

# NQZ aus Sicht der Praxis



Martina Bramböck



Ingrid Norer



Matthias Walter

Seit Beginn des Nationalen Qualitätszertifikats für Alten- und Pflegeheime in Österreich (NQZ) wurden bereits 28 Alten- und Pflegeheime mit dem NQZ ausgezeichnet, 14 davon sind bereits re-zertifiziert. Die Individualität der Häuser, die Voraussetzungen der implementierten Qualitätsmanagementsysteme sowie der strukturellen Gegebenheiten stellen die Häuser vor unterschiedliche Herausforderungen auf ihrem Weg zum NQZ. Um einige der Fragen zu beantworten, die in der Praxis immer wieder auftauchen, stellten sich Herr Dr. Matthias Walter (Heimleitung) und Frau Mag.<sup>a</sup> Ingrid Norer (Leitung QM) des Sozialen Zentrums St. Josef in Mils bei Hall (Tirol) der Barmherzigen Schwestern Zams Betriebs GmbH für ein Interview zur Verfügung.



**Martina Bramböck:** Sie arbeiten in ihrem Haus bereits seit 2009 mit dem Qua-

litätsmanagementsystem E-Qalin. Was war für sie ausschlaggebend, sich darüber hinaus dem Fremdbewertungsverfahren des NQZ zu stellen?

**Ingrid Norer:** Das NQZ bot uns die Gelegenheit, die Bewertung der Strukturen, Prozesse und Ergebnisse durch unsere MitarbeiterInnen mit einer Außensicht durch eine externe Bewertung zu ergänzen. Wir versprachen uns davon ein noch objektiveres Bild unserer Qualität im Haus.

**Matthias Walter:** Gerade in der Begleitung hilfebedürftiger Menschen sind regelmäßige Überprüfungen der Pflege und Betreuung wesentlich. Nicht nur die Einrichtung, auch das Land als Kostenträger bekommt eine Rückmeldung über den aktuellen Stand der Arbeit.

**Martina Bramböck:** Wurden diese Erwartungen erfüllt?

**Ingrid Norer:** Voll und ganz. Zum einen wurden unsere Ergebnisse aus der Selbstbewertung vielfach bestätigt – das gab unseren MitarbeiterInnen Sicherheit und motivierte diese, die täglichen Prozesse kritisch zu hinterfragen und Verbesserungsvorschläge im Alltag selbstbewusst rückzumelden. Zum anderen lieferte die Fremdbewertung auch zusätzliche hilfreiche Hinweise für

unsere Qualitätsarbeit und wir konnten durch die ZertifiziererInnen externes Know How in unser Haus holen.

**Matthias Walter:** Die Tage des Vor-Ort-Besuches durch die ZertifiziererInnen stärkte das Selbstbewusstsein der MitarbeiterInnen. Mit Freude sprachen sie über ihre Arbeit und freuten sich über positive Rückmeldungen der ZertifiziererInnen.

**Martina Bramböck:** Im Zertifizierungsprozess sind viele MitarbeiterInnen des Hauses eingebunden – zum einen in die Vorbereitung der Einreichunterlagen, zum anderen bei den Interviews der ZertifiziererInnen. Wie wurden ihre MitarbeiterInnen informiert und eingebunden?

**Ingrid Norer:** Die Vorbereitung der Einreichunterlagen wurde von mir als QM-Leitung übernommen, um die MitarbeiterInnen verwaltungstechnisch möglichst zu entlasten. Die MitarbeiterInnen wurden bereits frühzeitig bei der Antragstellung für das NQZ im Rahmen von Leitungs- und Teamsitzungen informiert und über jeden weiteren Prozessschritt auf dem Laufenden gehalten. Wir haben für die Interviews der ZertifiziererInnen unsere MitarbeiterInnen gefragt, ob sie sich dazu bereiterklären würden. Danach gab es im Vorfeld des Vor-Ort-Besuches noch eine detaillierte Besprechung,

um den ca. 40 teilnehmenden MitarbeiterInnen die Nervosität zu nehmen, die generell immer bei einer Fremdzertifizierung besteht.

