



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Haus der Generationen Koblach**  
**Sozialdienste Götzis gGmbH**

**09.02.2023**

## **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**

---

Die Bewohner:innen des Haus der Generationen Koblach leben in Wohngruppen zusammen. Hier wird gemeinsam gegessen, getrunken und gelacht. Die familiäre Atmosphäre ist im gesamten Haus spürbar. Die Bewohner:innen leben in Einzelzimmern, die sie individuell und auf Wunsch mit persönlichen Einrichtungsgegenständen und Dekorationen gestalten.

### **Bewohner:innen**

Die Selbstbestimmung der Bewohner:innen verstehen Führungskräfte und Mitarbeiter:innen im Haus der Generationen Koblach als selbstverständlich. Sie stellen sicher, dass die Bewohner:innen ihren gewohnten Lebensrhythmus von zu Hause beibehalten können.

Allen Beteiligten ist es ein Anliegen, den Alltag im Haus der Generationen Koblach abwechslungsreich zu gestalten und den Bewohnerinnen und Bewohnern durch vielfältige Aktivitäten soziale Ansprache und Austausch zu ermöglichen. Die Mitarbeiter:innen führen die Alltagsgestaltung mit viel Freude und Engagement im Haus durch. Ausfahrten mit der Rikscha und gemeinsame Feste sorgen für besondere Momente. Ehrenamtliche Mitarbeiter:innen unterstützen bei der Organisation und Durchführung von Aktivitäten und begleiten Bewohner:innen auf Wunsch bei der Teilnahme.

Die Betreuung und Pflege erleben die Bewohner:innen als wertschätzend und kompetent. Die medizinische Versorgung ist durch die Zusammenarbeit mit verschiedenen Hausärztinnen und Hausärzten der Bewohner:innen gewährleistet. Eine Physiotherapeutin kommt regelmäßig ins Haus, daher sind Termine für Physiotherapie problemlos zu vereinbaren. Ehrenamtliche Mitarbeiter:innen begleiten die Bewohner:innen bei Bedarf zu Besuchen bei Fachärztinnen und Fachärzten.

Die Mitarbeiter:innen achten mit Empathie und Einfühlungsvermögen auf die Bedürfnisse der Bewohner:innen bis zu ihrem Lebensende. Es ist selbstverständlich, dass die Angehörigen in der letzten Lebensphase auch über Nacht bei ihrem Familienmitglied bleiben können. Mitarbeiter:innen der Seelsorge sind mehrmals wöchentlich im Haus und begleiten Bewohner:innen sowie Angehörige in diesem Lebensabschnitt.

In der wöchentlichen Messe können sich alle Mitarbeiter:innen, Mitbewohner:innen und Angehörige von der:dem verstorbenen Bewohner:in verabschieden. Ebenso besteht auch die Möglichkeit, direkt im Zimmer der:des Toten Abschied zu nehmen. Mit einem aufgestellten Bild und einer Kerze wird im Wohnbereich der verstorbenen Bewohner:innen gedacht.

### **Mitarbeiter:innen**

Informationen zu aktuellen Themen erhalten die Mitarbeiter:innen direkt und zeitnah von den Führungskräften bzw. über das implementierte Pflegedokumentationssystem. Die Zeitschrift „Zämma“ ist für Bewohner:innen sowie für Mitarbeiter:innen eine Informationsquelle.

Die berufsgruppenübergreifende und interdisziplinäre Zusammenarbeit ist für alle im Haus tätigen Mitarbeiter:innen selbstverständlich. Durch die überschaubare Größe des Hauses ist das Zugehörigkeitsgefühl aller Beteiligten spürbar. Die Interessengemeinschaft der Ehrenamtlichen steht in engem Austausch mit den Führungskräften des Hauses und bietet ein strukturiertes und vielfältiges Aktivitäten-Programm für die Bewohner:innen. Die Verantwortlichen im Haus der Generationen Koblach forcieren die enge Zusammenarbeit mit externen Partnerinnen und Partnern wie beispielsweise einer Physiotherapeutin, welche die Mitarbeiter:innen mit Schulungen im Haus unterstützt.

Die Entwicklung und Einführung der sogenannten Kompetenzmappe unterstützt neue Mitarbeiter:innen, Prozesse im Haus besser kennen zu lernen und dient insbesondere auch als Nachschlagewerk. Bei Personalwechsel sichert dies, dass etablierte Prozesse in gewohnter Qualität umgesetzt werden.

Praktikantinnen und Praktikanten schätzen die Stimmung zwischen allen Beteiligten im Haus der Generationen Koblach. Die Verantwortlichen sehen Praktikantinnen und Praktikanten als wichtige Zielgruppe, um neue Mitarbeiter:innen zu gewinnen. Auch die Bezugspflege und das Qualitätsmanagement sind Gründe dafür, dass es bisher ausreichend Bewerbungen für freie Stellen im Haus der Generationen Koblach gibt.

### **Führung**

Die Führungskräfte haben ein gemeinsames Verständnis zur Führungskultur. Die fachliche und persönliche Entwicklung der Mitarbeiter:innen ist ihnen ein Anliegen. Diese fördern sie insbesondere indem sie Mitarbeiter:innen einladen, sich in die Gestaltung und Entwicklung des Alltags einzubringen.

