

ÖQZ-24

29.10.2020

Programm-Überblick

- Grundlagen und Entwicklungsschritte
- Zugangsvoraussetzungen
- ÖQZ-24 Modell
- Bewertung der Prozessfelder im PDCA
- Nachbesserungen
- Einreichunterlagen
- Zertifizierungsverfahren
- Agentur- und Klientinnen-/Klientenbesuch
- Auswahl der Zertifiziererinnen/Zertifizierer
- Funktionen im Zertifizierungsprozess
- Zertifizierungsbericht
- Voraussetzung zur Zertifikatserlangung / Nichtvergabe / Abbruch
- Zwischenüberprüfung – Management Review
- Kosten und Förderung
- Nutzen für Vermittlungsagenturen

Grundlagen

- Regierungsprogramm 2017-2022 sowie 2020-2025
- Reform der 24-Stunden-Betreuung bzw. Qualitätssicherung in diesem Bereich
- Auftrag durch das BMSGPK zur Durchführung der Zertifizierungen an den gemeinnützigen „Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen“

Ziele bei der Entwicklung

- Einhaltung der Richtlinien des Sozialministeriums zu Qualitätsstandards und Zertifizierungsprozess
- Berücksichtigung der Interessen der Anspruchsgruppen
- Geringhaltung der Kosten einer Zertifizierung
- Effizienter Prüfprozess durch einen straffen Ablaufplan
- Initialzündung für ein nachhaltiges Qualitätsbewusstsein und für die kontinuierliche Weiterentwicklung der gesamten Branche

Zugangsvoraussetzungen / 1

zur Zertifizierung im ÖQZ-24

Eine Vermittlungsagentur in der Personenbetreuung bzw. deren Rechtsträger kann einen Antrag auf Zertifizierung im ÖQZ-24 stellen, wenn folgende **Voraussetzungen** erfüllt sind:

- Firmensitz in Österreich und aufrechte österreichische **Gewerbeberechtigung** zur “Organisation von Personenbetreuung“. Es ist ausschließlich österreichisches Recht anzuwenden.
- Einhaltung der rechtlichen Grundlagen für die Ausübung des Gewerbes der Organisation von Personenbetreuung gemäß der §§ 159 bis 161 **Gewerbeordnung** 1994, BGBl. Nr. 194/1994, in der geltenden Fassung.

Zugangsvoraussetzungen / 2

zur Zertifizierung im ÖQZ-24

- Einhaltung der Verordnung über **Standes – und Ausübungsregeln** für die Organisationen von Personenbetreuung, BGBl. Nr. 397/2015.
- Sicherstellung der Einhaltung der Verordnung über **Standes- und Ausübungsregeln** für Leistungen der Personenbetreuung, BGBl. II Nr. 278/2007

Es werden ausschließlich Personenbetreuerinnen /
Personenbetreuer, die

- über eine theoretische **Ausbildung** verfügen, die im Wesentlichen jener einer Heimhelferin/eines Heimhelfers entspricht bzw. die einen Pflegekurs eines Ausbildungsinstitutes im Umfang von mindestens 200 Stunden Theorie und Praxis nachweisen können, oder

Zugangsvoraussetzungen / 3

zur Zertifizierung im ÖQZ-24

- seit **mindestens sechs Monaten** die Betreuung der pflegebedürftigen Person sachgerecht durchgeführt haben (im Sinne des Hausbetreuungsgesetzes oder gemäß § 159 GewO 1994) oder
- bestimmte pflegerische und/oder ärztliche Tätigkeiten nach **Anordnung, Unterweisung und unter der Kontrolle** einer diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegeperson bzw. einer Ärztin oder eines Arztes ausüben (Befugnis gemäß § 3b oder § 15 Abs. 6 des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes oder gemäß § 50b des Ärztegesetzes 1998).

Zugangsvoraussetzungen / 4

zur Zertifizierung im ÖQZ-24

- Es dürfen keine gerichtlichen Straf-, Finanz- oder Verwaltungsstrafverfahren anhängig sein oder solche Strafen verhängt worden und noch ungetilgt sein.
- Einhaltung bzw. Erfüllung aller in den vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz definierten **Richtlinien** “Österreichisches Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung“ festgelegten Anforderungen.

