



## Ausbildungsstart: NQZ-Community bekommt tatkräftige Verstärkung für die Qualitätsentwicklung in Alten- und Pflegeheimen

Krisen erzeugen viel Energie, die, wenn sie konstruktiv genutzt wird, eine große Quelle für Innovation und Inspiration sein kann.

Ganz nach diesem Motto blickt das Nationale Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime (NQZ) nicht nur positiv in die Zukunft, es treibt die Förderung von Lebens- und Arbeitsqualität in Alten- und Pflegeheimen gerade jetzt mit Motivation und Nachdruck voran. Statt den Kopf in den Sand zu stecken und zu hoffen, dass sich die mit der Pandemie einhergehenden Veränderungen und Probleme von selbst lösen, werden österreichweit aktuell 17 Branchen-Expertinnen und Experten zur Förderung der Qualitätsarbeit in der Betreuung und Pflege älterer Menschen zu NQZ-Zertifiziererinnen und -Zertifizierern ausgebildet. Warum diese Qualitätsentwicklung auch in Krisenzeiten unverzichtbar ist und welche Ziele mit dieser Ausbildung erreicht werden können, beleuchten Vertreterinnen und Vertreter des NQZ sowie Teilnehmerinnen und Teilnehmer der NQZ-Ausbildung.

Engagierte Menschen, die im Bereich der Pflege von älteren und betreuungsbedürftigen Menschen arbeiten, haben eines gemeinsam: Das Thema Lebensqualität steht im Fokus ihres täglichen Handelns. Dabei liegt ihnen nicht nur die Weiterentwicklung etablierter Strukturen und Prozesse, sondern auch der Ausbau der eigenen Fähigkeiten besonders am Herzen. Beides fördert die vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) initiierte Ausbildung zur NQZ-Zertifiziererin bzw. zum NQZ-Zertifizierer, die mit Februar 2022 bereits in die fünfte Runde startete.

„Die eigenen Kompetenzen auch in Krisenzeiten zu erweitern und dabei in engem Austausch mit Kolleginnen und Kollegen aus der Branche zu sein, hilft, den Blick wieder zu weiten und neue Gestaltungsmöglichkeiten zu erkennen. Das Thema Qualität wieder bewusst in den Fokus zu rücken, kann motivieren und neue Perspektiven ermöglichen“, betont Maria Gamsjäger vom Institut für Bildung im Gesundheitsdienst (IBG), das die NQZ-Ausbildung veranstaltet und ergänzt: „Es gibt mittlerweile ein starkes NQZ-Netzwerk. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der NQZ-Ausbildung werden gerade ein Teil davon und es macht Sinn, sich in Hinblick auf die aktuellen

Herausforderungen zusammenzuschließen und gemeinsam konstruktiv an der Qualität in Alten- und Pflegeheimen zu arbeiten.“

Dass in der Qualitätsarbeit keine künstlichen Pausen erzeugt, wesentliche Prozesse reflektiert und festgefahrene Strukturen verändert werden sollten, bestätigt auch Andrea Freisler-Traub, Koordinatorin des Vereins zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen und Trainerin der NQZ-Ausbildung: „Qualität ist jederzeit ein Thema – und das dürfen wir nicht aus den Augen verlieren. Dass es in den Alten- und Pflegeheimen weiterhin Menschen gibt, die trotz der Anstrengungen der beiden letzten Jahre am Ball bleiben, ist eine tolle Bestätigung für unsere Arbeit, unser Engagement und unseren positiven Blick nach vorne. Ich bin davon überzeugt, dass der Austausch in der Ausbildung und die gemeinsamen Diskussionen und Arbeitssequenzen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer stärken und ihnen auch die Gewissheit vermitteln, dass es sich lohnt, an den Themen Lebens- und Arbeitsqualität dranzubleiben.“

Diese Auffassung bestätigt auch Haus- und Pflegedienstleiter Mustafa Salkovic vom Caritas Pflgewohnhaus St. Leopold (NÖ), der sich aktuell im NQZ-Ausbildungsprogramm befindet: „Weiterentwicklung und Verbesserung kennen keine Krise. Vorwände für die persönliche oder berufsbedingte Stagnation kann jeder finden, ebenso wie eine gute Begründung dafür, diese Ausbildung gerade in dieser herausfordernden Zeit angehen zu wollen.“ „Es ist an der Zeit, dass wir uns wieder um die wirklich wichtigen Dinge in Senioreneinrichtungen kümmern“, hält auch NQZ-Auszubildende und Hausleiterin des Seniorenwohnhauses Lieferung (SBG), Andrea Sigl fest. „Ich liebe meinen Job, möchte aber nicht nur Virusmanagement betreiben. Die vergangenen beiden Jahre waren von Vorsicht, Angst und Unsicherheit geprägt. Leider sind dadurch manche Errungenschaften ins Stocken geraten.“

### **NQZ-Ausbildung verstärkt österreichweites Qualitätsnetzwerk mit 17 Expertinnen und Experten**

Mit dem Start der neuen NQZ-Ausbildungsrunde wurde somit wieder ein wichtiger Schritt gesetzt, der die krisengeprägte Branche mit neuer Kompetenz und einem geschärften Blick für die Lebens- und Arbeitsqualität in den Alten- und Pflegeheimen bereichert. „Wir können den Auszubildenden – insbesondere auch in herausfordernden Zeiten – mit einer guten Organisation, umfassenden Informationen und unserer jahrelangen Erfahrung in der NQZ-Community tatkräftig unter die Arme greifen, damit sie wirklich etwas bewegen können. Darüber hinaus stärkt der direkte Austausch und das offene Ohr für die Anliegen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer diese auch in deren Berufsalltag“, betont Andrea Freisler-Traub.

