

# Gute Qualität sichtbar machen

## Sozialminister Hundstorfer verlieh erste Zertifikate



Fotograf: Livo Srocic/HBF

Anlässlich der Verleihung des "Nationalen Qualitätszertifikats für Alten- und Pflegeheime in Österreich" (NQZ) an die ersten 14 Pilothäuser zog Sozialminister Rudolf Hundstorfer eine positive Bilanz über ein Jahr der Erprobung dieses Modells: "Das Nationale Qualitätszertifikat ist ein Österreich weit einheitliches System zur objektiven Bewertung der Qualität von Alten- und Pflegeheimen durch unabhängige Zertifiziererinnen und Zertifizierer. 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 in Deutschland - ersparen", erläuterte Hundstorfer in einer gemeinsamen Pressekonferenz mit Dr. Margit Scholta und Mag. Johannes Wallner.

In Österreich fallen Alten- und Pflegeheime in die Zuständigkeit der Länder. Die Qualität ist aufgrund der unterschiedlichen Strukturen in den Bundesländern schwer vergleichbar. "Das Nationale

Qualitätszertifikat berücksichtigt zwar die strukturellen Voraussetzungen, macht aber keine Vorgaben. Dies zu tun liegt allein in der Kompetenz der Länder", so Hundstorfer. Wallner strich hervor, dass Österreich mit der Einführung des NQZ europaweit ein Vorbild sei. Das NQZ baue auf die Landesgesetze und ein darauf aufbauendes Qualitätsmanagementsystem auf. Als besonders Qualitätsrelevant für BewohnerInnen hätten sich folgende fünf Kriterien herauskristallisiert: Empathie, Autonomie, Sicherheit, Privatheit. Das NQZ hinterfrage welche Prozesse notwendig seien, damit diese Lebensqualität bei den BewohnerInnen auch wirklich ankomme, so Wallner.

Margit Scholta zeigte auf, dass die Änderung einer Einstellung stets in der Sprache beginne und meinte "ich wünsche mir, dass die Menschen in unsere Heime *einziehen* statt dort *untergebracht* zu werden."

### "Leben wie daheim"

Bei der Zertifizierung wird auf eine sehr breite Vergleichsgrundlage zurückgegriffen. So wird beispielsweise überprüft, ob die Biographie und der individuelle Le-



bensstil der BewohnerInnen im Betreuungs- und Pflegeprozess miteingebunden und berücksichtigt werden, wie MitarbeiterInnen gefördert werden, damit sie ihre fachlichen und persönlichen Kompetenzen in ihre Tätigkeit einbringen können, oder welche Maßnahmen gesetzt werden, um die Privatsphäre der BewohnerInnen zu schützen. Die angewandten Methoden müssen für das Haus passen und sich positiv auf die Lebensqualität der BewohnerInnen auswirken. Das Motto des "Nationalen Qualitätszertifikats" lautet daher auch "Leben wie daheim".

"Wichtig ist, dass alle Maßnahmen systematisch und unter Einbeziehung möglichst aller Beteiligten umgesetzt werden. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Qualität nicht allein von der Initiative einzelner Führungskräfte oder MitarbeiterInnen", gab sich Hundstorfer überzeugt.

Ca. 18 Prozent der Alten- und Pflegeheime in Österreich haben bereits ein Qua-

litätsmanagement-System eingeführt und damit die Grundlage für die interne Weiterentwicklung der Qualität geschaffen. Mit der Zertifizierung von Alten- und Pflegeheimen soll nicht nur die bereits bestehende Qualität nach außen sichtbar gemacht, sondern auch ein Anreiz für die weitere Verbesserung der Qualität gesetzt werden. "Bei jeder Zertifizierung werden konkrete Handlungsempfehlungen abgegeben, die auf das jeweilige Haus zugeschnitten sind und so die Weiterentwicklung der Qualität unterstützen", so Wallner.

### Pilotphase abgeschlossen

Entwickelt wurde das nationale Qualitätszertifikat von einer Arbeitsgruppe, die das Sozialministerium gemeinsam mit dem Dachverband der Alten- und Pflegeheime Österreichs und dem Institut für Bildung im Gesundheitsdienst – IBG eingerichtet hat und in der alle Bundesländer, der Seniorenrat, Qualitätsmanagement-Expertinnen und Pflegedienstleitungen mitarbeiten. An der Pilotphase haben sich alle Bundesländer beteiligt, die Kosten haben Bund und Länder gemeinsam getragen. Nächster Schritt ist die Einführung des Nationalen Qualitätszertifikats im Regelbetrieb.

