



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
ZUSAMMENFASSUNG**

**Caritas Pflgewohnhaus Wies
Caritas der Diözese Graz Seckau**

15.01.2019

Inhalt

1. Zertifizierungsergebnis	3
2. Allgemeine Informationen	3
3. Besondere Merkmale des Hauses	3
4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder	4
4.1. Qualitätsfelder	4
4.2. Ergebnisfelder	9
5. Praxisbeispiele	12

1. Zertifizierungsergebnis

Das Caritas Pflegewohnhaus Wies hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Die Marktgemeinde Wies gehört zum Bezirk Deutschlandsberg in der Steiermark und hat rund 4.500 Einwohnerinnen und Einwohner. Das Caritas Pflegewohnhaus Wies ist zentral gelegen und gut erreichbar, in unmittelbarer Nähe befindet sich eine Bahnstation. Mobile Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit auf kurzem Weg in die Kirche, ins Kaufhaus, zum Friseur, zur Ärztin bzw. zum Arzt oder in die Apotheke zu kommen.

Das Haus war ursprünglich ein Gasthaus und wird seit 20 Jahren als Pflegewohnhaus geführt. Die Wohnbereiche Neubau, Erdgeschoß, 1.Stock und 2. Stock bieten in 27 Einzelzimmern und fünf Doppelzimmern insgesamt 37 Bewohnerinnen und Bewohnern ein Zuhause. Ein Teil des Hauses ist auch heute noch als Gasthaus geführt. In der Gasthausküche kocht der Wirt und sein Team für die Bewohnerinnen und Bewohner des Pflegewohnhauses Wies täglich frisch. Die Zusammenarbeit gestaltet sich positiv. Der Küchenchef ist bereit, speziellen, kurzfristig geäußerten Essenswünschen nachzukommen. Die Qualität des Essens beschreiben alle befragten Bewohnerinnen und Bewohner als sehr gut.

Zum Pflegewohnhaus Wies gehört ein schöner Garten. Mehrere Sitzgelegenheiten geben den Bewohnerinnen und Bewohnern die Gelegenheit, in der warmen Jahreszeit im Freien sein zu können. Der Garten ist liebevoll gestaltet. Er bietet nicht nur Wohnraum für die Menschen des Hauses, auch Kleintiere wie Meerschweinchen und zwei Schildkröten haben ein behagliches Zuhause. Sie bereiten den Bewohnerinnen und Bewohnern Freude und bekommen daher oft Besuch von ihnen. Hochbeete laden zur Gartenarbeit ein, ein Naschgarten erfreut sich großer Beliebtheit.

Ein engagiertes Team von Freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommt regelmäßig in das Pflegewohnhaus Wies, um Zeit mit den Bewohnerinnen und Bewohnern zu verbringen. Das kann ein Spielenachmittag sein oder die Vorbereitungsarbeit für Feste im Haus. Aber nicht nur die Tätigkeit im Haus, sondern auch die Integration der Bewohnerinnen und Bewohner in das Ortsleben ist Bestandteil ihres Engagements. Dazu zählen beispielsweise, dass sie Bewohnerinnen und Bewohner zur der Teilnahme an kirchlichen Festen oder den beliebten Buschenschankausflügen begleiten.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Im Pflegewohnhaus Wies steht jeder Bewohnerin bzw. jedem Bewohner eine Lebensbegleiterin bzw. ein Lebensbegleiter zur Seite. Ihre bzw. seine Aufgabe ist es, die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner zu erkennen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dokumentieren und evaluieren diese laufend. Zu den Aufgaben der Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter gehört die Biografie-Arbeit. Eine Besonderheit ist der

Vorsorgedialog. Einfühlsam thematisieren die Lebensbegleiterinnen und -begleiter das Thema Leben und Sterben, dabei sind die Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige eingeladen Wünsche zu äußern. Dies ermöglicht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine umfassende und individuelle palliative Begleitung.

Das Arbeitsklima im Pflegewohnhaus Wies zeugt von einer hohen Qualität. Die Mitsprache bei Dienst- und Urlaubsplanung ist hoch. Im Gegenzug sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereit, Dienst für erkrankte Kolleginnen oder Kollegen zu übernehmen. Sie übernehmen freiwillig den sogenannten „V-Dienst“, das heißt, dass jederzeit ein Dienst ersetzt werden kann. Die Hausleiterin führt das Team umsichtig und fördernd. Die Hierarchie ist flach. Das gesamte Team tritt einheitlich auf, unabhängig von der Berufsausbildung und der damit verbundenen Qualifikation.

