



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung**

**Haus Noitzmühle
Seniorenbetreuung Stadt Wels**

30.11.2018

Inhalt

1. Zertifizierungsergebnis	3
2. Allgemeine Informationen	3
3. Besondere Merkmale des Hauses	4
4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder	5
4.1. Qualitätsfelder	5
4.2. Ergebnisfelder	10

1. Zertifizierungsergebnis

Das Haus Noitzmühle hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das Haus Noitzmühle ist eines von vier Häusern der Seniorenbetreuung der Stadt Wels und wurde nach dem Stadtteil Noitzmühle benannt. Im Gebäudekomplex, welcher auch als Quartier Noitzmühle bezeichnet wird, ist das Alten- und Pflegeheim zentral eingebettet und Teil eines Begegnungszentrums. Hier finden sich Dienstleistungsangebote (Trafik, Sparkasse, Kaffeehaus), Bildungseinrichtungen (VHS, Mutterberatung, Krabbelstube), medizinische Dienste (Apotheke, Ordination, Sport- und Physiotherapie), sowie 20 Betreuungsbare Wohnungen für Welser Seniorinnen und Senioren. Zusätzlich bietet das Haus Noitzmühle für 10 Personen das „Wohnen mit Service“, ein barrierefreies, großzügiges Wohnumfeld, im Rahmen dessen bei Bedarf verschiedene Hilfsdienste abgerufen werden können. Die Beratung, Vermittlung und Erbringung von Dienstleistungen erfolgt dabei direkt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Hauses Noitzmühle.

Das 2015 eröffnete Haus Noitzmühle bietet 72 Betreuungsplätze in sechs Hausgemeinschaften mit je 12 Plätzen, ausschließlich in Einpersonenzimmern. Den Mittelpunkt jeder Hausgemeinschaft bildet ein großzügiger Aufenthaltsbereich mit Küche, Wohn – und Essraum. Dieser dient als Treffpunkt, an welchem gemeinsam gekocht und gebacken wird, Mahlzeiten eingenommen werden können sowie verschiedene Gruppenaktivitäten stattfinden. Im Erdgeschoss befindet sich der Frisörsalon. Die Fußpflegerin ist mobil und versorgt die Bewohnerinnen und Bewohner in ihren Wohnräumen. Der teilbare- und erweiterbare Fest- und Andachtsaal wird für Feste, Feiern und Gottesdienste genutzt.

Das Haus ist von einem großen öffentlichen Park mit Aufenthaltsbereichen umgeben, der zum Treffen der Generationen einlädt.

Individualität und Bedürfnisorientierung bilden die Grundpfeiler der Pflege und der Betreuung im Haus Noitzmühle. Das Lebensweltkonzept nach Karla Kämmer sowie die Kommunikationsmethode Validation nach Naomi Feil orientieren sich an der Biografie und den individuellen Lebensgeschichten der Bewohnerinnen und Bewohner. Aromapflege, Kinästhetik und Palliative Care ergänzen die Palette der personenzentrierten Elemente des Angebots. Es soll ein zu Hause sein, wo Bewohnerinnen und Bewohner möglichst selbst bestimmen können, wie sie leben möchten. Durch zahlreiche Projekte mit verschiedenen Partnerinnen und Partnern wie z.B. Schulen und Kindergärten pflegen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den generationen-übergreifender Kontakt.

Das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® findet seit 2016 Anwendung. Durch die laufende Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen mit definierten Verantwortlichkeiten und Zeitpunkten stellen die Verantwortlichen die kontinuierliche Weiterentwicklung sicher. Das Haus Noitzmühle lässt sich zum ersten Mal durch das NQZ fremdbewerten.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Hausgemeinschaftsmodell pur: Im Haus Noitzmühle leben in sechs Hausgemeinschaften je 12 Bewohnerinnen und Bewohner gemeinsam mit dem Personal - realitätsnahe familiären Alltag. Mal hat man es fein miteinander, mal wird diskutiert, mal etwas unternommen, mal machen alle mit, mal nur wenige – wie daheim. Das verleiht dem gesamten Haus eine eigene ruhige, fröhliche und doch pulsierende Atmosphäre.