**Matthias Walter:** Die Übernahme all dieser Aufgaben durch die Leiterin des QM war für mich als Heimleiter sehr erleichternd.

**Martina Bramböck:** Wir hören immer wieder, dass die größte Hürde auf dem Weg zum NQZ die Übersetzung des eigenen Qualitätsmanagementsystems in die Struktur des NQZ ist und damit die Beschreibung des eigenen Hauses in einer anderen Struktur. Wenn Sie an die Phase der Einreichung zurückdenken, wie aufwändig war die Aufbereitung der Einreichunterlagen für sie?

**Ingrid Norer:** Die Vorbereitung der Unterlagen betrug insgesamt ca. 80 Stunden. Je besser die Strukturen, Prozesse und Ergebnisse des Hauses dokumentiert sind, desto leichter tut man sich natürlich in der Zusammenstellung. Zudem sind die inhaltlichen Strukturen von E-Qalin und NQZ sehr ähnlich und daher gut "übersetzbar". Trotzdem würde ich zustimmen, dass die Vorbereitung der Einreichunterlagen tatsächlich den größten Aufwand darstellt.

**Martina Bramböck:** Was können Häuser tun, um diesen Aufwand so gering wie möglich zu halten und trotzdem die geforderten Unterlagen gut aufbereiten?

**Ingrid Norer:** Aus meiner Sicht sind die Häuser gut beraten, ca. ein halbes Jahr nach Abschluss der Selbstbewertung die NQZ-Zertifizierung einzuplanen – laut Handbuch muss die Selbstbewertung mindestens 3 Monate zurückliegen, um den kontinuierlichen Verbesserungsprozess nachweisen zu können. Aus unserer Erfahrung ist dadurch zum einen die Dokumentation dank

Selbstbewertung am aktuellen Stand, die Einreichunterlagen können daher schneller zusammengestellt werden. Zum anderen haben die MitarbeiterInnen alle Prozesse durch die Selbstbewertung in ihren Köpfen aufgefrischt und sind für die Interviews nahezu "gerüstet".

**Martina Bramböck:** Wir werden oft gefragt, ob diese oder jene Kennzahl für das NQZ „geeignet“ ist, da im NQZ auf die Arbeit mit Kennzahlen ein besonderes Augenmerk gelegt wird. Wie haben sie ihre Kennzahlen für die Einreichung ausgewählt?

**Ingrid Norer:** Jene Kennzahlen, die wir für E-Qalin und ganz generell für das Haus wählen und verwenden, reichen wir auch für das NQZ ein. Es ist nicht praxistauglich und aus meiner Sicht vollkommen nutzlos, noch-

ben Sie spezielle Vorbereitungen für diese beiden Tage getroffen?

**Ingrid Norer:** Abgesehen von einer gemeinsamen Besprechung mit den für die Interviews ausgewählten MitarbeiterInnen gab es nur wenige Vorbereitungen im Haus. Wir haben unseren MitarbeiterInnen immer gesagt, sie sollen ehrlich und authentisch antworten und v.a. keine "Prüfungsgangst" haben. Viele waren aber dann doch nervös und froh, als das Interview vorbei war. Andere haben uns rückgemeldet, dass sie sehr stolz waren, dass gerade sie beim Interview dabei sein durften. Es konnte also auch Wertschätzung gegenüber den MitarbeiterInnen signalisiert werden. Insgesamt haben wir deutlich gespürt, dass das Zusammengehörigkeitsgefühl in unserem Haus durch das NQZ stark gestiegen ist.



mals eigene Kennzahlen für das NQZ zu entwickeln. Generell sehe ich hier zwei Dinge als ganz wesentlich an: Mit Kennzahlen muss ein Haus steuern können, und beim Thema Kennzahlen muss die Devise lauten: Qualität vor Quantität.

