



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Caritas Pflege Haus St. Leopold in Klosterneuburg
Caritas der Erzdiözese Wien

21.07.2023

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 Caritas Pflege Haus St. Leopold liegt in Klosterneuburg zwischen Donau und Wiener Wald und ist umgeben von Weinbergen. Hier stehen 102 moderne und helle Wohn- und Pflegeplätze (86 Einzel- und 8 Zweipersonenzimmer) zur Verfügung, die sich auf sechs Wohngruppen in drei Gebäudeebenen aufteilen. Das Haus ist umgeben von einem großzügigen Garten, der barrierefrei erreichbar ist. Er bietet Platz für unterschiedliche Aktivitäten und das Erleben von Gemeinschaft. Der befestigte Sitzbereich mit Grill- und Räuchermöglichkeit ist ein Ort der Geselligkeit. Es gibt Balkone bzw. Terrassen für Bewohner:innen in allen Etagen. Durch die Bushaltestelle vor der Tür ist das Haus gut an das öffentliche Verkehrsnetz angebunden.

Die Mitarbeiter:innen des Hauses organisieren für die Bewohner:innen zahlreiche Veranstaltungen im Rahmen der Alltagsgestaltung. Begegnungen der Generationen fördern die Verantwortlichen durch die Zusammenarbeit mit Schülerinnen und Schülern aus Klosterneuburg. Die religiöse Betreuung und Seelsorge ist allen Beteiligten im Haus ein Anliegen. Das Caritas Pflege Haus St. Leopold verfügt über eine eigene Kapelle, in welcher regelmäßig Gottesdienste stattfinden.

Die Mission des Hauses ist es, erster Ansprechpartner der Region in Bezug auf Pflege und Betreuung zu sein. Der Haus- und Pflegedienstleiter und die Mitarbeiter:innen stellen die Individualität und Autonomie der Bewohner:innen in den Vordergrund ihres Tuns.

Wo Ressourcen durch effizientes Wirtschaften frei werden, setzt der Haus- und Pflegedienstleiter diese gezielt zum Wohl der Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen ein. Der Haus- und Pflegedienstleiter und die Führungskräfte vermitteln den Eindruck, mit Selbstverständlichkeit ein modernes Management zu leben. Flache Hierarchien und eine klare Organisationsstruktur zeichnen das Haus aus. Kommunikation auf Augenhöhe und eine herzliche Unternehmenskultur sind beobachtbar.

Bewohner:innen

Für die Mitarbeiter:innen des Caritas Pflege Haus St. Leopold hat die Selbstbestimmung der Bewohner:innen einen großen Einfluss auf deren Gesundheit und Lebensqualität. Die Rahmenbedingungen, die ein selbstbestimmtes Leben der Bewohner:innen gewährleisten, sind im Lebensqualitätskonzept der Caritas definiert.

Die Mitarbeiter:innen unterstützen die Bewohner:innen bei der Umsetzung ihrer Wünsche und Bedürfnisse und achten dabei auf biografische Hinweise, welche in den Pflege- und Betreuungsplan einfließen. Individuelle Aufsteh- und Ruhezeiten, mit den einzelnen Bewohner:innen und Bewohnern abgestimmte Aromapflegeprodukte und an die einzelnen Bewohner:innen angepasste Kommunikationsformen sind wichtige Aspekte der Betreuung.

Die Kommunikation im interdisziplinären und multiprofessionellen Team ist durch tägliche Übergabe-Besprechungen mithilfe des IT basierten Pflegedokumentationssystems gesichert. Ein für jede:n Bewohner:in hinterlegtes Krisenblatt erleichtert den Mitarbeiter:innen und Mitarbeitern der Pflege das Handeln und die Informationsweitergabe an andere Einrichtungen im Fall von medizinischen Notsituationen. Die Bewohner:innen können sich vor allem im Rahmen der täglichen Pflege und Betreuung, aber auch im Rahmen von Bewohner:innen-Besprechungen und ärztlichen Visiten in ihren pflegerisch-medizinisch-therapeutischen Prozess einbringen.

Die Mitarbeiter:innen unterstützen die Bewohner:innen bei der Teilnahme an hausinternen therapeutischen Angeboten wie Sturzprophylaxe, Physiotherapie oder Kunsttherapie. Eine Diätologin ist mindestens einmal monatlich im Haus.

Die Mitarbeiter:innen begleiten Bewohner:innen sowie ihre An- und Zugehörigen umfassend bei existenziellen Erfahrungen. Neben der Bezugspflegeperson, den Palliativbeauftragten und allen Mitarbeiter:innen und Mitarbeitern der Pflege und Betreuung ist der Seelsorger mehrmals wöchentlich im Haus und steht für Gespräche zur Verfügung. Die Mitarbeiter:innen der Pflege organisieren Besuche von Mitarbeiter:innen und Mitarbeitern des ehrenamtlichen Hospizteams der Region, von Psychologinnen bzw. Psychologen und der Trauerberatung der Caritas. Mithilfe des Instruments Vorsorgedialog® fördern die Mitarbeiter:innen des Hauses bereits vom ersten Tag aktiv die Beschäftigung mit den Themen schwere Krankheit, Sterben und Tod.

Mitarbeiter:innen

Die Kommunikation im Caritas Pflege Haus St. Leopold ist von Wertschätzung und Offenheit geprägt. Persönliche Gespräche sind ein wichtiger Bestandteil der Zusammenarbeit und werden vom Haus- und Pflegedienstleiter gefördert und unterstützt. Im Leitungsjourfix behandeln die Führungskräfte aktuelle Themen und Anliegen und achten darauf, dass die Informationen jede:n Mitarbeiter:in erreichen.

