



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Ernst-Schwarz-Haus
Diakonie de La Tour gemeinnützige
Betriebsgesellschaft m.b.H.

31.01.2023

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 Ernst-Schwarz-Haus der Diakonie de La Tour gemeinnützige Betriebsgesellschaft m.b.H. befindet sich am Rande von Feldkirchen umgeben von einer großzügigen Gartenanlage. Das Haus mit 52 verfügbaren Pflege- und Betreuungsplätzen ist ansprechend gestaltet. Die Wohnbereiche sind auf drei Ebenen verteilt. Die Architektur ermöglicht eine individuelle Gestaltung der einzelnen Bereiche und verleiht dem Haus eine wohnliche Atmosphäre.

Bewohner:innen

Im Zentrum des Handelns der Mitarbeiter:innen steht das Bestreben, den Bewohnerinnen und Bewohnern ein Zuhause zu bieten. Sie gehen respektvoll auf die Bedürfnisse und Wünsche der Bewohner:innen ein. So berücksichtigen sie z. B. den individuellen Tagesrhythmus der Bewohner:innen, schaffen Möglichkeiten zur persönlichen Gestaltung des Zimmers und bieten die freiwillige Teilnahme an Veranstaltungen an.

Ein zentrales Ziel der Mitarbeiter:innen ist es, die Kommunikation der im Haus lebenden Menschen untereinander und das Miteinander z. B. im Rahmen von Gruppenaktivitäten und Veranstaltungen zu fördern. Die Bewohner:innen haben die Möglichkeit, an unterschiedlichen Aktivitäten wie z. B. kleine Ausflüge nach Feldkirchen ins Kaffeehaus,

Einkauf im mobilen Krämerladen, Bewegungsgruppen, Physiotherapie sowie Spiel- bzw. Kochrunden teilzunehmen.

Das gesamte Team des Ernst-Schwarz-Haus begleitet eine:n neue:n Bewohner:in sowie deren Zu- und Angehörigen in der herausfordernden Situation eines Umzuges von zu Hause ins Ernst-Schwarz-Haus. Dabei gehen sie so weit wie möglich auf die individuellen Bedürfnisse der Bewohnerin bzw. des Bewohners ein. In Mehrpersonenzimmer finden die Mitarbeiter:innen immer wieder individuelle Lösungen, um die Privatsphäre der Bewohner:innen zu wahren.

Die Mitarbeiter:innen orientieren sich in der Gestaltung des Alltags am Lebensqualitätskonzept bzw. Pflegemodell der Diakonie de La Tour mit dem gesamtorganisatorischen Leitgedanken *„Respektvoll miteinander leitet uns in unserer täglichen Arbeit und unseren Angeboten.“* Ziel des Konzepts ist neben der individuellen und bedürfnisorientierten Begleitung, Betreuung und Pflege der Bewohner:innen vor allem die Förderung von deren Selbstbestimmung. Alle Mitarbeiter:innen der verschiedenen Berufsgruppen der Pflege und Betreuung sind in diesem Konzept geschult. So gewährleisten die Verantwortlichen eine durchgängige Umsetzung des Konzepts und damit die ganzheitliche Betreuung der Bewohner:innen. Die Bewohner:innen erfahren viel Achtsamkeit und Aufmerksamkeit gegenüber ihren emotionalen und psychosozialen Bedürfnissen und erhalten die passende Unterstützung.

Mitarbeiter:innen

Die Mitarbeiter:innen der verschiedenen Funktionsbereiche arbeiten gut zusammen und verstehen sich als ein Team. Durch die Einbindung der Mitarbeiter:innen aus den Dienstleistungsbereichen Haustechnik, Reinigung und Verwaltung in die Umsetzung des Lebensqualitätskonzepts haben die Bewohner:innen viele unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten. Die Führungskräfte und Mitarbeiter:innen der Pflege und Betreuung schätzen den Austausch der Kolleginnen und Kollegen anderer Bereiche mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, insbesondere mit der Psychologin des Hauses und berücksichtigen die Erkenntnisse daraus bei der Maßnahmenplanung.

Eine Vielzahl unterschiedlicher Besprechungsformen tragen dazu bei, dass die Mitarbeiter:innen aller Bereiche (Pflege, Betreuung, Verwaltung, Physiotherapie, Psychologie sowie die Servicebereiche Reinigung und Haustechnik) gut informiert und in tagesaktuelle Themen eingebunden sind.

