



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Seniorenhoamat Lassing
Sozialhilfeverband Liezen

29.10.2021

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 im Jahr 2015 neu eröffnete Haus „Seniorenhoamat Lassing“ des Sozialhilfeverband Liezen verfügt über 104 Plätze und ist ein Haus der sogenannten vierten Generation. Das Haus ist baulich in sieben unterschiedliche Wohnbereiche für jeweils 12 bis 14 Bewohner:innen strukturiert und ermöglicht damit den Bewohnerinnen und Bewohnern ein möglichst selbstbestimmtes und individuelles Wohnen und Leben. Das Betreuungsangebot differenziert in die Fachbereiche Demenz, Geriatrie und psychisches Wohlbefinden. In den Wohnbereichen sind die gemeinsamen Wohnküchen und Terrassen zentrale Begegnungs- und Kommunikationsräume. Den Bewohnerinnen und Bewohnern stehen vorrangig Einpersonenzimmer als persönlicher Wohn- und Rückzugsbereich zur Verfügung. Auf Anfrage und nach Verfügbarkeit gibt es Zweipersonenzimmer.

Eine weitere Besonderheit der Seniorenhoamat Lassing ist das auch für die Öffentlichkeit zugängliche Kaffeehaus, welches Bewohner:innen, Mitarbeiter:innen und Besucher:innen zum gemütlichen Beisammensein einlädt und auch als Ort für Feste und Veranstaltungen zur Verfügung steht. Die Mitarbeiter:innen der hauseigenen Küche bieten, an den Wünschen und Bedürfnissen der Bewohner:innen orientierte, geschmackvolle und hochwertige Kost an. Beim Einkauf der Zutaten achten die Verantwortlichen auf regionale Lieferantinnen und Lieferanten. Darüber hinaus produziert die Küche der Seniorenhoamat Lassing auch die Menüs für Essen auf Rädern für die Gemeinde Lassing.

Das neu errichtete Haus ist im Sinne der Ressourcenschonung mit energieeffizienten Technologien wie z.B. Methoden zur Wärmerückgewinnung für das Heizsystem und erneuerbaren Energien wie einer Solaranlage ausgestattet. Im Haus gibt es einen Friseursalon, der seine Dienstleistung Bewohnerinnen und Bewohnern, aber auch externen Kundinnen und Kunden zur Verfügung stellt. Im Haus befindet sich auch die Zentralwäscherei für die Privatwäsche der Bewohner:innen aller Alten- und Pflegeheime des Sozialhilfeverband Liezen.

Trotz der erschwerten Bedingungen durch die zum Zeitpunkt der Zertifizierung andauernden COVID-19-Pandemie war das Bemühen der Mitarbeiter:innen erkennbar, einen möglichst der Alltagsnormalität der Bewohner:innen entsprechenden Tagesablauf zu gestalten. Die Zusammenarbeit der Mitarbeiter:innen untereinander und mit den Führungskräften vermittelt einen kollegialen und wertschätzenden Eindruck.

Bewohner:innen

Den Bewohnerinnen und Bewohnern wird der Einzug in die Seniorenhoamat Lassing durch einen sogenannten „sanften Einzug“ erleichtert. Die Pflegekräfte besuchen die Menschen im privaten Wohnumfeld und erfragen vorab die Gewohnheiten, Besonderheiten und Wünsche, um diese bei der Vorbereitung des Einzugs ins Haus entsprechend zu berücksichtigen. Die Mitarbeiter:innen ermuntern die Bewohner:innen, sich am Leben im Haus zu beteiligen und ihre Wünsche zu äußern. Die Begleitung der Menschen auf ihrem letzten Lebensweg und die Begleitung sterbender Menschen sind den Mitarbeiter:innen und Mitarbeitern der Seniorenhoamat Lassing ein besonderes Anliegen.

Mitarbeiter:innen

In der Seniorenhoamat Lassing arbeiten unterschiedliche Berufsgruppen im Bereich der Pflege, Betreuung, Aktivierung, Küche, Haustechnik, Wäscherei und Hauswirtschaft zusammen. Den Führungskräften ist das psychische und physische Wohlbefinden der Mitarbeiter:innen wichtig und findet Berücksichtigung in diversen Maßnahmen der Gesundheitsförderung. Bei der Weiterentwicklung des Hauses sind Mitarbeiter:innen stets eingebunden. Es gibt einen festgelegten Kommunikationsplan, dieser regelt die Häufigkeit zur Abstimmung von Führungskräften aller Berufsgruppen sowie die Informationsweitergabe an alle Mitarbeiter:innen.

Führung

Die Führungskräfte arbeiten mit verschiedenen relevanten Kennzahlen wie Fortbildungsquoten, Fluktuationsraten, wirtschaftlichen Kennzahlen und Daten von Befragungen von Angehörigen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die wirtschaftliche Planung in der Seniorenhoamat Lassing basiert auf den Vorgaben der Trägerorganisation und wird unterjährig regelmäßig hinsichtlich der Einnahmen und Ausgaben überwacht.

Die Führungskräfte definieren Rahmenbedingungen zu Dienstplänen, erheben den Personalbedarf und setzen Maßnahmen, um dem Bedarf entsprechend ausreichend Pflegepersonal sicherzustellen. Sie sichern so die kontinuierliche Betreuung der Bewohner:innen.

In der Qualitätsarbeit des Hauses steht die Lebensqualität der Bewohner:innen im Mittelpunkt und unterliegt einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Umfeld

Die Mitarbeiter:innen unterstützen die Bewohner:innen dabei, ihre sozialen Kontakte leben zu können. Die Integration der Angehörigen ist Teil des Konzeptes "Seniorenhoamat".

Der Ehrenamtskoordinator der Alten- und Pflegeheime des Sozialhilfeverband Liezen unterstützt bei Aktivitäten, wenn Helfer:innen für eine Veranstaltung benötigt werden.

Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgt über soziale Medien, die Homepage und den Kontakt zu Printmedien. In der verbandsübergreifenden Zeitung ist die Seniorenhoamat Lassing immer mit einem Zeitungsartikel vertreten.

Lernende Organisation

Die Mitarbeiter:innen können jederzeit ihre Anliegen mit den Führungskräften kommunizieren. Beschwerden werden direkt im Wohnbereich gelöst, bzw. von den Führungskräften bearbeitet und Maßnahmen entsprechend kommuniziert.

Das Wissen der Mitarbeiter:innen wird kontinuierlich und systematisch weiterentwickelt. Jährlich organisieren die Führungskräfte hausweite Fort- und Weiterbildungen mit Themenschwerpunkten wie Demenz, Aromapflege, Hygiene, Wundmanagement sowie Hospiz- und Palliativkultur.

3. Zertifizierungsergebnis

Die Seniorenhoamat Lassing hat die erste Rezertifizierung im Zeitraum von Juni – Oktober 2021 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 04.11.2024 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Mag. (FH) Egon Unterberger MSc	 Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001
Susanne Bauernfeind	 Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0002

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Mag. ^a Wilhelmine Steinbacher-Mittermeir	 Platzhalter fuer die elektronische Signatur <i>NR: 0003</i>
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	 Platzhalter fuer die elektronische Signatur <i>NR: 0004</i>
Datum Freigabe des Berichts	23.12.2021

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung der Seniorenhoamat Lassing 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.