Eine Kompetenz des Hauses ist die Beratung von Seniorinnen, Senioren sowie Angehörigen in Betreuungs- und Pflegefragen. Ansprechpersonen im Haus sind die Verwaltungsmitarbeiterin und die Hausleiterin. Es werden Informationen über Dienstleistungen vermittelt, Anträge gestellt und ein möglicher Einzug in das Pflegewohnhaus vorbereitet.

Das Konzept der „Lebensräume Caritas“ ist in vielen Punkten erkenn- und spürbar. Die größtmögliche Gewährung der Individualität der Bewohnerinnen und Bewohner hat eine hohe Priorität. Zur Sicherstellung der Umsetzung des Konzeptes wurde eine Reihe von Arbeitsgruppen installiert. Dazu zählt u.a. die Arbeitsgruppe Biografie und Demenz. Im Pflegewohnhaus Wies ist außerdem ein Hospiz- und Palliative Care-Team implementiert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter absolvierten die für die Umsetzung des Konzeptes notwendigen Fort- und Weiterbildungen zu Themen Demenz und Hospiz. Das Pflegewohnhaus Wies hat das Gütesiegel für Hospiz vom Land Steiermark verliehen bekommen.

4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

4.1. Qualitätsfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biografie und Lebensstil

Gleich beim Einzug ist es die Aufgabe der Primary Nurse, erste wichtige biografische Daten aufzunehmen, damit der Start in den neuen Lebensabschnitt für die Bewohnerin bzw. den Bewohner gut gelingen kann. Die Lebensbegleiterin bzw. der Lebensbegleiter ist die Bezugsperson für die Bewohnerin bzw. den Bewohner. Ihre bzw. seine Aufgabe ist es, eine Beziehung aufzubauen, deren Grundlagen Vertrauen und Wertschätzung sind. Ziel ist es, soviel Normalität wie möglich für die Bewohnerinnen und Bewohner zu schaffen. Das gibt Sicherheit und Geborgenheit und erleichtert den Schritt in die neue Lebensform.

Die Lebensbegleiterin bzw. der Lebensbegleiter sammelt in der ersten Zeit nach dem Einzug biografische Informationen. Im Pflegewohnhaus Wies ist ein Arbeitsgruppe

Biografie implementiert. Ein Beispiel für den Erfolg dieser Arbeitsgruppe ist z.B. dass diese regelmäßig Themen vorgibt, die die Lebensbegleiterin bzw. der Lebensbegleiter mit den Bewohnerinnen und Bewohnern bespricht z.B. „Wie wurde früher der Fasching gefeiert?“ Somit sammeln die Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter wertvolle biografische Informationen, die sie in den einzelnen Biografien ergänzen. Eine engagierte Mitarbeiterin der Hauswirtschaft kocht gemeinsam mit den Bewohnerinnen und Bewohner traditionelle Gerichte.

- Kommunikation

Zwischenmenschliche Beziehungen sind ein wichtiger Faktor für das Wohlbefinden des Menschen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Pflegewohnhaus Wies sind sich ihrer Verantwortung dahingehend bewusst und fördern auf unterschiedliche Weise die Kommunikation mit und unter den Bewohnerinnen und Bewohnern. Die Betreuung steht im Fokus des Alltags im Pflegewohnhaus Wies, nicht die Pflege.

Einzelaktivitäten ermöglichen auch Bewohnerinnen und Bewohnern mit eingeschränkten Kommunikationsmöglichkeiten in Interaktion zu treten. Wünsche, Beschwerden und Anregungen können Bewohnerinnen und Bewohner der Hausleiterin beim Stammtisch mitteilen. Alle drei Jahre befragt eine Psychologin mittels standardisiertem Fragebogen Bewohnerinnen und Bewohner zu ihrer Zufriedenheit.

- Tagesstruktur und Heimleben

Im Betreuungskonzept „Lebensräume Caritas“ steht der selbstbestimmte Mensch mit seinen Bedürfnissen im Mittelpunkt. Ausgehend von Biografie und Lebensgewohnheiten findet die Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner statt. Wichtig ist in diesem Zusammenhang auch eine gute Einbindung der Angehörigen in den Alltag im Pflegewohnhaus Wies.

