Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime (NQZ)

Qualität gemeinsam weiterentwickeln

Das Nationale Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime (NQZ) ist ein österreichweit einheitliches Verfahren des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMASGPK) zur externen Bewertung der Qualität in Alten- und Pflegeheimen (APH). Nach einer umfassenden inhaltlichen und methodischen Überarbeitung ist eine Zertifizierung seit November 2025 wieder möglich. Die Teilnahme ist freiwillig, die Kosten werden je nach Bundesland unterschiedlich gefördert.

Im Mittelpunkt des NQZ stehen die Lebensqualität der Bewohner:innen sowie die Arbeitsplatzqualität der Mitarbeiter:innen. Beide Dimensionen werden im Rahmen der Selbstbewertung durch die Einrichtungen sowie der Fremdbewertung durch speziell ausgebildete Zertifizierer:innen aus der Praxis systematisch erfasst und reflektiert.

Nach der Selbst und Fremdbewertung folgt eine strukturierte Begleitung (siehe Abbildung 1). Auf dieser Grundlage werden Entwicklungsthemen gemeinsam definiert, bearbeitet und systematisch reflektiert sowie evaluiert. Das NQZ versteht sich dabei nicht als einmalige „Prüfung“, sondern als begleitender Qualitätsentwicklungsprozess, der Organisationen nachhaltig stärkt.

Im Rahmen der Fremdbewertung kann erstmals die Lebensqualität der Bewohner:innen systematisch gemessen werden. Hierfür wurde gemeinsam mit dem Forschungsinstitut für Altersökonomie an der Wirtschaftsuniversität Wien, der University of Kent und der Ge-

