



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Haus Abendruh in Feldkirchen
Diakonie de La Tour gemeinnützige
Betriebsgesellschaft m.b.H.

04.09.2020

Inhalt

1. Zertifizierungsergebnis	3
2. Allgemeine Informationen	3
3. Besondere Merkmale des Hauses	3
4. Bewertete Qualitäts- und Ergebnisfelder.....	4
4.1. Qualitätsfelder.....	4
4.2. Ergebnisfelder.....	8
5. Praxisbeispiele.....	11

1. Zertifizierungsergebnis

Das Haus Abendruh der Diakonie de La Tour gemeinnützige Betriebsgesellschaft m.b.H. hat das Nationale Qualitätszertifikat erreicht.

2. Allgemeine Informationen

Das Haus Abendruh liegt im Ortsteil Waiern auf einem Hang mit einem schönen Ausblick von den vier Terrassen auf Feldkirchen. In seiner Nachbarschaft befinden sich ein Park mit einem eigenen Bereich für die Bewohnerinnen und Bewohner des Hauses, ein weiteres Pflegeheim für Menschen im Alter, Einrichtungen der Jugendwohlfahrt und für Menschen mit Beeinträchtigungen sowie ein Klinikum für Geriatrie und psychosomatische Erkrankungen. Auch der Friedhof der evangelischen Gemeinde ist hier situiert.

Das Haus Abendruh bietet Platz für 68 Bewohnerinnen und Bewohner in Einzel- und Doppelzimmern, verteilt auf fünf Wohnbereiche in drei Ebenen mit großzügigen gemeinsamen Aufenthaltsbereichen. Die Bewohnerinnen und Bewohner können die großen Terrassen aus den Wohnbereichen und teilweise aus ihren Zimmern direkt erreichen. Die Zimmer können die Bewohnerinnen und Bewohner bis auf das Pflegebett individuell einrichten. In den Doppelzimmern stehen Vorhänge zur Raumteilung zur Verfügung, sodass die Bewohnerinnen bzw. Bewohner ihren Privatbereich damit schützen können. Die allgemeinen Bereiche gestalten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Bilder und Dokumentationen von Projekten, durchgeführt mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, sind im Haus ausgestellt, verschiedene alte Möbel in Nischen und Ecken laden zum Sitzen ein.

„Respektvoll.Miteinander“ lautet die Überschrift des Pflegeleitbildes. Die Pflegepersonen wollen auf Basis der Informationen aus den Biographien der Bewohnerinnen und Bewohner das Miteinander gestalten und ihnen ein für sie zufriedenstellendes und sicheres Leben im Haus ermöglichen. Eine Psychologin, ein Seelsorger, eine Physiotherapeutin und einige Ehrenamtliche unterstützen sie dabei. Die regelmäßigen Besuche der Angehörigen sind im Haus erwünscht und die Pflegepersonen erleben sie als wichtige Ressource in der Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner.

Besondere Höhepunkte sind für die Bewohnerinnen und Bewohner die im Jahreskreislauf wichtigen Feste und das Leben von lang geübten Traditionen wie Kirchtage, Palmbuschen binden, Reindling backen und Eier färben für die Fleischweihe zu Ostern, Weihnachtsfest und Geburtstagsjause mit Musikant. Die Kompetenztrainerinnen im Haus laden die Bewohnerinnen und Bewohner zu Gruppen- und Einzelaktivitäten ein.

3. Besondere Merkmale des Hauses

Das Haus Abendruh ist eines von acht Häusern des Fachbereiches „Menschen im Alter“ der Diakonie de La Tour in Kärnten. Seit Juni 2020 ist eine neue Pflegedienstleiterin für das Haus zuständig. Küche, Wäscherei, Reinigung hat der Träger Diakonie de La Tour in

einer eigenen GmbH zusammengefasst und organisiert diese zentral für alle Einrichtungen. Personalmanagement, Qualitätsmanagement und Finanzverwaltung sind zentral angelegt und interne Dienstleister für das Haus. So werden Verbesserungsvorschläge, neue Richtlinien sowie Prozesse mit und in allen Häusern diskutiert und implementiert. Abläufe, Prozesse und Standards sind im häuserübergreifenden System „Orgavision“ erfasst. In allen Häusern verwenden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die elektronische Pflege- und Betreuungsdokumentation Vivendi. Ein Wechsel des Arbeitsplatzes bzw. eine wechselseitige Unterstützung durch Personal ist zwischen den Häusern möglich und wird umgesetzt.

