



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Caritas Pflege Haus St. Teresa in Wien**  
**Caritas der Erzdiözese Wien**

**23.02.2023**

## **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 Caritas Pflege Haus St. Teresa der Caritas der Erzdiözese Wien liegt eingebettet in einen großen Gebäudekomplex. Dieser besteht aus dem Caritas Pflege Haus St. Teresa, einer Wohnhausanlage, einem Supermarkt, einer Tiefgarage und ist mit einem, von den umgebenden Straßen abgewandten, großzügigen Garten ausgestattet.

Im Eingangsbereich des Hauses nimmt ein Zivildienstler jeden Gast in Empfang und wickelt die aufgrund der Corona-Vorschriften notwendigen Formalitäten ab. Sehr präsent im Foyer ist der „Lebensqualitäts-Baum“, der im Rahmen der Implementierung des Pflegemodells der Caritas, dem Lebensqualitätskonzept, gestaltet wurde. Die „Blätter“ des Baumes bestehen aus von Bewohnerinnen und Bewohnern beschrifteten Postkarten. Auf diesen Postkarten beantworten sie die Frage, was Lebensqualität für sie bedeutet. So werden Besucher:innen auf das spezielle Pflegemodell aufmerksam und Mitarbeiter:innen laufend an die Ausrichtung ihres Handelns an der Lebensqualität der Bewohner:innen erinnert.

Ein besonderer Schwerpunkt des Hauses ist die Gestaltung und Begleitung des Einzugs neuer Bewohner:innen. Sie haben die Möglichkeit, ihr Zimmer individuell zu gestalten, indem sie u. a. die Wandfarbe selbst wählen, eigene Möbel, persönliche Bettwäsche und sogar eigene Vorhänge mitbringen können. Das Ziel ist es, dass sich jede:r Bewohner:in das neue Zuhause möglichst individuell einrichten kann, um sich möglichst rasch wohl zu fühlen.

Auf jeder der vier Ebenen des Caritas Pflege Haus St. Teresa befindet sich ein Wohnbereich, der seinerseits wiederum in zwei Wohngruppen organisiert ist. Insgesamt leben im Haus St. Teresa 136 pflegebedürftige Menschen. Ihnen stehen 124 Einzelpersonen- und 6 Zweipersonenzimmer zur Verfügung. In jeder Wohngruppe bildet die Wohnküche das Zentrum, um das herum die Zimmer der Bewohner:innen angeordnet sind. Ein Wohnzimmer vervollständigt jede Wohngruppe. Dieses ist mit gemütlichen Sitz- und Liegemöbeln sowie Schränken ausgestattet, die der Alltagsnormalität der Bewohner:innen entsprechen.

Die Verpflegung der Bewohner:innen erfolgt grundsätzlich durch ein Tochterunternehmen der Caritas, das auf Gemeinschaftsverpflegung spezialisiert ist. Gleichzeitig wird täglich auf den Wohnbereichen durch Alltagsbegleiter:innen und Verpflegungskordinatorinnen und -koordinatoren an Hand eines definierten Ablaufes gekocht. Hier haben die Bewohner:innen die Möglichkeit, sich einzubringen. Der Kühlschrank in jeder Wohngruppe ist jederzeit abwechslungsreich bestückt, sodass die Mitarbeiter:innen den Bewohnerinnen und Bewohnern Zwischenmahlzeiten anbieten bzw. sich die Bewohner:innen auch selbst bedienen können.

Im Jahr 2022 führte das Caritas Pflege Haus St. Teresa die erste Selbstbewertung entsprechend dem E-Qalin® Qualitätsmanagementsystem durch. Neben dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der bei E-Qalin® im Zentrum steht, setzt das Caritas Pflege Haus St. Teresa weitere Instrumente zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung ein.

Die Caritas der Erzdiözese Wien stellt ihren Häusern viele unterstützende Instrumente zur Verfügung. Dazu gehören verschiedene elektronischen Plattformen, die zur Informationsweitergabe, zur Abwicklung von Abläufen und für das Controlling genutzt werden. Weitere qualitätsrelevante Maßnahmen sind unter anderem der strukturierte Einführungsprozess neuer Mitarbeiter:innen, die laufenden Schulungen und Fortbildungen im Haus sowie die Vernetzung von Expertinnen und Experten der einzelnen Caritas-Häuser untereinander.