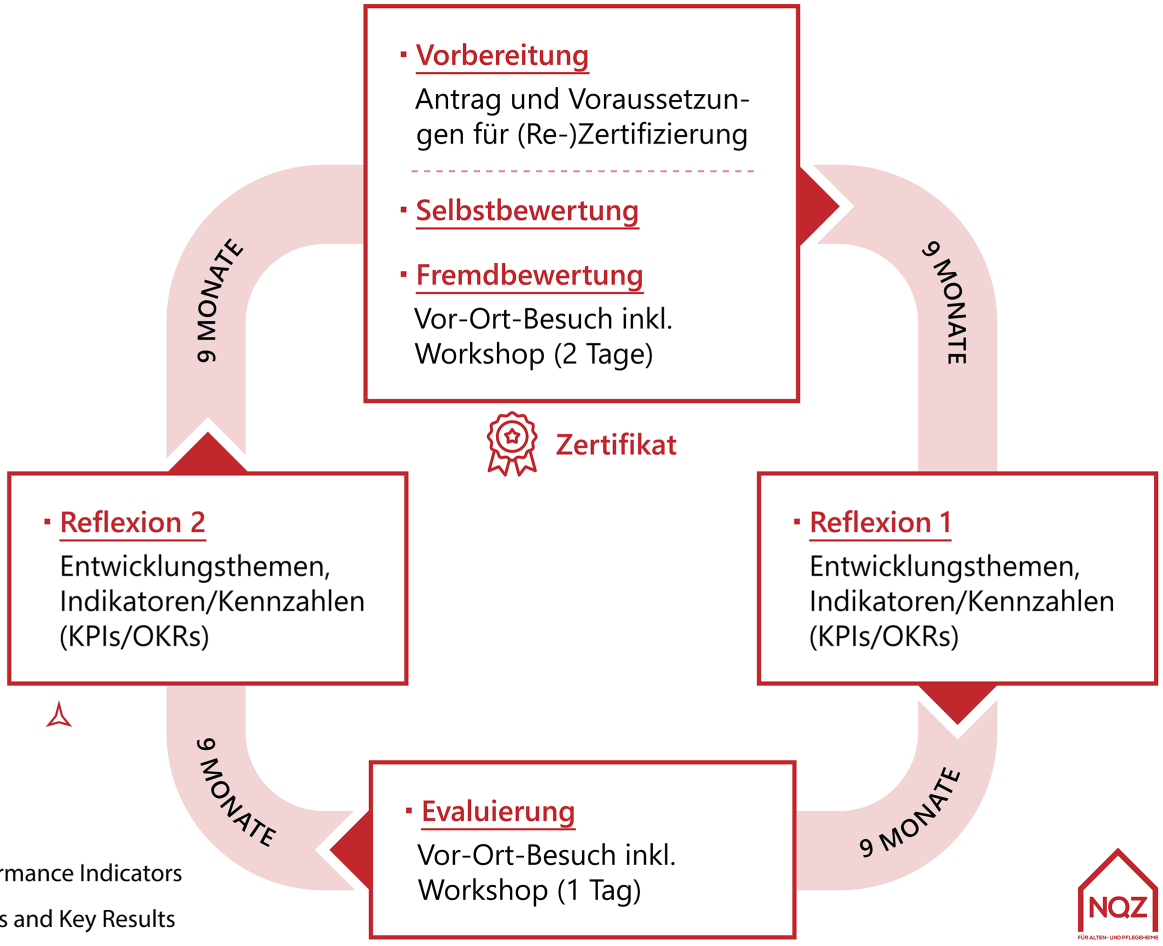


Abbildung 1: Zertifizierungsprozess, Darstellung: Mariella Drechsler; Quelle: GÖG

sundheit Österreich GmbH (GÖG) das innovative Zertifizierungsinstrument ASCOT-CH4X© entwikkelt. Es basiert auf bestehenden ASCOT-Erhebungsinstrumenten (siehe Info-Box) und ermöglicht eine wissenschaftlich fundierte Erfassung und Bewertung der Lebensqualität als zentrale Ergebnisgröße für die Einrichtungen.

Das NQZ-Reifegradmodell (siehe Abbildung 2) bildet die Ergebnisse der Zertifizierung in zentralen Teilbereichen der Lebens- und Arbeitsplatzqualität systematisch ab und ermöglicht einen strukturierten Vergleich zwischen zertifizierten Einrichtungen.

Im folgenden Interview geben eine Zertifiziererin sowie eine Vertreterin eines zertifizierten Pilothauses Einblick in ihre Erfahrungen mit dem NQZ, beleuchten zentrale Elemente des Verfahrens und zeigen auf, welchen Beitrag das Zertifikat zur Weiterentwicklung der Qualität in der Langzeitpflege leisten kann.

