



**NATIONALES**  
**QUALITÄT**ZERTIFIKAT  
FÜR ALTEN- UND PFLEGEHEIME IN ÖSTERREICH

## **ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**

**Zusammenfassung**

**CS Pflege- und Sozialzentrum Kalksburg**

**CS Caritas Socialis GmbH**

**17.11.2015**

## Inhalt

---

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

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Das CS Pflege- und Sozialzentrum Kalksburg hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Das CS Pflege- und Sozialzentrum Kalksburg ist eine von mehreren Einrichtungen der CS Caritas Socialis in Wien. Das im Jahr 1966 erbaute Haus befindet sich im städtischen Bereich des 23. Bezirkes Wien Liesing. Ein großzügig angelegter Gartenbereich umrahmt das Haus, er lädt zu allen Jahreszeiten zum Aufenthalt und zur Erholung im Freien ein. Die Verkehrsanbindung ist gut, denn direkt vor dem Haus ist eine Haltestelle der Wiener Linien.

Für 123 Bewohnerinnen und Bewohner stehen 103 Einzelzimmer und 10 Doppelzimmer zur Verfügung. In sechs Wohnbereichen werden den Bewohnerinnen und Bewohnern familienähnliche Wohnstrukturen geboten. Die Wohnbereiche tragen Namen, die in Verbindung zur CS Caritas Socialis stehen. So heißt z.B. der Wohnbereich 4 Hildegard Burjan, benannt nach der Gründerin der CS Caritas Socialis. Eine gute ärztliche Versorgung ist sowohl durch mehrere Hausärztinnen und einen Hausarzt sowie durch Fachärztinnen und Fachärzte, die regelmäßig im Haus Visiten machen, gesichert. Eine klinische Gesundheitspsychologin ist angestellt und stellt ihre Dienste den Bewohnerinnen und Bewohnern zur Verfügung. Das Pflegepersonal organisiert bei Bedarf Therapieleistungen.

Ein Team von Seniorenbegleiterinnen und Seniorenbegleitern sorgt für ein reichhaltiges Aktivitäten-Programm, regelmäßig finden kulturelle Veranstaltungen statt. Zu Fragen des Lebens steht das Team der sozial-pastoralen Dienste zur Verfügung. Die Philosophie der CS Caritas Socialis drückt sehr klar aus, dass sie für alle Menschen, gleich welcher religiösen oder weltanschaulichen Ausrichtung, da ist.

2011 wurde das Qualitätsmanagement System E-Qalin® im Rahmen eines Selbstbewertungsprozesses implementiert. 2014 erfolgte neuerlich eine E-Qalin® Selbstbewertung. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess ist sehr lebendig und kreativ geführt.

Im Haus Kalksburg ist das Mäeutische Pflegemodell implementiert mit den Besonderheiten der ethischen Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechung. Das Projekt Hospizkultur und Mäeutik zeigt die hohe Sensibilität für die Begleitung sterbender Menschen. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind im Umgang mit dem mäeutischen Pflegemodell geschult. Sehr viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen über eine Qualifikation in palliativer Pflege. Kinästhetik- und Validations-Konzepte ergänzen das Mäeutische Pflegemodell.

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

---

Alle Besucherinnen und Besucher werden beim Betreten des Hauses herzlich willkommen geheißen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bewohnerinnen – und Bewohner-

Service vermitteln diese Willkommenskultur sehr wertschätzend. Einladend wirkt der offene Büroraum im Eingangsbereich.

Das Haus strahlt eine Atmosphäre aus, die mit dem Leitbild der CS Caritas Socialis übereinstimmt. Die Würde des Menschen, gleich welcher Herkunft und Lebensanschauung, wird geachtet. In den Wohnbereichen spiegelt sich diese Haltung an vielen größeren und kleinen Punkten wieder. So findet sich eine ruhige Lesecke, ein elegant eingerichtetes Wohnzimmer oder ein Bügelladen, der zum Arbeiten einlädt. Es wird sorgsam darauf geachtet, dass sich die Bewohnerinnen und Bewohner im Haus gut orientieren können. Gut lesbare Türschilder, persönliche Gegenstände am Essplatz, Fotos von Festen, geschmackvolle Dekorationen, die auf Jahreszeiten hinweisen, alte Möbelstücke, die zum Erinnern einladen und vieles andere geben Sicherheit und Geborgenheit.

