



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt
Kolping Altenpflege Wien-Leopoldstadt GmbH

11.08.2023

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 Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt hat erfolgreich das Nationale Qualitätszertifikat zum zweiten Mal angestrebt. Das Zertifizierungsteam wurde herzlich empfangen und war beeindruckt von der einladenden Atmosphäre im Eingangsbereich sowie dem belebten Kaffeehaus. Das Haus verfügt über einen Veranstaltungssaal, eine Kapelle, einen Speisesaal, eine große Terrasse und Büroräume direkt im Eingangsbereich. Die Wohnbereiche sind geräumig und großzügig gestaltet. Im Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt gibt es sechs Wohnbereiche mit insgesamt 91 Zweipersonenzimmern und 17 Einzelzimmern. Obwohl das Haus mitten im Stadtzentrum liegt, ist es von vielen Grünflächen umgeben. Die Terrassen sind ansprechend begrünt und wirken durch Pergolen und Sitzgelegenheiten einladend. Durch die zentrale Lage sind die Donau oder der Prater auf kurzem Weg erreichbar.

Insgesamt verweist das Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt auf eine langjährige und strukturierte Qualitätsarbeit. Die Teamkultur zeichnet sich durch eine positive und kooperative Atmosphäre aus.

Bewohner:innen

Die Führungskräfte des Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt legen großen Wert auf Privatsphäre, Individualität und Selbstbestimmung der Bewohner:innen. Vor dem

Einzug erfragen die Wohnbereichsleiter:innen persönliche Vorlieben, Hobbys und Gewohnheiten. Sie ermutigen die Bewohner:innen, persönliche Gegenstände und Erinnerungsstücke mitzubringen. Es gibt ein breites Angebot an Aktivitäten und Ausflügen, an denen die Bewohner:innen teilnehmen können. Es stehen Safes und verschließbare Schränke zur Verfügung. In Zweipersonenzimmern sichern auf Wunsch Vorhänge die Wahrung der Privatsphäre. Die Mitarbeiter:innen berücksichtigen eine geschlechtersensible Pflege und Betreuung.

Die Mahlzeiten werden mit regionalen und saisonalen Zutaten frisch zubereitet und in den Wohnbereichen serviert. Die Bewohner:innen haben Einfluss auf die Speisenzusammensetzung, Portionsgrößen und Essenszeiten.

Im Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt gibt es klar definierte Betreuungskonzepte, Richtlinien und Standards für die pflegerische, medizinische und therapeutische Versorgung. Der Pflegeprozess umfasst Anamnese, biografische Gespräche, Pflegeplanung und eine regelmäßige Evaluierung. Pflegevisiten finden jährlich und bei Bedarf statt. Interdisziplinäre Besprechungen ermöglichen den fachübergreifenden Austausch.

Die Bewohner:innen haben Zugang zu Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie, diätologischer Beratung, psychologischer Betreuung und Seelsorge. Die haus- und fachärztliche Versorgung ist geregelt. Auch kommen regelmäßig ein Optiker und ein Hörakustiker ins Haus. Es stehen ausreichend pflegerische Hilfsmittel zur Verfügung. Ein umfangreiches Fortbildungsprogramm sowie Expertinnen und Experten im Team fördern das Wissen der Mitarbeiter:innen.

Das Team legt großen Wert auf eine Kommunikation, die dem Leitbild der Kolpinghäuser entspricht. Dies schließt Richtlinien für das Beschwerdemanagement und die Sicherung und Förderung der Lebensqualität ein. Die Mitarbeiter:innen achten nicht nur auf verbale Kommunikation, sondern auch auf Gestik und Mimik der Bewohner:innen und wenden Validationstechniken an. Beschwerden können Bewohner:innen, aber auch deren An- und Zugehörige persönlich, telefonisch oder schriftlich einreichen. Entsprechende Formulare sowie Lob- bzw. Anregungsbriefkästen stehen dafür in den Wohnbereichen bereit.

