



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Seniorenhaus Farmach
Stadtgemeinde Saalfelden

30.01.2019

Inhalt

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

1. Zertifizierungsergebnis

Das Seniorenhaus Farmach hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das Seniorenhaus Farmach liegt nahe am Ortszentrum von Saalfelden auf einer kleinen Anhöhe in sonniger Lage und zu Fuß etwa fünf bis zehn Gehminuten vom Zentrum entfernt. Das Haus ist umgeben von einem großen Garten mit Obstbäumen sowie mehreren Hochbeeten, einem Teich, einem Gartenhäuschen, einem Park und weitläufigen Wiesen. Der Citybus hält direkt vor dem Haupteingang des Seniorenhaus Farmach und bietet dadurch eine ideale Verkehrsanbindung für die Seniorinnen und Senioren des Hauses.

Im Seniorenhaus Farmach stehen in vier verschiedenen Bereichen 143 Plätze in 103 Einpersonenzimmern und 20 Zweipersonenzimmern zur Verfügung, viele Zimmer davon mit eigenem Balkon. In jedem Wohnbereich befindet sich ein modern ausgestattetes Wohnbereichsbad.

Ein großzügig gestalteter und offener Eingangsbereich bereitet den Besucherinnen und Besuchern bereits beim Eintritt ins Seniorenhaus Farmach einen freundlichen Empfang. Die der Jahreszeit gemäß gestalteten Aufenthaltsbereiche laden zum Verweilen ein und bieten genügend Platz für Begegnungen mit anderen Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen, sowie Besucherinnen und Besuchern.

Der große und helle Speisesaal mit einer integrierten Veranstaltungsbühne bietet unter anderem auch Platz für zahlreiche Veranstaltungen wie Feste und Feiern im Haus. Das Kaffeehaus und auch die Hauskapelle sind für die Bevölkerung zugänglich und bieten dadurch eine weitere Möglichkeit für ein soziales Miteinander. Mehrere kleinere Aufenthaltsbereiche und der großzügig gestaltete Gymnastikraum bieten Platz für Kaffeerunden sowie für das regelmäßig stattfindende Bewegungsangebot im Haus. Die Bewohnerinnen und Bewohner sowie die Besucherinnen und Besucher nutzen die Aufenthaltsbereiche gerne und fühlen sich dort wohl.

Die Führungskräfte leben eine „flache“ Hierarchie. Diese zeigt sich durch das partnerschaftliche und vertrauensvolle Miteinander und die wertschätzende Kommunikation gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller Funktionsbereiche. Diese Umgangsform fördert die spürbare familiäre Atmosphäre im gesamten Haus.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte orientieren sich am Pflegemodell nach Monika Krohwinkl. Sie legen großen Wert auf die Bedürfnisse und die Individualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Alltagsgestaltung erfolgt orientiert an den Ressourcen und Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Ergebnisse der regelmäßig stattfindenden Befragungen der Bewohnerinnen und Bewohner, der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Angehörigen spiegeln die im Haus gelebte Qualität wieder und tragen zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess bei.

Das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® wurde 2011 implementiert und leistet seither einen wichtigen Beitrag zur laufenden Qualitätsentwicklung des Seniorenhaus Farmach.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Das Seniorenhaus Farmach verfügt über einen großen und sehr einladend gestalteten Speisesaal, welcher über eine Veranstaltungsbühne verfügt. Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit gemeinsam mit Ihren Angehörigen die angebotenen Feste in diesem großzügig und freundlich gestalteten Raum zu feiern.

Im Speisesaal befindet sich eine Menüankündigungstafel. Die Besonderheit dieser Tafel ist, dass sich Fotos der Tagesmenüs darauf befinden. Somit haben Bewohnerinnen und Bewohner die Möglichkeit, mit Unterstützung der Bilder die Menüauswahl zu treffen.

Die Kapelle im Seniorenhaus Farmach ist einladend gestaltet. Die Bewohnerinnen und Bewohner nehmen das Angebot der heiligen Messe gerne an. Die Kapelle bietet den Bewohnerinnen und Bewohnern die Möglichkeit zur Andacht. Bürgerinnen und Bürger der Stadtgemeinde Farmach besuchen ebenfalls hier die heiligen Messen.

Bewohnerinnen und Bewohner haben im hauseigenen Einkaufsladen die Möglichkeit, an bestimmten Tagen der Woche ihre persönlichen Einkäufe zu tätigen.