Ein spürbares Anliegen ist es, an Demenz erkrankte Bewohnerinnen und Bewohner bestmöglich zu betreuen und zu pflegen. Das im Haus implementierte mäuseutische Pflegemodell ermöglicht professionelles Wahrnehmen, Erkennen und Benennen von Bedürfnissen und Anliegen. Die Auseinandersetzung mit dem Thema Demenz spiegelt sich in vielen Projekten, die laufend initiiert werden. Die Demenz kindgerecht zu vermitteln, ist mit dem Büchlein „Anna und die beste Oma der Welt“ sehr gut gelungen. Weitere Projekte sind „Demenz weiter denken“ oder Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden zu Demenzwegbegleiterinnen und -begleitern ausgebildet.

Das Führungsteam der CS Caritas Socialis ist daran interessiert, Rückmeldungen über das Führungsverhalten und über die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erhalten. Diesbezüglich wurde auch eine Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung vorgenommen. Die Firma „Great place to work“ hat die Befragung unabhängig und anonym durchgeführt. Die Ergebnisse sind erfreulich und belegen eine hohe Qualität, die den Bewohnerinnen und Bewohnerin im Alltag zu Gute kommt.

## **4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder**

---

### **4.1. Qualitätsfelder**

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

#### **Fokus BEWOHNER/INNEN**

- Autonomie
- Heimeinzug
- Tagesstruktur und Heimleben
- Pflege- und Betreuungsprozess

Den Bewohnerinnen und Bewohnern des Hauses Kalksburg wird größtmögliche Autonomie eingeräumt. Das Interesse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den persönlichen Wünschen und Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner ist groß. Die Informationen werden gesammelt und dokumentiert und allen beteiligten

Betreuungspersonen kommuniziert. Die Bewohnerinnen und Bewohner fühlen sich in ihrer Individualität ernst genommen. Freiheitsbeschränkende Maßnahmen werden sehr sorgsam angewandt, meist aber durch den achtsamen Umgang der Betreuungs- und Pflegekräfte vermieden.

Der Heimeinzug wird gut überlegt gestaltet, die Herausforderungen des Ortswechsels sind bekannt und dementsprechend aufmerksam erfolgt die Begleitung. Es wird darauf geachtet, dass die neuen Bewohnerinnen und Bewohner unter guten Voraussetzungen einziehen können. Der persönliche Wohnbereich ist zusätzlich mit vertrauten Gegenständen eingerichtet. Die Lebensgeschichte gibt Aufschluss und Hinweise, was den alten Menschen wichtig ist.

Das Prinzip der Alltagsnormalität ist in allen Wohnbereichen spürbar, denn die Tagesstruktur richtet sich nach den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner, die ihre Zufriedenheit in persönlich geführten Gesprächen mit dem Zertifizierungsteam zum Ausdruck bringen. Die Dienstzeiten passen sich den zu erwartenden Aufgaben an und ermöglichen somit für die Bewohnerinnen und Bewohner das Erleben von Individualität. Das angebotene Aktivitäten-Programm ist vielfältig, angefangen von Bewegungsrunden, spirituellem Singen, Gedächtnistraining, Erinnerungsarbeit, Kochen bis zu regelmäßigen Einladungen zu kulturellen Ereignissen wie Konzerten und Lesungen.

Zusammengefasst ist das implementierte Mäeutische Pflegemodell die Grundlage für das Wahrnehmen, Erkennen und Benennen der Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner. Die daraus resultierenden Prozesse sind professionell geplant, umgesetzt und evaluiert. Die Weiterentwicklung des mäeutischen Pflegemodelles hat zusätzliche Konzepte, wie die Durchführung ethischer Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechungen und „Hospizkultur und Mäeutik“ entstehen lassen. Deren Nutzen für die Verbesserung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner ist sehr hoch.

