



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Haus Maria Gail in Villach**  
**Diakonie de La Tour gemeinnützige**  
**Betriebsgesellschaft m.b.H.**

**03.02.2022**

## **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 2010 neu eröffnete Haus Maria Gail der Diakonie de La Tour am Stadtrand von Villach verfügt über 81 Plätze. Das Haus ist in drei Ebenen gegliedert, in welchen insgesamt sechs Wohnbereiche situiert sind. Jeder Wohnbereich bietet Platz für 12-15 Bewohner:innen. Diese überschaubare Struktur schafft den Rahmen und die Atmosphäre für ein selbstbestimmtes und individuelles Wohnen und Leben der Bewohner:innen. Im Erdgeschoss befinden sich zwei große Terrassen mit direktem Zugang in den Garten. In den oberen Stockwerken sind in jedem Wohnbereich Balkone, die zum Verweilen einladen. In der Mitte des Gebäudes sind jeweils zwei überdachte Atrien, welche nach oben hin verglast sind, somit in allen Gangbereichen für ein angenehmes Tageslicht sorgen und helle lichtdurchflutete Gangbereiche schaffen. Beide Atrien laden ebenso zum Verweilen ein, sind liebevoll gestaltet und dekoriert.

In den Wohnbereichen sind die gemeinsamen Wohnküchen und Wohnstuben zentrale Begegnungs- und Kommunikationsräume. Das Haus Maria Gail verfügt über eine eigene Kapelle und eine Bibliothek.

Der großzügig angelegte parkähnliche Garten steht den Bewohnerinnen und Bewohnern jederzeit zur Verfügung. Besonders in der warmen Jahreszeit ermöglicht er ein Verweilen an der frischen Luft und bietet zahlreiche Sitzgelegenheiten sowie Möglichkeiten für Spaziergänge. In den Sommermonaten werden Grillfeste organisiert.

In jedem Wohnbereich stehen große Terrassen zur Verfügung. Diese können Bewohner:innen gemeinsam mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Besucherinnen und Besuchern nutzen.

### **Bewohner:innen**

Bereits vor dem Heimeinzug informieren die Pflegedienstleiterin, die Mitarbeiterinnen der Verwaltung sowie die Heimassistentin interessierte Personen über die Einzugsmöglichkeiten und Formalitäten. Sie unterstützen die Bewohner:innen und Angehörige beim Einzug. Alle Beteiligten achten auf ein „gutes Ankommen“ und sind bemüht, den Bewohnerinnen und Bewohnern eine bestmögliche und rasche Integration im neuen Zuhause zu ermöglichen. Eine Psychologin unterstützt sie dabei.

Die angewandte Betreuungsform der Bezugspersonenpflege bildet die Grundlage für die Pflege und Betreuung im Haus Maria Gail. Hier liegt ein besonderes Augenmerk auf Beobachtungen, welche die Mitarbeiter:innen in den ersten Monaten nach dem Einzug sammeln. Abgeleitet aus diesen Beobachtungen besprechen die Mitarbeiter:innen gemeinsam Maßnahmen insbesondere für die Aspekte des individuellen Wohnens, Wünsche zur Privatheit, zur individuellen Körperpflege sowie den notwendigen Unterstützungsbedarf, aber auch Maßnahmen zur Tagesgestaltung.

Die Mitarbeiter:innen verstehen das Haus Maria Gail als Wohnort der Bewohner:innen und vermitteln im Alltag ein Gefühl von Geborgenheit, Sicherheit und Heimat. Die Zimmer der Bewohner:innen sind Wohn- und Lebensort und daher orientiert an den Wünschen der Bewohner:innen mit deren persönlichen Einrichtungsgegenständen gestaltet. Die Orientierung auf Biografie und Lebensstil haben für die Gestaltung des Alltags und Planung von Aktivitäten einen hohen Stellenwert im Haus. Dabei achten die Mitarbeiter:innen stets auf die Selbstbestimmung der Bewohner:innen.

Die Kompetenztrainerin und die Mitarbeiter:innen unterstützen die Bewohner:innen, ihre Bedürfnisse und Wünsche mitzuteilen und nach ihren gewohnten Ritualen den Alltag zu leben. Sie motivieren die Bewohner:innen, am angebotenen Aktivierungsprogramm teilzunehmen. Für soziale Kontakte der Bewohner:innen kommen unterschiedliche Besuchsgruppen ins Haus. Die Aktivitäten finden während der gesamten Woche statt und berücksichtigen die unterschiedlichen Interessen und Bedürfnisse der Bewohner:innen.

Die medizinische und therapeutische Betreuung ist effizient organisiert. Die Verantwortlichen verfügen über ein gut funktionierendes Netzwerk an Ärztinnen und Ärzten sowie Therapeutinnen und Therapeuten aus der Umgebung. Eine Psychologin, Seelsorger:innen und ein ehrenamtlich tätiges Hospizteam unterstützen die Mitarbeiter:innen in der Begleitung von Bewohner:innen in palliativen Situationen. Dabei stehen die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner:innen im Mittelpunkt. Geplant ist die Implementierung von Hospiz und Palliative Care im Pflegeheim (HPCPH) gemeinsam mit dem Hospizverband Österreich.

### **Mitarbeiter:innen**

Die Mitarbeiter:innen der verschiedenen Bereiche arbeiten konstruktiv zusammen und verstehen sich als ein Team. Im Haus herrscht eine offene und respektvolle Kommunikationskultur. Wertschätzung, Offenheit und Empathie sind wichtige Grundsätze im täglichen Miteinander.

