



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Haus St. Elisabeth in Wien**  
**Caritas der Erzdiözese Wien**

**19.08.2020**

## 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 .....	10

## **1. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Haus St. Elisabeth hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

## **2. Allgemeine Informationen**

---

Das Haus St. Elisabeth der Erzdiözese Wien liegt im 19. Bezirk im Zentrum von Wien und wurde 1967 eröffnet. Das Haus ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar. Auf drei Wohnbereiche verteilen sich 13 Einzel-, 26 Doppel- und 12 Dreipersonenzimmer mit barrierefreien Badezimmern, in denen insgesamt 101 Bewohnerinnen und Bewohner ihren Lebensraum haben. Im hellen und weiträumigen Veranstaltungsraum laden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Bewohnerinnen und Bewohner gerne zu Festen, Veranstaltungen und gemeinschaftlichen Aktivitäten ein. Der hauseigene Garten ist über das Foyer und den Veranstaltungsraum aus erreichbar. Der Rundweg im Garten und der natürliche Schatten der Bäume lädt die Bewohnerinnen und Bewohner mit ihren An- und Zugehörigen zum Verweilen ein.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der verschiedenen Berufsgruppen im Bereich der Betreuung und Pflege orientieren sich in ihrem Handeln am Lebensqualitätskonzept der Caritas. Dies bedeutet, dass alle handelnden Personen im Haus St. Elisabeth an der Umsetzung der Bedürfnisse und Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner im Sinne einer verstärkten Kundinnen- und Kundenorientierung arbeiten. Bewohnerinnen und Bewohner nehmen durch den Besuch von großen Festen, kleinen Veranstaltungen, geselligen Runden und durch die Einbindung in das „Bewohnerinnen- und Bewohner-Parlament“ aktiv am Hausleben teil.

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

---

Im Haus St. Elisabeth ist das Miteinander im Zusammenleben im Haus von Bewohnerinnen und Bewohnern mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern spürbar. Bereits vor dem Einzug ins Haus besucht die Leiterin bzw. der Leiter des Wohnbereichs die zukünftige Bewohnerin bzw. den zukünftigen Bewohner im Krankenhaus oder in der eigenen Wohnung. Bei diesem Hausbesuch vermittelt die Wohnbereichsleiterin bzw. der Wohnbereichsleiter der neuen Bewohnerin bzw. dem neuen Bewohner sowie den An- und Zugehörigen eine erste Orientierung über das Leben im Heim. Nach erfolgtem Einzug übernehmen Bezugspflegerpersonen die Begleitung und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren An- und Zugehörigen.

Die Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus St. Elisabeth ist von einem wertschätzenden Miteinander geprägt. Zum Wohle der Bewohnerinnen und Bewohner organisiert die Koordinatorin für Sozialbetreuung regelmäßige Aktivitäten. Auch für spontane Aktivitäten, orientiert an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner, stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sozialbetreuung für Planung, Organisation und Umsetzung zur Verfügung. Alle Berufsgruppen bringen sich mit Ideen zur Alltagsgestaltung ein und so wird den Bewohnerinnen und Bewohnern ein

abwechslungsreicher Alltag geboten. Vierteljährliche Treffen der Führungskräfte mit den Bewohnerinnen und Bewohnern im Rahmen des „Bewohnerinnen- und Bewohner-Parlaments“ fördern die Beteiligung und die Selbstbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner.

Die Qualitätssicherung und die Sicherung eines hohen Qualitätsstandards erfolgen im Haus St. Elisabeth kontinuierlich. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirken bei der Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems E-Qalin® aktiv mit. Monatliche Treffen von Führungskräften und Arbeitsgruppen dienen der Erarbeitung von Maßnahmen im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Zufriedenheitsbefragungen der Bewohnerinnen und Bewohner, An- und Zugehörigen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter finden regelmäßig statt.

