



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Haus St. Peter in Klagenfurt
Diakonie de La Tour gemeinnützige
Betriebsgesellschaft m.b.H.

24.01.2023

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 Haus St. Peter ist eine von mehreren Einrichtungen der Diakonie de La Tour in Klagenfurt Harbach und ist eingebettet in eine derzeit weiter wachsende Infrastruktur in der Umgebung.

Auf drei Stockwerken stehen den Bewohnerinnen und Bewohnern Ein- und Zweipersonenzimmer in insgesamt sechs Wohnbereichen zur Verfügung. Großzügig gestaltete Allgemeinbereiche, eine Vielzahl an Rückzugsorten im Haus und ein großer Garten bieten ein Ambiente zum Wohlfühlen. Alte Möbel und Gegenstände in allen Räumlichkeiten und Ecken verstärken das heimelige Gefühl.

Die Essensversorgung und Wäschegebarung erfolgt über eine zentrale Küche bzw. die Wäscherei der Diakonie de La Tour in Waiern.

Das im Haus St. Peter zur Anwendung gelangende Betreuungskonzept „3 Welten Modell“ differenziert die Wohnbereiche nach den Bedürfnissen der Bewohner:innen. Die Differenzierung orientiert sich dabei an den unterschiedlichen Schweregraden einer dementiellen Erkrankung. Die Mitarbeiter:innen unterstützen und fördern die Bewohner:innen in der Erhaltung ihrer Selbstbestimmung und Autonomie.

Die Mitarbeiter:innen im Haus St. Peter pflegen einen achtsamen und respektvollen Umgang mit Bewohnerinnen, Bewohnern und Angehörigen. Die Nachwirkungen der

COVID19-Pandemie sind noch spürbar, alle Beteiligten sind jedoch bemüht, die Normalität wiederherzustellen und Leistungen, insbesondere auch Veranstaltungen wie vor der Pandemie wieder anzubieten.

In der Qualitätsarbeit des Hauses steht die Lebensqualität der Bewohner:innen im Mittelpunkt. Im Rahmen eines strukturierten kontinuierlichen Verbesserungsprozesses arbeiten die Führungskräfte an der Weiterentwicklung und der Qualität der Leistungen. Dazu befragt der Träger Angehörige und Bewohner:innen regelmäßig bzw. holen die Verantwortlichen Feedback aktiv ein. Die Führungskräfte analysieren und evaluieren die Zufriedenheit und Qualität der Leistungen regelmäßig und analysieren steuerungsrelevante Kennzahlen mit dem Regionalleiter.

Bewohner:innen

Die Mitarbeiter:innen berücksichtigen die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner:innen bereits vor und während des Einzugs. Angehörige erhalten ebenfalls Unterstützung und Begleitung in der Phase der Lebensveränderung. Für die Mitarbeiter:innen stehen insbesondere bei dementiell erkrankten Bewohnerinnen und Bewohnern die Wahrung der Selbstbestimmung und der Erhalt der Lebensqualität im Fokus ihres Handelns.

Die Bewohner:innen können ihren Tagesablauf selbst gestalten. Die Angebote des Kompetenztrainings z. B. kognitive Übungen, Anleitung bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten, Bewegungseinheiten bieten für die Bewohner:innen Abwechslung und Beschäftigung im Alltag und fördern gleichzeitig die Kompetenzen der Bewohner:innen. Bei der Erstellung des Angebotes orientieren sich die Mitarbeiter:innen am Normalitätsprinzip. Die Mitarbeiter:innen unterstützen die Bewohner:innen bei der Wahrnehmung von Ritualen und Erfüllung ihrer individuellen Bedürfnisse und Wünsche und motivieren sie, an Aktivierungsangeboten aktiv teilzunehmen.

Dem Thema Sterben und der Gestaltung des letzten Lebensabschnittes widmen die Mitarbeiter:innen besondere Aufmerksamkeit. Eine bewusste, an den Bedürfnissen der Bewohnerin bzw. des Bewohners orientierte und professionelle Begleitung ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Haus St. Peter ein besonderes Anliegen. In dieser Phase erhalten auch Angehörige Unterstützung und Begleitung. Eine Psychologin und ein Seelsorger unterstützen die Mitarbeiter:innen in der Betreuung der Bewohner:innen und Begleitung der Angehörigen.

Für die Mitarbeiter:innen des Haus St. Peter spielt die Einbindung von Angehörigen und die Pflege der sozialen Kontakte der Bewohner:innen eine zentrale Rolle in der Pflege und Betreuung.

Mitarbeiter:innen

Die Führungskräfte sind bemüht, Mitarbeiter:innen nach persönlichen Kompetenzen und Stärken einzusetzen und diese zu fördern. Stellenbeschreibungen sind vorhanden und bieten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Orientierung. Sonderaufgaben z. B. Aroma-beauftragte sind im Haus definiert und werten die Tätigkeiten einzelner Mitarbeiter:innen auf.

Dienstübergaben und regelmäßiger Informationsfluss fördern die interdisziplinäre Zusammenarbeit. Für ehrenamtliche Mitarbeiter:innen wurde eine Koordinatorin installiert, die als Ansprechperson dient.