Das ÖQZ-24 Modell

Prüfbereiche

- Richtlinien des BMSGPK insb. Qualitätsstandards
- Prozesse
- Einreichunterlagen
- Agenturbesuch
- Klientinnen- und Klientenbesuch
- (Zwischenüberprüfung – Management Review)

Bewertungsgrundlagen

7 Prozessfelder

- Dienen der systematischen Überprüfung und kontinuierlichen Weiterentwicklung der Qualitätsstandards des Sozialministeriums durch die Vermittlungsagentur.
- Sind dargestellt im Formular PDCA-Prozessfelder und sind als Einreichunterlage an die ÖQZ-24-Zertifizierungseinrichtung zu übermitteln.
- Beschreiben, WIE die Vermittlungsagentur arbeitet
- Darstellung und Bearbeitung im Deming-Zyklus: Plan-Do-Check-Act

Bewertungsgrundlagen

Qualitätsstandards

- Sind verbindliche Vorgaben des BMSGPK und in den einschlägigen Richtlinien des BMSGPK aufgezählt. Ihre Umsetzung bzw. Einhaltung wird im Rahmen der Zertifizierung detailliert geprüft.
- Ihre Darstellung erfolgt im Rahmen der Beschreibung der entsprechenden Prozessfelder.
- Ihre Bewertung erfolgt im Zuge der Bewertung der entsprechenden Prozessfelder.

ÖQZ-24 Modell

Fokus A Vermittlungsagentur	Fokus B Vermittlungsagentur – Personenbetreuer/in	Fokus C Vermittlungsagentur – betreuungsbedürftige Person	Fokus D Personenbetreuer/in – betreuungsbedürftige Person	Fokus E Prozesse und Serviceleistungen
A1 Informationen zur Vermittlungsagentur Qualitätssicherung	B1 Akquisition und Auswahl Organisationsvertrag und Abrechnung	C1 Akquisition und Kontaktnahme Vermittlungsvertrag und Abrechnung	D1 Ereignisbezogene Unterstützungsleistungen	E1 Anfangsphase
A2 Marketing und Kooperationen				E2 Laufende Betreuung

Das ÖQZ-24 Modell

Die Zertifiziererinnen und Zertifizierer formulieren ggf. zu jedem Prozessfeld Verbesserungsbedarfe zur Weiterentwicklung :

- Verbesserungsbedarfe weisen auf Schwachstellen in den dargestellten Prozessen und / oder bei der Umsetzung der Qualitätsstandards des BMSGPK hin. Diese müssen von der Vermittlungsagentur bearbeitet werden.
- Die Bearbeitung der aufgezeigten Verbesserungsbedarfe ist im Management-Review anlässlich der Zwischenüberprüfung von der Vermittlungsagentur zu beschreiben und ist Teil der Re-Zertifizierung.

Nachbesserungen

Nachbesserungen werden gefordert

- bei Nichteinhaltung der oben genannten Gesetze bzw. Verordnungen
- bei fehlender oder mangelhafter Umsetzung der Qualitätsstandards laut Richtlinien des BMSGPK

Die ÖQZ-24-Zertifizierungseinrichtung setzt abhängig von der formulierten Nachbesserung eine Frist zur Umsetzung und Übermittlung an die Zertifizierungseinrichtung.

Einreichunterlagen / 1

verpflichtend

- A001 Aufrechte Gewerbeberechtigung“ in Österreich für “Organisation von Personenbetreuung“
- A002 Eidesstattliche Erklärung, dass keine verwaltungsstrafrechtlichen Verfahren, gerichtliche Strafverfahren oder Finanzstrafverfahren anhängig sind oder solche Strafen verhängt wurden und noch ungetilgt sein, die in Bezug auf die Tätigkeit der Vermittlung der Personenbetreuung aufgrund ihrer Eigenart bedenklich sind
- A003 Aktuelle Unbedenklichkeitsbescheinigungen des Finanzamtes und der zuständigen Krankenkasse(n) (max. 4 Wochen ab Ausstelldatum)
- A004 Strukturhebungsbogen laut Vorlage
- A005 Ggf. Bericht über eine Überprüfung durch das Marktamt oder die Bezirksverwaltungsbehörde