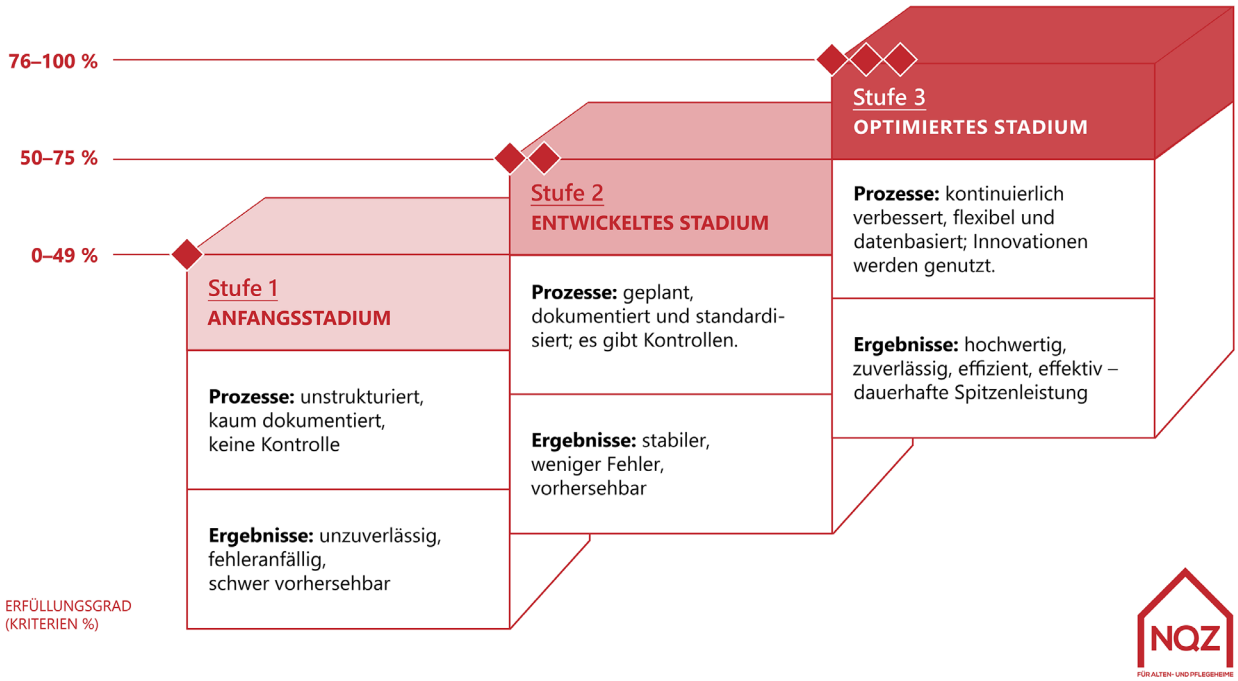
Info-Box ASCOT
Die Adult Social Care Outcomes Toolkit (ASCOT) Instrumente wurden an der University of Kent entwickelt und sind validierte Instrumente zur systematischen Erfassung von lebensqualitätsbezogenen Outcomes in unterschiedlichen Versorgungssettings. Sie können sowohl in der häuslichen als auch in der teil- und vollstationären Pflege eingesetzt werden (Netten et al. 2012).

© 2026 London and South East University Group (LASE) und WU Wirtschaftsuniversität Wien. Alle Rechte vorbehalten.

ASCOT-CH4X ist eine adaptierte Version von ASCOT-CH4. Die Urheberrechte liegen bei LASE sowie der WU Wirtschaftsuniversität Wien. Mit ASCOT-CH4X kann die Lebensqualität von Bewohner:innen von Alten- und Pflegeheimen sowohl auf individueller als auch auf Heimebene bewertet werden. Die nicht-kommerzielle Nutzung der deutschsprachigen Version von ASCOT-CH4X ist kostenfrei, jedoch ist eine Lizenz erforderlich. Die kommerzielle Nutzung der deutschsprachigen Version von ASCOT-CH4X ist mit einer Gebühr verbunden. Für Informationen, wie eine Lizenz für die deutschsprachige Version von ASCOT-CH4X zu erhalten ist, und bei weiteren Fragen, wenden Sie sich bitte an das ASCOT-Team der Wirtschaftsuniversität Wien (ascot-deutsch@wu.ac.at).

LASE und die Wirtschaftsuniversität Wien behalten sich das Recht vor, gegen eine unautorisierte und nicht-lizenzierte Verwendung der deutschsprachigen Version von ASCOT-CH4X vorzugehen, unabhängig davon, ob es sich um eine kommerzielle oder nicht-kommerzielle Verwendung von ASCOT-CH4X handelt. ASCOT-CH4X ist das Ergebnis der Zusammenarbeit von WU Wirtschaftsuniversität Wien (Forschungsinstitut für Altersökonomie), Gesundheit Österreich GmbH und University of Kent, Teil von LASE (Großbritannien).

