



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Caritas Pflegewohnhaus Preding**  
**Caritas der Diözese Graz-Seckau**

**09.03.2023**

## **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 Pflegewohnhaus Preding der Caritas der Diözese Graz-Seckau steht nicht nur als Gebäude in der Gemeinde Preding, sondern ist mit seinen Bewohnerinnen und Bewohnern Teil der Ortsgemeinschaft. Eigentümer des Pflegewohnhauses ist die Gemeinde Preding. Viele Bewohner:innen stammen aus dem Ort und sind froh, in ihrem gewohnten Umfeld weiter leben zu können. Diese Nähe schätzen auch die Angehörigen.

Das Caritas Pflegewohnhaus Preding ist mit einer Einrichtung für „Betreutes Wohnen“ baulich und organisatorisch verbunden. Der gemeinsame Garten ist barrierefrei zugänglich und für Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen für Spaziergänge und gemütliches Zusammensitzen gut nutzbar. Die Einpersonen- bzw. Zweipersonenzimmer der 47 Bewohner:innen verteilen sich über drei Wohnbereiche. Jeder Wohnbereich hat seinen „Dorfplatz“, auf dem sich die Bewohner:innen während des Tages überwiegend aufhalten und die Mitarbeiter:innen Gruppenaktivitäten veranstalten.

Der Träger arbeitet mit dem Qualitätsmanagementsystem EFQM (European Foundation for Quality Management), führt regelmäßig Selbstbewertungen in Form von QaP.C - Workshops (Qualität als Prozess in der Caritas) in Gruppen durch und hat 2020 in der Fremdbewertung das EFQM Excellence Zertifikat erhalten.

Die Mitarbeiter:innen in der Pflege und Betreuung arbeiten nach den Zielen des Pflegemodells nach Monika Krohwinkel, den Prinzipien der EDEN Alternative® und

orientieren sich insbesondere am Normalitätsprinzip. Sie planen, dokumentieren und evaluieren in Careplan, einer EDV-unterstützten Pflege- und Betreuungsdokumentation. Im Bereich von Essen und Trinken nutzen sie das Programm Geriaplus® der Firma Nestle, zur Schmerzerkennung setzen sie die BESD (Beurteilung von Schmerzen bei Demenz) Skala und die Numerische Rating-Skala, kurz NRS, ein.

Das Caritas Pflegewohnhaus Preding hat den Prozess der Einführung und der nachhaltigen Sicherung als HPCPH (Hospiz und Palliative Care im Pflegeheim) absolviert und erhält für die nachweisliche Erfüllung der Ziele, Leistungen und Indikatoren von HPCPH das Hospiz Gütesiegel des Landesverbandes Hospiz Steiermark.

### **Bewohner:innen**

Bewohner:innen berichteten dem Zertifizierungsteam aus ihren oft arbeitsreichen Leben und haben den Einzug ins Haus als einschneidendes Ereignis erfahren. Durch die persönliche und individuelle Betreuung, die für sie stimmige Alltagsgestaltung und das fast „familiäre“ Zusammenleben haben sie es geschafft, im Haus anzukommen und sich gut aufgehoben zu fühlen. „Es hätte mir nichts Besseres passieren können“, sagt eine Bewohnerin, die sich im Zimmer ihre Nähwerkstatt eingerichtet hat und kleine Näharbeiten übernimmt. Bewohner:innen helfen bei der Wäsche, beim Austragen der Post oder beim Kochen des Abendessens.

Um gut im Haus anzukommen und sich zurecht zu finden, unterstützt jeweils ein:e Mitarbeiter:in eine:n Bewohner:in in der Funktion als Lebensbegleiter:in. Diese Aufgaben übernehmen nicht nur die Mitarbeiter:innen der Pflege und Betreuung, sondern auch Mitarbeiter:innen aus den Bereichen Küche und Hauswirtschaft. Alle Mitarbeiter:innen haben den Auftrag, Einzelaktivitäten mit Bewohner:innen und Bewohnern durchzuführen. Diese Aktivitäten orientieren sich nicht nur an den Bedürfnissen und Fähigkeiten der Bewohner:innen, sondern auch an den Talenten und Vorlieben der Mitarbeiter:innen. Ziel ist es, dass alle Beteiligten Freude am gemeinsamen Tun haben wie z. B. Spaziergänge, eine Einkaufstour, ein Wellnessbad, Anwendungen der Basalen Stimulation, Aromapflege, Zeitung lesen, Erinnerungsbox ausräumen.

