



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Caritas Pflege Haus St. Barbara in Wien
Caritas der Erzdiözese Wien

04.05.2022

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 belegt sein Engagement anhand einer Vielzahl eingereicherter Unterlagen, welche die Zertifizierer:innen einer eingehenden Prüfung unterziehen. 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 im Rahmen eines zweitägigen 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 PflEGEwohNhaus St. Barbara der Caritas der Erzdiözese Wien befindet sich in Wien Liesing in direkter Nachbarschaft zu Schloss Alterlaa mit einem wunderschönen Park. Das Haus mit 276 verfügbaren Pflege- und Betreuungsplätzen ist trotz der Größe wohnlich und ansprechend gestaltet. Die Wohnbereiche sind auf verschiedenen Ebenen verteilt und aufgrund der großen Fenster hell und freundlich.

Bewohner:innen

Die Mitarbeiter:innen orientieren sich in der Gestaltung des Alltags am Lebensqualitätskonzept der Caritas. Ziel des Konzepts ist neben der individuellen und bedürfnisorientierten Begleitung, Betreuung und Pflege der Bewohner:innen vor allem die Förderung deren Selbstbestimmung.

Alle Mitarbeiter:innen der verschiedenen Bereiche und Berufsgruppen sind in diesem Konzept geschult, auch Kolleginnen und Kollegen des Serviceteams, der Haustechnik und Verwaltung. So gewährleisten die Verantwortlichen eine durchgängige Umsetzung des Konzepts und somit die ganzheitliche Betreuung der Bewohner:innen durch alle Mitarbeiter:innen.

Die Fachsozialbetreuer:innen sowie die Sozialbegleitung des Caritas Pflege Haus St. Barbara versuchen trotz der pandemiebedingt gesetzlich angeordneten Einschränkungen

Aktivitäten für die Bewohner:innen anzubieten. Neben Bewegungsgruppen, Tiertherapie und Spielrunden steht hier vor allem die Selbstbestimmung der Bewohner:innen im Vordergrund. Die Bewohner:innen richten sich ihre persönlichen Bereiche individuell ein. Beispiele dazu sind die eingerichtete Werkstatt im Zimmer eines Bewohners, der zur Verfügung stehende Flügel für spontane Klavierkonzerte oder die Unterstützung durch Mitarbeiter:innen, damit die Bewohner:innen die WhatsApp Funktion am Mobiltelefon verwenden können.

Mitarbeiter:innen

Die Mitarbeiter:innen der verschiedenen Funktionsbereiche arbeiten gut zusammen und verstehen sich als ein Team. Durch die Einbindung der Mitarbeiter:innen aus den Dienstleistungsbereichen Serviceteam, Haustechnik und Verwaltung in die Umsetzung des Lebensqualitätskonzepts haben die Bewohner:innen viele unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten. Die Führungskräfte und Mitarbeiter:innen der Pflege und Betreuung schätzen die Gespräche der Kolleginnen und Kollegen anderer Bereiche mit den Bewohnerinnen und Bewohnern und berücksichtigen die Erkenntnisse daraus bei der Maßnahmenplanung.

Eine Vielzahl unterschiedlicher Besprechungsformen tragen dazu bei, dass trotz der Größe des Hauses und der hohen Anzahl an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Mitarbeiter:innen aller Bereiche (Pflege, Betreuung, Serviceteam, Verwaltung, Haustechnik) gut informiert und in tagesaktuelle Themen eingebunden sind.

Führung

Die Arbeit im Haus zeichnet sich durch das große Engagement der Führungskräfte sowie Mitarbeiter:innen aus. Anliegen der Bewohner:innen oder Zu- und Angehörigen finden zeitnah persönliches Gehör bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und / oder Führungskräften. So gelingt es den Führungskräften, neben den strukturierten Qualitätsmanagementprozessen nach E-Qalin® im Bedarfsfall unbürokratisch und schnell Maßnahmen umzusetzen.

