



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT  
ZUSAMMENFASSUNG**

**Wohn-und Pflegeheim Augustinerhof in Fürstenfeld  
Sozialhilfeverband Hartberg-Fürstenfeld**

**11.01.2019**

## Inhalt

---

<b>1. Zertifizierungsergebnis .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Allgemeine Informationen .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Besondere Merkmale des Hauses .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder .....</b>	<b>4</b>
4.1. Qualitätsfelder .....	4
4.2. Ergebnisfelder .....	10
<b>5. Praxisbeispiele .....</b>	<b>13</b>

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Wohn-und Pflegeheim Augustinerhof hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Der Rechtsträger des Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof in Fürstenfeld ist der Sozialhilfverband Hartberg-Fürstenfeld.

Erbaut wurde das Haus von 1974-1978 für 105 Bewohnerinnen und Bewohner. 2003 bis 2008 fanden eine Generalsanierung und eine Erweiterung der Heimplätze auf 122 statt. 2011 wurde ein weiterer Zubau fertiggestellt. Im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof wohnen 164 Bewohnerinnen und Bewohner in 34 Einzel- und 65 Doppelzimmern, die sich auf fünf Wohnbereiche verteilen.

Neben der Lang- und Kurzzeitpflege bietet das Haus eine Tagesbetreuung für die Bürgerinnen und Bürger der umliegenden Gemeinden an. Die „Senioren-Tagesbetreuung Fürstenfeld“ ist disloziert in einem angemieteten Haus in der Nähe des Wohn- und Pflegeheimes untergebracht. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Senioren-Tagesbetreuung bieten auf über 250 Quadratmeter Fläche, Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr Pflege und Betreuung, gesellige und kreative Aktivitäten, spezielle Aktivierungsprogramme und gemeinsame Mahlzeiten für 12 Gäste an. Darüber hinaus bietet die Einrichtung den Transport der Tagesgäste vom privaten Wohnbereich zur Senioren-Tagesbetreuung Augustinerhof an.

Das ehrenamtliche Hospizteam nutzt die Räumlichkeiten der Tagesbetreuung für Besprechungen sowie Fort- und Weiterbildungen. Für die umliegenden Gemeinden stehen im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof ein Pflegebettverleih, Essen auf Räder, ein offener Mittagstisch und die Benützung von Räumlichkeiten für die Selbsthilfegruppe - Parkinson zur Verfügung. Vom Eingangsbereich aus erreicht man die Aula, die Kapelle, den großräumigen Speisesaal sowie die hauseigene öffentlich zugängliche „Wirtsstube“.

Das Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof liegt im Zentrum von Fürstenfeld direkt neben der Kirche. Die nahe gelegenen Einkaufsmöglichkeiten, Cafés und Gasthäuser sind auch zu Fuß gut erreichbar. Hinter dem Haus ist ein Garten mit einem Teich angelegt.

Angrenzend an den Wohnbereich fünf befindet sich eine großzügig gestaltete Terrasse, die mit großen Sonnenschirmen bestückt und zum Teil überdacht ist.

Das Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof hat vom Sozialhilfverband Hartberg-Fürstenfeld die Aufgabe, "als Leitbetrieb der Region" zu fungieren, übertragen bekommen. Dazu gehören die Implementierung des Qualitätsmanagement-Instruments- EN ISO 9001 und die Teilnahme am Nationalen Qualitätszertifikat – NQZ.

Seit 2003 ist im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof das Qualitätsmanagementsystem EN ISO 9001 installiert. Im Juni 2018 fand das letzte interne Audit und im August 2018 das letzte externe Audit statt. Das Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof stellt sich bereits zum zweiten Mal dem Rezertifizierungsprozess zum Nationalen Qualitätszertifikat.

Die Pflege und Betreuung erfolgt nach dem Pflegemodell von Nancy Roper unter Berücksichtigung der Konzepte der Validation, Kinästhetik, Hospiz und Palliativ Care.

Vor kurzem wurde eine neue Software für die Pflegedokumentation implementiert. Zukünftig stehen in den Wohnbereichen mobile Laptops zur Verfügung.

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

---

Der Eingangsbereich des Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof ist einladend gestaltet, in der Aula befinden sich ein Springbrunnen, ein Getränkeautomat und verschiedenen Sitzgelegenheiten laden die Bewohnerinnen und Bewohner zum Verweilen ein.

