



**ZERTIFIZIERUNGSBERICHT**  
**Zusammenfassung**

**Seniorenwohnhaus St. Bernhard in Engelhartzell**  
**Caritas Oberösterreich -**  
**Caritas für Betreuung und Pflege**

**06.12.2023**

## **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 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 Seniorenwohnhaus St. Bernhard der Caritas Oberösterreich ist Teil der Stiftsanlage Engelszell und bietet 30 Bewohnerinnen und Bewohnern einen besonderen Lebensort. Er ist einerseits geprägt vom Ambiente des Klosters und seiner Besucher:innen, andererseits von den Einrichtungen für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen. Die Langzeitbetreuung „INVITA“, die Krisenbetreuung, die psychosozial mobil betreuten Wohnungen und die Tagesbetreuung bringen Leben um das Kloster herum, ebenso wie neue Impulse für das Zusammenleben und Nutzen von gemeinsamen Ressourcen. Die Hausleiterin des Seniorenwohnhaus St. Bernhard leitet auch die Langzeitbetreuung „INVITA“ und setzt Maßnahmen in beiden Einrichtungen, um die Ziele der „Inklusion“ für die Bewohner:innen und für die Menschen der Umgebung zu erreichen. Das Seniorenwohnhaus St. Bernhard und „INVITA“ feiern und organisieren Feste und Veranstaltungen gemeinsam. Die Zusammenarbeit der verschiedenen Berufsgruppen in der Pflege und in der Betreuung von Menschen mit Beeinträchtigung schafft eine Vielfalt an Ressourcen und Impulsen für Gruppenaktivitäten.

### **Bewohner:innen**

Das mütterliche Pflegemodell bildet die Basis für das Zusammenleben im Seniorenwohnhaus St. Bernhard und für die Planung der Maßnahmen in der Pflege und Betreuung. Orientiert am Konzept der Mäeutik gelingt es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die

Individualität und Selbstbestimmung der Bewohner:innen zu berücksichtigen. Die Bezugsbetreuer:innen erfragen bzw. erheben Gewohnheiten, Vorlieben, Wünsche und Charakteristika der Bewohner:innen, dokumentieren sie und evaluieren, ob diese im Alltag Berücksichtigung finden.

Die Bezugsbetreuer:innen kennen auch die Wünsche, die die Bewohner:innen zur Gestaltung ihrer letzten Lebensphase formuliert haben. In dieser Phase begleiten die Mitarbeiter:innen die Sterbenden sensibel und professionell.

Freiwillige sowie Ergotherapeutinnen und Ergotherapeuten von „INVITA“ sorgen mit ihren Aktivitäten wie Musiknachmittage, Bewegungsstunden oder Besuche mit Therapiehunden für Abwechslung im Haus. Die Mitarbeiter:innen der Pflege und Betreuung sind gemeinsam mit Physiotherapeutinnen und Physiotherapeuten bemüht, die Mobilität der Bewohner:innen zu fördern bzw. zu erhalten.

Eine Reihe von Kennzahlen unterstützen die Hausleiterin, die Pflegedienstleiterin und das gesamte Team des Seniorenwohnhaus St. Bernhard dabei, wichtige Ziele zum Wohl der Bewohner:innen, deren An- und Zugehörigen sowie der Mitarbeiter:innen nicht aus dem Blick zu verlieren. So legen die Verantwortlichen z.B. mit einer Kennzahl zu freiheitsbeschränkenden Maßnahmen den Fokus zum einen auf das Anliegen einer größtmöglichen Selbständigkeit der Bewohner:innen, zum andern jedoch auch auf den Schutz vor vermeidbaren Stürzen.

## **Mitarbeiter:innen**

Im Seniorenwohnhaus St. Bernhard arbeiten viele Mitarbeiter:innen, die bereits lange mit dem Haus verbunden sind. Die Führungskräfte und der Träger setzen kontinuierlich Maßnahmen um Mitarbeiter:innen an das Haus zu binden, wie z. B. Wunsch-Freizeiten im Dienstplan, Unterstützung im Nachtdienst, Supervision und Fortbildungsangebote. Hervorzuheben ist auch die Möglichkeit, gegen einen geringen monatlichen Beitrag, die im Haus angebotenen Mahlzeiten zu konsumieren.

Die Art und Weise des Miteinanders und die Kultur der Kommunikation im Haus sind geprägt von gegenseitiger Wertschätzung, Gelassenheit und lösungsorientierten Gesprächen. Der Träger, die Caritas Oberösterreich, bietet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Bedarfsfall Supervision zur Förderung der Zusammenarbeit und Problemlösung an.

