitgehend selbst bestimmt. Geleitet von der Intuition der Pflegepersonen reflektiert das Team geeignete Umgangsweisen, z.B. mit Menschen mit Demenz. Mit Hilfe der Mäeutik lernen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer besser beim Positiven anzusetzen und zur Wahrnehmung der Gesamtpersönlichkeit zu kommen.

- Sterbebegleitung und Abschied

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind sensibel für das Thema Sterben und Tod. Im Mittelpunkt stehen die persönlichen Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner, um eine würdevolle und individuelle Begleitung in der letzten Lebensphase zu ermöglichen. Die

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beziehen Angehörige bewusst in die Begleitung mit ein. Für Betroffene und Angehörige sind die Linderung von Beschwerden und die Schmerzbehandlung zentrale Themen. Zur Unterstützung stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ausgebildete Palliativbeauftragte, Schmerzmanager und eine Seelsorgerin zur Verfügung. Ein persönlich gestaltetes Gedenkbuch liegt in der Kapelle des Hauses auf und erinnert an verstorbene Bewohnerinnen und Bewohner. Hier findet auch die Verabschiedung statt, an der Bewohnerinnen und Bewohner, die Angehörigen der Verstorbenen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teilnehmen können. Die Begleitung durch die Seelsorgerin, das Angebot von Messen sowie der jährliche Jahresgedenkgottesdienst runden das stimmige Bild ab. Der Hausleiter und die Pflegedienstleiterin stehen den Angehörigen nach dem Ableben der Bewohnerinnen und Bewohner für Gespräche zur Verfügung.

## **Fokus MITARBEITER/INNEN**

### - Kommunikation und Information

Die überschaubare Größe der Wohnbereiche ermöglicht allen Beteiligten eine direkte Kommunikation. In den planmäßig durchgeführten Besprechungen erhalten sie die für ihre Tätigkeit relevanten Informationen und können dadurch den Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner gut entsprechen. Der persönliche Umgang im Haus ist geprägt von einer wertschätzenden, offenen und vertrauensvollen Art der Begegnung und Auseinandersetzung. Hausleiter und Pflegedienstleiterin leben eine Kultur der Offenen Tür und sind für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ebenso wie für Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige und Freiwillige jederzeit erreichbar. So können Anregungen und Wünsche auf kurzem Weg erledigt werden und es kommt nur vereinzelt zu Beschwerden.

### - Zusammenarbeit

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erleben einen respektvollen, wertschätzenden und bedürfnisorientierten Umgang der Führungskräfte untereinander und mit ihnen. Anerkennung und Lobkultur zeichnen die Grundhaltung der Führungskräfte aus - Sie motiviert alle Beteiligten zu guten Leistungen und fördert das Einbringen von Ideen. Engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit langjähriger Betriebszugehörigkeit tragen zu einem guten Betriebsklima bei. Angehörige, Bewohnerinnen und Bewohner und ehrenamtlich tätige Mitarbeitende äußern eine hohe Zufriedenheit mit der gelebten Praxis im Haus.

### - Arbeitszeit

Die Dienstplan-Gestaltung erfolgt mittels eines elektronischen Dienstplan-Programms. Die Verantwortlichen berücksichtigen bei der Dienstplanung insbesondere die individuellen Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Führungskräfte legen zugleich Wert auf familienfreundliche Arbeitszeiten und verschiedene Arbeitszeitmodelle kommen zum Einsatz. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter äußerten in den Gesprächen ein hohes Vertrauen gegenüber ihren Führungskräften.

## Fokus FÜHRUNG

### - Qualität

Das Leitbild der Caritas in Oberösterreich verweist auf die hohe Bedeutung von qualitativ hochwertiger Arbeit. Dabei setzt man auf Qualitätsmanagement und fundierte Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Das Caritas-Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterportal bietet allen Kolleginnen und Kollegen rund um das Thema Qualität eine Vielzahl von Informationen und Anregungen. Alle drei Jahre wird in hausinternen Workshops im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems QaP.C eine Selbstbewertung vorgenommen, die sich am Regelkreis Plan-Do-Check-Act orientiert. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erarbeiten in diesen Workshops Verbesserungsmaßnahmen, die in den folgenden drei Jahren umgesetzt werden.