Einreichunterlagen / 2

verpflichtend

- A006 Muster Organisationsvertrag (zwischen Vermittlungsagentur und Personenbetreuerin / Personenbetreuer)
- A007 Muster Vermittlungsvertrag (zwischen Vermittlungsagentur und zu betreuender Person)
- A008 Muster Betreuungsvertrag (zwischen zu betreuender Person und Personenbetreuerin / Personenbetreuer)
- A009 Muster Dokumentation des Gespräches zur Kompetenzüberprüfung der Personenbetreuerin / des Personenbetreuers
- A010 Muster zur Erfüllung der Aufklärungspflicht hinsichtlich Förderung
- A011 Muster zu allen Abrechnungen bezüglich Personenbetreuerin / Personenbetreuer und/oder zu betreuender Person

Einreichunterlagen / 3

verpflichtend

- A012 Muster Haushaltsbuch und Betreuungsdokumentation, auch zur Delegationen von ärztlichen bzw. pflegerischen Leistungen
- A013 Sämtliche Unterlagen zur Tarifgestaltung: Tarifblatt/Angebotspakete, Liste über Art und Preis der einzelnen Leistungen usw.
- A014 Liste der Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen mit Berufsberechtigung in Österreich, die für die Vermittlungsagentur Leistungen erbringen (angestellt und/oder freiberuflich tätig) inkl. Eintragsnummer im Gesundheitsberuferegister
- A015 Unterlagen zum Werbeauftritt: Broschüren, Folder, Website, usw.
- A016 Notfallpläne für Klientinnen und Klienten sowie für Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer

Einreichunterlagen / 4

verpflichtend

- A017 Muster Organisationsverträge in der Muttersprache der Personenbetreuerinnen und der Personenbetreuer
- A018 Muster Nachweis der Erfüllung der Informationspflicht
- A019 Muster Dokument Hausbesuche bzw. quartalsmäßige Qualitätsüberprüfung z.B. Betreuungsvisite
- A020 Muster Bedarfserhebung bei Klientinnen und Klienten und Abklärung der Anforderungen an Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer
- A021 Muster Formular Pflegeanamnese

Einreichunterlagen / 5

verpflichtend

A022 Darstellung der Prozesse in folgenden Prozessfeldern des ÖQZ-24-Modells:

- Prozessfelder A1, A2, B1, C1, D1, E1, E2 unter Verwendung des zur Verfügung gestellten Formulars “PDCA Prozessfelder“
- Die in der Umsetzung der beschriebenen Prozesse verwendeten Dokumente bzw. Unterlagen sind ggf. mit einzureichen und im Formular “PDCA Prozessfelder“ entsprechend der Nummerierung und Bezeichnung im Unterlagenverzeichnis (24.) anzuführen.

