

Das Nationale Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime Im Mittelpunkt der Mensch



NQZ: Bundesländer starten mit
15 Häusern in die Pilotphase

Neuer Qualitätsanspruch

Auch wenn weniger als 10% der Menschen über 65 Jahre in Alten- und Pflegeheimen leben, ist die Lebensqualität für jene älteren MitbürgerInnen, die Ihren Lebensabend in einer SeniorInneneinrichtung verbringen wollen oder müssen, von besonderer Bedeutung.

Vor diesem Hintergrund ist auch der **Ruf nach mehr Qualitätskontrollen in Alten- und Pflegeheimen** (z.B. nach einem "Pickerl") nur allzu gut zu verstehen.

Ein neues Verständnis von Qualität

Zudem hat sich der Qualitätsanspruch, der an Betreuungseinrichtungen gestellt wird, deutlich geändert.

War das Qualitätsverständnis der Anbieter und der Kunden/innen von Pflege- und Betreuungsdienstleistungen in vergangenen Zeiten von der Devise „**warm, satt, sauber**“ geprägt, so wollen ältere Menschen heute,

- dass ein Augenmerk auf ihre Wünsche und Ziele gelegt wird,
- dass ihre Möglichkeiten und Grenzen wahrgenommen werden,
- dass sie nicht als Objekte medizinischer, pflegerischer und psychosozialer Programme und Interventionen gesehen werden, sondern
- als Menschen, die selbstbestimmt und selbstverantwortlich ihr Leben führen wollen.

Kurz gesagt: **Nicht das Heim, nicht die Heimorganisation müssen im Mittelpunkt stehen, sondern einzig und allein der Mensch!**

Und diese neue Perspektive wird heute erfreulicherweise schon vielfach in den Einrichtungen gelebt. In den Häusern selbst hat sich mittlerweile viel verändert. Ca. 10 % der Alten- und Pflegeheime in Österreich haben – z.T. mit Unterstüt-

zung der Länder – ein Qualitätsmanagement-System eingeführt. Eines der Ziele dabei ist es, die Einstellungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hin zu einer besseren Kundinnen- und Kundenorientierung zu ändern.

Vergleichbare Lebensqualität für Menschen in institutionellen Wohn- und Betreuungsformen in ganz Österreich schaffen

Trotz Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern gemäß Art 15a B-VG 1993 über gemeinsame Maßnahmen des Bundes und der Länder für pflegebedürftige Personen ist die **Qualität der Alten- und Pflegeheime** in Österreich **aufgrund der unterschiedlichen Strukturen in den Bundesländern schwer vergleichbar**.

Bezieht man in den Vergleich nicht nur die strukturellen Voraussetzungen – Einbett- oder Zweibettzimmer, Anzahl und Ausbildung der Betreuungspersonen etc. – ein, sondern auch,

- ob die Abläufe sich an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner orientieren (Prozessqualität) und vor allem,
- ob die Bewohnerinnen und Bewohner, aber auch die Angehörigen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem Alten- und Pflegeheim mit den Lebens- oder Arbeitsbedingungen zufrieden sind (Ergebnisqualität),

hat man eine viel breitere **Vergleichsgrundlage**.

Daher ist es notwendig, ein **geeignetes Instrument** zu entwickeln, das **Vergleiche, die die Bedürfnisse der Betreuten und Betreuenden entscheidend mit einbeziehen**, ermöglicht.

„Klasse statt Masse“ – Verhinderung eines Wildwuchses an Gütesiegeln

In Österreich soll daher **ein einheitliches nationales System der Fremdzertifizierung** bzw. Auditierung von Alten- und Pflegeheimen entwickelt werden.

Die Erfahrungen aus **Deutschland**, wo es im Bereich der Senioren- und Pflegeheime mit **90 unterschiedlichen Zertifikaten** einen wahren **Dschungel an Gütezeichen** gibt, haben uns in unserem Vorhaben bestärkt, dass nicht Vielfalt sondern die **Konzentration auf ein Verfahren Sicherheit, Qualität und Vergleichbarkeit schaffen**.

Das Nationale Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime – NQZ

Aus diesem Grund hat das **Sozialressort als koordinierende Stelle die Erarbeitung eines nationalen Qualitätszertifikats für Alten- und Pflegeheime übernommen**. Gemeinsam mit dem Dachverband der Alten- und Pflegeheime wurde eine Arbeitsgruppe eingerichtet, in der die Bundesländer, der Seniorenrat, Qualitätsmanagement-Expertinnen und Pflegedienstleitungen mitarbeiten.

Ziel ist die Etablierung eines **universell anwendbaren Instruments zur objektiven Bestätigung hoher Qualität**.

Das ist das Kernanliegen, das mit dem Nationalen Qualitätszertifikat erreicht werden soll.

Daher wurde nunmehr ein einheitliches Fremdzertifizierungsverfahren für Einrichtungen entwickelt, die - selbstverständlich – den gesetzlichen Auflagen entsprechen, darüber hinaus aber bereits massive Anstrengungen zur Qualitätsentwicklung gesetzt haben (z.B. durch die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems).

