



NQZ setzt neue Impulse im Qualitätsmanagement

von Nicole Bachinger-Thaller, Andrea Freisler-Traub, Christine Hintermayer, Jakob Kabas, Stefan Marchewa

Wirkungsorientierte und innovative Begleitung zur Förderung der Lebensqualität betreuungs- und pflegebedürftiger älterer Menschen

Alten- und Pflegeheime befinden sich aktuell in einem herausfordernden Wandel, denn die Erwartungen und Ansprüche von älteren und pflegebedürftigen Menschen sowie deren Angehörigen an Pflegeeinrichtungen ändern sich kontinuierlich. Das Bedürfnis nach Selbstbestimmung, Teilhabe, die Wahrung von Privatsphäre und Individualität der Bewohnerinnen und Bewohner rücken damit mehr denn je in den Fokus der Betroffenen und damit auch der Verantwortlichen in Alten- und Pflegeheimen. Diesen Entwicklungen und dem Anspruch die Lebensqualität älterer und pflegebedürftiger Menschen österreichweit kontinuierlich zu verbessern, begegnet das NQZ (Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime) jetzt mit Neuerungen im NQZ-Modell sowie im Zertifizierungsverfahren.

Vielfältige Faktoren beeinflussen die Lebensqualität von älteren und pflegebedürftigen Menschen. Neben einer sicheren und geborgenen Umgebung, einer professionellen pflegerischen und medizinischen Versorgung und einer zugewandten und empathischen Betreuung, spielt vor allem die individuelle Selbstbestimmung eine maßgebliche Rolle. Ältere pflegebedürftige Menschen bzw. deren Angehörige sind auf der Suche nach Alten- und Pflegeheimen, die diese Bedürfnisse erkennen und in ihrem täglichen Handeln in den Vordergrund stellen. Träger und Führungskräfte sind somit gefordert, den Wünschen nach Individualität und Teilhabe der Bewohnerinnen und Bewohner nachzukommen und die Erfüllung dieser Ansprüche auch sichtbar zu machen.

Das [Nationale Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime \(NQZ\)](#) des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) bestätigt seit 2008 das Bemühen von Alten- und Pflegeheimen, ein Umfeld zu schaffen, in welchem ein Leben wie daheim für die Bewohnerinnen und Bewohner möglich wird. Demnach engagieren sich Mitarbeiterinnen und

Mitarbeiter in NQZ-zertifizierten Häusern tagtäglich, die Pflege- und Betreuungsqualität kontinuierlich weiterzuentwickeln.



Dabei stehen die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner, aber auch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Mittelpunkt. Mit dem **nun adaptierten NQZ-Modell** und dem neuen Zertifizierungsverfahren **NQZ next level** setzt das BMSGPK als Markeninhaber ein deutliches Zeichen zur Stärkung des Qualitätsmanagements und damit zur Weiterentwicklung der Pflege und Betreuung älterer Menschen in Alten- und Pflegeheimen.

Um diese Weiterentwicklung voranzutreiben, beauftragte das BMSGPK Expertinnen und Experten aus der Branche der Alten- und Pflegeheime sowie Vertreterinnen und Vertreter des Vereins zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen mit der Evaluierung des NQZ-Modells und dem Ausbau des NQZ-Zertifizierungsverfahrens: „Menschen im Alter und deren Angehörige werden mit jeder Generation an neuen Bewohnerinnen und Bewohnern in den Alten- und Pflegeheimen selbstbestimmter – und das ist gut so. Dementsprechend werden von dieser Zielgruppe heute viel mehr Angebote, Strukturen und Prozesse eingefordert als noch vor zehn Jahren. Auch unsere Bewohnerinnen, Bewohner und deren Angehörige interessieren sich mehr und mehr für Qualitätsstandards in der Begleitung, Betreuung und Pflege. Die Weiterentwicklung des NQZ-Modells wird diesen Bedürfnissen noch besser gerecht und lenkt die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner noch stärker in den Mittelpunkt der Zertifizierung“, berichtet Nicole Bachinger-Thaller vom Kompetenzmanagement der Diakonie Gallneukirchen.