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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus Abendruh berücksichtigen in ihrer Organisation des Alltags die Bedürfnisse und Wünsche von Bewohnerinnen und Bewohnern, die sie aus den Gesprächen zur Biographie erfahren. Im Pflegeleitbild "Respektvoll.Miteinander" sind die Ziele der individuellen Pflege und Betreuung zusammengefasst und erläutert. Die Bewohnerinnen und Bewohner bzw. deren Angehörige nutzen die Möglichkeit, die Wohnplätze mit Erinnerungsstücken, Bildern und von ihnen bisher genutzten Möbeln einzurichten. Die Pflegedienstleiterin des Hauses schafft Ressourcen, damit Bewohnerinnen und Bewohner ihnen wichtige Traditionen und Rituale weiter in ihrem Leben im Haus ausüben können. Für die Begleitung in besonderen Lebenssituationen, wie die Phase des Einzugs ins Haus, stehen den Bewohnerinnen und Bewohnern zusätzlich zu den Pflegepersonen eine Psychologin und ein Seelsorger zur Seite.

- Autonomie

Die Bewohnerinnen und Bewohner können darauf vertrauen, dass sie, soweit es die Rahmenbedingungen des Hauses erlauben, selbstbestimmt leben können. Die Bewohnerinnen und Bewohner können auf Wunsch einen Schlüssel für ihr Zimmer benutzen, in den Doppelzimmern können die Bewohnerinnen und Bewohner die beiden Wohnbereiche durch einen Vorhang trennen. Essen und Trinken ist über den ganzen Tag möglich, bei der Auswahl der Speisen unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Wenn eine Gefährdung der Sicherheit und der Gesundheit gegeben ist, treffen die Pflegepersonen, wenn möglich gemeinsam mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, und den zuständigen Ärztinnen und Ärzten Entscheidungen für Maßnahmen, die die Bewohnerin bzw. den Bewohner möglichst wenig einschränken. Das Haus ist nach außen immer offen, ab 20.00 Uhr müssen Besucherinnen und Besucher läuten. In CoVid-Zeiten können Besucherinnen und Besucher täglich zwischen 10.00 und 17.00 Uhr in das Haus kommen.

- Tagesstruktur und Heimleben

Im Haus Abendruh sind zwei Kompetenztrainerinnen beschäftigt, die mit Bewohnerinnen und Bewohnern Einzel- und Gruppenaktivitäten planen und durchführen. Veranstaltungen und Traditionen des Jahreskreises sind den Bewohnerinnen und Bewohnern wichtig und haben ihren fixen Platz in der Planung der Aktivitäten, wie Backen zu Ostern und Weihnachten, Binden von Palmbüschen, Kirchtag veranstalten und Geburtstage feiern. Beim monatlich durchs Haus fahrenden „Tante Emma Laden“ können die Bewohnerinnen und Bewohner Süßigkeiten, Knabberereien und Artikel des täglichen Bedarfs einkaufen. Friseurin und Fußpflege kommen wöchentlich ins Haus. Ehrenamtliche unterstützen bei den Aktivitäten und begleiten bei Bedarf die Bewohnerinnen und Bewohner bei Ambulanz- bzw. Arztbesuchen. Für Gespräche und spirituelle Begleitung ist ein Seelsorger der evangelischen Kirche im Haus tätig. Er gestaltet abwechselnd mit dem katholischen Priester der Pfarre Andachten und Gottesdienste. Frühstück und kaltes Abendessen bereiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Wohnbereich zu. Das Mittagessen und ein warmes Abendessen liefert die zentrale Küche. Die Pflegepersonen bereiten diese Speisen nach dem cook and chill Verfahren im Wohnbereich auf.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Das elektronische Dokumentationsprogramm Vivendi unterstützt die Pflegepersonen in allen Schritten des Pflegeprozesses. Die Planung des Pflegeprozesses orientiert sich am Bedarf und den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner. Auf Grund der durchschnittlich hohen Pflegestufen der Bewohnerinnen und Bewohner hat das Haus zusätzliche Kompetenz bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu den Themen Demenz, Basale Stimulation, Palliative Care, Aromapflege aufgebaut. Für die Expertise im Wundmanagement fordert die Pflegedienstleiterin eine Fachkraft aus einem anderen Haus der Diakonie de La Tour bzw. aus dem Krankenhaus St. Veit/Glan an. Eine Physiotherapeutin unterstützt zu den Themen Mobilisation und Erhalten der Mobilität. Die Primary Nurses im Haus führen Pflegevisiten durch, um den Pflege- und Betreuungsprozess zu evaluieren und zu aktualisieren.

