

Qualität mit System

ISO und NQZ im Pflegezentrum Clementinum



Im Frühjahr 2009 überreichte Sozialminister Rudolf Hundstorfer erstmals das „Nationale Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime“ (NQZ) an das Pflegezentrum Clementinum, des Haus der Barmherzigkeit. Nach dem Erwerb der ISO 9001-Zertifizierung vor zwei Jahren ist dies bereits das nächste hochrangige Zertifikat für das Clementinum. Ein Haus, zwei Systeme: Wie ISO (International Organization for Standardization) und NQZ ineinandergreifen, beleuchtet DI Veronika Schauer

Qualitätsmanagerin im Institut Haus der Barmherzigkeit

Seit 2007 ist das Pflegezentrum Clementinum, so wie alle bestehenden Einrichtungen des Haus der Barmherzigkeit, nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Das Haus der Barmherzigkeit ist damit die einzige gesamt-zertifizierte Organisation für intensive Langzeit- und Behindertenbetreuung in Österreich. Diese Zertifizierung war für das Haus eine große Herausforderung und hat einen gewaltigen Schritt in Richtung Weiterentwicklung dargestellt. Eine große Unterstützung bei der Entwicklung des Qualitätsmanagementsystems waren die Strukturen die

ser internationalen Norm. So gibt die ISO Norm einen Rahmen vor, den die Organisation ausfüllen muss. Die Organisation entscheidet jedoch selbst, wie ihr System gestaltet ist. Ein zentraler Faktor bei dieser Gestaltung war für das Clementinum das Mitwirken aller MitarbeiterInnen. Diese waren in Arbeitsgruppen aktiv in die Gestaltung ihres Systems eingebunden und können sich somit auch mit dem System identifizieren. Das ist es, was ein lebendiges System ausmacht.

Qualitätsmanagement nach ISO

Die Idee hinter einem Qualitätsmanagementsystem nach ISO ist, gut organisierte Arbeitsabläufe und eine hohe Ergebnisqualität sicherzustellen. Im Vordergrund stehen dabei

- die Festlegung und Regelung von wiederkehrenden Tätigkeiten
- die Organisation und Koordination von Informationsflüssen an Nahtstellen
- die Festlegung von Verantwortungen
- die Messung und Sicherstellung der Qualität

Ein weiterer zentraler Punkt ist die Sicherstellung der kontinuierlichen Verbesserung

durch interne und externe Audits. Wenngleich vor allem das externe Audit durch die Zertifizierungsorganisation auch nach zweijähriger Erfahrung immer noch mit etwas Nervosität bei den MitarbeiterInnen einhergeht, so gibt es doch jedes Mal wertvolle Verbesserungshinweise.

Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime

Aufbauend auf dem bestehenden Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 wurde das Pflegezentrum Clementinum im Herbst 2008 nach dem Nationalen Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime zertifiziert. Das Clementinum war damit als eines von österreichweit nur 14 Heimen für die Pilotphase dieser neuen staatlichen Qualitätsinitiative ausgewählt worden und hat auf Antrieb die Zertifizierung erfolgreich abgeschlossen.

Ziel des NQZ ist die Etablierung eines universell anwendbaren Instruments zur objektiven Bestätigung hoher Qualität. Im Mittelpunkt sollen dabei die Bedürfnisse der Betreuten und Betreuenden stehen. Damit soll die Qualität der Alten- und Pflegeheime in Österreich trotz der unterschiedlichen Strukturen in den Bundesländern vergleichbar gemacht werden.

Das NQZ gibt dabei fünf Foki für Strukturen und Prozesse vor:

- BewohnerInnen
- MitarbeiterInnen
- Führung
- Umfeld
- Lernende Organisation

Diese Foki sind in bis zu neun Qualitätsfelder gegliedert, die u.a zur Erlangung des Zertifikates nach Plan-Do-Check-Act aus dem Deming-Zyklus beschrieben werden müs-



sen. Zusätzlich müssen Kennzahlen zu den einzelnen Qualitätsfeldern definiert und nachweislich erhoben und bewertet werden. So wie auch bei ISO, erfolgt die Zertifizierung nach dem NQZ anhand einer Fremdbewertung im Rahmen eines Vor-Ort Besuches durch die ZertifiziererInnen.

