



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Betreutes Wohnen Kabelwerk**  
**Gesellschaft für soziale Dienste – SOZIAL GmbH**

**17.01.2023**

## 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 Betreute Wohnen Kabelwerk wurde 2011 eröffnet und befindet sich in den obersten drei Etagen des Pflegewohnhauses Meidling. Es ist eine geförderte Einrichtung des Fonds Soziales Wien (FSW). Die Einrichtung ist fußläufig leicht von der U6 Station Tscherttegasse erreichbar. Zielgruppe im Betreuten Wohnen Kabelwerk sind pflege- und betreuungsbedürftige Menschen mit einer psychiatrischen Diagnose.

### **Bewohner:innen**

Die Grundlage für die Pflege und Betreuung im Betreuten Wohnen Kabelwerk bietet das Pflege- und Betreuungsmodell der Kabelwerkbeziehungsarbeit. Hier liegt ein besonderes Augenmerk auf Beobachtungen, die Mitarbeiter:innen in den ersten drei Monaten nach Einzug der Bewohner:innen sammeln. Aus diesen Beobachtungen abgeleitet planen die Mitarbeiter:innen in interdisziplinären Fallbesprechungen Maßnahmen, die für Bewohner:innen zu einer positiven Stimmung führen. Das Pflege- und Betreuungsmodell der Kabelwerkbeziehungsarbeit wurde in Anlehnung an die kongruente Beziehungsarbeit entwickelt. Die konsequente Orientierung an diesem Modell und die Gestaltung einer würdevollen Beziehungsarbeit prägen die Leistungen des Hauses und ermöglichen es den Bewohnerinnen und Bewohnern, ein größtmöglich selbstbestimmtes Leben zu führen.

Alltagsbegleiter:innen regen die Bewohner:innen zur Teilnahme an vielfältigen Aktivitäten an. So gibt es z. B. die Möglichkeit, eine Schreib- oder Kunstwerkstatt zu besuchen oder in einer Theatergruppe mitzuwirken. Die Aktivitäten finden von Montag bis Sonntag statt und berücksichtigen die unterschiedlichen Interessen und Bedürfnisse der Bewohner:innen. Feste im Jahreskreis werden innerhalb der Wohngemeinschaften gefeiert. Persönliche Jahreswünsche von Bewohnerinnen und Bewohnern wie beispielsweise ein Theaterbesuch erfüllen die Verantwortlichen im Rahmen des Möglichen. Bewohner:innen übernehmen auf Wunsch auch Tätigkeiten in den Wohngemeinschaften wie z. B. Staubsaugen, Mithilfe beim Kochen.

Regelmäßig finden Besprechungen mit der Bewohner:innenservicestelle und der Bewohner:innenvertretung statt.

In allen fünf Wohngemeinschaften befindet sich eine Wohnküche, ein gemeinschaftlicher Wohnraum, der ansprechend ausgestattet ist. Hier herrscht eine angenehme Atmosphäre. Die Wände der jeweiligen Wohngemeinschaft sind in unterschiedlichen Farben wie Rot, Orange, Grün, Blaugrün oder Safran gehalten. Die farbliche Differenzierung dient der leichteren Orientierung der Bewohner:innen. Bücher, Radio, CDs, Bilder und Fotos wirken ansprechend und vermitteln eine gemütliche Stimmung. Heimhelfer:innen bereiten täglich die Mahlzeiten zu, Bewohner:innen können sich in die Haushaltstätigkeiten einbringen. Vor jedem Bewohner:innenzimmer hängt ein Postkasten. Die persönliche Wäsche waschen sich Bewohner:innen nach Möglichkeit selbst.

Die Zufriedenheit der Bewohner:innen, die neu ins Haus eingezogen sind, erhebt die Sozialpädagogin nach drei Monaten mit Hilfe eines Fragebogens.

### **Mitarbeiter:innen**

Die kollegiale Zusammenarbeit im Betreuten Wohnen Kabelwerk gestaltet sich familiär, wertschätzend und respektvoll.

Alle Mitarbeiter:innen sind in Deeskalation und Konfliktmanagement geschult. Regelmäßige Dienstübergaben finden interdisziplinär statt, die Psychologin nutzt dies auch für Schulungen im Umgang mit bestimmten Krankheitsbildern.

Die Verantwortlichen kontrollieren regelmäßig die Einhaltung der gesetzlich vorgeschriebenen Fortbildungsverpflichtung und verschaffen sich einen Überblick zu nicht konsumierten Fortbildungsinhalten. So stellen sie sicher, dass alle Mitarbeiter:innen auch die Inhalte in Bezug auf den Erhalt der Arbeitsfähigkeit oder die Sicherheit am Arbeitsplatz erhalten.

Ein besonderes Augenmerk legen die Führungskräfte auf die Phase der Einschulung neuer Mitarbeiter:innen. Es gibt ein Einschulungskonzept, eine Einschulungsmappe, erfahrene Mitarbeiter:innen begleiten die neue Kollegin bzw. den neuen Kollegen.

