



NATIONALES
QUALITÄTSZERTIFIKAT
FÜR ALTEN- UND PFLEGEHEIME IN ÖSTERREICH

ZERTIFIZIERUNGSBERICHT

Zusammenfassung

CS Pflege- und Sozialzentrum Pramergasse
Caritas Socialis GmbH

02.01.2014

Inhalt

1. Zertifizierungsergebnis	4
2. Allgemeine Informationen	4
3. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder	6
3.1. Qualitätsfelder	6
3.2. Ergebnisfelder	9
4. Beschreibung der Stärken und Verbesserungspotenziale.....	12
5. Besondere Merkmale des Hauses	13
6. Praxisbeispiele	13

Anmerkung:

Im vorliegenden Zertifizierungsbericht sowie im Bericht zur Strukturqualität werden jene Begrifflichkeiten verwendet, die der intendierten „Alltagsnormalität“ der Alten- und Pflegeheime entsprechen.

Die Zertifiziererinnen und Zertifizierer führen einen im Haus üblichen Begriff zwecks Wiedererkennung einmalig an und vermerken in Klammer, welchen intendierten Begriff sie in weiterer Folge stattdessen verwenden, z.B.

- Wohnbereichsleitung statt Stationsleitung
- Dienstzimmer statt Schwesternstützpunkt
- Badezimmer statt Nasszelle
- Wohnbereichsbad statt Stationsbad
- etc.

1. Zertifizierungsergebnis

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

2. Allgemeine Informationen

Das CS Pflege- und Sozialzentrum Pramergasse wurde 1997 neu eröffnet. Bis dahin gab es ein Pflegeheim an diesem Standort, das seit 1958 von der Caritas Socialis Schwesterngemeinschaft betrieben wurde. Das Haus gehört zur Caritas Socialis GmbH, die Teil der Caritas Socialis gemeinnützigen Stiftung ist. Weitere Häuser sind das CS Pflege- und Sozialzentrum Rennweg sowie das CS Pflege- und Sozialzentrum Kalksburg.

Das Haus in der Pramergasse hat Platz für 49 Bewohner/innen, verteilt auf zwei Stockwerke, davon sind 12 Plätze im Besonderen auf die Betreuung von Menschen mit Demenz ausgerichtet. Im gleichen Gebäude befinden sich ein Kindergarten und ein Hort, ein integrativ geführtes geriatrisches und ein Alzheimer Tageszentrum. Der Innenhof ist über die Cafeteria erreichbar, er wird vom Kindergarten/Hort mitgenutzt. Eine begrünte Terrasse ist vom zweiten Obergeschoß direkt begehbar und bildet neben dem Innenhof die grüne Oase des Hauses. Das Mutterhaus der Caritas Socialis ist angrenzend, der Speisesaal, die Kapelle und der Festsaal werden gemeinsam genutzt. In der Nähe befinden sich die Porzellangasse mit Einkaufsmöglichkeiten, das Servitenviertel mit seinem schönen Kirchenplatz sowie der Donaukanal, zu dem gerne Ausflüge unternommen werden.

Im Haus selber wird großer Wert auf die Wohnraumgestaltung gelegt. Es wird mit Farbgestaltung, Dekoration und Bildern gearbeitet. Die Bewohnerinnen und Bewohner können ihren eigenen Wohnbereich mit Kleinmöbeln und persönlichen Gegenständen individuell gestalten.