Im Seniorenhaus Farmach befindet sich ein Kaffeehaus. Dieses wird von Bewohnerinnen und Bewohnern, von Angehörigen, Besucherinnen und Besuchern, sowie von Bürgerinnen und Bürger der Stadtgemeinde Saalfelden gerne besucht.

Das Miteinander der Führungskräfte und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus Farmach zeichnet sich durch eine „flache“ Hierarchiestruktur aus. Die Führungskräfte sind bemüht, ein angenehmes Betriebsklima zu schaffen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Seniorenhaus Farmach sehen als ihre wichtigste Aufgabe für die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner zu Sorgen.

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

Das Pflege- und Betreuungsteam berücksichtigt bei der Gestaltung des Lebens im Seniorenhauses Farmach die Biografie der einzelnen Bewohnerin und des einzelnen Bewohners. Sie sammeln ab dem Einzug Informationen aus der Lebensgeschichte in biographischen Gesprächen, dabei binden sie auch die Angehörigen mit ein. Besondere Berücksichtigung finden Essenswünsche, Wünsche zur Tagesgestaltung, Kontaktwünsche, religiöse Bedürfnisse, persönliche Ressourcen und die Wünsche zur Gestaltung

der letzten Lebensphase. Das Team der Seniorenbetreuerinnen organisiert traditionelle und persönliche Feste. Die Bewohnerinnen und Bewohner schätzen dieses Angebot und nehmen gerne daran teil. Das Küchenteam bietet regionsspezifische und dem Jahresrhythmus entsprechende Speisen an. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Seniorenhauses Farmach akzeptieren den früheren Lebensstil der Bewohnerinnen und Bewohner und stimmen den Betreuungs- und Pflegeplan darauf ab.

- Autonomie

Im Seniorenhaus Farmach achten Führungskräfte und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darauf, dass Bewohnerinnen und Bewohner möglichst selbstbestimmt und selbstständig leben können. Bewohnerinnen und Bewohner bestimmen über ihre individuellen Gewohnheiten zur Körperpflege, ihren Bekleidungsgehnheiten, den Zeitpunkt des Aufstehens und des Zubettgehens und entscheiden, ob sie an den angebotenen Freizeitaktivitäten im Haus teilnehmen. Bewohnerinnen und Bewohner können im Seniorenhaus Farmach ihre Wohnräume individuell gestalten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter achten auf größtmögliche Gewährung der Privatsphäre der Bewohnerinnen und Bewohner. Im Seniorenhaus Farmach findet eine Bewohnerinnen- und Bewohnerbefragung statt und Bewohnerinnen und Bewohner können, in einer anonymen Beschwerdebox Anregungen einbringen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemühen sich, auf die Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner einzugehen.

- Tagestruktur und Heimleben

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Seniorenhauses Farmach respektieren individuelle Wünsche und Vorlieben der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Feste werden jahreszeitenorientiert geplant und gefeiert und es gibt spezielle Angebote wie zum Beispiel Kartenrunden für Männer. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter planen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern Ausflüge und sind gemeinsam mit den Bewohnerinnen und Bewohnern unterwegs. Im Seniorenhaus Farmach gibt es ein Kaffeehaus und einen Verkaufsladen. Die Bewohnerinnen und Bewohner nutzen dieses Angebot gerne. Es gibt eine Kapelle im Haus, in der regelmäßig Heilige Messen stattfinden. Bewohnerinnen und Bewohner besuchen gerne die Messe. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen die Bewohnerinnen und Bewohner bei der täglichen Essensauswahl. Um Bewohnerinnen und Bewohnern die Auswahl der Speisen zu erleichtern, hat das Team der Küchenmitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Fotocollage der angebotenen Speisen angefertigt. Rückmeldungen der Bewohnerinnen und Bewohner zur Zufriedenheit mit der Tagesgestaltung erhalten die Führungskräfte in persönlichen Gesprächen mit Bewohnerinnen und Bewohnern und deren Angehörigen.