## **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**

Die Orientierung am gewohnten Lebensstil der Bewohnerinnen und Bewohner hat im Haus St. Elisabeth einen hohen Stellenwert und ist von der Biografie der Bewohnerinnen und Bewohner geprägt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter respektieren den Wunsch nach persönlichen Vorlieben und gewohnten Ritualen der Bewohnerinnen und Bewohner und begegnen ihnen partnerschaftlich. Die erste Kontaktaufnahme mit der künftigen Bewohnerin bzw. dem künftigen Bewohner erfolgt bereits vor dem Einzug durch die Leiterin bzw. den Leiter des künftigen Wohnbereiches. Bei einem Besuch im Krankenhaus oder zu Hause macht sie bzw. er sich in diesem Aufnahmegespräch ein Bild von den bisherigen Lebensumständen. Diese Eindrücke ergänzt die Bezugspflegerperson, indem sie beim Einzug weitere Informationen über die Bedürfnisse und bisher gewohnten Rituale der neuen Bewohnerin bzw. des neuen Bewohners erfragt und in die elektronische Biografie einträgt. Im Rahmen der vierteljährlich stattfindenden Sitzung des Bewohnerinnen- und Bewohner-Parlaments erhebt die Haus- und Pflegedienstleiterin die allgemeinen Wünsche und Anregungen, sowie die aktuellen Essenswünsche der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Mitarbeiterinnen des Speiselieteranten "MAGDAS" gestalten in Zusammenarbeit mit einer Diätologin anschließend den Menüplan für das kommende Quartal. Ebenso wird sich über aktuelle Themen im Haus ausgetauscht.

##### **- Autonomie**

Für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Haus St. Elisabeth haben die Autonomie und Selbstbestimmtheit der Bewohnerinnen und Bewohner einen hohen Stellenwert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich in ihrem Handeln an dem Lebensqualitätskonzept der Caritas und dem Pflege- und Betreuungskonzept der Bezugspflege.

Im Lebensqualitätskonzept ist das Recht auf Autonomie, Selbstbestimmung und Eigenverantwortung der Bewohnerinnen und Bewohner beschrieben. Auf der gesetzlichen Grundlage und nach Rücksprache mit den Hausärztinnen und Hausärzten werden gelindere Maßnahmen einer Freiheitsbeschränkung vorgezogen. Die Haus- und Pflegedienstleiterin organisiert vierteljährlich eine Besprechung mit Bewohnerinnen und Bewohnern. Die gewählte Sprecherin bzw. der gewählte Sprecher des Bewohnerinnen- und Bewohner-Parlaments besucht jede neu eingezogene Bewohnerin bzw. jeden neu zugezogenen Bewohner. Dies ist ein Zeichen von großer Wertschätzung der Person.

#### - Kommunikation

Die Führungskräfte im Haus St. Elisabeth bemühen sich um eine ausgeprägte Kommunikationskultur im Haus St. Elisabeth. Durch die berufsgruppen- und wohngruppenübergreifende Kommunikation fühlen sich Bewohnerinnen und Bewohner immer gut und aktuell informiert. Die Kommunikation ist auf die Ressourcen und Defizite der Bewohnerinnen und Bewohner abgestimmt. Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verwenden unterschiedliche Kommunikationsmittel wie zum Beispiel regelmäßige Treffen der Bewohnerinnen und Bewohner im sogenannten Bewohnerinnen- und Bewohner-Parlament, den monatlichen Aushang der Hausinformation oder das persönliche Gespräch. Die Leiterin bzw. der Leiter der Wohngruppe spricht jeden Tag mit allen Bewohnerinnen und Bewohnern des Wohnbereiches und ist bemüht, die Wünsche und Bedürfnisse tagesbezogen herauszufinden und diese zu erfüllen. Die Seelsorgerin und die Psychologin besuchen in den ersten Tagen nach dem Einzug die neue Bewohnerin bzw. den neuen Bewohner, um sich vorzustellen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in der Kommunikation mit an Demenz erkrankten Bewohnerinnen und Bewohnern geschult. Die Haus- und Pflegedienstleiterin bietet Informationsnachmittage für Angehörige sowie Bewohnerinnen und Bewohner an. Jede Veranstaltung hat ein Schwerpunktthema, z.B. Vorsorgevollmacht, das mit Vorträgen und Fragerunden erläutert wird. Die anwesenden Bezugspflegepersonen geben bei diesem Anlass Angehörigen sowie Bewohnerinnen und Bewohnern Auskünfte und Informationen über ihre Anliegen.

