



NATIONALES
QUALITÄTSZERTIFIKAT
FÜR ALTEN- UND PFLEGEHEIME IN ÖSTERREICH

ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

CS Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz
CS Caritas Socialis GmbH

10.12.2015

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	11

1. Zertifizierungsergebnis

Die CS Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz Brünner Straße und Liesing haben das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Die CS Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz sind ein Angebot der Caritas Socialis GmbH. Der Fokus dieses Berichtes richtet sich auf die Wohngemeinschaft Liesing (in Folge WG 23) und die Wohngemeinschaft Brünner Straße (in Folge WG 21).

Beide Wohngemeinschaften befinden sich im Erdgeschoss einer Wohnhausanlage. Die WG 23 besteht aus zwei miteinander verbundenen Wohngruppen, in welchen insgesamt 15 Bewohnerinnen und Bewohner leben. Die WG 21 besteht aus zwei räumlich voneinander getrennten Wohngruppen, in welchen jeweils 8 Bewohnerinnen und Bewohner betreut werden.

Die Ziele und Grundsätze sind im Rahmen eines „Betreuungs- und Pflegekonzeptes“ festgelegt. Die medizinische und therapeutische Betreuung ist auf das Prinzip „So viel Normalität wie möglich“ ausgerichtet und ebenfalls konzeptionell festgehalten.

In den Wohngemeinschaften werden ausschließlich Menschen mit Demenz betreut. Zielpersonen sind Menschen, die an einer Alzheimer-, einer vaskulären Demenz oder ähnlichen Demenzformen erkrankt sind und sich in einem mittel bis schwer fortgeschrittenen Demenzstadium befinden.

Den Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz stehen gerontopsychiatrische Fachärztinnen für mindestens fünf Stunden monatlich zur medizinischen Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner zur Verfügung.

In der WG 23 ist „Palliative Care“ als ein zusätzlicher konzeptueller Schwerpunkt in der Pflege und Betreuung implementiert.

Die Wohngemeinschaft ist eine bedürfnisgerechte Lebens-, Wohn- und Betreuungsform für Menschen mit Demenz, in der Alltagsnormalität und Lebensqualität in familienähnlichen Umgebungen erlebbar gemacht werden.

In den Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz ist das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® seit 2011 installiert. Die zweite Selbstbewertung wurde 2015 abgeschlossen.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Das spezielle Angebot der Betreuung von Menschen mit Demenz im Rahmen kleiner Strukturen bietet den dort lebenden Menschen ein Leben in Geborgenheit und Sicherheit.

Die Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz sind auf das Grundziel ausgerichtet, den Bewohnerinnen und Bewohnern ein selbstbestimmtes, individuelles Zusammenleben in der Gemeinschaft zu ermöglichen.

In beiden Wohngemeinschaften ist das mäeutische Pflegemodell implementiert, die Instrumente der Mäeutik sind im Pflegeprozess sichtbar und die Ausrichtung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die „erlebensorientierte Pflege“ erkennbar.

Die Orientierung der Betreuungs- und Pflegearbeit an der Biographie ist ein wesentlicher Bestandteil des mäeutischen Pflegemodells und hat im Rahmen der Pflege- und Betreuungsmaßnahmen einen hohen Stellenwert.

Um in den Wohngemeinschaften „Alltagsnormalität“ zu erreichen, ist der Tagesablauf durch die gemeinsame Erledigung von Haushaltstätigkeiten wie Kochen, Aufräumen, Wäscheversorgung usw.) geprägt. Die Bewohnerinnen und Bewohner werden entsprechend ihrer Wünsche, Fähigkeiten und Fertigkeiten in alle Tätigkeiten einbezogen und nehmen aktiv oder auch nur durch Beobachtung am Leben in der Wohngemeinschaft teil.

Eine starke Einbindung der Angehörigen und freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in das Leben innerhalb der Wohngemeinschaften wird von allen Interview-Partnerinnen und -Partnern betont. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter drücken in den Gesprächen Wertschätzung, Akzeptanz und Achtung für die Besuche, Begleitungen bei den Ausflügen und zu Arztterminen aus.

Hohe fachliche und soziale Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen eine wertvolle Ressource dar.