- Pflege – und Betreuungsprozess

Die diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen erheben und planen elektronisch alle Pflege- und Betreuungsmaßnahmen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege dokumentieren so rasch wie möglich wichtige Daten wie z.B. Anamnese, Medikamentenverordnung, Biografie, Bewegungseinschränkungen sowie Ressourcen der Bewohnerinnen und Bewohner. Mit den behandelnden Hausärztinnen und Hausärzten besprechen sie notwendige Therapien bzw. ärztliche Maßnahmen (Medikation, notwendige Therapien wie z.B. Physiotherapien). Durch diese Maßnahmen erhalten die Bewohnerinnen und Bewohner möglichst rasch nach dem Umzug ins Seniorenhaus Farmach eine individuelle und bedürfnisorientierte Pflege und Betreuung.

- Sterbebegleitung und Abschied

Um den Prozess des Sterbens und Abschiednehmens im Seniorenhaus Farmach kontinuierlich zu verbessern und um die Qualität in der Betreuung bis zum Lebensende zu gewährleisten, wird seit 2017 das Projekt Hospiz und Palliative Care umgesetzt. Ein hausinternes Palliativteam wurde implementiert. Ca. 80% der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege absolvierten eine Ausbildung in Hospiz und Palliative Care. Die Biografie gibt Auskunft über die individuellen Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner hinsichtlich der letzten Lebensphase. Die Angehörigen sind wichtige Bezugspersonen und ihre Einbindung in den Sterbeprozess ist selbstverständlich. In jedem Wohnbereich befindet sich eine Gedenkecke mit Kerze und einem Gedenkbuch mit der Parte als Erinnerung für verstorbene Bewohnerinnen und Bewohner.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Die Führungskräfte im Seniorenhaus Farmach verstehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als wichtigen Bestandteil des Hauses und binden in sie betreffenden Fragen und Entscheidungen mit ein. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erleben im Arbeitsalltag ein wertschätzendes Miteinander. Die Führungskräfte ermutigen und fördern das Einbringen von Verbesserungsvorschlägen. Die Zusammenarbeit mit den Personalvertretern vor Ort funktioniert gut. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit ein Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch mit einer von ihnen frei wählbaren Führungskraft zu führen. Hausleiterin und Pflegedienstleiter sind für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stets erreichbar, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können ihre Anliegen direkt mit den Führungskräften besprechen. In einer anonymen Befragung holen die Führungskräfte Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein.

- Zusammenarbeit

Die gute interkulturelle Zusammenarbeit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Zusammenarbeit mit Praktikantinnen und Praktikanten und mit ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hat einen hohen Stellenwert im Seniorenhaus Farmach. Die gute Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus allen Funktionsbereichen im E-Qalin® Prozess fördert das gegenseitige Verständnis und die Zusammenarbeit gezielt. Aufgrund der flachen Hierarchie sowie einer gelebten regelmäßigen Besprechungskultur in verschiedenen Settings funktioniert die interdisziplinäre Zusammenarbeit gut. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestätigen das angenehme Betriebsklima und die gute Zusammenarbeit. Als Anerkennung für die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter findet jährlich ein "Danketag" statt.

- Anreiz und Motivation

Betreiber bzw. Betriebsrat bieten im Seniorenhaus Farmach verschiedene Sozialleistungen an. Die Stadtgemeinde Saalfelden als Dienstgeber ermöglicht ihren Bediensteten z.B. flexible Arbeitszeiten mit einem Beschäftigungsausmaß zwischen 50 bis 100%, kostenlose gesundheitsfördernde Maßnahmen wie Rückentraining, Qigong, Entspannung und auch ein vergünstigtes Mittagessen. Der Betriebsrat organisiert gemeinsam mit der Hausleiterin übers Jahr für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter viele gemeinsame Unternehmungen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die

Möglichkeit, direkt beim Betriebsrat oder bei der Hausleiterin Vorschläge für gemeinsame Aktivitäten anzuregen.

- Arbeitsplatzgestaltung

Den Führungskräften des Seniorenhauses Farmach ist die Förderung eines gesunden psychischen und physischen Arbeitsumfeldes ein Anliegen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit, an Supervisionen und an gesundheitsfördernden Maßnahmen teilzunehmen. Die Führungskräfte berücksichtigen die individuellen Wünsche z.B. zur Gestaltung des Dienstplanes, der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie erheben in persönlichen Gesprächen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern deren Wohlbefinden. erkennen Anzeichen von Über- und Unterforderung und reagieren mit entsprechenden Maßnahmen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stehen ausreichend Hilfsmittel, z.B. Hebe- lifter, zur Verfügung. Die Führungskräfte leben einen wertschätzenden Umgang mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, verstehen sich selbst als Vorbilder und fördern das Betriebsklima.