## **Fokus MITARBEITER/INNEN**

- Kommunikation und Information
- Anreiz und Motivation
- Arbeitszeit
- Arbeitsplatzgestaltung

Die Regelkommunikation wird im CS Pflege- und Sozialzentrum Kalksburg umfangreich vollzogen. Das bedeutet, dass die Informationen und deren Kommunikation von allen befragten Beteiligten als ausreichend und positiv empfunden werden. Die Kommunikation erfolgt vorwiegend schriftlich, es ist daher jederzeit alles nachlesbar, der mündliche Austausch wird aber dennoch nicht vernachlässigt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben einen persönlichen Zugang zum EDV System. In einem Übersichtsblatt sind alle Arbeitsabläufe, Organisationsrichtlinien und Unterlagen übersichtlich dargestellt. So können einfach und gezielt die gewünschten Informationen gefunden werden. Es werden auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren eingesetzt, die über ein Spezialwissen verfügen und dieses an Kolleginnen und Kollegen weitergeben. Dabei geht es im Besonderen um die Nutzung des Pflegedokumentationsprogrammes Care Center, die Mäeutik, die Palliative Pflege, die Kinästhetik und die Validation.

Alle befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berichten, dass sie regelmäßig Lob und Anerkennung von ihren Führungskräften bekommen. In den Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen werden vorhandene Potentiale angesprochen und Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach persönlicher Förderung aufgenommen. Es gibt mehrere Projekte, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter initiiert haben. Alle drei Jahre erfolgt eine schriftliche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung. Ein Ergebnis daraus sind Massagen, die finanziell vom Arbeitgeber unterstützt, im Haus zu bekommen sind.

Die Dienstzeiten werden entsprechend der Prinzipien des mütterlichen Pflegemodells den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner angepasst. Das Ergebnis sind zeitversetzte Dienstantritte, sowie ein Spätdienst im Wohnbereich für Menschen mit Demenz für die Aktivitäten am Abend. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schätzen dieses Vorgehen, ihre Freizeitgestaltung ist dadurch angenehmer und flexibler geworden. Für die Handhabung des Zeitaufwandes bei Ausbildungen gibt es individuelle Vereinbarungen nach allgemein gültigen Regeln. Der Zeitaufwand für Fortbildung, größtenteils intern in der CS Caritas Socialis angeboten, wird als Arbeitszeit abgerechnet. Die laufende Kontrolle des Dienstplanes ist gut organisiert. Bei den Arbeitsschutzausschuss-Sitzungen und durch den Betriebsrat erfolgt eine weitere Prüfung der Diensteinteilung. Änderungen und Verbesserungen erfolgen im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Es gibt aber auch kurzfristige Reaktionen auf berechnigte Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterwünsche. So kann zum Beispiel ein bestimmter Wochentag von der Einteilung zum Dienst ausgenommen werden, wenn es die familiäre Situation erfordert.

Die Vielzahl an Aktivitäten zur Arbeitsplatzgestaltung zeigt, wie wichtig der Organisation das Thema ist. Dazu gibt es neben dem Projekt "Fit für die Zukunft" in Zusammenarbeit mit der AUVA (Arbeits- und Unfallversicherungsanstalt) und der PVA (Pensionsversicherungsanstalt) weitere Präventivmaßnahmen. Das sind die Arbeitsmedizin, ein psychologisches Beratungsangebot, Fortbildungen der Führungskräfte zu Mobbing und Burn-Out und die Sicherheitstechnik im Hause. Die vollständige Planung ermöglicht es, die Entwicklung der Arbeitsplätze in Hinsicht auf psychische und körperliche Belastungen zu prüfen und zu steuern. Das Engagement für die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist groß. Gut und hilfreich für die Führungskräfte sind die Intervisionsrunden, in welchen sich Führungskräfte aller Bereiche zu Führungsworkshops treffen, die auf ihre Bedürfnisse abgestimmt werden. Es gibt eine Überprüfung der Arbeitsplätze durch die Präventionsdienste, sowie die Erstellung eines Jahresberichtes durch die Arbeitspsychologie.

