



NATIONALES
QUALITÄTSZERTIFIKAT
FÜR ALTEN- UND PFLEGEHEIME IN ÖSTERREICH

ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Haus St. Vinzenz in Pinkafeld
Barmherzige Schwestern vom Heiligen Vinzenz von
Paul BetriebsGmbH

22.01.2019

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	9
5. Praxisbeispiele	12

1. Zertifizierungsergebnis

Das Haus St. Vinzenz hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Rund 300 Meter vom Stadtkern Pinkafeld entfernt steht das Haus St. Vinzenz. An einem Südhang gelegen, eröffnet sich für die Bewohnerinnen und Bewohner ein schöner Panoramablick über die Stadt Pinkafeld. Hinter dem Haus am Hang liegt der Garten, in dem sichere Wege und Sitzplätze für die Bewohnerinnen und Bewohner eingerichtet sind. Der Garten ist aus mehreren Etagen des Hauses über direkte Wege erreichbar und bietet auch Menschen mit einer Diagnose Demenz Möglichkeiten, sich ohne Begleitung im Freien zu bewegen. An das Pflegeheim schließen 30 Wohnungen für „Betreutes Wohnen“ und die Räume der Kinderkrippe an.

Das Haus besteht aus drei Ebenen, die in die sieben Wohnbereiche Josef, Maria, Anna, Elisabeth, Luise, Katharina und Vinzenz unterteilt sind. Im Haus wohnen 120 Bewohnerinnen und Bewohner in 72 Einzelzimmern und 24 Doppelzimmern. Das alte Klostergebäude, in dem sich die Hauskapelle befindet, wird für Garderobe, Funktions- und Sitzungszimmer verwendet und ist mit einem Verbindungsgang an den Neubau, der 2008 eröffnet wurde, angebunden.

Im Eingangsbereich lädt ein geschmackvoll eingerichtetes Kaffeehaus, das von Montag bis Sonntag geöffnet ist, Bewohnerinnen, Bewohner, Angehörige sowie Besucherinnen und Besucher ein zusammen zu sitzen und zu plaudern. Die Büros der Verwaltung befinden sich neben dem Eingangsbereich und sind für Besucherinnen und Besucher leicht erreichbar.

Das Zentrum in den Wohnbereichen bilden die Tagräume mit den Küchen und ihren Ess- und Sitzbereiche. Hier kommen die meisten Bewohnerinnen und Bewohner zu den Mahlzeiten zusammen und nehmen an Aktivitäten wie z. B. Singen, Kochen, Bewegungs- und Gedächtnisübungen teil. In den Gängen befinden sich immer wieder Nischen und Sitzgelegenheiten, wo sich Bewohnerinnen und Bewohner bei ihren Spaziergängen setzen oder zurückziehen können. Die Wohnbereiche haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterschiedlich gestaltet. Überall spürt und sieht man die Wurzeln des Hauses, das von der Kongregation der Barmherzigen Schwestern aufgebaut wurde, wie die Bilder von Heiligen im Haus, die Erinnerungsecken an Verstorbene, das wöchentliche Rosenkranzgebet, das Tischgebet beim gemeinsamen Mittagessen und die regelmäßigen Kommunionfeiern im Haus.

Die Bewohnerinnen und Bewohner haben in ihren Zimmern neben ausreichend Stauraum einen Kasten, den sie versperren können. Die Zimmer sind individuell gestaltbar. In den Doppelzimmern gibt es die Möglichkeit Paravents aufzustellen. Alle Räume, in denen sich Bewohnerinnen und Bewohner aufhalten, haben große Fenster, die ein Hinausschauen für Menschen, die einen Rollstuhl nutzen, sowie im Sitzen als auch im Liegen ermöglichen.

Jeder Wohnbereich hat ein großes Badezimmer, in dem viele der Bewohnerinnen und Bewohner ihren von früher gewohnten Badetag zelebrieren.

Im Wohnbereich Luise hat das Haus einen Schwerpunkt zur Betreuung und Pflege von Menschen mit der Diagnose Demenz und mit herausforderndem Verhalten gesetzt. Die Pflege und Betreuung ist in diesem Bereich am psychobiografischen Pflegemodell nach Erwin Böhm ausgerichtet.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Tagesbetreuung kommen zweimal pro Woche in jeden Wohnbereich und bieten Aktivitäten für Bewohnerinnen und Bewohner an. In der Tagesbetreuung selbst können 12 Tagesgäste von extern ihren Tag verbringen. Neben der Tagesbetreuung ist eine Montessorischule im Haus eingemietet.

