



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Jesuheim Lochau
Soziale Einrichtungen der Barmherzigen Schwestern
Zams Betriebs GmbH

29.11.2022

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 Jesuheim Lochau ist seit 1928 in Betrieb und wurde seitdem immer wieder erneuert und renoviert. Nach Abschluss der derzeit laufenden Umbau- und Sanierungsarbeiten bietet das Haus in sechs Wohnbereichen Platz für 106 pflegebedürftige Seniorinnen und Senioren. In den Wohnbereichen sind die gemeinsamen Wohnküchen und Aufenthaltsbereiche zentrale Begegnungs- und Kommunikationsräume. Den Bewohnerinnen und Bewohnern stehen im Jesuheim Lochau vorrangig Einzelzimmer als persönlicher Wohn- und Rückzugsbereich zur Verfügung. Es gibt einzelne Zweipersonenzimmer, die bevorzugt auf Wunsch der Bewohner:innen vergeben werden. Nach Abschluss der Umbauarbeiten sind ausschließlich Einzelzimmer verfügbar.

Eine weitere Besonderheit des Jesuheim Lochau ist die wunderschöne Kapelle im Haus mit regelmäßigen Gottesdiensten und spirituellen Feierlichkeiten. Die Kapelle bietet auch Platz für externe Gedenkfeiern. Der Garten und die Terrasse des Cafés zeichnen sich durch den Ausblick über den Bodensee aus und ermöglichen Bewohnerinnen und Bewohnern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Besucherinnen und Besuchern einen erholsamen Rückzugsort. Der Garten wird im Sommer für gemeinsame Feste und Veranstaltungen genutzt. Die Mitarbeiter:innen der hauseigenen Küche bieten an den Wünschen und Bedürfnissen der Bewohner:innen orientierte, geschmackvolle regionale und saisonale Kost an. Im Haus befindet sich auch die Zentralwäscherei für die Wäsche der Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen.

Schwerpunkte in der Pflege, Betreuung und Begleitung im Jesuheim bilden die Themen Palliativ-Care, Basale Stimulation, Aromapflege, Inkontinenz und Biografie. Zudem gibt es Fachexpertinnen- und Fachexperten-Wissen in der Praxisanleitung (Begleitung von Auszubildenden) und dem Bereich Jungdiagnostiker (BESA / Pflegeprozess). Zu den Schwerpunktgruppen im Haus zählt auch das Werte-Team, welches die Mitarbeiter:innen in der Umsetzung der Werte und des Leitbildes im Alltag unterstützt.

Trotz der erschwerten Bedingungen durch die zum Zeitpunkt der Zertifizierung andauernde COVID-19 Pandemie und die derzeitigen Umbaumaßnahmen im Haus war das Bemühen der Mitarbeiter:innen erkennbar, einen möglichst der Alltagsnormalität der Bewohner:innen entsprechenden Tagesablauf zu gestalten. Die Zusammenarbeit der Mitarbeiter:innen untereinander und mit den Führungskräften vermittelt einen kollegialen und wertschätzenden Eindruck.

Bewohner:innen

Ein zentrales Element für die hohe Lebensqualität der Bewohner:innen ist die Selbstbestimmung. Dies spiegelt sich in unterschiedlichen Themen des Alltags wider. Die Mitarbeiter:innen der Pflege besprechen die Menüpläne mit den Bewohnerinnen und Bewohnern und unterstützen sie bei der Auswahl der Speisen. Es gibt keine vorge-schriebenen Ruhezeiten für Bewohner:innen, den Tagesrhythmus bestimmen die Bewohner:innen selbst. Die Mitarbeiter:innen achten die Privatsphäre der Bewohner:innen.

Die Mitarbeiter:innen ermuntern die Bewohner:innen, sich am Leben im Haus zu beteiligen und ihre Wünsche zu äußern. Es finden biografieorientierte Aktivierungen statt und täglich werden verschiedene Aktivitäten auf den Wohnbereichen angeboten. Dabei können die Bewohner:innen frei wählen, ob sie daran teilnehmen wollen.

