



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Caritas Pflege Haus St. Bernadette in Breitenfurt
Caritas der Erzdiözese Wien

24.05.2022

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

Bewohner:innen

Für die Mitarbeiter:innen ist die Berücksichtigung der Selbstbestimmung der Bewohner:innen im Caritas Pflege Haus St. Bernadette von großer Bedeutung. Das Caritas Lebensqualitätskonzept, der Pflege- und Betreuungsvertrag, das Recht auf persönliche Freiheit und der Vorsorgedialog dienen dabei als Grundlage zur Umsetzung im Alltag. Die Mitarbeiter:innen der Pflege erheben laufend in persönlichen Gesprächen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern und deren An- und Zugehörigen die Bedürfnisse und Rituale und beziehen diese in die Pflegeplanung mit ein. Für die Mitarbeiter:innen der Pflege ist der Vorsorgedialog ein wichtiges Instrument, mit welchem sie die individuellen Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner:innen bezüglich ihrer letzten Lebensphase erfragen und dokumentieren.

Das Caritas Lebensqualitätskonzept bezieht sich auch auf das Wohnen der Bewohner:innen in ihrem neuen Zuhause. In den von Führungskräften und Mitarbeiter:innen und Mitarbeitern der Verwaltung geführten Vormerkgesprächen mit Bewohnerinnen, Bewohnern und / oder An- und Zugehörigen bzw. Erwachsenenvertreterinnen und -vertretern wird die Möglichkeit der Gestaltung des Zimmers besprochen. Bewohner:innen können dabei ihnen wichtige kleine Möbelstücke, Sitzgelegenheiten, Bilder oder auch kleine Teppiche mitbringen. Die Bewohner:innen können auf Wunsch im Rahmen der

Gruppenaktivitäten und der Kunsttherapie Ideen zur wohnlichen Gestaltung einbringen und an der Herstellung der Dekoration und der Betreuung der Hochbeete im Garten mitwirken.

Im Pflege- und Betreuungskonzept, im Caritas Lebensqualitätskonzept, im Leitbild sowie in verschiedenen Richtlinien sind die wesentlichen Prozessabläufe bzw. Angebote für Bewohner:innen zum Thema Alltagsgestaltung und Begleitung beschrieben. Zu den derzeitigen Angeboten zählen Gruppenaktivitäten in den einzelnen Wohnbereichen, die das Team der Sozialbegleitung koordiniert. Schulen und Vereine, An- und Zugehörige sind, soweit es die Besuchsregeln lt. den aktuellen Verordnungen zur Covid19-Pandemie zulassen, zu gemeinsamen Aktivitäten oder Feiern im Haus eingeladen.

Die Vorgehensweise des Einzuges im Caritas Pflege Haus St. Bernadette ist u.a. in der Leitlinie Einzugsmanagement Niederösterreich und im Lebensqualitätskonzept beschrieben. Die Verwaltungsassistentinnen begleitet die künftigen Bewohner:innen sowie deren An- und Zugehörige in administrativen Angelegenheiten vom Zeitpunkt der Anfrage bis zum Tag des Einzuges. Am Tag des Einzuges erhalten neue Bewohner:innen von der jeweiligen Wohnbereichsleiterin bzw. der diensthabenden Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegefachkraft die Willkommensmappe. Ein Willkommensteller mit Pflegeprodukten als Geschenk und das nach Wunsch mit persönlichen Gegenständen eingerichtete Zimmer sollen der:dem neuen Bewohner:in das Ankommen erleichtern.

Die pflegerische, medizinische und therapeutische Betreuung ist im bestehenden Pflege- und Betreuungskonzept beschrieben. Die Mitarbeiter:innen der Pflege erheben, planen, organisieren und dokumentieren in Zusammenarbeit mit Ärztinnen und Ärzten sowie Therapeutinnen und Therapeuten (Ergo- und Physiotherapie) den pflegerischen, medizinischen und therapeutischen Bedarf der Bewohner:innen. Hausärztinnen und Hausärzte kommen bei Bedarf, jedoch mindestens einmal pro Woche zu Visiten ins Haus. Fachärztinnen und Fachärzte (Neurologie, Ophthalmologie, Dermatologie, Hals-Nasen-Ohren) behandeln nach terminlicher Vorankündigung, meist einmal im Quartal, im Haus. Ein Palliativmediziner besucht das Haus wöchentlich. Eine Diätologin steht einmal pro Monat für Fragen bzw. ein persönliches Gespräch mit Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern sowie Bewohnerinnen und Bewohnern zur Verfügung.