Mitarbeiter:innen aller Bereiche können sich jederzeit an ihre Führungskräfte oder den Haus- und Pflegedienstleiter wenden, wenn sie Vorschläge zur Verbesserung ihres Arbeitsumfeldes, z. B. für arbeitserleichternde bzw. ergonomische Hilfsmittel, einbringen möchten.

Ein Arbeitsmediziner kommt mindestens einmal pro Quartal ins Haus. Die im Haus angestellte Physiotherapeutin können Mitarbeiter:innen auf kurzem Weg anfragen, wenn sie Rat zu speziellen Mobilisierungen von Bewohner:innen bzw. Bewohnern und ergonomischem Arbeiten suchen. Der Haus- und Pflegedienstleiter veranlasst diverse Maßnahmen zum Erhalt der psychischen und physischen Gesundheit, z. B. Fortbildungen zur Gewaltprävention und Deeskalation.

Führung

Vision und Mission, Leitbild, Strategie und Führungsprinzipien des Hauses entsprechen jenen des Trägers Caritas und sind auf die Lebensqualität der Bewohner:innen ausgerichtet. Der Haus- und Pflegedienstleiter legt Wert auf ein „gelebtes“ Leitbild, welches in der Unternehmenskultur spürbar ist.

Persönliche Gespräche und eine niederschwellige Kommunikation zeichnen die Kommunikationskultur im Haus aus. Die Führungskräfte haben stets ein offenes Ohr für die Anliegen der Mitarbeiter:innen. Das Mitarbeiter:innen-Kompetenzprofil vermittelt der Führungskraft einen Überblick über die soziale und fachliche Kompetenz der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters und ermöglicht ihr, gezielt Entwicklungsmaßnahmen abzuleiten. Ein weiteres wichtiges Instrument der Mitarbeiter:innenentwicklung ist die Teamzielvereinbarung, die die Führungskräfte jährlich erarbeiten.

Zur Qualitätssicherung führen die Wohnbereichsleiter:innen Qualitätsvisiten und der Haus- und Pflegedienstleiter ein Qualitätsaudit je Wohnbereich durch.

Der Haus- und Pflegedienstleiter und der Haustechniker sorgen gemeinsam für die Wartungen und Instandhaltungen im Haus. Für Wäscherei und Reinigung sind Tochtergesellschaften des Trägers als externe Dienstleister:innen beauftragt, mit welchen eine enge und gute Zusammenarbeit besteht. Der wichtigste Indikator zur Bewertung der Qualität dieser Dienstleister:innen ist für den Haus- und Pflegedienstleiter die Zufriedenheit der Bewohner:innen.

Die Verantwortlichen im Haus St. Leopold arbeiten mit verschiedenen, relevanten Kennzahlen wie z. B. Mitarbeiter:innen-Absenzen, Fluktuationsraten, wirtschaftlichen Kennzahlen und Daten aus Befragungen von Angehörigen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die wirtschaftliche Planung basiert auf den Vorgaben der Trägerorganisation und wird unterjährig regelmäßig mit Hilfe diverser Kennzahlen überwacht. Kennzahlen z. B. mit dem Schwerpunkt Mangelernährung oder Freiheitsbeschränkung nutzen die Führungskräfte auch und insbesondere zur Steuerung der Qualität in der Pflege und Betreuung.

Umfeld

Angehörige und ehrenamtliche Mitarbeiter:innen sind wichtige Akteurinnen und Akteure des Sozialraums und haben verschiedene Möglichkeiten zur Teilhabe und Teilgabe im Haus. Eine Ehrenamtskoordinatorin arbeitet mit dem Verein „Hospiz St. Martin“

zusammen. Dadurch erfahren die Bewohner:innen eine bedarfsorientierte Unterstützung bis zu ihrem Lebensende.

Die Bewohner:innen können mit ihren An- und Zugehörigen und Unterstützung der Mitarbeiter:innen jederzeit kleinere Veranstaltungen im Wohnbereich gestalten. Eine wichtige Rolle übernimmt auch die Mitarbeiterin der Seniorinnen- und Seniorenbetreuung. Sie verwirklicht unkompliziert verschiedene Zusammenkünfte, sowohl in den Wohnbereichen als auch wohnbereichsübergreifend. Sie knüpft und nutzt Kontakte zu internen, aber auch externen Akteurinnen und Akteuren wie z. B. Schulen, Vereinen und trägt so maßgeblich zur Öffnung und Vernetzung im Sozialraum bei.


Lernende Organisation

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht ein großes Angebot an Aus-, Fort- und Weiterbildung im Haus und beim Träger zur Verfügung. In der Planung von Fort- und Weiterbildungen berücksichtigen die Verantwortlichen die Ergebnisse der Zielvereinbarungen und Mitarbeiter:innengespräche, die Ziele des Hauses und die Strategie des Trägers Caritas.

Nach dem Besuch einer Fortbildung erfolgt durch die:den Mitarbeiter:in ein bereits vorher vereinbarter Wissenstransfer zur Weitergabe und Umsetzung im Bereich. Im Caritas Pflege Haus St. Leopold gibt es ein Fachteam Palliative Care. Die beauftragte Pflegeperson bringt ihr Fachwissen in die Optimierung der palliativen Betreuung der Bewohner:innen ein.

3. Zertifizierungsergebnis

Das Caritas Pflege Haus St. Leopold hat die Zertifizierung im Zeitraum von April bis September 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 22.07.2026 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Susanne Bauernfeind	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001</p>
Mag. ^a Sigrid Poppa	

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	18.09.2023
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Caritas Pflege Haus St. Leopold 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.