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
- Autonomie
- Kommunikation
- Tagesstruktur und Heimleben
- Sterbebegleitung und Abschied

Die Orientierung auf Biografie und Lebensstil der Bewohnerinnen und Bewohner ist ein Grundpfeiler des in den Wohngemeinschaften implementierten Pflegekonzeptes – der Mäeutik. In der Wohngemeinschaft Liesing ist klar erkennbar, dass bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Erhebung der Lebensgeschichte, der Gewohnheiten und der Rituale der Bewohnerinnen und Bewohnern einen hohen Stellenwert hat. Die Erhebungen fließen in die individuelle Maßnahmenplanung ein und werden im Rahmen des Pflege- und Betreuungsprozesses umgesetzt. Führungskräften und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist der Einfluss der individuellen Prägungen auf die aktuelle Lebenssituation bewusst. Das Hauptaugenmerk der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der

Alltagsgestaltung liegt in der Einbeziehung der Bewohnerinnen und Bewohner in die tägliche Haus- und Gartenarbeit.

Die Einzelzimmer können individuell gestaltet werden. Den Schutz der Privatsphäre der Bewohnerinnen und Bewohner gewährleisten verschiedenste Maßnahmen wie z.B. das Anklopfen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Betreten der Zimmer oder die Ausrichtung der Tagesstruktur beim Aufstehen, Frühstück, Körperpflege und Zubettgehen auf den individuellen Rhythmus der Bewohnerinnen und Bewohner. Auch Besuche sind jederzeit, rund um die Uhr möglich.

Im Rahmen des mäeutischen Pflegeprozesses nimmt die Auseinandersetzung mit kommunikationsfördernden Prozessen und Strukturen einen Schwerpunkt ein. Die Gruppenaktivitäten in den Wohnbereichen bieten ausreichend Möglichkeiten zur Kommunikation der Bewohnerinnen und Bewohner untereinander. Nachmittags werden unterschiedliche Aktivitäten, teilweise von externen Diensten, angeboten. In diesem Fall kommen geschulte Personen wie zum Beispiel Musik-therapeutinnen und -therapeuten in die Wohngemeinschaft und gestalten Aktivitäten mit den Bewohnerinnen und Bewohnern. Ein pastoraler Dienst und Ehrenamtliche begleiten die Bewohnerinnen und Bewohner auf Wunsch in die Kirche. Auch die „Literatur auf Rädern“, Gedächtnisübungen, Ballspiele oder Bewegungsübungen sorgen für Abwechslung im Alltag der Bewohnerinnen und Bewohner. In der WG 23 können die Bewohnerinnen und Bewohner innerhalb der zwei Wohnbereiche wechseln und sind in jede Gruppe eingebunden. Die Wohngruppenleitung achtet auf einen möglichst kontinuierlichen Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den jeweiligen Wohngruppen. Die Bemühungen beziehen sich auch auf kurzfristig eingesetzte Arbeitskräfte aus der Arbeitskräfteüberlassung.

Flexible Zeiten für das Frühstück und gemeinsame Mahlzeiten für die Bewohnerinnen und Bewohner, die dies wünschen sind in den Wohngemeinschaften selbstverständlich. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bieten den Bewohnerinnen und Bewohnern täglich zahlreiche Alltagsaktivitäten entsprechend ihren Bedürfnissen und Ressourcen an. Darüber hinaus finden monatlich fix terminisierte Aktivitäten und Feste im Jahreskreis statt. Der Wochenrhythmus ist durch Aktivitäten werktags und Ruhezeiten zum Wochenende strukturiert. Die Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördern die Kommunikation und Beziehung zwischen den Angehörigen, Bewohnerinnen und Bewohnern, Pastoralen Dienst und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Außenbereiche sind in beiden Wohngemeinschaften vorhanden und auch zugänglich. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ermuntern die Bewohnerinnen und Bewohner, sich draußen aufzuhalten. Sie haben auch die Möglichkeit, kleinere Gartenarbeiten zu übernehmen.

Die CS legt großen Wert auf die qualitativ hochwertige Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner in ihrem letzten Lebensabschnitt. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht eine Organisationsrichtlinie als Orientierung zur Verfügung. Eigens beauftragte Personengruppen wie ein Ethik-Kernteam und Palliativzirkel sowie Einzelpersonen z.B. der Seelsorgedienst stehen den Bewohnerinnen und Bewohnern, ihren Angehörigen sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung. Die CS engagiert sich in der wissenschaftlichen Weiterentwicklung dieses Themenfeldes. So erfolgt die Einbindung in Aus- und Weiterbildungseinrichtungen durch die Übernahme von Lehraufträgen in Schulen oder Universitätslehrgängen bzw. die Bereitstellung von Praktikumsplätzen. Die Gestaltung dieses Leistungsbereichs zeichnet sich durch einen geschlossenen Zyklus von