## **Fokus FÜHRUNG**

- Qualität
- Prozessmanagement
- Personalmanagement
- Mitarbeiterführung

Die Organisation verfügt im Bereich Qualitätsmanagement über eine eigene Stabstelle. Zur Qualitätssicherung und -entwicklung steht das Qualitätsmanagement-system E-Qalin® zur Verfügung. Für das Beschwerdemanagement gibt es das Qualitätsmanagement-

Appllet zur Dokumentations- und Fortschrittskontrolle. Die E-Qalin® Selbstbewertung und die Durchführung von Befragungen durch ein externes Unternehmen werden regelmäßig angewandt. Es wird mit dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess gearbeitet, die damit erreichte Effizienz zeigt sich deutlich. Es werden verschiedene, die Qualität fördernde Projekte, durchgeführt. Das sind "Demenz weiter denken", "Great Place to Work", Wohnraumgestaltung, Schulungen zu Mäeutik, Hospizkultur und Kinästhetik. Auch die regelmäßig stattfindende Teilnahme an Prävalenzerhebungen zu den Qualitätskriterien Ernährung, Dekubitus, Intertrigo, Inkontinenz, Stürze und fixierende Maßnahmen ist ein wichtiger Aspekt. Der Führungskreis prüft regelmäßig die Aktualität und Aussagekraft der Befragungsinstrumente. Im Pflegebereich wird mit Pflegevisiten zusätzlich die Qualität erhoben. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess stellt die Umsetzung der vorgesehenen Maßnahmen sicher.

Die CS Caritas Socialis bietet ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein umfangreiches Regelwerk an Organisationsrichtlinien, Beschreibungen von Arbeitsabläufen und Prozessen. Alle Dokumente sind digital in einem Übersichtsblatt verständlich abgebildet und stehen allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung. Das mäeutische Pflegekonzept ist verständlich, umfassend und übersichtlich verschriftlicht. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind darin geschult. Durch den gezielten Einsatz von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, das sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Fachwissen, wird die Qualität der Prozessabläufe sichergestellt. Die Prozesse Hospizkultur und Mäeutik sowie die ethischen Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechungen zeugen von einer hohen Qualität.

Die Personalentwicklung erfährt über eine zentrale Stabsstelle professionelle Unterstützung. Der Prozess der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergewinnung und deren Einstellung ist gut geplant, wird effizient und gründlich durchgeführt. Dabei setzen die Führungskräfte die vorhandenen Hilfsmittel wie Ablaufbeschreibungen, Checklisten und Bewertungsbögen ein. Wenn es um Neueinstellungen von Führungskräften geht, sind die Erstellung eines "Reissprofiles", ein Instrument zur Reflexion von Handlungs-, Antriebs- und Motivationsmustern und ein Hearing verpflichtend. Durch die Teilnahme an Jobbörsen, Ausbildungsprogrammen für Arbeitssuchende und den Kontakten zu den Ausbildungsstätten wird ein Potential an zukünftigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erschlossen. Bei der Durchführung des CS-Curriculums, einer internen Schulung, wird den neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern das Basiswissen für ihre Arbeit vermittelt. Es gibt Reflexionsgespräche nach der Probezeit sowie Austrittsgespräche mit einem standardisierten Fragebogen. Einmal jährlich finden individuelle Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche sowie teambildende Maßnahmen für alle Basisteams statt. Die Maßnahmen aus dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess, wie zum Beispiel ein Stand der Personalentwicklung beim jährlichen Gesundheitstag mit einem Beratungsangebot zur persönlichen Karriereplanung, werden umgesetzt.

