



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Seniorenwohnhaus Schloss Hall in Bad Hall
Caritas Oberösterreich

23.10.2023

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

Bewohner:innen, Mitarbeiter:innen, Angehörige und Freiwillige waren seit 2021 Teil eines Organisationsentwicklungsprozesses im Seniorenwohnhaus Schloss Hall der Caritas Oberösterreich. Für die Entwicklungsthemen „Stressabbau in der Alltagsorganisation“, „Organisation der Beschäftigung und Aktivierung“ und „Onboarding neuer Mitarbeiter:innen“ definierten die Verantwortlichen Wirkungsziele und Messgrößen der Zielerreichung. Die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin haben im Rahmen der Organisationsentwicklung Strukturen verändert, Prozesse adaptiert bzw. neu definiert und können die Ergebnisse der gesetzten Maßnahmen anhand von Kennzahlen nachweisen.

Die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin organisieren mit den zur Verfügung stehenden Personalressourcen einen Alltag im Haus, der die Lebensqualität der Bewohner:innen sichert und die Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiter:innen stärkt. Mitarbeiter:innen im Dienst tauschen sich regelmäßig aus, vertreten einander in den

Wohnbereichen und sind durch klar formulierte Arbeitsaufträge und Zuständigkeiten in der Lage, selbständig und sicher zu agieren. Eine Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson verantwortet von 06.45 bis 19.00 Uhr den täglichen Hauptdienst und managt so die Pflege im Haus.

Das Aktivteam des Hauses plant und führt Gruppen- und Einzelaktivierungen durch, organisiert Veranstaltungen und arbeitet in der Morgenbetreuung im Wohnbereich mit. Durch die Teilnahme an den morgendlichen Dienstbesprechungen ist ein aktueller Informationsaustausch zwischen den Berufsgruppen gewährleistet.

Den Erfolg der gesetzten Maßnahmen überprüfen die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin in direkten Gesprächen mit Bewohnerinnen und Bewohnern sowie einer jährlich durchgeführten Befragung. Dabei befragen Personen, die nicht direkt in der Pflege und Betreuung arbeiten, die Bewohner:innen mit Hilfe eines strukturierten Leitfadens und erfassen die Ergebnisse digital.

Mit ihren Anliegen können sich Angehörige jederzeit an die Mitarbeiter:innen im Haus wenden, strukturierte Rückmeldungen von Angehörigen holt der Träger Caritas Oberösterreich jährlich für alle Seniorenwohnhäuser anhand eines schriftlichen Fragebogens ein. Der Hausleiterin und der Freiwilligenkoordinatorin ist die Einbindung von Freiwilligen in den Alltag des Hauses ein großes Anliegen. Eine Freiwilligengruppe betreibt das Café im Haus Montag, Dienstag, Mittwoch, Freitag und Samstag.

Die Führungskräfte des Hauses nutzen die ihnen zur Verfügung stehenden Führungsinstrumente, insbesondere das jährliche Mitarbeiter:innengespräch. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen zeigt sich in den Kennzahlen und den guten Ergebnissen der Mitarbeiter:innenbefragung. Die Führungskräfte legen Wert auf die Vermittlung und das Erleben eines „Wir-Gefühls“ im Haus. Die Mitarbeiter:innen unterstützen sich wechselseitig und sind jederzeit bereit, bei Bedarf auch in anderen Wohnbereichen auszuhelfen.

Für den guten Zusammenhalt der unterschiedlichen Teams im Haus planen die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin regelmäßig verschiedene Maßnahmen und Veranstaltungen, die die Mitarbeiter:innen gerne annehmen und wertschätzen.

Die Führungskräfte sind für die Planung der Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen im Haus verantwortlich und nutzen gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Fortbildungsangebote des Trägers Caritas Oberösterreich.

3. Praxisbeispiel

Einsetzbarkeit und Nutzung der Kompetenzbereiche der Pflegefachassistenz laut GuKG in der stationären Langzeitpflege

Hausleiterin und Pflegedienstleiterin haben sich intensiv mit den Arbeitsaufgaben der Pflegefachassistentinnen und Pflegefachassistenten als relativ neue Berufsgruppe in der Pflege und Betreuung des Seniorenwohnhaus Schloss Hall auseinandergesetzt. Sie setzen die Mitarbeiter:innen dieser Berufsgruppe in den vom Gesetz möglichen Bereichen der bisher von Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegekräften ausgeübten Tätigkeiten ein. Die Pflegefachassistentinnen und Pflegefachassistenten übernehmen auch den Hauptdienst als Ansprechpartner:innen und Verantwortliche im Pflegeprozess für alle anderen Mitarbeiter:innen und sind Teil des diplomierten Pflegeteams im Haus.

4. Zertifizierungsergebnis

Das Seniorenwohnhaus Schloss Hall hat die dritte Rezertifizierung im Verfahren NQZ next level im Zeitraum von August 2021 bis Oktober 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 08.01.2025 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Mag. ^a (FH) Christine Hintermayer	
Mag. Norbert Loschko	

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Jakob Kabas MBA	
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	

Datum Freigabe des Berichts	29.11.2023
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Seniorenwohnhaus Schloss Hall 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.