Um die erste Führungsebene zu entlasten, wurden prozessverantwortliche Mitarbeiter:innen benannt. Diese sind z. B. für die Qualitätssicherung in der Pflege, das Pflegemanagement, für die Dienstplanung oder die Kabelwerkbeziehungsarbeit verantwortlich.

## **Führung**

Die Grundlagen der Unternehmenskultur sind im Intranet für alle Mitarbeiter:innen ersichtlich. Das Intranet folgt der Struktur des Qualitätsmanagementsystems E-Qalin<sup>®</sup>, was das Verständnis und die Kenntnis des im Haus gelebten Qualitätsmanagementsystems fördert. Alle Dokumente stehen übersichtlich angeordnet im Intranet zur Verfügung, es existiert auch ein „Bewohner:innenwiki“, worin Begrifflichkeiten und psychiatrische Fachbegriffe in einfacher Sprache für Mitarbeiter:innen erklärt werden.

Im Betreuten Wohnen Kabelwerk liegen eine umfangreiche Beschreibung der Betreuungs- und Pflegekultur sowie ein Leitbild mit den definierten Werten und einer Beschreibung der „Kabelwerkbeziehungsarbeit“ vor. Leitlinien sowie Leitfäden zu verschiedenen Themen wie Lebensqualität, Sucht, Nikotinabhängigkeit, Umgang mit Sexualität, Arzneimittelmanagement etc. sind ausgearbeitet und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt.

Die Personaleinsatzplanung, die Einschulung neuer Mitarbeiter:innen bzw. die Begleitung von Praktikantinnen und Praktikanten sowie die Settings für Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind strukturiert und leisten einen Beitrag zur Gewinnung neuer Mitarbeiter:innen. Fort- und Weiterbildung haben einen hohen Stellenwert.

Für Mitarbeiter:innen besteht die Möglichkeit zur Weiterentwicklung innerhalb ihrer Qualifikation oder durch eine Höherqualifikation. Die im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen vorgeschriebenen Fortbildungsstunden organisieren die Führungskräfte, das Haus übernimmt die anfallenden Kosten, die Fortbildungen werden im Rahmen der Dienstzeit absolviert. Die Inanspruchnahme der Fortbildungen erfolgt orientiert an den Fortbildungswünschen der Mitarbeiter:innen und den Bedarfen des Hauses.

Die prozessverantwortliche Mitarbeiterin für die Dienstplangestaltung nimmt bei der Erstellung des Dienstplans Rücksicht auf die Wünsche und Bedürfnisse der Mitarbeiter:innen.

## **Umfeld**

Die Verantwortlichen binden Angehörige so weit als möglich in den Alltag ein und sehen sie als wesentliche Partner:innen in der Betreuung und Pflege. Die Psychologin nimmt regelmäßig mit Angehörigen Kontakt auf und führt Entlastungsgespräche.

Die Ehrenamtskoordinatorin knüpft Kontakte zu ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, welche Besuchsdienste und Begleitung zu Veranstaltungen übernehmen. Sie arbeitet auch eng mit der Sozialpädagogin zusammen, um für Bewohner:innen kleinere Projekte wie beispielsweise eine Theatergruppe ins Leben zu rufen. Die Mitarbeiter:innen motivieren Bewohner:innen, an Angeboten teilzunehmen. Durch wohngruppenübergreifende Aktivitäten haben die Bewohner:innen die Möglichkeit, im Haus Kontakte untereinander zu knüpfen.

## **Lernende Organisation**

Das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin<sup>®</sup> wurde im Jahr 2018 implementiert. E-Qalin<sup>®</sup> nutzen die Verantwortlichen im Betreuten Wohnen Kabelwerk als Modell, um Verbesserungen zu erarbeiten und um strukturiert den kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu verfolgen.

Die Haus- und Pflegedienstleiterin stellt Ressourcen für Projekte zur Verfügung. Die Verantwortlichen sammeln Ideen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Bewohnerinnen und Bewohnern und setzen diese, wenn möglich um. So entstehen auch kleinere Projekte wie ein Lesezirkel, eine Musik- oder Schreibgruppe, in welche sich die Bewohner:innen auch entsprechend ihrer individuellen Stärken einbringen können. Innovative Projekte wie „Bienengarten“ oder „72 Stunden ohne Kompromiss“ mit Beteiligung von externen Partnerinnen und Partnern werden durchgeführt.

Zur Überprüfung der Wirksamkeit ihres Tuns nutzen die Verantwortlichen Kennzahlen und binden die prozessverantwortlichen Mitarbeiter:innen in die Analyse und Steuerung ein.

### **3. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Betreute Wohnen Kabelwerk hat die Zertifizierung im Zeitraum von Mai 2022 bis März 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 18.01.2026 erreicht.

<b>Unterschrift Zertifizierer:innen</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Astrid Humer	 <p><b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> <b>NR: 0001</b></p>
Dr. <sup>in</sup> Romana Winkler BA MA MSc	 <p><b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> <b>NR: 0002</b></p>

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

Datum Freigabe des Berichts	10.03.2023
-----------------------------	------------

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

Die Beschreibung des Betreutes Wohnen Kabelwerk 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.