### - Organisation

Der Träger des Seniorenwohnhaus St. Anna ist die Caritas für Betreuung und Pflege, eines von vier operativ wirksamen Instituten der Caritas der Diözese Linz. Die Leitsätze der Caritas für Betreuung und Pflege betonen die Orientierung der Arbeit an einer christlichen Werterhaltung, nennen als besonderes Anliegen aber ebenso eine ökonomische Führung und bekennen sich weiters zu solidem und kontinuierlichem Wachstum. Der Pflegedienstleiterin und dem Hausleiter sind die Weitergabe und Umsetzung gemeinsamer Werte ein besonderes Anliegen. Deren diesbezügliches Engagement spiegelt sich in vielen Aussagen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wider und ist vor allem dort erkennbar, wo alle zusammenhelfen, damit auch bei Bewohnerinnen und Bewohnern mit herausforderndem Verhalten für alle Beteiligten akzeptable Lösungen gefunden werden.

In Dienstanweisungen sind die wichtigsten in den Seniorenwohnhäusern umzusetzenden Prozesse geregelt. Alle für die tägliche Arbeit notwendigen Dokumente stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Intranet zur Verfügung. Die Wohnbereichsleitungen führen neue Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter anhand einer eigenen Checkliste in ihren neuen Arbeitsplatz ein. Konflikte zwischen Arbeitgeber und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden rasch behandelt und abgearbeitet.

### - Mitarbeiter/innenführung

Die Führungsleitsätze der Caritas in Oberösterreich sprechen von einer offenen, wertschätzenden und vertrauensvollen Begegnung mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und erkennen in der Unterschiedlichkeit der Geschlechter, Kulturen, Fähigkeiten und Beeinträchtigungen einen hohen Wert für die Caritas.

Im elektronischen Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Portal können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter alle für sie relevanten Informationen, Dokumente und Formulare abrufen. Eine Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Zeitung der Caritas in Oberösterreich mit dem Namen "nah dran:intern" sorgt dafür, dass alle darüber informiert sind, was sich in der Caritas tut. Die für das Seniorenwohnhaus St. Anna geltende Besprechungsmatrix definiert die regelmäßig durchzuführenden Besprechungen. Einmal jährlich führen die Führungskräfte mit jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter ein Mitarbeiterinnen- oder Mitarbeitergespräch. Für den Konfliktfall gibt es ein sehr ausführliches Konfliktreglement der Caritas Oberösterreich, in dem Konfliktregeln, Begleitungshilfen und Verfahrensabläufe festgelegt sind.

## Fokus UMFELD

### - Angehörige und Besucher/innen

Angehörige sowie Besucherinnen und Besucher sind im Seniorenwohnhaus St. Anna jederzeit willkommen. Die Leitsätze des Trägers deklarieren, dass Angehörige 'uns wichtig' sind: "Durch gemeinsame Gespräche wollen wir Vertrauen schaffen, Informationen austauschen, Probleme ansprechen und um Probleme bemüht sein". Angehörige können jederzeit im Zimmer der Bewohnerin oder des Bewohners nächtigen. Diese „Rooming In-Regelung“ sieht eine Übernachtungsmöglichkeit der Angehörigen nicht nur in der palliativen Phase vor, sondern auch bei Schwierigkeiten in der Eingewöhnungsphase und in Krisensituationen. Die Umsetzung fällt leicht, da es im Haus nur Einpersonenzimmer gibt. Es gibt keine expliziten Besuchszeiten, die Angehörigen können auch abends jederzeit vorbeikommen. Angehörige sind zu den jährlichen Angehörigenabenden, Geburtstagsfeiern und andere Feiern im Jahreskreis eingeladen. Jederzeit können sie auch an anderen Aktivitäten im Seniorenwohnhaus St. Anna teilnehmen. Im Gespräch erzählen Angehörige vom großen Entgegenkommen des Personals im Haus. Anregungen und Wünsche von Angehörigen setzen die Verantwortlichen, soweit möglich, rasch und unbürokratisch um.

