

10 Jahre NQZ

Rückblick – Status Quo – Ausblick

Unter dem Titel „10 Jahre Nationales Qualitätszertifikat. Rückblick – Status Quo“ – Ausblick stand am 20. und 21. Oktober eine zweitägige Veranstaltung im Sozialministerium. Im Rahmen der Feierlichkeiten zum runden Jubiläum überreichten Bundesminister Rudolf Hundstorfer sowie Länder- und TrägervertreterInnen an 22 Alten- und Pflegeheime NQZ-Zertifikate. Auch ein Workshop stand auf dem Programm der 2-tägigen Veranstaltung und widmete sich der Weiterentwicklung des Nationalen Qualitätszertifikates (NQZ). Österreich gilt mit der Einführung des NQZ europaweit als Vorbild.

Die Freude war groß und der Stolz der VertreterInnen aus Österreichs Alten- und Pflegeheimen spürbar: der Festakt am 21. Oktober war ein besonderer Tag für sie. Denn die Idee zum NQZ hatte ihre Geburtsstunde ursprünglich im Bundesverband der Alten- und Pflegeheime Österreichs. Hervorgegangen ist es dann aus dem Leonardo-da-Vinci-EU-Projekt E-Qalin unter der Leitung des IBG – Institut für Bildung im Gesundheitsdienst.

Was steckt nun hinter dem NQZ und welche Ziele verfolgt es? „Das Nationale Qualitätszertifikat (NQZ) ist ein österreichweit einheitliches branchenspezifisches Fremdbewertungsverfahren zur objektivierten Bewertung der Qualität der Leistungserbringung von Alten- und Pflegeheimen in Österreich. Ziel ist es u.a., die Qualität von Alten- und Pflegeheimen sichtbar zu machen und einen Anreiz für die Weiterentwicklung der Qualität zu geben. Zudem soll mit diesem einheitlichen System ein Wildwuchs an „Gütesiegeln“ vermieden werden“, so zu lesen in einem Dokument vom 17. April 2008 des damaligen Sozialministers Dr. Erwin Buchinger.

„Klasse statt Masse“ – Verhinderung eines Wildwuchses an Gütesiegeln

Die Erfahrungen aus Deutschland, wo es im Bereich der Senioren- und Pflegeheime 2005 mit 90 unterschiedlichen Zertifikaten einen wahren Dschungel an Gütezeichen gab, hatten im Bundesverband der Alten- und Pflegeheime Österreichs den Wunsch und die Vision reifen lassen, sich in Österreich auf nur ein Verfahren zu konzentrieren, das Sicherheit, Qualität und Vergleichbarkeit schafft. Ein einheitliches nationales System der Fremdzertifizierung bzw. Auditierung von Alten- und Pflegeheimen sollte entwickelt werden: das Nationale Qualitätszertifikat (NQZ).

Eine Vision wird Wirklichkeit



Im April 2005 war es schließlich soweit. Im Auftrag des Österreichischen Sozialministeriums und aller neun Landesregierungen wurde eine NQZ-Steuerungsgruppe gegründet und im September 2005 eine NQZ-Arbeitsgruppe. In der NQZ-Arbeitsgruppe waren das Sozialministerium, Ländervertre-

terInnen, Lebenswelt Heim, das IBG, Pro Senectute, der Seniorenrat, die Arge Pflegedienstleitungen und das Bundesministerium für Gesundheit vertreten.



Auftaktveranstaltung NQZ-Pilotphase



NQZ-Probelauf im Sommer 2008

2008/2009 fand eine Pilotphase statt. Für die Umsetzung der Zertifizierungen in der Pilotphase wurde eine koordinierende Stelle – bestehend aus dem Bundesverband der Alten- und Pflegeheime Österreichs und Pro Senectute Österreich – eingerichtet. Ein Jahr später, am 5. März 2009 vergab Sozialminister Rudolf Hundstorfer das Nationale Qualitätszertifikat an die ersten 14 Pilotheuser und zog eine positive Bilanz über ein Jahr der Erprobung des Modells: "Es hat sich gezeigt, dass die Zertifizierungsinstrumente und das Verfahren bei unterschiedlichen strukturellen Gegebenheiten und unabhängig vom eingeführten Qualitätsmanagement-System angewandt werden können. Dies ist wichtig, weil wir uns mit diesem einheitlichen System eine unüberschaubare Anzahl an Gütesiegeln – wie etwa

