



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Haus Elvine in Treffen
Diakonie de La Tour gemeinnützige
Betriebsgesellschaft m.b.H.

27.01.2023

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 2013 eröffnete Haus Elvine ist eine von mehreren Einrichtungen der Diakonie de La Tour am Standort Treffen. Beinahe wie in einem Dorf sind um den kleinen Hauptplatz neben dem Haus Elvine ein Haus für Menschen im Alter mit geistiger Behinderung, eine Organisation zur Anlehre für Gärtnerei, Gastronomie und Malerei, eine Tageseinrichtung für Menschen mit Behinderungen, ein Quartier für Menschen auf der Flucht sowie ein einladend gestaltetes Café für Bewohner:innen, Klientinnen bzw. Klienten und Besucher:innen gruppiert. Nur ein paar Schritte sind es zur öffentlichen Neuen Mittelschule sowie zu einer Bushaltestelle. Das Ortszentrum von Treffen am Ossiachersee ist rund 500 Meter entfernt und zu Fuß oder mit dem Bus erreichbar.

Das Haus Elvine verfügt auf drei Ebenen über 65 Einzelzimmer und 12 Doppelzimmer. Im Erdgeschoss befinden sich zwei großzügige Terrassen mit Zugang zum Garten. Im 1. und 2. Stock verfügen die Wohnbereiche über jeweils einen großen Balkon. Jeder der sechs Wohnbereiche hat einen eigenen Koch- und Essbereich. Dort treffen einander die Bewohner:innen zum Essen, Plaudern, Zeitung lesen, Kartenspielen oder zum Gedankenaustausch.

Bewohner:innen

Die Bewohner:innen sowie deren Angehörige sind bereits vor dem Einzug ins Haus Elvine eingeladen, das Zimmer und das Haus zu besichtigen. Die Willkommenskultur hat einen hohen Stellenwert. Jede:r Bewohner:in hat die Möglichkeit, ihr:sein Zimmer nach eigenen Wünschen zu gestalten. Die individuelle Biografie der Bewohner:innen hat eine große Bedeutung. Dies zeigt sich im achtsamen Umgang der Mitarbeiter:innen mit den Lebensgeschichten der einzelnen Bewohner:innen. Die Bewohner:innen haben jederzeit die Möglichkeit, sich einzubringen. Wünsche, Sorgen und Ideen können sie persönlich oder über den Bewohner:innen-Rat mitteilen. Die Pflegedienstleiterin und alle Mitarbeiter:innen pflegen einen wertschätzenden Umgang mit den Bewohnerinnen und Bewohnern und fördern bewusst die sozialen Kontakte zu Angehörigen und Bekannten. In der letzten Lebensphase begleiten die Mitarbeiter:innen die Sterbenden sensibel und professionell. Die Bewohner:innen finden ein Umfeld vor, in dem sie Sicherheit durch Rituale und Strukturen erfahren und eine wertschätzende Grundhaltung erleben.

Mitarbeiter:innen

Die Pflegedienstleiterin führt die Mitarbeiter:innen konstruktiv und motivierend, ist sehr viel im Haus unterwegs und immer bereit für einen zumindest kurzen Austausch. Sie führt die jährlichen Mitarbeiter:innen-Gespräche sowie die Eintrittsgespräche mit neuen Mitarbeiter:innen und Mitarbeitern persönlich. Damit begleitet sie alle Mitarbeiter:innen in deren Entwicklung und weiß über Wünsche, Probleme und Anliegen Bescheid. Der Austausch unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern findet auf Augenhöhe in regelmäßigen Teambesprechungen und vielfach im direkten spontanen Gespräch statt.

Die Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen den einzelnen Bereichen im Haus Elvine funktionieren gut. Die Kolleginnen und Kollegen der verschiedenen Bereiche helfen bei Bedarf bereitwillig zusammen und unterstützen sich wechselseitig. Das Miteinander in den Teams zeichnet sich durch ein angenehmes, fröhliches und konstruktives Gesprächsklima aus.

Führung

Die Diakonie de La Tour als Trägerin gibt klar die aus einer christlichen Basis resultierenden und für das gesamte Unternehmen gültigen Grundhaltungen und Werte vor. Die Führungskräfte im Haus Elvine wissen um die große Bedeutung der Mitarbeiter:innen für die Lebensqualität der Bewohner:innen. Rückmeldungen der Mitarbeiter:innen sind der Pflegedienstleiterin stets willkommen. Die gesamte Kommunikation im Haus ist geprägt von einem respektvollen Miteinander sowie einer Kultur der gegenseitigen Rückmeldung und konstruktiven Kritik. Die Mitarbeiter:innen führen neue Kolleginnen und Kollegen engagiert in die Gepflogenheiten und die Wertehaltung des Hauses ein.

Umfeld

Die Pflegedienstleiterin und die Mitarbeiter:innen sehen An- und Zugehörige als Partner:innen in der Betreuung und Pflege der Bewohner:innen. Ebenso schätzen alle Beteiligten die Mitwirkung der ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen. Diese besuchen Bewohner:innen regelmäßig und wirken gern bei Veranstaltungen mit.

Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen stehen Kooperationen mit externen Organisationen offen gegenüber. Im Rahmen des Religionsunterrichtes an der in unmittelbarer

Nachbarschaft situierten Mittelschule kommen die Schüler:innen der 4. Klasse ins Haus, um mit den Bewohner:innen und Bewohnern z. B. bei gemeinsamen Spielen in Kontakt zu kommen. Im Rahmen des Konfirmantinnen- und Konfirmantenunterrichts in der örtlichen evangelischen Pfarrgemeinde besuchen Jugendliche das Haus Elvine und gestalten mit dem Seelsorger in der hauseigenen Kapelle einen Gottesdienst für die Bewohner:innen. Nach einer coronabedingten Auszeit werden Projekte wie 72 Stunden ohne Kompromiss oder Boys-Day wiederbelebt.

Im Rahmen von Kooperationen mit den Schulen für Sozialberufe in Waiern und Klagenfurt absolvieren Schüler:innen ihre Praktika im Haus. Auch Mitarbeiter:innen des Entlassungsmanagements nahegelegener Krankenhäuser oder der REHA-Kliniken wenden sich gern an das Haus und vermitteln pflegebedürftige Patientinnen und Patienten zur stationären Pflege und Betreuung.

Lernende Organisation

Die Weitergabe von Wissen und die kontinuierliche Schulung der Mitarbeiter:innen auf hohem Niveau genießen im Unternehmen einen hohen Stellenwert. Die Pflegedienstleiterin versteht Aus-, Fort- und Weiterbildung als Instrumente zur Verbesserung der Betreuungs- und Pflegequalität, aber auch zur Sicherstellung der Motivation der Mitarbeiter:innen. Wünsche und Anregungen zur Fort- und Weiterbildung können die Mitarbeiter:innen jederzeit, insbesondere im Mitarbeiter:innen-Gespräch, an die Pflegedienstleiterin herantragen.

Eine Reihe von Kennzahlen unterstützen die Pflegedienstleiterin, die Bereichsleiterin und das gesamte Team des Haus Elvine, wichtige Ziele zum Wohl der Bewohner:innen, deren An- und Zugehörigen sowie der Mitarbeiter:innen nicht aus dem Blick zu verlieren. So haben die regelmäßige Analyse und Steuerung der Kennzahlen z. B. die Vermeidung von Stürzen der Bewohner:innen, die ordnungsgemäße Meldung von freiheitsbeschränkenden Maßnahmen, das zeitnahe Führen biografischer Gespräche mit neu eingezogenen Bewohner:innen und Bewohnern, ein Geringhalten der Fluktuation der Mitarbeiter:innen sowie die Teilnahme der Mitarbeiter:innen an Fort- und Weiterbildungen zum Ziel.

3. Praxisbeispiel

Trotz Naturkatastrophe kühlen Kopf bewahren und Maßnahmen setzen

Das Haus Elvine musste letzten Sommer die Folgen einer schweren Naturkatastrophe meistern. Durch einen großen Murenabgang waren Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen im Haus mehrere Tage von der Außenwelt abgeschnitten. Die Strom- und Wasserversorgung war ebenfalls für einige Stunden unterbrochen. Durch den beherzten Einsatz der Pflegedienstleiterin und der anwesenden Mitarbeiter:innen konnten diese die Bewohner:innen rasch beruhigen und trotz allem gut versorgen. Die Pflegedienstleiterin setzte sich dafür ein, dass Mitarbeiter:innen mit Hilfe des Bundesheeres und der Polizei mittels Hubschrauber zum Haus Elvine geflogen und nach dem Dienst wieder ausgeflogen wurden.

In so einer besonderen Krisensituation kühlen Kopf zu bewahren und das Bestmögliche für die Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen zu bewirken, ist eine großartige Leistung.

Lockdown: Dann spielt die Musik eben vor dem Fenster...

Ein weiteres bemerkenswertes Beispiel, wie trotz des Lockdowns das Gemeinschaftsgefühl gestärkt werden kann: Musiker:innen haben auf Ersuchen der Pflegedienstleiterin kurzerhand auf mobilen Hebebühnen für die Bewohner:innen musiziert. Die Bewohner:innen konnten durchs Fenster und von den Balkonen aus die kurzen Auftritte genießen und hatten dabei eine große Freude.

Beide Beispiele zeigen, wie wichtig gerade in Krisenzeiten die Kreativität aller Beteiligten ist, und welche tolle Ideen in besonders herausfordernden Kontexten entstehen können.

4. Zertifizierungsergebnis

Das Haus Elvine hat die Zertifizierung im Zeitraum von Oktober 2022 bis April 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 28.01.2026 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Dr. Martin Krexner	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001</p>
Simone Fleisch, MSc	

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

Datum Freigabe des Berichts	17.04.2023
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Haus Elvine 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.