**Matthias Walter:** Es ist zielführend, mit wenigen Kennzahlen das Auslangen zu haben. Der tägliche Zeitdruck eines Heimleiters und einer Pflegedienstleitung lässt ein Steuern mit einer Flut von Kennzahlen gar nicht zu.

**Martina Bramböck:** Ein fixer Bestandteil des Zertifizierungsprozesses ist der Vor-Ort-Besuch des Zertifizierungsteams im Haus. Wie wurde der Vor-Ort-Besuch der beiden ZertifiziererInnen im Haus erlebt? Ha-

**Matthias Walter:** Der angenehme Umgang der ZertifiziererInnen mit den MitarbeiterInnen verminderte den „Prüfungsdruck“ und erzeugte vielmehr eine positive Beraterische Atmosphäre.

**Martina Bramböck:** Die ZertifiziererInnen geben den zertifizierten Häusern Handlungsempfehlungen im Zertifizierungsbericht, die dem Haus Hinweise geben, wie die Qualität weiter verbessert werden kann. Welchen Stellenwert haben diese Handlungsempfehlungen für Sie bzw. wie sind Sie mit diesen umgegangen?

**Ingrid Norer:** Wir haben die Handlungsempfehlungen direkt in unseren KVP-Prozess eingebunden und evaluieren diese

gemeinsam und parallel mit den Maßnahmen aus E-Qalin.

**Martina Bramböck:** Sie wurden im Jahr 2011 zertifiziert. Welche Auswirkungen zeigen sich mehr als 2 Jahre danach?

**Ingrid Norer:** Ich glaube, dass das NQZ für unser Haus insbesondere einen Imagegewinn und eine nachhaltige positive Außenwirkung bewirkt hat. Wir verspüren auch zwei Jahre danach Stolz und Zusammenhalt bei unseren MitarbeiterInnen und verwenden die Zertifizierung bei vielen Themen im Alltag, etwa im Rahmen der MitarbeiterInnensuche. Ich glaube, dass es für eine interne Weiterentwicklung der Qualitätsarbeit in unserem Haus beides braucht: die Innensicht unserer MitarbeiterInnen, die tagtäglich in den Prozessen sind, und wissen, wo der Schuh drückt, und die Außensicht der ZertifiziererInnen, die dafür Sorge tragen, dass keine Betriebsblindheit aufkommt.

**Matthias Walter:** Durch die Zertifizierung wurde das Bewusstsein eines strukturierten Arbeitens im Haus verstärkt. Eine Kombination guter Prozesse mit einer gelungenen Beziehungsarbeit von BetreuerInnen und KlientInnen ist das langfristige Ziel.

**Martina Bramböck:** Dank für das interessante Gespräch!

#### Kontakt:

Mag.<sup>a</sup> Ingrid Norer  
Leitung Qualitätsmanagement  
Soziale Einrichtungen der Barmherzigen  
Schwestern Zams Betriebs GmbH  
Mail: [ingrid.norer@semh-zams.at](mailto:ingrid.norer@semh-zams.at)  
Tel: +43 5223 57 903-41

Dr. Matthias Walter  
Hausleitung Soziales Zentrum St. Josef  
Mail: [matthias.walter@semh-zams.at](mailto:matthias.walter@semh-zams.at)  
Tel: +43 5223 57 903-11

DI<sup>in</sup> Martina Bramböck, MBA  
Geschäftsführerin  
Verein zur Förderung der Qualität  
in der Betreuung älterer Menschen  
Zertifizierungseinrichtung im Nationalen  
Qualitätszertifikat  
für Alten- und Pflegeheime in Österreich  
[office@nqz-austria.at](mailto:office@nqz-austria.at)  
[www.nqz-austria.at](http://www.nqz-austria.at)

## 'Ich entscheide!' Selbstbestimmung von Menschen im Alter

350 Interessierte aus **Altenarbeit, Sozialbereich, Ausbildung, Wissenschaft und öffentlichem Dienst** nahmen an den **19. Diakonie-Dialoge in Linz zum Thema „Selbstbestimmung von Menschen im Alter“** teil.