Fokus FÜHRUNG

- Unternehmenspolitik

Es gibt seitens der Gemeinde und der Hausleiterin ein klares Bekenntnis zur Qualität. E-Qalin® ist als Qualitätsmanagementsystem implementiert. Regelmäßig stellt sich das Team im Seniorenhaus Farmach der externen Zertifizierung im NQZ. Ein Leitbild und ein Organigramm sind vorhanden. Eine Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, der Bewohnerinnen und Bewohner sowie der Angehörigen findet regelmäßig statt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege führen die Bewohnerinnen- und Bewohnerbefragung im Rahmen der jährlichen Pflegevisiten durch. Die Hausleiterin sucht aktiv Vernetzungsmöglichkeiten mit örtlichen Strukturen wie z.B. Schulen, Kindergärten, der Pfarre, Vereinen und der Krankenpflegeschule. Die öffentliche Berichterstattung findet im Internet und auf lokaler Ebene statt (Berichte im Stadtblatt, Heimzeitung, ...). Einmal jährlich lädt die Stadtgemeinde Saalfelden alle Seniorinnen und Senioren der Stadt- gemeinde Saalfelden ab 65 zum "Tag der Senioren" ins Seniorenhaus Farmach ein. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind zum Mittagessen, Kaffee und Kuchen, umrahmt mit einem Musikprogramm, eingeladen.

- Prozessmanagement

Die Führungskräfte planen qualitätssichernde Maßnahmen und setzen diese laufend um. Es findet regelmäßig eine Selbst- und Fremdbewertung statt und die Verantwortlichen nutzen Kennzahlen zur Steuerung der Prozesse. Für spezifische Aufgaben wie Wundmanagement, HACCP, Hygiene und Sicherheit wurden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgebildet. Die Qualitätssicherung für die Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner erfolgt durch den Pflegeprozess, welcher in der Pflegedokumentation dargestellt wird. Das elektronische Care Center ist die zentrale Dokumentation für den Pflegeprozess, zu der alle relevanten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Zugang haben. Dadurch soll eine effiziente Kommunikation für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Funktionsbereiche sichergestellt werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege evaluieren regelmäßig den Pflegeprozess und die Ergebnisse aus den Pflegevisiten. Die Arbeit mit E-Qalin®, bei der ca. ein Drittel aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen der Selbstbewertung mitarbeiten, hat im Haus

einen hohen Stellenwert. Vorhandene Checklisten werden geführt und abgezeichnet, sowie die Kennzahlen regelmäßig evaluiert.

- Personalmanagement

Dem Personalmanagement im Seniorenhaus Farmach liegt eine Personalbedarfsberechnung zugrunde. Die Führungskräfte achten auf die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben. Die Einstellung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgt nach Abstimmung und Zustimmung der zuständigen Abteilung der Stadtgemeinde Farmach. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter heißen die Führungskräfte im Seniorenhaus Farmach willkommen, sie werden gut ins Team integriert und von Kolleginnen und Kollegen unterstützt und begleitet. Hausleiterin und der Pflegedienstleiter pflegen einen laufenden wertschätzenden Kontakt zu den Ausbildungsstätten. Die Führungskräfte schätzen das Potenzial der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und fördern dieses durch entsprechende Aufgabenstellungen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten betriebsinterne Aufstiegsmöglichkeiten.