Damit das Miteinander im Haus für alle zufriedenstellend funktionieren kann, lädt die Hausleiterin alle Bewohner:innen mindestens jeden zweiten Monat zu einem Bewohner:innen-Stammtisch ein.

### **Mitarbeiter:innen**

Die Mitarbeiter:innen erhalten ab Eintritt in das Caritas Pflegewohnhaus Preding von der Hausleiterin und der Pflegedienstleiterin ein umfassendes Einschulungsprogramm, zahlreiche Angebote für Fort- und Weiterbildung und Unterstützung bei der Bewältigung ihrer Arbeitsaufgaben. Sie sind gefordert, selbständig ihren Alltag miteinander zu organisieren, Ideen im Umgang mit den Bewohner:innen und Bewohnern zu entwickeln und sich selbst als Person in das Pflege- und Betreuungsgeschehen einzubringen.

Eine erfolgreiche Zusammenarbeit der Mitarbeiter:innen sichern die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin mit den dreimal täglich stattfindenden Dienstübergaben, regelmäßigen Teambesprechungen, monatlichen Fallbesprechungen sowie einer verpflichtenden Supervision, die zweimal im Jahr angeboten wird.

## **Führung**

Hausleiterin und Pflegedienstleiterin orientieren sich in ihrem Führungsverhalten an den Führungsgrundsätzen der Caritas der Diözese Graz-Seckau. Sie arbeiten kontinuierlich daran, dass die Mitarbeiter:innen selbständig und qualitativvoll ihre Aufgaben erledigen können. Jährliche Mitarbeiter:innengespräche, die Regelkommunikation im Haus sowie die Sicherung einer respektvollen und wertschätzenden Gesprächskultur sind Basis der Zusammenarbeit.

Der Träger, die Caritas der Diözese Graz-Seckau, unterstützt das Haus mit zentralen Dienstleistungen aus dem Qualitäts- und Prozessmanagement, der Personalentwicklung, dem Controlling und der Öffentlichkeitsarbeit. So stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Informationen, Handbücher und Richtlinien über das Intranet, genannt „CariNet“, zur Verfügung. Budgets, monatliches Berichtswesen, Kennzahlen und Benchmarks erhält die Hausleiterin vom Controlling des Trägers.

## **Umfeld**

Hausleiterin und Pflegedienstleiterin beziehen die An- und Zugehörigen ab dem Einzug der Bewohner:innen, soweit es gewünscht ist, in die Zusammenarbeit im Haus mit ein und begleiten sie in der Zeit des Aufenthalts der Bewohner:innen im Haus. Einmal jährlich laden die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin zu einem Angehörigentreffen ein.

Die Mitarbeiter:innen und die Freiwilligen des Hauses pflegen die in der Gegend üblichen Bräuche und feiern Feste mit den Bewohnerinnen und Bewohnern sowohl im Haus als auch gemeinsam mit den anderen Gemeindemitgliedern von Preding wie z. B. Fronleichnam. 14-tägig feiern die Bewohner:innen den Gottesdienst im Haus, zu dem Besucher:innen aus dem Ort eingeladen sind. Das nachfolgende Pfarrkaffee veranlasst sie, länger im Haus zu bleiben.

Eine Gruppe von Freiwilligen unterstützt das Caritas Pflegewohnhaus Preding insbesondere bei Festen und vor allem beim Betrieb des Kaffeehauses, das alle zwei Wochen geöffnet ist.

## **Lernende Organisation**

Die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin setzen strategische Schwerpunkte in der Fort- und Weiterbildung und sichern nachhaltig Wissen, indem sie möglichst viele Mitarbeiter:innen zeitgleich schulen und die Fortbildungsthemen in den Teambesprechungen aktuell halten.

## **Kennzahlen**

Für die Analyse und Steuerung des Caritas Pflegewohnhaus Preding können die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin auf ein umfangreiches Kennzahlensystem zurückgreifen. Die EDV-unterstützte Pflege- und Betreuungsdokumentation, die zentral erfassten und ausgewerteten Daten zum Personal und zur wirtschaftlichen Führung bilden dafür die Basis. Zusätzlich erheben die Hausleiterin und die Pflegedienstleiterin manuell Daten wie die Anzahl der Einzelaktivierungen von Bewohnerinnen und Bewohnern sowie die von den Freiwilligen geleisteten Stunden im Haus. Der Träger führt derzeit ein neues Erhebungstool für die Befragung von Bewohnerinnen und Bewohnern ein. Auch Mitarbeiter:innen-Befragungen finden regelmäßig statt.