Zwangloser Szenarienwechsel: Jede Bewohnerin und jeder Bewohner ist zunächst in ihrer bzw. seiner Hausgemeinschaft daheim. In einem - regelmäßigen Rhythmus treffen einander auch alle Hausbewohnerinnen und -bewohner, die wollen, im Mehrzweckraum zu einer Veranstaltung, etwa dem Sommerfest oder zum Kino. Ein anderes Mal ist man wieder zwanglos zu Gast in einer anderen Hausgemeinschaft, etwa zum Kartenspiel, zum Tanz- und Singcafé. Somit ist dann und wann auch die eigene Hausgemeinschaft Gastgeberin. Dieser ständige Wechsel zwischen Beteiligung am gesellschaftlichen Leben und Rückzug unterstreicht die Autonomie aller beteiligten Personen und lässt sie diese nicht vergessen.

Wichtige Ressource Angehörige: Sie wissen vieles über die Bewohnerinnen und Bewohner, übernehmen kleine Handgriffe, sind einfach da, gehören dazu. Im Haus Noitzmühle sind Angehörige immer gern gesehen, es herrscht eine große Offenheit im Umgang mit ihnen.

Einfach zulassen und hellhörig sein, selbst wenn es unkonventionell ist: Im Haus Noitzmühle dürfen sich Dinge „einfach so ergeben“. Zwei Beispiele: plötzlich gab es eine fröhliche Runde, und mittlerweile wird täglich beim Stammtisch zwanglos und oft lautstark getratscht. Und Männer wollen einfach einmal unter sich sein, daher wurde das spezielle Grillen eingeführt – nur für die Männer.

Die Basis von dem allen: Das Führungsteam pflegt einen fröhlich-offenen und partizipativen Führungsstil, den die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr schätzen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind motiviert und arbeiten gern und viel an der Qualitätsverbesserung im Haus mit. Und sie sind bereit, thematische Verantwortung zu übernehmen und Zusatzqualifikationen zu erlangen, z.B. Palliative Care, Validation, Kinästhetik oder Aromapflege.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Im Haus Noitzmühle achten Führungskräfte und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die Förderung und Stärkung der Autonomie der Bewohnerinnen und Bewohner. Unterstützung und Inspiration bietet ihnen dabei das Lebensweltkonzept von Karla Kämmer, welches diese Punkte als ganz besonders wichtig in den Mittelpunkt stellt. Tatsächlich beziehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Bewohnerinnen und Bewohner aktiv in die Planung des Tagesablaufes und die Gestaltung der gemeinsam benutzten Räumlichkeiten mit ein. Eine Bewohnerin, die bis gegen Mitternacht fernsehen möchte, ist ebenso wenig ein Problem wie ein Bewohner der sich in der Nacht aus dem gemeinsamen Kühlschrank zu essen nimmt. Zum Gelingen trägt eine intensive Beschäftigung mit der Biografie der Bewohnerinnen und Bewohner bei.

- Kommunikation

Grundsätze zur Kommunikation sind in den Leit- und Führungsgrundsätzen verankert und werden im gesamten Haus Noitzmühle gelebt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind sich des hohen Stellenwertes einer wertschätzenden Kommunikation bewusst. Alle Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörigen erhalten eine Informationsmappe mit ersten wichtigen Informationen wie z.B. zu verschiedenen Aktivitäten im Haus Noitzmühle, und Information zu den Namen und Funktion aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Beim Einzug führt der Wohnbereichsleiter bzw. die diensthabende diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson mit der neuen Bewohnerin bzw. dem neuen Bewohner und den Angehörigen ein Pflegegespräch. Jeder Bewohnerin und jedem Bewohner steht eine Bezugspflegeperson zur Seite. Zur Berücksichtigung verschiedener Formen der Kommunikationseinschränkung bei Bewohnerinnen und Bewohnern wenden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterschiedliche Konzepte, z.B. Validation, Basale Stimulation, an. Der Träger evaluiert und überarbeitet derzeit unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Häuser das Leitbild.