#### - Tagesstruktur und Heimleben

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren sich in der Gestaltung der Tagesstruktur der Bewohnerinnen und Bewohner am Lebensqualitätskonzept der Caritas. Unter Einbindung der Bewohnerinnen und Bewohner plant die Koordinatorin der Sozialbegleitung die täglichen Aktivitäten im Haus und die Ausflüge in die nähere Umgebung und stellt die Durchführung sicher. Für Bewohnerinnen und Bewohner mit besonderen Bedürfnissen erstellt sie einen Plan zur Einzelaktivierung.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sorgen für eine familiäre Umgebung und ermöglichen den Bewohnerinnen und Bewohnern, an traditionellen Festen und Feiern im Jahreskreis im Haus und in der näheren Umgebung teilzunehmen. Dies ermöglicht den Bewohnerinnen und Bewohnern, die gewohnten sozialen Kontakte zu pflegen und fördert ihre Lebensqualität.

#### - Sterbebegleitung und Abschied

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus St. Elisabeth orientieren sich in der Begleitung von Sterbenden an den christlichen Werten und dem Leitbild der Caritas Wien. Die wertschätzende Begleitung bis zum Lebensende und ein würdevolles Sterben unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner in der letzten

Lebensphase ist allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Palliativteams ein großes Anliegen. Ziel ist es, den Bewohnerinnen und Bewohnern ein Sterben im Haus zu ermöglichen und nach Wunsch einen Krankenhausaufenthalt zu vermeiden. Dazu erstellen die Pflegepersonen gemeinsam mit Bewohnerinnen, Bewohnern, An- und Zugehörigen, Ärztinnen und Ärzten sowie der Seelsorge eine vorausschauende Planung, die sie im Palliativblatt in der Pflege- und Betreuungsdokumentation festhalten. Diese umfasst eine Klärung der Vorgehensweise hinsichtlich Ernährung, Flüssigkeit, Medikamente, Reanimation, eines Krankenhaustransfers, der Berücksichtigung religiöser Bedürfnisse, des Bestattungswunsches und Informationen zu einer eventuellen Vorsorgevollmacht bzw. Patientinnen- und Patientenverfügung. An- und Zugehörige können in der letzten Lebensphase im Haus die anvertraute Person begleiten, ihnen sowie den Bewohnerinnen und Bewohnern stehen ein ökumenisches Seelsorgeteam und eine Psychologin auf Wunsch zur Seite. In jedem Wohnbereich finden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege in einer von der Seelsorge gestalteten Box für Lebens- und Sterbebegleitung Materialien für Maßnahmen nach dem Tod. An- und Zugehörige können im Raum der Stille von der verstorbenen Bewohnerin bzw. vom verstorbenen Bewohner Abschied nehmen. Im Haus ist ein Erinnerungstisch eingerichtet, auf dem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Bild und Kerze einer verstorbenen Bewohnerin bzw. eines verstorbenen Bewohners gedenken. Jährlich findet zum Gedenken an die Verstorbenen eine Seelenmesse statt. Die Haus- und Pflegedienstleiterin organisiert das jährliche Austauschtreffen mit allen Akteurinnen und Akteuren des Hospizteams. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben umfangreiche Schulungen zum Thema Sterbebegleitung und Abschied absolviert. Die Haus- und Pflegedienstleiterin arbeitet im Haus St. Elisabeth mit der Kennzahl "Anzahl der Bewohnerinnen und Bewohner, die am Lebensende ins Krankenhaus eingewiesen wurden und dort verstorben sind" mit dem Ziel, den Umsetzungsgrad der "Hospizkultur und Palliative Care" im Haus zu evaluieren.