"Unser Führungsstil ist offen und initiativ", mit dieser Aussage identifizieren sich die Führungskräfte der CS Caritas Socialis im CS Pflege- und Sozialzentrum Kalksburg. Um diesen Stil pflegen zu können, ist es für sie selbstverständlich, offen und ehrlich auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zuzugehen und Rückmeldungen einzuholen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden alle drei Jahre eingeladen, an einer schriftlichen Befragung teilzunehmen. Sie werden zu ihrer Zufriedenheit und zum Führungsteam befragt. Die Durchführung erfolgt durch das Unternehmen „Great place to work“. Die CS Caritas Socialis wurde für die hohe Qualität ihrer Führungsarbeit ausgezeichnet. Die

Führungskräfte werden von ihren Vorgesetzten unterstützt und mit Fachausbildungen gefördert, damit sie ihre Aufgaben erfüllen können.

## Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Angehörige bzw. Besucherinnen und Besucher werden im CS Pflege- und Sozialzentrum Kalksburg partnerschaftlich in den Heimaltag miteinbezogen. Sie sind immer willkommen und können jederzeit die Bewohnerinnen und Bewohner besuchen. Die Angehörigen fühlen sich gut informiert. Es werden regelmäßig Einladungen zum gegenseitigen Austausch ausgesprochen, zweimal im Jahr gibt es eine Einladung zum Angehörigenforum. Jeder Wohnbereich lädt einmal im Quartal zu einem Angehörigentreff ein.

Wenn Bewohnerinnen und Bewohner keine Angehörigen haben, wird versucht, ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Betreuungspersonen zu gewinnen. Die Ehrenamtskoordinatorin lädt alle drei Monate zu einem Treffen aller Ehrenamtlichen ein. Ihre Aufgabe ist es, die Kommunikation aufrecht zu halten und dafür zu sorgen, dass die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Anliegen einbringen können und für ihre Arbeit Wertschätzung erfahren. Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begleiten die Bewohnerinnen und Bewohner zu Arztbesuchen und anderen Ausfahrten. Außerdem wird eine Ausbildung für Ehrenamtliche zu Demenzwegbegleiterinnen und -begleitern angeboten.

Die Meinung der Angehörigen wird ernst genommen, das zeigt sich in der Angehörigenbefragung, die alle drei Jahre durchgeführt wird. Die Führungskräfte analysieren die Ergebnisse und leiten bei Bedarf Verbesserungen ein.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement
- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten auf Basis einer Organisationsrichtlinie. Die transparente und positive Fehlerkultur wird geprägt durch den Leitsatz "Beweglich und dynamisch bleiben". Das Verbesserungsmanagement wird konsequent durchgeführt. E-Qalin® und der kontinuierliche Verbesserungsprozess mit seiner Fortschrittsdokumentation werden als zentrales Werkzeug verwendet. Außerdem gibt es ein EDV Ticket-System zur Erfassung, Bearbeitung und Nachvollziehung von Fehlern, Beschwerden und Anregungen. Ebenso erfolgen Auswertungen von Feedbackbögen der Praktikantinnen und Praktikanten. Es gibt regelmäßige Treffen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Küche und der Betreuung mit Bewohnerinnen und Bewohnern, auch von hier kommen Verbesserungsvorschläge und Anregungen. Die Überprüfung der Richtlinien erfolgt alle zwei Jahre im Führungskreis.

Wissen festzuhalten, neu erworbenes Fachwissen weiter zu geben und somit zu vermehren ist eine Grundhaltung der CS Caritas Socialis. Eine Maßnahme ist der Einsatz von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren. Erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einem vertieften Wissen vermitteln Kolleginnen und Kollegen wichtiges Fachwissen. Dabei

geht es um das Pflegemodell der Mäeutik, den Umgang mit dem EDV Programm, die Kinästhetik und die Palliative Pflege. Des Weiteren stehen erfahrene Führungskräfte aus anderen Häusern als Mentorinnen und Mentoren für neue Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung. Die Zusammenarbeit der einzelnen Berufsgruppen untereinander ist gut. Ziel ist es, die besten Lösungen für gemeinsame Herausforderungen zu finden. Ein gelungenes Beispiel für interdisziplinäres Lernen ist auch das Hineinschnuppern der Führungskräfte in einen anderen Arbeitsbereich. So hat die Pflegedienstleiterin eine Zeit lang in der Wäscherei mitgearbeitet. Das Ergebnis war eine engere Zusammenarbeit und ein besseres gegenseitiges Verständnis. Das Zusammentreffen von Generationen findet regelmäßig statt, Führungskräfte forcieren Kontakte zu Schulen und Kindergärten.