Häuser zertifiziert, 18 davon mit Ablauf der Zertifikatsgültigkeit nach 3 Jahren rezertifiziert. Derzeit befinden sich 6 weitere Häuser im Zertifizierungsverfahren, das seit Anfang 2015 über einen elektronischen Workflow abgewickelt wird.

Zwei intensive Workshop-Tage: 10 Jahre NQZ. Rückblick – Status Quo – Ausblick

Am 20. und 21. Oktober fanden sich die VertreterInnen der Länder, 23 ZertifiziererInnen aller drei Ausbildungsgruppen sowie die VertreterInnen von 30 NQZ – Häusern zum Netzwerken ein. Bei den NQZ-Häusern waren sowohl die Pioniere der Pilotphase als auch Häuser mit Erst-Zertifizierung im Jahr 2015 dabei. Nach der Begrüßung durch Sektionschefin Mag.^a Edeltraud Glettler nahm Mag. Johannes Wallner, Vorsitzender des Vereins zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen, die TeilnehmerInnen mit auf eine Zeitreise von 2005 bis 2015. Hinterlegt mit einer Vielzahl an Fotos wurden Erinnerungen aufgefrischt und Wortspenden der WegbegleiterInnen zeigten, was und wieviel sich in den letzten 10 Jahren getan hat.



Zertifikatsverleihung an die Pilothäuser



Zertifikatsverleihung ZertifiziererInnen

in Deutschland – ersparen", erläuterte Hundstorfer damals in einer gemeinsamen Pressekonferenz mit dem Bundesverband der Alten- und Pflegeheime Österreichs und der Pro Senectute Österreich.

Im Jahr 2010 wurde eine Erweiterung des NQZ-Modells für den Geriatriebereich vorgenommen. Während der Überleitungsphase 2011/2012, hin zum Regelbetrieb, konnten 16 weitere Einrichtungen zertifiziert werden. Auch zusätzliche ZertifiziererInnen wurden im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz in einem zweiten Ausbildungslehrgang durch das Institut für Bildung im Gesundheitsdienst – IBG ausgebildet.

Auf Grundlage einer Novellierung des Bundesalters-Gesetzes startete mit 1. Jänner 2013 schließlich der Regelbetrieb für das Nationale Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich (NQZ). Bis heute wurden im Regelbetrieb insgesamt 30

Der Nachmittag des 1. Tages stand dann unter dem Motto „Rückblick“. Die TeilnehmerInnen waren zunächst aufgefordert im Rahmen einer Punktabfrage Feedback zu einer Vielzahl an Fragen wie z.B. der Aufwand-Nutzenrelation, Wirkungen des NQZ auf die Lebensqualität der BewohnerInnen oder die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen zu geben.

In neun gemischten Teams erfolgte der Austausch zu den Fragen:

- Welchen Nutzen erleben VertreterInnen der Häuser bzw. Träger, LändervertreterInnen sowie ZertifiziererInnen durch die Teilnahme am Nationalen Qualitätszertifikat?
- Was hat sich für die Häuser und insbesondere für die BewohnerInnen durch die NQZ-Zertifizierung verändert?
- Was beschäftigt VertreterInnen der Häuser bzw. Träger, LändervertreterInnen sowie ZertifiziererInnen rund um das NQZ?
- Was läuft zufriedenstellend und wo gibt es Verbesserungspotenzial?

Die ModeratorInnen, ZertifiziererInnen und VertreterInnen der Häuser, die „ehrenamtlich“ aktiv waren, sorgten für eine Sicherung der Diskussionsergebnisse. Nach einer Stärkungspause, die für einen intensiven

Erfahrungsaustausch im informellen Rahmen genutzt wurde, erfolgte im großen Plenum die Ergebnispräsentation. Der Vorstand des Vereins zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen stellte in der anschließenden Sitzung die Ergebnisse vor. Diese bildeten die Arbeitsbasis für den folgenden Tag.