Ein umfangreiches Beschäftigungsangebot tagsüber, aber auch an manchen Abenden, bietet Abwechslung und Zerstreuung. Freiwillige unterstützen an Spielenachmittagen und bei Ausflügen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Teilnahme an kirchlichen Aktivitäten im Pflegewohnhaus Wies wie Gottesdiensten und Rosenkranzbeten ist rege. Das Personal organisiert diverse Veranstaltungen im Jahreskreis. Bewusst achtet die Hausleiterin darauf, dass Bewohnerinnen und Bewohner in das soziale Leben des Ortes eingebunden sind.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Planung und Steuerung des Pflegeprozesses liegen in den Händen der Primary Nurse. Jeder Heimeinzug und die damit verbundenen Planungsarbeiten für den Betreuungs- und Pflegeprozess ist gut organisiert. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich an den Inhalten des Pflegekonzeptes der Eden Alternative, die mittlerweile in die „Lebens-räume Caritas“ übergegangen sind. Die Erhaltung der Selbstbestimmung, der Individualität und das Beibehalten von Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner haben einen hohen Stellenwert. Die Zusammenarbeit der Primary Nurse mit der Lebensbegleiterin bzw. dem Lebensbegleiter garantiert die Qualität des Betreuungs- und Pflegeprozesses.

Die Erhebung von Risiken und die sich daraus ergebenden Planungen und Evaluierungen finden routinemäßig statt. In angemessenen Abständen evaluiert die Primary Nurse die Pflegeplanung. Pflegevisiten gehören ebenso zum Evaluierungsprozess. Die Betreuungs-

planung ist in den Pflegeprozess integriert. Jede Lebensbegleiterin bzw. jeder Lebensbegleiter dokumentiert laufend alle durchgeführten Aktivitäten. In den Teambesprechungen stellen sie die Biografie der Bewohnerinnen und Bewohner vor, damit alle Kolleginnen und Kollegen den gleichen Wissensstand haben und entsprechend auf die Wünsche und Bedürfnisse eingehen können.

- Sterbebegleitung und Abschied

Leben und Sterben sind voneinander untrennbar. Diese Aussage trifft zur Gänze auf die Einstellung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflegewohnhauses Wies zu. So sehr das Leben einer ständigen Förderung unterliegt, so sehr achten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darauf, das Thema Sterben zu einer geeigneten Zeit nach dem Heimeinzug anzusprechen. Im sogenannten Vorsorgedialog führen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hospizteams mit der Bewohnerin bzw. dem Bewohner und deren Angehörigen ein Gespräch, in welchem die Vorstellungen, Wünsche und Bedürfnisse in Bezug auf das Sterben thematisiert und später dokumentiert werden.

Das Team der Hospiz- und Palliative Care ist engagiert und kümmert sich kontinuierlich um Verbesserungen. Ein Hospizbuch zur Erinnerung liegt auf. Die Verabschiedung entspricht den Wünschen der Bewohnerin bzw. des Bewohners sowie deren Angehörigen.

Pflegerische Themen wie Schmerzerfassung und -bekämpfung haben einen hohen Stellenwert. Bewohnerinnen und Bewohner mit einer Opioid- oder Morphintherapie sind unter ständiger Kontrolle. Die interdisziplinäre Zusammenarbeit mit Ärztinnen, Ärzten und dem externen Hospiz- und Palliativteam sind gut. Das Pflegewohnhaus Wies hat das Gütesiegel Hospiz vom Land Steiermark erhalten.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Die Hausleiterin legt großen Wert darauf, so viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wie möglich an Projekten und Überlegungen zu Weiterentwicklungen zu beteiligen. Die Implementierungen der Arbeitsgruppen Biografie, Demenz, Hospiz- und Palliative Care zeigen das Engagement der Teams.

Die Hausleiterin pflegt die Politik der offenen Tür. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind jederzeit eingeladen, gewünschte Themen und Anliegen vorzubringen bzw. Vorschläge zur Verbesserung der Arbeitsabläufe zu machen. Der Betreuungs- und Pflegebereich zeichnet sich durch ein gutes Miteinander und eine flache Hierarchie aus, wobei die Führungsverantwortung eindeutig festgelegt ist. Die Mitsprache der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Dienstplangestaltung sowie der Urlaubsplanung ist hoch.

