



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Caritas Pflege Haus St. Martin in Wien**  
**Caritas der Erzdiözese Wien**

**24.11.2023**

## **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 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 Caritas Pflege Haus St. Martin bietet 52 pflege- und betreuungsbedürftigen Menschen mit einer psychiatrischen Diagnose ein Zuhause. Im Jahr 2019 konnten Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen den, in unmittelbarer Nähe des ursprünglichen Hauses, errichteten Neubau beziehen. Das Haus ist im Grundriss als Fünfeck gestaltet und verfügt über fünf Geschosse. Ein begrüntes Atrium im Erdgeschoss sowie Balkone und Sitzgruppen mit Blumenstöcken in den Gängen der Geschosse bieten Begegnungs- und Rückzugsmöglichkeiten.

Das Haus liegt in relativ zentraler Lage des 21. Wiener Gemeindebezirkes und ist durch die unmittelbar gegenüberliegende Straßenbahnlinie 26 gut erreichbar. In der näheren Umgebung befinden sich Einkaufsmöglichkeiten, ein Kino, die nahegelegene Neue Donau lädt zu Ausflügen ein.

### **Bewohner:innen**

Die Grundlage für die Pflege und Betreuung im Caritas Haus St. Martin bilden das Lebensqualitätskonzept, der Pflege- und Betreuungsvertrag, die Hausordnung und das Leitbild. Die Mitarbeiter:innen unterstützen die Bewohner:innen, die für sie angemessene Alltagsnormalität zu leben. Dabei orientieren sie sich an den Wünschen und Bedürfnissen der Bewohner:innen.

Die konsequente Orientierung am Lebensqualitätskonzept ermöglicht es auch Bewohner:innen und Bewohnern mit einer psychiatrischen Diagnose, ein größtmögliches selbstbestimmtes Leben zu führen.

Die Bewohner:innen sind eingeladen, Möbel, persönliche Gegenstände und Bilder von zu Hause mitzubringen. Die Alltagsmanager:innen helfen bei der persönlichen Gestaltung des Zimmers. Auch die Mitnahme eines Haustiers ist nach Rücksprache möglich. Die Mitarbeiter:innen der Pflege und die Alltagsmanager:innen gestalten den Alltag gemeinsam mit den Bewohner:innen und Bewohnern angelehnt an das Hausgemeinschaftsmodell. Sie achten auf die Selbstbestimmung der Bewohner:innen und berücksichtigen deren Interessen sowie mögliche Krisenmuster.

Sozialbegleiter:innen, Alltagsmanager:innen und Psychologinnen bzw. Psychologen regen Bewohner:innen zur Teilnahme an verschiedenen Aktivitäten an. Die Mitarbeiter:innen unterstützen die Bewohner:innen, welche in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, an Aktivitäten teilzunehmen. Feste im Jahreskreis feiern die Bewohner:innen in den Wohngruppen. Hier finden auch die vom Haus organisierten Geburtstagsfeiern statt. Die Bewohner:innen pflegen Kontakte außer Haus selbständig und haben auch die Möglichkeit, Angebote außer Haus in Anspruch zu nehmen. Mitarbeiter:innen begleiten sie im Bedarfsfall dabei.

Die pflegerische, medizinische und therapeutische Betreuung sind im Medizinisch-therapeutischen- sowie Pflege- und Betreuungskonzept festgehalten. Ein Netzwerk an Ärztinnen und Ärzten gewährleistet die Versorgung der Bewohner:innen, regelmäßige Qualitätsaudits und die Erhebung der Mitarbeiter:innenkompetenzen sichern die Pflege- und Betreuungsqualität. Der Fonds Soziales Wien erhebt alle zwei bis drei Jahre die Zufriedenheit der Bewohner:innen.

Die Psychologinnen im Haus unterstützen die Bewohner:innen in Krisen und schwierigen Lebenssituationen. Das Lebensqualitätskonzept enthält Leitlinien für die letzte Lebensphase der Bewohner:innen. Es ist unter anderem Ziel, am Lebensende medizinisch nicht unbedingt notwendige Krankenhausaufenthalte zu vermeiden. Viele Bewohner:innen äußern den Wunsch, bis zu ihrem Tod im Haus in der vertrauten Umgebung bleiben zu können. Um dies zu ermöglichen, absolvieren die Mitarbeiter:innen Schulungen in Palliative Care / HPCPH.

### **Mitarbeiter:innen**

Die Zusammenarbeit im Caritas Pflege Haus St. Martin zeichnet sich durch Wertschätzung und Respekt aus. Das neu eingeführte soziokratische Prinzip ermöglicht es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sich in Entscheidungsprozesse einzubringen und Verbesserungen zu initiieren. Die Stabstelle Human Relations des Trägers Caritas führt alle zwei bis drei Jahre eine Mitarbeiter:innenbefragung durch.