Träger des Haus St. Vinzenz in Pinkafeld ist die Barmherzige Schwestern vom Heiligen Vinzenz von Paul BetriebsGmbH. Entscheidungen zu den Agenden des Hauses trifft der Geschäftsführer bzw. Hausleiter weitgehend selbständig.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses St. Vinzenz wollen den Bewohnerinnen und Bewohnern eine Atmosphäre der Sicherheit und Geborgenheit bieten. Hausleiter und Pflegedienstleiterin haben sich für das Pflegemodell nach Monika Krohwinkel entschieden und vor zweiacht Jahren das psychobiografische Pflegemodell nach Erwin Böhm eingeführt, um die wertschätzende und respektvolle Haltung gegenüber den Lebensgeschichten und den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner weiter zu verstärken. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schaffen im Rahmen ihrer Möglichkeiten Anknüpfungspunkte anhand der Biografien und gestalten entsprechend dem Tagesablauf, das Miteinander im Wohnbereich, die Einrichtung der Zimmer und die Kommunikation mit Bewohnerinnen und Bewohnern. Das Haus ist ein Mix aus moderner, zweckmäßiger Architektur, Mobiliar von Früher, alten Bildern und Erinnerungsstücken aus der Klosterzeit und jahreszeitlicher bzw. bewohnerinnen- und bewohnerorientierter Dekoration, die teilweise im gemeinsamen Tun der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Bewohnerinnen und Bewohnern entsteht.

Der Hausleiter und die Pflegedienstleiterin leben eine offene, wertschätzende Kultur des Miteinanders. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfahren eine „familiäre“ Arbeitsumgebung, in die sie sich gut einbringen können und sich dem Haus sehr verbunden fühlen. Ehrenamtliche sowie ehemalige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbringen viele Stunden im Haus und gestalten gemeinsam mit den Bewohnerinnen und Bewohnern Feste, Veranstaltungen und Ausflüge. Sie machen auch den jährlichen Urlaub der Bewohnerinnen und Bewohner in Salzburg im Haus Herz Jesu möglich. Dieser Urlaub stellt für die Bewohnerinnen und Bewohner ein großes Highlight dar.

Das Haus St. Vinzenz beherbergt einen kleinen Konvent, in dem derzeit zwei Barmherzige Schwestern wohnen. Mit der Anwesenheit der geistlichen Schwestern und den „vinzentinischen“ Nachmittagen, zu denen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeladen sind, halten der Hausleiter und die Pflegedienstleiterin das Leitbild und den Geist des Heiligen Vinzenz von Paul in der täglichen Arbeit präsent.

Der Hausleiter und die Pflegedienstleiterin haben gemeinsam mit den Bereichsleitungen in den letzten Jahren viele Projekte umgesetzt, die direkt und indirekt eine Auswirkung auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner haben wie die Selbstbewertungsprozesse nach E-Qalin®, die Einführung des psychobiografischen Pflegemodells nach Erwin Böhm, die EDV Dokumentation und die qualitätssichernden Maßnahmen in der Dienstplangestaltung, das Konzept Heimeinzug und das Konzept Betreuung und Angehörigenarbeit.

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

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus St. Vinzenz stellen die Geschichte und der bisher von den Bewohnerinnen und Bewohnern gewohnte Lebensstil eine wesentliche Ressource für die Gestaltung des Miteinanders im Haus dar. Grundlage für das gemeinsame Verständnis ist das psychobiografische Pflegemodell nach Erwin Böhm, das der Hausleiter und die Pflegedienstleiterin eingeführt haben und das besonders im Bereich der Betreuung und Pflege von Menschen mit einer Diagnose Demenz und herausforderndem Verhalten zum Einsatz kommt. Die Bewohnerinnen und Bewohner kommen zu einem überwiegenden Teil aus dem Ort bzw. der Umgebung, sodass die im Haus geübten Rituale und Aktivitäten des täglichen Lebens, die Art der Speisen, die Festgestaltung und die gemeinsame Sprache ein Ankommen im Haus fördern.