### - Partner/innen und Behörden

Die Leitsätze des Trägers enthalten ein klares Bekenntnis zur Kontaktnahme und Kooperation mit Gemeinden, Sozialhilfverbänden, Pfarren und anderen Anbietern von Dienstleistungen zum Wohle der zu betreuenden Menschen. Die Kooperation soll dabei offen und partnerschaftlich gestaltet sein. Es gibt eine gute Zusammenarbeit mit den Ärztinnen und Ärzten der Umgebung. Ein Zahnarzt des Zahnambulatoriums der Gesundheitskasse Österreich kommt wöchentlich ins Haus. Eine gute Zusammenarbeit gibt es mit der Apotheke der Barmherzigen Brüder in Linz. Essen und Lebensmittel liefert die Küche des ebenfalls zur Caritas gehörenden Seniorenwohnhaus Karl Borromäus. Fußpflegerin und Friseurin kommen einmal wöchentlich ins Haus. Im Rahmen von Young Caritas zeigen die Führungskräfte jugendlichen Besucherinnen und Besuchern ihre Arbeit, um sie für den Sozialbereich zu sensibilisieren. Beim Caritastag in den Sozialbetreuungsschulen der Caritas in Linz und in Ebensee, der zweimal jährlich stattfindet, präsentieren Hausleiter und Pflegedienstleiterin das Seniorenwohnhaus St. Anna. Eine Dozentin der Bruckner-Universität Linz kommt im Rahmen des Praxisunterrichts einmal pro Woche zum Musizieren ins Haus.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

### - Verbesserungsmanagement

Im Seniorenwohnhaus St. Anna gibt es definierte Kommunikationsstrukturen innerhalb der jeweiligen Organisationsbereiche und auf Hausebene. Das Haus zeichnet sich durch eine innovationsfreundliche und für Fehler offene Kultur aus. Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige haben jederzeit die Möglichkeit, Wünsche schriftlich in den Briefkasten neben dem Büro der Verwaltung einzuwerfen oder persönlich im Gespräch zu übermitteln. Anstelle der konventionellen Brandschutzschulungen ist seit 2019 ein eLearning-Modul dafür im Einsatz. Zusätzlich unterweist der Haustechniker alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in sämtlichen sicherheitsrelevanten Themen. Ein weiteres



eLearning-Modul „Arbeitssicherheit und Arbeitsmedizin“ ist bereits erstellt und wird derzeit von allen Hausleitungen geprüft und evaluiert. Ein IT-Tool, das Team-Echo, animiert die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter laufend, Fragen zu ihrem Wohlbefinden zu beantworten und Vorschläge und Ideen einzubringen.

## 4.2. Ergebnisfelder

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

### Fokus BEWOHNER/INNEN

#### - Orientierung auf Biographie und Lebensstil

Dem Träger ist es ein Anliegen, dass neu einziehende Bewohnerinnen und Bewohner ihre Zimmer nach ihren persönlichen Bedürfnissen gestalten, um sich in diesen wohl und daheim zu fühlen. Die Zimmer sollen den Charakter eines Wohnzimmers und nicht eines Krankenzimmers haben. Daher sind die Bewohnerinnen und Bewohner eingeladen, nach Möglichkeit persönliche Einrichtungsgegenstände mitbringen. In der Kennzahl Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, die Einrichtungsgegenstände mitgebracht haben, erfasst der Hausleiter, wie viele Bewohnerinnen und Bewohner dieser Einladung gefolgt sind.