In Ergänzung zur Selbstbeurteilung, wie sie im Rahmen eines QM-Systems vorgesehen ist, liefert die **Fremdbeurteilung** im Rahmen des **Nationalen Qualitätszertifikats (NQZ) ein objektives Bild** der Art und Weise,

- wie eine Organisation "**Qualitätspflege**" vorantreibt und
- wie in den verschiedenen für alle Beteiligten wichtigen Bereichen Maßnahmen getroffen werden, damit die Pflege- und Dienstleistungen an den BewohnerInnen orientiert und optimal und effizient stattfinden können.

Mit der Zertifizierung von Alten- und Pflegeheimen soll die bereits **bestehende Qualität in Alten- und Pflegeheimen sichtbar gemacht** und ein **Anreiz für die weitere Verbesserung der Qualität** gesetzt werden.

Zentraler Aspekt bei diesem Nationalen Qualitätszertifikat ist die **Orientierung an den Bewohnerinnen und Bewohnern**.

Das Nationale Qualitätszertifikat bringt:

- mehr **Transparenz für die Kundinnen und Kunden** über die Lebensqualität in einem bestimmten Alten- und Pflegeheim,
- die **Weiterentwicklung der Qualität** in Alten- und Pflegeheimen
- längerfristig eine einheitliche oder zumindest **vergleichbare Qualität** der Alten- und Pflegeheime in Österreich.
- eine **höhere Lebenszufriedenheit** bei den Bewohnerinnen und Bewohnern, da sich die Leistungen an ihren Bedürfnissen orientieren sollen. Das kann dazu führen, dass Leistungen eingespart werden können, weil die HeimbewohnerInnen bestimmte Leistungen von sich aus nicht wollen oder brauchen.
- **weniger Beschwerden** durch Bewohnerinnen, Bewohner und Angehörige und
- eine **höhere Arbeitszufriedenheit**, eine **geringere Fluktuationsrate** und **weniger Burnout** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Start der Pilotphase zum Nationalen Qualitätszertifikat

Bevor das Nationale Qualitätszertifikat in den Regelbetrieb übergeht, sollen jetzt in einer Pilotphase, die mit der heutigen Auftaktveranstaltung startet, **bundesweit 15 Alten- und Pflegeheime zertifiziert** werden. Ziel ist es, die Zertifizierungs-Instrumente und geplanten Prozesse auf Praktikabilität und Effizienz zu überprüfen und weitere Grundlagen zu erarbeiten.

Das **Sozialressort** hat die **Kosten für die Ausarbeitung inhaltlicher Grundlagen** und für die **Ausbildung von Zertifiziererinnen und Zertifizierern** übernommen.

Die **Bundesländer** wurden **zur Mitarbeit eingeladen**. Sie sind - im Interesse einer hohen Lebensqualität in ihren Alten- und Pflegeheimen - **sehr an einem einheitlichen Instrumentarium zum Sichtbarmachen und zur Weiterentwicklung von Qualität interessiert**.

Alle Bundesländer beteiligen sich an der Pilotphase zum Nationalen Qualitätszertifikat!

Der **erste Ausbildungslehrgang** für Zertifiziererinnen und Zertifizierer **beginnt am 15. Mai 2008**. Die Zertifizierungen in den 15 Pilotheusern werden im Herbst 2008 stattfinden, die **ersten Zertifikate** werden **im Frühjahr 2009** vergeben.

Die Kosten für die Zertifizierung im NQZ betragen im Regelbetrieb schätzungsweise € 5.100 pro Zertifizierung (Kosten für die Organisation, Fahrtkosten und Kosten für die Zertifizierer/innen). Die genauen Kosten werden nach der geplanten Pilotphase feststehen.

DIE NQZ-PILOTHÄUSER

In der Pilotphase werden Alten- und Pflegeheime zertifiziert, die bereits ein Qualitätsmanagement-System (E-Qalin, QAP/Qualität als Prozess, ISO) eingeführt haben, da als Grundlage für die Fremdzertifizierung ein Selbstbeurteilungsbericht benötigt wird.

Land	Haus, Träger
OÖ	Grünburg, Gemeindeheim Haus Maria Rast, Franziskanerinnen Vöcklabruck
B	Sozialzentrum Stegersbach, SeneCura
NÖ	"Clementinum" Kirchstetten, Institut Haus der Barmherzigkeit LPPH Vösendorf
W	Residenz Oberlaa, Humanocare Haus Türkenschanze,
Vbg	Senioren- und Pflegeheim Nenzing, Gemeindeheim Seniorenheim der Sozialdienste Götzis
Ktn	SHV Völkermarkt (2 Häuser)
T	Haus St. Martin Aldrans, Gemeindeverband
Stmk	Heim Friedberg, Caritas Heim Veitsch, Volkshilfe
Sbg	Herz Jesu-Asyl, Barmherzige Schwestern, Stadt Salzburg

Rückfragehinweis:

Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz (BMSK)

Mag. Oliver Gumhold

Pressereferent-Öffentlichkeitsarbeit

Büro des Sozialministers

Tel. (01) 71100-2269

www.bmsk.gv.at