- Tagestruktur und Heimleben

Das Lebensweltkonzept von Karla Kämmer betont den gelebten Alltag ähnlich wie in einer Familie mit all den dazugehörigen Verrichtungen, Annehmlichkeiten und Beschwerlichkeiten, Diskussionen, Entscheidungsprozessen, Pannen und Sternstunden. Dieser Zugang schafft im gesamten Haus eine ruhige und fröhliche Atmosphäre, die auch für Angehörige sowie Besucherinnen und Besucher erlebbar ist.

Die vielen Alltagsentscheidungen, z.B. ob ein neues Tisch Tuch notwendig ist, werden gemeinschaftlich getroffen. Neben am Jahreskreis orientierten Veranstaltungen für alle Bewohnerinnen und Bewohner des Hauses finden zahlreiche Aktivitäten in den Hausgemeinschaften statt, z.B. das Sing- und Tanzcafe, ein Spieleabend oder der Kegelabend mit einer mobilen Kegelanlage. In einer Hausgemeinschaft gibt es täglich eine Kartenrunde. Angehörige sind zu jeder Zeit willkommen und integriert.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Das Konzept der Hausgemeinschaften orientiert sich an den Leitgedanken Alltagsnähe, Normalität und Individualität und diese sind Inhalte des Lebensweltkonzepts (Kämmer: Gestaltung der Lebenskontinuität, Schaffen sichernder, fördernder Umgebung, pflegerische Begleitung bis zum Tod).

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind bemüht, mit den Bewohnerinnen und Bewohnern Alltagsnormalität zu leben. Sie berücksichtigen Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie individuelle Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner und fördern

deren Selbstbestimmung und Autonomie. Die Bewohner-innen und Bewohner können die Hausärztin bzw. den Hausarzt frei wählen. Aus dem erarbeiteten Pflegeprozess leiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verschiedene Maßnahmen wie z.B. Anleitung und Unterstützung bzw. Übernahme der Körperpflege, Gehübungen, Kirchenbesuche, 10-Minutenaktivierung, Beschäftigung in den Hausgemeinschaften, ab.

- Sterbebegleitung und Abschied

Sterbebegleitung und Abschied sind in den Leitsätzen des Hauses Noitzmühle verankert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege ergänzen laufend neue Informationen und Wünsche zB: hinsichtlich ihres letzten Weges, aus den Gesprächen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern. -. Die Angehörigen sind wichtige Bezugspersonen, ihre Einbindung in den Sterbeprozess ist selbstverständlich. Speziell qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bilden das Palliativteam im Haus. Sie stehen in der Sterbephase allen Beteiligten auf Wunsch zur Verfügung. In jeder Hausgemeinschaft befindet sich eine eigene Gedenkecke zur Erinnerung an verstorbene Bewohnerinnen und Bewohner. Einmal jährlich findet eine Gedenkmesse statt. Vor der Hauskapelle liegt ein Gedenkbuch auf. In diesem befinden sich Fotos mit niedergeschriebenen Gedanken an die Verstorbenen. Gelebte Verabschiedungsrituale ermöglichen Angehörigen der Verstorbenen, Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Abschied zu nehmen.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Die Führungskräfte im Haus Noitzmühle leben einen kollegialen und partizipativen Führungsstil. Neue Ideen, Kritik und Veränderungswünsche nehmen sie gerne auf, diskutieren diese und setzen Änderungen gemeinsam mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Tat um. Die befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Personalvertreterin äußern sich lobend über das Gesprächsklima im Haus. Auch die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Bereichen bzw. Hausgemeinschaften sowie zwischen den Berufsgruppen funktioniert sehr gut. Für die Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche nehmen sich die Führungskräfte Zeit und zeigen ein offenes und herzliches Gesprächsklima. Die vor einigen Jahren formulierten Leitsätze werden derzeit in einem groß angelegten partizipativen Prozess unter Einbeziehung aller geriatrischen Einrichtungen der Stadt Wels neu erarbeitet.

