



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Kolpinghaus "Gemeinsam leben" Wien-Favoriten**  
**Kolpinghaus für betreutes Wohnen GmbH**

**10. Juni 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 Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Favoriten ist ein Haus für Generationen. Es bietet Pflege und Betreuung für ältere Menschen an, die eine Langzeitpflege benötigen. Kurzzeitpflege, betreutes Wohnen sowie Wohnmöglichkeiten für Mütter und Kinder gehören ebenso zum Angebot.

Das Haus begrüßt die Gäste in einem großzügig angelegten Eingangsbereich. Die Mitarbeiter:innen des Empfangsbereiches sind aufmerksam, freundlich und geben notwendige Orientierung. Helle Aufenthaltsbereiche mit ausreichend Sitzecken laden zum Verweilen ein. Die helle und freundliche Atmosphäre ist auch in den Wohnbereichen wahrzunehmen. Die Glasflächen bringen viel Tageslicht in das Innere des Hauses und ermöglichen zugleich den Blick in den Außenbereich des Hauses.

### **Bewohner:innen**

Das Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Favoriten sieht sich als offenes Haus. Selbstbestimmung ist ein hohes Gut, die Mitarbeiter:innen achten im täglichen Umgang darauf und drücken dies in einem respektvollen Umgang mit den Bewohnerinnen und Bewohnern aus. Der Fokus liegt auf einer individuellen Bedürfnisbefriedigung der Bewohner:innen.

Den Bewohnerinnen und Bewohnern ist es möglich, den Tagesablauf weitestgehend eigenständig zu bestimmen. Die intensive Beschäftigung mit der Lebensgeschichte der Bewohner:innen liefert den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern konkrete Hinweise auf Vorlieben und Gewohnheiten, die sie in den Alltag integrieren. Die im Haus vom Team Lebensqualität angebotenen Aktivitäten sind umfangreich und laden zum Mitmachen ein.

Die gute Zusammenarbeit und Abstimmung der interdisziplinären Teams lassen erkennen, dass die Teilhabe am sozialen Leben den Bewohnerinnen und Bewohnern in vielfältiger Form möglich ist. An- und Zugehörige sind gern gesehene Gäste im Haus. Die Homepage des Kolpinghauses ist informativ gestaltet, aktuelle Angebote über Veranstaltungen sind jederzeit abrufbar.

Das Betreuungskonzept schließt alle Pflege- und Betreuungsprozesse ein. Es arbeiten die Fachbereiche Pflege und Betreuung, Medizin und Therapie Hand in Hand und sorgen so für eine hohe Qualität. Der Pflegeprozess lässt erkennen, dass die Pflegefachkräfte mit Umsicht und Aufmerksamkeit alle notwendigen Planungsschritte festhalten und umsetzen. Das Team Lebensqualität sorgt für eine professionelle Betreuung für Menschen mit Demenz.

Die Begleitung schwerstkranker und sterbender Bewohner:innen und deren An- und Zugehörigen nimmt im Haus einen hohen Stellenwert ein. Ein sensibler Umgang mit dem Thema Tod ermöglicht eine Auseinandersetzung mit dem eigenen Sterben für Bewohner:innen im Sinne von Vorsorge. Vorrang haben dabei immer die Selbstbestimmung und die Bedürfnisse der alten Menschen.

### **Mitarbeiter:innen**

Den Führungskräften ist ein hoher Ausbildungsstand der Mitarbeiter:innen wichtig. Aus-, Fort- und Weiterbildung bietet der Träger in internen und externen Veranstaltungen an. Der Ausbildungsstand ist in einer übersichtlichen Schulungsdatenbank dokumentiert. Die Mitarbeiter:innen sind dazu eingeladen, ihre Meinung, Wünsche und Anregungen auf verschiedenen Wegen – auch anonym – einzubringen.

Die Führungskräfte setzen ihren Fokus auf Zusammenarbeit im interdisziplinären Team. Mit einer umfangreichen Besprechungsmatrix sorgen sie dafür, dass für die Beteiligten genug Zeit und Raum entsteht, sich auszutauschen und Vorhaben gemeinsam zu organisieren. Sie protokollieren die Besprechungen, um die Inhalte für alle nachvollziehbar zur Verfügung zu stellen.

Der Herausforderung, Menschen aus verschiedenen Kulturen und Religionen in einem Team zu vereinen, stellen sich die Führungskräfte mit Empathie und Feingefühl und augenscheinlich mit Erfolg. Neue Mitarbeiter:innen erhalten eine:n Mentor:in zur Seite gestellt, um möglichst rasch und umfassend in das neue Aufgabengebiet hineinzuwachsen.