Führung

Die Vision, die Mission, das Leitbild und die Führungsprinzipien der Diakonie de La Tour bilden die Grundlage einer gelungenen Unternehmenskultur. Handlungsleitende Prozesse sind für alle Mitarbeiter:innen des Ernst-Schwarz-Haus im Organisationshandbuch „Orgavision“ hinterlegt und einsehbar.

Im Ernst-Schwarz-Haus steht die Orientierung am christlichen Menschenbild im Mittelpunkt, die Führungskräfte leben einen wertschätzenden Umgang miteinander vor. Die Mitarbeiter:innen schätzen vor allem die familiäre Atmosphäre und die offene, direkte Kommunikation im Haus.

Das große Engagement der Führungskräfte sowie der Mitarbeiter:innen zeichnet die Arbeit im Haus aus. Anliegen der Bewohner:innen sowie Zu- und Angehörigen finden zeitnah

Gehör bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und / oder Führungskräften. So gelingt es den Führungskräften, ergänzend zum strukturierten Vorgehen im Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® und den daraus resultierenden Prozessen im Bedarfsfall unbürokratisch und schnell Maßnahmen umzusetzen.

Die Verantwortlichen im Ernst-Schwarz-Haus nutzen unterschiedliche Kennzahlen zur Planung und Steuerung des Hauses. Diese sind in einem laufenden Controllingbericht abgebildet. In halbjährlichen Befragungen erhebt der Träger die Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen zu ausgewählten Schwerpunkten, z. B. Kommunikation und Information, Partizipation etc.

Die Servicebereiche Reinigung und Haustechnik haben zur Sicherstellung der Erhaltung und Wartung des Gebäudes aufeinander abgestimmte Prozesse. Alle diese Maßnahmen sind darauf ausgerichtet, die Pflege und Betreuung zu unterstützen und damit die Lebensqualität der Bewohner:innen zu fördern.

Umfeld

Mitarbeiter:innen und Führungskräfte verstehen Zu- und Angehörige als wesentliche Partner:innen und Bindeglied hin zu den Bewohnerinnen und Bewohnern. Die Bewohner:innen haben verschiedene Möglichkeiten, um frühere Kontakte aufrecht zu erhalten. So unterstützen die Mitarbeiter:innen beispielsweise Ausflüge der Bewohner:innen in den Ort oder an besondere Plätze in der Nähe. Sie organisieren auch Ausflüge zu traditionellen Märkten.

Das Corporate Design Konzept des Fachbereichs Menschen im Alter der Diakonie de La Tour dient als Grundlage des Auftritts nach außen. Die Medien- und Öffentlichkeitsarbeit und die Homepage verantwortet ein eigener Servicebereich der Diakonie de La Tour, während die hauseigene „Monatszeitung“ für jede:n Bewohner:in durch die für die Aktivitäten zuständige Diplomsozialbetreuerin erstellt und gestaltet wird.

Lernende Organisation

Im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems E-Qalin® haben Mitarbeiter:innen sowie Bewohner:innen und deren Zu- und Angehörige die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge einzubringen. Die daraus abgeleiteten Maßnahmen sind in der Software Orgavision abgebildet. Ein Briefkasten bietet Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Zu- und Angehörigen zudem die Möglichkeit, anonym Anregungen und Beschwerden einzubringen. Durch die offene, familiäre Atmosphäre begünstigt, suchen viele aber den direkten Weg, ihre Anliegen vorzubringen.

Fortbildungsmaßnahmen werden organisationsübergreifend über den gesamten Träger Diakonie de La Tour, aber auch spezifisch für den Fachbereich Menschen im Alter und gezielt für das Ernst-Schwarz-Haus angeboten. Die Mitarbeiter:innen haben die Möglichkeit, an hausinternen und trägerübergreifenden Projekten teilzunehmen.

3. Zertifizierungsergebnis

Das Ernst-Schwarz-Haus hat die Zertifizierung im Zeitraum von Oktober 2022 bis März 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 01.02.2026 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Mag. ^a Barbara Seidel, BSc	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001</p>
Mag. ^a Jaqueline Wimmer, MBA	

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	27.03.2023
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Ernst-Schwarz-Haus 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.