



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Sozialzentrum Kloster Nazareth in Stadl Paura**  
**Stiftung Liebenau Österreich**

**10.06.2022**

## **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**

---

Die Bewohner:innen des Sozialzentrum Kloster Nazareth in Stadl Paura leben in Hausgemeinschaften zum Großteil in Einpersonenzimmern. Hier kochen, essen, lachen und gestalten sie gemeinsam den Alltag, unterstützt durch eine:n Alltagsmanager:in. Das gemeinsame Wohnen und Leben stehen im Vordergrund. Die Mitarbeiter:innen bilden in den Hausgemeinschaften Kompetenzteams aus unterschiedlichen Qualifikationen, die sich gegenseitig unterstützen. Die Mahlzeiten bereiten die Mitarbeiter:innen des Alltagsmanagements in den jeweiligen Wohnküchen unter Einbeziehung der Bewohner:innen zu. Die persönliche Wäsche der Bewohner:innen wird ebenfalls von den Alltagsmanagerinnen und Alltagsmanagern im jeweiligen Hauswirtschaftsraum gewaschen, getrocknet und gebügelt. Die Hausleiterin und die Mitarbeiterinnen der Verwaltung informieren interessierte Personen über die Möglichkeiten des Einzugs und zu erledigende Formalitäten und unterstützen bei der Übersiedlung.

Die großzügig angelegte Gartenanlage, die besonders in der warmen Jahreszeit zum Verweilen an der frischen Luft einlädt, bietet zahlreiche Sitzgelegenheiten. Eine Laube, einige Bäume und Blumenbeete schaffen eine einladende Atmosphäre.

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 und deren Angehörige fühlen sich im Haus wohl und wertgeschätzt.

### **Bewohner:innen**

Als Grundlage für die Pflege und Betreuung dienen das Hausgemeinschaftskonzept sowie die Aufgabenverteilung nach den Kompetenzen der Mitarbeiter:innen. Zur Anwendung kommt das Pflegemodell nach Monika Krohwinkel. Die Mitarbeiter:innen der Pflege zeichnen verantwortlich für die bewohner:innenbezogene Biographie, Pflegeplanung und Pflegedokumentation, in die auch die Alltagsmanager:innen miteinbezogen sind. Das Pflegeteam greift bei Bedarf bei der Grundpflege auf die unterstützende Mitarbeit der Alltagsmanager:innen zurück.

Krohwinkels Pflegemodell hat die Erhaltung und Entwicklung von Unabhängigkeit und Wohlbefinden des Menschen zum Ziel. Im Mittelpunkt steht die Lebenssituation der jeweiligen Bewohnerin bzw. des jeweiligen Bewohners. Die Pflegenden nehmen die Menschen mit ihren individuellen Fähigkeiten und Defiziten wahr und planen darauf aufbauend ihr pflegerisches Handeln. Bewohner:innen und Angehörige werden in Entscheidungen mit einbezogen.

### **Mitarbeiter:innen**

Die Mitarbeiter:innen der verschiedenen Funktionsbereiche arbeiten gut zusammen und verstehen sich als ein Team. Es herrscht eine Kultur der „offenen Türen“. Die Mitarbeiter:innen können sich jederzeit mit ihren Anliegen und Vorschlägen an die jeweiligen Führungskräfte wenden. Mit unterschiedlichen Aktivitäten, Maßnahmen und entsprechender Arbeitsplatzgestaltung vermitteln die Führungskräfte den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Wertschätzung und Anerkennung, Beispiele hierfür sind eine mitarbeiter:innenorientierte Dienstplangestaltung, indem Mitarbeiter:innen über das Wunschheft in der Dienstplangestaltung mitwirken können. Auch gibt es für Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, im Sozialzentrum Kloster Nazareth kostengünstig zu essen.

Die Führungskräfte sorgen durch Kontrollen der Dienstpläne dafür, dass Überstunden und Mehrleistungsstunden vermieden werden. Mitarbeiter:innen mit Interessen für bestimmte Schwerpunkte können nach Rücksprache und Zustimmung der Führungskraft entsprechende Fort- und Weiterbildungen besuchen und ihr neu erworbenes Wissen in das tägliche Arbeiten einbringen.

### **Führung**

Die Art und Weise, wie Führungskräfte Mitarbeiter:innen anleiten, begleiten, überprüfen und fördern, tragen wesentlich dazu bei, das Ziel, die Lebensqualität der Bewohner:innen zu erhalten und zu fördern, zu erreichen. Die gesamte Kommunikation ist auf einem direkten und kurzen Weg aufgebaut. Die Führungskräfte legen Wert auf eine flache Hierarchie, offene Türen sowie die ständige Erreichbarkeit für alle Mitarbeiter:innen.

Es ist den Führungskräften ein Anliegen, eine kontinuierliche Verbesserung der definierten Prozesse zu erreichen. Dazu nutzen sie die jährlich stattfindenden Befragungen der Mitarbeiter:innen. E-Qalin® ist als Qualitätsmanagementsystem eingeführt. Dadurch erfolgt eine regelmäßige Auseinandersetzung mit dem Thema Qualität im Sozialzentrum Kloster Nazareth.

Die Verantwortlichen im Haus arbeiten mit verschiedenen Kennzahlen, die neben Wahrnehmungen der Mitarbeiter:innen bzw. Angehörigen auch wesentliche pflege-spezifische Themen, wie z.B. Mangelernährung und Polypharmazie, berücksichtigen.

## Umfeld

Die Trägerorganisation und die Regionalleiterin gestalten die Öffentlichkeitsarbeit weitgehend zentral. Sämtliche Markenauftritte plant die Abteilung Kommunikation und Marketing der Zentrale in Deutschland. Den Kontakt zu den regionalen Medien plant die Hausleiterin gemeinsam mit der Regionalleiterin. Die Kontakte zu den regionalen Medienvertreterinnen und Medienvertretern erfolgen über die Hausleiterin.

Bei großen Festtagen ist die hauseigene Kapelle des Sozialzentrum Kloster Nazareth immer mit eingebunden. Eine Station der Fronleichnamsprozession ist im Hof des Hauses. Die Verantwortlichen fördern die Zusammenarbeit mit Schulen, dem Kindergarten und den Ausbildungsstätten. Alle Behördenvertreter:innen sind zu den Feierlichkeiten im Haus eingeladen.

## Lernende Organisation

Die Führungskräfte sammeln die Fortbildungswünsche und setzen diese nach Möglichkeiten um. Die Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen haben jederzeit die Möglichkeit, Beschwerden und Anregungen zu äußern. Aktuelle Beschwerden adressieren die betroffenen Personen direkt an die Mitarbeiter:innen, gegebenenfalls beziehen diese die Führungskräfte in die Bearbeitung der Beschwerden mit ein. Die Hausleiterin sorgt für eine entsprechende Rückmeldung an die jeweiligen Personen, die die Eingabe gemacht haben. Das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® sichert den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

## 3. Zertifizierungsergebnis

---

Das Sozialzentrum Kloster Nazareth hat die Zertifizierung im Zeitraum von Oktober 2021 bis Juni 2022 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 11.06.2025 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Karl Hauser, MBA	 Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001
Ursula Fischer-Gruber, MSc	 Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0002

<b>Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Jakob Kabas, MBA	 <b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> <i>NR: 0003</i>
Mag. <sup>a</sup> Andrea Freisler-Traub	 <b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> <i>NR: 0004</i>
Datum Freigabe des Berichts	25.08.2022

#### **Anlage: Bericht zur Strukturqualität**

Die Beschreibung des Sozialzentrum Kloster Nazareth 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.