Gearbeitet wird mit dem mäeutischen Pflegemodell, das die Lebensgeschichte und die Beziehungsebene als grundlegende Elemente sieht. Bei dieser Betrachtungsweise spielen die Angehörigen eine wichtige Rolle. Sie sind und bleiben ein elementarer Teil des Lebens der alten Menschen, kennen deren Gestern und prägen nach wie vor das Heute. Aus diesem Grund werden sie bei diesem Pflegemodell von Anfang an in die Pflege und Betreuung der Bewohner/innen integriert. Die Kinästhetik, eine besonders schonende Arbeits- und Bewegungstechnik, wird im Alltag als eine ideale Ergänzung zur Mäeutik eingesetzt, und dient gleichzeitig als gesundheitserhaltende Maßnahme für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ein weiteres zentrales Element ist das positive Kontakterleben von Menschen. Gefördert wird dies durch die Gruppenaktivitäten als auch durch die Einzelbetreuung der Bewohnerinnen und Bewohner. Das geschieht durch die gut ausgebildeten Senior/inn/enbetreuer/innen, die dabei durch die Angehörigen und ehrenamtlichen Helfer/innen unterstützt werden. Generationenarbeit und im Haus durchgeführte Projekte bieten eine weitere Unterstützung.

Die Hospizkultur des Hauses entwickelte sich aus einem Projekt zu den Themen rund um Palliative Care. Sie ist Ausdruck der Haltung und auch des Zugangs zur Lebens- und Sterbebegleitung.

Einem weiteren wichtigen Thema, nämlich der Demenz, wird mit dem häuserübergreifenden aktuellen Projekt „Demenz weiter Denken“ Rechnung getragen. Dabei wird der Gedanke der Inklusion auf den Menschen mit Demenz angewendet, der mit seinen Angehörigen im Mittelpunkt der Betrachtung steht. Kinder und Jugendliche sollen ebenso für die Lebenswelt der Demenzkranken sensibilisiert werden, wie Ehrenamtliche als Wegbegleiter gewonnen werden.

Durch die zentrale Leitung der drei Pflegeeinrichtungen in der Caritas Socialis GmbH profitiert das Haus zusätzlich. Es gibt Stabstellen für Öffentlichkeitsarbeit, Personalentwicklung und Qualität. Die Weiterbildungen werden organisationsweit angeboten. So wurde auch das Qualitätsmanagementsystems E-Qalin® in allen drei Häusern gemeinsam eingeführt. Der Selbstbewertungsprozess erfolgte im Frühjahr 2011. Mit dem neu entstandenen kontinuierlichen Verbesserungsprozess, auch „KVP“ genannt, konnten die Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Verbesserungsvorschläge aus den Selbstbewertungen sichergestellt werden. Ein Jahr später erhielten sie das Zertifikat „E-Qalin® Qualitätshaus nach Selbstbewertung“.

Eine Studie „Lebensqualität im Pflegeheim“ wurde 2010 im Haus Pramergasse durchgeführt und mündete im Buch „Wenn man mich fragt..“ von Elisabeth Seidl/Ilsemarie Walter. Dabei wurde ein eigenes Instrument für die Bewohner/innenbefragung entwickelt.

Mit „Fit für die Zukunft 2008 – 2012“ gab es ein bereichs- und häuserübergreifendes Gesundheitsprojekt für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Haus erhielt dafür die Auszeichnung Betrieb „Fit für die Zukunft“. Ebenso wurde am Projekt „Great Place To Work“ teilgenommen, dessen Mitarbeiter/innenbefragungen sich auf den „Trust Index“, das Vertrauen zwischen Management und Mitarbeiter/innen, konzentriert.

Im Haus gibt es aktuell ein laufendes Projekt „Demenz weiter denken“, das sich mit den Themenfeldern Angehörige, Kinder und Jugendliche, Ehrenamt, Gottesdienste und der Entwicklung einer Demenzkompetenz in der CS befasst.

„Alt & Jung“, ein weiteres Projekt, entstand aus der Generationenarbeit und wird in Zusammenarbeit mit dem Kindergarten umgesetzt. Mit „CS Spontan“ wird eine Struktur geschaffen mit der in relativ kurzer Zeit Ehrenamtliche für die Begleitung von Bewohnerinnen und Bewohnern gewonnen werden können.

3. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder

3.1. Qualitätsfelder

Fokus BEWOHNER/INNEN

Im Fokus BewohnerInnen wurden insbesondere die Qualitätsfelder

- 1.1. Orientierung auf Biographie und Lebensstil
- 1.3. Kommunikation
- 1.6. Pflege- und Betreuungsprozess
- 1.8. Ortsveränderungen
- 1.9. Sterbebegleitung und Abschied

einer eingehenden Betrachtung unterzogen.