Den an die Aula angrenzenden Speisesaal und die Wirtsstube nutzen Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Besucherinnen und Besuchern gerne. Eine gelungene Lösung ist die halbrunde Drehtüre als Abgrenzung zur Kapelle. Bei kirchlichen Veranstaltungen kann sie geöffnet werden und ermöglicht somit ausreichend Platz die Besucherinnen und Besucher.

Im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof gibt es großzügig gestaltete Räume für die Freizeitgestaltung. Für die Organisation und Durchführung der Aktivitäten steht ein eigenes Team von Betreuungspersonen zur Verfügung.

Zur zeitnahen Informationsweitergabe und Dokumentenlenkung verwendet das Haus das Softwareprogramm Qualisoft. Ein überwiegender Teil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat Zugang zu diesem Programm. Ab 2019 sollen auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Reinigung und Wäscherei mit diesem Programm arbeiten können.

Die Küche des Hauses beliefert 23 Kindergärten der Region mit Essen. Der Verein Styria vitalis hat die Küche für die Zusammenstellung und die Qualität der Speisen mit dem Label "Grüner Teller top" ausgezeichnet.

Dem Geschäftsführer ist es ein Anliegen, den Menschen der Region Arbeitsplätze zu bieten, daher sind in allen Bereichen des Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof angestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern tätig, keine Aufgabenbereiche sind an externe Anbieter vergeben. Menschen mit Beeinträchtigungen sind in den Bereichen der Wäscherei, der Küche, dem Reinigungsdienst, der Haustechnik, der Pflege und in der „Wirtsstube“ beschäftigt.

### **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

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist die Förderung und der Erhalt der Selbstbestimmung sowie die Berücksichtigung der früheren Gewohnheiten und der Lebensgeschichte der Bewohnerinnen und Bewohner ein großes Anliegen. Das erste biografische Gespräch ist innerhalb der ersten 14 Tage nach dem Einzug der Bewohnerin bzw. des Bewohners geplant. Nach Möglichkeit erhält die Bewohnerin bzw. der Bewohner den Biografie-Erhebungsbogen zur Beantwortung, wenn dies nicht möglich ist unterstützen die Angehörigen bei der Bearbeitung der Fragen. Eine diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson bespricht die Rückmeldungen mit der Bewohnerin bzw. dem Bewohner sowie den Angehörigen und überträgt sie in die Pflegedokumentation.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen die Biografie-Arbeit als Prozess, so erfolgen durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Freizeitgestaltung laufend Ergänzungen zur Biografie in der Dokumentation. Methoden der Biografie-Arbeit wie z.B. Einsatz von Fotos, Gruppenarbeit zu verschiedenen Themen, Erinnerungsgegenstände kommen im Bereich der Freizeitgestaltung zum Einsatz.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof unterstützen die Bewohnerinnen und Bewohner dabei, ihren früheren Lebensstil und Tagesablauf soweit wie möglich beizubehalten.

Einmal wöchentlich findet eine katholische und einmonatlich eine evangelische Messe im Haus statt. Die Mitarbeiterinnen der Freizeitgestaltung erheben beim Einzug die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner zu möglichen Freizeitaktivitäten.

#### - Heimeinzug

Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemühen sich, den Prozess des Heimeinzugs möglichst schonend und persönlich zu gestalten. Die Hausleiterin nimmt bereits vor dem Einzug Kontakt auf, führt ein Vorgespräch und dokumentiert dieses. Zieht eine Interessentin bzw. ein Interessent eine Übersiedlung in Betracht, kann sie bzw. er gemeinsam mit den Angehörigen das in Aussicht genommene Zimmer besichtigen. Hierbei beantworten die Hausleiterin und Pflegedienstleiterin die wichtigsten Fragen, um der Bewohnerin bzw. dem Bewohner die natürliche Scheu und die Angst zu nehmen. Kurz vor der Übersiedlung informiert eine Mitarbeiterin der Verwaltung die beteiligten Bereiche. Die neuen Bewohnerinnen und Bewohner finden eine "Herzlich-Willkommen"-Schokolade als Willkommensgruß in ihrem Zimmer. In der ersten Zeit gehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstärkt auf die neuen Bewohnerinnen und Bewohner ein, um ihnen das Ankommen zu erleichtern.

