



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Mater Salvatoris Alten- und Pflegeheim GmbH in Pitten**  
**Orden Pflege GmbH**

**09.03.2023**

## **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**

---

Pitten liegt im nördlichen Teil der Buckligen Welt in Niederösterreich. Das Mater Salvatoris Alten- und Pflegeheim ist ein Haus mit einer langen Tradition. Es liegt auf einer Anhöhe, umgeben von einem Föhrenwald. Die Auffahrt ist gesäumt von der beeindruckenden „Salvatorallee“, bestehend aus einem alten und imposanten Baumbestand.

Kunstvolle Skulpturen fügen sich stilvoll in die Landschaft zwischen dem Föhrenwald und einer Gartenanlage. Eine Vielzahl an Bänken lädt zum Verweilen ein und ermöglicht bei Spaziergängen jederzeit eine Rast einzulegen. Für Menschen mit Demenz gibt es einen Garten, der ihren Bedürfnissen entsprechend in Rundwegen angelegt ist. So ist ein stressfreier Aufenthalt an der frischen Luft immer möglich.

Die Geschichte des Hauses geht bis auf 1906 zurück, der Orden der Salvatorianerinnen übernahm das Haus 1957 und erweiterte den Bau in vielen Bauabschnitten und sorgte dafür, dass das Alten- und Pflegeheim immer den Anforderungen der Zeit entspricht. Den Bewohnerinnen und Bewohnern stehen barrierefreie Zimmer zur Verfügung. Zur Pflege des Gemeinschaftslebens bietet eine großzügige Eingangshalle mit mehreren Sitzgruppen Gelegenheit für Begegnungen mit Mitbewohnerinnen, Mitbewohnern, An- und Zugehörigen sowie Gästen des Hauses.

Das Hausleitungsteam besteht aus dem Hausleiter und dem Leiter für Pflege und Betreuung. Zudem haben beide mit dem letzten Jahreswechsel die Geschäftsführung des

Hauses übernommen. Zum Führungsteam gehören auch die Leiterin der Verwaltung, die Bereichsleitungen für die Küche, Haustechnik, Reinigung und Service, sowie die Wohnbereichsleiter:innen der Wohnbereiche Elisabeth, Teresa, Salvator und Hildegard.

Das Alten- und Pflegeheim Mater Salvatoris hat 2010 das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® eingeführt, das seither im Rhythmus von drei Jahren erneuert wurde. 2022 erfolgte die letzte Selbstbewertung. 2023 hat das Haus erstmals das NQZ – Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime – erhalten.

## **Bewohner:innen**

Mit einem hohen Maß an Mitsprachemöglichkeiten sichern die Mitarbeiter:innen den Bewohnerinnen und Bewohnern die Möglichkeit, selbstbestimmt zu leben. Den Mitarbeiter:innen und Mitarbeitern ist es ein Anliegen, den Einsatz freiheitseinschränkender Maßnahmen soweit als möglich zu vermeiden.

Im Eingangsbereich des Hauses ist die Rezeption eine Informations- und Kommunikationsdrehscheibe, die sowohl von den Bewohnerinnen und Bewohnern als auch den An- und Zugehörigen rege genützt wird.

Die Bedeutung eines gelungenen Einzugsprozesses ist allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bewusst. Daher nehmen die Planung und Umsetzung des Heimeinzuges einen hohen Stellenwert ein. Der Tag des Einzuges ist umsichtig und vorausschauend vorbereitet. Alle Bereichsleiter:innen erhalten die notwendigen Informationen, die sicherstellen, dass das Zimmer renoviert, sauber und einladend zur Verfügung steht. Die Zimmertür ist beschriftet mit Namensschild und Bild, es ist erwünscht, die Einrichtung des Zimmers individuell und den Wünschen entsprechend zu gestalten.

Durch die regelmäßigen Pflegevisiten evaluieren die Mitarbeiter:innen die fortlaufenden gesundheitlichen Veränderungen der Bewohner:innen und berücksichtigen diese in deren individuellen Lebens- und Alltagsgestaltung. Es gibt viele Angebote für die Alltagsgestaltung und Aktivierung im täglichen Ablauf. Die Aushänge, die über mögliche Aktivitäten informieren, sind einladend gestaltet und gut sichtbar für die Bewohner:innen angebracht. Die Bewohner:innen entscheiden selbständig über die Teilnahme. Auch Bewohner:innen mit demenziellen Erkrankungen erhalten Angebote zur Aktivierung und sind aktiv in den Alltag eingebunden.

Wenn Bewohner:innen notwendige Termine außerhalb des Hauses wahrnehmen müssen, sorgen die Mitarbeiter:innen der Pflege für einen reibungslosen Ablauf.

Das Pflegemodell nach Orem gibt den roten Faden für den Pflege- und Betreuungsprozess im Mater Salvatoris Alten- und Pflegeheim vor. Das Pflegeorganisations- und Betreuungskonzept ist umfangreich und bildet eine hohe Qualität in Bezug auf Pflege- und Betreuungsprozesse ab.

Die Begleitung Schwerstkranker und sterbender Menschen ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Mater Salvatoris Alten- und Pflegeheim ein Herzensanliegen. Ihre Bedürfnisse stehen im Vordergrund, dazu zählt auch die Aufgabe der Mitarbeiter:innen, für die bestmögliche Schmerztherapie zu sorgen. Die Voraussetzung für die professionelle Begleitung ist die interdisziplinäre Zusammenarbeit der Mitarbeiter:innen der Pflege und Betreuung, der Ärztinnen und Ärzte, Physiotherapeutinnen und Physiotherapeuten und des Seelsorgeteams des Hauses. Das Abschiednehmen und die Begleitung der Hinterbliebenen ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ebenso ein Bedürfnis.