- Zusammenarbeit

Für alle Berufsgruppen existieren Stellenbeschreibungen. Sie geben den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine klare Vorstellung ihrer Aufgabenbereiche und Kompetenzen. Die offene Gesprächskultur im Pflegewohnhaus Wies erleichtert die Kommunikation und Zusammenarbeit. Kollegialer Umgang über alle Berufsgruppen hinweg prägt den Arbeitsalltag. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lösen Konflikte meist untereinander, die Hausleiterin bietet Unterstützung, wenn nötig.

Supervisionen ermöglichen es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Probleme zu besprechen und gemeinsam Maßnahmen zur Verbesserung zu erarbeiten.

Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche, Teambesprechungen und die alle drei Jahre stattfindende umfangreiche Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bieten weitere Plattformen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern.

- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Der Hausleiterin gelingt es gut, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihrer Talente und Fähigkeiten zu fördern und somit die Betreuungs- und Pflegequalität hochzuhalten. Ein Hinweis hierfür ist auch die äußerst geringe Fluktuation.

Projekte wie „die Schatzkammer (m)eines Lebens“- für jede Bewohnerin bzw. jeden Bewohner liebevoll gestaltete Mappen mit Bildern und Informationen zu ihrem bzw. seinem Leben -, zeigen das Engagement und die Freude an der Arbeit. Auffallend sind die vielen Spezialisierungen wie zum Beispiel Hygiene, Demenz, Aromapflege oder die Hospiz-ausbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Team der freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützt die Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner.

Die Hausleiterin fixiert die Termine für die Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche und evaluiert die Durchführung. Alle drei Jahre sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeladen, an einer Zufriedenheitsbefragung teilzunehmen. Die Einführung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Praktikantinnen und Praktikanten ist gut organisiert. Die neue Kollegin bzw. der neue Kollege hat 14 Tage Zeit, sich in Begleitung einer erfahrenen Mitarbeiterin bzw. eines erfahrenen Mitarbeiters einzuarbeiten.

- Arbeitsplatzgestaltung

Hausleiterin, Sicherheitsfachkraft, Arbeitsmedizinerin und Hygienebeauftragte nehmen ihre Verantwortung wahr und sorgen im gesetzlichen Rahmen für eine sichere und gesundheitsförderliche Arbeitsplatzgestaltung.

Zur körperlichen Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kauft die Hausleiterin Hebelifte bzw. Aufstehhilfen. Das gesamte Pflegepersonal ist geschult in Kinaesthetics und kann so entlastet arbeiten. Alle notwendigen Schulungen zur Arbeitssicherheit wie Brandschutzschulungen, Umgang mit Medizinprodukten und Gefahrenstoffen sind durchgeführt. Hygienepläne sind vorhanden und Hygieneschulungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind fixer Bestandteil der Vorsorge.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Ausgehend vom Qualitätsmanagementkonzept EFQM, finden im Pflegewohnhaus Wies im Rahmen des Selbstbewertungsprozesses nach QaP.C jährlich zwei bis drei Workshops statt. Das von der Caritas Zentrale vorgegebene Jahresthema bearbeiten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflegewohnhauses Wies. Das Ergebnis findet sich als Verbesserungsmaßnahmen in einer Zusammenfassung.

Die alle drei Jahre durchgeführten Befragungen von Bewohnerinnen und Bewohnern, deren Angehörigen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dienen dazu, die Zufriedenheit mit der Betreuungs- und Arbeitsqualität sowie dem Wohn- und Arbeitsumfeld zu erheben.

Aus den Befragungsergebnissen leiten die Verantwortlichen weitere Verbesserungsmaßnahmen ab. Die Verbesserungsmaßnahmen, die das Personal in Arbeitsgruppen und Teambesprechungen erarbeitet, sind in Protokollen dokumentiert.

- Organisation

Die Grundlage für die Werterhaltung und die Ablauforganisation im Pflegewohnhaus Wies bildet das Leitbild „Lebensräume Caritas“. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen den Inhalt und handeln entsprechend. Auch Praktikantinnen und Praktikanten erhalten das Leitbild zu Praktikumsbeginn. Die Stellenbeschreibungen für alle Berufsgruppen definieren Arbeitsfelder und Kompetenzen. Ein eigenes E-Mail-Postfach für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichert den Informationsfluss. Das Personal kann sich durch die offene Gesprächskultur und die alle drei Jahre durchgeführten Befragungen an Veränderungs- und Verbesserungsprozessen beteiligen.