#### - Tagesstruktur und Heimleben

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter legen großes Augenmerk auf eine den Bewohnerinnen und Bewohnern angepasste Tagesstruktur. Es gibt eine Vielzahl an Angeboten vom Gedächtnistraining über Basteln, Singen, Tanzen im Sitzen, Spielenachmittag, einen eigenen Chor sowie eine Strickrunde etc. Zusätzlich gestalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Feste im Jahreskreis. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen in dieser Einzelbetreuung besonders auf die speziellen Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner ein. Bei all diesen Angeboten achten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern darauf, dass die Teilnahme der Bewohnerinnen und Bewohner an den Aktivitäten freiwillig erfolgt. Speziell für Einkaufsfahrten gibt es einen eigenen Mitarbeiter, der auf Nachfrage die Bewohnerinnen und Bewohner zum Einkaufen begleitet oder auch Einkäufe für sie erledigt. Die Teilnahme an den einzelnen Veranstaltungen wird über Barcode erfasst.

#### - Pflege- und Betreuungsprozess

Im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof ist das bedürfnisorientierte Pflegemodell nach Nancy Roper implementiert. Im Rahmen des Pflegeprozesses nutzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege Assessmentinstrumente zur Risikoeinschätzung von Sturz, Dekubitus und Exsikkose. Konzepte wie Validation, Basale Stimulation und Kinästhetik kommen zur Anwendung. Maßnahmen daraus wie validierende Gespräche, Atemstimulierende Einreibungen, Initialberührungen oder die Anwendung von Aromaölen bei der Körperpflege sind in der Pflegeplanung eingearbeitet.

Neben der Langzeitpflege gibt es im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof auch noch Angebote der Kurzzeitpflege und der Tagesbetreuung. Die „Senioren-Tagesbetreuung Fürstenfeld“ ist disloziert in einem angemieteten Haus in der Nähe des Wohn- und Pflegeheimes untergebracht. Auf über 250 Quadratmeter Fläche werden von Montag bis Freitag von 8 Uhr bis 16 Uhr, Pflege und Betreuung, gesellige und kreative Aktivitäten, spezielle Aktivierungs-Programme sowie gemeinsame Mahlzeiten angeboten. Darüber hinaus bietet die Einrichtung den Transport der Tagesgäste vom privaten Wohnbereich zur Senioren-Tagesbetreuung Augustinerhof an.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter integrieren Angehörige auf Wunsch in die Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner. Bei schwerwiegenden Entscheidungen zwischen kurativer und palliativer Betreuung organisiert die Koordinatorin für Palliative-Care eine Fallbesprechung mit Ärztinnen bzw. Ärzten und zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Pflege. Die Angehörigen sind in alle Entscheidungen eingebunden.

Das Team der Freizeitgestaltung erhebt die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner gleich in den ersten Tagen nach deren Einzug und bietet verschiedenste Aktivitäten an. Die Bewohnerinnen und Bewohner können in den großzügig angelegten Räumlichkeiten an Sing- oder Bewegungsgruppen, Gedächtnistraining, Handarbeits- und Bastelrunden, gemeinsamem Kochen in der Bewohnerküche und vielen anderen Angeboten teilnehmen.

#### - Sterbebegleitung und Abschied

Etwa 90 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben einen Palliativgrundkurs besucht. Es gibt eine Mitarbeiterin, die eine komplette Ausbildung zur Palliativbegleiterin absolviert hat und auch gleichzeitig als Koordinatorin und für interne Fortbildungen auf diesem Gebiet eingesetzt ist. Diese Fortbildungen besuchen auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bereiche Reinigung und Küche gerne. Der Hospizverein kommt auf Anfrage unterstützend ins Haus. Nach dem Ableben organisieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Bedarf Friedhofsbesuche. Bei den Messen in der hauseigenen im Eingangsbereich liegenden Kapelle wird jeweils der kürzlich verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohner gedacht. Es gibt im Haus einen Raum der Stille, in den sich Angehörige in der Phase des Abschiednehmens zurückziehen können. In der Kapelle liegt ein Buch mit den verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohner auf, in dem auch persönliche Einträge erfolgen können

### **Fokus MITARBEITER/INNEN**

#### - Kommunikation und Information

Die Führungskräfte händigen den neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beim Dienst-antritt die Stellenbeschreibung, das Haus- und Pflegeleitbild und das Organigramm des Hauses aus. Für die Einschulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird eine Mentorin bzw. ein Mentor eingesetzt.

