



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Bezirksalten- und Pflegeheim**  
**SENIORium Bad Kreuzen**  
**Sozialhilfeverband Perg**

**13.12.2023**

## **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 SENIORium Bad Kreuzen bietet seinen Bewohnerinnen und Bewohnern ein sicheres Zuhause, in dem sie sich wohlfühlen und weitestgehend selbstbestimmt leben können. Schon beim Eintreten ins Haus öffnet sich der Blick nicht nur horizontal in den Aufenthaltsbereich im Erdgeschoss, sondern auch nach oben und unten in die dort situierten Wohnbereiche. So können die Besucher:innen von der ersten Minute an die fröhliche Atmosphäre und das bunte Treiben im gesamten Haus wahrnehmen und sich willkommen fühlen.

Im Rahmen der Zertifizierung NQZ next level haben sich seit 2021 Führungskräfte sowie ausgewählte Mitarbeiter:innen des SENIORium Bad Kreuzen mit den Entwicklungsthemen „Implementierung von ELGA“, „Erstellen eines Blackout Konzepts“ und „Einrichtung eines Gartens für alle“ beschäftigt.

Im Dezember 2023 liegen die Ergebnisse dieser Auseinandersetzung vor und dokumentieren anschaulich die Bereitschaft der Verantwortlichen des SENIORium Bad Kreuzen, an durchaus herausfordernden Themen zu arbeiten.

In den Gesprächen des Zertifizierungsteams mit den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Angehörigen berichten diese, dass sie sich im Haus gut aufgehoben fühlen und zeitnah Informationen zu allfälligen Veränderungen erhalten. Sie schätzen es, in der Nähe ihrer früheren Wohnorte zu leben bzw. im Haus Bekannte zu treffen. Auch den wöchentlichen Gottesdienst heben sie als einen bedeutsamen Teil der Alltagsgestaltung hervor.

Die Leiterin für Betreuung und Pflege arbeitete in einem vom Land Oberösterreich initiierten Projekt zum Thema „Pflegedokumentation neu denken“ mit. Ziel war es, die Dokumentation soweit zu reduzieren, dass sie bei zeitsparender Bearbeitung und Berücksichtigung der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen alles umfasst, was es braucht, um Bewohner:innen professionell und sicher zu betreuen. So verwenden die Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen für die Planung der Pflege und Betreuung neben den Risikodiagnosen nur mehr eine Pflegediagnose, die alle Pflege- und Betreuungsmaßnahmen zur:zum Bewohner:in umfasst. Im Pflegebericht tragen die Mitarbeiter:innen nur mehr Maßnahmen bzw. Beobachtungen ein, die nicht in der Diagnose erfasst sind. Einmal im Jahr führt die Leiterin für Betreuung und Pflege je Bewohner:in eine Pflegevisite durch, zu der sie, das Einverständnis der Bewohnerin bzw. des Bewohners vorausgesetzt, auch Angehörige einlädt.

Eine Besonderheit des Hauses ist die Zusammenarbeit mit den Hausärztinnen und Hausärzten, die alle über eine Hausapotheke verfügen und über den hausärztlichen Notdienst außerhalb der Sprechstunden zur Verfügung stehen. Die Leiterin für Betreuung und Pflege kann auf die Expertise einer Neurologin, die einmal im Quartal ins Haus kommt, und einer Wundmanagerin zugreifen.

Als Qualitätsmanagementsystem nutzen die Führungskräfte seit 2012 E-Qalin®, die letzte Selbstbewertung schloss das Haus 2022 ab.

Jährlich erfolgt eine Befragung der Bewohner:innen zu ihrer Zufriedenheit mit den angebotenen Leistungen und dem Zusammenleben im Haus. Die Befragung führen Mitarbeiter:innen des Freiwilligen Sozialen Jahr im Rahmen von Gesprächen mit Bewohnerinnen und Bewohnern durch. Dabei halten sie die Zufriedenheit in Form von Schulnoten eins bis fünf fest und dokumentieren ergänzend Anmerkungen der Bewohner:innen im Gespräch.

Hausleiter und Leiterin für Betreuung und Pflege setzen umfassende Maßnahmen, um Mitarbeiter:innen an das SENIORium Bad Kreuzen zu binden, wie z. B. ausreichend Besprechungszeiten für den Austausch, Fortbildungsangebote, wunschfreie Tage im Dienstplan und eine stets offene Tür für Anliegen. Seit 2023 sind im Haus philippinische Mitarbeiter:innen tätig. Diese unterstützen der Sozialhilfeverband Perg und das SENIORium Bad Kreuzen bei Nostrifikationen und Ausbildungen sowie ihrem persönlichen Integrationsprozess in Österreich.

### **3. Praxisbeispiel**

---

#### **Entwicklung und Erprobung eines Blackout Konzepts**

Zum Entwicklungsthema „Blackout Konzept“ haben der Hausleiter und die Leiterin für Betreuung und Pflege gemeinsam mit den anderen Führungskräften im Haus eine schriftliche Unterlage erarbeitet. Sie haben dazu in Form von Checklisten für die einzelnen Bereiche im Haus Wissen und Organisation, Bevorratung und Wartung präventiv und nachhaltig gesichert, die Mitarbeiter:innen geschult und im Dezember 2022 das Konzept praktisch erprobt. Bei dieser Erprobung haben Hausleiter und Haustechniker ohne Vorwarnung den Strom ausgeschaltet und überprüft, ob und wie die Hilfssysteme arbeiten. Im Anschluss gab es eine gemeinsame Nachbesprechung mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller Bereiche, was aufgefallen ist, was funktioniert, nicht funktioniert hat, und vor allem welche Beobachtungen sie beziehungsweise auf die Bewohner:innen machen konnten. Auf Basis dieser Rückmeldungen haben die Verantwortlichen das Blackout Konzept nochmals überarbeitet bzw. ergänzt.

### **4. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Bezirksalten- und Pflegeheim SENIORium Bad Kreuzen hat die zweite Rezertifizierung im Verfahren NQZ next level im Zeitraum von Mai 2022 bis Dezember 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 25.06.2025 erreicht.

<b>Unterschrift Zertifizierer:innen</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Mag. <sup>a</sup> (FH) Christine Hintermayer	
Mag. Dr. Martin Krexner	

<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 Bezirksalten- und Pflegeheim SENIORium Bad Kreuzen 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.