Zu den Erfolgsfaktoren, welche die NQZ-Ausbildung außerdem klar von anderen Ausbildungsangeboten rund um das Thema Qualitätsmanagement abgrenzen, zählen die etablierten Qualitätsmanagement-Strukturen des NQZ, das starke Peer-System aus Expertinnen und Experten mit Branchenerfahrung, die umfangreichen Transferaufgaben sowie die Vertiefung und Reflexion des Bewusstseins für die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. „Die durchdachten Unterlagen, die uns zur Verfügung gestellt wurden, zeugen von jahrelangem Know-how und großer Begeisterung für das Thema Qualität in Senioreneinrichtungen“, bestätigt Hausleiterin Andrea Sigl. Beeindruckt von der inhaltlichen wie methodischen Gestaltung des Seminars, das im ersten Abschnitt virtuell abgehalten wurde, zeigt sich auch Haus- und Pflegedienstleiter Mustafa Salkovic: „Gut kombiniert war die induktive und deduktive Lehrmethodik im Plenum und in Kleingruppen, die Involvierung aller Teilnehmerinnen und Teilnehmer, der Austausch und die gemeinsam ausgearbeiteten Learnings sowie der Mix aus unterschiedlichen Berufsgruppen. Die Online-Gestaltung kam einer Präsenzform qualitativ sehr nahe.“

Mit der Ausbildung zur NQZ-Zertifiziererin bzw. zum NQZ-Zertifizierer erhalten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer somit die Chance, die Qualitätsentwicklung in der Branche aktiv zu fördern, das Image der stationären Langzeitpflege sowie die Attraktivität von Alten- und Pflegeheimen als Arbeitgeberin bzw. Arbeitgeber zu stärken, Impulse für die eigene Führungs- und Qualitätsarbeit zu gewinnen und darüber hinaus das nationale Zertifizierungsverfahren mitzugestalten.

„Mit der Ausbildung möchte ich einen wichtigen Schritt setzen, damit die Qualität in dem mir anvertrauten Alten- und Pflegeheim nicht dem Zufall überlassen ist bzw. ein Zufallsprodukt darstellt. Ich wünsche mir, dass sich die Professionalität im Sinne des NQZ auf alle Berufsgruppen überträgt

und ein strukturiertes Handeln in einem stabilen Rahmen sicherstellt, damit sich alle Fachkräfte zum Wohle der Bewohnerinnen und Bewohner entfalten können“, betont Personal- und Qualitätsmanagerin Jaqueline Wimmer von der Seniorenbetreuung der Stadt Wels (OÖ).

„Teil einer Bewegung zu sein, die meine Visionen und Gedanken nicht nur teilt, sondern den oft unfassbaren Anspruch zu formulieren versteht, ist ein großes Geschenk. Ich freue mich darauf mit den Kolleginnen und Kollegen der anderen Bundesländer in Kontakt zu treten, deren Perspektiven zu erleben und dadurch meine zu erweitern. Die Lebensqualität von Menschen im stationären Setting nachhaltig zu verbessern und die aktuellen Besonderheiten als Selbstverständlichkeit in der Branche zu verankern, sind Ziele, die ich unbedingt umsetzen möchte“, blickt auch Hausleiterin Andrea Sigl positiv in die Zukunft.

Um die Weiterentwicklung der Lebensqualität in Alten- und Pflegeheimen nachhaltig voranzutreiben, ist es daher entscheidend, das Wissen und die Erfahrungen möglichst vieler Expertinnen und Experten der Branche zu integrieren. Die fachlich geballte Kraft, die aus der intensiven wie kritischen Auseinandersetzung bereits zu Ausbildungsbeginn entstanden ist, hat Andrea Freisler-Traub sehr beeindruckt: „Der Input von Menschen, die tagtäglich im Alten- und Pflegeheim erleben, was es heißt in dieser Branche tätig zu sein und engagiert die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner im Fokus zu haben, erfüllt mich mit Ehrfurcht und Respekt. Ich ziehe den Hut vor diesen Teilnehmerinnen und Teilnehmern, die sich während der Pandemie und nach vielen anstrengenden Monaten auf den Weg in diese herausfordernde Ausbildung machen und dank kollegialem Austausch schlussendlich gestärkt daraus hervorgehen. Die Begeisterung, die dabei zu spüren ist, ist ansteckend“, zeigt sich Andrea Freisler-Traub stolz und ergänzt: „Die Auszubildenden sind wahre Botschafterinnen und Botschafter für das Thema Qualität in Alten- und Pflegeheimen und für das NQZ und ich hoffe, dass deren Beispiel viele folgen werden.“