Für die Informationsweitergabe in den Bereichen kommen verschiedene Instrumente zum Einsatz. Montag bis Freitag findet am Morgen die Besprechung der Bereichsleiterinnen und -leiter statt. Dabei informieren sie bzw. ihre Vertretungen über die geplanten Aktivitäten für diesen Tag. Diese Informationen geben die Bereichsleiterinnen und -leiter an die einzelnen Teams weiter. Im Bereich der Pflege und Betreuung nutzen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege das Softwareprogramm Vivendi für die Pflegedokumentation zur Planung und Delegation von Maßnahmen und zur Berichterstattung der Beobachtungen. Wichtige Informationen können die Führungskräfte über Mailnachrichten an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Teams weiterleiten.

Weitere Instrumente zur Informationsweitergabe sind Anschlagtafeln in der Portierloge und in den Dienstzimmern der Wohnbereiche. Diese nutzt auch die Personalvertretung für Informationen. Ein wichtiges Medium der Informationsweitergabe innerhalb und außerhalb des Hauses ist die "Augustinerhof-Zeitung".

Informationen erhalten Angehörige überwiegend von den Wohnbereichsleiterinnen bzw. den diensthabenden Pflegepersonen des Wohnbereiches, im direkten Gespräch oder telefonisch. Für die telefonische Auskunftserteilung an die Angehörigen wird beim Einzug der Bewohnerinnen und Bewohner ein Code vereinbart.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege informieren Ehrenamtliche wenn die finale Phase bei einer von ihnen betreuten Bewohnerin bzw. einem von ihnen betreuten Bewohner eintritt. Sie informieren die Ehrenamtlichen auch wenn die Bewohnerin bzw. der Bewohner verstorben ist

- Zusammenarbeit

Alle Beteiligten legen Wert auf eine harmonische Zusammenarbeit, dies ist im Haus spürbar. Die Beteiligten tauschen die wesentlichen Informationen aus. Auch ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in den Informationsfluss eingebunden. Fremdsprachige Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erhalten Unterstützung, um die Sprachbarrieren zu reduzieren. Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind zu den im Haus stattfindenden Feierlichkeiten eingeladen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Wohnbereichs begleiten neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anfangs anhand einer Checkliste, um ihnen einen möglichst stressfreien Beginn zu ermöglichen. Im Bedarfsfall gibt es das Angebot der Supervision.

- Arbeitszeit

Unter Einhaltung des vorrangigen Zieles der Versorgungssicherheit der Bewohnerinnen und Bewohner versuchen die Verantwortlichen, auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einzugehen und die Frequenz von Nacht und Wochenenddiensten danach auszurichten. Es gibt Listen für Wunschfreitage und Urlaubswünsche. Für die Bereiche Verwaltung, Haustechnik und Freizeitgestaltung gibt es eine digitale Zeiterfassung, die übrigen Bereiche werden anhand der Dienstpläne für die Verrechnung erfasst. Die Überprüfung der Dienstpläne erfolgt auch im Hinblick auf die Übereinstimmung des Arbeitsanfalles mit den Dienstzeiten.



## Fokus FÜHRUNG

### - Unternehmenspolitik

Der Obmann bzw. die Gremien des Sozialhilfeverbandes sind in die Entscheidungen und Zielformulierung eingebunden. Das Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof hat die Aufgabe, "als Leitbetrieb der Region" zu fungieren. Dazu gehören die Implementierung des Qualitätsmanagement-Instruments - EN ISO 9001 und das Nationale Qualitätszertifikat.

Die Interessen und Bedürfnisse der umliegenden Gemeinden werden durch verschiedenste Angebote abgedeckt. Neben dem Angebot der Lang- und Kurzzeitpflege bietet das Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof auch noch eine Tagesbetreuung, Essen auf Rädern, den offenen Mittagstisch und den Verleih von Pflegebetten an. Die haus-eigene Küche beliefert 23 Kindergärten der Region mit Essen; für die Zusammenstellung und die Qualität der Speisen wurde das Haus zertifiziert und mit dem "Grüner Teller top" ausgezeichnet.