Als Hilfsmittel bzw. zur Unterstützung der Kommunikation stellen die Mitarbeiter:innen den Bewohnerinnen und Bewohnern bei Bedarf Dolmetscher:innen, Tablets, Schreibtafeln und weitere unterstützende Geräte zur Verfügung. Soziale Kontakte der Bewohner:innen fördern die Mitarbeiter:innen durch Veranstaltungen, Ausflüge und Feiern, bei denen auch An- und Zugehörige teilnehmen können. Ehrenamtliche Mitarbeiter:innen und externe Einrichtungen tragen ebenfalls zur sozialen Interaktion bei. Feedback von Bewohnerinnen und Bewohnern und Ergebnisse von Befragungen fließen in zukünftige Planungen ein.

Im Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt sind Richtlinien und Checklisten für die Abläufe bei Einzügen neuer Bewohner:innen und Transferierungen in und von anderen Einrichtungen vorhanden. Interessentinnen und Interessenten für eine Wohnung können entweder direkt im Haus anfragen oder der Fonds Soziales Wien (FSW) teilt die zukünftigen Bewohner:innen zu. Die Wohnbereichsleiter:innen besuchen die Bewohner:innen vorab zu Hause oder im Krankenhaus, um den Pflegebedarf zu ermitteln. Interessentinnen und Interessenten sowie ihre Angehörigen können das Haus und die Wohnungen vor dem Einzug besichtigen.

Für geplante Auszüge oder Transferierungen bereiten die zuständigen Mitarbeiter:innen Überleitungsbögen mit den relevanten Daten vor und organisieren den Transport.

Die Qualitätsmanagerin überprüft die bestehenden Richtlinien und Checklisten und aktualisiert sie bei Bedarf. Damit stellen die Verantwortlichen klare und gut organisierte Prozesse im Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt sicher.

Mitarbeiter:innen

Bewerber:innen haben die Möglichkeit, das Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt vorab kennenzulernen. Neue Mitarbeiter:innen erhalten Willkommensmappen und werden in den ersten Wochen von Praxisanleiterinnen und Praxisanleitern geschult, begleitet und unterstützt. In jährlichen Mitarbeiter:innengesprächen ermitteln die Führungskräfte individuelle Fähigkeiten, Ressourcen und Fortbildungswünsche.

Es gibt regelmäßige Mitarbeiter:innenbefragungen und Evaluierungen der psychischen Belastungen am Arbeitsplatz. Die Pflegekräfte erfüllen die gesetzlichen Fortbildungsanforderungen. Teambesprechungen und interdisziplinäre Besprechungen sind Routine.

Die Führungskräfte führen Austrittsgespräche mit ausscheidenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Mitarbeiter:innen können Wünsche, Anregungen, Lob oder Beschwerden über definierte Briefkästen einbringen. Informationen geben die Führungskräfte über Dienstbesprechungen, E-Mails und Aushänge weiter.

Das Unternehmen und die Führungskräfte im Haus betonen die Bedeutung der interprofessionellen Zusammenarbeit und der interkulturellen Koexistenz. Die Einbindung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit verschiedenen sprachlichen und kulturellen Hintergründen ist ein zentrales Anliegen der Führungskräfte. Bei Bedarf gibt es für Mitarbeiter:innen mit nicht-deutscher Muttersprache das Angebot, Fortbildungen in Deutsch zu besuchen.

Bei Gesundheitsproblemen führen die Führungskräfte mit den Betroffenen Gesundheitsförderungsgespräche, um Ursachen und Arbeitsbelastungen zu klären. Ältere Mitarbeiter:innen erhalten spezielle Unterstützung, um ihre Arbeitsfähigkeit zu erhalten.