- Mitarbeiter/innenführung

Hausleiterin und Pflegedienstleiter pflegen einen demokratischen Führungsstil. Die Führungskräfte sind um das Wohlbefinden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemüht. Der Hausleiterin, dem Pflegedienstleiter sowie den Wohnbereichsleiterinnen und -leitern ist es ein großes Anliegen, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu motivieren und ein angenehmes Arbeitsumfeld zu schaffen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Seniorenhaus Farmach haben die Möglichkeit, den Führungskräften im Rahmen von persönlichen Gesprächen Feedback zu geben und Feedback zu erhalten. Es finden regelmäßige Teambesprechungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflgeteams statt. Auch gibt es Besprechungen im interdisziplinären Bereich mit allen Teammitgliedern des Seniorenhauses Farmach, dies fördert die Vernetzung der Berufsgruppen.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Führungskräften, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Seniorenhauses Farmach ist die Zusammenarbeit mit An- und Zugehörigen sowie ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wichtig. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren die An- und Zugehörigen und binden sie in den Pflegealltag mit ein. Angehörige sowie ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich im Seniorenhaus Farmach wohl und nehmen gerne an den angebotenen Festen teil. Die Ehrenamtskoordinatorin begleitet die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Vorwiegend besuchen sie Bewohnerinnen und Bewohner und verbringen mit ihnen gemeinsame Zeit bei Gesprächen oder Spaziergängen. Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen besuchen auch im Rahmen von kirchlichen Aktivitäten die Bewohnerinnen und Bewohner und gestalten zum Beispiel gemeinsame Kaffeemittage. Die Führungskräfte des Seniorenhauses Farmach organisieren jährlich ein Danke-Fest für die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. An- und Zugehörige sowie ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit, im Beschwerdebriefkasten Anregungen anonym abzugeben. Regelmäßig findet eine Angehörigenbefragung statt. Das Führungskräfte team nimmt Verbesserungsvorschläge gerne an.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Geplanter Schwerpunkt in der Aus-, Fort- und Weiterbildung war in den letzten beiden Jahren die Schulung möglichst vieler Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im HPCPH - Hospiz und Palliative Care Konzept. Mit Ende 2018 haben ca. 80% aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Schulung abgeschlossen. Hausinterne Fortbildungen sind geplant und finden regelmäßig statt. Der Besuch von externen Fort- und Weiterbildungen z.B. beim BFI, der Arbeiterkammer, den Landeskliniken Salzburg oder dem Krankenhaus Schwarzach ist möglich. Fortbildungen dienen in erster Linie dazu, das erworbene Wissen direkt oder indirekt in der Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner umzusetzen. In optional geführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen vereinbaren die Gesprächspartnerinnen und -partner Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen bzw. besprechen sie Wünsche und Anregungen der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters. Ein Großteil der besuchten Aus-, Fort- und Weiterbildungen wurden und werden vom Betreiber finanziert.

4.2. Ergebnissfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Tagesstruktur und Heimleben

Ziel der Führungskräfte ist es, die Teilnahme der Bewohnerinnen und Bewohner mit einem abwechslungsreichen Angebot an Gruppenaktivitäten zu steigern. Dies wirkt sich auf die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner sowie auf die ihrer Angehörigen aus. In einer Kennzahl erheben die Seniorinnen- und Seniorenbetreuerinnen sowie die Wohnbereichsleiterinnen und -leiter jährlich den Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner, die am Gruppenangebot der Seniorenbetreuerinnen teilnehmen. Die Hausleiterin überlegt gemeinsam mit den Seniorenbetreuerinnen, mit welchen Angeboten sie die Teilnahme der Bewohnerinnen und Bewohnern steigern können.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Ziel der Führungskräfte ist die Sicherstellung einer individuellen Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner im Seniorenhaus Farmach. Im Rahmen regelmäßig geführter Pflegevisiten findet eine persönliche Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner zur Zufriedenheit mit dem Pflege- und Betreuungsprozess statt. Ziel ist es, dass bei jeder Bewohnerin und jedem Bewohner innerhalb eines Kalenderjahres eine Pflegevisite durchgeführt wird. In eine Kennzahl erfasst der Pflegedienstleiter die Durchführungsrate in Prozent.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Ziel ist es, dass Bewohnerinnen und Bewohner möglichst in ihrer gewohnten Umgebung versterben können. Der Schwerpunkt Palliative Care soll dieses Ziel insbesondere bei

palliativ betreuten Bewohnerinnen und Bewohnern in den Fokus rücken. Eine geringe Anzahl an im Krankenhaus verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohnern kann ein Indikator für die adäquate und professionelle Versorgung im Seniorenhaus Farmach sein. Der Pflegedienstleiter erfasst in einer Kennzahl die Anzahl der im Krankenhaus verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohner pro Jahr.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Anreiz und Motivation

