



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Gesundheitszentrum Pflegeheim Irdning**  
**Sozialhilfverband Liezen**

**19.11.2021**

## **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**

---

### **Bewohner:innen**

Führungskräften sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist es ein Anliegen, dass Bewohner:innen im Gesundheitszentrum Pflegeheim Irdning möglichst lange selbstbestimmt Entscheidungen treffen können. Die Mitarbeiter:innen legen mit der Bereichspflege und mit kleinen Bewohner:innen-Gruppen bis zu maximal 13 Bewohner:innen je Wohnbereich die Basis für ein möglichst familiäres Zusammenleben. Das Pflege- und Betreuungskonzept Irdning, das Leitbild und das Handbuch Aktivierung bilden die Basis für die Alltagsgestaltung und Begleitung im Gesundheitszentrum Pflegeheim Irdning.

Die Mitarbeiter:innen unterstützen die Bewohner:innen, ihre Bedürfnisse und Wünsche zu äußern und nach ihren gewohnten Ritualen, wie z.B. Aufsteh-, Schlaf- und Essgewohnheiten, zu leben. Sie motivieren die Bewohner:innen, am angebotenen Aktivierungsprogramm teilzunehmen. Die Bewohner:innen haben auch die Möglichkeit, die Mitarbeiter:innen der Pflege bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten im Wohnbereich zu unterstützen.

Die Mitarbeiter:innen der Betreuung und Pflege tauschen sich regelmäßig in verschiedenen Besprechungssettings über erforderliche Änderungen und Anpassungen in der individuellen Betreuung und Pflege der Bewohner:innen aus. Die Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegefachkräfte passen bei Bedarf die Pflegeplanung an.

Die Führungskräfte und die Mitarbeiter:innen der Betreuung und Pflege legen großen Wert auf eine gute Zusammenarbeit mit den Ärztinnen und Ärzten sowie mit Therapeutinnen und Therapeuten. Die interdisziplinäre Zusammenarbeit ist in der Pflegedokumentation nachvollziehbar dokumentiert.

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Betreuung und Pflege ist eine individuelle und würdevolle Begleitung von Bewohnerinnen und Bewohnern, welche sich in der letzten Lebensphase befinden, wichtig. Durch die enge Zusammenarbeit mit den Ärztinnen und Ärzten, der Heimseelsorgerin, den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Hospizausbildung und bei Bedarf mit dem mobilen Palliativteam gelingt es den Verantwortlichen, auf die Bedürfnisse der Bewohner:innen bestmöglich einzugehen.

### **Mitarbeiter:innen**

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus allen Bereichen wie Küche, Reinigung, Pflege und Betreuung stehen Stellenbeschreibungen zur Verfügung, in denen die Zuständigkeiten und Aufgabengebiete beschrieben sind. Die Einrichtungsleiterin sorgt für einen regelmäßig stattfindenden Informationsaustausch in berufsübergreifenden Besprechungen sowie in individuellen Mitarbeiter:innengesprächen. Der Träger bietet Aus-, Fort- und Weiterbildungen an, die Führungskräfte unterstützen Mitarbeiter:innen bei Vorhaben und Wünschen bezüglich der Teilnahme an einer Ausbildung. Die Arbeitszeitgestaltung orientiert sich sowohl an den Bedürfnissen der Bewohner:innen als auch an den Bedürfnissen der Mitarbeiter:innen. Schüler:innen sowie Praktikantinnen und Praktikanten steht ein Leitfaden für die Zeit des Praktikums im Gesundheitszentrum Pflegeheim Irdning zur Verfügung.

### **Führung**

Im Gesundheitszentrum Pflegeheim Irdning ist das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® implementiert. Im Zeitraum April 2019 bis April 2020 erfolgte der zweite Selbstbewertungsprozess. Bewohner:innen waren in den Selbstbewertungsprozess involviert. Die Verantwortlichen setzen die Verbesserungsvorschläge im Rahmen des KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess) um.

Der Sozialhilfverband Liezen plant den Budgetierungsprozess jeweils für das Folgejahr. Die Einrichtungsleiterin bespricht vorab mit den Bereichsleitungen Hauswirtschaft, Küche und Aktivierung notwendige Investitionen. Eine unterjährige Kontrolle und Steuerung der Kosten erfolgt über die Einrichtungsleiterin anhand von Controllingberichten.

Abläufe und Verantwortlichkeiten sind im Bereich des Facility Managements (Wartung und Instandhaltung) klar geregelt. Die Einrichtungsleiterin verfügt über Wartungs- und Prüfbücher der technischen Anlagen. Die jeweiligen Firmen melden sich aufgrund der bestehenden Wartungsverträge in gesetzlich festgelegten und vereinbarten Abständen. Der Haustechniker gewährleistet eine zeitnahe Erfüllung der Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner:innen hinsichtlich der Einrichtung und Ausstattung. Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht eine Mappe für technische Notfälle zur Verfügung.

## Umfeld

Im Gesundheitszentrum Pflegeheim Irdning werden Angehörige als wichtige Bezugspersonen und Verbindungsglieder zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geachtet und nach Wunsch in den Heimaltag miteingebunden.



## Lernende Organisation

Die Implementierung und Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems ermöglicht allen Beteiligten systematisch Anregungen, Beschwerden oder Verbesserungsvorschläge einzubringen. Die Führungskräfte im Gesundheitszentrum Pflegeheim Irdning bearbeiten diese in regelmäßigen hausinternen Besprechungen.

Die Einrichtungsleiterin überprüft anhand ausgewählter Kennzahlen regelmäßig den Erreichungsgrad der gesetzten Ziele. Dadurch soll die Qualitätsarbeit im Haus gesichert bzw. weiterentwickelt werden.

## 3. Zertifizierungsergebnis

Das Gesundheitszentrum Pflegeheim Irdning hat die erste Rezertifizierung im Zeitraum von Juni bis November 2021 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 18.07.2024 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Gerhard Spreitzer	 <b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> <b>NR: 0001</b>
Mag. <sup>a</sup> (FH) Stefanie Freisler	 <b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> <b>NR: 0002</b>

<b>Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Mag. <sup>a</sup> Wilhelmine Steinbacher-Mittermeir	 <b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> <b>NR: 0003</b>
Mag. <sup>a</sup> Andrea Freisler-Traub	 <b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> <b>NR: 0004</b>

Datum Freigabe des Berichts	09.02.2022
-----------------------------	------------

#### **Anlage: Bericht zur Strukturqualität**

Die Beschreibung des Gesundheitszentrum Pflegeheim Irdning 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.