"Selbstbestimmung leben und entscheiden, was ich glaube, was für mich gut ist, das wünschen wir uns alle. Es kommt nicht plötzlich das Bedürfnis nach Selbstbestimmung abhanden, nur weil wir ins Alter kommen", so Rektorin Mag.<sup>a</sup> Christa Schrauf in ihrer Eröffnungsrede.

#### Die Bürde der Würde: Selbstbestimmung als Gabe und Aufgabe

Selbstbestimmung als Fähigkeit, Selbstbestimmung als Recht und Selbstbestimmung als Ideal oder Orientierungspunkt unterschied Univ.-Prof. DDDr. Clemens Sedmak, Theologe und Philosoph an der Universität Salzburg und am King's College London, in seinem Beitrag. "Als Fähigkeit ist Selbstbestimmung wie alle Fähigkeiten graduierbar, das heißt, die Fähigkeit kann im Laufe des Lebens einmal größer, dann wieder kleiner werden", so Sedmak. "Als Recht ist Selbstbestimmung nicht nur ein Abwehrrecht im Sinne von 'Lass' mich in Ruhe', sondern auch ein Anspruchsrecht - das Recht in seiner Selbstbestimmung unterstützt und gefördert zu werden". Feingefühl, Präsenz, Organisation, experimentieren und genau hinschauen sind nach Sedmak wichtige Vorkabeln einer "Sprache der Liebe", die wir lernen sollten, um Menschen im Alter und Menschen mit Beeinträchtigungen bei ihrer Selbstbestimmung zu unterstützen.

#### Selbstbestimmung ist die fachliche Anforderung für eine zukunftsfähige Pflege

"Selbstbestimmung heißt Entscheidungen treffen zu können, die von persönlichen Gefühlen, Interessen und Urteilen geleitet

sind, die eigene Ziele und Erwartungen in den Vordergrund stellen und den eigenen Interessen folgen", so Heiko Rutenkröger vom Kuratorium Deutsche Altershilfe in seinem Vortrag. Daraus folgt: "Selbstbestimmung bedeutet zunächst Voreingenommenheit, Befangenheit, Unsachlichkeit, Emotionalität." Gerade diese subjektive Sicht gelte es aber ernst zu nehmen, denn "Selbstbestimmung schafft Lebensqualität". Wichtige Bausteine seien dafür soziale Beziehungen, Solo-Aktivitäten, physisches Wohlbefinden, Wohnen und Nachbarschaft, Sicherheit und Unabhängigkeit. "Pflege muss kreative Alternativen schaffen, denn Selbstbestimmung ist die fachliche Anforderung für eine zukunftsfähige Pflege", so der examinierte Altenpfleger und Diplomierte Pflegewirt.

#### "Jetzt will ich diese Teilhabe!"

"Das Ich geht nicht verloren, auch wenn meine Sprache schwindet", betonte die Dolmetscherin und Demenz-Betroffene Helga Rohra in ihrem Beitrag. Sie appellierte daran, nicht über Menschen mit Demenz zu sprechen, sondern mit ihnen. "Ich habe Demenz, aber ich bin viel mehr - ich bin Mutter, Dolmetscherin, habe Interessen und Fähigkeiten trotz meiner Krankheit. Ich möchte weiter meinen Sport betreiben, ich möchte weiterhin in die Oper gehen", so Rohra. Wichtig sei es, Menschen mit Demenz nach der Diagnose eine Perspektive zu eröffnen. Dafür benötigten Betroffene vor allem psychosoziale Betreuung und Begleitung. "Die Kunst liegt darin, sich nicht mit den Defiziten zu sehen, sondern mit den Fähigkeiten. Ich brauche Hilfe, die mir den Glauben an mich zurückgibt." Denn, so Rohra, "wir haben Anspruch auf berufliche Teilhabe. Wir haben Anspruch auf Sinn in unserem Leben. Jetzt will ich diese Teilhabe!"