Hier wird die Wirksamkeit des Pflegekonzeptes sichtbar, nämlich dass die Lebenserfahrung der alten Menschen und deren Gewohnheiten im Sinne der Mäeutik in den Mittelpunkt gestellt werden. Eine zentrale Rolle kommt dabei der Bezugspflegeperson als Koordinations- und Ansprechpartner/in für den/die Bewohner/in und deren Angehörige zu.

Neben der Mäeutik kommt auch die Validation zum Einsatz, welche die Kontaktaufnahme und den Austausch mit den Bewohner/inne/n wesentlich erleichtert. Unterstützung für ein gesprächsförderndes Klima bilden die präsenste Betreuung durch ausreichende Senior/inn/enbetreuer/innen und das Projekt „Nähstube“.

Basis für Pflege und Betreuung ist das mäeutische Pflegemodell, das ergänzt wird durch die Pflegestandards. Die regelmäßige Teilnahme an der Prävalenzerhebung europaweit bietet einen Vergleich in der Pflegequalität und fördert den Verbesserungsprozess. Das gilt auch für die jährliche Befragung der Bewohner/innen zur Erhebung der Zufriedenheit mit der Betreuungsqualität.

Erst dann, wenn eine Verlegung nicht mehr vermeidbar ist, wird diese schrittweise und bewohner/innenorientiert durchgeführt. Die Begleitung und der Besuchsdienst bei Krankenhausaufenthalten sind gut organisiert und sichergestellt.

In der Caritas Socialis ist Palliative Care einer der großen Schwerpunkte. Das zeigt sich am hohen Niveau der Umsetzung. Der jährlich stattfindende Palliativtag präsentiert die neuesten Erkenntnisse sowohl den Mitarbeiter/inne/n als auch der interessierten Öffentlichkeit.

Fokus MITARBEITERINNEN

In diesem Fokus wurden insbesondere die Qualitätsfelder

- 2.1. Führung und Partizipation
- 2.2. Kommunikation und Information
- 2.4. Anreiz und Motivation

einer eingehenden Betrachtung unterzogen.

Die Führung der Mitarbeiter/innen ist genauestens geplant und strukturiert. Für alle Mitarbeiter/innen des Hauses ist die Vorgangsweise nachvollziehbar.

Mitarbeiter/innengespräche werden jedes Jahr lückenlos durchgeführt und von allen Mitarbeiter/innen sehr geschätzt. Darin werden Verbesserungen der Zusammenarbeit, Ziele und Fortbildungen festgelegt, sowie von den Basismitarbeiter/innen ein Feedback an die Führungskraft gegeben. Die CS-weite Mitarbeiter/innenzeitung wird gerne gelesen und auch Ehrungen für besonderen Einsatz werden darin veröffentlicht. Für neue Mitarbeiter/innen steht ein Mentor/eine Mentorin zur Verfügung, mit dem/der in den ersten Monaten gemeinsam gearbeitet wird. Eigene Schulungen für das Leitbild und das Pflegemodell Mäeutik werden von jeder/m neuen Mitarbeiter/in besucht. Die Führungskräfte bekommen bei Zielerreichung eine leistungsorientierte Prämie und innerhalb der Organisation wird auf die Führungskräfteentwicklung sehr geachtet. Alle zwei Jahre findet eine Befragung der Mitarbeiter/innen statt, die genauestens analysiert wird und dessen Interpretationen und die daraus gesetzten Maßnahmen allen Basismitarbeiter/innen bei den Teamsitzungen präsentiert werden.

