VEREIN ZUR FÖRDERUNG DER QUALITÄT IN DER BETREUUNG ÄLTERER MENSCHEN

29. Oktober 2020

Übersicht

- Gesetzliche Grundlage NQZ
- Verein und Mitglieder
- Rahmenbedingungen für NQZ in Österreich
- Das Besondere am NQZ
- (Gesetzliche) Voraussetzungen für eine NQZ-Zertifizierung
- Anforderungsprofil für Alten- u. Pflegeheime
- NQZ-Zertifizierungsprozess
- NQZ-Modell
- Tätigkeitsfelder des Vereins

Gesetzliche Grundlage (1/2)

Mit 1.1.2013 wurde die **Förderung von Projekten oder Maßnahmen**, …

- die der **Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierung** von Alten- und Pflegeheimen
- nach **österreichweit einheitlichen Kriterien** zur objektiven Bewertung der Qualität der Leistungserbringung
- im Rahmen eines „Nationalen Qualitätszertifikats für Alten- und Pflegeheime in Österreich (NQZ)“ dienen

im Bundesgesetz über die Förderung von Anliegen der älteren Generation **(Bundes-Seniorengesetz)** verankert (BGBl. I Nr. 84/1998).

Gesetzliche Grundlage (2/2)

§ 20a dieses Gesetzes regelt konkret

- die **organisatorischen Rahmenbedingungen** für die NQZ-Zertifzierungseinrichtung sowie
- die **Voraussetzungen** für die Durchführung der Zertifizierungen.

Das Sozialministerium kann nähere Regelungen zur Umsetzung des NQZ in **Richtlinien** festlegen.

Das Gesetz sieht die Einrichtung eines **Zertifizierungsbeirats** im Sozialministerium vor.

Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen (1/2)

Der Bund schließt einen Fördervertrag mit der **gemeinnützigen** Zertifizierungseinrichtung „Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen“, der

- über die erforderliche **Erfahrung in der Zertifizierung** sowie im Alten- und Pflegeheimbereich verfügt,
- **überregionale Bedeutung** hat,
- weder Träger noch Betreiber eines Alten- oder Pflegeheimes ist.

Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen (2/2)

Vereinsmitglieder:

Bundesministerium
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz

LAND BURGENLAND

LAND KÄRNTEN

LAND OBERÖSTERREICH
LANDESHAUPTMANN-Stv. JOSEF ACKERL

LAND SALZBURG

Das Land Steiermark
Gesundheit und Pflegemanagement

LAND TIROL

Vorarlberg
unser Land

StaDt Wien

IBG GmbH

Lebensweltheim

Österreichischer Seniorenrat

Pro Senectute

Rahmenbedingungen für NQZ in Österreich (1/2)

Alten- und Pflegeheime liegen in der **Kompetenz der 9 Bundesländer** (Art 15 Abs 1 B-VG, Erkenntnis VfGH vom 16.10.1992)

Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern gemäß Art 15 a B-VG 1993

- Geldleistungen Bund (Bundespflegegeldgesetz)
- Sachleistungen Länder (ambulante, teilstationäre und stationäre Dienste, Bedarfs- und Entwicklungspläne, gesetzliche Regelungen auf Länderebene, Aufsicht, Qualitätskriterien)

Rahmenbedingungen für NQZ in Österreich (2/2)

Alten(wohn)- und Pflegeheimgesetze oder Sozialhilfegesetze und **Verordnungen** der **Bundesländer**

- Kriterien hinsichtlich Größe, Einrichtung und Ausstattung der Zimmer und sonstige infrastrukturelle Voraussetzungen
- Personelle Erfordernisse abhängig vom Grad der Pflegebedürftigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner
- Tarifgestaltung (Tagessätze: Hotelleistungen und Betreuungs- und Pflegeleistungen nach den 7 Pflege(geld)stufen)

Aufsichten der Länder prüfen die Einhaltung

Das Besondere am NQZ (1/5)

Ausgangspunkt für das NQZ

- **Höhere Ansprüche** der Bewohnerinnen und Bewohner und n**eues Qualitätsverständnis** in den Häusern selbst

Nutzen des NQZ

- **Weiterentwicklung der Qualität** in Alten- und Pflegeheimen
- **Erhöhung der Transparenz** für die Kundinnen und Kunden
- **Vermeidung eines Wildwuchses** an Gütesiegeln

Das Besondere am NQZ(2/5)

- Die **Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner** steht im Mittelpunkt der Zertifizierung.
- Das Zertifizierungsergebnis weist auf ein **hohes Qualitätsniveau** hin.
- Die Zertifizierung erfolgt auf Basis **unterschiedlicher Qualitätsmanagement - Systeme** unter der „NQZ - Logik“.
- Die Zertifizierung konzentriert sich auf die **Prozess- und Ergebnisqualität**.

Das Besondere am NQZ (3/5)

- Die **Strukturqualität** ist Ländersache und wird von den Ländern gesetzlich vorgegeben.
- Das NQZ kann **keine Vorgaben** machen, berücksichtigt aber die Strukturqualität in der Darstellung:

  → **Bericht zur Strukturqualität**

Das Besondere am NQZ (4/5)

Das NQZ bewertet nicht nur

- die systematische Vorgehensweise, also **die Effizienz** eines Hauses, sondern auch
- dessen **Effektivität im Hinblick auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner** („Merkmale inhaltlicher Qualität“).