### 3. Praxisbeispiel

---

#### **Bewohner:innen-Stammtisch**

Die Hausleiterin lädt mindestens alle zwei Monate zu einem Treffen aller Bewohner:innen ein. Themen der Zusammenkunft sind Aktuelles zum Haus, was ist in der Zukunft geplant, was funktioniert gut, was soll verbessert werden. Wann und wo der Bewohner:innen-Stammtisch stattfindet, können die Bewohner:innen bzw. die Mitarbeiter:innen im monatlichen Veranstaltungskalender erfahren bzw. stellt die Sozialpädagogin tagesaktuell Einladungskarten auf die Tische am Dorfplatz.

Zu jedem Bewohner:innen-Stammtisch erstellt die Hausleiterin ein Protokoll, das für alle im Haus zum Nachlesen zur Verfügung steht. Maßnahmen, die aus den Rückmeldungen beim Bewohner:innen-Stammtisch resultieren, bespricht die Hausleiterin mit den jeweils zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Das Zertifizierungsteam empfiehlt dieses Praxisbeispiel als eine Möglichkeit, Bewohner:innen in die Alltagsgestaltung und das Miteinander im Haus mit einzubeziehen. Auch wenn immer wieder angemerkt wird, dass die Bewohner:innen sich nur mehr schlecht artikulieren können, kann das Zertifizierungsteam aus eigener Erfahrung bestätigen, dass Bewohner:innen je nach ihren Fähigkeiten Rückmeldungen geben und sich an einem Gespräch beteiligen können.

#### **Lebensbegleiter:innen**

Lebensbegleiter:innen sind die vom Haus beauftragten Bezugspersonen für die Bewohner:innen ab ihrem Einzug. Sie sind die ersten Gesprächspartner:innen für Bewohner:innen mit den Zielen, eine Vertrauensbasis und ein Sicherheitsgefühl aufzubauen. Aufgaben der Lebensbegleiterin bzw. des Lebensbegleiters sind:

- gemeinsam mit der:dem Bewohner:in auf Wunsch das Zimmer gestalten;
- Freizeitaktivitäten: Vorlesen, Spaziergehen, zum Handarbeiten anregen bzw. bei der Durchführung unterstützen;
- Einkäufe bei Bedarf erledigen oder auf Einkaufsmöglichkeit aufmerksam machen, auch Einkaufsfahrten sind in Absprache mit der Hausleiterin möglich;
- Freundschaften der Bewohnerin bzw. des Bewohners im Haus fördern;
- notwendige Reparaturen für die:den Bewohner:in im Reparaturheft festhalten und für die Erledigung sorgen;
- Kleidung, Kästen, Nachtkästchen, Kühlschrank und Zimmer in Ordnung halten; auch Winter- und Sommerkleidung wechseln;
- Gestaltung des Geburtstages; Wünsche für das Geburtstags- und Weihnachtsgeschenk erfragen, organisieren und Bewohner:in beschenken;
- Unterstützung der Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen bei der Informationssammlung für die Pflegeplanung und Auswertung sowie Sammlung von biografischen Daten;
- Feststellung des Bedarfs an Pflegemitteln und Pflegebehelfen für die:den Bewohner:in und Informationsweitergabe;

- Unterstützung der Bewohnerin bzw. des Bewohners bei der Organisation von Toilettenartikel, Frisör, Fußpflege; im Bedarfsfall Abklärung mit Angehörigen;
- Wünsche und Beschwerden der Bewohnerin bzw. des Bewohners entgegennehmen und weiterleiten, auf Wünsche eingehen und umsetzen;
- Teilnahme beim Begräbnis der Bewohnerin bzw. des Bewohners, wenn dies von der:dem Mitarbeiter:in gewünscht ist.



Im Caritas Pflegewohnhaus Preding sind alle Mitarbeiter:innen der Bereiche Pflege und Betreuung sowie Küche und Hauswirtschaft als Lebensbegleiter:innen eingesetzt. Das heißt, jede:r Mitarbeiter:in ist für ein bis zwei Bewohner:innen zuständig.


Das Zertifizierungsteam hat diese Form der Alltagsbegleitung als Praxisbeispiel ausgewählt, da die Aufgaben den Aktivitäten eines normalen Alltags entsprechen.

#### **4. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Caritas Pflegewohnhaus Preding hat die Zertifizierung im Zeitraum von Oktober 2022 bis April 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 10.03.2026 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Mag. <sup>a</sup> (FH) Christine Hintermayer	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001</p>
Daniela Trausnitz BA	 <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	21.04.2023
-----------------------------	------------

### Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Caritas Pflgewohnhaus Preding 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.