Neues NQZ-Modell stellt Lebensqualität in Alten- und Pflegeheimen noch stärker in den Mittelpunkt und fokussiert auf Wirkungsorientierung

Das NQZ-Modell 2.0 bringt sowohl für die teilnehmenden Häuser als auch für die Zertifiziererinnen und Zertifizierer eine Verdichtung der Qualitäts- und Ergebnisfelder. „Im Zuge der Überarbeitung wurden diese auf ihre Aktualität und den State of the Art der Branchenentwicklung geprüft, Redundanzen beseitigt und die Wirkungsorientierung optimiert, die sich nun wie ein roter Faden durch den Prozess der Zertifizierung zieht“, berichtet Andrea Freisler-Traub, Geschäftsführerin der Zertifizierungseinrichtung des NQZ.

NQZ-Modell 2.0 Qualitäts- und Ergebnisfelder				
1. Fokus Bewohner/innen	2. Fokus Mitarbeiter/innen	3. Fokus Führung	4. Fokus Umfeld	5. Fokus Lernende Organisation
1.1. Selbstbestimmung	2.1. Entwicklung und Begleitung	3.1. Unternehmen und Organisation	4.1. Angehörige, Freiwillige, Besucher/innen	5.1. Verbesserungsmanagement
1.2. Individuelles Wohnen	2.2. Kommunikation und Information	3.2. Mitarbeiter/innen-führung	4.2. Vernetzung im Sozialraum	5.2. Wissensmanagement
1.3. Alltagsgestaltung und Begleitung	2.3. Zusammenarbeit	3.3. Qualitäts- und Prozessmanagement	4.3. Medien- und Öffentlichkeitsarbeit	5.3. Projekte und Innovationen
1.4. Teilhabe und soziale Kontakte	2.4. Beteiligung und Mitgestaltung	3.4. Personalmanagement		
1.5. Einzug und Ortsveränderung	2.5. Arbeitsumfeld	3.5. Wirtschaftliches Planen und Steuern		
1.6. Pflege, medizinische und therapeutische Betreuung		3.6. Facility Management und Digitalisierung		
1.7. Existenzielle Erfahrungen				

Das neue NQZ-Modell bildet auch die Lebensrealitäten der Bewohnerinnen und Bewohner sowie den Arbeitskontext der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch besser ab. „Es war daher wichtig, die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner, vor allem im Hinblick auf ihre selbstbestimmte Lebensführung unabhängig ihrer physischen bzw. kognitiven Einschränkungen, besonders gut im neuen Modell hervorzuheben“, so Nicole Bachinger-Thaller. Darüber hinaus wurde der Umgang und die Bewältigung der Pandemie als Teil des Krisen- und Notfallmanagements betrachtet und in die Behandlung von möglichen Problemfeldern wie Hygiene, Personalsituation, Konflikte, Beschwerden, oder Ausfall von Strom, Wasser und EDV integriert.

Neben den Inhalten standen auch die Begriffe auf dem Prüfstand und wurden dem State of the Art der Branche angepasst: „Früher gab es beispielsweise den Fokus ‚Sterbebegleitung und Abschied‘. Die Pandemie hat uns deutlich gezeigt, dass es einen breiteren Zugang zu Themen braucht und es im Leben älterer und pflegebedürftiger Menschen unterschiedliche ‚existenzielle Erfahrungen‘ gibt, wie dieser Fokus im neuen Modell jetzt heißt und auch in seiner inhaltlichen Ausprägung weiter definiert wurde“, betont Jakob Kabas, Geschäftsführer des Sozialhilfeverbandes Liezen und Vorsitzender des Vereins zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen.

Neuerungen im NQZ-Modell auf einen Blick :

- Noch stärkerer Fokus auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner
- Weitere Anregungen, um ein Leben wie daheim möglich zu machen
- Verdichtung der zu beschreibenden Qualitäts- und Ergebnisfelder
- Präzise Darstellung der Qualitäts- und Ergebnisfelder orientiert an fundierten Wirkungszielen
- Umfassende Berücksichtigung ausgewählter Themen wie z. B. Gewalt im Kontext von Alten- und Pflegeheimen

NQZ next level setzt auf intensive Begleitung von Alten- und Pflegeheimen auf ihrem Weg zur Qualität

So wie das NQZ-Modell, wird auch das NQZ-Zertifizierungsverfahren regelmäßig evaluiert und adaptiert. Im Fokus der Evaluierung stand in den letzten Monaten das Vorgehen bei Rezertifizierungen. Alten- und Pflegeheime haben nun ab Herbst 2021 die Möglichkeit im neuen Verfahren NQZ next level ihre Qualität zu reflektieren und gemeinsam mit den Zertifiziererinnen und Zertifizierern weiterzuentwickeln. Diese Art der Rezertifizierung steht allen Alten- und Pflegeheimen offen, die bereits eine Rezertifizierung erfolgreich abgeschlossen haben. Sie können im Rahmen von NQZ next level an selbst definierten Entwicklungsthemen arbeiten und von einer kontinuierlichen Begleitung durch die NQZ-Zertifizierungsteams profitieren.