## **Mitarbeiter:innen**

Eine Vielzahl von Pflegeexpertinnen und -experten leisten einen wichtigen Beitrag zur Sicherung und Weiterentwicklung der Pflege- und Betreuungsqualität. Kreative Ansätze, neue Ideen und Vorschläge finden bei den Führungskräften Gehör. Das Mitarbeiter:innen-Gespräch nutzen die Mitarbeiter:innen, um Wünsche in Bezug auf ihre berufliche und persönliche Weiterentwicklung zu besprechen. Die Bindung von Praktikantinnen und Praktikanten gelingt mit einer professionellen und motivierten Begleitung der Praxisanleiter:innen.

Für die Weitergabe von Informationen stehen den Verantwortlichen im Mater Salvatoris Alten- und Pflegeheim eine Vielzahl an Instrumenten zur Verfügung. Angefangen von internem E-Mail, Protokollen, Pflegevisiten, Dienstübergaben bis zu Richtlinien für Arbeitsaufgaben usw. Die Vielfalt der Instrumente ermöglicht eine regelmäßige, zeitnahe und strukturierte Informationsweitergabe.

Das Arbeitsumfeld ist mit technischen sowie arbeitsentlastenden Hilfsmitteln ausgestattet. Die Mitarbeiter:innen und Führungskräfte stellen die Verwendung und Nutzung der Hilfspflegemittel sicher und sorgen für ein regelmäßiges Up-Date. Im Fort- und Weiterbildungsplan berücksichtigen sie Bedarfe, die sich aus Veränderungen im Arbeitsalltag der Mitarbeiter:innen ergeben.

## **Führung**

Der Hausleiter und der Leiter Pflege und Betreuung nehmen ihre Aufgabe der Mitarbeiter:innen-Führung engagiert wahr. Es gibt eine Anzahl von Dokumenten, die die Führungskräfte in der Wahrnehmung ihrer Führungsaufgaben unterstützen. Neue Mitarbeiter:innen können sich darauf verlassen, dass sie eine strukturierte und informative Einarbeitung erhalten und dabei professionell begleitet werden.

Durch die Implementierung des Qualitätsmanagementsystems E-Qalin® und die damit verbundenen Prozessbeschreibungen sichern die Mitarbeiter:innen und Führungskräfte die kontinuierliche Verbesserung der Abläufe im Mater Salvatoris Alten- und Pflegeheim.

Das Mater Salvatoris Alten- und Pflegeheim verfügt über standardisierte Planungs- und Controllinginstrumente. Die Mitarbeiter:innen kennen die Anforderung, sorgsam mit verfügbaren Arbeitsmitteln umzugehen. Die Verantwortlichen nutzen das Dokument „Qualitätsmonitor“ in definierten Intervallen zur Analyse und Steuerung des wirtschaftlichen Handelns.

## **Umfeld**

An- und Zugehörige sind willkommen im Mater Salvatoris Alten- und Pflegeheim. Dies bestätigen auch die Aussagen von Angehörigen. Sie schätzen die Betreuung und Pflege sowie das umfangreiche Aktivitätenprogramm. Ehrenamtliche Mitarbeiter:innen unterstützen die Mitarbeiter:innen in der Betreuung und Begleitung der Bewohner:innen im Alltag. Die Ehrenamtskoordinatorin engagiert sich, um junge Menschen für das Ehrenamt im Haus zu begeistern, dazu hat sie das Projekt „GenSozial“ ins Leben gerufen mit dem Ziel, die Generationen Jung und Alt zusammen zu bringen.

Die Gestaltung der Öffentlichkeits- und Medienarbeit ist im Haus strukturiert geplant. Das trifft im selben Maß auf die Zusammenarbeit mit externen Partnerinnen und Partnern zu.

Schulen der Umgebung sind eingeladen, an jahreszeitlichen Aktivitäten wie z. B. dem weihnachtlichen Krippenspiel mitzuwirken. Die Mitarbeiter:innen kennen die Abläufe in einer Krisensituation und setzen diese im Bedarfsfall um.

### **Lernende Organisation**

Die Führungskräfte haben den Überblick, über welches Wissen und welche Kompetenzen die im Mater Salvatoris Alten- und Pflegeheim tätigen Mitarbeiter:innen verfügen. Sie berücksichtigen beim Einsatz der Mitarbeiter:innen deren Qualifikation und Kompetenz und sichern damit die Qualität der Pflege und Betreuung. Vorhandene Standards unterstützen die Sicherung und den Transfer von Wissen innerhalb der Bereiche.

## **3. Zertifizierungsergebnis**

---

Die Mater Salvatoris Alten- und Pflegeheim GmbH hat die Zertifizierung im Zeitraum von Oktober 2022 bis Juni 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 10.03.2026 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Philipp Graninger	
Sabine Monika Wimmer	 <p><b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> <b>NR: 0001</b></p>

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Jakob Kabas MBA	
Mag. <sup>a</sup> Andrea Freisler-Traub	 <p><b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> <b>NR: 0002</b></p>

Datum Freigabe des Berichts	16.06.2023
-----------------------------	------------

### Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Mater Salvatoris Alten- und Pflegeheim GmbH 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.