Positiv aufgefallen ist auch ein Mentor/innensystem, das neue Mitarbeiter/innen in ihrer Anfangszeit unterstützt, sowie eine Regelung aller Kommunikationswege. So besitzt jede/r Mitarbeiter/in der Pflege einen eigenen Mailzugang, an den Protokolle der Teamsitzungen und der Wohnbereichsleiter/innen-Sitzungen gesendet werden, sowie Blitz-Infos für Außerordentliches. Die alle zwei Jahre stattfindende Befragung zeigt die Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen auf und ist die Basis für weitere Verbesserungen. Auch der jährliche Team-Tag dient der Weiterentwicklung auf diesem Gebiet.

Hervorzuheben ist auch der Hildegard Burjan Preis, der die Mitarbeiter/innen ermutigt, eigene Projekte durchzuführen und dann zu präsentieren.

Fokus FÜHRUNG

In diesem Fokus wurden insbesondere die Qualitätsfelder

- 3.3. Organisation
- 3.7. Mitarbeiter/innenführung
- 3.8. Facility Management

einer eingehenden Betrachtung unterzogen.

Umfassende Organisationsrichtlinien, aufbauend auf das E-Qalin® Qualitätsmanagement-System, sind übersichtlich dargestellt und können von jeder/m Mitarbeiter/in gelesen und verwendet werden. In den Richtlinien sind Abläufe, Checklisten, Formulare, Informationen,

Musterblätter CS-weit und für bestimmte Bereiche enthalten. Beim jährlichen Info-Check aller Führungskräfte der CS kontrolliert man die Akzeptanz und diskutiert Verbesserungsmöglichkeiten.

Basis für die Führung der Mitarbeiter/innen ist das Mitarbeiter/innengespräch, bei dem ein gegenseitiges Feedback gegeben wird und Ziele vereinbart werden. Unterstützung findet auch durch das Qualitätsmanagement-System statt, das klare Strukturen bietet. Durch die Befragung der Mitarbeiter/innen werden Qualität und Verbesserungspotenziale aufgezeigt.

Mit dem Reinigungs- und dem Abfallwirtschaftskonzept, werden diese wichtigen Bereiche in der Hauswirtschaft gesteuert.

Fokus UMFELD

In diesem Fokus wurden insbesondere die Qualitätsfelder

- 4.2. Partner/innen und Behörden
 - 4.3. Medien und Öffentlichkeitsarbeit
- einer eingehenden Betrachtung unterzogen.

Der Kontakt nach Außen wird durch ein intensives „Networking“ geprägt. Das beginnt bei dem Angebot von Ausbildungsplätzen für bis zu hundert Praktikant/inne/n pro Jahr, weiter über Kongresse und Tagungen bis hin zu Benefizkonzerten, die veranstaltet werden.

Die professionelle Öffentlichkeitsarbeit sichert die Präsenz in den Medien und sorgt immer wieder für interessante Buchveröffentlichungen für die Fachwelt.

5. Fokus LERNENDE ORGANISATION

In diesem Fokus wurden insbesondere die Qualitätsfelder

- 5.1. Verbesserungsmanagement
- 5.3. Intergeneratives und interdisziplinäres Lernen

einer eingehenden Betrachtung unterzogen.

Basis ist hier das Qualitätsmanagement-System E-Qalin® mit seinem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Ergänzt und unterstützt wird es durch das Qualitätsmanagement-Applet.

Besonders erwähnt sei auch der Workshop „Kreativität aus eigener Kraft“, bei dem verschiedene Projekte häuserübergreifend vorgestellt werden. Das gegenseitige Lernen erfolgt auch in der Gruppe „Alt & Jung“, die sich regelmäßig trifft.

3.2. Ergebnisfelder

Fokus BEWOHNER/INNEN

In diesem Fokus wurden insbesondere die Ergebnisfelder

- 1.1. Orientierung auf Biographie und Lebensstil
- 1.6. Pflege und Betreuungsprozess
- 1.9. Sterbebegleitung und Abschied

einer eingehenden Betrachtung unterzogen.