## **Fokus MITARBEITER/INNEN**

### - Führung und Partizipation

Die Führungskräfte im Haus St. Elisabeth pflegen einen offenen Umgang mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie sind bemüht, ständig als Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zur Verfügung zu stehen. Das Fördergespräch mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bildet das zentrale Element der Kompetenzentwicklung der im Haus tätigen Personen. Darin kommen gegenseitiges Feedback und die Planung von Fort- und Weiterbildungen ebenso vor, wie bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Pflege- und Betreuungsbereiches eine Beurteilung der Pflege- und Dokumentationsarbeit. Auf Initiative der Caritas-Bereichsleitung Pflege begannen die Führungskräfte vor einigen Monaten in Ansätzen, soziokratische Methoden in ihre Arbeit einfließen zu lassen. Sie sollen sich - nach dem Konzept der Zentrale - weg von der lösungsorientierten Arbeit mehr in die Rolle als Team-Coach entwickeln. Dies zeigt sich derzeit einerseits in der Einbindung von Wohnbereichsdelegierten in die Leitungssitzungen und andererseits in der Tatsache, dass Problemlösungen nicht immer von der Führungskraft entwickelt werden, sondern sich das Team selbst Lösungsstrategien für Problemstellungen überlegt.

#### - Kommunikation und Information

Die Haus- und Pflegedienstleiterin hat eine umfangreiche Besprechungsmatrix erstellt. In 15 verschiedenen Settings vermitteln Führungskräfte und Themenverantwortliche die relevanten Informationen an die dafür vorgesehenen Adressatinnen und Adressaten. Alle Informationen fassen die Protokollführerinnen und Protokollführer zusammen. Allgemeine Informationen, die von der Zentrale schriftlich aufbereitet werden, erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über verschiedene Kanäle in elektronischer oder gedruckter Form. In der "Haus-zu-Haus" Zeitung präsentieren die Pflegehäuser der Caritas Wien ihre Neuigkeiten. Die Führungskräfte stellen Besprechungsprotokolle per Aushang und auch elektronisch per Mail zur Verfügung, wofür jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter eine eigene E-Mail-Adresse der Caritas hat. Per Mail kommen von der Caritas Wien auch verschiedene Informationen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wie z.B. die aktuellen Corona News, bevorstehende Wartungen oder Störungen, Gehaltsabrechnungen oder die Betriebsratsinformationen.

#### - Zusammenarbeit

Im Haus St. Elisabeth der Caritas Wien sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus insgesamt 17 verschiedenen Nationen und Kulturkreisen und mit unterschiedlichen Religionszugehörigkeiten beschäftigt. Eine offene Kommunikationskultur, die von Respekt und Vertrauen geprägt ist, trägt gemeinsam mit dem jederzeit möglichen direkten Kontakt mit den Führungskräften dazu bei, dass man sich auf Augenhöhe begegnet und niemand ausgegrenzt wird. In den vielen gemeinsamen Besprechungen stellen die Führungskräfte durch oftmaliges Nachfragen sicher, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter trotz unterschiedlich ausgeprägter Deutsch-Kenntnisse der Diskussion folgen können. Bei der Dienstplangestaltung nehmen die mit der Planung betrauten Führungskräfte auf die religiösen und kulturellen Gebräuche der ihnen zugewiesenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Rücksicht. Die Führungskräfte und der Betriebsrat organisieren Feste und Feierlichkeiten, bei denen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gemeinsame Zeit abseits des beruflichen Alltages verbringen können. Ein besonderes Highlight ist die jährliche Jubiläumsfeier. Diese veranstaltet die Caritas Wien und lädt alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Dienstjubiläen ein, einen feierlichen Abend im ehrwürdigen Ambiente des Wiener Rathauses zu verbringen. Auch im Kreis der Bewohnerinnen und Bewohner ist ein Trend zur kulturellen Diversität sichtbar. Durch die multikulturelle Zusammensetzung der Teams gelingt es im Haus St. Elisabeth, die kulturell unterschiedlichen Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner gezielt und individuell abzudecken.

#### - Anreiz und Motivation

Im Arbeitsalltag sind die Führungskräfte im Haus St. Elisabeth bemüht, besondere und auffällige Leistungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hervorzuheben und Anerkennung auszusprechen. Aus den Gesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird ersichtlich, dass das motivierendste Element die Dienstplangestaltung ist, bei der die Führungskräfte auf Wünsche eingehen und individuelle Lösungen für Problemstellungen entwickeln.