## 4.2. Ergebnisfelder

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

### Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biographie und Lebensstil
- Pflege- und Betreuungskonzept
- Sterbebegleitung und Abschied

Die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner steht im Vordergrund. Die Selbstbestimmung und die damit verbundenen Bedürfnisse werden geachtet, selbst wenn eine mangelhafte Ernährung nicht immer vermeidbar ist. Mit der Kennzahl Mangelernährung werden die relevanten Daten aus der Pflegedokumentation erhoben, dargestellt und vergleichbar gemacht. Aus der regelmäßigen Analyse entwickeln sich Verbesserungsmaßnahmen.

Demenzkranke Menschen verlieren oft das Hungergefühl bzw. die Orientierung in der Alltagsgestaltung. Dabei vergessen sie auch zu Essen und zu Trinken. Im Haus Kalksburg werden daher immer wieder kreative Angebote entwickelt, um der Gefahr einer Mangelernährung vorzubeugen. Dabei werden die Erkenntnisse aus der Biografie unterstützend eingesetzt. Das im Menüplan angeführte Fingerfood ist ein Ergebnis davon, um diese Menschen zum Essen zu motivieren. Weiters gibt es den Küchenbeirat „Salz und Pfeffer“, bei dem die Bewohnerinnen und Bewohner aktiv mitreden können.

Das Verhindern eines Dekubitus trotz bestehender Risikofaktoren zeugt von pflegerischer Kompetenz und wird durch die Kennzahl Dekubiti sichtbar gemacht. Die Zahl der im Haus Kalksburg entstandenen Dekubiti ist niedrig und belegt die qualitative Arbeit, die den Bewohnerinnen und Bewohnern zu Gute kommt.

Die Erhebungen aller Daten erfolgen systematisch und konsequent. Alle drei Monate werden die in % berechneten Kennzahlen kontrolliert und verglichen. Bei Abweichungen der Ist-Zahlen werden die Ursachen analysiert. Verbesserungsmaßnahmen entstehen durch die interdisziplinäre Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Entscheidung, die Anzahl der ethischen Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechungen zu erheben, zeigt auf, wie wichtig dem Haus die Begleitung der Menschen

bis zu ihrem Lebensende ist. Die Kennzahl überprüft dabei die Kontinuität der Besprechungen und sichert somit die anhaltende Qualität in der Beziehungsarbeit mit den Bewohnerinnen und Bewohnern und deren Angehörigen in kritischen Lebenssituationen.

## **Fokus MITARBEITER/INNEN**

- Anreiz und Motivation
- Arbeitsplatzgestaltung

In einem Durchschnittswert aus 10 Fragen, sind in der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung relevante Fragen zu Anreiz und Motivation enthalten. Durch die regelmäßige Befragung alle zwei bis drei Jahre lässt sich ein Trend ablesen. Die Befragung erfolgt über das Great Place to Work-Institut, die Bereichsleitung errechnet die Kennzahl. Die Analyse erfolgt mit den zwei anderen Pflegeeinrichtungen der CS Caritas Socialis in Wien, dabei findet auch eine Benchmarkanalyse statt. Die Haus- und Pflegedienstleitung und die Wohnbereichsleitungen nehmen im gemeinsamen Jour Fix die hausinterne Betrachtung vor. Das Befragungsergebnis wird im Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitermagazin CuSpruch veröffentlicht. Ein Ergebnis der Analyse ist die Verknüpfung mit dem Projekt "Fit für die Zukunft".