Das Besondere am NQZ (5/5)

Das NQZ verlangt

- die Einbeziehung und **Berücksichtigung der Zuständigkeiten** und Interessen aller Stakeholder,
- einen **hohen Beteiligungsgrad** der Mitarbeiter/innen,
- ein **klares Bekenntnis** der Führungsebene und der Träger zu **Qualitätsentwicklung,**
- einen klaren Bezug zur **Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.**

Voraussetzungen für die NQZ-Zertifizierungen (1/2)

Verpflichtung der Zertifizierungseinrichtung, dass die Zertifizierungen

- nur **freiwillig** auf Grund eines **Antrags des Trägers**
- nach **einheitlichen, transparenten und objektiven** Kriterien und
- nur von dafür geeigneten und entsprechend **ausgebildeten Personen**

vorgenommen werden.

Voraussetzungen für die NQZ-Zertifizierungen (2/2)

Verpflichtung der Zertifizierungseinrichtung, dass nur Alten- und Pflegeheime zertifiziert werden, für die **das jeweilige Land**

- eine „**Befürwortende Stellungnahme**“ und
- eine „**Kostentragungszusage**“

abgegeben hat.

Anforderungsprofil für Alten- und Pflegeheime (1/3)

Ein **Alten- und Pflegeheim kann sich nur** dann um das Nationale Qualitätszertifikat **bewerben**, wenn

- ein eingeführtes und durch das NQZ **anerkanntes QM - System** vorhanden ist,
- das QM - System ein zyklisches/rückkoppelndes Vorgehen (z.B. Deming) berücksichtigt, in der gesamten Einrichtung eingeführt ist und keine groben Mängel aufweist,
- ein nachweisbarer und belegter Selbstbewertungsprozess unter Beteiligung relevanter Personengruppen durchgeführt wurde,

Anforderungsprofil für Alten- und Pflegeheime (2/3)

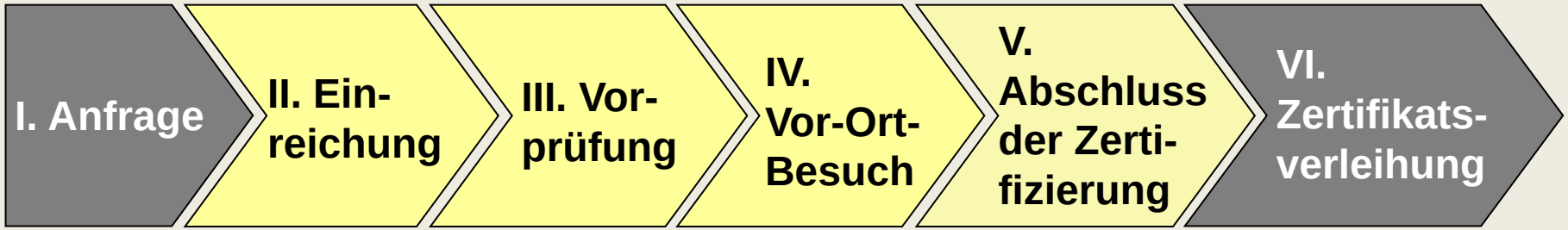
- die 1. Selbstbewertung/das 1. Audit länger als 3 Monate zurückliegt, da ansonsten der Kontinuierliche Verbesserungsprozess nur schwer nachgewiesen werden kann,
- die letzte Selbstbewertung/das letzte Audit nicht länger zurückliegt, als es das jeweilige QM-System vorsieht,
- alle relevanten Personengruppen beteiligt sind,
- Ergebnisse aus Kund/inn/enbefragungen vorhanden sind,

Anforderungsprofil für Alten- und Pflegeheime (3/3)

- das Alten- und Pflegeheim in die **Überprüfungszuständigkeit** der Heimaufsicht fällt,

- keine gerichtlichen Straf-, Finanz- oder Verwaltungs-strafverfahren anhängig sind oder solche Strafen verhängt wurden und noch ungetilgt sind, die in Bezug auf den Betrieb eines Alten- und Pflegeheimes aufgrund ihrer Eigenart oder der Höhe oder Art der verhängten oder zu erwartenden Strafe bedenklich sind.

Zertifizierungsprozess



Das NQZ-Modell

5 Fokusse, 30 Qualitäts- und Ergebnisfelder

Qualitätsfelder				
1. Fokus Bewohner/innen	**2. Fokus Mitarbeiter/innen**	**3. Fokus Führung**	**4. Fokus Umfeld**	**5. Fokus Lernende Organisation**
1.1. Orientierung auf Biographie und Lebensstil	2.1. Führung und Partizipation	3.1. Unternehmenspolitik	4.1. Angehörige und Besucher/innen	5.1. Verbesserungs-management
1.2. Autonomie	2.2. Kommunikation und Information	3.2. Qualität	4.2. Partner/innen und Behörden	5.2. Aus-, Fort- und Weiterbildung
1.3. Kommunikation	2.3. Zusammenarbeit	3.3. Organisation	4.3. Medien- und Öffentlichkeitsarbeit	5.3. Intergeneratives und interdisziplinäres Lernen
1.4. Heimeinzug	2.4. Anreiz und Motivation	3.4. Prozessmanagement		
1.5. Tagesstruktur und Heimleben	2.5. Einsatz der Mitarbeiter/innen	3.5. Finanzressourcen		
1.6. Pflege- und Betreuungsprozess	2.6. Arbeitszeit	3.6. Personalmanagement		
1.7. Medizinische und therapeutische Betreuung	2.7. Arbeitsplatzgestaltung	3.7. Mitarbeiter/innen-führung		
1.8. Ortsveränderungen		3.8. Facility Management		
1.9. Sterbebegleitung und Abschied				

Tätigkeitsfelder des Vereins

-

Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime
- ÖQZ 24
Österreichisches Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung
- In Entwicklung: ZQS
Zertifikat für qualifiziertes Schmerzmanagement