der Planung über die Umsetzung und Evaluierung bis zur Weiterentwicklung aus. In der WG 21 gibt es im Vergleich zur WG 23 eine höhere Anzahl an ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die auch aus der ortsansässigen Pfarre kommen. In der WG 23 können sich die Bewohnerinnen und Bewohner wie auch die Beschäftigten auf die Erfahrungen einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stützen, die diese im Hospiz Rennweg gewonnen haben.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Kommunikation und Information
- Zusammenarbeit
- Anreiz und Motivation
- Einsatz der Mitarbeiter/innen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten über vielfältige Angebote der Regelkommunikation wie z.B. Teambesprechungen, Feedbackgespräche, Intranet etc. Zugang zu den Informationen, die sie für die tägliche Arbeit benötigen. Die Führungskräfte thematisieren in den regelmäßig stattfindenden Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen den arbeitsbedingten Informationsaustausch und nehmen Maßnahmen zur Weiterentwicklung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess auf. Die Beschäftigten haben über die extern durchgeführte Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung „Great-Place-to-Work“ eine weitere Möglichkeit, den Bereich „Kommunikation und Information“ zu bewerten. Die Erfassung erfolgt EDV-unterstützt im Intranet und im Care-Center. Die Bereichsleitung nützt den jährlichen Teamtag zur Weiterentwicklung der teaminternen Kommunikation. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten an der viermal jährlich erscheinenden CS-internen Zeitschrift Cu-Spruch mit.

Die verschiedenen Bereiche der Caritas Socialis sind intensiv miteinander vernetzt. Die Ressourcen aus den verschiedenen Bereichen wie z.B. Wundmanagement; Hygienebeauftragte, Pastoralassistenten werden genutzt. Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besteht nach Rücksprache mit den Führungskräften die Möglichkeit „Schnuppertage“ in anderen Bereichen der Caritas Socialis zu absolvieren. Die Führungskräfte fördern die Zusammenarbeit unterschiedlicher Berufsgruppen und Hierarchieebenen. Freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich gut in die Wohngemeinschaften integriert. Die Zusammenarbeit mit ihnen ist klar geregelt. Im Rahmen der individuellen Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche tauschen sich Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege zu Fragen der Zusammenarbeit mit der Führungskraft und innerhalb der Teams aus.

Die Ordensgründerin Hildegard Burjan (1883-1933) prägt mit ihrem Lebensbeispiel und ihren christlichen Werthaltungen die grundsätzliche Orientierung und das Leitbild der Organisation. Zu den Maßnahmen, die sich im Kontext dieses Qualitätssfeldes ergeben, gehören z.B. die Honorierung besonderer Leistungen, der Hildegard Burjan Preis und ein breites Angebot an Fort- und Weiterbildungen. Anreiz und Motivation sind auch Inhalte des jährlich stattfindenden Gesprächs mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die gesamte Organisation nimmt an der externen „Great Place to Work“- Erhebung teil. Für Führungskräfte gibt es auch eine leistungsorientierte Entgeltkomponente bis zu einem zusätzlichen Brutto-Monatsentgelt.

Instrumente wie Stellenausschreibungen, strukturierte Auswahlverfahren, Aufgabenbeschreibungen einzelner Funktionen und jährliche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gespräche kommen zur Anwendung. Basis sind gesetzliche Grundlagen. Der Einsatz ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird koordiniert durchgeführt. Karriereplanungen sind möglich.

Für den Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus der Arbeitskräfteüberlassung gibt es eine genaue Handlungsrichtlinie. Diese regelt, ab wann diese Gruppe an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zum Einsatz kommen darf und welche Aufgaben an sie delegiert werden können.

Die Koordinatorin für das Ehrenamt erhebt die Fähigkeiten und Fertigkeiten der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und bietet entsprechende Einsatzmöglichkeiten an.

Fachliche und persönliche Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommen auch bereichsübergreifend zum Einsatz, z.B. in Form einer Referentinnen- bzw. Referententätigkeit. Kompetenz- und Verantwortungsbereiche sind in Aufgabenbeschreibungen geregelt.