Hervorzuheben ist, dass das Unternehmen jährlich an einer Studie der Universität Graz teilnimmt, der sogenannten Prävalenzstudie, in der Kennzahlen der Pflege österreichweit erfasst und verglichen werden. Durch die jährliche Auswertung der Studie und daraus ausgearbeiteten Maßnahmen wird ein Maßnahmenkatalog zur Steigerung der Pflegequalität erstellt, der allen Mitarbeiter/inne/n der Pflege präsentiert und auf deren Umsetzung stets geachtet wird. Somit werden die Kennzahlen der Pflege monatlich erfasst, analysiert und dokumentiert.

Mangelernährung ist ein wichtiges Thema bei der Pflege und Betreuung von Menschen mit Demenzerkrankung, wobei dieser Begriff genauestens von der Universität Graz definiert wird. Durch die ständige Auseinandersetzung mit diesem Thema im Rahmen der Orientierung auf Biographie und Lebensstil sind schon viele Veränderungen im Essensangebot umgesetzt worden. So zum Beispiel Fingerfood und zusätzliche Wahlmöglichkeiten außerhalb der Menükarte.

Auch mit der Druckgeschwürproblematik in der Pflege setzt man sich auseinander. Die Vermeidung von dekubitalen Geschwüren wird durch die Auseinandersetzung mit den Studienergebnissen und dem daraus resultierenden Maßnahmenkatalog nachweislich gesteigert.

Erfasst und gesteuert werden ebenfalls die Anzahl ethischer Bewohner/innenbesprechungen. In einer ethischen Bewohner/innenbesprechung werden mit dem/der Bewohner/in und seinen/ihren Angehörigen die Wünsche für die palliative Betreuung und Pflege besprochen und dokumentiert. Zu dieser Besprechung ist die Bezugspflegeperson, die betreuende Ärztin/der betreuende Arzt und ein/e Mitarbeiter/in aus der Seelsorge eingeladen. Die Mitarbeiter/innen der Pflege werden ermuntert, mit allen Bewohner/inne/n, die noch ihren eigenen Willen äußern können, eine ethische Bewohner/innenbesprechung durchzuführen, die Kontrolle dazu führt über eine entsprechende Kennzahl.

Fokus MITARBEITER/INNEN

In diesem Fokus wurden insbesondere die Ergebnisfelder

- 2.6. Arbeitszeit
- 2.7. Arbeitsplatzgestaltung

einer eingehenden Betrachtung unterzogen.

Bei der Arbeitszeit wird der Prozentsatz an Über- und Mehrstunden als steuerungsrelevant angesehen, wobei darauf geachtet wird, dass keine Mehrstunden anfallen, damit die Mitarbeiter/innen ihre Erholungsphasen einhalten können. Bei längeren Krankenständen wird auf eine Arbeitskräfteüberlassungsfirma zurückgegriffen, wobei auch hier darauf geachtet wird, dass immer dieselben Mitarbeiter/innen in die CS Pramergasse kommen.

Die Kennzahl Anzahl der Leasingkräfte in der Pflege wird für die Arbeitsplatzgestaltung dahingehend als relevant angesehen, dass nämlich ihr Einsatz die psychische Belastung am Arbeitsplatz erhöht. Begründet wird das mit dem höheren Verantwortungsdruck, weil diese Mitarbeiter/innen nur temporär vor Ort sind und daher nicht vollkommen selbständig arbeiten können.

Fokus FÜHRUNG

In diesem Fokus wurden insbesondere die Ergebnisfelder

- 3.4. Prozessmanagement
- 3.7. Mitarbeiter/innenführung
- 3.8. Facility Management

einer eingehenden Betrachtung unterzogen.

Durch die Datenauswertung kann der Prozess der extern gereinigten Flachwäsche bewertet und verbessert werden.

