

BERICHT ÜBER DIE GESETZTEN MAßNAHMEN DER QUALITÄTSARBEIT 2018

Verlässliche Qualität ist der CS Caritas Socialis ein besonderes Anliegen. Einmal jährlich wird ein Bericht über die im jeweiligen Jahr gesetzten Maßnahmen zur Qualitätssteigerung bzw. Qualitätssicherung erstellt, um die gesetzten Maßnahmen zu dokumentieren. Dieser Bericht wird veröffentlicht und gibt BewohnerInnen, Angehörigen und auch InteressentInnen einen transparenten Einblick.

Klargestellt wird, dass es sich nicht um eine vollständige Aufzählung aller Maßnahmen der Qualitätsarbeit handelt – viele laufende und langjährig bewährte Maßnahmen (z.B. Pflegevisiten, Beschwerdemanagement, kontinuierlicher Verbesserungsprozess) werden hier nicht erwähnt – sondern vor allem neue Projekte und besondere Schwerpunkte des jeweiligen Jahres beschrieben. Dieser Bericht versteht sich als Ergänzung zu den bereits veröffentlichten Qualitätsbeschreibungen und Konzepten („Vademecum“ bestehend aus Heimordnung, Pflegekonzept, Medizinischem Konzept und Leistungsbeschreibung).

Im **CS Pflege- und Sozialzentrum Rennweg** wurden 2018 in 2 Wohnbereichen (4 Stockwerke) die Böden, Türstöcke, Handläufe und der Wandschutz erneuert, womit nun alle Wohnbereiche diesbezüglich renoviert sind. In ebendiesen Wohnbereichen wurden ebenfalls die Brandschutztüren erneuert. In diversen BewohnerInnenzimmern wurde der Bodenbelag erneuert, die Holzoptik erhöht die Wohnlichkeit immens. Im Innenhof wurde der mit Stolperfallen übersäte Asphalt erneuert, auch in BewohnerInnenzimmern wurden die letzten 33 Badezimmertürstöcke entfernt. Das Portal zur Kapelle wurde erneuert und mit einem motorisierten Antrieb ausgestattet, sodass Rollstuhlfahrer selbständig die Türen öffnen können. Der Ausgang zum Garten wurde ebenfalls durch einen Antrieb behindertengerecht gemacht. Außerdem wurde in der Kapelle saniert: der Boden, der Anstrich und eine neue, deutlich verbesserte Beleuchtung.

Mit Beginn 2018 startete die neue Heim- und Pflegedienstleitung Sabine Walzer im **CS Pflege- und Sozialzentrum Pramergasse**. Sie arbeitete sich schnell ein und überzeugt nun durch ihre langjährige und vielfältige Erfahrung.

Im Erdgeschoß wurde ein Friseursalon errichtet, der den BewohnerInnen ermöglicht, einen richtigen Friseurbesuch zu erleben. Die SeniorenbetreuerInnen bieten hier auch öfters einen generellen Schönheitssalon an. In einem Stockwerk wurde mit personenbezogenen Postkästchen, jeweils vor der Zimmertür angebracht, experimentiert. Diese sind bei den BewohnerInnen sehr gut angekommen, sie sollen 2019 für alle Zimmer besorgt und montiert werden. In einem von 4 Gängen wurde ein hellerer, breiterer Boden verlegt, der den Gang freundlicher

Qualitätsbericht 2018 – CS Caritas Socialis

Stationäre Pflege

Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz

und lebendiger wirken lässt. Ebenfalls wurden neue Bewohnerzimmertürstöcke und Türblätter sowie neue Handläufe installiert und der Wandschutz und die Wandfarbe renoviert. Jährlich soll ein weiterer Gang renoviert werden. Diverse Sessel und Bänke in Gang- und Aufenthaltsbereichen wurden modernisiert, was die Wohnlichkeit entscheidend verbessert. Eine Reihe von Gartenmöbeln wurden erneuert. Einige alte Pflegebetten wurden durch moderne Niederflurbetten ausgetauscht.

Neu sind auch Spezialmatratzen für Menschen mit Demenz. Nach zufriedenstellenden Tests wurden drei Stück angekauft. Sie verbessern das Körpergefühl und die Rückenstellung bei Ruhelage und führen so bei agitierten BewohnerInnen zu nachweislich besserer Nachtruhe.

Ins **CS Pflege- und Sozialzentrum Kalksburg** wurde 2018 über übliche Instandhaltungsarbeiten hinaus nicht investiert, da alle Ressourcen auf die Planung eines Neubaus fokussiert sind. In einem Stockwerk wurde mit personenbezogenen Postkästchen, jeweils vor der Zimmertür angebracht, experimentiert. Diese sind bei den BewohnerInnen sehr gut angekommen, sie sollen 2019 für alle Zimmer besorgt und montiert werden.

In beiden **Wohngemeinschaften** wurde auch 2018 die sanfte Renovierung und die Erneuerung des Bodenbelags in den BewohnerInnenzimmern fortgesetzt, die Terrassen wurden ebenfalls saniert bzw. zum Teil umgestaltet. BewohnerInnen, Angehörige, MitarbeiterInnen, PolitikerInnen und Weggefährten feierten das 10-jährige Bestehen der CS Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz mit Festen an beiden Standorten.