- Kommunikation und Information

Grundsätze zur Kommunikation und Information sind in den Leitsätzen der Seniorenbetreuung Wels sowie in den Leit - und Führungsgrundsätzen beschrieben. Für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter organisiert der Magistrat Wels einen allgemeinen Einführungskurs sowie einen spezifischen Einführungskurs bei der Seniorenbetreuung Wels. Für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gibt es eine Informationsmappe. Die Kommunikation und Informationsweitergabe im Arbeitsalltag ist u.a. durch die Morgenbesprechung sowie die Vormittagsbesprechung geregelt. Jährliche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche mit den jeweiligen Führungskräften fördern die Motivation, die Beziehung und dienen der Zieldefinition. Im Anlassfall haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, Fall- und/oder Einzelsupervisionen sowie Coachings in Anspruch zu nehmen.

Die Vernetzung der Führungskräfte und deren regelmäßigen Besprechungen innerhalb des Trägers sorgen für einen qualitativen Austausch und fördern die Gemeinschaft sowie die Entwicklung der Pflege- und Betreuungsqualität in den einzelnen Senioreneinrichtungen des Magistrats Wels.

Fokus FÜHRUNG

- Unternehmenspolitik

Die Dienststelle Seniorenbetreuung des Magistrates Wels erarbeitete gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller Standorte in einem Projekt die Leit- und Führungsgrundsätze. Neue Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige, neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Schülerinnen, Schüler und Zivildienstler erhalten standardisierte Unterlagen. Jeweils zu Jahresbeginn wählen die Führungskräfte der Seniorenbetreuung Wels einen Leitsatz aus, der in die jährlich stattfindenden Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche aufgenommen und dort mit der Führungskraft besprochen wird. Dadurch sollen die Leitsätze im Fokus der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bleiben. In den letzten Jahren wurden im Haus Noitzmühle mehrere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Expertinnen und Experten für verschiedene Aufgaben ausgebildet, z.B. Palliative Care, Kinästhetik, Aromapflege, Hygiene.

Einmal jährlich finden häuserübergreifend Strategie- und Visionsworkshops für alle Führungskräfte statt. Hier erarbeiten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer u.a. die Schwerpunktthemen für das nächste Jahr. Das Marketing, die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit erfolgen zum Teil zentral durch die Dienststelle Seniorenbetreuung und teils über die Stabstelle für Öffentlichkeitsarbeit des Magistrats.

- Qualität

Seit 2012 kommt in allen stationären Seniorinnen- und Senioreneinrichtungen der Stadt Wels E-Qalin® als Qualitätsmanagement-System zum Einsatz. Um die Zusammenarbeit und den Austausch von Wissen und Erfahrungen untereinander zu fördern, hat die Seniorenbetreuung Wels Fachgruppen ins Leben gerufen, in denen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Einrichtungen, auch aus dem Haus Noitzmühle, vertreten sind. Dies hat sich ebenso bewährt wie die Ausbildung von Expertinnen und Experten für die wichtigsten Bereiche der Pflege. Im gesamten Haus Noitzmühle ist ein auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner fokussiertes Qualitätsbewusstsein spürbar. Der erste E-Qalin® Selbstbewertungsprozess wurde 2016 abgeschlossen. Kurzfristige Verbesserungserfordernisse besprechen die Führungskräfte mit ihren Teams und vereinbaren entsprechende Maßnahmen. Der bei der Selbstbewertung angelegte kontinuierliche Verbesserungsprozess zeigt erste Veränderungen, weitere Schritte in Richtung Nachhaltigkeit werden folgen.