Die Sorge der Führungskräfte für ein angemessenes Arbeitsumfeld ist erkennbar. Sie überprüfen engmaschig den aktuellen Personalstand und ergreifen Steuerungsmaßnahmen, wenn diese erforderlich sind. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stehen ausreichend Hilfsmittel zur körperlichen Entlastung zur Verfügung. Die Mitsprache bei der persönlichen Dienstplanung ist gegeben. Die Mitarbeiter:innen können die Dienste von zwei Psychologinnen und Supervision in Anspruch nehmen.

## **Führung**

Das Leitbild ist ein zentrales Instrument im Haus. Es ist in vielfacher Weise für die Mitarbeiter:innen präsent. Die Führungs- und Organisationsstruktur ist im Organigramm festgelegt. Der Geschäftsführer stellt die Einhaltung von gesetzlichen und kollektivvertraglichen Vorgaben mittels Richtlinien sicher, welche spätestens alle zwei Jahre evaluiert werden. Es gibt für alle Funktionen eine Stellenbeschreibung, die jeder:jedem Mitarbeiter:in beim Eintritt zu Kenntnis gebracht und ausgehändigt wird.

Der Geschäftsführer plant unter Einbeziehung der Bereichsleiter:innen den quantitativen und qualitativen Personalbedarf. Er richtet sich dabei nach den Vorgaben der Durchführungsverordnung des Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetzes. Bedarfsspitzen und kurzfristige Ausfälle kompensieren die Führungskräfte über externe Pool-Arbeitskräfte. Um sich als attraktiver Arbeitgeber zu präsentieren, kommunizieren die Verantwortlichen schon in den Stellenausschreibungen die besonderen Leistungen des Dienstgebers für seine Mitarbeiter:innen. Das aktive Zugehen auf Ausbildungsstätten bewirkt, dass viele Praktikantinnen und Praktikanten das Haus intensiv kennen lernen und sich das Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Favoriten als möglicher künftiger Arbeitgeber präsentieren kann.

Der Geschäftsführer und die kaufmännische Leiterin planen jedes Wirtschaftsjahr unter Einbeziehung der Führungskräfte. Diese erhalten monatlich Berichte zur wirtschaftlichen Situation und Hochrechnungen, damit sie den Budgetpfad nicht aus den Augen verlieren.

## **Umfeld**

An- und Zugehörige sind willkommen im Haus. Sie geben wichtige Informationen über den Lebensstil, Gewohnheiten und Vorlieben der Bewohner:innen und tragen so zur Qualitätssteigerung der Betreuung und Pflege bei. Die Einladung zu Festen und Feiern ist selbstverständlich. Die An- und Zugehörigen fühlen sich gut informiert und können jederzeit mit ihnen vertrauten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Gespräche führen.

Der Einsatz von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist fester Bestandteil im Alltag des Hauses. Die Ehrenamtskoordinatorin schafft eine übersichtliche Struktur für ehrenamtliche Mitarbeiter:innen und sorgt somit für Zufriedenheit im Team.

## **Lernende Organisation**

Innovative Verbesserungsvorschläge sind erwünscht und steigern die Qualität im Haus. Das Kolpinghaus „Gemeinsam leben“ Wien-Favoriten hat das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® im Haus implementiert und sichert somit den laufenden Verbesserungsprozess. Ein gelebtes Beschwerdemanagement weist darauf hin, dass durch Transparenz und Offenheit kontinuierlich Verbesserungen entstehen und somit zur Qualitätssteigerung beitragen.

Die konsequente Arbeit mit Kennzahlen macht Qualität sichtbar und erfahrbar. Die 15 im E-Qalin® Prozess dokumentierten Kennzahlen belegen die Vielfalt der Themen. Die Erhebung, Analyse und Steuerung der Kennzahlen erfolgt routiniert und professionell. Der Geschäftsführer, die kaufmännische Leiterin, die Qualitätsmanagerin, der Pflegedienstleiter und die Bereichsleitungen sind in die Arbeit mit den Kennzahlen eingebunden.

### 3. Zertifizierungsergebnis

Das Kolpinghaus "Gemeinsam leben" Wien-Favoriten hat die zweite Rezertifizierung im Zeitraum von Februar – Juni 2022 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 05.11.2025 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Markus Gruber	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0001</p>
Sabine Monika Wimmer	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0002</p>

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Jakob Kabas, MBA	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0003</p>
Mag. <sup>a</sup> Andrea Freisler-Traub	 <p>Platzhalter fuer die elektronische Signatur NR: 0004</p>

Datum Freigabe des Berichts	09.08.2022
-----------------------------	------------

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

Die Beschreibung des Kolpinghaus "Gemeinsam leben" Wien-Favoriten 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.