

Nationales Qualitätszertifikat

Bundesländer starten mit 15 Heimen in Pilotphase

Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime schafft Vergleichbarkeit

Am 17. April haben Sozialminister Dr. Erwin Buchinger und Mag. Johannes Wallner, Präsident des Dachverbandes der Alten- und Pflegeheime Österreichs, in einer Pressekonferenz das „Nationale Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime -NQZ“ vorgestellt. Mit diesem Zertifikat sollen Häuser ausgezeichnet werden, die - über die Erfüllung der gesetzlichen Voraussetzungen hinaus - Anstrengungen zur Verbesserung der Lebensqualität in Alten- und Pflegeheimen gesetzt haben. „Das Nationale Qualitätszertifikat schafft erstmals eine österreichweite Vergleichbarkeit der Angebote der Heime und garantiert geprüfte Qualität. Wir wollen mit der Vergabe des NQZ die Bemühungen der Einrichtungen anerkennen, die Lebensqualität in Alten- und Pflegeheimen weiterzuentwickeln“, erläutert Sozialminister Dr. Erwin Buchinger die wichtigsten Zielsetzungen des neuen Zertifikats.

NQZ setzt neue Qualitätsstandards

Das NQZ wird das Augenmerk verstärkt auf Wünsche und Anliegen der BewohnerInnen lenken, sie in ihren Möglichkeiten und Grenzen wahrzunehmen, als Menschen, die selbstbestimmt und selbstverantwortlich ihr Leben führen wollen. „Nicht das Heim, nicht die Heimorganisation stehen im Mittelpunkt, sondern einzig und allein der Mensch!“, erklärte Sozialminister Dr. Erwin Buchinger. Beim Nationalen Qualitätszertifikat werden daher nicht nur die strukturellen Voraussetzungen wie die Zahl der Einbettzimmer oder der Betreuungsschlüssel einbezogen, sondern vor allem, ob sich die Abläufe an den Bedürfnissen der BewohnerInnen orientieren und wie zufrieden BewohnerInnen,

Angehörige und MitarbeiterInnen mit den Lebens- bzw. Arbeitsbedingungen sind.

Die Arbeitsgruppe NQZ und ihre Ziele

Das Sozialministerium hat gemeinsam mit dem Dachverband der Alten- und Pflegeheime Österreichs eine Arbeitsgruppe zur Erarbeitung eines nationalen Qualitätszertifikats für Alten- und Pflegeheime (AG NQZ) eingerichtet. In dieser Arbeitsgruppe sind neben dem BMSK und dem Dachverband der Alten- und Pflegeheime Österreichs die zuständigen Abteilungen der Bundesländer, die LänderARGEN der HeimleiterInnen, der Seniorenrat, Pflegedienstleitungen und Qualitätsmanagement-ExpertInnen vertreten.

Zielsetzung ist es, mit der Zertifizierung von

- Alten- und Pflegeheimen mehr Transparenz für die KundInnen zu erzielen
 - den bestmöglichen Einsatz von Ressourcen zu erreichen
 - einen Anreiz für die Weiterentwicklung der Qualität zu schaffen
 - eine hohe Zufriedenheit der BewohnerInnen und MitarbeiterInnen zu bewirken und dadurch eine Verringerung der Fluktuationsrate des Personals und weniger Beschwerden durch BewohnerInnen und Angehörige sicher zu stellen.
- Darüber hinaus soll mit diesem Bundesländer übergreifenden Ansatz ein Wildwuchs an Gütesiegeln, wie er etwa in Deutschland Platz greift, verhindert werden.

Wie wird die Zertifizierung erfolgen?

In der Arbeitsgruppe NQZ wurden die Voraussetzungen für die Bewerbungen für die Zertifizierung, die (inhaltlichen) Zertifizierungsgrundlagen, der Zertifizierungsprozess, die Einrichtung einer Zertifizierungsorganisation, das Qualifikationsprofil und Ausbildungs-

grundlagen für ZertifiziererInnen sowie die Anforderungen an Bildungseinrichtungen erarbeitet.

In der bisherigen Diskussion wurde Konsens

- darüber erzielt, dass im Fokus der Zertifizierung die BewohnerInnen stehen sollen
- Ausgangspunkt für die Zertifizierung verschiedene Qualitätsmanagement-Systeme (E-Qalin, QAP, ISO) sind
- im Mittelpunkt des Nationalen Qualitätszertifikats NQZ nicht die Struktur-, sondern die Prozess- und Ergebnisqualität steht
- dass die Zertifizierung ein möglichst hohes Qualitätsniveau widerspiegeln soll.

Den Anstoß für die Entwicklung des Zertifikats gab das EU-Projekt E-Qalin®, das vom Institut für Bildung im Gesundheitsdienst – IBG geleitet wurde. Das Sozialministerium und der Dachverband der Alten- und Pflegeheime Österreichs waren Projektpartner. Das Projekt hatte die Erarbeitung und Einführung eines Qualitätsmanagement-Modells speziell für Alten- und Pflegeheime und die Konzepterstellung für ein nationales Qualitätszertifikat zum Ziel. Das EU Projekt wurde 2007 abgeschlossen.

In der AG NQZ werden die bisherigen Ergebnisse weiter entwickelt sowie die konkrete Umsetzung vorbereitet, die im Jahr 2008 in einer Pilotphase in 15 Einrichtungen erprobt werden soll.

Die Kosten tragen Bund und Länder gemeinsam. Mitte Mai begann die Ausbildung von ZertifiziererInnen. Die Zertifizierungen der insgesamt 15 Pilotheimer werden im Herbst 2008 stattfinden. Die ersten Zertifikate werden im Frühjahr 2009 vergeben.

Gabriele Tupy
Unternehmenskommunikation
Lebenswelt Heim