- Prozessmanagement

Im Haus Noitzmühle umfasst das Prozessmanagement die Beschreibung des Pflege- und Betreuungsprozesses inklusive der Standards, die gesetzlichen Bestimmungen, Dienstweisungen und definierte Arbeitsabläufe. In verschiedenen Projektgruppen werden die Inhalte sämtlicher Beschreibungen regelmäßig auf deren Gültigkeit geprüft und im Anlassfall adaptiert. Zahlreiche und regelmäßig stattfindende häuserübergreifende und

hausinterne Treffen von Fachgruppen, z.B. Aromapflege, Kinästhetik und Palliative Care, sichern den gleichen Wissenstand häuserübergreifend und im Haus Noitzmühle.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Das Lebensweltkonzept von Karla Kämmer hebt die Integration von Angehörigen und die Stärkung deren Zugehörigkeit als besonders wichtig hervor. Das Haus Noitzmühle strahlt eine große Offenheit aus. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter binden Angehörige vielfältig ins Alltagsleben des Hauses und der Hausgemeinschaften ein. Sie verstehen und schätzen sie als wichtige Partnerinnen und Partner sowie Bindeglied zum früheren Lebensumfeld der Bewohnerinnen und Bewohner. Es ist selbstverständlich, dass An- und Zugehörige zu allen Festen, Veranstaltungen und Geburtstagsfeiern eingeladen sind.

Anregungen und Wünsche der Angehörigen bearbeitet das Personal nach Möglichkeit sofort. Umfangreichere Themen, deren Lösungen nicht unmittelbar möglich sind, halten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einer Ereignismeldung fest, die die Hausleiterin anschließend gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der betroffenen Hausgemeinschaft bzw. hausübergreifend bearbeitet. Zweimal jährlich findet in jeder Hausgemeinschaft ein Angehörigen-Cafe statt. Es bietet den An- und Zugehörigen, Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Rahmen, in ungezwungener Atmosphäre Neues zu erfahren, Fragen zu stellen und Wünsche zu äußern.

- Partner/innen und Behörden

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Haus Noitzmühle pflegen gute Kontakte zum Wohnviertel, in dem sich das Haus befindet, und zu Einrichtungen der Stadt Wels. Dazu zählen Ärztinnen und Ärzte, Bandagisten, Apotheken, Krankenhäuser, Ausbildungsstätten, Erwachsenenschutzvertreterinnen und -vertreter, Pfarren, diverse Lieferanten, Friseur, Fußpflege, andere Altenbetreuungseinrichtungen, Behörden, das Freiwilligenzentrum der Stadt Wels uvm. Die Kontaktpflege mit den übrigen Seniorinnen- und Senioreneinrichtungen der Stadt Wels ist über Seniorenbetreuung Wels strukturiert. Eine besondere Kooperation besteht mit dem Klinikum Wels und dessen Palliativstation. Das Haus übernimmt von dieser Station zu pflegende Patientinnen oder Patienten. Dafür ist im Haus während des Nachtdienstes auch durchgehend eine Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson anwesend. Das mobile Palliativteam unterstützt im Bedarfsfall im Haus Noitzmühle. Das Freiwilligenzentrum der Stadt Wels vermittelt dem Haus Freiwillige. Die Pfarrcaritas möchte künftig häufiger Bewohnerinnen und Bewohner besuchen. Auch mit der evangelischen Pfarrgemeinde sowie den beiden Pfarrern gibt es einen regelmäßigen Austausch über gemeinsame Projekte und die Förderung von persönlichen Kontakten zwischen einzelnen Mitgliedern der Pfarrgemeinde und Bewohnerinnen und Bewohner des Hauses.