- Sterbebegleitung und Abschied

Ziel der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist es, Bewohnerinnen und Bewohner im Haus Abendruh in all ihren Lebenssituationen gut zu begleiten. Wünsche zu ihrer letzten Lebensphase können sie mit den Pflegepersonen, der Psychologin oder dem Seelsorger besprechen. Bei Bedarf holen die Pflegepersonen das mobile Palliativteam des Krankenhauses St. Veit/Glan und/oder die Ehrenamtlichen des Hospizteams für ein Gespräch und eine Sitzwache zur Unterstützung dazu. Angehörige können im Zimmer der Bewohnerin bzw. des Bewohners oder im Andachtsraum Abschied nehmen. Mit einem besonderen Ritual der "Aussegnung" verlassen die verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohner das Haus. Die Psychologin und der Seelsorger begleiten Angehörige, wenn diese es wünschen, in der Trauerphase.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Führung und Partizipation

Die zentrale Organisationseinheit Personalmanagement und Personalentwicklung unterstützt sämtliche Prozesse in den Bereichen Führung und Partizipation. Unterlagen wie z.B. Handbücher für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Instrumente für die Führungskräfte (Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch, Gruppengespräch) werden zentral entwickelt und in den einzelnen Häusern ausgerollt. Der Träger Diakonie de La Tour setzt in den Häusern auf eine flache Hierarchie und hohe Eigenverantwortung des und der Einzelnen. Dem folgt auch das Konzept des Primary Nursing. Im Rahmen dessen sind Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen für eine bestimmte Anzahl an Bewohnerinnen und Bewohnern verantwortlich. Diese Verantwortung erstreckt sich auf die Pflegeplanung ebenso wie auf Fallbesprechungen und Pflegevisiten.

Die flache Führungshierarchie bringt mit sich, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ganz besonders die Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen mit hoher Eigenverantwortung die operativen Prozesse im Haus gestalten und umsetzen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schätzen vor allem das eigenverantwortliche Arbeiten, die rasche Erreichbarkeit einer Führungskraft im Haus und das unkomplizierte Gesprächsklima.

- Anreiz und Motivation

Die Organisation stellt sämtlichen Häusern aller Fachbereiche viele Instrumente zur Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung. Dabei wird darauf geachtet, dass diese, eventuell nach Pilotphasen in einem Haus, an allen Standorten ausgerollt werden, um allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Diakonie de La Tour gleichermaßen Zugriff darauf zu ermöglichen.

Als wichtigste Motivatoren beschreiben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Zusammenhalt im Team und im Haus, das familiäre Klima und die gute Zusammenarbeit aller Berufsgruppen. Sie schätzen die Möglichkeit der systematischen Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung sowie die implementierte Regelkommunikation und erleben diese auch als sinnvoll. Dass aus den verschiedenen Evaluierungsergebnissen Verbesserungen abgeleitet werden, motiviert die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

- Arbeitszeit

Die Pflegepersonalressourcen entsprechen dem Personalschlüssel des Landes Kärnten. Zusätzliche Ressourcen, die der Träger über den Mindestschlüssel hinaus ermöglicht, sind unter anderem der Einsatz der klinischen Psychologin und der pastoralen Dienste.