A023 Beilagenverzeichnis

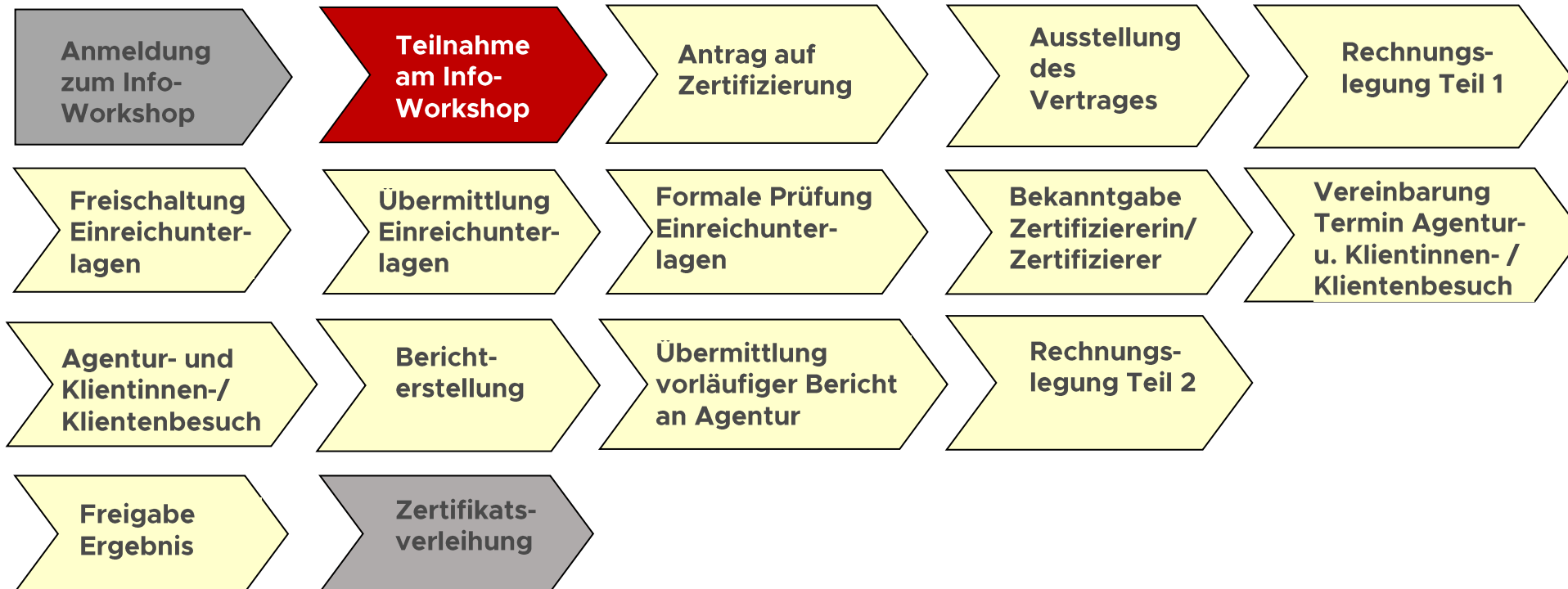
A024 Abkürzungsverzeichnis

Einreichunterlagen / 6

optional (wenn vorhanden)

- B001 Organigramm
- B002 Leitbild, Ethikkodex, Unternehmensgrundsätze, Mission, Vision o.ä.
- B003 Darstellung eines Selbstbewertungsprozesses inklusive des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses bzw. Auditberichte inklusive priorisierter Verbesserungsmaßnahmen mit Umsetzungsstatus und Management-Review
- B004 Weitere Dokumente, Prozessbeschreibungen und Checklisten
- B005 Muster zur Dokumentation der Sprachkenntnisse von Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern
- B006 Befragungsergebnisse (Klientinnen und Klienten, Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Angehörige)
- B007 Muster Kooperationsverträge mit in- und ausländischen Kooperationspartnerinnen und -partnern

Prozessschritte im Zertifizierungsverfahren



Ablauf des Zertifizierungsverfahrens / 1

Bei Erstzertifizierung und Erfüllung der
Zugangsvoraussetzungen:

- Anmeldung zum **Info-Workshop** mit Anmeldeformular auf der Homepage
- Teilnahme am Info-Workshop (bei Erstzertifizierung verpflichtend)

Ablauf des Zertifizierungsverfahrens / 2

Ab der 1. Re-Zertifizierung bzw. nach Teilnahme am Info-Workshop:

- **Antrag** auf Zertifizierung mit Antragsformular auf der Homepage und Bekanntgabe des gewünschten Starttermins
- Ausstellung und Übermittlung des **Vertrages** durch die Zertifizierungseinrichtung - Unterzeichnung des Vertrages durch die Vermittlungsagentur
- **Rechnungslegung** der Zertifizierungseinrichtung über 50% des vereinbarten Entgelts an die Vermittlungsagentur - Zahlung innerhalb von 2 Wochen
- Freischaltung zum Upload der **Einreichunterlagen** zum vereinbarten Starttermin
- **Übermittlung** der vollständigen Einreichunterlagen an die Zertifizierungseinrichtung innerhalb von 6 Wochen ab Starttermin

Ablauf des Zertifizierungsverfahrens / 3

- **Formale Überprüfung** der Einreichunterlagen durch die Zertifizierungseinrichtung. Bei Bedarf Rückmeldung zur Überarbeitung der Einreichunterlagen unter Bekanntgabe einer Fristsetzung an die Vermittlungsagentur (max. 2 Wochen)
- Bekanntgabe einer **Zertifiziererin/eines Zertifizierers** an die Vermittlungsagentur
- Vereinbarung des **Termins** für den Agentur- und Klientinnen-/Klientenbesuch
- **Agentur- und Klientinnen-/Klientenbesuch** spätestens 6 Wochen nach Abnahme der Einreichunterlagen durch die Zertifizierungseinrichtung