- Autonomie

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus St. Vinzenz respektieren die Selbstbestimmtheit und die Privatsphäre der ihnen anvertrauten Bewohnerinnen und Bewohner. Das spiegelt sich im täglichen Miteinander u.a. bei der Einnahme von Mahlzeiten, Zeit für Körperpflege, beim Aufstehen, bei der Teilnahme an Aktivitäten, bei der Entscheidung, allein oder in der Gruppe seine Zeit zu verbringen, wider. Unbegrenzte Besuchszeiten sowie Möglichkeiten, das Haus für Tage oder Wochenenden zu verlassen, fördern den Kontakt zu Angehörigen sowie Freundinnen und Freunden und damit die Teilhabe am sozialen Leben. Bei Selbst- und/ oder Fremdgefährdung treffen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach einem Beobachtungszeitraum in Absprache mit den Bewohnerinnen und Bewohnern bzw. mit den Ärztinnen und Ärzten Maßnahmen, um die Sicherheit der Bewohnerinnen und Bewohner zu gewährleisten.

- Tagesstruktur und Heimleben

Die Betreuungsangebote bzw. Aktivitäten finden im Wohnbereich statt, damit Bewohnerinnen und Bewohner nicht nur aktiv, sondern auch beobachtend teilhaben können. Die Seniorenbetreuerinnen aus der Tagesbetreuung und Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter aus dem Wohnbereich erstellen alle zwei Monate die Wochenpläne

(Bewegung, Singen, Gespräche, Gedächtnistraining, Kochen, Werken) bzw. planen die Veranstaltungen der nächsten Zeit. Einmal im Quartal kochen Küchenmitarbeiterinnen direkt in jedem Wohnbereich Gerichte auf Wunsch der Bewohnerinnen und Bewohner. Feste im Jahreskreis, Veranstaltungen und Ausflüge bieten eine willkommene Abwechslung für die Bewohnerinnen und Bewohner. Dabei unterstützen eine große Gruppe von Ehrenamtlichen und regelmäßig Schülerinnen und Schüler.

- Pflege und Betreuungsprozess

Im Haus St. Vinzenz orientieren sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Planung der Pflege und Betreuung der ihnen anvertrauten Bewohnerinnen und Bewohner am psychobiografischen Pflegemodell nach Erwin Böhm und am Pflegemodell Monika Krohwinkel. Besonderes Augenmerk legen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Pflege und Betreuung auf die Biografie der Bewohnerinnen und Bewohner und versuchen, im Haus eine Lebensumgebung anzubieten, die dem früheren Lebensalltag der Bewohnerinnen und Bewohner nahekommt. Die Berücksichtigung der Biografie im Pflege- und Betreuungsprozess geben den Bewohnerinnen und Bewohnern Orientierung und schaffen Geborgenheit. Die Pflegedienstleiterin bzw. die Wohnbereichsleitungen evaluieren den Pflegeprozess situativ und regelmäßig alle zwei Monate und leiten, wenn notwendig, Verbesserungsmaßnahmen ab.

- Medizinische und therapeutische Betreuung

Im Haus St. Vinzenz ist täglich mindestens einmal ein Arzt vor Ort, damit gibt es ein hohes Maß an Sicherheit für Bewohnerinnen, Bewohner, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In der Palliative Care und im Notfallmanagement unterstützen Ärztinnen und Ärzte die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Für Besuche von Fachärztinnen und -ärzten der Neurologie, Orthopädie, Augen organisieren die Wohnbereichsleitungen Termine, zu denen meist Angehörige, im Bedarfsfall auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Bewohnerinnen und Bewohner begleiten. Überweisungen bzw. Einweisungen in das Krankenhaus versucht das Personal möglichst zu vermeiden, da die Erfahrung zeigt, dass dieser Ortswechsel von den Bewohnerinnen und Bewohner sehr belastend erlebt wird.