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Aushänge zu den Veranstaltungen im Haus finden sich in den Wohnbereichen und im Aufzug. Angehörige sind zu allen Festlichkeiten eingeladen. Sie erhalten mündliche Informationen bei ihren Besuchen in den Wohnbereichen oder schriftliche Einladungen per

Post zugeschickt. Die Homepage ist kompakt und übersichtlich gestaltet. Der Magistrat Wels hat als Träger Vorgaben für ein einheitliches Auftreten im Sinne der Corporate Identity z.B. Logo, Broschüren, Schriften definiert.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Das Haus Noitzmühle hat den ersten Selbstbewertungsprozess E-Qalin® 2016 abgeschlossen. Hausleiterin und Pflegedienstleiterin evaluieren den aus diesem Prozess resultierenden Verbesserungskatalog incl. der definierten Verbesserungsmaßnahmen regelmäßig. Die Ergebnisse des jährlich stattfindenden häuserübergreifenden Strategieworkshops der Dienststelle der Seniorenbetreuung Wels fließen in die Maßnahmen des Hauses ein. Die Hausleiterin erhält regelmäßig die Controllingberichte der Dienststelle und überprüft anhand der darin aufgeführten Zwischenergebnisse die Einhaltung des vorgegebenen Budgets. Seit 2017 ist im Haus ein strukturiertes Beschwerdemanagement eingerichtet.

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Das Haus Noitzmühle ist im regionalen Umfeld gut vernetzt, Kooperationen mit Schulen und weiteren Organisationen fördern den generationenübergreifenden Austausch und das gegenseitige Verständnis. Die interdisziplinäre Zusammenarbeit der diversen Berufsgruppen und Bereiche des Hauses ist wertschätzend und professionell. Führungskräfte fördern die Teilnahme der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Fortbildungen, Fachtagungen und Kongressen. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten informativ gestaltete Einführungsmappen, die ersten Wochen sind in einem Einführungsprozess definiert. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter profitieren von der häufigen Anwesenheit von Schülerinnen und Schülern sowie Praktikantinnen und Praktikanten. Sie gewinnen so alternative Sichtweisen und profitieren von neuen wissenschaftlichen Erkenntnissen. In jedem Stockwerk begleiten Fachgruppenverantwortliche und/oder Praxisanleiterinnen und Praxisanleiter die Auszubildenden.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Tagesstruktur und Heimleben

Viele Bewohnerinnen und Bewohner werden seit Jahrzehnten von ihrer Ärztin bzw. ihrem Arzt medizinisch betreut, woraus oft ein intensives Vertrauensverhältnis entstanden ist, welches die Bewohnerinnen und Bewohner nicht missen wollen. Hausleiterin und Pflegedienstleiterin ist es daher ein Anliegen, alle Ärztinnen und Ärzte zum häufigen Besuch ihrer Patientinnen und Patienten im Haus, idealerweise alle zwei Wochen, zu motivieren. In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin die Anzahl der Visiten der Hausärztin bzw. des Hausarztes pro Bewohnerin bzw. Bewohner im Quartal.

- Pflege – und Betreuungsprozess

Eine geringe Anzahl an Krankenhausaufenthalten kann ein Indikator für eine adäquate und professionelle Versorgung im Haus Noitzmühle sein. Eine Überweisung ins Krankenhaus soll, so lange medizinisch - und ethisch vertretbar, vermieden werden. Dies leistet einen positiven Beitrag zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Über eine Kennzahl erhält die Hausleiterin Auskunft zur durchschnittlichen Anzahl der stationären Krankenhausüberweisungen pro Bewohnerin bzw. Bewohner im Jahr.

- Sterbebegleitung und Abschied

Mit dem Schwerpunkt Palliative Care schafft das Haus Noitzmühle Rahmenbedingungen und ein Umfeld, damit Bewohnerinnen und Bewohner in ihrer gewohnten Umgebung versterben können. Dies nimmt wesentlichen Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. - Die Hausleiterin erfasst jährlich den Anteil der im Haus verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohner in einer Kennzahl.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Die Kontinuität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege und Betreuung beeinflusst die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Sie stellt auch eine nachhaltige Beziehungspflege zu den Angehörigen sicher. Häufige Wechsel der Kolleginnen und Kollegen wirken sich auch auf das Betriebsklima aus. Dementsprechend sind die Führungskräfte bemüht Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus zu halten. Der Träger erfasst in einer Kennzahl die durchschnittliche Verweildauer der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Jahren.