Die Dienstplanung übernimmt eine Mitarbeiterin aus dem Team. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte und die Dienstplanerin selbst sind mit dem Prozess zufrieden. Das Haus Abendruh setzt die vorhandenen Personalressourcen so ein, dass die Prozesse für die Bewohnerinnen und Bewohner bestmöglich umsetzbar sind.

Fokus FÜHRUNG

- Unternehmenspolitik

Die erste und zweite Führungsebene beschäftigen sich laufend mit der strategischen Ausrichtung des Trägers Diakonie de La Tour, erarbeiten zentral strategische Ziele, sorgen für die Umsetzung und überprüfen diese regelmäßig. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lernen die Strategie und die Leitgedanken erstmals im Rahmen ihres Einschulungsprozesses kennen. Danach informiert sie das Referat Kommunikation monatlich mit einer „Mitarbeiter-Post“. In den Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen und Gruppengesprächen thematisiert die Pflegedienstleiterin strategische Schwerpunkte ebenfalls.

- Prozessmanagement

Das elektronische System „Orgavision“ bildet die gültigen Prozesse ab. Derzeit implementiert es der Qualitätsmanager für den Fachbereich Menschen im Alter, um es sukzessive in allen Häusern auszurollen. Im System sind die Abläufe, gültigen Richtlinien, Schnittstellen zu anderen Bereichen, Formulare und Dokumente ersichtlich. Die Dokumentenlenkung ist ebenfalls abgebildet, wodurch die laufende Evaluierung der Prozesse, Zuständigkeiten und die Kenntnisnahme durch die einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichergestellt sind.

- Finanzressourcen

Der Fachbereichsleiter erstellt das Budget, nachdem er in den einzelnen Häusern Informationen und Bedarfe eingeholt hat. Im Rahmen des vereinbarten Budgets entscheidet die Pflegedienstleiterin eigenverantwortlich über den Einsatz der Mittel. Spenden sind ein Element des Fundraisings, das zentral von der Diakonie Österreich verwaltet wird. Die Diakonie de La Tour kann für große Projekte um eine Förderung aus Spendenmitteln ansuchen. So wurden z.B. während der Covid-19-Pandemie Tablets und Smartphones für die Kommunikation zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern und deren Angehörigen angeschafft.

Nachdem die Pflegegeldeinstufung der Bewohnerinnen und Bewohner durch die davon abhängige Erlöskomponente für die Finanzressourcen relevant ist, setzt die Diakonie de La Tour auf eigene Kosten einen Gutachter ein, der einmal jährlich den Pflegebedarf aller Bewohnerinnen und Bewohner evaluiert. Mit dem Ergebnis der Evaluierung stellt die Pflegedienstleiterin wenn notwendig einen Antrag auf Pflegegelderhöhung.

- Mitarbeiter/innenführung

Die grundlegenden handlungsleitenden Werte für die Führung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in der Diakonie de La Tour zentral definiert. Die zentrale Servicestelle Personalmanagement unterstützt die Führungskräfte der einzelnen Häuser mit vielseitigen Instrumenten.

Im Haus Abendruh schätzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den direkten Kontakt zu ihren Führungskräften, den sie häufig und unmittelbar suchen. Durch diesen engen Kontakt untereinander können die Führungskräfte auch Belastungssituationen gut einschätzen und im Bedarfsfall reagieren. Hier wird als die am häufigsten gesuchte Unterstützung von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern das Gespräch mit der klinischen Psychologin angeführt.