Die Führungskultur im Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt ist im Leitbild verankert und durch Richtlinien zur Dienstplangestaltung, Urlaubsplanung und für Mitarbeiter:innengespräche gestützt. Ein E-Qalin®-Selbstbewertungsprozess ist alle drei Jahre im praktizierten Qualitätsmanagementsystem geplant. Die Teamleiter:innen berücksichtigen individuelle Bedürfnisse und familiäre Verpflichtungen der Mitarbeiter:innen bei der Dienstplangestaltung. Flexible Arbeitszeitmodelle wie Altersteilzeit und Elternkarenz sind möglich.

Mitarbeiter:innen können ihre Arbeitsplätze und Pausenräume mitgestalten. Interessierte Mitarbeiter:innen können sich in Projekten und Arbeitsgruppen engagieren. Sie können in ausgewählten Schwerpunkten wie z. B. Aromapflege und Palliativ Care Kenntnisse während der Dienstzeit erwerben, viele dieser Fortbildungen finanziert der Arbeitgeber. Auch stellt der Träger finanzielle Unterstützung für gemeinsame Teamaktivitäten zur Verfügung. Zahlreiche Ehrenamtliche unterstützen die Mitarbeiter:innen im Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt.

Sowohl der Träger als auch die Geschäftsführung im Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt legen Wert auf eine strukturierte Personalplanung und -entwicklung.

Führung

Die Werthaltung im Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt ist durch das Leitbild von Kolping Österreich festgelegt. Das Team Lebensqualität organisiert Aktivitäten rund um christliche Feiertage für Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen. Bei Konflikten zwischen erforderlichem Handeln und den Organisationswerten werden diese in Jour fixe-Meetings mit der Geschäftsführung besprochen und die weitere Vorgehensweise mit dem Träger festgelegt. Die strategische Ausrichtung des Hauses orientiert sich an den Gesundheitszielen der Stadt Wien 2030.

In jährlichen Strategiesitzungen definieren die Führungskräfte Maßnahmen basierend auf Kennzahlen und gesellschaftlichen Entwicklungen. Diese erhält der Vorstand zur Entscheidungsfindung vorgelegt. Die Kommunikation der strategischen Entscheidungen erfolgt auf allen Führungsebenen. Regelmäßige Vorstandssitzungen sichern die strategische Ausrichtung und Weiterentwicklung der Kolpinghäuser.

Die Führungsstruktur ist im Organigramm festgelegt. Zugrunde liegt ihr das Prinzip der Personalität auf Basis der christlichen Soziallehre. Alle Mitarbeiter:innen sind verpflichtet, regelmäßig Brandschutz- und Arbeitssicherheitsschulungen, IT- und Datenschutzunterweisungen zu absolvieren. Die Mitarbeiter:innen orientieren sich bei der Ausübung ihrer Aufgaben an einer Stellenbeschreibung.

In Mitarbeiter:innen-, Bewohner:innen- und Angehörigenbefragungen eingehende Rückmeldungen evaluieren die Führungskräfte die Werthaltung, erhalten Verbesserungsvorschläge und nehmen diese in die neuen Planungen mit auf.

Jedes Jahr durchläuft das Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt einen Budgetierungsprozess, der die Planung der Sachkonten, Investitionen und Personalkosten umfasst. Die Geschäftsführung und der Leiter des Finanz- und Rechnungswesens prüfen und genehmigen die Budgets für die einzelnen Kostenstellen. Das Gesamtbudget wird dem Träger zur Genehmigung vorgelegt, nachdem es durch den Fonds Soziales Wien festgelegt wurde.

Es gibt einen wöchentlich rollierenden Finanzplan, der eine aktuelle Liquiditätsvorschau mit Soll-Ist-Vergleich enthält. Der Leiter des Finanz- und Rechnungswesens übermittelt monatliche Berichte an den Träger, die die Gewinn- und Verlustrechnung, die Liquiditätsvorschau, die Einnahmen und Ausgaben, die Personalkosten und -stunden sowie die Auslastung beinhalten. In quartalsmäßigen Gesprächen analysieren die Kostenstellen-Verantwortlichen die Ist-Zahlen im Vergleich zum Budget und leiten bei Bedarf entsprechende Maßnahmen ab.