Ablauf des Zertifizierungsverfahrens / 4

- **Berichterstellung** und Übermittlung des vorläufigen Berichts an die Zertifizierungseinrichtung zur formalen Prüfung
- **Übermittlung** des vorläufigen Berichts an die Vermittlungsagentur spätestens 5 Wochen nach erfolgtem Agentur- sowie Klientinnen- und Klientenbesuch
- **Bestätigung des Berichts** bzw. beeinspruchende Stellungnahme innerhalb von 2 Wochen nach Berichtsübermittlung
- **Rechnungslegung** der Zertifizierungseinrichtung über die restlichen 50% des vereinbarten Entgelts an die Vermittlungsagentur - Zahlung innerhalb von 2 Wochen
- **Freigabe des Ergebnisses** durch die Zertifizierungseinrichtung und Übermittlung des Zertifikats
- **Verleihung des Zertifikats** durch das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

Agentur- und Klientinnen-/Klientenbesuch (AKB)

Agenturbesuch

- Prüfung der Einreichunterlagen, Klärung offener Fragen zu den übermittelten Unterlagen
- Prüfung der Qualitätsstandards laut Richtlinien des BMSGPK
- Prüfung der Prozessfelder
- Prüfung der Unterlagen zu Klientinnen/Klienten
- Prüfung der Unterlagen zu Personenbetreuer/innen
- Auswahl von zwei Klientinnen bzw. Klienten für den nachfolgenden Klientinnen-/Klientenbesuch

Agentur- und Klientinnen-/Klientenbesuch (AKB)

Klientinnen-/Klientenbesuch

- Ist eine Plausibilitätsprüfung dessen, was die Vermittlungsagentur im Zertifizierungsverfahren mitteilt
- Zertifiziererin bzw. Zertifizierer besucht mit einer DGKP der Vermittlungsagentur die ausgewählte Klientin / den ausgewählten Klienten und beobachtet die von der der Vermittlungsagentur durchgeführte Betreuungs- und / oder Pflegevisite (Qualitätsvisite)
- Überprüfung der Betreuungsdokumentation und des Haushaltsbuchs
- 4-Augen-Gespräch mit der zu betreuenden Person
- 4-Augen-Gespräch mit der Personenbetreuerin bzw. dem Personenbetreuer
- Gespräch mit Angehörigen sofern möglich und erwünscht

Auswahl der Zertifizierer/innen

- Die Vermittlungsagentur erhält einen Vorschlag in Form einer kurzen Personenbeschreibung der vorgesehenen Zertifiziererin bzw. des vorgesehenen Zertifizierers.
- Die Vermittlungsagentur kann diesen Vorschlag einmal begründet ablehnen, z.B. aufgrund eines bestehenden Konkurrenzverhältnisses.
- Die Vermittlungsagentur kann auch im Vorhinein den Wunsch äußern, dass die Zertifiziererin bzw. der Zertifizierer für eine Vermittlungsagentur tätig ist bzw. nicht tätig sein soll.
- Wenn eine Zertifiziererin bzw. ein Zertifizierer aus einer Vermittlungsagentur zertifiziert hat, kommt bei der nachfolgenden Re-Zertifizierung eine Zertifiziererin bzw. ein Zertifizierer zum Einsatz, die bzw. der nicht für eine Vermittlungsagentur tätig ist.

Qualifikation der Zertifizierer/innen

Die im ÖQZ-24 eingesetzten Zertifiziererinnen und Zertifizierer verfügen über die Grundausbildung als DGKP.

- Darüber hinaus haben sie eine Grundausbildung im Qualitätsmanagement und/oder Pflegemanagement absolviert oder
- sind Gutachter / Sachverständige der Gesundheits- und Krankenpflege.
- Beim ÖQZ-24 erhalten sie eine weitere und spezifische Weiterbildung in der Zertifizierung (für bestehende Zertifizierer/innen: 2 Tage, für neue Zertifizierer/innen: 6 Tage exklusive Praktikumszertifizierung).
- Jährliche Upgrades sind verpflichtend.

Funktionen im Zertifizierungsprozess / 1

- Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
- Wirtschaftskammer Österreich
- ÖQZ-24 Zertifizierungseinrichtung
- Zertifiziererinnen und Zertifizierer
- Vermittlungsagenturen
- ÖQZ-Zertifizierungsbeirat (geplant)

Funktionen im Zertifizierungsprozess / 2

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und
Konsumenschutz

- Festlegung der Richtlinien für die Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierung nach dem Österreichischen Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung (ÖQZ-24)
- Zertifikatsverleihung
- Adressat für die Evaluierung

Wirtschaftskammer

- Adressat für die Evaluierung
- Angebot der Mediation / Schlichtung bei Beschwerden bei oder gegen die Zertifizierungseinrichtung (in Planung)
- bei Bedarf Unterstützung bei der Organisation von Info-Workshops

Funktionen im Zertifizierungsprozess / 3

ÖQZ-24 Zertifizierungseinrichtung

(GF ÖQZ-24: Herr Mag. Wallner, Geschäftsfeldleitung: Frau Berghammer-Koch)

Vorbereitung und operative Umsetzung der Zertifizierungen d.h.