## **Bewohner:innen**

Führungskräften sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist es ein Anliegen, dass die Menschenwürde der Bewohner:innen bis zum Lebensende im Mittelpunkt aller Bemühungen steht.

Im Leitbild der Caritas und im Caritas Lebensqualitätskonzept finden sich Inhalte wieder, welche auf die Achtung und Selbstbestimmung der Bewohner:innen Bezug nehmen. Durch verpflichtende Schulungen der Mitarbeiter:innen zum Thema Gewalt nimmt die Selbstbestimmung der Bewohner:innen einen Schwerpunkt in der Pflege und Betreuung ein. In den acht Domänen des Caritas Lebensqualitätskonzeptes sind Würde und der Respekt als Haltungen beschrieben, die im Umgang mit den Bewohnerinnen und Bewohnern als wesentlich erachtet werden.

Die Mitarbeiter:innen unterstützen die Bewohner:innen, ihre Bedürfnisse und Wünsche mitzuteilen und den Alltag orientiert an ihren individuellen Ritualen zu gestalten.

Der Ein- bzw. Umzug in das Caritas Pflege Haus St. Teresa ist für viele Menschen ein besonderer Einschnitt im Leben. Es bedeutet oft Abschied zu nehmen von seiner persönlichen, lieb gewonnenen Umgebung. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist es daher ein besonderes Anliegen, den Bewohnerinnen und Bewohnern ein individuell gestaltetes Ankommen zu ermöglichen. Die Bewohner:innen haben die Möglichkeit, bei

der Gestaltung des eigenen Wohnraumes zwischen vier Wandfarben auszuwählen sowie ihre eigenen Möbel von zu Hause mitzubringen. Durch eine spezialisierte Wohngruppe für Menschen mit dementieller Erkrankung können die Mitarbeiter:innen eine individuelle, bewohner:innenbezogene Pflege und Betreuung anbieten.

Die Mitarbeiter:innen im Caritas Pflege Haus St. Teresa sind um eine palliative Grundhaltung bemüht. In einem Folder sind die Inhalte der palliativen Pflege zusammengefasst und dokumentiert. Dieser soll Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Angehörigen Orientierung in der palliativen Pflege und Betreuung vermitteln. Das palliative Erstgespräch führen die im Haus implementierten Bezugspflegepersonen. Das vertiefende palliative Vorsorgegespräch ist strukturiert und findet unter Einbindung der Hausärztinnen und Hausärzte, der Wohnbereichsleitung und der für den palliativen Schwerpunkt ausgebildeten Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegerin gemeinsam mit der:dem Bewohner:in und / oder den Angehörigen statt. In jeder Wohnebene gibt es eine:n Sprecher:in der Bewohner:innen. Diese sammeln die Anliegen der Bewohner:innen und übermitteln sie an die jeweilige Wohnbereichsleitung.

Im Rahmen des Projektes "Sexualität im Alter" wurden Türschilder "Bitte nicht stören" angefertigt. Diese können die Bewohner:innen benutzen, wenn sie nicht gestört werden möchten. Die hausinterne Psychologin erfasst unter anderem die Gewohnheiten, die Wünsche zum Essen und zum Tagesablauf der Bewohner:innen. Die daraus resultierenden Erkenntnisse besprechen die Mitarbeiter:innen im interdisziplinären Team und dokumentieren diese in der Anamnese der Pflegedokumentation.

Im Caritas Pflege Haus St. Teresa gibt es für die Bewohner:innen zahlreiche individuelle Angebote und Aktivitäten, welche in die Alltagsgestaltung miteinfließen. Die Alltagsgestaltung und Begleitung der Bewohner:innen orientieren sich am Handbuch für Lebensqualität und Hausgemeinschaft St. Teresa. Angepasst an die unterschiedlichen Erkrankungen der Bewohner:innen stehen unterschiedliche Konzepte zur Betreuung und Begleitung zur Verfügung.