Dem Geschäftsführer ist es ein Anliegen, den Menschen der Region Arbeitsplätze zu bieten, daher sind in allen Bereichen des Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof angestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern tätig, keine Aufgabenbereiche sind an externe Anbieter vergeben. Menschen mit Beeinträchtigungen sind in den Bereichen der Wäscherei der Küche, dem Reinigungsdienst, der Haustechnik, der Pflege und in der „Wirtsstube“ tätig. Umweltschonende Projekte wie das Betreiben einer Solaranlage, Photovoltaikanlage, Fernwärme und regionaler Lebensmitteleinkauf sind implementiert.

### - Qualität

Im Haus ist als Qualitätsmanagement-Instrument - EN ISO 9001 eingeführt. Regelmäßig sucht das Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof um Zertifizierung im Nationalen Qualitätszertifikat an. Für den täglichen Betrieb erweist sich das Softwareprogramm „Qualisoft“ als hilfreich. Die Hauptverantwortung für die Einhaltung und die Weiterentwicklung der Qualität im Hause liegt beim Geschäftsführer mit der Stabsstelle Qualitätsmanagement, aber auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind um eine ständige Weiterentwicklung bemüht.

Die festgelegten Qualitätsstandards werden innerhalb der im Organigramm definierten Strukturen gelebt, umgesetzt und weiterentwickelt. Die Pflege- und Betreuungsqualität sichern die Führungskräfte durch gezielte Aus-, Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das verfügbare Personal sowie die bereitgestellten räumlichen Ressourcen liegen über den gesetzlichen Erfordernissen.

### - Personalmanagement

Bei der Personalbedarfsplanung werden die gesetzlichen Vorgaben der Steiermärkischen Pflegeheimverordnung und des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes eingehalten. Die Pflegedienstleiterin errechnet den Pflegepersonalbedarf anhand der PflegegeldEinstufungen der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Pflegepersonalplanung berücksichtigt neben den bescheidmäßig zuerkannten PflegegeldEinstufungen der Bewohnerinnen und Bewohner auch die durch die laufenden Erhöhungsanträge erhofften Einstufungen.

In den Bereichen der Küche, Reinigung, Wäscherei und Verwaltung evaluieren die jeweiligen Bereichsleitungen die Personalberechnung nach dem Arbeitspensum. Im



Rahmen der Verfahrensanweisung "Personaleinstellung" ist der gesamte Prozess der Personalaufnahme geregelt.

Die Kompetenzbereiche der Führungskräfte sind konkret beschrieben. Die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgt in allen Bereichen an Hand von Checklisten. Ersatz für bevorstehende Pensionierungen planen die Führungskräfte langfristig.

Die Verfahrensanweisung "Beendigung eines Dienstverhältnisses" regelt alle notwendigen Schritte, die bei der Beendigung eines Dienstverhältnisses durchzuführen sind. Mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die ihr Dienstverhältnis beenden, führt die Haus- bzw. Pflegedienstleiterin ein Austrittsgespräch. Die Personalvertretung ist bei Kündigungen durch den Arbeitgeber eingebunden.

- Mitarbeiter/innenführung

Im Führungskräfteleitbild sind die Wertehaltungen und Ziele der Führungskräfte formuliert z.B. offene, ehrlich vorgelebte Teamkultur, nachvollziehbare Informationsweitergabe, Offenheit für alle Anliegen, zeitnahe und konstruktive Lösungsfindung bei Konflikten, Vermittlung von Sicherheit und Orientierung durch klare Strukturen.

Mit neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern führen die Bereichsleitungen aller Bereiche innerhalb der ersten sechs Monate ein Mitarbeiterinnen -und Mitarbeiter-Orientierungsgespräch. Darüber hinaus gibt es anlassbezogenen Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräche. Führungskräfte sind offen gegenüber Feedback und Änderungsvorschlägen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie setzen Maßnahmen wie z.B. gemeinsame Aktivitäten, freiwillige Sozialleistungen und große Flexibilität bei der Dienstplangestaltung zur Motivation und Bindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Schulungen sowie Supervisionen und Coaching wird für Führungskräfte angeboten. Eine externe Firma erhebt alle zwei Jahre im Auftrag des Geschäftsführers die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Anregungen aus diesen Befragungen setzen die Verantwortlichen sofern möglich um. Eine Feedbackbox für die Anliegen, Wünsche und Beschwerden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter befindet sich in der Portiersloge. Die Personalvertreterin leert diese Box ca. einmal im Monat.