#### - Medizinische und therapeutische Betreuung

Sterbebegleitung und Abschied haben bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen hohen Stellenwert. Die Führungskräfte erfassen mit einer Kennzahl den Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, die in der Sterbephase Schmerzmedikamente erhalten haben. Die Führungskräfte leiten aus der Analyse der Kennzahl ab, ob pflegerische Linderungsmaßnahmen im erforderlichen Ausmaß angewendet werden und ob ein zusätzlicher Bedarf an Fortbildungen zum Thema Schmerz besteht. Die Möglichkeit, bei Unsicherheiten den internen Schmerzmanager hinzuziehen zu können, und die umfassende und gute Zusammenarbeit mit den Hausärztinnen und Hausärzten bietet den Bewohnerinnen und Bewohnern die Sicherheit und das Vertrauen, in der letzten Lebensphase mit Würde begleitet zu werden.

#### - Sterbebegleitung und Abschied

Die Wichtigkeit eines sensiblen Umgangs mit Wünschen und Bedürfnissen in der letzten Lebensphase ist unumstritten. Das Verschriftlichen von persönlichen Wünschen und Bedürfnissen für die letzte Lebensphase sichert ein Sterben in Würde und in vertrauter Umgebung. Für die betroffenen Angehörigen, für Pflegekräfte sowie behandelnde Ärztinnen und Ärzte ermöglicht eine Vorsorgevollmacht bzw. Patientinnen- und Patientenverfügung, im Sinne der betroffenen Bewohnerinnen und Bewohner entscheiden zu können. Dies insbesondere dann, wenn Bewohnerinnen und Bewohner ihren Willen nicht mehr äußern können. Die Kennzahl -Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, die verstorben sind, die eine Patientinnen- und Patientenverfügung bzw. Vorsorgevollmacht haben, zeigt einen sensiblen Umgang mit dem Thema Sterben und Tod auf.

## Fokus MITARBEITER/INNEN

### - Führung und Partizipation

Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Seniorenwohnhauses St. Anna sehen im Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch ein effektives und willkommenes Führungsinstrument. Es bietet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Möglichkeit, mit ihrer Führungskraft über Arbeitsabläufe, Partizipation, Fort- und Weiterbildungen zu sprechen, gegenseitiges Feedback zu geben, Ziele zu vereinbaren oder auch unter vier Augen zu besprechen, welche Verbesserungsmaßnahmen es im gemeinsamen Umgang geben kann. Dies führt nicht zuletzt zu einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen und hat damit auch Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Um die Bedeutung dieser Gespräche zu unterstreichen, hat der Träger dazu eine eigene Kennzahl geschaffen, welche die Anzahl der jährlich geführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche in einem Prozentsatz der Gesamtanzahl der Beschäftigten im Haus wiedergibt.

### - Arbeitszeit

Zum Ende jedes Jahres erfassen Hausleiter und Pflegedienstleiterin die durchschnittlichen Krankenstandstage pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter in der Pflege innerhalb eines Kalenderjahres. Um das Wohlbefinden der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zu fördern, setzen die Führungskräfte vielfältige Maßnahmen. So gibt es das Angebot der Wiedereingliederungsteilzeit bei Langzeitkrankenständen oder die Möglichkeit, die wöchentliche Arbeitszeit vorübergehend zu reduzieren. Bei der Erstellung des Dienstplans legen die Führungskräfte großen Wert auf die Erfüllung von persönlichen Wünschen, vor allem die Auswahl dienstfreier Tage. Das Seniorenhaus St. Anna fördert die Teilnahme der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Gesundheitskursen wie z.B. Yoga- oder Pilates mit einem finanziellen Beitrag.