Nachdem sich bei der hohen Führungsspanne der Führungskräfte persönliche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche als nicht umsetzbar erwiesen haben, entwickelte der Servicebereich Personalmanagement das Instrument des Gruppengesprächs. Hier gibt die Pflegedienstleiterin auf zeiteffiziente Art und Weise Informationen zu strategischen Zielen und Schwerpunkten weiter und holt von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Feedback ein.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die Anwesenheit der Angehörigen stellt eine wichtige Ressource für die Alltagsbegleitung der Bewohner und Bewohnerinnen dar. Sie ermöglichen den Bewohnerinnen und Bewohnern, einen Teil der Normalität von zu Hause zu erleben, indem sie miteinander essen, plaudern, Spaziergänge unternehmen, bei Ambulanzbesuchen begleiten und gemeinsam an Veranstaltungen im Haus und extern teilnehmen. Wünsche und Anliegen der Angehörigen nehmen die Pflegepersonen sowie die Pflegedienstleiterin entgegen. Informationen zum Haus und zu Veranstaltungen erhalten die Angehörigen persönlich, auf der Anschlagtafel oder per Post. Neben den Angehörigen ist es der Pflegedienstleiterin wichtig, dass Ehrenamtliche, Gruppen wie Schulklassen, Gruppen aus den Pfarrgemeinden, Streichelzoo, Kindergarten ins Haus kommen und so für Abwechslung für Bewohnerinnen und Bewohner sorgen.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Das Qualitätsmanagement für das Haus Abendruh ist im Fachbereich „Menschen im Alter“ der Diakonie de La Tour angesiedelt und bearbeitet Verbesserungsvorschläge aus den Häusern ebenso wie die Inhalte des übergreifenden Qualitätshandbuchs. Im E-Qalin® Selbstbewertungsprozess sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Fachgruppen tätig. Mit ihnen arbeitet eine übergreifende Kerngruppe bestehend aus den Führungskräften der beteiligten Häuser. Diese sorgt dafür, dass Ergebnisse aus der Kerngruppe alle Häuser umsetzen. So profitieren die Häuser voneinander. Verbesserungsvorschläge aus anderen Projekten, wie der Erhebung psychischer und emotionaler Belastungen, und aus Befragungen nimmt der Qualitätsmanager in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess zur weiteren Bearbeitung mit auf. Viele Verbesserungsvorschläge von Bewohnerinnen und Bewohnern im Haus bearbeiten die Pflegepersonen zeitnah und direkt.

- Intergeneratives und Interdisziplinäres Lernen

Das Haus Abendruh öffnet seine Türen laufend für Schülerinnen und Schüler von Pflegeausbildungen, der Fachhochschule und andere Gruppen aus der Umgebung. So kommen mehrere Generationen zusammen, tauschen sich zu unterschiedlichen Themen aus und lernen dazu. Die in Praxisanleitung ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begleiten die Praktikantinnen und Praktikanten. Anhand der Rückmeldungen kann die Pflegedienstleiterin notwendige Verbesserungsmaßnahmen setzen. Die Bedürfnisse der verschiedenen Altersgruppen der im Haus arbeitenden Personen wie Elternteilzeitkarenz oder Altersteilzeit nehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wahr und gehen wertschätzend damit um.

4.2. Ergebnisfelder

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

Fokus BEWOHNER/INNEN

- Orientierung auf Biographie und Lebensstil

Ziel des Hauses ist, bei jeder Bewohnerin bzw. bei jedem Bewohner biographische Daten für die individuelle Gestaltung des Alltags der Bewohnerin oder des Bewohners im Haus zu erheben. Um den Fortschritt in der Erhebung und Dokumentation der Biographien der Bewohnerinnen und Bewohner zu überprüfen, erhebt das Qualitätsmanagement im elektronischen Dokumentationsprogramm Vivendi die Kennzahl „Anzahl der Biographieeinträge zu den Bewohnern und Bewohnerinnen im Verhältnis zu allen zum Stichtag anwesenden Bewohnerinnen und Bewohnern im Haus“.

- Autonomie

In der Erhebung der Kennzahl „Anteil freiheitseinschränkende Maßnahmen“ stellt das Qualitätsmanagement die freiheitsbeschränkenden Maßnahmen (auch mehrere pro Bewohnerin bzw. Bewohner) den gesamten Pflege- und Betreuungsplätzen gegenüber. Ziel der Pflegepersonen ist es, sollte es für die Sicherheit einer Bewohnerin bzw. eines Bewohners notwendig sein, gelinde Maßnahmen zu setzen.