Zur Wirksamkeitsüberprüfung nutzen die Verantwortlichen im Fokus Bewohner:innen u.a. die Kennzahlen „Anzahl der Bewohner:innen mit einer medikamentösen Freiheitsbeschränkenden Maßnahme“, „Zufriedenheit der Bewohner:innen mit der Gestaltung des Zimmers“ und „Zufriedenheit der Bewohner:innen mit der Alltagsgestaltung und Begleitung“.

Mitarbeiter:innen

Strategieprozesse, Betriebliche Gesundheitsförderung, Einhaltung und Überschreitung des Personalschlüssels, Unterstützung in Form von Coaching während der Pandemie und die Berücksichtigung familiärer Möglichkeiten bei der Dienstplangestaltung sind geplante und durchgeführte Maßnahmen zum Erhalt eines guten Arbeitsklimas und eines gesundheitsfördernden Arbeitsplatzes.

Tätigkeitsbeschreibungen und Stellenbeschreibungen sind für alle relevanten Bereiche vorhanden. Für die Einschulung (Starterpass) gibt es eine Begleitung durch Kolleginnen und Kollegen in den ersten Wochen.

Zusatzaufgaben sind zum Teil in Funktionsbeschreibungen festgehalten und werden entsprechend den Zielen des Hauses geschult, dabei achten die Verantwortlichen auf Vorlieben und Kompetenzen der Mitarbeiter:innen. Während der Pandemie wurde der Zusatzbelastung insofern aufmerksam Rechnung getragen, als der Personalschlüssel teilweise bis zu 10% überschritten wurde. Damit konnte die Krisensituation besser bewältigt werden. Die Führungskräfte achten bei der Dienstplangestaltung auf die Urlaubsplanung und die aktuelle individuelle familiäre Situation der Mitarbeiter:innen.

Eine regelmäßige Bereitstellung und Weitergabe von Informationen und eine strukturierte Kommunikation in Form von Teambesprechungen, Dienstübergaben oder Jour Fixe sind im Caritas Pflege Haus St. Bernadette sichergestellt. Die Informationsweitergabe erfolgt zunehmend auch digital. Eine verpflichtende Fortbildung "Orientierungstag" gibt neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit des Kennenlernens der "Organisation Caritas". Die Einschulungen (Starterpass) neuer Mitarbeiter:innen erfolgen gezielt und werden von erfahrenen Kolleginnen und Kollegen begleitet. Die Mitarbeiter:innen zeigen einen wertschätzenden Umgang miteinander und mit den Bewohnerinnen und Bewohnern.

Über den Fortbildungsplan bieten die Führungskräfte Schulungen und Fortbildungen zu Brandschutz, Arbeitsunfällen, Hygieneunterweisungen, aber auch Deeskalation und Gewaltprävention an. Beauftragte bzw. Expertinnen und Experten halten diese regelmäßig ab. Coronabedingt fand das Bildungsangebot in den letzten zwei Jahren stark reduziert statt. Die Anwendung von erworbenem Wissen überprüfen die Verantwortlichen im Rahmen von regelmäßig durchgeführten Qualitätsvisiten. Projekte, die durch Fortbildungen, definierte Ziele des Hauses und Vorschläge der Mitarbeiter:innen entstanden sind, wie das Palliativ Team oder die Aromapflege, tragen zur Qualitätssteigerung erheblich bei.

Zur Wirksamkeitsüberprüfung nutzen die Verantwortlichen im Fokus Mitarbeiter:innen u.a. die Kennzahl „Fluktuation“ sowie die durchschnittlichen Krankenstandstage pro Mitarbeiter:in im Jahr.

Führung

Über Leitbild, die Strategie Caritas 2020+, Hausziele und Konzepte sind strategische Ziele der Unternehmensorganisation festgelegt. Darin festgehalten sind ebenso die Berücksichtigung von gesetzlichen Normen und Vorschriften, der wirtschaftliche Umgang mit Ressourcen, die Optimierung von Prozessen, die Einhaltung des vorgegebenen Budgets und des Personalschlüssels und die Planung einer optimalen Auslastung.

Schriftliche Darstellungen zur Organisation des Hauses (Organigramm, Organisationshandbuch, Stellenbeschreibungen, Konzeptbeschreibungen...) sind umfassend vorhanden und auch digital einsehbar.

Bei der Einschulung geben die verpflichtende Fortbildung "Organisation Caritas" und die Einschulung über den Starterpass neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen umfassenden Einblick in die Aufbau- und Ablauforganisation des Caritas Pflege Haus St. Bernadette.