REIFEGRADSTUFEN IM NQZ



Frau Berger, was hat Ihre Einrichtung zur Teilnahme am NQZ motiviert?
Natascha Berger: Die Entscheidung des Unternehmens war geprägt von Neugier und einem hohen Qualitätsanspruch. Intern hatten wir bereits das Gefühl, gute Arbeit zu leisten, gestützt durch Rückmeldungen von Mitarbeitenden und Angehörigen. Dennoch ist der externe Blick wichtig: Er hilft, Stärken zu bestätigen und gleichzeitig Entwicklungspotenziale sichtbar zu machen. Für uns kam hinzu, dass unsere Stabstelle für Qualitätsmanagement erst 2024 gegründet wurde. Davor waren die internen Richtlinien und Konzepte relativ unstrukturiert. NQZ hat uns einen strukturierten Rahmen gegeben, um dieses Qualitätsmanagement systematisch weiterzuentwickeln. Als Pilothaus konnten wir darüber hinaus aktiv an der Ausgestaltung des Zertifizierungsprozesses mitwirken.

Frau Hochreiter, was motiviert Sie als Zertifiziererin tätig zu sein?
Anna Hochreiter: Ich begleite Einrichtungen im Zertifizierungsprozess und unterstütze sie dabei, sich weiterzuentwickeln. Mich reizt besonders der Blick hinter die Kulissen von Einrichtungen. Ich habe eine Leidenschaft für den Pflegebereich in Österreich und möchte auch aktiv zur Weiterentwicklung der Pflege und deren Qualität beitragen. Viele Einrichtungen leisten bereits gute Arbeit – es geht darum, Potenziale zu erkennen und sich um das Quäntchen zu verbessern. Einrichtungen, die sich dem NQZ stellen, arbeiten bereits auf einem hohen Niveau – sie suchen gezielt nach Möglichkeiten, noch besser zu werden. Dieser Anspruch und der Austausch auf Augenhöhe machen den Prozess sehr wertvoll.

Info-Box Interviewpartnerinnen:
Anna Hochreiter ist seit Juni 2022 Direktorin bei den Häusern zum Leben. Das Unternehmen ist der größte Anbieter für Betreutes Wohnen in Österreich und der zweitgrößte Pflegeanbieter in Wien. Sie ist für die strategische Leitung und Führung des Hauses Hetzendorf in Wien-Meidling verantwortlich. Seit 2022 ist sie zudem als Zertifiziererin im Rahmen des NQZ tätig.

Natascha Berger ist seit November 2021 Teil der Franz Drescher GmbH und startete ihre Laufbahn als Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin im Pflegezentrum Neutal. Die 2021 eröffnete Einrichtung zählt zu den modernsten Pflegezentren im Burgenland, bietet 31 Pflegeplätze und orientiert sich am organisationsweiten Leitspruch, dass sich Menschen dort rundum geborgen fühlen dürfen - Bewohner:innen ebenso wie Angehörige und Mitarbeiter:innen. Die zentrale Lage im Ortskern sowie die moderne, lichtdurchflutete Architektur fördern die Lebensqualität und soziale Teilhabe der Bewohner:innen. Nach ihrem Masterabschluss in Public Health sowie einer Weiterbildung im basalen und mittleren Pflegemanagement wechselte Natascha Berger im Februar 2025 in die Stabstelle Qualitätsmanagement.

Was unterscheidet das NQZ von anderen Qualitäts- oder Zertifizierungsverfahren?
Natascha Berger: Ein wesentlicher Unterschied ist die klare Ausrichtung auf Alten-, Wohn- und Pflegeheime. Viele andere Zertifizierungen orientieren sich stärker an Krankenhausstrukturen.

NQZ hingegen berücksichtigt die spezifischen Anforderungen der Langzeitpflege und die Lebenswelt der Bewohner:innen.

Anna Hochreiter: Inhaltlich steht weniger die reine Prozessdokumentation im Vordergrund als vielmehr die Lebensqualität der Bewohner:innen und die Arbeitsplatzqualität der Mitarbeiter:innen. Gleichzeitig ist das Zertifikat auch nach außen sichtbar und signalisiert Qualität.