"Wir erarbeiten derzeit ein Implementierungskonzept, das unter anderem Vorschläge für die Rechtsform, den Träger, die Struktur und die Finanzierung einer NQZ-Organisation enthalten soll, aber auch Vorschläge für das Wissensmanagement und die Informationspolitik, weil wir festgestellt haben, dass im Zuge der Zertifizierung sehr viele positive Beispiele zutage treten, die wir anderen Häusern, aber auch der Öffentlichkeit zur Verfügung stellen wollen", erklärte Hundstorfer.

Wie schon bei der Erarbeitung der Grundlagen und bei der Durchführung der Pilotphase setzt das Sozialministerium bei der Einführung des Regelbetriebs auf eine breite Mitarbeit insbesondere der Bundesländer. "Schließlich ist uns allen die Lebensqualität der älteren Menschen ein wichtiges Anliegen. Ziel ist eine einheitliche oder zumindest vergleichbare Qualität der Alten- und Pflegeheime in Österreich", betonte Sozialminister Hundstorfer.

### "Wir werden weiterhin einen Beitrag leisten, damit es weitergeht."

Bei der an die Pressekonferenz anschließenden Zertifikatsverleihung meinte der Minister „Was ich heute noch nicht sagen kann ist, wie das Bundesministerium diese Kooperation weiterhin fördern wird damit es weitergeht und dass exakt der Budgetposten soundso dafür zur Verfügung steht.



Was ich Ihnen aber Zusagen kann ist, dass wir weiterhin einen Beitrag leisten, *damit* es weitergeht!"

### "Damit die BewohnerInnen dieses Haus als ihr Eigen nennen können."

Caritas Präsident Franz Küberl hob hervor, er habe den Zertifizierungsprozess als eine gute "Hausdurchlüftung" erlebt. Es sei sehr hilfreich gewesen, vieles von dem, von dem man meint, dass es gut ist, überprüft und angeschaut zu haben "und Gott sei Dank auch eine Bestätigung für die Leute bekommen zu haben, die ja

sehr gut arbeiten". Auf der anderen Seite habe man aus der Diskussion und Auseinandersetzung eine ganze Menge von Hinweisen erhalten, die nicht so präzise und genau gewesen wären, hätte es diesen Ansporn NQZ nicht gegeben. Konkret seien bereits zwei weitere Initiativen nach Abschluss des NQZ gestartet worden. Erstens eine Befragung der Angehörigen, "wir wissen, dass es für die Pflege ungeheuer wichtig ist, dass sich die Angehörigen in unserem Haus auch daheim fühlen." Und zweitens sei die Mitsprache der BewohnerInnen inzwischen noch präziser geworden, es gehe darum, wieder ein Stück weiterzubauen, "damit die BewohnerInnen dieses Haus als ihr Eigen nennen können.", so der Caritas-Präsident.

Abschließend betonte Küberl, es sei sehr gescheit, dass es ein gemeinsames Qualitätszertifikat gäbe – nachweisbar, damit Vergleichbarkeit und Ansporn entstehen könnten, das sei das Entscheidende. "Bund, Länder, Träger und Menschen müssen sich verlassen können, dass das was drauf steht, auch drinnen ist.", so der Caritas-Präsident.

### "Sie sind einer der Hoffungssektoren des Arbeitsmarktes!"

Im Rahmen der Zertifikatsverleihung drückte Sozialminister Rudolf Hundstorfer seine Freude aus, einmal nicht über Arbeitszeitkürzungen und Entlassungen diskutieren zu müssen, sondern darüber, wo die Qualitäten zu finden sind, die gebraucht werden. "Ich möchte mich auch sehr bewusst als Arbeitsminister bei Ihnen bedanken, denn Sie sind einer der Hoffungssektoren des Arbeitsmarktes", so der Minister.

Die Pflege sei sicherlich keine leichte Arbeit, er möchte den MitarbeiterInnen daher etwas auf ihren Weg mitgeben. Ganz vorsichtig habe er auch in den ersten Tagen seiner Amtszeit als Minister eine Weisung verordnet - auch wenn der Tag manchmal grau sei: Zwei Minuten täglich lächeln, es müsse auch Spaß bei der Arbeit sein, dies werde inzwischen wirklich eingehalten.

**Gabriele Tupy**  
Unternehmenskommunikation  
Lebenswelt Heim