

Im Gespräch mit ...

Qualitätsentwicklern in Österreichs Heimen

Am 15. November wurde im Sozialministerium in Wien an 12 Häuser und erstmals 2 Wohngemeinschaften das Nationale Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime (NQZ) vergeben. Anlässlich der Verleihung sprach Lebenswelt Heim mit mehreren AkteurInnen über das NQZ und über Lebensqualität im Alter: mit Kärntens Landeshauptfrau-Stv. Dr.ⁱⁿ Beate Prettner, mit Gerhard Schütter, Bürgermeister von Haus im Ennstal und Obmann des Sozialhilfeverbandes Liezen und nicht zuletzt mit dem NQZ-Zertifizierer Ing. Franz Holzer.



Beate Prettner

LWH: Frau Dr.ⁱⁿ Prettner, Sozialministerin Stöger und Sie zeichneten im November im Sozialministerium in Wien eine weitere Kärntner Einrichtung mit dem Nationalen Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime (NQZ) aus. In diesem Rahmen kündigten Sie eine Kärntner Qualitätsoffensive an. Was ist Ihre Vision für die Kärntner Heime?

Dr.ⁱⁿ Beate Prettner: Das langfristige Ziel ist klar: Das NQZ soll eines Tages – und das

heißt so schnell wie möglich – flächendeckend umgesetzt sein. Dieser Tage geht das neue Kärntner Heimgesetz in Begutachtung: Ein Punkt darin ist die verpflichtende Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems in jeder Kärntner Altenwohn- und Pflegeeinrichtung. Parallel dazu sind laufend neue Projekte zu realisieren. Denn: Stillstand heißt – vor allem vor dem Hintergrund einer steten Entwicklung im Pflegewesen – Rückschritt. Wer sich auf Lorbeeren ausruhen möchte, ist schlecht beraten.

Bereits eingeführt wurde das Projekt „Gesund Aktiv in Pflegeheimen“, das SeniorInnen gemeinsam mit dem ASKÖ möglichst fit und beweglich halten möchte: Dieses Projekt soll nun forciert und ausgebaut werden. Darüber hinaus befinden wir uns gerade in Erarbeitung eines Demenzkonzeptes, wobei diesbezüglich Schulungen in Pflegeheimen durchgeführt werden. In Summe heißt es: dran bleiben, kreativ sein und nichts unversucht lassen, um Altern in Würde lebbar zu machen!

LWH: Was überzeugt Sie von diesem Weg?

Dr.ⁱⁿ Beate Prettner: Mich überzeugt zum einen mein Werteverständnis: Alles, was die Lebensqualität von pflegebedürftigen Menschen hebt, ist anzustreben. Zum anderen überzeugen mich die Freude und das Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die bei jeder Innovation, bei jedem Schritt zu noch mehr Qualität größer werden.

LWH: Auch Maßnahmen zur Prävention haben Sie angekündigt – um den Anteil der gesunden Jahre zu erhöhen, denn immer mehr Menschen werden immer älter. Das

trägt einerseits wesentlich zur Lebensqualität der Menschen bei, andererseits reduziert es die Kosten. Wie sehen ihre Pläne für Kärnten aus? Welche Möglichkeiten hat die Politik?

Dr.ⁱⁿ Beate Prettner: Wir haben in Kärnten im September ein Präventions-Pilotprojekt namens Consenso gestartet: Dazu wurden Fachkräfte zu so genannten family nurses ausgebildet. Ihre Aufgabe ist es, ältere Menschen in Landgemeinden zu besuchen und ihnen Tipps und Hilfestellungen zu geben, um länger in den eigenen vier Wänden leben zu können. Bei erfolgreicher Evaluierung des Projektes nach einem Jahr sollte es möglichst zügig ausgebaut werden – das wäre zumindest ein langfristiges Ziel. Zudem bewirken wir sehr viel an Prävention durch unsere „Gesunden Gemeinden“: 113 von 132 Kärntner Kommunen sind bereits als „Gesunde Gemeinde“ ausgezeichnet und setzen erstaunlich und erfreulich viele Maßnahmen.

LWH: Ein weiteres Projekt das Sie vorantreiben wollen, ist der mobile geriatrische Konsiliardienst für Pflegeheime. Was ist bisher geschehen? Wie geht es weiter? Und was erwartet sich die Politik davon?