Durch den Einsatz von externen Arbeitskräften wird die Gestaltung des Arbeitsplatzes beeinflusst. Durch das Dienstplanprogramm erfolgt die Erhebung der Kennzahl „Stundenanteil von Arbeitskräfteüberlassern in % in der Pflege“. Die Auswertungen erarbeitet der kaufmännische Bereich und stellt sie den Führungskräften zur Verfügung. Bei der zweimal im Jahr stattfindenden Sitzung der Wohnbereichsleitungen mit der kaufmännischen Leitung werden die Zahlen analysiert. Als Maßnahme daraus gibt es bewährte Regeln, in welchen Situationen von den Wohnbereichsleitungen externes Personal eingesetzt werden kann.

## **Fokus FÜHRUNG**

- Finanzressourcen
- Personalmanagement
- Mitarbeiter/innenführung

Die Auslastung ist der wichtigste maßgebliche Faktor für die Einnahmen und daher eine aussagekräftige wirtschaftliche Kennzahl. Die Erhebung erfolgt über das Programm Care Center. Der kaufmännische Bereich erstellt damit den monatlichen Auslastungsbericht, der im Cognos internen EDV-Netzwerk abrufbar ist. Die Führungskräfte führen mindestens quartalsmäßig die Analyse durch. Es gibt einen Vergleich mit den anderen Häusern der CS Caritas Socialis. Der Bewohnerinnen und Bewohner-Service, der für die Vergabe freier Plätze zuständig ist, wird in die monatlichen Analysen miteinbezogen. Die Wichtigkeit der Dauer der Zimmerrenovierung vor einem Neueinzug und eine rasche Vergabe der freien Plätze ist allen bewusst.

Das Erkennen, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter qualitätsvolle Arbeit leisten, wenn sie sich fair behandelt fühlen, ist den verantwortlichen Führungskräften der CS Caritas Socialis ein Anliegen. Alle drei Jahre wird daher eine Mitarbeiterinnen- und

Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Zum Thema Fairness werden dabei 13 Fragen gestellt und in einer Kennzahl abgebildet. Die Ergebnisse sind positiv, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich im hohen Maß fair behandelt. Der Vergleich mit den anderen Häusern der CS Caritas Socialis ist möglich und wird vorgenommen. Die Steuerung erfolgt durch den Führungskreis der CS Caritas Socialis unter Einbindung der Haus- und Pflegedienstleiterin.

Führungsarbeit definieren die befragten Führungskräfte als „initiativ und offen führen“ und „einander ermutigen und vertrauen“. Das Feedback holen sich die verantwortlichen Führungskräfte im Rahmen der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung. Für die Kennzahl „Glaubwürdigkeit“ wurden 14 Fragen herangezogen. Die Firma Great Place to work ist in Zusammenarbeit mit der Stabstelle Personalentwicklung für die Durchführung verantwortlich. Die Steuerung wird vom Führungskreis des Trägers unter Einbindung der Haus- und Pflegedienstleiterin vorgenommen. Es werden in den Häusern der CS Caritas Socialis Vergleiche der vorliegenden Ergebnisse vorgenommen.

### **Fokus UMFELD**

- Angehörige und Besucher/innen

Sozialkontakte für Bewohnerinnen und Bewohner durch die Ehrenamtlichen als Besucherinnen und Besucher sind wichtig und fördern die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Das Haus Kalksburg erfasst die durchschnittliche Stundenanzahl der Ehrenamtlichen pro Bewohnerin bzw. Bewohner. Auf Basis der Stundenaufzeichnungen errechnet die Ehrenamtskordinatorin die Kennzahl. Die Analyse erfolgt beim monatlichen Jour Fix der Bereichsleitung mit der Koordinatorin für Ehrenamtliche. Der Führungskreis definiert einmal jährlich Maßnahmen, Soll-Zahlen und Ziele. Aktuell werden die Zukunftsperspektiven für eine Erhöhung der Stunden mit der Gesamtkoordinatorin der Bereichsleitung und den Wohnbereichsleitungen erarbeitet.