- Anreiz und Motivation

Aus - und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist für die bestmögliche Pflege und Betreuung von großer Bedeutung. Dadurch soll sichergestellt werden, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihr Wissen und ihre Fähigkeiten ständig erweitern. Dies nimmt wesentlichen Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Eine Kennzahl bildet die Ausgaben in Euro für Aus – und Weiterbildungen pro Mitarbeiterin bzw. pro Mitarbeiter ab.

Fokus FÜHRUNG

- Organisation

Mit einer Kennzahl erhebt die Hausleiterin den durchschnittlichen Personaleinsatz von Heimhelferinnen und Heimhelfern pro Quartal. Ziel ist es, eine möglichst hohe Tagespräsenz an Heimhelferinnen und Heimhelfern, die als Alltagsmanagerinnen und Alltagsmanager eingesetzt werden, in den jeweiligen Hausgemeinschaften zu erreichen. Die tägliche Präsenz einer Heimhelferin bzw. eines Heimhelfers als durchgängige Ansprechperson für Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirkt sich positiv auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aus.

- Personalmanagement

Die Kontinuität der im Haus tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und deren Präsenz in der Betreuung und Pflege leistet einen wichtigen Beitrag zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Ein eingespieltes Team an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie eine gut abgestimmte und harmonische Zusammenarbeit wirken sich positiv auf das Betriebs- und Arbeitsklima im Haus aus. Die Hausleiterin bildet in der Kennzahl „Fluktuationsrate“ den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ab, die im Betrachtungszeitraum von einem Jahr das Haus verlassen haben.

- Mitarbeiter/innen Führung

Mit der Kennzahl „Quote Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräche/Jahr“ erheben Hausleiterin und Pflegedienstleiterin den Anteil der geführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche pro Jahr. In diesen Gesprächen können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Verbesserungsvorschläge einbringen und mit der Führungskraft Vorhaben zur persönlichen Personalentwicklung besprechen. Regelmäßige Gespräche können zur Steigerung der Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen und haben damit auch Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Im Haus Noitzmühle gibt es neben den Aktivitäten in den Hausgemeinschaften zahlreiche Veranstaltungen wie z.B. Frühlingfest, Sommerfest (im Garten), Muttertag, Sing- und Tanzcafe, Grillfeste, an denen nur die Männer teilnehmen usw. So sind für die Bewohnerinnen und Bewohner Abwechslung und Unterhaltung geboten. Die Veranstaltungen sind öffentlich ausgehängt. und stets auch für Angehörige zugänglich. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter binden so Angehörige nachhaltig in das Gemeinschaftsleben im Haus ein. Um diese Anliegen nicht aus dem Auge zu verlieren, erfasst die Hausleiterin die Anzahl sämtlicher Veranstaltungen für Bewohnerinnen, Bewohner und Angehörige pro Jahr in einer Kennzahl. Mit etwa 30 Veranstaltungen im Jahr scheint ein gutes Mittelmaß zwischen willkommener Abwechslung und dem Bedürfnis nach Ruhe und Gemütlichkeit zu bestehen.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Zur formalen Unterstützung der Bemühungen um eine qualitätsvolle Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner hält die Hausleiterin über einen in der E-Qalin® Selbstbewertung erarbeiteten Katalog von Verbesserungsvorschlägen, die selbst gesteckten Qualitätsziele präsent gehalten. Zur Zielerreichung definieren die Führungskräfte Maßnahmen, die im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses umgesetzt werden sollen. Die Hausleiterin nimmt den Verbesserungskatalog quartalsweise zur Hand und entscheidet, welche Vorschläge als nächste bearbeitet werden müssen. Am Jahresende erfasst sie alle erfolgreich abgeschlossenen Verbesserungsmaßnahmen in einer Kennzahl.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Gerhard Spreitzer	
Dr. Martin Krexner	

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

Datum Freigabe des Berichts:	19.01.2019
-------------------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Haus Noitzmühle 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.