Wie haben Sie den Einstieg in den NQZ-Prozess erlebt?
Natascha Berger: Wir haben uns damals auf die Ausschreibung der GÖG beworben und hatten das Glück als Pilothaus ausgewählt zu werden. Der Einstieg war für uns durchaus anspruchsvoll und zeitintensiv, besonders weil wir parallel zu dieser Pilotphase unser Qualitätsmanagement aufgebaut haben. Gleichzeitig war der Zertifizierungsprozess sehr lehrreich. Wir haben schnell erkannt, dass viele Konzepte schriftlich zwar vorhanden sind, aber noch nicht überall im Alltag gelebt werden. Gerade dieser Transfer von Papier in die Praxis wurde im Zuge des Prozesses zum zentralen Thema. Vor allem die Vor-Ort-Begehung und das wertvolle Feedback der Zertifiziererinnen haben uns gezeigt, wie dieser Transfer gut gelingen kann.

Anna Hochreiter: Die Selbstbewertung im NQZ hilft Einrichtungen, ihre Strukturen systematisch zu überprüfen, was sehr spannend für die Einrichtungen ist. Sie wirkt wie eine Checkliste: Was ist vorhanden, was fehlt, und wo besteht noch Entwicklungsbedarf? Diese

erste Phase schafft bereits viel Klarheit.

Welche Voraussetzungen sollten Einrichtungen mitbringen, wenn sie sich nach NQZ zertifizieren lassen wollen?
Natascha Berger: Offenheit, Transparenz und die Bereitschaft, sich ehrlich mit der eigenen Organisation auseinanderzusetzen. Es geht nicht darum, perfekt zu sein, sondern darum, offen zu sein, sich weiterzuentwickeln. Ich glaube gerade dafür steht auch das NQZ.

Was erwartet die Häuser beim Einstieg in den Zertifizierungsprozess?
Natascha Berger: Das hängt von der jeweiligen Einrichtung ab insbesondere davon, inwieweit das etablierte Qualitätsmanagement Ressourcen hierfür bereitstellen kann und wie umfangreich die jeweiligen Qualitätsmanagementsysteme etabliert sind. Der Prozess ist definitiv zeitintensiv und langfristig angelegt. Er lässt sich nicht kurzfristig „abarbeiten", sondern begleitet die Einrichtung über die ganzen drei Jahre.

Anna Hochreiter: Gleichzeitig entsteht ein großer Mehrwert: Die Einrichtungen haben in der Selbstbewertung die Möglichkeit, ihre Dokumente zu aktualisieren, ihre Strukturen zu überprüfen und erhalten einen klaren Überblick über ihren aktuellen IstStand. Darüber hinaus erhalten sie noch eine Bewertung von außen.

Wie erleben Sie die Fremdbewertung und den Vor-Ort-Besuch? Was ist der Mehrwert?
Anna Hochreiter: Nach der Selbstbewertung haben wir Zertifizierer:innen bereits ein gutes Bild der Einrichtung. Vor Ort geht es dann vor allem darum zu sehen, was von den Plänen und Vorhaben tatsächlich im Alltag ankommt. Gespräche mit Mitarbeitenden und Bewohner:innen geben dabei die wichtigsten Einblicke. Besonders wertvoll ist der Entwicklungsworkshop am zweiten Tag, in dem gemeinsam konkrete Verbesserungen erarbeitet werden.

Natascha Berger: Die Vorbereitung auf den VorOrt-Besuch war für uns der aufwendigste Teil, weil wir als Pilothaus anfangs nicht genau wussten, was uns erwartet. Vor Ort selbst wurde der Prozess als sehr angenehm erlebt. Die Gespräche fanden auf Augenhöhe statt, eher als Dialog denn als Prüfung. Den Entwicklungsworkshop möchte ich auch noch einmal als besonderen Mehrwert erwähnen. Dieser wurde von allen Beteiligten als besonders gelungen wahrgenommen.