Fokus FÜHRUNG

- Qualität
- Personalmanagement
- Mitarbeiter/innenführung

Zur Qualitätssicherung sind verschiedene Maßnahmen implementiert: Der Selbstbewertungsprozess im Rahmen von E-Qalin® findet seit 2011 statt. Alle drei Jahre werden Zufriedenheitsbefragungen für Angehörige sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchgeführt. Die Bereichsleitung evaluiert bei jährlich stattfindenden, standardisierten Pflegevisiten die Pflegedokumentationen. Die Hygienebeauftragte der Caritas Socialis führt in den Wohngemeinschaften einmal jährlich standardisierte Hygienevisiten durch. Die Führungskräfte nutzen Interne und externe Veranstaltungen und Besprechungen für den Austausch zu Qualitätsthemen. Regelmäßige Besprechungen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Wohngruppen und Angehörigenabende werden als Quelle für Verbesserungsvorschläge genutzt. Die Teilnahme an landesweiten Prävalenz-erhebungen, die einen Einblick in die Häufigkeit, Prävention und Behandlung wichtiger Pflegeprobleme wie Dekubitus, Inkontinenz, Mangelernährung, Intertrigo, Stürze, Freiheitsbeschränkende Maßnahmen bietet, dienen den Führungskräften als Benchmarking.

Die CS-internen Vorgaben, die über eine Stabstelle in der Geschäftsführung gesteuert werden, sowie landesgesetzliche Vorgaben bilden die wesentlichen Grundlagen in diesem Bereich. Wenn auch die Vorgaben zentral gesteuert werden, so wird in die Umsetzung der konkrete Bereich eingebunden. Besondere Bedeutung in der Rekrutierung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Zusammenarbeit mit Ausbildungsstätten und der Kontakt zu ehemaligen Praktikantinnen und Praktikanten. Die CS nimmt an verschiedenen externen Ausbildungsprogrammen und Jobmessen teil. Intern gibt es im CS- Curriculum und dem Fortbildungskalender sowohl verpflichtende wie auch

ergänzende freiwillige Bildungsangebote, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Abstimmung mit der jeweiligen Bereichsleitung wahrnehmen können.

Zentrale Instrumente sind das jährliche Gespräch mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie die alle drei Jahre stattfindende „Great-Place-to Work“-Befragung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Geschäftsführung der CS wie auch die Bereichsleitungen haben die Bedeutung der Führungsarbeit für eine gelungene Entwicklung der Organisation im Ganzen wie auch im Bereich „Wohngemeinschaften und Tageszentren“ erkannt. Dies zeigt sich sowohl im Leitbild, wie auch in zahlreichen Entwicklungs- und Begleitmaßnahmen wie z.B. Potentialanalyse, Führungskräfteinterview, Coaching, Fortbildungen für Führungskräfte. Die Zusammenarbeit mit den Führungskräften wird in allen Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen sowie Fördergesprächen thematisiert. Die Aufrechterhaltung der Arbeitsfähigkeit bildet aktuell ein zentrales Thema in diesem Bereich.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen
- Partner/innen und Behörden

Basis für die Angehörigenarbeit der CS sind die regelmäßig stattfindenden Angehörigenforen in der Zentrale der CS und die von einem externen Institut durchgeführte Angehörigenbefragung. Vor Ort sind die tragenden Instrumente, die im Rahmen der Mäeutik regelmäßig stattfindende und die ethische Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechung. Das von den Angehörigen als "familiär" beschriebene Klima der Wohngemeinschaften begünstigt die detaillierte Kenntnis der Angehörigen über die Abläufe und Angebote der Wohngemeinschaften. Die Angehörigen bevorzugen Informationsveranstaltungen in den Wohngemeinschaften.

Für die Gestaltung der Beziehung zu Lieferantinnen und Lieferanten sowie zu Netzwerkpartnerinnen und -partnern gibt es strukturierte und zentral vorgegebene Richtlinien und Maßnahmen. Der Behördenkontakt wird im Rahmen der Aufsichtspflicht der jeweiligen Behörde wahrgenommen und darüber hinaus durch die Einladung zu Veranstaltungen gepflegt. Einen besonderen Stellenwert haben für die CS das Engagement und die Vernetzung mit Ausbildungseinrichtungen und -trägern. Die aktive Einbindung in für die CS relevante Interessensvertretungen und Dachverbände ist für das Unternehmen zur Weiterentwicklung von Berufsbildern und Ausbildungsinhalten sowie deren rechtlichen Rahmenbedingungen wichtig.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Grundhaltung der Caritas Socialis, "die persönliche und fachliche Qualität zu fördern", ist als Leitsatz im Leitbild verankert. Pflichtfortbildungen sind im CS-Curriculum festgelegt. Die Wohngruppenleiterinnen erstellen gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Pflege Ausbildungsvereinbarungen für die Planungen von Aus-, Fort- und Weiterbildungen. Die Personalentwicklung erstellt jährlich einen Fortbildungskalender. Es gibt strategische Bedarfserhebungen und Weiterbildungsstrategien. Der Bedarf an Aus-,