„Zertifizierungen und Rezertifizierungen sind Momentaufnahmen – sie bewerten einen Status Quo, der nicht explizit die gesamte Weiterentwicklung des Hauses umfasst. Im NQZ next level ist gerade diese Weiterentwicklung das primäre Ziel des Prozesses. Es ist mehr als das Bearbeiten von Handlungsempfehlungen, es ist ein gemeinsames Arbeiten an Themen, die das Haus in all seinen Prozessen voranbringen kann“, weiß Christine Hintermayer, Mitarbeiterin der CS Caritas Socialis Privatstiftung und Mitglied der NQZ-Arbeitsgruppe zur Evaluierung und Adaptierung der NQZ Rezertifizierung. „Dabei unterstützt NQZ next level Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei, sich Zeit und Ressourcen für Themen zu nehmen, von denen sie überzeugt sind, dass sie die Lebensqualität für Bewohnerinnen und Bewohner sowie die Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichern und fördern“, so Hintermayer.

„Das Besondere dabei ist, dass die Zertifizierung nicht punktuell stattfindet, sondern über einen längeren Zeitraum von den Zertifiziererinnen und Zertifizierern begleitet wird. Dabei wird ein dreijähriger Prozess gestartet, der sich gezielt auf die Entwicklungsthemen des Hauses fokussiert“, betont Stefan Marchewa, NQZ-Experte und Leiter des Kompetenzmanagement des Diakoniewerks Gallneukirchen.

Mit NQZ next level haben die teilnehmenden Alten- und Pflegeheime die Chance, ihren individuellen Qualitätsweg fortzusetzen und einen wesentlichen Beitrag zur Erhöhung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner zu leisten. „Die Pandemie hat gezeigt, wie sehr die Branche auf internen Austausch angewiesen ist. Unter diesem Gesichtspunkt möchten wir mit dem NQZ weiterhin eine treibende Innovationskraft für gemeinsame Weiterentwicklung sein und mit dem NQZ next level und seiner Begleitstruktur innerhalb der Qualitätsmanagement-Landschaft etwas Neues bieten. Es braucht dieses Voneinander-Füreinander-Lernen“, bringt es Jakob Kabas auf den Punkt.

NQZ next level auf einen Blick :

- Gezielter Fokus auf individuelle Entwicklungsthemen des Alten- und Pflegeheimes
- Kontinuierliche Begleitung durch das NQZ-Zertifizierungsteam über drei Jahre
- Bereitstellung von Qualitätsmanagement-Expertise im intensiven direkten Austausch
- Transfer von Know-how zur Abbildung der Ergebnisqualität
- Fokussierung auf die Wirkungsorientierung von Maßnahmen in den ausgewählten Entwicklungsthemen
- Chance, einen Beitrag zur Weiterentwicklung der gesamten Branche zu leisten

Interesse am NQZ und weiterführenden Informationen?

Verantwortliche von Alten- und Pflegeheimen, die weitere Informationen zur Zertifizierung im NQZ erhalten möchten, sind herzlich eingeladen, am nächsten virtuellen [Info-Workshop für Häuser am 16. November 2021](#) teilzunehmen. Anmeldung sind unter office@nqz-austria.at jederzeit möglich.

Um dem steigenden Bedarf an Expertinnen und Experten im NQZ nachzukommen, lädt das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz dazu ein, sich für die nächste Ausbildungsrunde zur NQZ-Zertifiziererin bzw. zum NQZ-Zertifizierer mit Ausbildungsstart im Februar 2022 zu bewerben. Führungskräfte aus der Pflege und Betreuung, Hausleiterinnen und Hausleiter sowie Qualitätsmanagerinnen und Qualitätsmanager, die ihr Know-how und ihre Branchenerfahrung in die Zertifizierung sowie die Weiterentwicklung von Alten- und Pflegeheimen einbringen möchten, haben noch bis einschließlich 15. Oktober 2021 die Möglichkeit, ihre Bewerbung zu übermitteln. Detaillierte Informationen zur Ausbildung, inklusive Anforderungsprofil, finden Sie [HIER](#).

Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen

Mail: office@nqz-austria.at

Web: www.nqz-austria.at