## **Fokus UMFELD**

- Angehörige und Besucher/innen

Die Angehörigen sind in den Alltag im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof gut eingebunden, wobei in der ersten Zeit die Information im Vordergrund steht und erst nach und nach die Einbindung in den Heimaltag erfolgt. Zwei Monate nach dem Einzug führt die Pflegedienstleiterin anhand einer Checkliste ein Gespräch mit Angehörigen über das allgemeine Befinden der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Angehörigen wenden sich mit Problemen und Anliegen vorwiegend an das Pflegepersonal, wobei im Bedarfsfall ein Gespräch unter Einbeziehung der Hausleiterin stattfindet. Zum Zwecke der Wahrung der Privat- und Intimsphäre und des Datenschutzes bedient sich das Haus der Verwendung eines jeweils an die Angehörigen vergebenen Passwortes, ohne dessen Verwendung keine Auskünfte erteilt werden. Es gibt die Möglichkeit, Beschwerden und Anregungen in einen im Eingangsbereich befindlichen Briefkasten einzuwerfen.

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Ein positives Image in den Medien ist für das Haus von großer Bedeutung. Sowohl Bewohnerinnen und Bewohnern als auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird dadurch Wertschätzung vermittelt. Die ansprechend gestaltete Augustinerhofzeitung wird über eine Verteilerliste in der Auflage von 1000 Stück vier Mal im Jahr ausgegeben. Medienvertreterinnen – und Vertreter erhalten Einladungen zu den größeren Feierlichkeiten. Um das Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof öffentlich zu präsentieren gibt es Einschaltungen in Printmedien und Maturazeitungen. Die Homepage trägt ebenfalls zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades in der Region bei.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

### - Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Rahmenbedingungen zur Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen sind in der Betriebsvereinbarung und im Aus-, Fort- und Weiterbildungskonzept dokumentiert. Der Geschäftsführer, die Haus- und die Pflegedienstleiterin sowie die Bereichsleitungen berücksichtigen bei der Themenauswahl für die Fort- und Weiterbildungen die konzeptionelle Ausrichtung der Pflege und Betreuung und beziehen auch die Wünsche und Vorschläge der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ein. Die Personalvertretung ist ebenfalls in Entscheidungen der Rahmenbedingungen und Themenauswahl involviert.

Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflegebereiches gibt es ein Fortbildungskonzept. 2018 beinhaltet dieses Konzept z.B. Pflegedokumentation für Pflegedienst- und Wohnbereichsleiterinnen, Validation, Wund- und Schmerzmanagement, "Würdevolles Essen", Sexualität im Alter. Ein Schwerpunkt der Fortbildungsangebote sind Themen der Palliativpflege. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Bereich der Küche, Reinigung und Verwaltung sowie ehrenamtlich Tätige haben ebenfalls die Möglichkeit, an Seminaren zu Themen wie Validation oder Begleitung Sterbender teilzunehmen. Das Fortbildungskonzept enthält auch vier Stunden für Teamsupervisionen pro Monat.

Die angebotenen Fortbildungen finden zum Großteil im Haus statt. Führungskräfte evaluieren die Fortbildungen und holen mit einem standardisierten Fragebogen Feedback von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern ab. Der Theorie- Praxistransfer erfolgt durch die Informationsweitergabe im Rahmen der Teambesprechungen und in der täglichen Arbeit. Zum Nachweis der Fortbildungsstunden gibt es einen Fortbildungspass für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter.