Fort- und Weiterbildungen wird verschiedenen Quellen entnommen, dem CS-Curriculum, den Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Gesprächen, den Bedürfnissen der freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Führungskräfte in den Häusern können das Fortbildungsprogramm jederzeit ergänzen. Ein Weiterbildungskonzept in Form des "CS-Curriculums", das Pflichtfortbildungen festlegt, ist vorhanden. Geklärte organisatorische Standards in Bezug auf Anmeldung, Abrechnung etc. liegen vor. Für den Betreuungsschwerpunkt der Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz werden gezielt Weiterbildungsthemen angeboten. Freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird eine CS-intern erarbeitete Fortbildung zum Thema "Demenzbegleiterin / Demenzbegleiter" angeboten.

4.2. Ergebnissfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biographie und Lebensstil
- Autonomie
- Tagesstruktur und Heimleben

Als Kennzahl wird das Verhältnis der Bewohnerinnen und Bewohner mit „Mangelernährung“ zur Gesamtzahl der in den Wohngemeinschaften lebenden Bewohnerinnen und Bewohnern erhoben und als Prozentwert ausgewiesen.

Menschen mit Demenz sind sehr häufig von Mangelernährung betroffen, da die Selbstversorgung in der Aktivität „Essen und Trinken“ mit Zunahme des Krankheitsbildes immer geringer wird. Da Mangelernährung den Allgemeinzustand der Bewohnerinnen und Bewohner beeinträchtigt, wirken sich die Erhebung, Analyse der Kennzahl und die Steuerung mit dieser Kennzahl auch auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aus.

Einmal jährlich wird die Anzahl der durchgeführten „ethischen Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechungen“ erhoben. Die Berücksichtigung des mutmaßlichen Willens einer Bewohnerin bzw. eines Bewohners und eine vorausschauende, individuelle Pflege stehen im Kontext zur Lebensqualität. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der CS Wohngemeinschaften versuchen dieses Ziel durch die "Ethischen Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechungen" zu erreichen.

Von den Leiterinnen der Wohngemeinschaften wurden 10 Alltagsaktivitäten definiert, die durch eine Kennzahl beobachtet, analysiert und gesteuert werden. Das Betreuungspersonal hält die aktive oder passive Teilnahme der Bewohnerinnen und Bewohner an den Aktivitäten in einer Strichliste fest und überträgt die Ergebnisse in das Dokumentationsprogramm. Mit der Erfassung der Teilnahme verfolgen die Führungskräfte der Wohngemeinschaften zwei Ziele. Zum einen geht es darum die Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner sichtbar zu machen, zum anderen gilt es die Alltagsaktivitäten auf die Bedürfnisse und Ressourcen der Bewohnerinnen und Bewohner abzustimmen. Die Herausforderungen in der Erhebung sind die Operationalisierung von „passiver Teilnahme“ sowie die Erfassung von Aktivitäten, die sich ohne Gegenwart von Personal in den Zimmern ereignen.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation
- Arbeitsplatzgestaltung

Die Caritas Socialis nimmt mit allen Bereichen an der „Great-Place-to Work“ Befragung teil. Dabei handelt es sich um eine externe standardisierte Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Ziel über Themen wie Teamgeist, Fairness, Glaubwürdigkeit, Respekt und Stolz einen „Trust Index“ = Vertrauensindex zu erheben. Die eingereichte Kennzahl stellt einen Durchschnittswert der einzelnen Themen dar. Aufgrund externer Vorgaben zur Mindestanzahl an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch das durchführende Marktforschungsinstitut erfolgt für die Wohngemeinschaften keine separate Auswertung. Die Rückmeldungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wohngemeinschaften werden gemeinsam mit den Rückmeldungen aus dem Bereich Tageszentren ausgewertet.