Die Ergebnisse der Befragung der Mitarbeiter/innen zur Mitarbeiter/innenzufriedenheit mit dem Betriebsklima werden als wichtiger Punkt im Leitbild der CS gesehen und daran wird auch mit immer neuen Maßnahmen gearbeitet. Durch die Analyse der Befragungsergebnisse sind zum Beispiel Relaxliegen für die Mitarbeiter/innen zur Erholung in der Mittagspause aufgestellt worden. Auch die Einführung eines Teamtages, an dem das gesamte Pflege- und Betreuungsteam eines Wohnbereiches einen Seminartag miteinander verbringt, während die Mitarbeiter/innen des anderen Wohnbereiches diesen Bereich mitversorgen, entstand durch die Analyse der Befragungsergebnisse.

Durch die Kennzahl „Dauer der Zimmerinstandhaltung“ konnte das Unternehmen die Tage der Unbenutzbarkeit der Zimmer reduzieren. Gleichzeitig wurde das Schnittstellenmanagement zwischen Pflege, Facility Management und Servicemanagement effizienter gestaltet.

Fokus UMFELD

In diesem Fokus wurde insbesondere das Ergebnisfeld

- 4.1. Angehörige und Besucher/innen

einer eingehenden Betrachtung unterzogen.

Die von den Ehrenamtlichen festgehaltenen Zeitaufzeichnungen werden als Kennzahl verwendet. Allerdings haben die absoluten Zahlen allein wenig Aussagekraft.

5. Fokus LERNENDE ORGANISATION

In diesem Fokus wurde insbesondere das Ergebnisfeld

- 5.2. Aus-, Fort- und Weiterbildung

einer eingehenden Betrachtung unterzogen.

Betrachtet wird hier der Anteil Fortbildungsstunden an den geleisteten Arbeitsstunden in der Pflege. Der Anteil der Fortbildungsstunden an der Arbeitszeit ist für das Haus ein Parameter für den Stellenwert der Mitarbeiter/innenentwicklung und weist daher eine hohe Relevanz auf. Quartalsweise wird diese Kennzahl analysiert und darauf geachtet, dass eine gerechte Aufteilung der vorgesehenen Fortbildungsstunden auf alle Mitarbeiter/innen eingehalten wird.

4. Beschreibung der Stärken und Verbesserungspotenziale

Durch die konsequente Schulung aller Mitarbeiter/innen in der Mäeutik und im Leitbild werden die dabei vermittelten Werte im Alltag auch spürbar gelebt. Bei den Interviews mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kam das deutlich zu Tage. Dieser Zeitaufwand lohnt sich daher sicherlich. Das breite Angebot der Aus-, Fort- und Weiterbildung intern durch die Caritas Socialis Organisation sehen wir als einen weiteren Vorteil, weil dadurch die Annahme durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leichter fällt. Gleichzeitig lernen sich die Menschen der verschiedenen Einrichtungen kennen und vernetzen sich.

Die Organisation im Ganzen ist sehr gut und klar strukturiert. Das Haus profitiert von der Professionalität und der Erfahrung der Stabstellen im Bereich Öffentlichkeitsarbeit, Personalentwicklung und Qualitätsmanagement. Trotz der zentralen Führung hat die Heimleitung einen großen Spielraum für selbständige Entscheidungen. Sicherlich profitiert das Haus von seiner Größe, die es überschaubar macht, und dass jeder jeden kennt. Das Engagement und die Begeisterung für ihre Aufgabe haben die Führungskräfte glaubhaft vermittelt. Das überträgt sich auf das gesamte Haus.

Eine weitere Stärke sehen wir im Umgang mit den und der Anzahl der Praktikantinnen und Praktikanten von den Ausbildungsstätten der Gesundheits-, Kranken und Altenpflege. Die bis zu hundert jungen Menschen pro Jahr sind die perfekten Werbeträger für das Haus und dessen Arbeitsplätze.

Das Qualitätsmanagement und im Besonderen E-Qalin® haben zu einer weiteren Verbesserung geführt. Einerseits wirken die Verbesserungen über den KVP nachhaltig und zeigen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass sie beteiligt sind und ernst genommen werden. Andererseits ergeben sich durch die Kennzahlen und Befragungen Fakten, mit denen sich die Notwendigkeit von Veränderungen belegen lassen. Das gilt für zukünftige Entwicklungen, aber auch für den Nachweis der Wirksamkeit von Verbesserungsmaßnahmen.