Worauf legen Sie in der Bewertung besonderen Wert?
Anna Hochreiter: Auf ein qualitativ hochwertiges Lebens- und Arbeitsumfeld für Bewohner:innen und Mitarbeitende. Wenn wir feststellen, dass es in diesen Bereichen Themen gibt, dann nehmen wir die in den Workshop mit. Wenn da aber alles gut läuft oder nur Kleinigkeiten zu tun sind, die kein Entwicklungsfeld füllen, dann gehen wir natürlich weiter und finden andere Themen, die noch weiterentwickelt werden können. Ein typischer „blinder Fleck" ist etwa die Einbindung von ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen.

Woran zeigt sich der Peer-Ansatz?
Anna Hochreiter: Wir Zertifizierer:innen kommen aus der Praxis und kennen die Rahmenbedingungen der Alten- und Pflegeheime. Dadurch können wir realistisch einschätzen, was umsetzbar ist, und gezielt unterstützen. Auch die bundesländerspezifischen Gegebenheiten werden dabei beachtet. Wir wissen, wo der Schuh manchmal drückt und wo auch die Grenzen in der Pflegelandschaft sind.

Natascha Berger: Das dialogorientierte Miteinander schafft eine vertrauensvolle Atmosphäre. Es geht nicht um Kontrolle, sondern um ein gemeinsames Ziel, die Qualität weiterzuentwickeln und den Weg dorthin. Diese Haltung war im gesamten Prozess spürbar.

Was macht die Bewertung mit dem ASCOT-CH4X© besonders bedeutend?
Anna Hochreiter: Es ermöglicht eine standardisierte Auswertung und damit auch einen Vergleich – nicht nur von einem Wohnbereich zum anderen, sondern auch unterschiedlicher Einrichtungen miteinander.

Welche neuen Einsichten konnten Sie durch das Bewertungstool gewinnen?
Natascha Berger: Wir dachten, wir sind im NQZ-Reifegradmodell schon ziemlich weit oben angesiedelt. Bei genauerem Hinsehen wurde klar, dass es durchaus Entwicklungspotential gibt. Das Tool hilft dabei, dass die Bewertung sichtbar und die Entwicklung greifbar gemacht wird. Man sieht genau, wo man steht, und kann leichter festlegen, wohin man möchte.

Welche Rolle spielen dabei Instrumente wie das Reifegradmodell und die NQZ-Kennzahlen?
Anna Hochreiter: Kennzahlen strukturieren den Prozess, schaffen Vergleichbarkeit und helfen dabei, den Fokus auf relevante Entwicklungsfelder zu legen. Sie helfen auch dabei sich Ziele zu setzen und geben Ansporn diese zu erreichen.

Natascha Berger: Für uns war vor allem wichtig, dass Entwicklungen sichtbar werden. Das Reife-grad-modell zeigt, wo man steht und wohin man sich entwickeln kann. Kennzahlen unterstützen dabei, Veränderungen zu messen und zu reflektieren. Wir verwenden nun deutlich mehr Kennzahlen.

Welche Verbesserungen konnten Sie durch den NQZ-Prozess anstoßen?
Natascha Berger: Der Prozess hat vor allem zu mehr Struktur und Klarheit im Qualitätsmanagement geführt. Mitarbeitende wurden stärker eingebunden, etwa durch einen Ideenwettbewerb, der neue Beteiligungsmöglichkeiten schafft und gut angenommen wird. Zudem wurden Themen wie die Einbindung von Ehrenamtlichen und betriebliche Gesundheitsförderung gezielt weiterentwickelt.

Auch in der Lebensqualität der Bewohner:innen gab es Veränderungen: Wir achten stärker auf Individualität und Mitgestaltung. So wurden beispielsweise Wohnbereiche persönlicher gestaltet, was von den Bewohner:innen sehr positiv aufgenommen wurde. Kleine Veränderungen können hier viel bewirken!