- Sterbebegleitung und Abschied

Die Begleitung schwerkranker bzw. sterbender Menschen ist eine herausfordernde Aufgabe. Das Haus St. Vinzenz hat an einem Projekt zu Hospiz und Palliative Care in Pflegeheimen teilgenommen und so neben dem Leitbild eine weitere Basis für die Entwicklung der Hospizkultur im Hause gelegt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben in Workshops gelernt, Bewohnerinnen, Bewohner und Angehörige mit Einfühlungsvermögen und Empathie zu begleiten, wobei die Wahrung der Intimsphäre und das größtmögliche Freisein von Schmerzen die obersten Ziele sind. Um medizinisch unnötige Krankenhauseinweisungen zu vermeiden und den Wünschen und Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner entsprechend zu handeln, sind Therapieverläufe sowie Behandlungspläne mit Ärztinnen, Ärzten, Angehörigen und Pflegepersonal abgesprochen. Besonderen Wert legen alle Beteiligten auf die Abschiedskultur im Haus, die besonders die Angehörigen mit einbezieht.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation und Information

Das Haus ist in kleinen überschaubaren Teams, geleitet von Wohnbereichsleitungen, organisiert, damit ist die Information und Kommunikation auf kurzem und direktem Weg möglich. Die tägliche Informationsweitergabe zur Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner erfolgt bei den Dienstübergaben in der Früh und am Abend sowie über die EDV gestützte Pflege- und Betreuungsdokumentation. Die Wohnbereichsleitungen sind in den Wohnbereichen als Ansprechpersonen präsent und können damit bei Bedarf rasch Maßnahmen setzen. Regelmäßige Teambesprechungen, Leitungsgruppen und ein Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Login auf der Homepage sichern die Weitergabe von Informationen im Haus.

- Zusammenarbeit

Die Führungskräfte leben eine Kultur der Begleitung und Unterstützung im Haus - „Führen durch Vorbild und Vertrauen“ - und legen großen Wert auf ein gutes Miteinander. Hausleiter und Pflegedienstleiterin haben im letzten Jahr resultierend aus der E-Qalin® Selbstbewertung einige Veränderungsimpulse in der Zusammenarbeit der verschiedenen Bereiche im Haus gesetzt. Ehemalige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Ehrenamtliche kommen ins Haus und helfen bei Festen, Veranstaltungen oder gehen mit den bzw. für die Bewohnerinnen und Bewohnern in die Stadt einkaufen. Durch die enge Kooperation mit den Gesundheits- und Krankenpflegeschulen der Umgebung kommen viele Schülerinnen und Schüler ins Haus. Den aus dem täglichen gemeinsamen Tun resultierenden Wissenstransfer erleben die Führungskräfte im Haus als eine große Bereicherung.

- Arbeitszeit

Der Hausleiter und die Pflegedienstleiterin haben sich für die Koordination der Arbeitszeiten mit einer hohen Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entschieden. Die Leitlinien zur Dienstplanung geben den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Rahmenbedingungen vor, innerhalb derer sie ihre Dienste eintragen. Wohnbereichsleitungen und Pflegedienstleiterin überprüfen den von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erstellten Plan, geben Rückmeldungen zu Korrekturbedarf und anschließend den Plan endgültig frei. Fallen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter aus, unterstützen einander die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Wohnbereiche auf der gleichen Ebene im Haus. Pooledienste setzt die Pflegedienstleiterin im Haus nicht ein. Die Führungskräfte im Haus sind bemüht, Dienstzeiten anzubieten, die eine Vereinbarkeit von Familie und Beruf ermöglichen.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Hausleiter und Pflegedienstleiterin bekennen sich zu einer umfassenden Qualitätspolitik, um den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Sicherheit in ihrer täglichen Arbeit zu geben und den Bewohnerinnen und Bewohnern ein Wohnumfeld zu schaffen, in welchem die Lebensqualität stetig weiterentwickelt wird. Seit 2013 ist das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® im Haus eingeführt und eine eigene Stabstelle für Qualitätsmanagement eingerichtet. Im Zuge der Selbstbewertung wurden eine Vielzahl von Prozessen, Leitlinien, Richtlinien und Unterweisungen erstellt, die die Qualitätsbeauftragte in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess aufgenommen hat und nun laufend evaluiert. Der

Hausleiter ist sich über den Mehrwert eines gut eingeführten Qualitätsmanagements bewusst. „Altbewährtes“ wird hinterfragt und Neues kann entstehen.

- Finanzressourcen...