RECHTE DER BEWOHNERINNEN

2018 konnten wir den gewohnten hohen Standard bezüglich der Rechte unserer BewohnerInnen gegenüber dem Vorjahr halten.

PERSONALBEZOGENE DATEN

Die Auswertungen zeigen, dass im stationären Bereich die in der Verordnung zum Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz geforderten Personalzahlen, sowohl Qualifikation als auch Anzahl der Angestellten betreffend, nicht zu hundert Prozent erreicht werden konnten. Hier spiegelt sich die angespannte Arbeitsmarktsituation wider: Es gibt insgesamt wenige Bewerbungen, von welchen noch weniger unseren strengen Kriterien entsprechen.

Der Anteil der Arbeitskräfteüberlasser ist dadurch 2018 etwas angestiegen und betrug am Rennweg 0.88%, in der Pramergasse 1.28% und in Kalksburg 1.24%.

Die Wohngemeinschaften unterliegen der oben genannten Verordnung nicht, der Stellenplan konnte in beiden WGs aufgrund von Personalveränderungen zeitweise nicht eingehalten werden, mittlerweile sind jedoch alle Stellen wieder besetzt. Der Anteil der Arbeitskräfteüberlasser konnte 2018 zunächst auf einem niedrigen Niveau gehalten werden, ist jedoch im 4. Quartal aufgrund von Personalabgängen etwas angestiegen. Der Anteil an Arbeitskräfteüberlassern lag in der WG Liesing bei 4.1% und in der WG Brünnerstrasse bei 1.7%. Derzeit werden die offenen Stellen nachbesetzt.

Die Führungsstruktur wurde in den Wohngemeinschaften neu organisiert. Frau Marion Landameidlinger ist seit 1.1.2018 die Leitung beider Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz. Im Gegenzug wurden die DGKP-Stunden in den Wohngemeinschaften aufgestockt. Dadurch konnte die Präsenz der DGKP in den WGs erhöht werden.

Die erfolgreiche Personalentwicklung konnte dieses Jahr weitergeführt werden. Es gab wieder ein umfangreiches Fortbildungsprogramm (Die Übersichten finden Sie im Anhang). Schwerpunkt waren die ersten 6 Workshops im Rahmen des HPCPH (Hospiz- und Palliative Care im Pflegeheim, Dachverband Hospiz Österreich) für MitarbeiterInnen der stationären Pflege und der Wohngemeinschaften. Im Jahr 2019 wird es weitere 6 Workshops und im Jahr darauf noch einmal 3 – 4 geben, damit alle MitarbeiterInnen geschult sind. Abermals gab es ausreichend Möglichkeit zur Supervision und das Angebot für Führungskräfte oder Teams, Coaching in Anspruch zu nehmen. Die jährlich stattfindenden Teamtage sind zu einem wichtigen Beitrag zur Weiterentwicklung der Teams geworden und helfen zudem vor allem nach einem Managementwechsel in der Zusammenarbeit.

MITARBEITERINNENBEFRAGUNG „GREAT PLACE TO WORK“

Die regelmäßig stattfindende MitarbeiterInnenbefragung fand im Herbst 2018 statt. Die Ergebnisse werden erwartet.

ORGANISATIONSBEZOGENE DATEN

Weiterhin zeigen unsere gesetzten Qualitätsmaßnahmen, wie das Beschwerdemanagement und die Angehörigenabende, Erfolge in laufenden Verbesserungsmaßnahmen. Die hohe Qualität spiegelt sich auch in den Einschuberichten wider.

QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM

2018 wurde die Selbstbewertung E-Qalin in den drei Pflegeeinrichtungen und den beiden Wohngemeinschaften der CS Caritas Socialis abgeschlossen. Bis zum Jahr 2021, in welchem

die nächste Selbstbewertung stattfinden soll, werden nun alle Verbesserungsvorschläge umgesetzt und laufend der Erfolg der Maßnahmen evaluiert.

ZERTIFIKAT MÄEUTISCHES QUALITÄTSHAUS

Als zweites Haus in Österreich haben wir 2018 um das Zertifikat „Mäeutisches Qualitätshaus“ angesucht. Dieses wird von IMOZ Austria nach einem zweitägigen Zertifizierungsbesuch durch eine geprüfte Zertifiziererin vergeben. Der Vorbereitungsaufwand unsererseits hielt sich in Grenzen, der Zertifizierungsprozess hat sich im Endeffekt auch ausgezahlt: Es tut gut, wenn eine Fachfrau in die Organisation hineinschaut und mit einem pflegfachlichen Auge die Kernprozesse bewertet. Wir haben Anerkennung und Kritik seitens IMOZ Austria sehr zu Herzen genommen, sie uns in unserer laufenden Weiterentwicklung sicherlich zu Gute kommen.