Qualität durch sich ergänzende Systeme

„Zu Beginn der Teilnahme an der Pilotphase des Nationalen Qualitätszertifikates waren wir uns nicht bewusst, wie sich die Systeme ISO und NQZ ergänzen werden. Im Laufe der Erarbeitung haben wir erkannt, wie gut die Systeme ineinandergreifen!“ reflektiert Margit Kitzler, Heim- und Pflegedienstleiterin im Clementinum. Die ISO gibt vor, Prozesse zu definieren und innerhalb dieser Zuständigkeiten festzulegen und sie zu messen. Diese Norm ist für Produktionsbetriebe wie für Dienstleistungsunternehmen gültig. Sie ist nicht spezifisch an Gesundheitseinrichtungen angepasst und gibt keine genauen Qualitätsdimensionen, zu denen Prozesse definiert werden müssen, vor.

Hier setzt das NQZ an: Wie oben erwähnt, müssen im Rahmen des NQZ alle vorgegebenen Qualitätsfelder beschrieben werden. Aspekte, wie etwa die Autonomie der BewohnerInnen, muss die Organisation berücksichtigen. „Für uns war die Erarbeitung des NQZ sehr spannend. Unsere Strukturen haben wir schon im Rahmen der ISO festgelegt. Diese jedoch nach der Logik des NQZ zu durchleuchten und zu reflektieren, gab uns den Anstoß, wieder neue Sichtweisen in unser System zu integrieren und es somit weiterzuentwickeln. Das NQZ hat uns dafür wertvolle Anregungen gegeben“ sagt Eva Mutz-Amon, Pflegedirektorin im Haus der Barmherzigkeit. Ohne die definierten Grundlagen durch die ISO wäre dies nicht möglich gewesen. Das ist



auch der Grund, warum eine Zertifizierung nach dem NQZ zurzeit nur mit einem bestehenden Qualitätsmanagementsystem (ISO, E-Qualin oder QAP) möglich ist.

Einen aktiven Beitrag zur Qualität leisten

Auch bezüglich der Ergebnisqualität anhand von Kennzahlen ergänzen sich NQZ und ISO. Um die Produkt- und Dienstleistungskonformität mit den Anforderungen der ISO-Norm sicherzustellen und interne Vorgaben innerhalb des QM-Systems zu überprüfen, müssen die nötigen Überwachungs-, Mess-, Analyse- und Verbesserungsprozesse geplant und umgesetzt werden. Für das NQZ müssen Kennzahlen innerhalb der Qualitäts- oder Ergebnisfelder definiert sein, wobei der Schwerpunkt bei der Erhebung, Relevanz und Analyse liegt. Für beide Systeme steht die Kunden- bzw. BewohnerInnenorientierung eindeutig im Mittelpunkt.

Eine weitere spannende Ergänzung durch das NQZ war das Miteinbeziehen von



BewohnerInnen, Angehörigen, Vertrauenspersonen und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen in den Zertifizierungsprozess. Die BewohnerInnen waren sehr stolz von externer Stelle persönlich befragt zu werden. Dass auch Angehörige, Vertrauenspersonen und ehrenamtliche MitarbeiterInnen sich einbringen konnten, bestärkte bei dieser Gruppe das Gefühl einen aktiven Beitrag zur Qualität leisten zu können. Rückblickend und auch unter Betrachtung der kontinuierlichen Verbesserung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems lässt sich feststellen, dass sich die Ergänzung der ISO durch das NQZ sehr gelohnt hat und das Clementinum damit dem Ziel, für die BewohnerInnen eine größtmögliche individuelle Lebensqualität zu bieten, einen entscheidenden Schritt nähergekommen ist.

DI Veronika Schauer

Qualitätsmanagerin Clementinum,
Haus der Barmherzigkeit

Factbox: Die „Haus der Barmherzigkeit“-Gruppe

Das gemeinnützige Haus der Barmherzigkeit (HB) bietet seit mehr als 130 Jahren schwer pflegebedürftigen Menschen eine Langzeit-Betreuung mit mehr Lebensqualität. In vier Pflegekrankenhäusern bzw. -heimen sowie dreizehn Wohngemeinschaften in Wien und Niederösterreich leben rund 950 hochbetagte, schwer pflegebedürftige PatientInnen und jüngere KlientInnen mit mehrfachen Behinderungen. Auf bestmögliche medizinische, pflegerische und therapeutische Betreuung wird in Einrichtungen der „Haus der Barmherzigkeit“-Gruppe großer Wert gelegt. Dem wird auch durch die Zertifizierung nach Qualitätsmanagementsystemen wie ISO Rechnung getragen.