Der Abend klang mit einem gemütlichen Beisammensein beim Heurigen Fuhrgassl-Huber auf Einladung des Sozialministeriums aus.



Der 2. Tag startete mit einem Resumee der NQZ-Zertifizierungseinrichtung zu den zentralen Aussagen der Gruppenarbeiten des Vortages. Die Vertreterin des Sozialministeriums, Dr.ⁱⁿ Heidemarie Haydari und der Vorsitzende des Vereins zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen, Mag. Johannes Wallner nahmen zu Fragen aus dem Plenum Stellung.

Aus der Fragestellung „Wo gibt es Verbesserungspotenzial“ des Vortages konnten 2 zentrale Anliegen identifiziert werden: die Gestaltung der Re-Zertifizierungen und die Intensivierung der Öffentlichkeitsarbeit.

In den bewährten Teams des Vortages erarbeiteten die TeilnehmerInnen Ideen und Anregungen für die Themen „Re-Zertifizierung“ und „Öffentlichkeitsarbeit“. Der Austausch erfolgte in gemischten Gruppen der VertreterInnen der Häuser und der ZertifiziererInnen. Die VertreterInnen der Länder diskutierten die Rückmeldungen in einer „Ländergruppe“ und präsentierten ihr Resümee anschließend im Plenum.

Zur Gestaltung der 2. Re-Zertifizierung und der Öffentlichkeitsarbeit brachten die Teams nach einer Pause im Plenum vielfältige Anregungen ein. Diese werden nun in Zusammenarbeit des Sozialministeriums und dem Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen weiter verfolgt.

Der Workshop 10 Jahre NQZ endete mit der vielfältig geäußerten Meinung – „die beiden Tage sind wie im Flug vergangen“, „eine gute Möglichkeit der Vernetzung“, „interessant, die Perspektive der Häuser – Länder – ZertifiziererInnen im Vergleich zu sehen“, „hier sieht man erst, was in den letzten Jahren alles weitergegangen ist und professionalisiert wurde“, „toll, dass man in die Entwicklung eingebunden wird“, „beeindruckend wie groß die NQZ-Community bereits ist“, „hoffentlich bald wieder einmal“. Am Nachmittag tagte der Zertifizierungsbeirat, daran anschließend erfolgte die Verleihung der Zertifikate an die Häuser sowie die AbsolventInnen der 3. Ausbildungsgruppe.

Feierliche NQZ-Verleihung Oktober 2015

Im Rahmen der 10-Jahres-Feierlichkeiten verlieh Bundesminister Rudolf Hundstorfer gemeinsam mit LändervertreterInnen das „Nationale Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich“ an 22 Häuser. "Die ausgezeichneten Häuser sind ein gutes Beispiel dafür, wie auch in Institutionen das Lebensumfeld so gestaltet werden kann, dass sich BewohnerInnen wie zu Hause fühlen. Denn bei der Diskussion um die Lebensqualität älterer Menschen müssen immer auch die Lebensbedingungen in Heimen mitbedacht werden", betonte BM Hundstorfer.

Auch 14 ZertifiziererInnen der 3. Ausbildungsgruppe erhielten ihre Ausbildungszertifikate. Alle AbsolventInnen sind Führungskräfte aus der Branche. Durch dieses „Peer-System“ ist gewährleistet, dass das vorhandene Branchenwissen für die Zertifizierungen nutzbar gemacht wird, dass aber auch Wissen aus den Zertifizierungen in die Branche zurückfließt.



Dr.ⁱⁿ Heidemarie Haydari, Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

„Als 2007 das Konzept für ein Nationales Qualitätszertifikat fertiggestellt und das EU-Projekt, das den Startschuss gegeben hatte, beendet war, entschloss sich das Sozialministerium, dieses Konzept umzusetzen. Im Auftrag des Sozialministeriums wurden Zertifizierungsinstrumente und ein Zertifizierungsverfahren entwickelt und mit Unterstützung der Länder erprobt, Zertifiziererinnen und Zertifizierer ausgebildet und die gesetzliche Verankerung im Bundes-Seniorengesetz, die mit 1. Jänner 2013 in Kraft trat, vorbereitet.

