



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Haus der Generationen Götzis
Sozialdienste Götzis gGmbH

11.12.2023

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 steuert den Fokus der Zertifizierung mit, indem es drei Entwicklungsthemen definiert, die positiven Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohner:innen nehmen. Das Zertifizierungsteam begleitet das Alten- und Pflegeheim im Zertifizierungsprozess über einen Zeitraum von jedenfalls zwei Jahren.

Im Rahmen des Zertifizierungsprozesses definiert das Alten- und Pflegeheim die Ziele der Entwicklungsthemen und Maßnahmen für deren Realisierung. Es evaluiert gemeinsam mit dem Zertifizierungsteam die gesetzten Maßnahmen und die daraus resultierenden Wirkungen insb. in Bezug auf die Lebensqualität der Bewohner:innen.

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 abschließend im Rahmen eines eintägigen 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 Haus der Generationen Götzis versteht sich als Kompetenzzentrum im Bereich generationsübergreifender Beratung, Betreuung und Pflege. Dementsprechend arbeiten die Führungskräfte des Pflegeheims eng mit den Casemanagerinnen und Casemanagern der Sozialdienste Götzis, mit der Tagesbetreuung für ältere Menschen im Haus, dem Essen auf Räder und den Freiwilligen der Region zusammen.

Das Haus der Generationen Götzis bietet mit seinem offenen Mittagstisch und den Angeboten der Kartenrunden, Klub 60+, Frauenfrühstück, Strickrunde und der Kinderspielgruppe einen Treffpunkt für alle Generationen.

„Menschen schaffen Freude“ steht als Motto für die Aktivitäten. In den Wohnbereichen organisieren die Mitarbeiter:innen der Pflege und Betreuung täglich dreimal zu fixen Zeiten Gruppenaktivitäten für Bewohner:innen. Zusätzlich führen sie individuell auch Einzelaktivierungen mit Bewohnerinnen und Bewohnern durch. Alle Mitarbeiter:innen absolvieren eine Schulung zu „Aktivierung und Alltagsgestaltung“. In die Gestaltung des Alltags fließen Rituale ein wie das „Sonntagsg'wand“ für die Bewohner:innen, das „Zopfbacken“ am Samstag für das Sonntagsfrühstück und das Feiern von Festen im Jahreskreis. Mitarbeiter:innen aller Bereiche, Pflege und Betreuung, Küche, Hauswirtschaft, bringen ihre Hobbies und Talente wie Bewegung, Musik, Tanzen, Kosmetik, Backen, Blumenpflege, Dekoration in die Alltagsgestaltung ein. Bewohner:innen schätzen die Abwechslung durch die Angebote ebenso wie die Möglichkeit, sich zurückziehen zu können.

Um jeweils individuelle Lebensqualität für die Bewohner:innen erfahrbar zu machen, setzen die Führungskräfte des Haus der Generationen Götzis auf die Kompetenzen der Mitarbeiter:innen. Eine Kompetenzmappe für alle Mitarbeiter:innen in der Pflege und Betreuung sowie in Küche und Hauswirtschaft schafft ein gemeinsames Verständnis zu Leitbild und Pflegephilosophie des Hauses sowie zu den gemeinsamen Strukturen und Prozessen. Die Kompetenzmappe spielt im Onboardingprozess eine wesentliche Rolle für die Einschulung neuer Mitarbeiter:innen. Die Inhalte der Mappe sind Teil des Mitarbeiter:innengesprächs und in Teambesprechungen.

Fort- und Weiterbildungsangebote unterstützen die Mitarbeiter:innen bei der Bewältigung ihrer Arbeitsaufgaben und in ihrer beruflichen Entwicklung.

Führungskräfte und Mitarbeiter:innen des Haus der Generationen Götzis reflektieren und evaluieren ihre Ziele, Strukturen und Prozesse regelmäßig im Selbstbewertungsprozess nach E-Qalin® und organisieren die Umsetzung von Maßnahmen im Rahmen eines strukturierten kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

Die Mitarbeiter:innen sehen die Zusammenarbeit mit den Angehörigen als eine ihrer Aufgaben im Haus und dokumentieren die durchschnittlich mindestens alle 14 Tage stattfindenden Angehörigengespräche in der Pflegedokumentation.

Die Führungskräfte sind im Haus präsent und pflegen eine Führungskultur der offenen Türen. Sie arbeiten an der nachhaltigen Umsetzung von Qualitätszielen und -vorgaben des Land Vorarlberg. Gleichzeitig sind sie offen für neue Ideen und Projekte, die die Qualität der Pflege und Betreuung für die Bewohner:innen verbessern.

3. Praxisbeispiel

Fortbildung für alle Mitarbeiter:innen zu "Aktivierung und Alltagsgestaltung"

Die Schulung setzt sich zusammen aus einer Einführung in das Leitbild und die Vision der Sozialdienste Götzis. Auch das Normalitätsprinzip sowie theoretische Grundlagen von und praktische Möglichkeiten für Gruppen- und Einzelaktivierungen und Alltagsgestaltung sind Inhalt dieser innerbetrieblichen Fortbildung. Durch die Fortbildung führt die Leiterin der Tagesbetreuung.

Kompetenzmappe

Die Kompetenzmappe erhält jede:r neue Mitarbeiter:in. Mit bestehenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besprechen die Führungskräfte die Inhalte der Kompetenzmappe im Rahmen des Mitarbeiter:innengesprächs. Die Kompetenzmappe ist für alle Berufsgruppen, Pflege und Betreuung, Küche, Hauswirtschaft, Zivildienstleistende, die im Haus arbeiten, erstellt. Inhalt jeder Mappe ist das Leitbild, die Stellenbeschreibung und ein an den jeweiligen Bereich angepasster Einschulungskatalog. Die Mappe umfasst auch Informationen zur Orientierung in der Organisation sowie einen Fort- und Weiterbildungs-pass.

Denkräume

Um die definierten Wirkungsziele des Haus der Generationen Götzis gemeinsam zu erreichen, hat der Geschäftsführer "Denkräume" eingeführt. In diesem übergeordneten Entwicklungsprozess reflektieren die Führungskräfte des Bereichs Betreuung und Pflege, extern begleitet, mehrmals jährlich ihre Arbeit und definierte Wirkungsziele und arbeiten an Ideen, Verbesserungen und Veränderungen.

4. Zertifizierungsergebnis

Das Haus der Generationen Götzis hat die vierte Rezertifizierung im Verfahren NQZ next level im Zeitraum von Januar 2022 bis Dezember 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 02.04.2025 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Mag. ^a (FH) Christine Hintermayer	
Gerhard Spreitzer	

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Jakob Kabas MBA	
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	

Datum Freigabe des Berichts	29.12.2023
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Haus der Generationen Götzis 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.