



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach**  
**Sozialhilfeverband Grieskirchen**

**04.12.2023**

## **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 steuert den Fokus der Zertifizierung mit, indem es drei Entwicklungsthemen definiert, die positiven Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohner:innen nehmen. Das Zertifizierungsteam begleitet das Alten- und Pflegeheim im Zertifizierungsprozess über einen Zeitraum von jedenfalls zwei Jahren.

Im Rahmen des Zertifizierungsprozesses definiert das Alten- und Pflegeheim die Ziele der Entwicklungsthemen und Maßnahmen für deren Realisierung. Es evaluiert gemeinsam mit dem Zertifizierungsteam die gesetzten Maßnahmen und die daraus resultierenden Wirkungen insb. in Bezug auf die Lebensqualität der Bewohner:innen.

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 abschließend im Rahmen eines eintägigen 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 Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach ist ein modernes, 2019 neu errichtetes Pflegeheim, das nahe dem Ortszentrum situiert ist. Ein Teich ergänzt die behindertengerechte Gartenanlage, die neben Hochbeeten und Rundwegen auch einige Ruheplätze umfasst. Eine Vielzahl gelebter Besprechungsstrukturen sichert die Informationsweitergabe und die Kommunikation der Mitarbeiter:innen. Beschäftigung stellt neben der Pflege einen wesentlichen Schwerpunkt im Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach dar. Dafür haben alle Mitarbeiter:innen der Pflege und Betreuung eine Fortbildung zum Aktivtrainer:in absolviert. Für die Bewohner:innen bieten die Verantwortlichen verschiedene Ausflüge in der Umgebung, Ausflüge in den Ort oder auch einen Einkaufsdienst an. Die hauseigene Küche verköstigt Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen und stellt die Mahlzeiten für „Essen auf Räder“ bereit.

## **Bewohner:innen**

Das Leben der Bewohner:innen im Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach gestaltet sich angenehm. Sie können entscheiden, wie sie sich den Tag einteilen, auch die Essenszeiten orientieren sich an den Bedürfnissen der Bewohner:innen. Die Mitarbeiter:innen der Küche kochen täglich drei verschiedene Menüs, aus denen die Bewohner:innen auswählen können. Die Mitarbeiter:innen der Betreuung bieten unterschiedliche Beschäftigungsmöglichkeiten an, die alle Bewohner:innen in Anspruch nehmen können. Im Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach finden viele Feste und Feiern im Jahreskreis statt. Die Bewohner:innen können im Besprechungsraum bzw. Veranstaltungssaal auch größere Geburtstagsfeiern mit Angehörigen und / oder Vertreterinnen und Vertretern der Gemeinde feiern. Die Bewohner:innen können auch soziale Kontakte außerhalb des Hauses jederzeit pflegen. 54 ehrenamtliche Mitarbeiter:innen vervollständigen das Team der Pflege und Betreuung. Sie bieten wertvolle Unterstützung in der Betreuung der Bewohner:innen. So begleiten sie diese zum Beispiel bei Besuchen in die Stadt, bei Ausflügen in die nähere Umgebung oder zu Einkäufen.

Nach dem Einzug in das Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach erhalten alle Bewohner:innen eine Bezugspflegeperson, die u. a. auch biografische Informationen erhebt und dokumentiert. Die Mitarbeiter:innen der Pflege führen die Pflegeplanung für alle Bewohner:innen der jeweiligen Wohnbereiche durch. Eine mündliche Bedarfserhebung sorgt für eine umfassende Sichtweise. Dabei erfragen die Mitarbeiter:innen auch insb. die Bedürfnisse der Bewohner:innen.

Im Haus sind standardisierte Assessments für Sturz, Schmerz, Dekubitus, Ernährung, usw. im Einsatz. Es gibt wöchentlich festgelegte Tage für Visiten von Ärztinnen und Ärzten. Alle Bewohner:innen können im Haus Physio-, Ergotherapie oder Logopädie durch externe Therapeutinnen und Therapeuten in Anspruch nehmen. Eine Frisörin und eine Fußpflegerin runden das Angebot für die Bewohner:innen im Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach ab.

Interdisziplinäre Fallbesprechungen bzw. ethische Besprechungen ergänzen das Angebot umfangreicher Besprechungen im Haus. Die Mitarbeiter:innen des Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach sind mit dem Hospizverein, dem hausinternen Palliativteam oder den Hausärztinnen und Hausärzten gut vernetzt.

## **Mitarbeiter:innen**

Die Zusammenarbeit im Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach gestaltet sich familiär, kollegial und respektvoll. Sie ist von gegenseitiger Wertschätzung geprägt. Für verschiedene Personengruppen wie z. B. neue Mitarbeiter:innen, Praktikantinnen und Praktikanten, ehrenamtliche Mitarbeiter:innen und Angehörige stehen Einführungs- und Informationsmappen zur Verfügung.

Hauptinstrument der Kommunikation sowie des Austausches von Informationen sind diverse Besprechungen, die regelmäßig in einem definierten Personenkreis stattfinden. Der Austausch erfolgt auch bereichs- und berufsgruppenübergreifend. Jährliche Mitarbeiter:innen-Gespräche sowie ein „anerkennder Erfahrungsaustausch“ sind weitere Instrumente, die den Austausch zwischen Führungskräften und Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern unterstützen.

