



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Senioren Residenz Am Kurpark Wien-Oberlaa**  
**SENIOREN RESIDENZEN gemeinnützige**  
**Betriebsgesellschaft mbH**

**29.05.2018**

## 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 .....	8
<b>5. Praxisbeispiele .....</b>	<b>10</b>
<b>Anlage: Bericht zur Strukturqualität .....</b>	<b>12</b>

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Die Senioren Residenz Am Kurpark Wien-Oberlaa hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Die 1997 eröffnete Senioren Residenz Am Kurpark Wien-Oberlaa ist im 10. Wiener Gemeindebezirk in einer weitläufigen Parkanlage angesiedelt. Die nahe gelegene U-Bahnstation ist nur wenige Gehminuten entfernt. Die Strecke dorthin ist barrierefrei und somit auch für ältere Menschen leicht zu bewältigen. Die Kurkonditorei Oberlaa, die Therme und der Kurpark befinden sich in unmittelbarer Nachbarschaft der Senioren Residenz. Diese besteht aus drei Gebäuden, die miteinander verbunden sind. Das Haus empfängt die Bewohnerinnen, Bewohner und ihre Gäste in einer großzügigen Empfangshalle. Die Rezeption ist Tag und Nacht besetzt. Das lichtdurchflutete Haus verfügt über großzügig angelegte Gesellschafts- und Gemeinschaftsräume. Themengärten zu den vier Elementen (Erde, Wasser, Luft, Feuer) laden zum Entspannen im Freien ein.

Mehr als 230 Wohnappartements von 32 bis 89 m<sup>2</sup> stehen den Bewohnerinnen und Bewohnern zur Auswahl. Die Appartements können nach Wunsch individuell gestaltet werden. 50 Einzelzimmer-Wohnbereiche (Andante und Bella Vita) sind speziell für Betreuung und Pflege vorgesehen. Zum Betreuungs- und Pflegeangebot zählen auch Kurzzeit- oder Urlaubspflege. Das „Probewohnen“ erlaubt Interessierten, die Atmosphäre des Hauses kennen zu lernen. Das Betreuungs- und Pflegeteam erfährt durch das Team der Sozialen Begleitung engagierte Unterstützung. Dieses bietet den Bewohnerinnen und Bewohnern eine Vielzahl an Gruppen- und Einzelaktivitäten.

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

---

Die Betreuung und Pflege beruht auf dem Konzept der Integrationsbegleitenden Altenpflege und -hilfe (IBA) nach Alfred Höller. Die Gefühlswelt der Bewohnerinnen und Bewohner steht dabei im Mittelpunkt. Ziel ist es, Bedürfnisse zu erkennen und zu erfüllen.

Die Angebote und Leistungen der Senioren Residenz sind auf den Pflege- und Betreuungsbedarf der Bewohnerinnen und Bewohner abgestimmt. Sie beginnen mit der Möglichkeit, in den „aktiven Bereich“ des Hauses ohne Betreuungs- und Pflegebedarf einzuziehen und führen über das Angebot, einzelne Betreuungs- und Pflegeleistungen im Appartement zu beziehen, bis zur klassischen Pflege und Betreuung in den Wohnbereichen Andante und Bella Vita. Menschen mit Demenz finden in diesen beiden Wohnbereichen ein Zuhause, das ihren Bedürfnissen entspricht. Zugleich steht es jeder Bewohnerin bzw. jedem Bewohner frei, die notwendige Betreuung und Pflege im eigenen Appartement zuzukaufen. Die Betreuung und Pflege übernimmt das Team des Betreuten Wohnens. Auf Wunsch können die Bewohnerinnen und Bewohner bis zu ihrem Lebensende auch bei sehr hohem Pflegebedarf in ihrem Appartement wohnen.

Dem Pflege- und Betreuungsteam steht ein Ethikbeirat zur Seite. Er begleitet das Team etwa bei Fragen im Umgang mit herausforderndem Verhalten von Menschen mit Demenz. Seine Mitglieder arbeiten freiwillig und unabhängig.

Die gute Zusammenarbeit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeichnet das Haus aus. Auch die Beobachtungen etwa von Servicekräften werden genutzt, um einen möglichen Unterstützungsbedarf frühzeitig zu erkennen.