- Pflege- und Betreuungsprozess

Stürze sind für Bewohnerinnen und Bewohner meist mit massiven Veränderungen verbunden, im Extremfall mit einer Operation mit Krankenhausaufenthalt und für eine längere Zeit Einschränkungen in der Mobilität. Ziel des Hauses ist es, durch geeignete Maßnahmen Stürze, soweit es möglich ist, zu verhindern. In der Kennzahl „Anzahl der Stürze im Verhältnis zu den gesamten Pflege- und Betreuungsplätzen“ erhebt das Qualitätsmanagement aus der elektronischen Pflege- und Betreuungsdokumentation alle Stürze, für die die Pflege ein Sturzprotokoll erstellt hat. Die Anzahl der Sturzprotokolle im Jahresdurchschnitt wird den gesamten Pflege- und Betreuungsplätzen gegenübergestellt.

Fokus MITARBEITER/INNEN

- Anreiz und Motivation

Wie viele Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter innerhalb eines Jahres das Haus Abendruh wieder verlassen, gibt einen Hinweis auf ihre Motivation, welche einen direkten Einfluss auf die Pflege- und Betreuungsqualität hat. Daher erhebt das Personalmanagement die Kennzahl „Fluktuation (in % VZÄ)“, um Veränderungen im Jahresverlauf und Auffälligkeiten einzelner Häuser im Vergleich zu den anderen Einrichtungen der Diakonie de La Tour analysieren zu können.

- Arbeitsplatzgestaltung

Die Serviceabteilung Personalmanagement der Diakonie de La Tour erhebt für die Führungskräfte des Hauses Abendruh die Kennzahl „Krankenstandstage je Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter“, da ausgehend von der Evaluierung der psychischen Arbeitsbelastungen

ein Zusammenhang zwischen der Arbeitsplatzgestaltung und der Krankheit bzw. Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesehen wird. Die Führungskräfte vertreten die Hypothese, dass es in einem Haus, in dem es überdurchschnittlich viele Krankenstandstage gibt, einen Verbesserungsbedarf bei der Arbeitsplatzgestaltung und /oder beim Arbeitsklima gibt.

Fokus FÜHRUNG

- Unternehmenspolitik

Pflegedienstleiterin und Qualitätsmanager haben die Kennzahl „Urlaubsrest“ gewählt, weil es ein strategisches Ziel der Diakonie de La Tour und somit eine Vorgabe der Geschäftsführung ist, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Jahresende über keine Resturlaubstage verfügen. Die Serviceabteilung Personalmanagement erhebt die Kennzahl aus den Daten des Dienstplanprogrammes. Sie stellt den Durchschnittswert pro Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterin dar.

- Finanzressourcen

Die Finanzierung der Pflegeplätze basiert maßgeblich auf zwei Faktoren. Einerseits auf dem vom Amt der Kärntner Landesregierung festgesetzten Sockelbetrag und andererseits auf dem Pflegegeld der jeweiligen Pflegestufe. Deshalb ist es von wirtschaftlicher Bedeutung, dass die Pflegebedürftigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner korrekt, das heißt dem tatsächlichen Pflegebedarf entsprechend, eingestuft ist. Die Reaktion auf eine Verschlechterung des Pflegezustandes muss zeitnah erfolgen. Die Kennzahl „durchschnittliche Pflegestufe der Bewohnerinnen und Bewohner“ unterstützt die Pflegedienstleiterin dabei.

- Personalmanagement

Die kontinuierliche Leistung von Mehr- bzw. Überstunden wirkt sich langfristig negativ auf die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus. Deshalb legen die Verantwortlichen im Haus Abendruh Augenmerk auf eine konsequente Dienstplanung und rasche Nachbesetzung von vakanten Stellen. Das soll die Überlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vermeiden und die Betreuungsqualität sicherstellen. Die Kennzahl „Mehrleistungsstunden je Mitarbeiterin und Mitarbeiter“ überprüft, wie hoch die zusätzliche Belastung durch notwendig gewordene Mehrleistungen im Durchschnitt ist.