Der Hausleiterin und der Pflegedienstleiterin ist eine authentische und an den Bedürfnissen der Bewohner:innen orientierte Willkommenskultur wichtig. Angehörige sind während des Einzugsprozesses gut integriert und wissen, wer ihre Ansprechpersonen sind. Hausintern sind alle am Heimeinzug involvierten Mitarbeiter:innen eingebunden und erhalten frühzeitig für sie relevante Informationen. Die Mitarbeiter:innen nehmen die Bedürfnisse der Bewohner:innen beim Heimeinzug wahr und berücksichtigen diese, z. B. wenn es um Wünsche zur individuellen Zimmergestaltung geht. Innerhalb der ersten Wochen führen die Mitarbeiter:innen der Pflege ein Gespräch mit der:dem neuen Bewohner:in und den Angehörigen.

Mitarbeiter:innen nehmen laufend an Schulungen zu pflegerelevanten Themen teil. Für die Bewohner:innen besteht freie Arztwahl. Alle Hausärztinnen und Hausärzte der Region besuchen bei Bedarf die von ihnen betreuten Bewohner:innen im Jesuheim Lochau. Die Pflegedienstleiterin achtet darauf, dass die Medikation der Bewohner:innen regelmäßig bei Visiten zwischen den Ärztinnen bzw. Ärzten und dem Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonal besprochen wird. Dazu führt die Pflegedienstleiterin eine Kennzahl, die sie regelmäßig mit den Wohnbereichsleiterinnen und Wohnbereichsleitern bespricht. Bei Bedarf verordnen die Hausärztinnen und Hausärzte entsprechende Therapien. Externe Therapeutinnen und Therapeuten erbringen ihre Dienstleistungen im Haus.

Die Begleitung der Menschen auf ihrem letzten Lebensweg und die Begleitung sterbender Menschen sind den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Jesuheim Lochau ein

besonderes Anliegen. Gedanken und Leitlinien zu existentiellen Erfahrungen finden sich im Pflege- und Betreuungsleitbild sowie im Palliativkonzept wieder. Zudem gibt es klare Handlungsrichtlinien für den Umgang mit Menschen in ihrer letzten Lebensphase sowie den Umgang mit den Verstorbenen. Gemeinsam mit anderen Professionen wie Ärztinnen, Ärzten, Seelsorgerinnen, Seelsorgern, dem mobilen Palliativ-Team und dem Hospiz-Team versuchen die Mitarbeiter:innen, den individuellen Wünschen der sterbenden Bewohner:innen zu entsprechen. Auch die Angehörigen sind miteingebunden und haben die Möglichkeit, rund um die Uhr bei den sterbenden Familienmitgliedern zu verweilen. Seelsorgerisch tätig sind insbesondere die Barmherzigen Schwestern. Sie sind Tag und Nacht im Jesuheim Lochau präsent und für alle Bewohner:innen erreichbar. Abschiedsrituale sind für Bewohner:innen, Mitarbeiter:innen und Angehörige wichtig und unterstützen die Betroffenen dabei, mit der Situation umzugehen. Diese Rituale sind vielfältig und finden vorwiegend im Wohnbereich statt. Ziel ist es, den Bewohnerinnen und Bewohnern eine Lebensqualität bis ans Lebensende zu ermöglichen. Dazu gehört auch, dass die Bewohner:innen in ihrem vertrauten Umfeld versterben können. Daher erhebt die Pflegedienstleiterin in einer Kennzahl den Anteil der Bewohner:innen, die im Haus versterben, um gegebenenfalls gemeinsam mit den Wohnbereichsleiterinnen und Wohnbereichsleitern entsprechende Maßnahmen zu setzen.