## Fokus FÜHRUNG

### - Unternehmenspolitik

Die Zentrale der Caritas Wien gibt die unternehmenspolitischen Rahmenbedingungen vor. Das Lebensqualitätskonzept der Caritas setzt den strategischen Schwerpunkt in der Kundinnen- und Kundenorientierung. Die Geschäftsführung der Caritas praktiziert einen soziokratischen Führungsstil, nach dem Vorbild eines agilen Managements in allen Bereichen der Caritas. Zu allen häuserübergreifenden Besprechungen sind Kolleginnen und Kollegen als gewählte Vertreterinnen und Vertreter der Caritas Pflegewohnhäuser eingeladen.

### - Prozessmanagement

Im Haus St. Elisabeth hat die Haus- und Pflegedienstleiterin das Prozessmanagement gut strukturiert und geplant. Zu allen wichtigen Prozessen existieren Prozessbeschreibungen, teilweise in Form von Ablaufdiagrammen. In den einzelnen Prozessbeschreibungen ist auch hinterlegt, welche anderen Prozesse damit in Verbindung stehen. Damit gelingt es, die Übersicht zu bewahren und Veränderungen in einem Prozess auch auf die korrespondierenden Prozesse zu übertragen. Die Prozessbeschreibungen und Standards sind in das elektronische Dokumentationssystem GRIPS integriert und dort jederzeit abrufbar. Damit stellt die Haus- und Pflegedienstleiterin sicher, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über idente Informationen verfügen und nach gleichen Vorgaben, Richtlinien und Standards ihre Leistungen erbringen. Die Führungskräfte stellen damit sicher, dass eine kontinuierliche Betreuungsqualität von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erbracht werden kann.

### - Finanzressourcen

In Form von Dienstanweisungen und im Organisationshandbuch legen die Verantwortlichen der Caritas Wien den Budgetierungsprozess fest. Anhand dieses Prozesses erstellt die Haus- und Pflegedienstleiterin das Budget. Dabei bindet sie die Führungskräfte, die Qualitätsmanagerin und die Verwaltungskraft ein. Alle Betreuungsplätze im Haus St. Elisabeth sind vom Fonds Soziales Wien als geförderte Plätze anerkannt. Der Fonds Soziales Wien übernimmt den Differenzbetrag zwischen Eigenleistung der betreuten Bewohnerinnen und Bewohner und tatsächlichen Pflegeheimkosten. Die Bereichsleitung Pflege der Caritas Wien gibt die eingereichten Investitionen und Projektfinanzierungen frei, das Gesamtbudget bedarf der Freigabe durch die Caritas-Geschäftsführung. Einen Teil der Einnahmen des Hauses erhält die Caritas Wien als Beitrag zur Deckung der Zentralverwaltungskosten.

## Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

An- und Zugehörige sind Teil des Lebens im Haus St. Elisabeth. Sie bringen sich in den Alltag ein, indem sie regelmäßig zu Besuch kommen, Besorgungen erledigen, Bewohnerinnen und Bewohner zur Ärztin bzw. zum Arzt oder ins Krankenhaus begleiten und bei Festen und Veranstaltungen anwesend sind. Für die Lebensqualität der Bewohnerin bzw. des Bewohners ist der Weiterbestand ihres bzw. seines sozialen Netzwerkes wichtig, An- und Zugehörige sorgen mit dafür, dass dieses Netzwerk so gut wie möglich erhalten bleibt. An- und Zugehörige schätzen den respektvollen Umgang und die Begleitung in schwierigen Situationen durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Möglichkeit, jederzeit ihre Anliegen vorbringen zu können.

## Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Die Verantwortlichen im Haus St. Elisabeth nutzen verschiedene Wege, um Organisationsverbesserungen einzuleiten. Zentrales Element ist dabei das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin®, mit dem alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit haben, Wünsche, Anregungen und Vorschläge einzubringen. Neben dem E-Qalin®-Prozess nutzen Führungskräfte die Fördergespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, interne Teambesprechungen, die Befragung der An- und Zugehörigen sowie die Besuche der Bewohnerinnen- und Bewohner-Servicestelle der Caritas Wien, um Verbesserungspotentiale sichtbar zu machen. Beschwerden erfassen die Leiterinnen und Leiter der Wohnbereiche sowie die Mitarbeiterinnen der Verwaltung im EDV-gestützten Beschwerdemanagementsystem. Die Haus- und Pflegedienstleiterin leitet auch die Inhalte aus den Besprechungen des Bewohnerinnen- und Bewohner-Parlaments an die zuständigen Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter zur weiteren Bearbeitung weiter.