Die Kultur der Zusammenarbeit zeigt sich im gesamten Haus und führt zu einem starken Zusammenhalt aller Mitarbeiter:innen. Dies wirkt sich atmosphärisch positiv auf die Bewohner:innen aus. Maßnahmen zur Förderung der Motivation und Eigenverantwortung der Mitarbeiter:innen sind vielfach vorhanden, z. B. der offene Umgang der Führungskräfte mit Verbesserungsvorschlägen, welche die Mitarbeiter:innen einbringen.

Die direkte Kommunikation und der strukturiert geplante Austausch im interdisziplinären Team ermöglichen es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller Berufsgruppen, täglich im Sinne der Bewohner:innen zu handeln. Die hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen mit den Führungskräften äußert sich u. a. in den Ergebnissen der Zufriedenheitserhebung. Die Mitarbeiter:innen und die Führungskräfte verstehen sich als Familie. Die Mitarbeiter:innen erfahren wechselseitige Unterstützung und Förderung und sind in Entscheidungen miteinander gebunden.

Die Pflegedienstleiterin kennt die Fähigkeiten und Ressourcen der Mitarbeiter:innen und setzt diese entsprechend ein. Der gezielte Einsatz der Mitarbeiter:innen ermöglicht es allen Beteiligten, den Fokus auf das Wohlergehen der Bewohner:innen zu legen. Ein besonderes Augenmerk legt die Pflegedienstleiterin auf die Phase der Einarbeitung neuer Mitarbeiter:innen. Ihnen stehen klar definierte Ansprechpersonen zur Seite und begleiten sie in den ersten Wochen.

## **Führung**

Die Pflegedienstleiterin und deren Stellvertreterin sowie die Stabstelle für Qualitätsmanagement arbeiten mit verschiedenen Kennzahlen, z. B. Anteil freiheitsbeschränkender Maßnahmen, erhobene Biografien und wirtschaftliche Kennzahlen, sowie mit Daten aus Befragungen von Angehörigen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die wirtschaftliche Planung im Haus Maria Gail basiert auf den Vorgaben der Trägerorganisation, ein Controlling zur Analyse und Steuerung der Einnahmen und Ausgaben ist implementiert.

Für die spürbar gute Atmosphäre im Haus sorgen die Mitarbeiter:innen, die, angeleitet von engagierten Führungskräften, mit viel Herz und Bereitschaft zur Reflexion täglich ihre Arbeit verrichten. Bewohner:innen sowie deren An- und Zugehörige fühlen sich im Haus wohl und wertgeschätzt.

Der Träger und die Führungskräfte haben eine Vielzahl an Instrumenten und ein strukturiertes Qualitätsmanagement im Haus Maria Gail implementiert. Im Fokus der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung steht die Lebensqualität der Bewohner:innen.

Der Träger und die Führungskräfte fördern die fachlichen und persönlichen Kompetenzen der Mitarbeiter:innen und sichern damit die Lebensqualität der Bewohner:innen.

## **Umfeld**

Die Öffentlichkeits- und Medienarbeit gestaltet weitgehend zentral das Referat für Kommunikation des Trägers. Das Corporate Design des Bereichs Menschen im Alter der Diakonie de La Tour dient als Grundlage des Auftritts der Alten- und Pflegeheime nach außen. Die hauseigene „Hauspost“ vermittelt ansprechend aufbereitete Informationen für die Bewohner:innen und deren An- und Zugehörige.

Führungskräfte und Mitarbeiter:innen verstehen Zu- und Angehörige als wesentliche Partner:innen und als Bindeglied hin zu den Bewohnerinnen und Bewohnern. Als wichtige Stütze für das Wohlbefinden der Bewohner:innen sind die An- und Zugehörigen bei

Veranstaltungen, Aktivitäten und Feiern stets willkommen. Die Mitarbeiter:innen informieren die An- und Zugehörigen zu pflegerelevanten Themen und unterstützen sie bei administrativen Angelegenheiten.

Freiwillige Mitarbeiter:innen sind in verschiedenen Bereichen wie Feste, Aktivitäten, Hospiz Team unterstützend tätig. Sie fühlen sich geschätzt, sind gut in die Gemeinschaft integriert und erleben sich mit dem Haus verbunden.

### **Lernende Organisation**

Das implementierte Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® ermöglicht es Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern sowie Bewohnerinnen, Bewohnern und deren An- und Zugehörigen, Verbesserungsvorschläge einzubringen. Briefkästen in allen Wohnbereichen stellen eine weitere Möglichkeit dar, Wünsche, Anregungen und Beschwerden abzugeben. Die Einbindung der Mitarbeiter:innen, Bewohner:innen und deren An- und Zugehörigen in die Ausarbeitung konkreter Verbesserungsvorschläge genießt in der Diakonie de La Tour einen hohen Stellenwert.

Die Führungskräfte arbeiten an der laufenden Weiterentwicklung des Hauses, befragen Bewohner:innen, Mitarbeiter:innen und Angehörige, erheben Kennzahlen und analysieren diese gemeinsam mit den Verantwortlichen des Bereichs des Trägers Diakonie de La Tour.

## **3. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Haus Maria Gail hat die Zertifizierung im Zeitraum von Oktober 2022 bis März 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 04.02.2026 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Mag. <sup>a</sup> Brankica Cegar	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001</p>
Ursula Fischer-Gruber, MSc	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0002</p>

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

Datum Freigabe des Berichts	17.05.2023
-----------------------------	------------

### Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Haus Maria Gail 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.