### **Fokus LERNENDE ORGANISATION**

- Aus- Fort- und Weiterbildung

Die Kennzahl „Anteil der Fortbildungsstunden“ stellt den Aufwand und die Wertigkeit von Fortbildungen dar. Die Daten werden aus dem Dienstplanprogramm erhoben. Der kaufmännische Bereich erarbeitet daraus eine quartalsmäßige Erhebung für die Führungskräfte. Es gibt halbjährliche Auswertungen durch den Führungskreis und in den Besprechungen der Bereichsleitungen. Ein Benchmark mit den anderen Pflegeeinrichtungen der CS Caritas Socialis wird durchgeführt. Nach der Analyse erarbeiten die Haus- und Pflegedienstleitung, die Wohnbereichsleitungen und die Qualitätsmanagerin die Maßnahmen zur Steuerung. Die Führungskräfte achten auf die Ausgeglichenheit der eingesetzten Zeit für die Fortbildungen zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Qualitätsmanagement korrigiert die festgestellten Fehler in der Erhebung.

## 5. Praxisbeispiele

---

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

### **Ethische Bewohnerinnen- und Bewohnerbesprechungen**

Bezugspflegepersonen berufen aus aktuellen Anlässen Besprechungen ein, um im Vorfeld Fragen und Anliegen von Bewohnerinnen und Bewohnern zu thematisieren, die Krisen oder Fragen zum Lebensende betreffen. Diese Treffen finden immer interdisziplinär statt, dabei sind Vertreterinnen und Vertreter des Pflege- und Betreuungsteams, die Psychologin, eine Mitarbeiterin des sozial pastoralen Dienstes, Ärztinnen und Ärzte, in seltenen Fällen die Bewohnerin bzw. der Bewohner selbst, aber immer deren Angehörige. Im Vordergrund stehen die persönlichen Anliegen der betroffenen Bewohnerin bzw. des betroffenen Bewohners und in der Folge die Umsetzung dieser. Die Zusammentreffen sind deshalb so wertvoll, da sie zeitgerecht und in einer angenehmen Atmosphäre stattfinden. Die Gespräche werden sehr einfühlsam und behutsam geführt.

### **„Demenz weiter denken“**

Alle Themen, die in diesem Projekt bearbeitet werden, werden von dem Ziel der „Teilhabe“ geleitet. Das Projekt folgt der Prämisse, dass jeder Mensch unabhängig von Fähigkeiten, Einstellungen und Einschränkungen über Ressourcen verfügt und diese in die Gesellschaft einbringen möchte. Dieser Gedanke der Inklusion wird konsequent auf Menschen mit Demenz angewendet. Mit diesem Projekt steht nicht primär das Thema Demenz im Vordergrund, sondern das Ziel, die betroffenen Menschen und deren Angehörige sichtbar zu machen, um zu zeigen, wie wertvoll jede bzw. jeder Einzelne ist. Das trägt zu einer offenen und positiven Bewusstseinsbildung bei.

### **Schnuppern der Führungskräfte**

Die Führungskräfte der einzelnen Berufsgruppen schnuppern in anderen Bereichen. Zum Beispiel hat die Haus- und Pflegedienstleiterin ein paar Tage in der Wäscherei mitgearbeitet. An diesem Austausch beteiligen sich auch die Mitarbeiterinnen des Bewohnerinnen- und Bewohner-Service und der Leiter des Facility Managements. Dieses Vorgehen fördert das interdisziplinäre Zusammenarbeiten, das gegenseitige Verständnis und das Erkennen wie wertvoll strukturiertes Arbeiten sein kann. In der Praxis werden Arbeitsabläufe, die berufsgruppenübergreifend sind, genauer aufeinander abgestimmt.

Datum Freigabe Bericht: 18.1.2016	
Ing. Franz Holzer elektronisch gezeichnet	Mag. Johannes Wallner elektronisch gezeichnet
Sabine Wimmer elektronisch gezeichnet	Mag. <sup>a</sup> Andrea Freisler-Traub elektronisch gezeichnet
<b>Unterschrift der Zertifizierer/innen</b>	<b>Freigabe durch NQZ-Zertifizierungseinrichtung</b>

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

Die Beschreibung des CS Pflege- und Sozialzentrum Kalksburg 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.