Dr.ⁱⁿ Beate Prettner: Wir befinden uns derzeit in der Pilotphase, in die 17 Pflegeheime involviert sind. Konkret heißt das: Fachärzte für Geriatrie stehen nicht nur mit ihrer Expertise für Heime zur Verfügung, sondern kommen bei Bedarf ins Heim. Dadurch werden Krankentransporte vor allem für den ambulanten Aufenthalt massiv verringert, was wiederum den PatientInnen, die nicht mehr der Belastung von Hin- und Retourtransporten ausgesetzt sind, zugutekommt. Das Pilotprojekt hat sich

bisher sehr bewährt, deshalb sollen noch heuer entsprechende Schritte für eine kärntenweite Ausrollung des Projektes erfolgen. Parallel dazu ist die Einrichtung einer Geriatriekoordinationsstelle sinnvoll.

LWH: All diese Vorhaben stellen letztlich Qualität in den Vordergrund. Weshalb ist es aus Ihrer Sicht wichtig, besonders darauf zu achten und was ist der größte Gewinn daraus?

Dr.ⁱⁿ Beate Prettnner: Beide Seiten profitieren: Wir ermöglichen den Menschen mehr Lebensqualität, womit wir wieder beim Stichwort „In Würde altern“ sind, und die Kosten explodieren nicht ins Uferlose: Jeder Euro, der frühzeitig investiert wird, kommt – laut Berechnungen im Durchschnitt – dreifach zurück. Der Gesundheits- und Pflegebereich ist einer der am stärksten wachsenden Bereiche der Zukunft: Umso mehr hat die Politik die Verpflichtung, effizient und weitblickend mit den Mitteln umzugehen.

LWH: Abschließend: Was bedeutet für Sie persönlich Lebensqualität im Alter?

Dr.ⁱⁿ Beate Prettnner: Es bedeutet vor allem, die Sicherheit und das Wissen zu haben, gut versorgt zu sein. Es heißt auch, Freunde zu haben und viele soziale Kontakte aufrechterhalten zu können.



Gerhard Schütter

LWH: Herr Schütter, Sie sind Obmann des Sozialhilfeverbandes Liezen und Bürgermeister von Haus im Ennstal und zählen zu den Vorreitern in Sachen NQZ. Bereits mehrere Ihrer Heime sind mit dem NQZ ausgezeichnet, auch diesmal wurde

eines Ihrer Häuser im Sozialministerium geehrt. Was freut Sie am NQZ besonders? Was ist aus Ihrer Sicht der Gewinn für die Häuser sowie für die Gemeinden?

Gerhard Schütter: Das NQZ ist zum Ersten die Beweisführung, dass unsere Pflegeheime mit bester Qualität arbeiten und die Politik sieht, das eingesetzte Steuergeld wird für beste PFLEGE in unsere älteren Menschen investiert. Das NQZ ist kein Geschenk und wertet jedes Haus in seiner Qualität und in der Außenwirkung sehr auf. Somit ist es auch Motivation für die MitarbeiterInnen, die sowieso keinen leichten Job ausüben. Für eine Gemeinde ist ein mit dem NQZ ausgezeichnetes Pflegeheim ein weiterer Beweis für die Wertschätzung der älteren Generationen und ein starkes Zeichen in Richtung qualitätsvoller Lebensumstände in allen Bereichen.

LWH: Sollten sich aus Ihrer Sicht auch die weiteren Häuser Ihres Verbandes um das NQZ bewerben?

Gerhard Schütter: Wir betreiben als Sozialhilfeverband Liezen sieben Pflegeheime. Mit Schladming, Gröbming und Trieben sind bereits drei Vorzeigebetriebe mit dem NQZ ausgezeichnet. Unsere weiteren vier Häuser werden ebenfalls mit denselben Qualitätskriterien geführt und ich werde auf jeden Fall dafür Sorge tragen, dass in den kommenden Jahren auch die weiteren Heime sich der NQZ-Prüfung stellen werden. Auch die EinrichtungsleiterInnen sind bereits sehr gespannt, welches Haus sich als nächstes der Zertifizierung stellen darf. Auf jeden Fall wird in absehbarer Zeit das "Gleichgewicht" NQZ-zertifiziert in allen unseren Einrichtungen hergestellt sein.

LWH: Welche Überlegungen haben Sie zur Altenpflege im ländlichen Raum? In welche Richtung soll es gehen, wenn immer mehr Menschen immer älter werden?