FOLGEND EIN AUSZUG AUS DEM ZERTIFIZIERUNGSBERICHT:

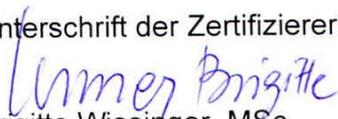
7. Schlussworte

Das Haus CS Caritas Socialis Rennweg erfüllt die Qualitätskriterien des Mäeutischen Pflegemodells der Erlebensorientierten Betreuung und Pflege.
Im Zeitraum 2018 bis 2021 darf das Haus die Bezeichnung „Mäeutisches Qualitätshaus“ führen.

Die Handlungsempfehlungen sollen ein konstruktives Feedback zur Weiterentwicklung der vorgefundenen Qualität in der CS Caritas Socialis Rennweg sein.

Wir gratulieren zu diesem hervorragenden Ergebnis und wünschen für alle zukünftigen Entwicklungen viel Erfolg.

Unterschrift der Zertifiziererin



Brigitte Wiesinger, MSc

Freigabe durch IMOZ-Austria



Claudia Ensinger

IMOZ-Austria
Ensinger Claudia
4090 Engelhartzell, Stiftstrasse 4
© 0681/10379233 ✉ office@imoz.at

Siehe auch den Zertifizierungsbericht in der Beilage

QUALITÄTSINDIKATOREN PFLEGE

Dekubitus: Wir erheben quartalsweise, bei wie viel Prozent der BewohnerInnen in unserem Haus durchschnittlich ein Dekubitus entstanden ist. 2018 waren am Rennweg etwa 1.9% betroffen, in der Pramergasse 0.53% und in Kalksburg 1.45%. Bei der Auseinandersetzung mit den Resultaten wird hier in jedem einzelnen Fall über die Entstehungsursache und die genaueren Umstände gesprochen, z.B. ob es sich um eine Palliativsituation handelt.

Mangelernährung: Wir erheben quartalsweise, wie viel Prozent der BewohnerInnen zum Stichtag als mangelernährt ausgewiesen werden. Dies waren 2018 am Rennweg etwa 9.47%, in der Pramergasse 18.03%, in Kalksburg 10.58%, in der WG Liesing 16.6% und in der WG Brünnerstrasse 15.1 %. Auch hier führten ausführliche Diskussionen zu einem vertieften Verständnis für die Ursachen, vor allem aber zu Verbesserungsmaßnahmen. Natürlich haben auch wir eine nicht geringe Anzahl von BewohnerInnen, die zeitlebens einen zu niedrigen BMI hatten. Die Zahlen und die Diskussion darüber zeigen uns, dass die systematisch gesetzten Maßnahmen zur Verbesserung der Situation gut greifen.

ETHISCHE BEWOHNERINNENBESPRECHUNG

In den Wohngemeinschaften fanden 2018 insgesamt 8 ethische BewohnerInnenbesprechungen statt (26%). Im stationären Bereich wurden 2018 insgesamt 152 ethische BewohnerInnenbesprechungen durchgeführt. Diese Steigerung ergibt sich aus der Einführung des Vorsorgedialogs. Die intensive Auseinandersetzung mit dem Thema hat gezeigt, dass eine frühzeitige, offene und klare Kommunikation mit BewohnerInnen, Angehörigen und ErwachsenenvertreterInnen allen Beteiligten Orientierung gibt.

HANDLUNGSLEITLINIEN

2018 wurden, nach intensiver Auseinandersetzung durch die Führungskräfte 2017, folgende Handlungsleitlinien in jedem Team geschult:

- Arzneimittelmanagement
- Dementielle Erkrankungen
- Ernährung und Flüssigkeit
- Hautintegrität
- Kontinenzmanagement
- Mobilität und Sturzmanagement
- Umgang mit persönlicher Freiheit

EVALUIERUNG DES VSD VORSORGEDIALOG®

Nach gelungener Implementierung des VSD® wurde in Zusammenarbeit mit dem Dachverband Hospiz Österreich ein Evaluierungsworkshop veranstaltet, an dem viele der ModeratorInnen des VSD® teilnahmen. Im Rahmen des Workshops wurden erste Erkenntnisse vermittelt – besonders erfreulich war die große Zahl bereits durchgeführter Gespräche (in 53 Gesprächen wurden 42 Krisenblätter erstellt) und dass bei jedem Gespräch die PalliativmedizinerInnen praktisch die gesamte Zeit dabei waren. Es wurden Erfahrungen ausgetauscht und Unklarheiten beseitigt. Eine wesentliche Erkenntnis war, die Teilnehmerzahl bei einem Vorsorgedialog-Gespräch gut auf die BewohnerInnen und ihre Bedürfnisse abzustimmen. Oft ist es besser, wenn die Gruppe klein ist, weil sich dann die BewohnerInnen eher ermutigt fühlen, selbst zu den Fragen und Themen Stellung zu nehmen.

Wien, 24.2.2018

Christina Hallwirth-Spörk MSc, Bereichsleitung stationäre Pflege
Human Vahdani MBA, Bereichsleitung Tageszentren und Wohnen