Der Hausleiter des Hauses St. Vinzenz ist gleichzeitig Geschäftsführer der Einrichtung und erstellt ein Budget in Absprache mit den Bereichsleitungen im Haus, das der Beirat des Hauses, bestehend aus drei Vertreterinnen bzw. Vertretern der Kongregation der Barmherzigen Schwestern Graz, dem Hausleiter, der Pflegedienstleiterin und der Vertretung des Hausleiters, diskutiert und genehmigt. Die Finanzressourcen des Hauses plant der Hausleiter anhand des vom Land Burgenland vorgegebenen Personalschlüssels und der dafür vorgesehenen Förderungen sowie den Zuzahlungen der Bewohnerinnen und Bewohner für Einzelzimmer. Um eine angemessene Lebensqualität bzw. Betreuungs- und Pflegequalität für die Bewohnerinnen und Bewohner zu ermöglichen, setzt der Hausleiter mehr Personalressourcen ein als im Personalschlüssel des Landes vorgesehen sind.

- Mitarbeiter/innenführung

Die Führungskultur im Haus ist geprägt von den im Leitbild verankerten Grundwerten wie Wertschätzung, Respekt, Toleranz, Offenheit und Ehrlichkeit. Eine Vielzahl von Führungsinstrumenten wie „Einführung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“, Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräch oder Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommen zum Einsatz. Diverse Veranstaltungen wie Weihnachtsfeier und Betriebsausflug sollen die Gemeinschaft stärken und fördern. In kleinstrukturierten Pflgeteams von ca. 10 bis 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern pro Wohnbereich sind die Führungskräfte direkt in den Pflege- und Betreuungsprozess eingebunden und Ansprechpartnerinnen und -partner für Bewohnerinnen, Bewohner sowie Angehörige. Hausleiter und Pflegedienstleiterin laden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein, entsprechend ihren Fähigkeiten und Talenten Sonderaufgaben wie z. B. Wundmanagement, Palliativbeauftragte bzw. Palliativbeauftragter, Aromapflegeexpertin bzw. -experte im Haus zu übernehmen. Die Förderung von Fähigkeiten und Talenten verstehen die Führungskräfte als Motivator für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und als wichtiges Führungsinstrument.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen Angehörige als wichtige Partnerinnen und Partner im Pflege- und Betreuungsprozess. Sie können für das Miteinander der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Bewohnerin bzw. dem Bewohner oft wichtige Impulse einbringen. Angehörige können jederzeit zu Besuch kommen. Nach dem Heimeinzug einer Bewohnerin bzw. eines Bewohners lädt die Wohnbereichsleitung die Angehörigen zu einem Rückmeldegespräch ein. Alle Angehörigen erhalten Einladungen zu den Festen und Veranstaltungen im Haus. Das Konzept Angehörigenarbeit hat den Titel "angehörig sein - zugehörig werden" - mit diesem Titel will das Haus seine Offenheit gegenüber den Angehörigen aufzeigen. Eine Angehörigenbroschüre, die im Rahmen des Palliative Care Projekts im Haus entstanden ist, verdeutlicht, wie wichtig dem Haus die Begleitung der Angehörigen vor allem auch in der letzten Lebensphase der Bewohnerinnen und Bewohner ist.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Das Verbesserungsmanagement ist ein wichtiges Instrument für die Weiterentwicklung der Qualität im Haus. Das zentrale Instrument im Haus St. Vinzenz zum Verbesserungsmanagement ist der Selbstbewertungsprozess nach E-Qalin®. Die Führungskräfte nutzen den kontinuierlichen Verbesserungsprozess, um die Entwicklung des Hauses voranzutreiben. Für Lob bzw. Beschwerden gibt es die Beschwerdebox, die regelmäßig entleert wird. Eine Terminvereinbarung für ein persönliches Gespräch mit dem Hausleiter bzw. der Pflegedienstleiterin sind jederzeit möglich. Fehler sind erlaubt. Aus dieser Haltung entstehen Offenheit und Vertrauen, was es erleichtert, Fehler anzusprechen und Lösungen zu suchen. Die erworbenen Erkenntnisse werden je nach Dringlichkeit unmittelbar oder in den diversen Gruppen z. B. der Steuergruppe E-Qalin®, der Montagsbesprechung oder in den Teambesprechungen reflektiert und finden sich im Verbesserungskatalog wieder.