Neue Mitarbeiter:innen erhalten im Rahmen eines definierten Einarbeitungsprozesses Schulungen, welche sie in die Arbeitsweise des Hauses einführen. Wesentliche Inhalte der Schulungen liefert das Lebensqualitätskonzept. Erfahrene Kolleginnen und Kollegen begleiten die neuen Mitarbeiter:innen in den ersten Wochen. Führungskräfte fördern die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter:innen, so gibt es z. B. die Möglichkeit zur Aufschulung von der Heimhilfe zur Pflegeassistenz.

Alle Mitarbeiter:innen erhalten Fortbildungen zur Gewalt- und Aggressionsprävention. Psychologinnen und Psychologen nutzen die Dienstbesprechungen für Schulungen im Umgang mit bestimmten Krankheitsbildern und stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Ansprechpersonen in herausfordernden Situationen zur Verfügung.

Zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit können Mitarbeiter:innen aus einem caritasinternen Angebot an gesundheitsfördernden Maßnahmen auswählen. Im Arbeitsalltag stehen ihnen Hilfsmittel für ein körperschonendes Arbeiten zur Verfügung.

## **Führung**

Die Grundlagen der Unternehmenskultur wie das Lebensqualitätskonzept, das Leitbild sowie Prozessbeschreibungen sind verschriftlicht und auf der Internetplattform der Caritas Wien, dem Carinet, für die Mitarbeiter:innen einsehbar.

Jährliche Mitarbeiter:innengespräche sind etabliert und finden regelmäßig statt. Die Führungskräfte nutzen ein standardisiertes Mitarbeiter:innenkompetenzprofil und Beobachtungen aus den Pflegevisiten zur Vorbereitung. In diesem Gespräch erfolgt auch ein Austausch zu den Fort- und Weiterbildungswünschen der Mitarbeiter:innen.

Die Führungskräfte fördern und motivieren die Mitarbeiter:innen auch durch die Definition von Zusatzaufgaben wie z. B. Verantwortung der jahreszeitlichen Dekoration. Die Mitarbeiter:innen wählen die Aufgaben nach eigenen Interessen und zeichnen für diese dann auch verantwortlich.

Verpflichtende Fortbildungen geben neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bereits in der Einschulungsphase über den Startpass einen umfassenden Einblick in das Caritas Pflege Haus St. Martin.

Die Mitarbeiter:innen können sich aktiv in die Gestaltung des Dienstplanes einbringen und gestalten so ihre Arbeitszeiten zu einem wesentlichen Teil selbst. Die Führungskräfte nehmen Rücksicht auf Wünsche und Bedürfnisse der Mitarbeiter:innen.

Wöchentliche interdisziplinäre Besprechungen und tägliche Dienstübergaben sichern den Informationsfluss.

Im Caritas Pflege Haus St. Martin arbeitet ein stabiles Team. Die Fluktuation ist gering und die Nachbesetzung von frei gewordenen Stellen ist zeitnah möglich. Das zentrale Controlling des Trägers unterstützt die Führungskräfte des Caritas Pflege Haus St. Martin in der wirtschaftlichen Planung und Steuerung des Hauses.

## **Umfeld**

Die Grundlage für die Angehörigenarbeit bilden das Lebensqualitätskonzept und das Leitbild. Die Einbindung der Angehörigen sehen die Mitarbeiter:innen als wesentliches Ziel der Angehörigenarbeit. Sie beziehen sie daher bereits in die Einzugs- und Kennenlernphase mit ein und halten regelmäßigen Kontakt, sofern dies erwünscht und möglich ist.

Die Mitarbeiter:innen motivieren Bewohner:innen, an Aktivitätsangeboten und an Festen im Jahreskreis teilzunehmen. Angehörige sind selbstverständlich ebenso eingeladen.

Im Caritas Pflege Haus St. Martin gibt es eine offene Willkommenskultur, die Bewohner:innen können jederzeit Besuche empfangen.

## **Lernende Organisation**

Das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® wurde im Jahr 2022 implementiert. E-Qalin® nutzen die Verantwortlichen im Caritas Haus St. Martin, um Verbesserungen zu erarbeiten und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu verfolgen. Führungskräfte holen dabei Ideen von Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern sowie Bewohnerinnen und Bewohnern ein und setzen diese, wenn möglich, um.

In einem online verfügbaren Organisationshandbuch sowie der Pflegeinfoplattform erfassen die Mitarbeiter:innen der Fachstelle Qualität & Innovation bzw. der Stabstelle Human Relations gültige Konzepte, Standards und Leitlinien. Zur Überprüfung der Wirksamkeit ihres Tuns nutzen die Verantwortlichen Kennzahlen.

Durch die Einführung soziokratischer Instrumente versuchen Führungskräfte, die Einbindung der Mitarbeiter:innen in Entscheidungs- und Verbesserungsprozesse weiter zu stärken.

## **3. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Caritas Pflege Haus St. Martin hat die Zertifizierung im Nationalen Qualitätszertifikat im Zeitraum von Juli bis November 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 25.11.2026 erreicht.

<b>Unterschrift Zertifizierer:innen</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Astrid Humer	
Mag. <sup>a</sup> Dr. <sup>in</sup> Manuela Brodtrager	

<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 Caritas Pflege Haus St. Martin 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.