Wie gelingt die Einbindung von Mitarbeiter:innen und Bewohner:innen?
Natascha Berger: Kommunikation ist entscheidend. Es braucht Transparenz und die aktive Einbindung aller Beteiligten. Wir arbeiten viel mit Feedback – sowohl über Befragungen als auch in direkten Gesprächen mit Mitarbeitenden, Bewohner:innen, An- und Zugehörigen etc. Für die Bewohner:innen spielen bei uns im Haus die Beschäftigungstherapeut:innen eine wichtige Rolle, die als erste Ansprechperson aktiv in die Prozesse einbezogen werden.

Anna Hochreiter: Auch im Rahmen der Vor-Ort-Besuche zeigt sich, dass Mitarbeitende und Bewohner:innen gut informiert sind, worum es geht und dass sie ganz offen rückmelden können. Sie tragen den Prozess auch gerne durch ihre direkten Rückmeldungen mit.

Wie wirkt der Prozess langfristig?
Anna Hochreiter: Der neue Prozess ist ja jetzt erstmals im Pilothaus gestartet, aber grundsätzlich ist das NQZ als mehrjähriger Entwicklungsprozess angelegt. Einrichtungen arbeiten kontinuierlich an gemeinsam ausgewählten Themen, reflektieren Fortschritte und setzen neue Schwerpunkte. Gleichzeitig werden sie von den Zertifizierenden begleitet und können diese kontaktieren, wenn sie Unterstützung benötigen. Nach eineinhalb Jahren kommen die Zertifizierer:innen dann noch einmal vor Ort und man schaut gemeinsam auf die Weiterentwicklung. Es ist schön zu sehen, was auf den Boden gebracht werden kann, und wie motiviert und fokussiert die Einrichtungen an den Entwicklungsthemen arbeiten. Die klare Struktur und der realistische Zeitrahmen ermöglichen, dass die Themen auch neben dem Alltagsgeschäft gut umsetzbar sind und kontinuierlich weiterentwickelt werden können.

Info-Box zu Kennzahlen:
Die NQZ-Kennzahlen unterstützen als wissenschaftlich fundierte Grundlage die kontinuierliche Qualitätsentwicklung sowie den Vergleich zwischen zertifizierten Häusern. Sie berücksichtigen sowohl Aspekte der Bewohner:innen-Versorgung (z. B. strukturierter Austausch mit DGKP, Advance Care Planning) als auch zentrale Mitarbeiter:innen-Indikatoren (z.B. Fortbildungsstundenquote, Fluktuationsrate, durchschnittliche Beschäftigungsdauer) und fließen nicht in die Fremdbewertung ein.

Welche konkreten Veränderungen konnten Sie in Ihrer Einrichtung anstoßen?
Natascha Berger: Ich glaube, eine der wichtigsten Veränderungen war die Haltung gegenüber Qualität und Qualitätsmanagement insgesamt. Früher wurde das oft als reine Dokumentationsarbeit gesehen, mittlerweile wird es von den Mitarbeitenden viel stärker als laufender Prozess wahrgenommen, der auch tatsächlich etwas bewirkt. Es wird bewusster reflektiert, und durch den Zertifizierungsprozess sind mehr Struktur und Klarheit im Unternehmen entstanden. Ganz konkret hat die Arbeit an den Entwicklungsthemen Veränderungen im Haus angestoßen: So werden etwa ehrenamtliche Mitarbeiter:innen eingebunden, um zusätzliche Beschäftigungsangebote oder Einzelbetreuung für die Bewohner:innen zu ermöglichen. Auch die betriebliche Gesund-heitsförderung wird als Entwicklungsfeld aktiv umgesetzt.

Welche Bedeutung hat das Zertifikat für Ihre Einrichtung?
Natascha Berger: Es macht Qualität transparent und nach außen sichtbar. Das schafft Vertrauen bei Angehörigen und der Öffentlichkeit. Gleichzeitig bietet es intern Orientierung und Sicherheit, etwa für potenzielle und neue Mitarbeitende.