- Formale Prüfung der Einreichunterlagen
- Sichtung und Freigabe des Zertifizierungsberichts
- Prüfung des Management-Reviews
- Koordination der Zertifiziererinnen und Zertifizierer
- Ansprechstelle für Vermittlungsagenturen und Zertifiziererinnen bzw. Zertifizierer im Zertifizierungsverfahren
- Administration des Zertifizierungsverfahrens z.B. Zertifizierungsverträge, Rechnungslegung
- Umsetzung von Maßnahmen zur Qualitätssicherung, Wissensmanagement

Funktionen im Zertifizierungsprozess / 4

Zertifiziererinnen und Zertifizierer

Durchführung der Zertifizierungen d.h. insb.

- Sichtung der Einreichunterlagen und Durchführung der Vorprüfung
- Vor-Ort-Besuch der Vermittlungsagentur
- Besuch der Klientinnen und / oder Klienten
- Erstellung des Zertifizierungsberichts insb. Formulierung von Verbesserungsbedarfen und/oder Nachbesserungen

Funktionen im Zertifizierungsprozess / 5

Vermittlungsagenturen

- Bereitstellung der Einreichunterlagen
- Organisation der Interviewpartner/innen für den Agenturbesuch
- Organisation des Klientinnen- und Klientenbesuch (die Auswahl der zu besuchenden Klientinnen bzw. Klienten obliegt der Zertifiziererin bzw. dem Zertifizierer anhand einer von der Vermittlungsagentur bereitgestellten Liste der derzeit betreuten Klientinnen / Klienten)
- Bereitstellung der DGKP für den Klientinnen- bzw. Klientenbesuch

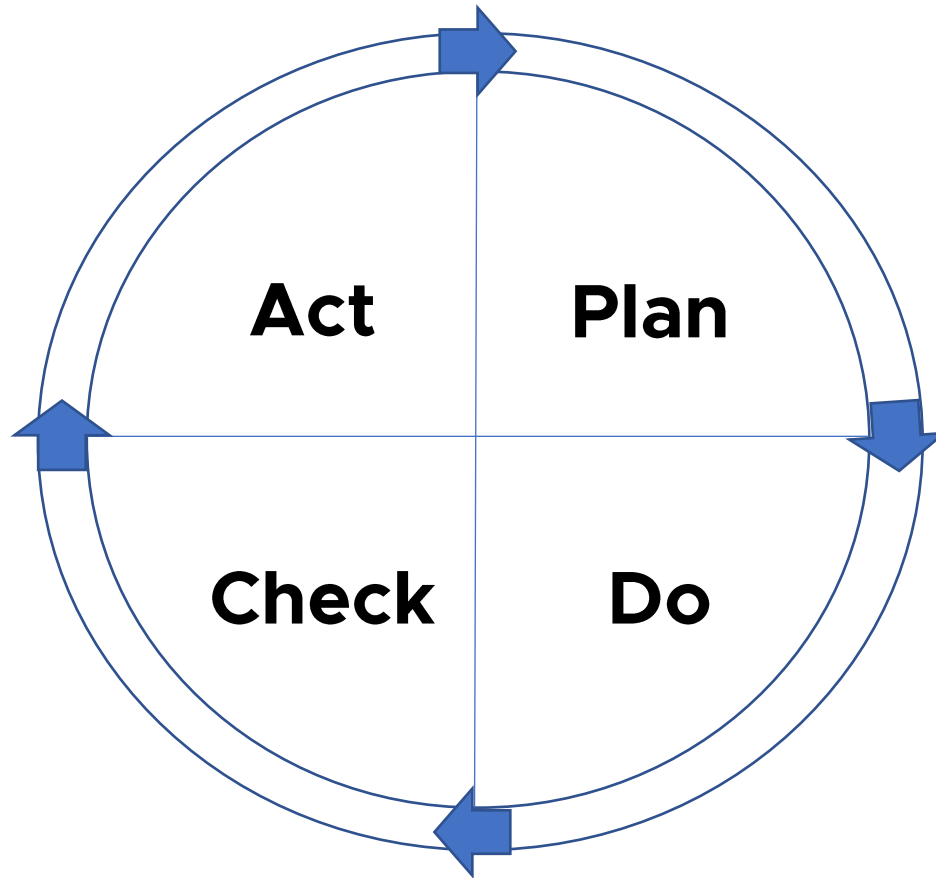
Zertifizierungsbericht

Adressat ist die Vermittlungsagentur, die Veröffentlichung steht ihr frei.

