



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Haus St. Vinzenz in Pinkafeld**  
**Barmherzige Schwestern vom heiligen Vinzenz von**  
**Paul gHolding GmbH**

**04.12.2023**

## **1. Zertifizierungsprozess**

---

Die Zertifizierung im Rahmen des Nationalen Qualitätszertifikats für Alten- und Pflegeheime in Österreich prüft und bewertet Alten- und Pflegeheime, die auf der Basis eines eingeführten Qualitätsmanagement-Systems weitreichende Anstrengungen zur Sicherstellung einer größtmöglichen individuellen Lebensqualität der Bewohner:innen unternehmen und auf die Arbeitsplatzqualität ihrer Mitarbeiter:innen achten.

Die Zertifizierer:innen hinterfragen im Zertifizierungsprozess die implementierten Strukturen und Prozesse, mit welchen das Alten- und Pflegeheim dafür sorgt, dass Bewohner:innen sich als Personen wertgeschätzt und respektiert fühlen können und ihre Bedürfnisse nach Privatheit, Sicherheit und Selbstbestimmtheit so gut als möglich geschützt sind. Sie reflektieren gemeinsam mit den Verantwortlichen die Wirkungen des Handelns aller Beteiligten und hinterfragen die zur Messung der Ergebnisqualität eingesetzten Kennzahlen.

Das Alten- und Pflegeheim steuert den Fokus der Zertifizierung mit, indem es drei Entwicklungsthemen definiert, die positiven Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohner:innen nehmen. Das Zertifizierungsteam begleitet das Alten- und Pflegeheim im Zertifizierungsprozess über einen Zeitraum von jedenfalls zwei Jahren.

Im Rahmen des Zertifizierungsprozesses definiert das Alten- und Pflegeheim die Ziele der Entwicklungsthemen und Maßnahmen für deren Realisierung. Es evaluiert gemeinsam mit dem Zertifizierungsteam die gesetzten Maßnahmen und die daraus resultierenden Wirkungen insb. in Bezug auf die Lebensqualität der Bewohner:innen.

Die gelebte Qualität im Alltag und die daraus resultierenden Wirkungen für die Lebensqualität der Bewohner:innen sowie die Arbeitsqualität der Mitarbeiter:innen verifizieren die Zertifizierer:innen abschließend im Rahmen eines eintägigen Vor-Ort-Besuchs. In das Zertifizierungsergebnis fließen auch die Rückmeldungen und Perspektiven von Bewohnerinnen und Bewohnern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Angehörigen sowie weiteren relevanten Systempartnerinnen und Systempartnern ein.

## **2. Qualitätsmerkmale des Hauses**

---

Das Zertifizierungsteam konnte im Rahmen der Rezertifizierung NQZ next level die Arbeitsgruppen der drei Entwicklungsthemen und die Führungskräfte des Hauses begleiten. Die Mitarbeiter:innen und Führungskräfte zeichnen sich durch ein hohes Maß an offener Gesprächskultur und Kritikfähigkeit aus. Die offene Gesprächskultur ist bereichs-, hierarchie- und berufsgruppenübergreifend spürbar.

Alle Mitarbeiter:innen legen großen Wert auf die Weiterentwicklung von Prozessen und richten dabei den Fokus stets auf die Lebensqualität der Bewohner:innen. Dies konnte das Zertifizierungsteam im Rahmen der Rezertifizierung NQZ next level in der Bearbeitung der Entwicklungsthemen Ehrenamtlichkeit, Verkaufsladen „Tante Luise“ und Hospiz- und Palliativcare beobachten und nachvollziehen.

Ein gutes Arbeitsklima ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Haus St. Vinzenz ein großes Anliegen. Dementsprechend pflegen Mitarbeiter:innen und Führungskräfte ein wertschätzendes Miteinander, die Führungskräfte legen besonderen Wert auf eine offene Kommunikation auf Augenhöhe. Die Mitarbeiter:innen schätzen die positive Führungskultur der Geschäftsführerin und Hausleiterin, der Pflegedienstleiterin sowie des gesamten Führungsteams. Sie können die Haus- und Pflegedienstleiterin jederzeit mit Anregungen, aber auch Sorgen ansprechen. Dies vermittelt ihnen Sicherheit im Arbeitsalltag.

Das Zertifizierungsteam konnte im Rahmen des Zertifizierungsprozesses nachvollziehen, dass diese Führungskultur sowie das gute Arbeitsklima einen erheblichen Beitrag zur Motivation der Mitarbeiter:innen leisten. Das hohe Ausmaß an Mitgestaltungsmöglichkeiten für alle Mitarbeiter:innen sichert eine gute Durchdringung der qualitätsrelevanten Themen in allen Bereichen.

Die Mitarbeiter:innen der Regenbogengruppe, die für die Aktivitäten im Haus zuständig sind, reflektieren ihre Angebote und orientieren sich an den Bedürfnissen der Bewohner:innen. Gemeinsam mit der Ehrenamtskoordinatorin ist es gelungen, ein umfangreiches Angebot zu erstellen und umzusetzen.

Die Mitarbeiter:innen achten gemeinsam mit den Führungskräften auf ein würdevolles, gut begleitetes Umfeld für Bewohner:innen und deren Angehörige während des gesamten Aufenthaltes. Besondere Aufmerksamkeit richten die Beteiligten dabei auf die Begleitung in der Sterbephase der Bewohner:innen.

Die Qualitätsmanagerin stellt sicher, dass alle Prozesse und Konzepte strukturiert und nachvollziehbar dargestellt sind.

Die Bewohner:innen, Angehörigen und Ehrenamtlichen konnten im Rahmen des Zertifizierungsprozesses keine wesentlichen Kritikpunkte bzw. Verbesserungsvorschläge identifizieren.

Die Mitarbeiter:innen aller Bereiche, Führungskräfte und Ehrenamtliche des Haus St. Vinzenz bieten den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Angehörigen aus Sicht des Zertifizierungsteams eine hohe Pflege- und Betreuungsqualität.

### **3. Praxisbeispiel**

---

#### **Integration der ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen in das Team**

Eines der Ziele des Entwicklungsthemas "Ehrenamtlichkeit" im Rahmen der Re-zertifizierung NQZ next level war es, die ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen so in den Alltag des Hauses zu integrieren, dass eine gegenseitige Wertschätzung der Personen ebenso wie der Tätigkeiten und Qualifikationen gelebt wird und dass sich haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter:innen auf Augenhöhe begegnen. Gerade das Zusammenwirken von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Ehrenamtlichen kann Konfliktpotenziale bergen, auch wenn alle das gleiche Ziel, die Förderung der Lebensqualität der Bewohner:innen, verfolgen. Ein Erfolgsfaktor für die Zielerreichung ist die Implementierung einer Ehrenamtskoordinatorin im Haus St. Vinzenz. Diese hat gemeinsam mit einer Projektgruppe das Ehrenamtskonzept entwickelt, welches wesentliche gewünschte Aspekte wie die Zusammenarbeit auf Augenhöhe und die gute Begleitung der Ehrenamtlichen von Beginn an zentral berücksichtigt.

## 4. Zertifizierungsergebnis

---

Das Haus St. Vinzenz hat die zweite Rezertifizierung im Verfahren NQZ next level im Zeitraum von Januar 2022 bis Dezember 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 20.10.2025 erreicht.

<b>Unterschrift Zertifizierer:innen</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Claudia Hofmann, M.A.	
Mag. (FH) Werner Simonitti, M.Ed.	

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

Datum Freigabe des Berichts	29.12.2023
-----------------------------	------------

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

Die Beschreibung des Haus St. Vinzenz 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.