Gerhard Schütter: Wir werden einen gesunden Mix an Pflegeheimen, 24 Stunden BetreuerInnen und Hauskrankenpflege, also mobile Dienste im ländlichen Raum brauchen. Schön ist, dass am Land noch sehr viele Menschen zu Hause alt werden können. Um die pflegenden Angehörigen bestens zu unterstützen, wird es notwendig sein, die mobilen Dienste weiter auszubauen. Hier sind wir speziell gefordert, dafür geeignete Personen zu finden, aus-

zubilden und zu qualifizieren. Sehr wichtig ist es auch den Berufsstand der AltenpflegerInnen im Ansehen in der Gesellschaft zu heben. Diese Menschen machen nämlich einen sensationellen Job! Trotz aller Bemühungen im ländlichen Raum, die älteren Menschen zu Hause zu pflegen, wird es nicht immer und überall gelingen, so brauchen wir auch Pflegeheime mit bester Qualität am Land.

LWH: Welche Möglichkeiten hat Ihr Sozialhilfeverband (SHV) die Lebensqualität der Menschen im Alter zu fördern?

Gerhard Schütter: Der SHV Liezen ist momentan darauf konzentriert die eigenen Pflegeheime auf einem hohen Qualitätsstandard zu führen. So sind auch alle privaten Betreiber angehalten beste Qualität zu liefern, um nicht "schlechter" zu sein. Betreffend der Hauskrankenpflege und der 24 Stunden Angebote sind die Gemeinden in ihren kleineren Strukturen (Kleinregionen) in unserem Bezirk sehr gut aufgestellt. Vernetzungen für gemeinsame Ausbildungen, Weiterbildungen und Erfahrungsaustausch sind bei uns im Bezirk gut organisiert. Erfahrungsaustausch, Stammtische usw. für pflegende Angehörige werden bereits vom SHV in unseren Heimen im dazugehörigen Kaffeehaus oder in Gemeinschaftsräumen angeboten und gut angenommen. Hier ist im Bereich Demenz der gepflegten Angehörigen der größte Bedarf.

LWH: Abschließend: Was bedeutet für Sie persönlich Lebensqualität im Alter?

Gerhard Schütter: Für mich bedeutet Lebensqualität im Alter:

- Eine ordentliche medizinische Versorgung
- Mich soweit als möglich frei bewegen zu können
- Von der Jugend bzw. jüngeren Generation geschätzt zu werden
- Sichergestellt zu sehen, wenn ich vermehrte Pflege benötigen sollte, dass diese – auch ohne meine eigene Familie oder meine Nachkommen "aufzureiben" – mit guter Qualität funktioniert.

Das sehe ich auch für die jetzige ältere Generation so. Wir haben speziell für diese Menschen, die für unseren momentanen Wohlstand die Aufbauarbeit geleistet haben, die Verpflichtung jetzt im Alter gut auf sie zu schauen!



Franz Holzer

LWH: Herr Ing. Holzer, Sie sind bereits seit einigen Jahren als NQZ-Zertifizierer tätig. Wie viele Einrichtungen haben Sie bisher zertifiziert? Was freut Sie dabei immer wieder?

Ing. Franz Holzer: Ich habe bis jetzt 14 Zertifizierungen durchgeführt. Was mir bei den Zertifizierungen auffällt, ist das große Engagement der Häuser, der Mitarbeitenden und der Führungskräfte. Sie begegnen uns mit Offenheit und Neugierde. Natürlich sind Sie auch nervös, weil sie beim ersten Mal einer Zertifizierung nicht genau wissen, was auf sie zukommt. Schön ist zu sehen, wie sich die BewohnerInnen immer über unseren Besuch freuen und bei den Interviews sehr offen reden.

LWH: Gibt es große Unterschiede bei den Zertifizierungen zwischen den einzelnen Häusern? Welche?

Ing. Franz Holzer: Die Häuser haben durchwegs einen sehr guten Ruf und genießen hohes Ansehen. Unterschiede zwischen den Häusern bestehen vor allem in der Herangehensweise und Umsetzung des Zieles, die Lebensqualität der BewohnerInnen auf hohes Niveau zu bringen und zu halten. Typische Aussprüche von BewohnerInnen sind: es hätte mir nichts Besseres passieren können, ich bin froh hier zu sein, wenn ich ein Haus aussuchen müsste, würde ich wieder dieses wählen. Die Angehörigen werden mit einbezogen und sind oft auch nachdem die BewohnerInnen verstorben sind, weiter als Ehrenamtliche für das Haus tätig.