Mitarbeiter:innen

Hausleiterin und Pflegedienstleiterin haben die Kommunikationsstrukturen für Mitarbeiter:innen in Handlungsrichtlinien festgehalten. Mitarbeiter:innen erhalten auf Anschlagstafeln, im Intranet und in Besprechungen Informationen zu den Prozessen, Handlungsrichtlinien und der interdisziplinären Zusammenarbeit. Die Hausleiterin organisiert zudem Informationsabende zu Themen, die für die Mitarbeiter:innen relevant sind.

Die Personalentwicklerin führt alle zwei Jahre eine Mitarbeiter:innenbefragung durch. Die Mitarbeiter:innen haben zudem die Möglichkeit, an Supervisionen teilzunehmen. Die jeweilige Führungskraft führt mit neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein strukturiertes Einführungsgespräch und orientiert sich in der Einarbeitungsphase an einer Checkliste. Ziel ist es, dass sich neue Mitarbeiter:innen im Rahmen ihrer Einarbeitungszeit umfassend und strukturiert mit ihren Aufgaben vertraut machen können.

Die dienstplanverantwortlichen Führungskräfte berücksichtigen bei der Arbeitszeitgestaltung familiäre und soziale Bedarfe der Mitarbeiter:innen sowie die Bedürfnisse der Bewohner:innen. Mitarbeiter:innen haben die Möglichkeit der Mitsprache bei der Dienstplangestaltung. Hausleiterin, Pflegedienstleiterin und Qualitätsbeauftragte stellen Handlungsrichtlinien zur Dienstplangestaltung und Unterweisungen zu unterschiedlichen Themen zur Verfügung. Dazu gehören beispielsweise Unterweisungen der Arbeitsmedizin, im Brandschutz sowie Sicherheit am Arbeitsplatz. Außerdem erhalten die Mitarbeiter:innen umfassende Informationen zu Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung.

Führung

Die Hausleiterin und die Qualitätsbeauftragte sind verantwortlich für das Qualitäts- und Prozessmanagement und stellen allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Organigramm, ein Leitbild sowie ein Qualitätshandbuch mit Prozessbeschreibungen zu den wesentlichen Abläufen im Haus zur Verfügung. Dadurch sind die Mitarbeiter:innen über den Aufbau und die Hierarchieebenen der Organisation informiert und kennen die

Aufgaben der einzelnen Bereiche im Haus sowie die Aufteilung der Arbeitsgebiete. Die Führungskräfte stellen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Team Informationen zu ihren persönlichen Aufgabengebieten zur Verfügung.

Die Personalentwicklerin führt alle zwei Jahre eine Mitarbeiter:innen-Befragung durch. In diesem Rahmen erfolgt auch die Evaluierung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz, welche Rückschlüsse auf die physische und psychische Gesundheit der Mitarbeiter:innen zulässt.

Der Haustechniker ist für das systematische Vorgehen bei Reparaturen und die zeitnahe Umsetzung der individuellen Anforderungen der Bewohner:innen ihre Einrichtung und ihr Zimmer betreffend verantwortlich. Die Hausleiterin hat die Verantwortlichkeiten im Facility Management klar geregelt. Das Gebäude (Brandschutz, Lichtruf) und die dazugehörigen Hilfsmittel wie beispielsweise Hebelifter kontrollieren und warten extern beauftragte Firmen. Die Hausleiterin verfügt über die aktuellen Service- und Wartungsbücher. Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Reinigung und der Wäscherei stehen moderne Hilfsmittel und Hygienestandards in schriftlicher Form zum Nachschlagen zur Verfügung. IT-Techniker:innen sind zuständig für den Support der Computerprogramme wie z. B. die Pflegedokumentation.