Die Kommunikation in Krisenfällen ist in den Notfallmappen, die in den Wohnbereichen aufliegen, beschrieben bzw. erhalten die Mitarbeiter:innen im Rahmen der Einschulung die entsprechenden Informationen. Teamcoaching oder Supervisionen können die Teams bei Bedarf in Anspruch nehmen.

Die Mitgestaltung und Einbindung der Mitarbeiter:innen stellen die Verantwortlichen durch regelmäßige Besprechungen, Mitarbeiter:innen-Gespräche bzw. den anerkennenden Erfahrungsaustausch sowie das mäeutische Pflegemodell sicher. Im Rahmen der E-Qalin® Selbstbewertung bringen die Mitarbeiter:innen Anregungen und Ideen ein und wirken im anschließenden kontinuierlichen Verbesserungsprozess mit. Viele Mitarbeiter:innen haben eine Zusatzaufgabe übernommen, wie z. B. die Mitwirkung im Veranstaltungsteam, Hospiz, Betriebliches Gesundheitsmanagement etc.

## **Führung**

Der Einsatz der Mitarbeiter:innen erfolgt im Haus entsprechend der Stellen- und Aufgabenbeschreibung und unter Berücksichtigung der Fähigkeiten und Fertigkeiten der Mitarbeiter:innen. Nach Interesse bzw. zum Einsatz persönlicher Stärken können Mitarbeiter:innen Zusatzaufgaben übernehmen.

Neue Mitarbeiter:innen bekommen eine Einführungsmappe, die die wesentlichen Informationen für den Start im Haus bzw. für eine gelungene Einschulung beinhaltet. Grundlegende Informationen zu Werten und gewünschten Verhaltensweisen finden sich im Leitbild. Die Führungskräfte fördern und motivieren Mitarbeiter:innen zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung.

Das im Haus implementierte Qualitätsmanagementsystem ist E-Qalin®. Im Rahmen des Selbstbewertungsprozesses ist der Großteil der Mitarbeiter:innen an der Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen beteiligt.

## **Lernende Organisation**

Mitarbeiter:innen und Führungskräfte des Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach stehen dem Thema Weiterentwicklung bzw. kontinuierlicher Verbesserungsprozess offen und positiv gegenüber. Alle Mitarbeiter:innen haben jederzeit und insb. im Rahmen des Mitarbeiter:innen-Gesprächs bzw. beim anerkennenden Erfahrungsaustausch die Möglichkeit, ihre Ideen und Verbesserungsvorschläge mit den Führungskräften zu besprechen. Im Zuge von Dienstbesprechungen kommunizieren die Führungskräfte Neuigkeiten an die Mitarbeiter:innen.

Durch eine strukturierte Fortbildungsplanung sichern die Führungskräfte eine kontinuierliche Umsetzung der Fortbildungsverpflichtung aller Mitarbeiter:innen. Die Führungskräfte planen und organisieren Fortbildungen zu Themen, die alle Mitarbeiter:innen betreffen, z. B. zu den Themen Demenz, Gewalt in der Pflege, Basale Stimulation, Kinästhetik. Die Erhebung von Fortbildungswünschen der Mitarbeiter:innen erfolgt strukturiert im Rahmen der Mitarbeiter:innen-Gespräche.

Zur Überprüfung der Wirksamkeit ihres Tuns nutzen die Verantwortlichen Kennzahlen und binden verschiedene Mitarbeiter:innen in die Analyse und Steuerung ein.

### **3. Praxisbeispiel**

---

#### **Das palliative Wegbeschreibungsblatt**

Die Verantwortlichen im Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach haben ein palliatives Wegbeschreibungsblatt entwickelt, um möglichst zeitnah nach dem Heimeinzug mit der:dem Bewohner:in und den Angehörigen ins Gespräch zur Situation der letzten Lebensphase zu kommen. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist es ein Anliegen, die Wünsche und Ängste der Bewohner:innen für diesen letzten Lebensabschnitt und Möglichkeiten der Begleitung zu besprechen und festzuhalten.

Zudem bietet das palliative Wegbeschreibungsblatt die Möglichkeit für diensthabende Mitarbeiter:innen aus anderen Wohnbereichen, bei einer akut auftretenden Verschlechterung einen raschen Überblick zu erhalten. Die verschriftlichten Aussagen evaluieren die Verantwortlichen in der Pflege und Betreuung halbjährlich. Diese dienen auch für die behandelnden Ärztinnen und Ärzte als Entscheidungshilfe, da sie für das Vorgehen die Letztverantwortung tragen.

Sollte bei einer Person eine ethisch schwierige Situation eintreten, halten die Verantwortlichen im Wegbeschreibungsblatt die im Rahmen einer ethischen Fallbesprechung getroffenen Entscheidungen fest.

### **4. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach hat die dritte Rezertifizierung im Verfahren NQZ next level im Zeitraum von April 2022 bis Dezember 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 22.04.2027 erreicht.

<b>Unterschrift Zertifizierer:innen</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Dr. <sup>in</sup> Romana Winkler, BA MA MSc.	
Mag. Norbert Loschko	

<b>Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Jakob Kabas, MBA	
Mag. <sup>a</sup> Andrea Freisler-Traub	

Datum Freigabe des Berichts	29.12.2023
-----------------------------	------------

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

Die Beschreibung des Bezirksalten- und Pflegeheim Peuerbach 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.