Fokus UMFELD

- Angehörige und Besucher/innen

Die wichtigsten Partnerinnen und Partner in der Öffentlichkeit sind für die Pflegedienstleiterin und den Qualitätsmanager die Angehörigen sowie Besucherinnen und Besucher. Mit ihren Rückmeldungen und Aussagen in der Öffentlichkeit zur Zufriedenheit mit der Pflege und Betreuung im Haus sind sie Werbeträgerinnen und Werbeträger und sorgen für eine entsprechende Auslastung des Hauses. Die Auslastung erhebt das Qualitätsmanagement mittels der Kennzahl „Auslastung in %“. Die Kennzahl bildet die durchschnittliche Auslastung zur im Budget geplanten Auslastung im Jahresverlauf ab.

Fokus LERNENDE ORGANISATION

- Verbesserungsmanagement

Das Qualitätsmanagement der Diakonie de La Tour hat in den Einrichtungen des Trägers übergreifend und hausbezogen den kontinuierlichen Verbesserungsprozess eingeführt. In der Kennzahl „Fortschritt KVP in %“ erhebt der Qualitätsmanager jährlich den Anteil der umgesetzten bzw. abgeschlossenen Maßnahmen in Prozent zur Gesamtanzahl der Verbesserungsmaßnahmen, die für das Jahr zur Bearbeitung geplant waren.

5. Praxisbeispiele

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

Die **Richtlinie zu freiheitsein- und beschränkenden Maßnahmen** gibt eine umfassende und lösungsorientierte Darstellung der Alternativen und gelinden Maßnahmen.

Mit dem elektronischen **System "Orgavision"** hat die Diakonie de La Tour ein Instrument gefunden, mit dem Prozessdefinitionen, Beschreibungen der geltenden Richtlinien und Standards, Abbildung von Nahtstellen zu anderen Bereichen übersichtlich und praktikabel möglich sind. Außerdem verwaltet das System die Dokumentenlenkung. Freigabeberechtigungen, Überarbeitungsfrequenzen sowie die Information und Kommunikation neuer und geänderter Dokumente an die Mitarbeitenden sind in „Orgavision“ übersichtlich abgebildet.

Nachdem sich bei der hohen Führungsspanne der Führungskräfte persönliche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche als nicht umsetzbar erwiesen haben, entwickelte der Servicebereich Personalmanagement das **Instrument des Gruppengesprächs**. Hier gibt die Pflegedienstleiterin auf zeiteffiziente Art und Weise Informationen zu strategischen Zielen und Schwerpunkten weiter und holt von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Feedback ein. Eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter aus dem Personalmanagement moderiert das Gruppengespräch. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter hat darüber hinaus die Möglichkeit, ein persönliches Gespräch einzufordern.

Unterschrift Zertifizierer/innen	Elektronische Signatur									
Claudia Hofmann M.A.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">  </td> <td>Unterzeichner</td> <td>Claudia Hofmann</td> </tr> <tr> <td>Datum/Zeit-UTC</td> <td>2020-11-09T09:36:23+01:00</td> </tr> <tr> <td>Prüfinformation</td> <td>Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at</td> </tr> <tr> <td>Hinweis</td> <td>Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.</td> </tr> </table>		Unterzeichner	Claudia Hofmann	Datum/Zeit-UTC	2020-11-09T09:36:23+01:00	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at	Hinweis	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.
	Unterzeichner		Claudia Hofmann							
	Datum/Zeit-UTC		2020-11-09T09:36:23+01:00							
	Prüfinformation		Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at							
	Hinweis	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.								
Mag. ^a (FH) Christine Hintermayer	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">  </td> <td>Unterzeichner</td> <td>Christine Maria Hintermayer</td> </tr> <tr> <td>Datum/Zeit-UTC</td> <td>2020-11-10T10:16:20+01:00</td> </tr> <tr> <td>Prüfinformation</td> <td>Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at</td> </tr> <tr> <td>Hinweis</td> <td>Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.</td> </tr> </table>		Unterzeichner	Christine Maria Hintermayer	Datum/Zeit-UTC	2020-11-10T10:16:20+01:00	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at	Hinweis	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.
	Unterzeichner		Christine Maria Hintermayer							
	Datum/Zeit-UTC		2020-11-10T10:16:20+01:00							
	Prüfinformation		Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at							
	Hinweis	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.								

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Mag. ^a Wilhelmine Steinbacher-Mittermeir	
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	

Datum Freigabe des Berichts	29.10.2020
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Haus Abendruh 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.