Führung

Die Werte des Trägers sind im Leitbild definiert und fokussieren die Lebensqualität der Bewohner:innen. Das Leitbild ist auf der Homepage des Trägers einsehbar.

Führungskräfte verstehen sich als Vorbilder und leben die Werte wie z. B. Selbstbestimmung vor. Die unternehmensinternen Prozessbeschreibungen und Richtlinien zu Kommunikation, Personalmanagement und Qualitätsmanagement sind definiert und kompakt aufbereitet. Strategische Ziele legt die erste Führungsebene des Unternehmens fest, im Leitungskreis des Fachbereichs erfolgt die Konkretisierung.

Die Pflegedienstleiterin prägt eine Kultur der Wertschätzung und des Miteinanders und ist präsent im Tagesgeschehen im Haus St. Peter. Die Mitarbeiter:innen verstehen sich als wichtiger Teil eines guten Teams. Der persönliche Kontakt zwischen Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern und Pflegedienstleiterin steht im Vordergrund. Die Pflegedienstleiterin agiert mitarbeiter:innenorientiert und ist auf direktem Weg schnell erreichbar.

In jährlichen Gruppengesprächen bespricht die Pflegedienstleiterin mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Maßnahmen zur fachlichen Weiterentwicklung, Fortbildungswünsche und notwendige gesundheitsfördernde Maßnahmen. Jede:r Mitarbeiter:in kann ein Einzelgespräch mit der Pflegedienstleiterin einfordern. Supervision und Coaching stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Haus zur Verfügung.

Umfeld

Das regelmäßig angebotene Demenzcafe bietet Angehörigen und interessierten Menschen Raum und Möglichkeit, sich auszutauschen. Die Teilnehmer:innen erhalten hier auch fachliche Inputs von der Pflegedienstleiterin und der Psychologin.

Die Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen stehen den Angehörigen als Ansprechpersonen zur Verfügung. Die Mitarbeiter:innen binden Angehörige in den Einzugsprozess mit ein, bei der Biografiearbeit ziehen sie sie als Auskunftspersonen hinzu. Während des Sterbeprozesses können Angehörige auf Wunsch durchgehend ihre Familienmitglieder begleiten. Angehörige, Ehrenamtliche und Besucher:innen sind zu Veranstaltungen, Festen und Ausflügen eingeladen.

Ein Konzept Ehrenamt inkl. Wertehaltung ist vorhanden. Eine Beauftragte Ehrenamt (Kordinatorin) setzt das Konzept im Haus um.

Lernende Organisation

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht ein umfangreiches und inhaltlich fundiertes Fortbildungs- und Weiterbildungsprogramm der trägerinternen Akademie de La Tour zur Verfügung.

Erworbenes Wissen nach absolvierten Fortbildungen reflektieren die Mitarbeiter:innen nach Abschluss der Fortbildung mit der Pflegedienstleiterin. Diese definiert anschließend, wie das Wissen an die Teams weitergegeben werden kann. Die Plattform CNE Thieme dient Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Pflege als Wissensdatenbank. Zugriffe auf diese Datenbank kann die Pflegedienstleiterin einsehen und auswerten.

Die Pflegedienstleiterin arbeitet mit verschiedenen Kennzahlen, die sie zur Analyse und Steuerung pflegerelevanter und wirtschaftlicher Daten nutzt. Auch personalwirtschaftliche Informationen wie z. B. Fluktuationsraten der Mitarbeiter:innen oder Ergebnisse aus Befragungen der Mitarbeiter:innen sind in Kennzahlen abgebildet, werden vom Träger regelmäßig zur Verfügung gestellt und von der Pflegedienstleiterin ausgewertet.

3. Praxisbeispiel


Wohnbereichssetting „Oase“ für Bewohner:innen mit fortgeschrittener Demenz

Bewohner:innen mit einer weit fortgeschrittenen Demenzerkrankung können kaum oder nur schwer mit der Umgebung kommunizieren. Das Setzen von Umgebungsreizen ist eine gute Methode, um Bewohner:innen zu stimulieren und damit nonverbalen Kontakt herzustellen. Im Haus St. Peter erhalten die Bewohner:innen gezielt visuelle, akustische und olfaktorische Reize angeboten. Bilder über einen Beamer werden an der Zimmerdecke visualisiert, dazu werden passende Gerüche über eine Aromalampe und Geräusche über einen Laptop vermittelt, z. B. wird das Bild eines Waldes mit Tannenduft und Waldgeräuschen vermittelt. Dadurch entsteht eine umfassende Sinneswahrnehmung.

Die Mitarbeiter:innen schaffen damit eine beruhigende bzw. auch eine anregende Umgebung für Bewohner:innen, die aufgrund kognitiver Einschränkungen ihre Umgebung nicht mehr vollständig wahrnehmen können. Dieses Setting bietet den Bewohnerinnen und Bewohnern eine Tagesstruktur, die insbesondere sicherstellt, dass sie sich in ihrem Alltag begleitet und nicht alleine fühlen.

4. Zertifizierungsergebnis

Das Haus St. Peter hat die Zertifizierung im Zeitraum von Oktober 2022 bis April 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 25.01.2026 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Anna Freisseis, MSc	
Susanne Bauernfeind	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001</p>

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 St. Peter 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.