Für das Sozialministerium als Eigentümer der geschützten Marke „NQZ“ ergeben sich besondere Herausforderungen. Wir sind nicht nur für die feierliche Überreichung der Zertifikate zuständig. Es liegt auch in unserer Verantwortung, dass die von uns beauftragte Zertifizierungseinrichtung die Zertifizierungen reibungslos abwickelt, dass gut ausgebildete Zertifiziererinnen und Zertifizierer zur Verfügung stehen und dass die Zertifizierungsinstrumente und das Zertifizierungsverfahren laufend weiterentwickelt werden. Unerlässlich dabei ist nach wie vor die Einbindung der Länder, der Häuser und der Zertifiziererinnen und Zertifizierer, wie dies etwa im 2-tägigen Workshop „10 Jahre NQZ“ am 20./21. Oktober 2015 geschehen ist.

Die Einbindung aller Stakeholder ist eines der Erfolgsrezepte des Nationalen Qualitätszertifikats für Alten- und Pflegeheime in Österreich. Zu den Besonderheiten des NQZ gehört auch, dass es nicht verpflichtend ist. Es ist die Antwort auf eine Qualitätsentwicklung, die in den Häusern selbst schon längst begonnen hat. Dies ist auch der Grund dafür, warum dieses positive Anreizsystem funktioniert.“



Mag. Johannes Wallner, Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen

„Das NQZ ist sicherlich zu einem Meilenstein und Leuchtturm in der stationären Altenpflege geworden, und das aus mehrfacher Hinsicht:

- Es ist eine einzigartige Kooperation von Bund, Ländern, Trägern und ExpertInnen mit einem zentralen Ziel: über die einzelnen Qualitätsvorschriften der Länder hinaus einen einheitlichen Bewertungsraster für die Gestaltung der Lebensqualität der BewohnerInnen zur Verfügung zu haben.
- Das zentrale Motiv des NQZ, eben die Lebensqualität, bestimmt seit 2005 wesentlich die fachlichen und auch wissenschaftlichen Diskussionen über die Qualität der Heime.
- Die NQZ-Häuser sind Vorreiter und Vorbilder im kontinuierlichen Bestreben um Qualitätsentwicklung und -verbesserung im Heimalltag. Sie verzeichnen damit berechtigt auch eine höhere Nachfrage bei KundInnen wie MitarbeiterInnen.
- Und last but not least wird das NQZ auch international wahrgenommen: Sei es in den Nachbarländern Deutschland, Tschechien oder Luxemburg. Oder auch bei der UN-Menschenrechtskommission als Best Practice-Beispiel zur Wahrung der Rechte und Würde älterer Menschen. Darauf können wir zu Recht stolz sein, wie es auch Herr Bundesminister Rudolf Hundstorfer bei der NQZ-Verleihung freudig zum Ausdruck gebracht hat

Meine Wünsche für die nächsten 10 Jahre:

Ende Oktober haben sich alle relevanten Beteiligten am NQZ zu einem intensiven Reflexionsworkshop getroffen. Ich denke wir können mit diesen konstruktiven Anregungen die nächste Reifungsphase gestalten, quasi die Matura vorbereiten. Die lateinische Wortwurzel bedeutet ja reif und genießbar zu sein. Das werden wir schaffen!

In diesem Sinn kann das NQZ auch das Bestreben im Zuge der Pflegefondsfinanzierung unterstützen zu einheitlicheren Mindeststandards der Länder zu gelangen, ohne die regionalen Besonderheiten über einen Kamm zu scheren. Das NQZ hat einen Weg gezeigt wie das gehen kann.“



NQZ Verleihung Oktober 2015



Bilder: © Sozialministerium, Fotograf Clemens Tiefenthaler