Das Residenztheater Oberlaa bietet ein anspruchsvolles und sehr umfangreiches kulturelles Veranstaltungsprogramm. Die Kulturreferentin kümmert sich um die Themenauswahl und den reibungslosen Ablauf. Auswärtige Gäste sind immer willkommen. Für Freizeitaktivitäten gibt es ein vielfältiges Angebot. Es stehen u.a. ein Hallenbad, ein Fitness- und Gymnastikraum, ein Tischtennisraum und Billardtische zur Verfügung. Das im Haus integrierte Therapiezentrum Physiomed bietet eine Vielzahl von Therapien. Die Bewohnerinnen und Bewohner können zudem die große Bibliothek und den Clubraum nutzen.

Im Erdgeschoss des Hauses ist eine Greißlerei eingerichtet. Von Montag bis Samstag können die Bewohnerinnen und Bewohner dort u.a. Zeitungen, Süßigkeiten und Toiletartikel kaufen.

## **4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder**

---

### **4.1. Qualitätsfelder**

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

#### **Fokus BEWOHNER/INNEN**

##### **- Autonomie**

Der Grundsatz der Senioren Residenz „Wir ermöglichen den Bewohnerinnen und Bewohnern ein individuelles, autonomes Leben in der Gemeinschaft bei größtmöglicher Sicherheit und Selbständigkeit und fördern ihr aktives Tun“ rückt den Stellenwert eines autonomen Lebens klar in den Mittelpunkt. Das Spektrum reicht dabei von den aktiven Bewohnerinnen und Bewohnern, die ein eigenständiges, selbstbestimmtes Leben in ihren Appartements führen, über jene, die in ihren Appartements Pflege und Betreuungsangebote des Betreuten Wohnens in Anspruch nehmen, bis hin zu den Bewohnerinnen und Bewohnern, die in den Pflege- und Betreuungsbereichen der Residenz leben.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter achten auf die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner und erfüllen sie im Rahmen der Möglichkeiten. Dass Selbstbestimmung von größter Bedeutung ist, ist nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams im Haus überall spürbar.

#### - Heimeinzug

Der erste Kontakt mit dem Haus erfolgt zumeist über die Mitarbeiterin, die für die Beratung der Interessentinnen und Interessenten zuständig ist. Interessierte haben auch die Möglichkeit zum "Probewohnen". In der Senioren Residenz ist der Prozess des Einzugs genau geplant und systematisch geregelt. Die Bewohnerinnen und Bewohner erhalten beim Einzug eine detaillierte Informationsmappe. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen flexibel auf die Wünsche und Anregungen der Bewohnerinnen und Bewohner ein.

#### - Tagesstruktur und Heimleben

Das Normalitätsprinzip prägt Tagesstruktur und Leben in der Senioren Residenz. Das Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist stark serviceorientiert. Auf Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner zu Änderungen im Tagesablauf gehen sie flexibel ein. Den Bewohnerinnen und Bewohnern stehen vielfältige Möglichkeiten und großzügige Räumlichkeiten für Aktivitäten zur Verfügung. Die Mitarbeiterinnen der Sozialen Begleitung ermöglichen Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen die Teilnahme an Veranstaltungen und Aktivitäten. Für Menschen mit Demenz gibt es Aktivitäten im Tageszentrum.

#### - Pflege- und Betreuungsprozess

Das Pflegekonzept der Integrationsbegleitenden Altenpflege und -hilfe (IBA) nach Alfred Höller und die damit einhergehende „Gefühlspflege“ prägt die Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das spiegelt sich auch in der Pflegeplanung wider. Der Pflegeprozess wird umfassend geplant und evaluiert. Ein Großteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist in Konzepten der Basalen Stimulation, der palliativen Pflege in der Geriatrie sowie in den Grundlagen der Validation geschult. Dies wirkt sich positiv auf den Pflege- und Betreuungsalltag aus.

#### - Medizinische und therapeutische Betreuung

In der Senioren Residenz herrscht grundsätzlich freie Arztwahl. Eine Allgemeinmedizinerin ist in der Senioren Residenz Teilzeit angestellt und stellt damit die hausärztliche Betreuung sicher. Ein externes Physiotherapieinstitut hat seine Räumlichkeiten im Haus. Die Dokumentation der Visiten erfolgt in der Pflegedokumentation. Zusätzlich führen die Ärztinnen und Ärzte eine eigene Dokumentation. Die Senioren Residenz hat einen Ethikbeirat zur Auseinandersetzung mit ethischen Fragestellungen im Pflegebereich eingerichtet. An ihn können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ethisch relevante Fragestellungen richten, die aus verschiedenen Blickwinkeln erörtert werden.