Die geleisteten Stunden von „überlassenen Arbeitskräften“ werden in Relation zu der geleisteten Gesamtstundenzahl der Pflegehelferinnen und Pflegehelfer gesetzt. Die Relevanz dieser Kennzahl liegt in der Thematik der Zusammenarbeit des Stammpersonals mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Arbeitskräfteüberlassung. Häufige Einschulungsmaßnahmen neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter binden Zeitressourcen und haben Auswirkungen auf die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Fokus FÜHRUNG

- Finanzressourcen
- Personalmanagement
- Facility Management

Die Bereichsleitung nutzt die Mehr- und Überstunden als Kennzahl für eine vorausschauende Dienstplanung. Auch steuert sie damit den Abbau von Überstunden. Die Bereichsleitung generiert die Kennzahl aus dem EDV-Programm. Auf der Ebene der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter trägt dies zur Stabilität und Kontinuität des Teams bei. Kontinuität und Stabilität in der Betreuung haben einen unmittelbaren Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner, da sie in ihrem Vertrauen und in ihrem Bedürfnis nach Sicherheit und Zuverlässigkeit gestärkt werden.

Der kaufmännische Service ermittelt die Kennzahl „Abwesenheitszeiten“, indem die Stundenanzahl der Pflegeurlaube, Kur- und Krankenstandstage zur Sollarbeitszeit in Relation gesetzt wird. Die Relevanz dieser Kennzahl wird der kontinuierlichen Pflege- und Betreuungsbeziehung zu den Bewohnerinnen und Bewohnern argumentiert. Erhöhte Fehlzeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen zur Unterbrechung einer kontinuierlichen Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner durch das Stammpersonal und beeinträchtigen somit auch die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

„Beweglich und einsatzbereit für jede Not, die auftaucht“ war eines der Prinzipien der Ordensgründerin. Vor diesem Hintergrund versteht die Bereichsleitung auch das Bestreben, Betreuungsressourcen so rasch wie möglich wieder verfügbar zu haben. Die Bereichsleitung erfasst daher die durchschnittlichen Tage bis zur Neuvergabe eines frei gewordenen Zimmers. Für die Optimierung betriebsinterner Abläufe ist diese Kennzahl

relevant. Evident ist jedoch, dass eine möglichst rasche Neuvergabe der Plätze auch von externen Parametern abhängig ist.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Der Einsatz von Ehrenamtlichen erweitert den Leitungen der Wohngemeinschaften die Möglichkeiten, Bewohnerinnen und Bewohner im Allgemeinen und jene, die nicht mehr in familiäre Kontexte eingebunden sind, in die Wohngemeinschaft und das unmittelbare Umfeld zu integrieren. Wenn Bewohnerinnen und Bewohner ein Zugehörigkeitsgefühl entwickeln, hat dies positive Auswirkungen auf ihre Lebensqualität. Jede und jeder Ehrenamtliche führt eine Stundenaufzeichnung über den Einsatz in den Wohngemeinschaften. Die Koordinatorin für Ehrenamtliche in der Zentrale der Caritas Socialis überträgt diese Stundenaufzeichnungen, in welchen auch die Wegzeiten inkludiert sind, in das EDV-System. Zum Zeitpunkt des Vor-Ort-Besuches standen in der WG 21 18 ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung. Sechs dieser Personen erklären sich auch zu Sonntagsdiensten z.B. für die Begleitung zu Gottesdienstbesuchen bereit. In der WG 23 sind aktuell drei Personen ehrenamtlich tätig. Zusätzlich besuchen drei Freiwillige der Firma Assist, einer Einrichtung zur Beschäftigung von Menschen mit Beeinträchtigungen, gemeinsam mit ihrem Trainer regelmäßig die Menschen in der WG.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

In diesem Ergebnisfeld wird die Anzahl der Fort- und Weiterbildungsstunden im Rahmen der Dienstzeit im Verhältnis zu den geleisteten Arbeitsstunden errechnet und als Kennzahl dargestellt. Die Relevanz der Kennzahl erklärt sich aus dem Zusammenhang zwischen einer höheren Pflege- und Betreuungsqualität und den laufenden Qualifizierungsmaßnahmen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Darüber hinaus wird das Fortbildungsangebot der Caritas Socialis auch als Werbefaktor für die Anwerbung potentieller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstanden.

5. Praxisbeispiele

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

Die Caritas Socialis bietet den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine intern erarbeitete **Fortbildung zur „Demenzbegleiterin“ bzw. zum „Demenzbegleiter“** an.

Datum Freigabe Bericht: 9.3.2016	
Dipl. Pfgw. (FH) Franziska Maurhart, MSc	Mag. Johannes Wallner

elektronisch gezeichnet	elektronisch gezeichnet
Jakob Kabas, MBA elektronisch gezeichnet	Mag. ^a Andrea Freisler-Traub elektronisch gezeichnet
Unterschrift der Zertifizierer/innen	Freigabe durch NQZ-Zertifizierungseinrichtung

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung der CS Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz 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.