- Personalmanagement

Die Bereichsleiterin Betreuung und Pflege der Caritas der Diözese Graz Seckau und die Hausleiterin setzen sich aktiv mit einem professionellen Personalmanagement auseinander. Im Pflegewohnhaus Wies gelingt es der Hausleiterin ausreichend und vor allem engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anzuwerben und eine Bindung zum Haus herzustellen. Eine kaum merkbare Fluktuation bestätigt das. Faktoren wie laufende Fort- und Weiterbildungen, erwünschte Mitsprache, Umsetzung von neuen Projekten, zufriedene Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige sorgen für die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und sind somit ein weiterer Baustein für ein gelungenes Personalmanagement.

Monatlich erhebt die Hausleiterin die Personalbedarfsplanung. Aufgrund von Pflegebedarfserhebungen stellt sie laufend neue Pflegegeldanträge, damit ausreichend Betreuungs- und Pflegepersonal im Einsatz ist.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Angehörige sind ein wichtiger Faktor im Alltag des Pflegewohnhauses Wies. Die Hausleiterin und das gesamte Personal binden diese bewusst ein. Schon beim Erstgespräch erhalten Angehörige wichtige Informationen über die Abläufe im Haus. Beim jährlichen Angehörigenabend haben sie die Möglichkeit, Interessantes zu erfahren und ihre Meinung kundzutun. Wer lieber anonym seine Wünsche und Beschwerden deponieren möchte, kann die dafür installierten Briefkästen nutzen.

Die Bewohnerinnen und Bewohner profitieren vom Engagement der Freiwilligen, die ihre Zeit bei Spielenachmittagen, Besuchsdiensten und Ausflügen zur Verfügung stellen. Viele sind schon jahrelang als Freiwillige im Pflegewohnhaus Wies aktiv. Als Dank gibt es Einladungen zum Freiwilligen Frühstück mehrmals pro Jahr und zum jährlich stattfindenden Freiwilligenausflug mit anschließendem gemeinsamem Essen.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Im Pflegewohnhaus Wies finden alle drei Jahre Befragungen von Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern statt. Zusätzlich können alle Beteiligten auf unterschiedliche Weise Wünsche, Beschwerden und Anregungen deponieren, Beispiele dafür sind Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräche, Teambesprechungen, diverse Arbeitskreise und Angehörigenabende. In Besprechungsprotokollen sind die Rückmeldungen festgehalten und sofern möglich, entsprechende Verbesserungsmaßnahmen formuliert. Die Führungskräfte prüfen regelmäßig die Umsetzung der Maßnahmen.

Die offene Gesprächskultur erleichtert es Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Angehörigen, ihre Anliegen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mitzuteilen, wenn möglich setzen diese die Wünsche unmittelbar um. Die Hausleiterin ermutigt auch die Freiwilligen, ihre Beobachtungen und Anregungen offen zu kommunizieren.

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Das Ziel, mit einem ausgewogenen Aus-, Fort- und Weiterbildungsprogramm die Erfüllung der Anforderungen einer professionellen Betreuung und Pflege garantieren zu können, ist im Pflegewohnhaus Wies im großen Ausmaß erreicht. Die kontinuierliche Entwicklung im Haus führt jedoch auch immer wieder zu Weiterbildungsbedarf bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die angestrebten hohen Durchschulungsraten für die strategischen Themen wie Demenz, Kinaesthetics, Basale Stimulation sowie Hospiz- und Palliativpflege sind zu einem hohen Prozentsatz erreicht. Spezialisierungen wie Aromapflege, Hygiene, Seelsorge im Altenheim, validierende Pflege bei Demenz u.a. stärken zusätzlich das Team im Pflegewohnhaus Wies. Die Führungskräfte evaluieren die Fort- und Weiterbildungen, der Wissenstransfer im Haus ist ihnen ein Anliegen.

4.2. Ergebnissfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Das Bestreben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, den Bewohnerinnen und Bewohnern Autonomie in Form von Mitsprache, selbstbestimmten Entscheidungen, Wünsche äußern und das Recht auf Privatsphäre zu gewähren, ist nachvollziehbar verankert. Grundlage für die Beobachtung der genannten Kriterien ist die alle drei Jahre stattfindende trägerweite Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Hausleiterin erfasst in einer Kennzahl „Bewohner/innenorientierung“ die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit den Möglichkeiten der Mitsprache, des selbstbestimmten Lebens und der Wahrung der Privatsphäre.