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Den Führungskräften im Haus St. Elisabeth ist die Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein großes Anliegen. Sie setzen jährlich einen Ausbildungsschwerpunkt, der sich in den angebotenen Fortbildungen widerspiegelt.

Die Caritas Wien initiierte vor drei Jahren gemeinsam mit der Caritas Niederösterreich einen Prozess der Kundinnen- und Kundenorientierung für alle Caritas Häuser. In diesem Prozess wurde ein eigenes Lebensqualitätskonzept entwickelt und mittels der Methode "Action learning" unter Einbeziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege umgesetzt.

Im jährlich stattfindenden Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch evaluiert die Führungskraft die Entwicklungsmöglichkeiten gemeinsam mit der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter und erfragt ihre bzw. seine Fortbildungswünsche. Die Führungskräfte unterstützen und fördern Weiterbildungen zur Höherqualifizierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gibt es ein verpflichtendes Fortbildungspaket, das in den ersten Monaten ab Diensteintritt absolviert werden muss.

## 4.2. Ergebnisfelder

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

### Fokus BEWOHNER/INNEN

#### - Kommunikation

Für die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner ist ein reger sozialer Austausch mit anderen Menschen von hoher Bedeutung. Durch die langjährige kontinuierliche Begleitung von freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird der soziale Austausch gefördert. Die Haus- und Pflegedienstleiterin erfasst daher in einer Kennzahl die Anzahl von freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die länger als zwei Jahre im Haus tätig sind. Mit der Kennzahl verfolgt sie das strategische Ziel, die sozialen Kontakte der Bewohnerinnen und Bewohner zu fördern und zu erhalten.

#### - Pflege- und Betreuungsprozess

Ein Dekubitus stellt für die Bewohnerin bzw. den Bewohner eine ernst zu nehmende Beeinträchtigung der Lebensqualität dar. Die Haus- und Pflegedienstleiterin erfasst in einer Kennzahl den prozentuellen Anteil aller im Haus St. Elisabeth entstandenen Dekubiti eines Jahres. Die Führungskräfte analysieren die Ergebnisse und leiten daraus Maßnahmen ab. So wurde z.B. eine Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson zur Wundmanagerin ausgebildet und hausinterne Schulungen für Kinästhetik organisiert.

#### - Sterbebegleitung und Abschied

In einer Kennzahl erfasst die Haus- und Pflegedienstleiterin den Anteil jener Bewohnerinnen und Bewohner, die im Krankenhaus verstorben sind. Die Kennzahl gibt den Führungskräften Aufschluss darüber, wie der palliative Gedanke im Haus gelebt wird. Die Haus- und Pflegedienstleiterin konnte mit Schulungen das Pflege- und Betreuungspersonal für den Umgang mit Sterbenden sensibilisieren. Dadurch können mehr Menschen ihre letzte Lebensphase in der ihnen vertrauten Umgebung verbringen.

### Fokus MITARBEITER/INNEN

#### - Anreiz und Motivation

Die Bindung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an den Dienstgeber Caritas Wien ist eine der wichtigsten Managementaufgaben. Die Führungskräfte erfassen daher in einer Kennzahl den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das Haus verlassen. Sie werten eine geringe Fluktuationsrate als Hinweis darauf, dass die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in hohem Maße gegeben ist. Mit der Bindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den Betrieb ist auch eine kontinuierliche und langfristig entwickelte Beziehungsarbeit zu den Bewohnerinnen und Bewohnern verbunden.

#### - Arbeitszeit

Überlasteten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern fällt es schwer, die Qualität der Leistungserbringung auf einem hohen Niveau zu gewährleisten. Dies führt damit auch zu einer Beeinträchtigung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Zielsetzung der

Führungskräfte ist es daher, eine Überlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter insbesondere durch Überstunden zu verhindern und so die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicher zu stellen. Die Haus- und Pflegedienstleiterin erfasst in einer Kennzahl die Summe der ausgezahlten Überstunden eines Jahres.