## **Führung**

Das Seniorenwohnhaus St. Bernhard ist eines von vier Häusern des Trägers Caritas Oberösterreich. Der Träger arbeitet derzeit mit den Führungskräften der Seniorenwohnhäuser an der Abstimmung und Verbesserung der Darstellung von Prozessen und Strukturen für alle vier Seniorenwohnhäuser. Die zentralen Stellen des Trägers unterstützen die Führungskräfte und Mitarbeiter:innen in administrativen Angelegenheiten und bei der Digitalisierung von Prozessen, wie z. B. der Pflege- und Betreuungsdokumentation und dem digitalen Zugriff der Mitarbeiter:innen auf den Dienstplan.

Der Träger hat EFQM als Qualitätsmanagementsystem implementiert. Um Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge aus den Seniorenwohnhäusern im Rahmen von EFQM zu erhalten, organisieren Verantwortliche des zentralen Qualitätsmanagements des Trägers einmal jährlich im Seniorenwohnhaus St. Bernhard eine QaP.C Arbeitsgruppe. In

dieser Arbeitsgruppe bearbeiten Mitarbeiter:innen unterschiedlicher Bereiche des Hauses Themen, wie z. B. interne Kommunikation, die der Träger vorab definiert. Mit externer Begleitung diskutieren die Mitarbeiter:innen für das Thema relevante Prozesse und erarbeiten Verbesserungsvorschläge, die die Mitarbeiter:innen des Qualitätsmanagements im kontinuierlichen Verbesserungsprozess erfassen und deren Umsetzung evaluieren.

Neben dem Wohl der Bewohner:innen ist der Hausleiterin und der Pflegedienstleiterin die Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen ein großes Anliegen. Dementsprechend nutzen sie eine Kennzahl, mit der sie die Durchführung der jährlichen Mitarbeiter:innengespräche im Blick halten.

## **Umfeld**

Der Verein „St. Bernhard“ unterstützt die Einrichtungen der Caritas Oberösterreich in Engelhartzell. Vereinszweck ist es, die Bewohner:innen von „INVITA“ zu unterstützen, entweder finanziell für Kleidung oder Therapiematerial aber vor allem, um die Ziele der Inklusion weiter zu denken und voranzutreiben. Der jährliche Adventmarkt mit Produkten aus den „INVITA“ Einrichtungen sorgt für die Einnahmen des Vereines. Dieser unterstützt auch Projekte für Bewohner:innen des Seniorenwohnhaus St. Bernhard wie z. B. eine Schifffahrt mit Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Schülerinnen und Schülern einer Mittelschule, die Finanzierung von individuellen Therapien für Bewohner:innen oder einer Therapieliege für die Masseurin.

Derzeit sind neun Ehrenamtliche im Haus tätig, die sowohl im Langzeitbereich von „INVITA“ als auch im Seniorenwohnhaus St. Bernhard im Einsatz sind. Diese besuchen Bewohner:innen regelmäßig und wirken gern bei Veranstaltungen mit. Ihrer Anzahl ist auch eine eigene Kennzahl gewidmet. Auch Vertreter:innen externer Organisationen sind gern gesehene Gäste im Haus. Von der zuständigen Pfarre St. Ägidi kommt jährlich im Mai die Firmgruppe ins Haus zu Besuch. Ein Lehrer der Mittelschule in St. Ägidi organisiert während der Schulmonate, dass an Freitagnachmittagen je zwei bis drei Schüler:innen abwechselnd der 3. und 4. Klasse das Haus besuchen.

## **Lernende Organisation**

Eine besondere Stärke der Einrichtungen der Caritas Oberösterreich am Standort Engelhartzell ist das gemeinsame Ressourcenmanagement von „INVITA“ und dem Seniorenwohnhaus St. Bernhard. Die Hausleiterin leitet beide Einrichtungen und schafft es so Personalressourcen, Kompetenzen, Ideen und Finanzen so zu nutzen, dass Bewohner:innen in beiden Einrichtungen professionell und sicher betreut und gepflegt leben können. Die Einrichtungen arbeiten nicht nur multidisziplinär, sondern vielfach interdisziplinär zusammen. So profitieren Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen vom vielseitigen Wissen und Können sowie den verschiedenen Sichtweisen.

Um das Wissen und die Kompetenzen der Mitarbeiter:innen zu steuern, erhebt die Pflegedienstleiterin die Fortbildungsstunden pro Mitarbeiter:in pro Jahr und vergleicht sie mit dem definierten Zielwert.

### **3. Zertifizierungsergebnis**

---

Das Seniorenwohnhaus St. Bernhard hat die Zertifizierung im Nationalen Qualitätszertifikat im Zeitraum von August bis Dezember 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 25.11.2026 erreicht.

<b>Unterschrift Zertifizierer:innen</b>	<b>Elektronische Signatur</b>
Mag. <sup>a</sup> (FH) Christine Hintermayer	
Mag.Dr. Martin Krexner	

<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 Seniorenwohnhaus St. Bernhard 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.