LWH: Was ändert sich in den Häusern durch die NQZ-Zertifizierung? Und was ist aus Ihrer Sicht der größte Gewinn, den

Alten- und Pflegeheime aus der NQZ-Zertifizierung ziehen können?

Ing. Franz Holzer: Was ich überall festgestellt habe, ist die Hauptrolle der Haus- und Pflegedienstleitungen. Ihre Persönlichkeit und ihr Führungsstil sind entscheidend für den Erfolg. Genauso wichtig ist die Organisation hinter ihnen, die ihnen den Spielraum gibt, den sie dazu brauchen.

Wir fragen immer wieder vor Ort, was die Häuser dazu bringt, sich für das NQZ zu bewerben. Die Antworten reichen von der Tatsache, dass sie in einer Konkurrenz zu anderen Häusern stehen – wenn zum Beispiel in der Nähe ein neues Haus gebaut wird –, über das Wissen wollen, ob sie so gut sind wie sie sich selbst einschätzen – als Folge der Arbeit mit ihrem QM-System –, immer aber, weil sie sich weiterentwickeln wollen.

Die Frage, was der größte Gewinn für ein Haus ist, wird jede Einrichtung anders beantworten. Ich denke, dass die MitarbeiterInnen der Häuser sich besser kennenlernen, einen Blick fürs Ganze bekommen und die Zusammenhänge und Erfolgsfaktoren im Haus noch besser begreifen. Weiters fällt auf, dass die Häuser immer über einem Mindestpersonalschlüssel arbeiten, und sie keine Probleme haben, neue MitarbeiterInnen zu finden.

LWH: Bisher sind 44 Einrichtungen in Österreich mit dem NQZ zertifiziert. Welche Einrichtungen sollten sich aus Ihrer Sicht für den Zertifizierungsprozess entscheiden und sich um das NQZ bewerben?

Ing. Franz Holzer: Grundsätzlich sollte sich jedes Haus entscheiden, mit einem QM-System zu arbeiten und sich dann für NQZ bewerben. Aktuell würde ich jedem Haus empfehlen, das schon mit einem QM-System arbeitet, sich dafür zu bewerben. Der Blick „von außen“ lohnt sich auf jeden Fall.

LWH: Abschließend: Was bedeutet für Sie persönlich Lebensqualität im Alter?

Ing. Franz Holzer: Für mich bedeutet Lebensqualität im Alter kurz gesagt, am Morgen sich auf den Tag zu freuen und zu wissen, es lohnt sich zu leben.



Human Vahdani

LWH: Herr Vahdani, Sie sind Bereichsleiter der Tageszentren und Wohngemeinschaften der CS Caritas Socialis. Erstmals wurden bei einer NQZ-Verleihung auch zwei Wohngemeinschaften ausgezeichnet. Was freut Sie daran besonders?

Human Vahdani, MBA: Besonders freut uns, dass ein Konzept überzeugte, das gelebte Inklusion trotz Spezialisierung ermöglicht. Dass wir dabei die ersten sind, ist auch eine gute Auszeichnung.

LWH: Weshalb ist es aus Ihrer Sicht wichtig, dass auch Wohngemeinschaften den Prozess durchlaufen und sich zertifizieren lassen?

Human Vahdani, MBA: Die Zertifizierung ist vor allem eine Bestätigung des eingeschlagenen Weges der CS Caritas Socialis Wohngemeinschaften. Eine Bestätigung, dass die Inklusion von Menschen mit Demenz erst durch die Segregation und durch übersehbare Einheiten wirklich möglich ist.

LWH: Was sind aus Ihrer Sicht im Zertifizierungsprozess einer Wohngemeinschaft die besonderen Herausforderungen im Vergleich zu einem Alten- und Pflegeheim oder einem Sozialzentrum?

Human Vahdani, MBA: Für das Zertifizierungsteam war es eine Herausforderung beide Wohngemeinschaften, welche örtlich innerhalb Wiens weit auseinanderliegen, als Einheit zu erleben. Die Anzahl der befragten Personen ist aufgrund der kleinen Einheiten begrenzt. Auch die Zusammensetzung der Berufsgruppen unterscheidet sich von jenen eines Alten- und Pflegeheimes bzw. eines Sozialzentrums.