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Im Haus St. Vinzenz ist die Koordination des Qualifizierungsverbundes des Arbeitsmarktservice Burgenland stationiert. Damit haben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte einen direkten Zugang zu den Angeboten des Qualifizierungsverbundes und können ihre Wünsche und Erfordernisse dort auf kurzem Wege einbringen. Hausleiter und Pflegedienstleiterin setzen Schwerpunkte in der Fortbildung passend zur Weiterentwicklung und Qualitätssicherung des Hauses. Schwerpunktthemen der letzten beiden Jahre waren das psychobiografische Pflegemodell nach Erwin Böhm, Kinästhetik, Palliative Care, Validation, Erste Hilfe, Hygienemaßnahmen, Basale Stimulation, Praxisanleitung.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Autonomie

Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind bestrebt, durch die Anwendung von gelinderen Mitteln wie z. B. validierende Gesprächsführung, psychobiografische Impulssetzung nach dem Pflegemodell nach Erwin Böhm die Anwendung von medikamentösen Freiheitsbeschränkungen so weit wie möglich zu vermeiden. In einer Kennzahl erfasst die Pflegedienstleiterin die Gruppe von Bewohnerinnen und Bewohnern mit medikamentösen Freiheitsbeschränkungen in Verhältnis zur Gruppe von allen Bewohnerinnen und Bewohnern mit Freiheitsbeschränkungen. Für die Führungskräfte im Haus St. Vinzenz stellt diese Kennzahl einen maßgeblichen Qualitätsindikator für die Beurteilung der Pflege- und Betreuungsqualität dar.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Die Entstehung eines Dekubitalgeschwürs bedeutet für jede Bewohnerin und jeden Bewohner eine Verminderung der Lebensqualität, es beeinträchtigt die Mobilität und kann lebensbedrohlich sein. In einer Kennzahl erfasst die Pflegedienstleiterin den prozentuellen Anteil der im Haus entstandenen Dekubitalgeschwüre an der Anzahl der Bewohnerinnen und Bewohner, welche ein erhöhtes Risiko diesbezüglich aufweisen. Als Assessment wird die Braden-Skala herangezogen und damit das Risiko bestimmt. abgeleitet. Durch die Analyse der Kennzahl zieht die Pflegedienstleiterin Rückschlüsse auf die Pflege- und Betreuungsqualität.

- Ortsveränderungen

Bewohnerinnen und Bewohner erleben den Ortswechsel in ein Krankenhaus als belastend und fühlen sich in ihrer Lebensqualität beeinträchtigt. Durch die gute Kooperation mit den in der Region niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten wollen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Krankenhausaufenthalte weitgehend vermeiden. Hausleiter und Pflegedienstleiterin erfassen in einer Kennzahl die Anzahl der Krankenhauseinweisungen pro Jahr.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation und Information

Eine offene, ehrliche und zeitnahe Kommunikation und Information bereichs- und hierarchieübergreifend sichert die Lebensqualität von Bewohnerinnen und Bewohnern. In einer Kennzahl erfasst der Hausleiter die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Kommunikation mit der direkten Führungskraft. Die Kennzahl resultiert aus der alle drei Jahre durchgeführten Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Kennzahl gibt den Mittelwert nach dem Schulnotensystem 1 (sehr gut) – 5 (nicht genügend) auf die Frage nach der Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Kommunikation mit deren Führungskräften an. Die Qualitätsbefragung wird extern ausgewertet.

- Arbeitszeit

Abwesenheiten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wirken auf die Lebensqualität von Bewohnerinnen, Bewohnern, Personal und Angehörigen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in den Zeiten enger Personalausstattung im Dienst sind, sind belasteter und die Zeit für Bewohnerinnen und Bewohner wird zur knappen Ressource. In einer Kennzahl erhebt der Hausleiter die durchschnittliche Anzahl der Krankenstandstage pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter im Jahr.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität

Der Hausleiter erfasst in einer Kennzahl die Personalausstattung im bewohnerinnen- und bewohnernahen Bereich im Verhältnis zur gesetzlichen Vorgabe. Die Kennzahl beschreibt den Erfüllungsgrad der Differenz zwischen dem vom Land Burgenland vorgegebenen Personalschlüssel laut den tatsächlich zuerkannten Pflegestufen und dem von der

Pflegedienstleiterin und den Wohnbereichsleitungen ermittelten Personalbedarf entsprechend den intern ermittelten Pflegestufen. Das Ziel des Hausleiters und der Pflegedienstleiterin ist es, für 30% dieser Differenzstunden mehr Personal zu beschäftigen, um eine entsprechende Pflege- und Betreuungsqualität zu sichern.