### **Mitarbeiter:innen**

Die Mitarbeiter:innen des Caritas Pflege Haus St. Teresa orientieren sich im Alltag am Lebensqualitätskonzept. Dabei ist es ihnen ein Anliegen, die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner:innen zu kennen und bei der Betreuung und Pflege zu berücksichtigen. Ein Handbuch vermittelt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern definierte Arbeitsabläufe und Kommunikationsstrukturen.

Der Haus- und Pflegedienstleiter sowie die Wohnbereichsleitungen legen Wert darauf, dass die Mitarbeiter:innen in die wesentlichen Prozesse im Haus miteinbezogen sind. Mit dem neu eingeführten soziokratischen Prinzip identifizieren sich die Mitarbeiter:innen. Sie erleben, dass ihre Wünsche und Anregungen wahrgenommen und bei Möglichkeit umgesetzt werden.

Die Mitarbeiter:innen nutzen eine Vielzahl an Unterlagen zur Einarbeitung und zur Bewältigung des Arbeitsalltags, z. B. Handlungsleitlinien Pflegewohnhäuser Wien, Mitarbeiter:innen-Gespräch, das palliative Vorsorgegespräch. Informationen stehen insbesondere im betriebsinternen Carinet zur Verfügung. Mit einer eigenen Mailadresse erhalten die Mitarbeiter:innen gezielt aktuelle und relevante Informationen über ihren Wohnbereich und über das Caritas Pflege Haus St. Teresa.

Das Fortbildungsangebot der Caritas ist breitgefächert. Dem Haus- und Pflegedienstleiter ist es wichtig, dass alle Mitarbeiter:innen die gleichen Schulungen besuchen, z. B. Welcome Day, Sexualität im Alter, Hospiz und Palliativpflege.

## **Führung**

Die Führungskultur im Caritas Pflege Haus St. Teresa ist geprägt von der soziokratischen Grundhaltung, die möglichst vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Einbindung in Verbesserungs- und Entscheidungsprozesse ermöglicht. Auf diese Weise können sich die Mitarbeiter:innen entsprechend ihrer besonderen Interessen und Talente einbringen.

Ein besonderer Fokus aller Beteiligten liegt auf der Akquise und der Einführung neuer Mitarbeiter:innen. Der Träger hat diesen Prozess definiert, wobei die Verantwortlichen im Caritas Pflege Haus St. Teresa eigene Gestaltungsmöglichkeiten besitzen. Für die Einschulungsphase erhalten neue Mitarbeiter:innen einen Starterpass, in dem alle relevanten Einschulungsinhalte angeführt sind. Innerhalb der ersten vier Monate arbeiten sie diesen Katalog eigenverantwortlich ab. Der häuserübergreifende Welcome Day des Trägers, ein Willkommens- und Einschulungs-Workshop für neue Mitarbeiter:innen, der vier Mal im Jahr stattfindet, beruht zum Beispiel auf einer Initiative des Caritas Pflege Haus St. Teresa. Hier erfahren die neuen Teammitglieder wichtige Hintergründe zusätzlich zur operativen Einschulung in ihrem Bereich.

Mit einem jährlichen Mitarbeiter:innen-Gespräch sowie einer Kompetenzerhebung begleiten die Führungskräfte ihre Mitarbeiter:innen und geben ihnen Feedback. Die Anzahl der jährlichen Mitarbeiter:innen-Gespräche erheben, analysieren und steuern die Führungskräfte auch im Rahmen einer Qualitätskennzahl.

## **Umfeld**

Die Einbindung in den Sozialraum hat wie so vieles unter den starken Einschränkungen durch die Corona-Krise gelitten. Nun gilt es, die frühere "Normalität" wieder zum Leben zu bringen und abgestimmt auf die aktuellen Bedürfnisse der Bewohner:innen neue Wege vor allem für die Kontakte zu den Menschen außerhalb des Hauses zu finden. Das Rahmenkonzept der Freiwilligenarbeit der Caritas gibt Strukturen und Prozesse vor, die den Einsatz von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern regeln. Das Sozialleben ist ein eigener Punkt im Lebensqualitätskonzept der Caritas, welches die Schwerpunkte Freiwilligenarbeit und Einbindung der Angehörigen sowie die Kooperation mit anderen Einrichtungen vorgibt.