## Fokus FÜHRUNG

### - Unternehmenspolitik

Die Haus- und Pflegedienstleiterin verbindet mit der Dauer des Beschäftigungsverhältnisses der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Pflorgeteam eine steigende Bindung der Bezugspflegeperson zu den Bewohnerinnen und Bewohnern. Die Begleitung und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner durch eine kontinuierliche Kontaktperson fördert die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Zielerreichung misst sie mit einer Kennzahl, die den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einer Beschäftigungsdauer von mindestens 5 Jahren erfasst.

### - Finanzressourcen

Wenn ein Alten- und Pflegeheim wirtschaftlich auf einem sicheren Fundament steht, dann gelingt es besser, die Lebensqualität der betreuten Personen auf einem hohen Niveau zu erhalten. Der Haus- und Pflegedienstleiterin im Haus St. Elisabeth ist es wichtig, finanzielle Möglichkeiten für Projekte und Initiativen zu haben und damit auch über Freiheiten in der Gestaltung der Entwicklung des Hauses zu verfügen. In einer Kennzahl erfasst sie das Betriebsergebnis in Prozent der Gesamterlöse vor Zentralverwaltungskosten.

### - Mitarbeiter/innenführung

Ein offener Umgang der Führungskräfte mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und ehrliches Feedback sind wesentlich für eine erfolgreiche Führung. Das strukturierte und auf gegenseitigen Meinungs austausch ausgelegte Fördergespräch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist wichtiges Führungsinstrument in der Caritas Wien. Die Gespräche fördern die Entwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und sind ein wichtiges Werkzeug zur Abfrage der Zufriedenheit. Die Führungskräfte dokumentieren im Intranet "Carinet" die geführten Fördergespräche. Dort eruiert die Haus- und Pflegedienstleiterin die Summe der insgesamt geführten Gespräche des Jahres und stellt sie dann der Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter per 31.12. gegenüber.

## Fokus UMFELD

### - Partner/Innen und Behörden

Ein enger Kontakt zu Ausbildungsstellen und die Aufnahme von Praktikantinnen und Praktikanten ermöglicht es einem Alten- und Pflegeheim, potenzielle künftige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen zu lernen und sich als Arbeitsstelle zu empfehlen. Dies trägt zur Sicherung des Personalstandes bei, was wiederum wichtig für die dauerhafte qualitätsvolle Betreuung und Pflege ist. Die Haus- und Pflegedienstleiterin erfasst daher mit Unterstützung der Praxisanleiterinnen und Praxisanleiter mit Jahresende in einer Kennzahl die Anzahl der Praktikantinnen und Praktikanten aus dem Bereich der Pflege und Sozialbegleitung.

**Fokus LERNENDE ORGANISATION**

- Aus-, Fort- und Weiterbildung

Aus-, Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind dem Träger und der Haus- und Pflegedienstleiterin ein großes Anliegen. Durch gezielte Aus-, Fort- und Weiterbildungsschwerpunkte soll sichergestellt werden, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach den gleichen Grundlagen arbeiten und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Pflgeteam die gesetzlich vorgeschriebenen Weiterbildungen absolvieren. Daher erfasst der Träger in einer Kennzahl die durchschnittliche Anzahl der Fort- und Weiterbildungstage pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter im Jahr. Die Haus- und Pflegedienstleiterin analysiert die Ergebnisse und vergleicht diese mit den gesetzlichen Vorgaben für Weiterbildungen innerhalb der unterschiedlichen Berufsgruppen. Die Kennzahl bildet die Basis für die weiterführende Planung für das gemeinsame Bildungsprogramm der Caritas Wien und der Caritas Niederösterreich.

<b>Unterschrift Zertifizierer/innen</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Doris Kollar-Plasser MAS, MSc	
Markus Gruber	

<b>Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Jakob Kabas MBA	
Mag. <sup>a</sup> Andrea Freisler-Traub	

Datum Freigabe des Berichts	23.11.2020
-----------------------------	------------

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

Die Beschreibung des Haus St. Elisabeth 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.