Im Haus der Generationen Koblach ist das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® implementiert. Dies ermöglicht es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sich aktiv in die Qualitätsentwicklung einzubringen und Verbesserungsideen zu entwickeln. Das Qualitätsmanagement umfasst eine Anzahl an Instrumenten, die Führungskräfte und Mitarbeiter:innen nutzen, um die Lebensqualität der Bewohner:innen zu fördern.

Das Vorgehen im Bereich Personalmanagement ist strukturiert und systematisch geplant. Die Zuständigkeiten von der Akquise neuer Mitarbeiter:innen bis zur Personalentwicklung bestehender Mitarbeiter:innen sind klar geregelt. Die neu geschaffene Stelle zur Koordination von Praktika und Weiterbildung ist ein wichtiger Bestandteil des Personalmanagements.

Die Verantwortlichkeiten im Facility Management sind klar definiert. Das Reinigungsmanagement ist beschrieben. Für die Bewirtschaftung, Wartung und Instandhaltung liegen Beschreibungen zum Vorgehen vor. Der Haustechniker nimmt auch die Funktionen Sicherheitsbeauftragter und Brandschutzbeauftragter wahr.

### **Umfeld**

Die Mitarbeiter:innen verstehen Angehörige als Fachexpertinnen und -experten in der Betreuung ihrer Familienmitglieder. Sie binden sie daher von Anfang an in den Alltag und die Begleitung der Bewohner:innen mit ein. Den Angehörigen sind die Ansprechpartner:innen im Haus der Generationen Koblach bekannt. Das Haus ist ein offener Ort der Begegnung, an dem alle Menschen herzlich willkommen sind. Regelmäßige Angehörigenbefragungen nutzen die Verantwortlichen zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung.

Das Haus der Generationen Koblach ist im Sozialraum gut vernetzt und ein wichtiger Bestandteil der Gemeinde.

### **Lernende Organisation**

Den Verantwortlichen im Haus der Generationen Koblach ist es ein Anliegen, die Lebensqualität für die ihnen anvertrauten Bewohner:innen im Fokus zu halten und kontinuierlich zu steigern. Dafür initiieren sie regelmäßig Projekte bzw. wirken sie an Projekten von Forschungs- und Bildungseinrichtungen wie z. B. der Fachhochschule Vorarlberg mit.

Der kontinuierliche Verbesserungsprozess ist etabliert und bietet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Gelegenheit, sich einzubringen. Ebenso gibt es diverse Möglichkeiten, Verbesserungsvorschläge abzugeben, entweder auf dem direkten Weg oder anonymisiert über das bestehende Intranet.

Die Verantwortlichen nutzen Kennzahlen zur Evaluierung der Zielerreichung und Identifikation von Handlungsbedarfen.

### **3. Praxisbeispiel**

---







#### **Abendritual**


Jeden Abend bieten die Mitarbeiter:innen nach dem Abendessen eine Aktivität an. So wird z. B. einmal eine Geschichte vorgelesen oder gemeinsam an einem Ratespiel getüftelt. Die Bewohner:innen schätzen diese Abendrunde, die sich zu einem Ritual vor dem „sich zur Ruhe begeben“ entwickelt hat.

### **4. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Haus der Generationen Koblach hat die Zertifizierung im Zeitraum von September 2022 bis April 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 10.02.2026 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur										
Regina Maria Berger, MSc	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">  </td> <td><b>Unterzeichner</b></td> <td>Regina Maria Berger</td> </tr> <tr> <td><b>Datum/Zeit-UTC</b></td> <td>2023-09-04T12:03:41+02:00</td> </tr> <tr> <td><b>Prüfinformation</b></td> <td>Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a></td> </tr> <tr> <td><b>Hinweis</b></td> <td colspan="2">Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.</td> </tr> </table>		<b>Unterzeichner</b>	Regina Maria Berger	<b>Datum/Zeit-UTC</b>	2023-09-04T12:03:41+02:00	<b>Prüfinformation</b>	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a>	<b>Hinweis</b>	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.	
	<b>Unterzeichner</b>		Regina Maria Berger								
	<b>Datum/Zeit-UTC</b>		2023-09-04T12:03:41+02:00								
	<b>Prüfinformation</b>	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a>									
<b>Hinweis</b>	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument hat gemäß Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 23. Juli 2014 ("eIDAS-VO") die gleiche Rechtswirkung wie ein handschriftlich unterschriebenes Dokument.										
Dipl. Pflegewirt (FH) Thomas Adler	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">  </td> <td><b>Unterzeichner</b></td> <td>Thomas Adler</td> </tr> <tr> <td><b>Datum/Zeit-UTC</b></td> <td>2023-09-21T14:03:12+02:00</td> </tr> <tr> <td><b>Prüfinformation</b></td> <td>Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a></td> </tr> </table>		<b>Unterzeichner</b>	Thomas Adler	<b>Datum/Zeit-UTC</b>	2023-09-21T14:03:12+02:00	<b>Prüfinformation</b>	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a>			
	<b>Unterzeichner</b>		Thomas Adler								
	<b>Datum/Zeit-UTC</b>		2023-09-21T14:03:12+02:00								
	<b>Prüfinformation</b>	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a>									

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

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

### Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Haus der Generationen Koblach 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.