Die Personalentwicklung der Mitarbeiter:innen ist über definierte Strukturen und Prozesse systematisch geplant und organisiert. In Mitarbeiter:innen-Jahresgesprächen, Mitarbeiter:innen-Feedbacks, zweijährlichen Mitarbeiter:innen-Befragungen und Teambesprechungen können sich die Mitarbeiter:innen mit ihrem Feedback und ihren Ideen und Anregungen einbringen. Im Jesuheim Lochau ist das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® implementiert. Hausleiterin, Pflegedienstleiterin und Qualitätsbeauftragte legen Wert auf eine transparente Gestaltung der gesammelten Informationen für die Mitarbeiter:innen. So sind sämtliche Ergebnisse aus Befragungen und dem E-Qalin® Selbstbewertungsprozess für alle Mitarbeiter:innen im Intranet einsehbar.

Umfeld

Die Mitarbeiter:innen unterstützen die Bewohner:innen dabei, soziale Kontakte zu pflegen. Sie binden Angehörige in die Pflege und Betreuung ein, sofern die:der Bewohner:in dies wünscht und die Angehörigen sich einbringen möchten. Regelmäßig finden Befragungen der Angehörigen zu ihrer Zufriedenheit mit dem Jesuheim Lochau statt. Die Ergebnisse sind in Form einer Kennzahl abgebildet. Besuche sind jederzeit möglich. Bewohner:innen empfangen diese in ihrem Zimmer oder nutzen für ein gemütliches Beisammensein die öffentlichen Rückzugsmöglichkeiten. Die Ehrenamtskoordinatorin des Jesuheim Lochau engagiert ehrenamtliche Mitarbeiter:innen für die Durchführung von Aktivitäten mit Bewohnerinnen und Bewohnern.

Das Jesuheim Lochau präsentiert sich regelmäßig in diversen Medien und in der Öffentlichkeit. Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgt über Soziale Medien, über die Homepage des Jesuheim Lochau oder das Karriereportal der Einrichtungen der Barmherzigen Schwestern Zams <bhsz.at>. Angehörige erhalten Informationen in regelmäßig geplanten Angehörigen-Gesprächen sowie in Anschreiben oder während ihrer Besuche in persönlichen Gesprächen.

Lernende Organisation

Das systematische und strukturierte Management von Wissen erfolgt im Jesuheim Lochau auf vielfältige Art und Weise. Führungskräfte erheben beim Einstellungsgespräch die Fähigkeiten und Qualifikationen der Bewerber:innen. Mitarbeiter:innen können Fort- und Weiterbildungen bei der jeweiligen Führungskraft beantragen und absolvieren. Im Intranet haben Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, Informationen aus Fortbildungen von Kolleginnen und Kollegen einzusehen. Mitarbeiter:innen berichten aber auch im Rahmen von Teambesprechungen ihren Kolleginnen und Kollegen von einer absolvierten Fortbildung und vermitteln Ideen, wie das Erlernte in die Praxis umgesetzt werden kann. Die Mitarbeiter:innen der Schwerpunktgruppen wie z. B. die Palliativgruppe sind entscheidende Wissensträger:innen und erstellen Protokolle ihrer Besprechungen, die für alle Mitarbeiter:innen einsehbar sind. Mitarbeiter:innen halten nach internen Schulungen individuelle Maßnahmen für die Bewohner:innen in der Pflegedokumentation fest.

Hausleiterin, Pflegedienstleiterin und die Qualitätsbeauftragte evaluieren anhand ausgewählter Kennzahlen regelmäßig den Erreichungsgrad der gesetzten Ziele. Dadurch soll die Qualitätsarbeit im Haus gesichert bzw. weiterentwickelt werden.

3. Zertifizierungsergebnis

Das Jesuheim Lochau hat die Zertifizierung im Zeitraum von Juni 2022 bis März 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 30.11.2025 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Mag. ^a (FH) Stefanie Freisler	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001</p>
Silvia Huber-Hözl BScN	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0002</p>

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

Datum Freigabe des Berichts	20.03.2023
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Jesuheim Lochau eins 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.