- Finanzressourcen.

Die Auslastung eines Hauses ist ein maßgeblicher Indikator für die wirtschaftliche Absicherung des Hauses sowie die Bereitstellung der Personalressourcen für die Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Auslastung kann indirekt auch als Beweis verstanden werden, dass die Lebensqualität, die das Haus seinen Bewohnerinnen und Bewohnern bietet, im Umfeld anerkannt ist und geschätzt wird. In einer Kennzahl erfasst der Hausleiter die Verpflegstage pro Jahr in Relation zu den zu vergebenden Plätzen. Als Verpflegstag berücksichtigt er dabei all jene Tage, an welchen eine Bewohnerin bzw. ein Bewohner ganztägig anwesend ist.

- Personalmanagement

In einer Kennzahl erfasst der Hausleiter die durchschnittliche Beschäftigungsdauer pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter im Haus St. Vinzenz. Der gelebte Führungsstil „Führen durch Vorbild und Vertrauen“ zeigt Wirkung und spiegelt sich in einer durchschnittlichen Beschäftigungsdauer wider, die über dem branchenüblichen Durchschnitt liegt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses St. Vinzenz schätzen die offene Kommunikation, das wertschätzende Miteinander und das familiäre Arbeitsumfeld. Für die Bewohnerinnen und Bewohner ergibt sich aus der geringen Fluktuation Kontinuität und Sicherheit in der Pflege und Betreuung.

Fokus UMFELD

- Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Mit einem professionellen Homepageauftritt strebt der Hausleiter eine gezielte und angemessene Öffentlichkeitsarbeit an. Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige, Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter, sowie am Haus interessierte Personen sollen so für sie relevante Informationen erhalten. In einer Kennzahl erfasst der Hausleiter die Anzahl der unterschiedlichen Besucherinnen und Besucher auf der Homepage pro Jahr.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Die Kennzahl „Anteil der umgesetzten Verbesserungsmaßnahmen aus E-Qalin® an der Gesamtzahl aller Verbesserungsmaßnahmen“ errechnet sich als Prozentwert aus den im Rahmen des E-Qalin® Selbstbewertungsprozesses entstandenen Verbesserungsvorschlägen, die tatsächlich umgesetzt wurden. Die Kennzahl dokumentiert den Fortschritt und den Erfolg des Hauses in der Umsetzung der Maßnahmen aus dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

5. Praxisbeispiele

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

Urlaubswoche: Vier Bewohnerinnen und Bewohner aus dem Haus St. Vinzenz fahren für eine Woche mit vier Begleitpersonen nach Salzburg ins Herz-Jesu Heim. Im Gegenzug kommen vier Bewohnerinnen und Bewohner aus dem Herz-Jesu Heim in Salzburg ins Haus St. Vinzenz nach Pinkafeld. Die Bewohnerinnen und Bewohner nehmen am Urlaubsort an organisierten Ausflügen sowie Aktivitäten teil und besuchen diverse Veranstaltungen.

Dienstplangestaltung: Unter dem Titel "Es ist möglich" erstellen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in kleinen überschaubaren Teams anhand von konkreten verständlichen Rahmenbedingungen und Regeln den Dienstplan für ihre Arbeitszeiten selbst.

Datum Freigabe des Berichts: 11.03.2019	
Mag. ^a (FH) Christine Hintermayer elektronisch gezeichnet	Mag. Johannes Wallner elektronisch gezeichnet
Margit Kitzler, MBA, MAS elektronisch gezeichnet	Mag. ^a Andrea Freisler-Traub elektronisch gezeichnet
Unterschrift der Zertifizierer/innen	Freigabe durch NQZ-Zertifizierungseinrichtung

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Haus St. Vinzenz 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.