



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

BENEVIT Pflegeheim Höchst/Fußach
BENEVIT Vorarlberger Pflegemanagement gGmbH

20.01.2023

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 BENEVIT Pflegeheim Höchst/Fußach befindet sich mitten im Dorfzentrum von Höchst und bietet 50 Bewohnerinnen und Bewohnern ein Zuhause. Das neu erbaute Gebäude beeindruckt durch seine Architektur und die ansprechend gestalteten großen Terrassen in den beiden Wohnbereichen. Unmittelbar neben dem Haus befindet sich eine Kapelle für die Bewohner:innen des Pflegeheims und die Menschen im benachbarten Haus für Betreutes Wohnen. Ein gepflegter Garten umgibt das Gebäude. Eine Apotheke und der Ortskern sind für die Bewohner:innen auch zu Fuß gut erreichbar.

Bewohner:innen

Die Mitarbeiter:innen orientieren sich an den Bedürfnissen der Bewohner:innen und sind bemüht, nach der Pandemie und den daraus resultierenden Maßnahmen wieder Normalität und Abwechslung in das Leben der Bewohner:innen zu bringen. Die Berufsgruppe der Aktivierungsassistentinnen und -assistenten wurde für dieses Anliegen implementiert und gestaltet einfühlsam den Alltag im BENEVIT Pflegeheim Höchst/Fußach.

Die Mitarbeiter:innen nutzen das Assessmentinstrument BESA, um ein möglichst ganzheitliches und umfassendes Bild von der:dem Bewohner:in und ihrer:seiner Bedürfnisse zu erhalten. Die gewonnenen Informationen nutzen sie, um individuell auf die Anliegen, Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner:innen einzugehen.

Die Mitarbeiter:innen achten insbesondere auch darauf, die Angehörigen in das Geschehen des Hauses, z. B. bei Festen im Jahreskreis oder auch bei der Evaluation des Pflegeprozesses, miteinzubeziehen.

Die Einzelzimmer sind groß und hell und den Bewohnerinnen und Bewohnern ist es möglich, diese ihren Wünschen entsprechend einzurichten. Das Angebot, eigene Dekorationen, Bilder, Bettwäsche und kleine Möbelstücke mitzunehmen, führt dazu, dass jedes Zimmer ganz individuell gestaltet ist. Die Bewohner:innen fühlen sich im Haus wohl und gut betreut.

Die medizinische Versorgung der Bewohner:innen ist durch ortsansässige Hausärztinnen und Hausärzte sichergestellt.

Mitarbeiter:innen

Die Mitarbeiter:innen der verschiedenen Funktionsbereiche arbeiten professionell und harmonisch zusammen. Im Haus herrscht eine angenehme Atmosphäre, in der die gelebte Leitidee des Trägers „doühl i mi wohl“ deutlich spürbar ist.

Eine Vielzahl verschiedener Besprechungsformen (Teamsitzungen, Pfeilersitzung, etc.), persönliche Gespräche sowie die Kommunikation per Mail über Transdok stellen sicher, dass die Mitarbeiter:innen über Neuigkeiten und das aktuelle Geschehen im Haus umfassend informiert sind.

Neue Mitarbeiter:innen fühlen sich im BENEVIT Pflegeheim Höchst/Fußach freundlich und offen aufgenommen und erfahren insbesondere in der Einschulungsphase die notwendige Unterstützung durch erfahrene Mitarbeiter:innen. Die Mitarbeiter:innen wissen über ihre Aufgaben und Kompetenzen Bescheid und erfüllen die an sie gestellten Anforderungen zur Zufriedenheit der Bewohner:innen und deren Angehörigen.

Den Führungskräften sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist es ein Anliegen, Praktikantinnen und Praktikanten kompetent und dem Lehrplan entsprechend zu begleiten. Die Praktikantinnen und Praktikanten sind willkommen und sollen sich als Teil des Teams fühlen. In Mikroschulungen berichten Praktikantinnen und Praktikanten im Team, was sie Neues gelernt haben und tauschen sich dazu mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus. Dies unterstreicht die kollegiale Grundhaltung und fördert die Integration ins Team.

Ehrenamtliche Mitarbeiter:innen sind im BENEVIT Pflegeheim Höchst/Fußach jederzeit willkommen und sind in das Geschehen im Haus integriert. Sie erweitern das Team der Mitarbeiter:innen, die für die Betreuung und Alltagsgestaltung zuständig sind, und bringen immer wieder neue Ideen ein, die die Beteiligten gerne aufnehmen und umsetzen.

Führung

Die Führungskräfte im BENEVIT Pflegeheim Höchst/Fußach praktizieren einen partizipativen und situativen Führungsstil. Mitarbeiter:innen haben jederzeit die Möglichkeit, eigene Ideen und in Fort- und Weiterbildungen Gelerntes in die tägliche Arbeit einzubringen. Die Führungskräfte ermuntern die Mitarbeiter:innen zur Mitwirkung. Das spiegelt auch das hohe Engagement der Mitarbeiter:innen wider.

Durch Richtlinien und interne Audits stellen die Verantwortlichen ein professionelles und an der Lebensqualität der Bewohner:innen orientiertes Qualitätsmanagement sicher.