Gemeinsame Veranstaltungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben positiven Einfluss auf die Motivation und das Zusammengehörigkeitsgefühl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dies wirkt sich positiv auf das Betriebsklima aus. Motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich mit dem Haus identifizieren haben einen positiven Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Hausleiterin ermittelt jeweils am Jahresende gemeinsam mit dem Betriebsrat den Prozentwert an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die an freiwilligen Veranstaltungen teilgenommen haben. Durch den hohen Grad an Mitbestimmung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Auswahl der Angebote liegt die Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter pro Veranstaltung konstant hoch bei ca. 25%.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Ziel der Führungskräfte des Seniorenhauses Farmach ist es, den Personalschlüssel einzuhalten und den Personalbedarf zu steuern. Die Erfahrung zeigt, dass bei erfüllttem Personalschlüssel ausreichend Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Betreuungs- und Pflegeaufgaben zur Verfügung stehen, was die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner beeinflusst. Die Wohnbereichsleitungen erheben laufend den Pflegestufen-durchschnitt, dieser dient als Grundlage zur Berechnung des Personalbedarfs. Hausleiterin, Pflegedienstleiter und Wohnbereichsleitungen analysieren vierteljährlich die Kennzahl. Bei Abweichungen veranlassen die Führungskräfte unmittelbar eine Personalnachbesetzung.

Fokus FÜHRUNG

- Organisation

Die Kennzahl „Anzahl der Tage mit nicht vergebenen Plätzen in der Kurzzeitpflege“ hat keinen direkten Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner im Seniorenhaus Farmach. Jedoch besteht die Möglichkeit, dass Menschen, die Kurzzeitpflege in Anspruch nehmen, einen positiven Eindruck vom Seniorenhaus Farmach bekommen und das die Entscheidung für einen eventuell erforderlichen Umzug ins Seniorenhaus Farmach positiv beeinflusst.

- Personalmanagement

Ziel der Führungskräfte ist es, ausreichend Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Seniorenhaus Farmach zu beschäftigen, um eine gute Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner zu gewährleisten und somit die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner und deren Angehörigen zu sichern. In einer Kennzahl, erfasst der Pflegedienstleiter monatlich die Relation „Mehrdienstleistungen und Überstunden“ zu

„konsumierten Urlaubsstunden, Fortbildungsstunden sowie angefallene Krankheitsstunden“ und zieht daraus Schlüsse auf den Personalbedarf. Hausleiterin, Pflegedienstleiter sowie Wohnbereichsleiterinnen und -leiter analysieren die Kennzahl vierteljährlich und setzen bei Bedarf Maßnahmen.

- Mitarbeiter/innenführung

Eine hohe Fluktuation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kann sich negativ auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner auswirken. Ziel der Führungskräfte ist es daher, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter langfristig an das Haus zu binden, um so die Kontinuität der Betreuung und Pflege sicherzustellen. Die Hausleiterin erhebt jährlich in einer Kennzahl den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche aufgrund einer Kündigung von Seiten des Arbeitgebers oder der Arbeitnehmerin bzw. des Arbeitnehmers das Seniorenhaus Farmach verlassen. Sie analysiert gemeinsam mit dem Team der Führungskräfte die Austrittsgründe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und erarbeitet gemeinsam mit den Führungskräften Maßnahmen, welche die Fluktuation verringern sollen.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schätzen die Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen durch ihren Einsatz und den Besuchen bei den Bewohnerinnen und Bewohnern zur Steigerung der Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner bei. Ziel des Seniorenhauses Farmach ist es, die Anzahl der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu halten bzw. zu steigern. In einer Kennzahl erfasst die Ehrenamtskordinatorin zum Stichtag 31.12 die Anzahl der ehrenamtlich tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus und analysiert sie gemeinsam mit der Hausleiterin.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Aus-, Fort- und Weiterbildung sind für eine professionelle Betreuung und Pflege von hoher Bedeutung. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege, welche mit ihrem Fachwissen am neuesten pflegewissenschaftlichen Stand sind, haben Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Qualitätsbeauftragte erhebt halbjährlich alle intern und extern besuchten Aus-, Fort- und Weiterbildungen und ermittelt in einer Kennzahl die Fort- und Weiterbildungsstunden pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter im Jahr. Die Kennzahl gibt auch Auskunft zum Erreichungsgrad der gesetzlich verpflichtenden Fortbildungsstunden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege. Durch die laufende Evaluierung der Kennzahl ist es den Führungskräften möglich, bei Abweichungen wie z.B. bei Nichterreichen von gesetzlich verpflichtenden Fortbildungsstunden mit entsprechenden Maßnahmen zu reagieren.

Unterschrift Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Gerhard Spreitzer	
Heidi Zupancic	

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Mag. Johannes Wallner	
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	

Datum Freigabe des Berichts	03.04.2019
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Seniorenhaus Farmach 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.