#### - Sterbebegleitung und Abschied

Die Begleitung am Ende des Lebens ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Senioren Residenz ein Anliegen. Die Wünsche der Sterbenden und deren Angehöriger stehen dabei im Mittelpunkt. Zur Bewältigung der herausfordernden Aufgabe sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult: Die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Fortbildung Palliative Pflege in der Geriatrie absolviert. Ziel ist es, in enger Zusammenarbeit mit den Ärztinnen und Ärzten größtmögliche Schmerzfreiheit zu ermöglichen. Die ganzheitliche Lebens- und Sterbebegleitung schließt für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch die Begleitung der Angehörigen in der letzten Lebensphase des Familienmitglieds mit ein. Die meisten Bewohnerinnen und Bewohner versterben in der vertrauten Umgebung der Senioren Residenz.

## Fokus MITARBEITER/INNEN

### - Kommunikation und Information

Die Führungskräfte der Senioren Residenz achten und pflegen eine für alle Beteiligten wertvolle Informations- und Kommunikationspolitik. Gut durchdachte und regelmäßig durchgeführte Besprechungen sorgen für die enge Vernetzung aller Bereiche (Verwaltung, Wohnen, Betreuung und Pflege, Gastronomie, Haustechnik und Hauswirtschaft). Sowohl die Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter, als auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der einzelnen Bereiche fühlen sich nach den Erhebungen des Zertifizierungsteams ausreichend informiert.

### - Zusammenarbeit

Die Verantwortung für die Zusammenarbeit liegt bei der Bereichsleiterin bzw. dem Bereichsleiter sowie bei jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter. Auf die gegenseitige Wertschätzung der Berufsgruppen legen die Führungskräfte großen Wert. Der Arbeitsalltag in der Senioren Residenz ist in der Folge von einem Miteinander und einem wertschätzenden Umgang miteinander geprägt. Durch die offene Gesprächskultur im Haus können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Probleme direkt mit den Kolleginnen und Kollegen oder mit ihren Führungskräften ansprechen und gemeinsam Lösungen finden. Die Zusammenarbeit und das gegenseitige Verständnis fördern die Führungskräfte durch regelmäßig stattfindende „Crosstrainings“, in deren Rahmen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter andere Arbeitsbereiche kennen lernen können.

### - Einsatz der Mitarbeiter/innen

Den richtigen Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördert die Senioren Residenz, angefangen mit der Auswahl des Arbeitsplatzes über eine fundierte Einschulung bis zur Evaluierung der Arbeitsergebnisse. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeigen sich gegenüber dem Zertifizierungsteam mit ihrem Aufgabenbereich und der Begleitung durch die Führungskräfte zufrieden. Das Interesse der Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter an Weiterentwicklungen ist spürbar hoch. Im Betreuungs- und Pflegebereich sind der Pflegedienstleiter und der Hausleiter an einer permanenten Weiterentwicklung aller Teammitglieder interessiert. Das spiegelt sich in der laufenden Fort- und Weiterbildung wider.

## Fokus FÜHRUNG

### - Qualität

Qualitätsorientierung ist nach Wahrnehmung des Zertifizierungsteams in der gesamten Senioren Residenz spürbar. Für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen übersichtliche und laufend evaluierte Prozesse zur Verfügung. Der Haus- und der Pflegedienstleiter führen die Teams umsichtig und engagiert. Beide sorgen für einen klar strukturierten Informationsaustausch. Laufende Verbesserungen prägen den Arbeitsalltag. Der durchgängig geplante und evaluierte Betreuungs- und Pflegeprozess ist Grundlage für achtsame und professionelle Betreuung und Pflege. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess ist Bestandteil der Führungsaufgaben. Dies wird auch am Grundsatz der Senioren Residenz „Wir beteiligen uns an Verbesserungsprozessen der Gesamtstruktur in der Altenarbeit“ deutlich.