Die Verwaltungsassistentin und der Hausleiter bemühen sich um eine umfassende Erstinformation für Bewohner:innen sowie An- und Zugehörige über Werte, Angebote und die Kultur des Hauses bereits vor dem Einzug.

Eine offene Führungskultur ermöglicht auch Projekte im Sozialen Raum, pandemiebedingt waren diese in den letzten Monaten allerdings sehr eingeschränkt.

Das Organisationshandbuch enthält alle wesentlichen Regelungen, Richtlinien, Leitsätze und eine Prozessbeschreibung zur Mitarbeiter:innenführung. Die Mitarbeiter:innen schätzen die Führungskultur und das Betriebsklima, die An- und Zugehörigen empfinden letzteres als wertschätzend.

Im Sinne einer Lernenden Organisation erhalten die Mitarbeiter:innen über den Fortbildungsplan Angebote zur Fort- und Weiterbildung, werden Projekte gestartet und die Mitarbeiter:innen haben die Möglichkeit, sich aktiv einzubringen. Qualitätsaudits dienen der Überprüfung der Zielerreichung. Die Führungskräfte sichern die Umsetzung der Maßnahmen aus dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess und setzen neue Haus- bzw. Teamziele im Sinne einer ständigen Weiterentwicklung.

Das Qualitätsaudit dient zur laufenden Überprüfung der Struktur und Ablaufqualität. Für Krisenfälle sind Ablaufpläne vorhanden. Der Haus- und Pflegedienstleiter und die Wohnbereichsleiterinnen bearbeiten das Mitarbeiter:innenkompetenzprofil nach den Richtlinien des Trägers und evaluieren es regelmäßig. Organisationsziele wie Suizidprävention oder Gewaltprävention werden in Projekten umgesetzt, notwendige Fortbildungen dazu werden angeboten.

Führungskräfte und Mitarbeiter:innen berücksichtigen bei allen Arbeitsabläufen das Lebensqualitätskonzept des Hauses. Auch in Pandemiezeiten achteten die Mitarbeiter:innen in den Wohnbereichen auf Beziehung und Lebensqualität.

Für die Überprüfung der Zielerreichung nutzen die Verantwortlichen die Kennzahlen „Auslastungsgrad“, „Personalschlüssel und Budgetwert“ und „Energiekosten“.

Umfeld

Im Caritas Pflege Haus St. Bernadette begleitet eine Ehrenamtskoordinatorin derzeit ca. 27 ehrenamtliche Mitarbeiter:innen. Die Ehrenamtlichen besuchen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern Veranstaltungen, Messen, begleiten bei Spaziergängen und auch Einzelbetreuungen sind möglich. In der Pandemiezeit war dieser Kontakt nicht möglich. Die Mitarbeiter:innen waren aber bemüht, Kontakte zu halten, indem Geburtstagskarten versandt wurden und manchmal Telefonate erfolgten. Zurzeit sind wieder Ausflüge geplant und für jahreszeitliche Feste gibt es Einladungen. Die Seelsorgerin und das Team der Sozialbegleitung bemühen sich erfolgreich um Einbeziehung von Kindergarten und Schulen.

Als Kennzahl in diesem Fokus nutzen die Verantwortlichen u.a. den „Prozentuellen Anteil der Praktikantinnen und Praktikanten im Verhältnis zur Gesamtzahl des Pflegepersonals“.

Lernende Organisation

Entsprechend der Strategie des Trägers ist das Thema Innovation eine wichtige Säule und steht für die Führungskräfte seit einigen Jahren besonders im Fokus. Sie starteten Projekte zu Themen wie Palliativpflege, Demenz, Aromapflege, Kunsttherapie, Vorsorgedialog. Alle genannten Projekte befinden sich bereits in Umsetzung. Die Führungskräfte beziehen die Mitarbeiter:innen in die Erarbeitung von Konzepten mit ein. Das trägt zu deren Motivation und Arbeitszufriedenheit bei.

Zur Wirksamkeitsüberprüfung nutzen die Verantwortlichen die Kennzahl „Anzahl der Fortbildungen“.

3. Zertifizierungsergebnis

Das Caritas Pflege Haus St. Bernadette hat die erste Rezertifizierung im Zeitraum von Oktober 2021 bis Mai 2022 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 12.10.2024 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Brigitte Wiesinger MSc	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001</p>
Gerhard Spreitzer	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0002</p>

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Jakob Kabas MBA	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0003</p>
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0004</p>

Datum Freigabe des Berichts	03.08.2022
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Caritas Pflege Haus St. Bernadette 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.