Die Verantwortlichen im Haus arbeiten mit verschiedenen Kennzahlen, die neben Wahrnehmungen der Mitarbeiter:innen bzw. Zu- und Angehörigen auch wesentliche pflegespezifische Themen wie Dekubiti oder durchgeführte Vorsorgegespräche berücksichtigen. In Bezug auf die Kennzahlen ist das Bemühen für eine positive Formulierung, wie z. B. „Verbundenheit zum Haus“ anstelle „Fluktuation“, hervorzuheben.

Umfeld

Mit dem öffentlich geförderten Projekt „Demenzfreundlicher Bezirk“, dem Seniorinnen- und Seniorentag des Bezirks Liesing und den Besuchen der Bezirksrätinnen und Bezirksräte verstärken die Verantwortlichen den Kontakt zum Umfeld. Das im Haus situierte Kaffeehaus ist ein gern genutzter Treffpunkt auch für externe Gäste.

Zu- und Angehörige verstehen die Verantwortlichen als wesentliche Partner:innen und Bindeglied hin zu den Bewohnerinnen und Bewohnern. Die Bewohner:innen haben verschiedene Möglichkeiten, um „frühere Kontakte“ aufrecht zu halten. So unterstützen die Mitarbeiter:innen beispielsweise in der Organisation von Besuchen der Bewohner:innen bei ihren Zu- und Angehörigen zu Hause.

Das Corporate Design Konzept des Bereichs Pflege der Caritas Wien dient als Grundlage des Auftritts nach außen. Medien- und Öffentlichkeitsarbeit erfolgt über die Homepage, die hauseigene „Haus-zu-Haus-Zeitung“ oder Präsentationen über Projekte auf Kongressen. Ein weiteres Medium für den Auftritt nach außen ist der Podcast „Faltenrock FM“, den Bewohner:innen betreiben.

Lernende Organisation

Im Zuge des E-Qalin® Selbstbewertungsprozesses hatten Mitarbeiter:innen sowie Bewohner:innen und deren Zu- und Angehörige die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge einzubringen. Die daraus abgeleiteten Maßnahmen sind an der „Qualitätspromenade“ veröffentlicht. Ein Briefkasten bei der Qualitätspromenade bietet Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Zu- und Angehörigen zudem die Möglichkeit, anonym Beschwerden vorzubringen. Durch die offene, familiäre Atmosphäre begünstigt, suchen viele aber den direkten Weg, ihre Anliegen vorzubringen. Fortbildungsmaßnahmen für Innovationscoaches bzw. Projektleiter:innen sind vorhanden. Die Mitarbeiter:innen haben die Möglichkeit, an hausinternen und trägerübergreifenden Projekten teilzunehmen.

3. Praxisbeispiel

Die Pressestelle der Caritas produziert gemeinsam mit einer Bewohnerin des Caritas Pflege Haus St. Barbara meist einmal wöchentlich den Podcast „Faltenrock FM“. Die Episoden des Podcast beschäftigen sich mit verschiedenen Themen bzw. der Faltenrock FM Gretchenfrage, wie z. B. Mobilität im Wandel, die eigene Vergesslichkeit, Laufsteg der Geschichte - Mode von früher, etc. und interviewt dazu die Bewohner:innen des Caritas Pflege Haus St. Barbara. Die innovative Vorgehensweise gibt den Bewohnerinnen und Bewohnern kognitive Anreize, lässt sie Geschichten erzählen und entspricht dem Zeitgeist.

4. Zertifizierungsergebnis

Das Caritas Pflege Haus St. Barbara hat die erste Rezertifizierung im Zeitraum von Januar bis Mai 2022 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 18.01.2025 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Mag. ^a Barbara Seidel, BSc	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001</p>
Dr. ⁱⁿ Romana Winkler, BA MA MSc	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0002</p>

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Jakob Kabas, MBA	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0003</p>
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0004</p>

Datum Freigabe des Berichts	07.07.2022
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Caritas Pflege Haus St. Barbara 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.