## 4.2. Ergebnissfelder

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

## Fokus BEWOHNER/INNEN

### - Autonomie

Freiheitsbeschränkungen der Bewohnerinnen und Bewohner soweit wie möglich auszuschließen ist die Zielsetzung der Führungskräfte des Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof. Die Pflegedienstleiterin kontrolliert und evaluiert die gemeldeten

Freiheitsbeschränkenden Maßnahmen vierteljährlich. In einer Kennzahl erfasst sie Anzahl der freiheits-beschränkenden Maßnahmen pro Quartal und setzt sie in Relation zu den Anwesenheitstagen. Die Pflegedienstleiterin reflektiert die Notwendigkeit der einzelnen Maßnahmen bei jeder Meldung an die Bewohnerinnen -und Bewohnervertretung mit den Wohnbereichsleiterinnen. Mindestens einmal jährlich findet eine Evaluierung der laufenden Freiheitsbeschränkungen zwischen Pflegedienstleiterin und Bewohnerinnen- und Bewohnervertretung statt. Die Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema sowie zum Einsatz gelinderer Mittel erfolgt bei den Teambesprechungen der Pflege in den Wohnbereichen.

- Tagesstruktur und Heimleben

Die Teilnahme von Bewohnerinnen und Bewohnern an den Aktivitäten der Freizeitgestaltung und Einzelbetreuungen fördern die soziale Integration der Bewohnerinnen und Bewohner im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof. Auch wird die physische und psychische Mobilität gestärkt. In einer Kennzahl erfasst die Pflegedienstleiterin die Anzahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer an den Aktivitäten und Einzelbetreuungen im Jahr. Aus der Kennzahl zieht sie gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen der Freizeitgestaltung Rückschlüsse auf die Akzeptanz der Angebote. Die Ergebnisse dienen als Basis für eine weitere Verbesserung in der Freizeitgestaltung.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Entstehung eines Dekubitus beeinflusst wesentlich die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Darüber hinaus führt die Behandlung eines Dekubitus zur Bindung von Personalressourcen und hat daher auch wirtschaftliche Auswirkungen für das Haus. Die Wundmanagerin erhebt einmal im Quartal die Anzahl der im Haus entstandenen Dekubiti Kategorie 2 bis 4 und setzt diese in Relation zu den Anwesenheitstagen im Quartal. Die benötigten Informationen erhält die Wundmanagerin aus der Pflegedokumentation. Die Wohnbereichsleiterinnen melden jedes Dekubitalgeschwür an die Pflegedienstleiterin, die mit der Wundmanagerin die Entstehungsursache analysiert. Aus den Analyse-Ergebnissen leiten Pflegedienstleiterin und Wundmanagerin Maßnahmen ab.

## **Fokus MITARBEITER/INNEN**

- Anreiz und Motivation

Aus Sicht der Führungskräfte führt die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den angebotenen freiwilligen Sozialleistungen zu einer Verbesserung der Motivation und hat damit Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Freiwillige Sozialleistungen im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof sind z.B. Einkaufsgutscheine, Gutscheine für Arbeitsschuhe, Sporttag und Betriebsausflug, Übernahme der Kosten bzw. Zuzahlungen zu Fortbildungen und Kongressen.

Seit 2017 führt eine externe Firma alle zwei Jahre eine Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch. Dabei erhebt sie u.a. auch die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit dem Angebot der "freiwilligen Sozialleistungen". Die Kennzahl ist der Durchschnitt aller abgegebenen Antworten zur Frage „Wie beurteilen Sie die freiwilligen Sozialleistungen für die Mitarbeiter/innen im Augustinerhof?“.

- Arbeitszeit

Die Arbeitszeit beeinflusst die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirkt sich auf deren Arbeitsleistung und damit auch auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aus.

Seit 2017 führt eine externe Firma alle zwei Jahre eine Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch. Dabei erhebt sie u.a. auch die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den geltenden Arbeitszeitregelungen. Die Kennzahl ist der Durchschnitt aller abgegebenen Antworten auf die Frage „Entsprechen die Arbeitszeiten Ihren Bedürfnissen?“. Die Führungskräfte analysieren das Ergebnis der Befragung und leiten bei Bedarf gemeinsam mit der Personalvertretung Maßnahmen ab.