## Fokus FÜHRUNG

### - Prozessmanagement

Mit einer Kombination aus zwei Kennzahlen überprüft der Hausleiter die Einhaltung des vom Land Oberösterreich vorgegebenen Personalschlüssels. Die Erfüllung der Vorgabe ist eine wichtige Voraussetzung für die gesicherte Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner und wesentlich für die zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel. In einer Kennzahl erfasst der Hausleiter die Auslastung der Plätze im Durchschnitt eines Jahres. Eine zweite Kennzahl weist den Personaleinsatz in Prozent des vom Land Oberösterreich vorgegebenen Personalschlüssels zum 31.12. aus und wird differenziert nach den im Bereich Betreuung und Pflege arbeitenden Berufsgruppen ausgewertet. Diese Kennzahl liefert auch wichtige Hinweise für die kurz- und mittelfristige Personalbedarfsplanung.

### - Finanzressourcen

Der gezielte Einsatz von Finanzressourcen ist eine wesentliche Voraussetzung für die wirtschaftliche Leitung eines Alten- und Pflegeheimes. Der Einsatz von hochwertigem Inkontinenzmaterial gewährleistet eine optimale Versorgung der Bewohnerinnen und Bewohner im Tages- und Nachtgeschehen und beeinflusst deren Lebensqualität. Hochwertige Inkontinenzprodukte verursachen hohe Anschaffungskosten. In einer Kenn-

zahl erfassen die Pflegedienstleiterin und der Heimleiter die Kosten pro inkontinenter Bewohnerin und inkontinentem Bewohner für Inkontinenzmaterial. Die Kosten sind in Prozent ausgewiesen.

- Personalmanagement

Ein häufiger Wechsel von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kann das Team belasten, erfordert ständige Einarbeitungsmaßnahmen neuer Kolleginnen und Kollegen und kann zu einer Beeinträchtigung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner führen. Das Ziel der Führungskräfte ist es daher, Austritte innerhalb des Betreuungs- und Pflegepersonals zu vermeiden und neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch einen guten Ruf des Hauses anzuziehen. In einer Kennzahl erfasst der Hausleiter den prozentuellen Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Betreuung, die das Haus während eines Jahres verlassen haben.

### **Fokus UMFELD**

- Angehörige und Besucher/innen

Die Heimverordnung des Landes Oberösterreich sieht pro Jahr die Abhaltung eines Angehörigenabends vor. Der Träger erfasst daher in einer Kennzahl die Anzahl der vom Haus veranstalteten Angehörigenabende in einem Kalenderjahr. Die Leitsätze für die Seniorenwohnhäuser der Caritas Pflege und Betreuung sprechen im letzten Absatz die Angehörigen an: Durch gemeinsame Gespräche soll Vertrauen geschaffen, sollen Informationen ausgetauscht und Probleme angesprochen werden. Angehörigenabende dienen einem groß angelegten Austausch und einer gezielten Weitergabe von Informationen. Neben Angehörigenabenden findet jedoch im Haus St. Anna Kontakt mit Angehörigen überwiegend und konstant im täglichen Umgang sowie bei Festen und Veranstaltungen statt. Somit machen Angehörigenabende als Ergänzung zu der eigentlichen täglich passierenden Kommunikation mit den Angehörigen lediglich einen kleinen Teil der Angehörigenarbeit aus.

### **Fokus LERNENDE ORGANISATION**

- Verbesserungsmanagement

Die Kennzahl Anzahl der geleisteten Freiwilligenstunden im Jahr gibt Auskunft über die wichtige Arbeit, die Freiwillige in einer Seniorinnen- und Senioreneinrichtung leisten. Ehrenamtlich arbeitende Menschen sind aus dem Alltag eines Seniorinnen- und Seniorenwohnhauses kaum mehr wegzudenken. Zum einen sind ihre Besuche und ihr Engagement bei Aktivitäten eine willkommene Abwechslung für die Bewohnerinnen und Bewohner, zum anderen verbreiten sie den guten Ruf des Hauses in der Öffentlichkeit und tragen zu dessen Imagebildung bei.

<b>Unterschrift der Zertifizierer/innen</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Dr. Martin Krexner	
Ursula Fischer MSc	

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

<b>Datum Freigabe des Berichts:</b>	24.02.2020
-------------------------------------	------------

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

Die Beschreibung des Seniorenwohnhaus St. Anna 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.