Im Pflegebereich trägt insbesondere die zentral und übergeordnet tätige Fachstelle Pflegeentwicklung zur Qualitätssicherung bei. Sie ist u. a. für die regelmäßige Evaluierung der Prozesse, Konzepte und Richtlinien in den Häusern des Trägers zuständig. Dies erfolgt auch in Zusammenarbeit mit Expertinnen und Experten aus dem Pflegebereich (Führungskräfte bzw. Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen) des BENEVIT Pflegeheim Höchst/Fußach.

Ausgewählte Kennzahlen unterstützen die Hausleiterin und die Führungskräfte in der gezielten Steuerung der einzelnen Bereiche. Vom Verwaltungsbereich über die haus-eigene Küche, Wäscherei und weitere Hauswirtschaftsbereiche bis hin zu den beiden Wohnbereichen ist eine zielgerichtete und reflektierte Führungsarbeit erkennbar. Dafür setzen die Führungskräfte ausgewählte und der Situation angepasste Steuerungsinstrumente, wie persönliche Gespräche oder schriftliche Umfragen, ein. Die umsichtige und empathische Führung der Führungskräfte des Hauses trägt wesentlich zur hohen Lebensqualität der Bewohner:innen im Haus bei.

Die Mitarbeiter:innen der Reinigung kümmern sich konsequent um die Sauberkeit im Haus und versorgen die Pflanzen im gesamten Gebäude. Die Mitarbeiter:innen der Wäscherei versorgen die gesamte Wäsche im Haus. Lieblingsstücke der Bewohner:innen sind so jederzeit schnell wieder verfügbar. Die Haustechnik wird in professioneller Weise von einem Mitarbeiter der BENEVIT Vorarlberger Pflegemanagement gGmbH betreut.

Umfeld

Angehörige sind für die Führungskräfte und Mitarbeiter:innen des BENEVIT Pflegeheim Höchst/Fußach ein wichtiger Teil des täglichen Lebens der Bewohner:innen. Sie sind daher bemüht, die Angehörigen aktiv in den Alltag im Haus miteinzubeziehen. Bereits vor dem Einzug erhalten Angehörige von den Führungskräften umfassende Informationen zum Einzug und Aufenthalt der Bewohner:innen im Pflegeheim.

Mitarbeiter:innen und Führungskräfte nehmen die Anliegen, Wünsche und Verbesserungsvorschläge von Angehörigen ernst und versuchen, diese bestmöglich umzusetzen.

Mit der Gemeinde, insbesondere der zuständigen Case-Managerin, pflegen die Verantwortlichen einen regelmäßigen Austausch. Gemeinsam arbeiten alle Beteiligten an dem Ziel, für die Bewohner:innen des BENEVIT Pflegeheim Höchst/Fußach die höchstmögliche Lebensqualität sicher zu stellen.

Die Zusammenarbeit mit den Hausärztinnen und Hausärzten der Umgebung funktioniert ausgezeichnet. Dadurch ist die medizinische Betreuung sichergestellt.

Lernende Organisation

Die Verantwortlichen im BENEVIT Pflegeheim Höchst/Fußach nutzen unterschiedliche Instrumente wie z. B. Mitarbeiter:innen-Gespräche, gezielte Fortbildungen sowie Richtlinien und Leitfäden, um die Mitarbeiter:innen in ihrer Entwicklung zu fördern und sicherzustellen, dass diese stets über aktuelles Wissen der jeweiligen Berufsgruppe verfügen. Zur Entwicklung der Organisation und der Mitarbeiter:innen tragen auch die im Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® definierten Selbstbewertungen bei. In Teams können sich Mitarbeiter:innen dabei gezielt einbringen und strukturiert Verbesserungsvorschläge erarbeiten.

Das Beschwerdemanagement und die daraus resultierenden Maßnahmen leisten ebenfalls einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung im BENEVIT Pflegeheim Höchst/Fußach. Die Mitarbeiter:innen und Führungskräfte verstehen dies als Chance zur Weiterentwicklung und positiven Veränderung im Sinne der Lebensqualität der Bewohner:innen.

3. Praxisbeispiel

Ergocoach

Im BENEVIT Pflegeheim Höchst/Fußach gibt es eine Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson, welche die Ausbildung zum Ergocoach absolviert hat. Sie ist im Haus für die effiziente und richtige Handhabung der vorhandenen Hilfsmittel zuständig. Von neu eingezogenen Bewohner:innen und Bewohnern macht sie sich ein Bild und wählt mit den für die Bewohner:innen zuständigen Bezugspersonen die den Bedürfnissen und Ressourcen der Bewohner:innen passenden Hilfsmittel aus. Mit der Dokumentation in der Pflegeplanung stellt sie sicher, dass alle Mitarbeiter:innen die passenden Hilfsmittel verwenden. Auch wird damit das Augenmerk auf eine schonende Arbeitsweise im Sinne der Gesundheit der Mitarbeiter:innen gelegt. Bei Veränderungen des Allgemeinzustandes der Bewohner:innen fungiert sie als Berater:in bei der Auswahl von neuen oder alternativen Hilfsmitteln und ist anschließend wieder Ansprechperson für die korrekte Handhabung der neuen Produkte.

4. Zertifizierungsergebnis

Das BENEVIT Pflegeheim Höchst/Fußach hat die Zertifizierung im Zeitraum von September 2022 bis April 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 21.01.2026 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Isabella Gruber	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001</p>
Norbert Loschko	

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

Datum Freigabe des Berichts	17.04.2023
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des BENEVIT Pflegeheim Höchst/Fußach 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.