Ein Verbesserungspotenzial gibt es im Bereich der Kennzahlen. Empfohlen wird einerseits, die bestehenden Kennzahlen weiterzuentwickeln, und andererseits neue Zahlen für die anderen Ergebnisfelder festzulegen. Sie sollten nicht nur als Anlass für eine Analyse herangezogen werden, sondern möglichst die Realität in Zahlen abbilden.

Bei den Befragungen wird empfohlen, durch eine wohnbereichsweise Auswertung die Analyse hausspezifischer zu machen und die Vergleichsmöglichkeiten mit den anderen Einrichtungen von Caritas Socialis besser zu nützen. Wünschenswert wäre es auch, dass in der Kennzahl für die Fortbildungen neben der Pflege auch die anderen Bereiche abgebildet werden.

Bei den erhobenen Stunden der ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen wird empfohlen, diese in eine Beziehung zu einem anderen Stundenwert zu setzen. Das könnte zum Beispiel die monatliche Verteilung der Stunden in Prozent sein.

5. Besondere Merkmale des Hauses

Ein besonderes Merkmal ist die Vernetzung zwischen Betreuung, Pflege, Angehörige und Ehrenamtliche. Was beeindruckt, ist die Lösung des Innenhofes mit der Dachterrasse. Trotz der städtischen Lage ist es für Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige und Besucher/innen möglich, sich im Freien aufzuhalten und eine grüne Oase zu genießen. Der Innenhof dient auch als Begegnungsstätte mit den Kindern aus dem Hort und dem Kindergarten. Eine weitere Besonderheit ist die geringe Größe der Wohnbereiche, die eine familiäre Atmosphäre bilden, wobei jeder Wohnbereich anders ist und seine eigene Individualität hat.

6. Praxisbeispiele

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

- Es wurde eine „Nähstube“, eingerichtet, die als Treffpunkt für Bewohner/innen, Betreuer/innen, Angehörige und Besucher/innen dient. So wie früher unterhält man sich während des Nähens und Strickens in entspannter Atmosphäre. In dieser Situation können leichter Gespräche über sonst heikle Themen wie beispielsweise Leben und Tod geführt werden.
- Beim Projekt „Alt & Jung“ treffen sich regelmäßig die Bewohner/innen mit jungen Menschen.
- Der „Tag der Pflege“ bietet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Wohnbereiche die Gelegenheit, einen Tag gemeinsam außerhalb der Arbeit in Form eines Seminartages zu verbringen. Es geht dabei nicht um einen gemeinsamen Ausflug, sondern um das bessere gegenseitige Kennenlernen untereinander. Die Veranstaltung steht unter einem Motto, und es werden Referent/inn/en dazu eingeladen, die dann das Thema vermitteln, Dadurch wird die Teambildung gefördert und der Zusammenhalt gestärkt.
- Für alle Mitarbeiter/innen gibt es ein Prozess- und Richtlinien-Übersichtsblatt. Darauf kann jederzeit abgelesen werden, wo welcher Arbeitsablauf bzw. Prozess beschrieben ist, wodurch die Orientierung im Qualitätsmanagement enorm erleichtert wird.
- „Kreativität aus eigener Kraft“, das ist ein Workshop, der einmal jährlich in der Caritas Socialis abgehalten wird. Dabei werden umgesetzte Projekte einzelner Mitarbeiter/innen hausübergreifend vorgestellt.

Datum: 23.12.2013	Datum: 02.01.2014
Regina Maria Aigner elektronisch gezeichnet Ing. Holzer Franz elektronisch gezeichnet	Dr. ⁱⁿ Margit Scholta elektronisch gezeichnet DI ⁱⁿ Martina Bramböck, MBA elektronisch gezeichnet
Unterschrift der Zertifizierer/innen	Freigabe durch NQZ-Zertifizierungseinrichtung

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des CS Pflege- und Sozialzentrum Pramergasse 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.