Maßnahmen wie der Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner von einer Lebensbegleiterin bzw. einem Lebensbegleiter oder der Implementierung der Arbeitsgruppen Demenz und Biografie wirken sich positiv auf die Zufriedenheit und damit die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aus.

- Tagesstruktur und Heimleben

Alle drei Jahre führt der Träger eine trägerweite Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner durch. Eine klinische Psychologin befragt dabei die Bewohnerinnen und Bewohner anhand eines standardisierten Fragebogens. Bewohnerinnen und Bewohner können im Rahmen dieser Befragung ihre Zufriedenheit mit dem Veranstaltungsprogramm, dem Kontakt zu Mitbewohnerinnen und -bewohnern sowie dem Angebot an Seelsorge und Gottesdienst Ausdruck verleihen. Das Ergebnis wird in der Kennzahl „Zufriedenheit mit den Veranstaltungen und Kontaktmöglichkeiten“ dargestellt.

Da diese drei Bereiche, neben den Angehörigenbesuchen einen großen Teil des Soziallebens der Bewohnerinnen und Bewohner darstellen, ist eine hohe Zufriedenheit von großer Relevanz für die Lebens- und Betreuungsqualität.

- Sterbebegleitung und Abschied

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist es ein großes Anliegen, den Bewohnerinnen und Bewohnern die Möglichkeit zu schaffen, im vertrauten Umfeld versterben zu können. Zur Steuerung dieser Zielsetzung erhebt die Hausleiterin die Kennzahl „Prozentsatz der Bewohner/innen die im Haus verstorben sind“ und reflektiert sie mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Betreuung und Pflege.

Das gesamte Pflorgeteam hat die Grundausbildung zur Hospizbegleitung absolviert. Weiteres ist eine Mitarbeiterin in Hospiz- und Palliativpflege ausgebildet. Im Pflegewohnhaus Wies gibt es ein Hospiz- und Palliativteam. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter befragen die Bewohnerinnen und Bewohner im Rahmen des Vorsorgedialoges. Somit sind ihre Wünsche zur Lebens- und Sterbebegleitung allen Beteiligten bekannt und dokumentiert. Die interdisziplinäre Zusammenarbeit mit externen Hospiz- und Palliativteams sowie mit Ärztinnen, Ärzten und Seelsorgern funktioniert gut.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation und Information

Im Pflegewohnhaus Wies ist eine umfangreiche und zeitgerechte Kommunikation und Information für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Betreuung und Pflege die Basis für eine optimale Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner. Gut informierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind engagiert und motiviert, die Bindung zum Haus steigt dadurch. Im Rahmen einer alle drei Jahre durchgeführten Befragung wird die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu den Fragen: ist der Informationsfluss und Informationsaustausch ausreichend, erlebe ich eine offene, ehrliche und wechselseitige Kommunikation, kenne ich die Ziele und Neuerungen meines Arbeitsbereiches Betreuung und Pflege, erhoben. Das Ergebnis ist in der Kennzahl „Zufriedenheit mit der Kommunikation und Information im Haus“ dokumentiert.

- Zusammenarbeit

Motivierte und gut aufeinander eingespielte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten effizienter, haben den Fokus auf der professionellen Betreuung von Bewohnerinnen und Bewohnern und sind nicht damit beschäftigt, Zuständigkeiten zu klären. Somit wirkt sich eine gute Zusammenarbeit direkt auf die Betreuungs- und somit auf die Lebensqualität von Bewohnerinnen und Bewohnern aus.

In der alle drei Jahre durchgeführten Befragung erhalten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, folgende Bereiche der Zusammenarbeit zu beurteilen: das Arbeitsklima, die Zusammenarbeit unabhängig vom Alter, vom Geschlecht und von der Herkunft sowie möglicher Beeinträchtigungen, die Motivation der Kolleginnen und Kollegen, die gerechte Verteilung der Arbeit, ob viel getan wird, die offene Kommunikation zu fördern, wie rasch Konflikte gelöst werden und wie gut die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen erfolgt. Das Ergebnis ist in der Kennzahl „Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit“ dokumentiert.

Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen

Eine gute Auslastung sichert den wirtschaftlichen Fortbestand, bedarfsgerechte Personalressourcen und somit langfristig die Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohnern. Die Kennzahl vergebene Betreuungsplätze in Relation zur Gesamtzahl der Betreuungsplätze gibt Auskunft über die Auslastung und fordert die Verantwortlichen auf, dringend benötigten Plätze rasch zur Verfügung zu stellen.

Bei sinkender Auslastung verstärkt die Hausleiterin die Öffentlichkeitsarbeit und passt die Personalplanung an, zusätzlich steigert das Kompetenzzentrum für Betreuung und Pflege als Servicestelle für pflegende Angehörige den Bekanntheitsgrad.

- Personalmanagement

Bewohnerinnen und Bewohner profitieren von einem kontinuierlich anwesenden Team. Ein Beispiel dafür ist das Prinzip der Bezugspflege in Form der Lebensbegleiterinnen und Lebensbegleiter. Angeeignetes Wissen bleibt im Haus und hebt die Pflege- und Betreuungsqualität. In der Kennzahl Fluktuation erfasst die Hausleiterin den Prozentsatz jener Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter pro Jahr, die das Pflegewohnhaus Wies verlassen. In den Jahren 2016 und 2017 betrug die Prozentzahl 0%. Das heißt, keine Mitarbeiterin bzw. kein Mitarbeiter verließ das Haus, niemand ging in Pension, ebenso gab es keine Karenzierungen. Die Qualität der Führungsarbeit, das gute Miteinander der Berufsgruppen und die hohe Arbeitszufriedenheit sind entscheidende Faktoren für die kaum auftretende Fluktuation.

- Mitarbeiter/innenführung

Das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch hat als Instrument der Personalentwicklung Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und gibt den Gesprächspartnerinnen- und partnern die Möglichkeit, Zielvereinbarungen und Entwicklungsperspektiven zu setzen. Die solcherart motivierten und engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreuen und versorgen Bewohnerinnen und Bewohner professionell und umsichtig.

Im Pflegewohnhaus Wies ist vorgesehen, dass die Hausleiterin mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern alle zwei Jahre ein Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch führt. Um dies sicherzustellen, evaluiert die Hausleiterin mit der Kennzahl „Anteil der geführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche“ die Durchführung der Gespräche.

Fokus UMFELD

- Partner/innen und Behörden

Die Arbeit von freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern leistet einen wichtigen Beitrag zum Sozialleben im Pflegewohnhaus Wies. Die Freiwilligen widmen sich zusätzlich zu den hauptberuflich tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Bewohnerinnen. Sie übernehmen Besuchsdienste, begleiten bei Ausflügen oder sorgen für Abwechslung bei regelmäßig stattfindenden Spielenachmittagen. In einer Kennzahl erfasst die Hausleiterin die Stunden, die Freiwillige pro Jahr und Betreuungsplatz im Pflegewohnhaus Wies leisten.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildungen

Die Bereichsleiterin Betreuung und Pflege der Caritas sowie die Hausleiterin sorgen für ein gut auf die Schwerpunktthemen abgestimmtes Aus-, Fort- und Weiterbildungsprogramm. Schwerpunktthemen sind die Weiterbildungen für Hospizbegleitung, Demenz, Biografie, Kinaesthetics und Basale Stimulation. Eine Kennzahl dokumentiert die Durchschulungsrate in den Schwerpunktthemen. Ziel ist es einen Anteil von 85-90% aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diesen Themen zu schulen.

5. Praxisbeispiele

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

Lebensbegleiterin / Lebensbegleiter: Jede Bewohnerin bzw. jeder Bewohner erhält beim Einzug eine Lebensbegleiterin bzw. einen Lebensbegleiter, die bzw. der für Einzelaktivierung in Form von Betreuungseinheiten zuständig ist. Theoretisch können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Berufsgruppen im Pflegewohnhaus Wies Lebensbegleiterin bzw. Lebensbegleiter einer Bewohnerin bzw. eines Bewohners sein. Die Aktivitäten sind in der Pflegedokumentation erfasst und die Leiterin der Demenzgruppe sowie die Leiterin der Biografiegruppe kontrollieren die Durchführung.

Unterschrift der Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur
Mag. ^a Susanne Bermoser	
Sabine Monika Wimmer MSc	

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

Datum Freigabe des Berichts:	14.03.2019
-------------------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Caritas Pflgewohnhaus Wies 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.