## Fokus FÜHRUNG

### - Qualität

Der Personalaufwand stellt mit rund 70 % eine entscheidende Größe für die finanzielle Eigenständigkeit des Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof dar. Eine entsprechende Versorgung der Bewohnerinnen und Bewohner kann nur durch eine qualitativ und quantitativ sichergestellte Personalausstattung gewährleistet werden. Aufgrund der Personalausstattungsverordnung des Steiermärkischen Pflegeheimgesetzes ist eine qualitative und quantitative Mindestpersonalausstattung vorgegeben. In einer Kennzahl erfasst der Geschäftsführer den Erfüllungsgrad der Mindestpersonal-Ausstattung lt. Steiermärkischem Pflegeheimgesetz.

### - Personalmanagement

Die Führungskräfte des Wohn- und Pflegeheims Augustinerhof verstehen die Fluktuationsrate als wesentlichen Gradmesser für die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbleiben länger im Unternehmen und leisten einen wichtigen Beitrag zur Pflege- und Betreuungsqualität.

Eine Mitarbeiterin der Verwaltung erhebt die Fluktuationsrate für alle Bereiche jährlich zum Stichtag 31.12. Die Kennzahl beinhaltet ausschließlich Kündigungen durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und einvernehmliche Lösungen, die von den Dienstnehmerinnen und Dienstnehmern angestrebt wurden. Bei Kündigungen durch Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter erfragt die zuständige Bereichsleitung die Austrittsgründe in einem persönlichen Gespräch und holt Verbesserungsvorschläge ein.

### - Mitarbeiter/innenführung

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das Gefühl haben, nicht ausreichend unterstützt zu werden, haben einen hohen Belastungsgrad, welcher sich nachteilig auf die Pflege- und Betreuungsleistung auswirken kann. Ziel ist es, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus von den jeweiligen Führungskräften bestmöglich unterstützt werden.

Die Führungskräfte erhalten im Rahmen der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung ein Feedback zu ihrem Führungsverhalten. Aus den Antwortmöglichkeiten zur Frage „Werden Sie von Ihrem/er direkten Vorgesetzten unterstützt“ wird der Durchschnitt aus den vier Antwortmöglichkeiten ermittelt und in einer Kennzahl abgebildet.

## Fokus UMFELD

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

### **Kennzahl: Auflagenzahl der Augustinerhofzeitung der Aprilausgabe**

Die Augustinerhofzeitung ist ein wichtiges Kommunikationsmittel in der Öffentlichkeitsarbeit und erscheint vier Mal im Jahr. Alle Bewohnerinnen und Bewohner bekommen persönlich ein Exemplar ausgehändigt. Nach einem bestimmten Verteiler werden Exemplare zur freien Entnahme aufgelegt bzw. per Post verschickt. Auch auf der Homepage steht sie zum Download zur Verfügung.

Die Hauszeitung erscheint vier Mal im Jahr. In einer Kennzahl erfasst der Geschäftsführer die Auflagenzahl der Aprilausgabe.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beeinflusst die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die bei Fort- und Weiterbildungen erworbenen Kenntnisse sind für die kontinuierliche Kompetenzentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit der Organisationsentwicklung unerlässlich. Die Pflegedienstleiterin stellt in einer Kennzahl die vom Haus angebotenen und absolvierten Fortbildungsstunden pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter im Pflegebereich gemessen am Gesamtanteil der Stunden laut Fortbildungsverpflichtung je Berufsgruppe dar.

## **5. Praxisbeispiele**

---

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

Das Wohn- und Pflegeheim Augustinhof organisiert im Auftrag der umliegenden Gemeinden einen **Pflegebettenverleih**. 150 moderne Pflegebetten stehen zur Verfügung. Die Ausgabe der Betten erfolgt über die Mitarbeiterin der Verwaltung und die Pflegedienstleiterin.

Eine **Informationsweitergabe** nur an befugte Personen wird durch das Haus über ein im Vorfeld vergebenes **Passwort** sichergestellt. Auskunft über eine Bewohnerin bzw. einen Bewohner erhält jemand nur nach Angabe dieses Passwortes. Dies ist für das Zertifizierungsteam ein geeignetes Mittel zur Sicherstellung der Verschwiegenheitspflicht.

<b>Unterschrift der Zertifizierer/innen</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Dipl. Pflegew.(FH) Franziska Maurhart MSc	
Karl Hauser MBA	

<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>	26.03.2019
-------------------------------------	------------

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

Die Beschreibung des Wohn-und Pflegeheim Augustinerhof 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.