## **Lernende Organisation**

Die soziokratische Grundhaltung ist ein wesentlicher Grundpfeiler der Organisationsentwicklung des Hauses und unterstützt den kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Institutionalisierte Arbeitsgruppen (Fachgruppe Pflege, Fachgruppe SUB (Service und Beratung) und Hilfsgruppen) erarbeiten Verbesserungsvorschläge, die durch die Kerngruppe zu einer Entscheidung und in weiterer Folge zur Umsetzung gebracht werden. In der Kerngruppe sind neben je einer: einem Delegierten aus den Fachgruppen und einer Bewohner:innen-Vertretung, ein:e Delegierte:r aus dem Team der Wohnbereichs- und Bereichsleitungen sowie der Haus- und Pflegedienstleiter vertreten. Kündigt sich in einem Team ein Problem an oder tritt eine Situation ein, die einer Lösung bedarf, nimmt der:die Delegierte des Teams das Thema in ein Treffen der Fachgruppe mit.

Dort werden Lösungsvorschläge erarbeitet, die dann an die Kerngruppe zur Entscheidung weitergeleitet werden.

Die Mitarbeiterin der Servicestelle für Bewohner:innen führt regelmäßige Feedbackgespräche mit den Bewohnerinnen und Bewohnern. So kann sie zusätzlich zur Bewohner:innenbefragung zeitnah Rückmeldungen einholen, die dann innerhalb der definierten Verantwortlichkeiten z. B. durch die Qualitätsmanagerinnen, Mitarbeiter:innen des Wohnbereichs oder im Rahmen der oben beschriebenen soziokratischen Struktur weiter bearbeitet werden.

Die Mitarbeiterinnen des Qualitätsmanagements überprüfen in regelmäßigen Abständen die vorgegebenen Kennzahlen und leiten im Bedarfsfall notwendige Maßnahmen ab. Die Führungskräfte sind in Abstimmung mit dem Qualitätsmanagement für die Analyse und Steuerung der Kennzahlen verantwortlich.

### **3. Praxisbeispiel**

---


#### **Soziokratische Grundstruktur**

Jedes Team wählt einmal jährlich zwei Delegierte in die Fachgruppe (Pflege und SUB - Service und Beratung), sie wechseln sich im Urlaub bzw. Krankenstand ab. Kündigt sich in einem Team ein Problem an oder tritt eine Situation ein, die einer Lösung bedarf, nehmen die Delegierten das Thema in die nächste Fachgruppensitzung mit. Dort werden angeleitet von einer:inem Moderator:in Lösungsvorschläge erarbeitet. Die:der Sprecher:in der Fachgruppe ist Mitglied der Kerngruppe und bringt die erarbeiteten Lösungsvorschläge in diese Gruppe zur Entscheidung ein. Die soziokratische Grundstruktur ermöglicht es, Mitarbeiter:innen entsprechend ihrer Talente und Interessen einzubinden, möglichst viele Verbesserungsvorschläge aus den Teams heraus zu entwickeln, gemeinsame konsensuale Entscheidungen zu treffen und durch den Austausch der verschiedenen Bereiche voneinander zu profitieren.

### **4. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Caritas Pflege Haus St. Teresa hat die Zertifizierung im Zeitraum von September 2022 bis Juni 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 24.02.2026 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Claudia Hofmann MA	
Daniel Siegl MSc	 <p><b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> <b>NR: 0001</b></p>
Andrea Hilbe MScN	

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Jakob Kabas MBA	
Mag. <sup>a</sup> Andrea Freisler-Traub	 <p><b>Platzhalter fuer die elektronische Signatur</b> <b>NR: 0002</b></p>

Datum Freigabe des Berichts	02.06.2023
-----------------------------	------------



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

Die Beschreibung des Caritas Pflege Haus St. Teresa 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.