#### - Organisation

Das Organisationshandbuch beschreibt das Managementsystem der Senioren Residenz mit der Aufbau- und Ablauforganisation. Das Organigramm stellt die Aufbauorganisation dar. Die Stellenbeschreibungen regeln die Verantwortlichkeiten und Aufgabenbereiche. Beim Eintritt erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Stellenbeschreibungen sowie das Organigramm ausgehändigt. Ein strukturiertes Prozessmanagement mit Prozesslandkarte und Flussdiagrammen der relevanten Prozesse, an denen sich auch die elektronische Ordnerstruktur und Dokumentenlenkung orientieren, ist vorhanden.

#### - Finanzressourcen

In der Senioren Residenz werden ein strukturiertes Berichtswesen und eine strukturierte Finanzplanung praktiziert. Fristen und Verantwortlichkeiten sind genau geregelt. Die Finanzziele sind mit den Unternehmenszielen verknüpft. Auf Hausebene sind klare Verantwortlichkeiten definiert. Der Budgetierungsprozess ist klar geregelt, ein standardisiertes und ausführliches Berichtswesen, gegliedert in Monats-, Quartals- und Jahresberichte, sowie ein umfangreiches Kennzahlenset sind vorhanden. Die darin enthaltenen Kennzahlen sind Grundlage für die Budgeterstellung und werden trägerweit einem Benchmarking unterzogen.

### Fokus UMFELD

#### - Partner/innen und Behörden

Der Umgang mit Partnerinnen, Partnern, Lieferantinnen und Lieferanten ist routiniert und professionell. Der Hausleiter überwacht die Geschäftsverbindungen mit den Lieferantinnen und Lieferanten. Die erforderlichen Wartungen und notwendigen Schulungen im Team (z.B. Hygiene, Brandschutz, Kontrolle der Wasserqualität) erfolgen regelmäßig. Deren Durchführung wird dokumentiert. Die Zusammenarbeit mit Behörden und Ämtern gestaltet sich positiv. Der Austausch von Kontakten mit Interessenvertretungen und Informationen über aktuelle Entwicklungen im Bereich der Geriatrie liegen erklärtermaßen im Interesse des Hausleiters und des Pflegedienstleiters.

#### - Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Verantwortlichen der Senioren Residenz betreiben gezielte Medien- und Öffentlichkeitsarbeit. Sie versuchen, ihre Zielgruppe möglichst auf direktem Weg zu erreichen. Für Medien- und Öffentlichkeitsarbeit ist der Hausleiter verantwortlich. Zudem ist eine Person häuserübergreifend für alle drei Residenzen für Marketing und PR zuständig. Das Vorgehen im Fall einer Krise ist geplant und im Handbuch Krisenmanagement dokumentiert. Die Senioren Residenz Am Kurpark Oberlaa verfügt über eine ansprechend gestaltete Homepage mit aktuellen, zielgruppenorientierten Inhalten. Der Verantwortliche für Marketing & PR gestaltet für die drei Residenzen quartalsmäßig eine umfangreiche Zeitschrift, den „Residenzspiegel“. Diese erhalten die Bewohnerinnen und Bewohner, die Angehörigen und weitere Zielgruppen.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Intergeneratives und interdisziplinäres Lernen

Intergeneratives und interdisziplinäres Lernen ist den verantwortlichen Führungskräften, dem Hausleiter, Qualitätsmanager, Pflegedienstleiter sowie den Bereichsleiterinnen und Bereichsleitern ein Anliegen. Das Crosstraining, bei dem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter andere Arbeitsbereiche kennenlernen, verdeutlicht das sehr gut. Das Ziel, mehr Verständnis für andere Arbeitsfelder zu entwickeln, wird mit diesem Projekt erreicht. Zugleich entwickeln sich daraus Verbesserungen, die wiederum den Bewohnerinnen und Bewohnern zugutekommen. Die Teilnahme an Fachtagungen und der Austausch auf Ebene der Geschäftsführung der Senioren Residenzen fördern das gemeinsame Lernen.

### 4.2. Ergebnisfelder

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

## Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biografie und Lebensstil

Die Kennzahl gibt Auskunft darüber, bei welchem Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner mit Pflegebedarf vier Wochen nach Einzug eine biografische Informationssammlung vorliegt. Der Pflegedienstleiter und sein Team achten darauf, dass die Bewohnerinnen und Bewohner jene Betreuung und Pflege bekommen, die ihrer Lebensgeschichte entspricht. Die Kennzahl sorgt dafür, dass die dafür notwendige Sammlung biografischer Informationen zeitgerecht zur Verfügung steht.