Die Führungskräfte im Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt planen Neuananschaffungen gemäß einer Richtlinie. Die Verantwortlichkeiten des Gebäudemanagements sind in den Stellenbeschreibungen der Haustechnik festgelegt. Überprüfungen, Wartungen und die Verwendung von Medizinprodukten werden gesetzeskonform durchgeführt. Reinigungsarbeiten finden anhand eines Reinigungs- und Hygienepfleges statt. Der Umgang mit IT-Anlagen ist in einer Richtlinie geregelt. Strategische Überlegungen zur zukünftigen IT-Ausstattung diskutieren die Führungskräfte in vierzehntägigen IT-Besprechungen. Es existiert ein Notfallplan für den Ausfall der IT-Systeme, die Mitarbeiter:innen melden technische Defekte über ein digitales Ticketsystem an die Haustechnik.

Umfeld

Im Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt binden die Verantwortlichen die An- und Zugehörigen bereits vor dem geplanten Einzug ein. Die Wohnbereichsleiter:innen informieren die Bewohner:innen und ihre An- und Zugehörigen vorab über das Haus. Angehörige können an Veranstaltungen teilnehmen. Es gibt keine festen Besuchszeiten, Besuche sind jederzeit möglich. Besucher:innen erhalten auf verschiedenen Plattformen regelmäßig Informationen über das Haus. Beschwerden und Anregungen werden im Beschwerdemanagement bearbeitet und in Teambesprechungen analysiert und Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet. Schulen und Kindergärten aus der Umgebung besuchen das Haus regelmäßig. Ehrenamtliche Mitarbeiter:innen sind Teil des Teams Lebensqualität mit klaren Aufgaben orientiert an einem Ehrenamtskonzept.

Die Führungskräfte des Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt führen eine aktuelle Liste der Netzwerkpartner:innen. Jede Führungskraft unterhält regelmäßige Kontakte zu verschiedenen Partnerinnen und Partnern, darunter Schulen, Ausbildungsstätten, Lieferantinnen und Lieferanten, Dienstleister:innen, Behörden und Politik. Geschäftsführer und Pflegedirektor stehen in bedarfsgerechtem Kontakt mit verschiedenen Behörden und Einrichtungen.

Lernende Organisation

Die Führungskräfte legen Wert auf Wissenserwerb und -weitergabe. Mitarbeiter:innen haben Zugang zu einem internen Fortbildungsprogramm, können externe Veranstaltungen besuchen und teilen erworbenes Wissen in Teambesprechungen. Die Führungskräfte erheben Aus- und Weiterbildungswünsche in den jährlichen Mitarbeiter:innengesprächen.

Die Verantwortlichen im Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt legen Wert auf den Aspekt des „gemeinsam leben“. Sie unterstützen Jugendliche im Projekt Chance2Work in Form von „Training on the job“ und in weiterer Folge bei der Vermittlung am Arbeitsmarkt. Darüber hinaus gibt es ein Wohnungsangebot für Mütter und Väter in Not, welche bei der Rückkehr und Integration in den Alltag professionell unterstützt werden. Im Haus ist ebenfalls eine Lernbegleitung untergebracht, welche Kinder aus einem sozial schwachen Umfeld durch pädagogische Nachmittagsbetreuung und Nachhilfe unterstützt.

Der Bereich Lebensqualität fördert den Austausch zwischen den Generationen durch verschiedene Aktivitäten und Veranstaltungen im Haus.

3. Zertifizierungsergebnis

Das Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt hat die erste Rezertifizierung im Zeitraum von April – September 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 05.10.2026 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Andrea Sigl, MBA	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001</p>
Mag. ^a (FH) Bettina Hofmann	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0002</p>

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Jakob Kabas, MBA	
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0003</p>

Datum Freigabe des Berichts	09.10.2023
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Leopoldstadt 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.