Was würden Sie anderen Einrichtungen mitgeben, die überlegen

sich zertifizieren zu lassen?
Natascha Berger: Sich darauf einzulassen und offen in den Prozess zu gehen. Perfektion ist keine Voraussetzung – im Gegenteil - gerade die Bestätigung von außen, dass vieles schon gut funktioniert, macht den Mehrwert aus.

Anna Hochreiter: Man muss sich bewusst sein: Wenn man sich mit der eigenen Qualität auseinandersetzt, bedeutet das auch Aufwand. Wenn man jedoch bereit ist, sich ehrlich und kritisch damit zu beschäftigen, kann man maximal davon profitieren – und dann lohnt sich dieser Aufwand auch. Am Ende ist es eine Frage des eigenen Anspruchs – und wenn man den Ansporn hat, besser zu werden, ist das NQZ ein super Werkzeug dafür.

Welchen Beitrag leistet das NQZ für die Weiterentwicklung der Langzeitpflege in Österreich?
Anna Hochreiter: Ich glaube, der Beitrag ist ein großer, weil das NQZ einen standardisierten Qualitätsanspruch in die Einrichtungen bringt und die Orientierung an der Lebens- und Arbeitsplatzqualität stärkt. Es reicht heute nicht mehr, nur die Grundversorgung sicherzustellen – Kund:innen erwarten sich Qualität, und auch Mitarbeitende suchen gezielt Arbeitsplätze, die gut strukturiert sind und hochwertige Dienstleistungen bieten. Gleichzeitig trägt es dazu bei, gute Praxis sichtbar zu machen und weiterzuentwickeln.

Wenn Sie die NQZ-Zertifizierung in einem Satz beschreiben müssten – welcher wäre das?
Natascha Berger: NQZ ist kein Kontroll-, sondern ein Entwicklungsinstrument. Es ist ein gemeinsamer Weg der zertifizierten Einrichtungen und der Zertifizierer:innen.

Anna Hochreiter: Der gemeinsame Weg ist eine schöne Metapher. Es ist wirklich so ein Dreijahresweg, gemeinsam mit Einrichtungen, die sich weiterentwickeln möchten und einen kritischen Blick auf die Lebensqualität und Arbeitsplatzqualität richten möchten.

Bei Fragen rund um das Nationale Qualitätszertifikat (NQZ) steht Ihnen die NQZ-Zertifizierungseinrichtung an der Gesundheit Österreich GmbH gerne zur Verfügung. Kontaktieren Sie uns einfach per E-Mail an nqz@goeg.at.



Eva Potura

Eva Potura ist Anästhesistin und Intensivmedizinerin. Sie leitet die Abteilung Qualitätssicherung und Patientensicherheit an der GÖG.

AUTORIN

Foto: © R. Ettl



Christine Köberl

Christine Köberl ist Health Expert bei der GÖG und leitet die dort angesiedelte NQZ-Zertifizierungseinrichtung.

AUTORIN

Foto: © R. Ettl



Anna Teufel

Anna Teufel ist Soziologin. Sie arbeitet als Health Expert bei der GÖG in der Abteilung Qualitätssicherung und Patientensicherheit.

AUTORIN

Foto: © Dieter Steinbach

Literatur
Netten, Ann; Burge, Peter; Malley, Juliette; Potoglou, Dimitris; Towers, Ann-Marie; Brazier, John; Flynn, Terry; Forder, Julien; Wall, Beryl (2012): Outcomes of social care for adults: developing a preference-weighted measure. In: Health Technol Assess 16/16:

Dieses Interview wurde unter Nutzung von generativer künstlicher Intelligenz zum Transkribieren und Formulieren erstellt. Alle Inhalte wurden anschließend redaktionell geprüft; die fachliche Verantwortung liegt vollständig bei den Autorinnen.