- Tagesstruktur und Heimleben

Die Kennzahl spiegelt die Anzahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Gruppenaktivitäten im Betreuungs- und Pflegebereich wider. Das Team der Sozialen Begleitung analysiert, welche Aktivitäten wichtig sind. Es bietet fünf Mal in der Woche Aktivitäten an, organisiert Feste und Feiern und steht für Einzelbetreuungen zur Verfügung. Die diensthabende Mitarbeiterin der Sozialen Begleitung zeichnet jede Teilnahme auf und erhebt die Kennzahl. Durch die Analyse der Kennzahl ist es dem Team der Sozialen Begleitung möglich, neue Themen- bzw. Aktivitäten-Schwerpunkte zu setzen. Dies gibt Orientierung im Alltag und stärkt die sozialen Kompetenzen der Bewohnerinnen und Bewohner.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Kennzahl gibt Auskunft darüber, bei welchem Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner mit Pflegebedarf binnen zwei Wochen eine vollständige Anamnese vorhanden ist. Die positiven Auswirkungen für die Bewohnerinnen und Bewohner argumentieren die Verantwortlichen der Senioren Residenz damit, dass ein genaues Erheben von Informationen und Daten zum Gesundheitszustand der Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Einschränkungen für die Lebensqualität entscheidend ist. Weitere wichtige



Einflussfaktoren sind Kenntnisse über soziale Herkunft und Lebensgewohnheiten. Die Erstellung der Pflegeanamnese ist zudem die Basis für die Pflegeplanung.

### **Fokus MITARBEITER/INNEN**

- Führung und Partizipation

Die Kennzahl stellt den Mittelwert aus der Bewertung der Erreichung der festgelegten Jahres-Hausziele gemäß Jahresplanung dar. Die Verantwortlichen messen mit der Kennzahl, inwieweit die Ziele des Vorjahres erreicht wurden. Sie setzen sie als Gradmesser für die strategische Planung ein. Den Beitrag zur Lebensqualität begründen die Führungskräfte damit, dass die Kennzahl jene Ziele abbildet, die zur Weiterentwicklung des Hauses beitragen. Diese Ziele ergeben sich größtenteils aus Projekten zum Wohle der Bewohnerinnen und Bewohner.

- Anreiz und Motivation

Die Kennzahl zeigt den Anteil der Personalausritte pro Jahr im Verhältnis zur Gesamtzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Fluktuation ist auch ein Gradmesser für die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und hat damit Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Der Austritt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bedeutet Wissensverlust, der gemeinsam mit der erforderlichen Personalsuche und -auswahl sowie der Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Folgekosten verursacht. Die Kennzahl hat somit auch eine wirtschaftliche Dimension.

### **Fokus FÜHRUNG**

- Finanzressourcen

Die Kennzahl „Verpflegungsmarge“ errechnet sich aus dem Umsatz minus Wareneinsatz dividiert durch den Umsatz und wird in einem Prozentsatz ausgedrückt. Die Kennzahl gibt den Führungskräften Auskunft über eine wirtschaftliche Küchenführung und dient zur Überprüfung der Kalkulation der Verpflegungskomponente.

- Mitarbeiter/innenführung

Die Kennzahl gibt den Anteil der geführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Jahresgespräche in Prozent wieder. Die Führungskräfte verstehen das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Jahresgespräch als wesentliches Führungsinstrument. Sie verfolgen das Ziel, außerhalb des Alltags Befindlichkeiten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu erfahren, Feedback zu bekommen und auf dieser Basis motivationsfördernde Maßnahmen zu setzen.

- Facility Management

Die Kennzahl gibt den Anteil der durchgeführten Wartungen und Überprüfungen im Verhältnis zu den geplanten Wartungen und Überprüfungen gemäß Prüf- und Wartungsplan wieder. Zielsetzungen der Führungskräfte sind ein nachhaltiger Bestand und die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben zur Prüfung und Wartung der Infrastruktur. Dies leistet auch einen Beitrag zur Sicherheit der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Kennzahl dient den Führungskräften zur Überprüfung der Zielerreichung.

## Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Das Residenztheater bietet zahlreiche kulturelle Veranstaltungen. Die Kennzahl gibt den Anteil der externen Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Veranstaltungen in der Senioren Residenz an. Die Kulturreferentin erhebt die Anzahl der Besucherinnen und Besucher über die Aufzeichnung der reservierten Karten bzw. den Kartenverkauf vor Ort. Bei kostenlosen Veranstaltungen teilt die Kulturreferentin Zählkarten aus. Das Erreichen des Ziels, auch die Angehörigen der Bewohnerinnen und Bewohner bzw. auswärtige Gäste bei Aufführungen zu empfangen, spiegelt sich in den Zahlen der Besucherinnen und Besucher wider.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Führungskräfte sehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als entscheidend für die Weiterentwicklung der Organisation und für das Erkennen von aktuellen Trends an. Das ist für die angestrebte Innovationsführerschaft in der Branche von großer Bedeutung. Gut qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten einen Beitrag für eine qualitativ hochwertige Pflege und Betreuung und damit zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. In einer Kennzahl erfassen die Führungskräfte die durchschnittliche Anzahl der Schulungstage pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter.

## 5. Praxisbeispiele

---

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

### Residenz in Bewegung

Mit dem Zwei-Jahresprojekt „Residenz in Bewegung“, das im Jahr 2016 gestartet wurde, wollen die Verantwortlichen die Zahl der Stürze der Bewohnerinnen und Bewohner in der Senioren Residenz nachhaltig senken. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben im Zuge des Projekts diverse Aktivitäten durchgeführt, darunter:

- offene Bewegungsgruppen in öffentlichen Bereichen (z.B. vor dem Speisesaal, im Eingangsfoyer) als niederschwelliges Angebot
- Bewegungsspass mit Belohnungen für besonders aktive Bewohnerinnen und Bewohner
- Vorträge mit Erläuterungen der physiologischen Veränderungen im Alter
- Gründung einer Billard-Gruppe, die sich wöchentlich zum gemeinsamen Billardspielen trifft.

Parallel dazu haben die Verantwortlichen auch die Initiative „Fit in den Feierabend“ für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gestartet. Dabei werden diese zum gemeinsamen Laufen oder Walken im Kurpark nach der Dienstzeit motiviert.

Für das das Projekt „Residenz im Bewegung“ erhielt die Senioren Residenz den Medienpreis im Rahmen des Wiener Gesundheitspreises 2016.

## **20 Jahre – 20 Wünsche**

Im Zuge des 2017 stattgefundenen 20-Jahre-Jubiläums der Senioren Residenz Am Kurpark Wien Oberlaa konnte jede Bewohnerin und jeder Bewohner mittels Teilnahme-kärtchen einen persönlichen Wunsch äußern. Zusammen mit dem Bewohnerinnen- und Bewohnerbeirat wurden alle Einsendungen auf ihre Machbarkeit geprüft. 20 Wünsche wurden zur Umsetzung ausgewählt (v.a. Erlebnisse, die mit der eigenen Vergangenheit verknüpft waren). Beispiele dafür:

- Ausflug mit der Zahnradbahn auf den Schneeberg
- Rundflug mit einem einmotorigen Flugzeug
- Ausfahrt mit einem 300 ccm-Motorroller
- Flug nach Innsbruck und Aufenthalt in den anderen Senioren Residenzen
- Ausflug mit dem Twin City Liner nach Bratislava
- Besuche von Konzerten der Wiener Sängerknaben, des Sommerfestivals in Grafenegg sowie des Opernfestivals Gars.

Sämtliche Wunscherfüllungen wurden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Residenz begleitet und filmisch festgehalten. Das daraus entstandene Video wurde bei der 20-Jahres-Feier präsentiert.

Die Initiative war auch medial ein großer Erfolg (z.B. Artikel über den Rundflug in der „Krone“, Blog-Bericht der Austrian Airlines über den Flug nach Innsbruck).

<b>Unterschrift der Zertifizierer/innen</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Sabine Monika Wimmer	
Romana Winkler, BA MA MSc	

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

<b>Datum Freigabe des Berichts:</b>	17.07.2018
-------------------------------------	------------

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

Die Beschreibung der Senioren Residenz Am Kurpark Wien Oberlaa 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.