Inhalte

- Zertifizierungsergebnis
- Daten der Zertifizierung
- Inhalte der Prüfung
(Gesetze, Standes- und Ausübungsregeln, Richtlinien des BMSGPK)
- Besondere Qualitätsmerkmale
- Hinweise auf Verbesserungsbedarfe
- Hinweise auf Nachbesserungen
- Entwicklungspotentiale
- Unterfertigung der Zertifizierungseinrichtung

P-D-C-A-Zyklus in 7 Prozessfeldern



P-D-C-A-Zyklus in 7 Prozessfeldern

Plan

- Wie wird das Vorgehen systematisch geplant?
(Checklisten, Prozessbeschreibungen, Formulare ...)
- Welche Ziele gibt es?

Do

- Wie erfolgt die Umsetzung?
- Wer ist beteiligt, wer ist verantwortlich?

P-D-C-A-Zyklus in 7 Prozessfeldern

Check

- Kontrolle der Ziel- und Planerreichung
 - Feststellung der Umsetzung des Plan im Do (Wird das, was geplant ist, auch entsprechend umgesetzt?)
 - Überprüfung der Aktualität des Plan
 - Überprüfung des Do: (Zufriedenheit der Beteiligten mit dem Do bzw. den Ergebnissen des Do)
 - Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung

P-D-C-A-Zyklus in 7 Prozessfeldern

Act

- Erkenntnisse aus dem Check, die zu Maßnahmen führen:
 - Adaptierung des Plan
 - Korrekturen im Do
 - Umsetzung des Do It. Plan
 - Adaptierung des Check z.B. Entwicklung/ Nutzung einer Kennzahl, aber auch “Entscheidung, nichts zu tun“

Voraussetzungen zur Zertifikatserlangung

Erfüllung der bereits genannten Voraussetzungen und als Ergebnis des Zertifizierungsprozesses:

- keine bzw. ausreichend erfüllte Nachbesserungen
- Erreichen des Mindestlevels in der Bewertung

Nicht-Vergabe des Zertifikats

Das Zertifikat wird nicht vergeben, wenn

- der Mindestlevel nicht erreicht wird
- Nachbesserungen nicht fristgerecht eingereicht bzw. als nicht ausreichend bewertet werden
- vorgegebene Fristen nicht eingehalten werden
- ein inkorrekt Umgang mit der Zertifiziererin bzw. dem Zertifizierer gegeben ist (z.B. Beeinflussungsversuch)

Abbruch der Zertifizierung

Die Zertifizierung wird abgebrochen, wenn

- die Einreichunterlagen nicht vollständig sind bzw.
- die Vermittlungsagentur innerhalb der vorgegebenen Frist die nachgeforderten Unterlagen nicht übermittelt
- die Vermittlungsagentur beim Agenturbesuch die Komplettiliste aller betreuten Klientinnen und Klienten nicht zur Auswahl der Klient/inn/enbesuche zur Verfügung stellt
- beim Agentur- und / oder Klientinnen-/Klientenbesuch unerwartete Umstände auftauchen, die gegen die Qualitätsstandards verstoßen.

Die zweite Teilrechnung in Höhe von 50% wird nicht in Rechnung gestellt, es erfolgt keine Rückzahlung der ersten Zahlung.

Beschwerden an die Zertifizierungseinrichtung über eine Vermittlungsagentur

- Die beanstandete Vermittlungsagentur wird zur Stellungnahme aufgefordert.
- Die Zertifizierungseinrichtung entscheidet, ob die Beanstandung weiter verfolgt wird z.B. außerordentliche Begutachtung.
- Liegt ein Entzugstatbestand vor, prüft die Zertifizierungseinrichtung eine Aberkennung des Zertifikats.
- Mediation durch Schlichtungsstelle: wird seitens Wirtschaftskammer noch geprüft.

Zwischenüberprüfung

- Sichert die Einhaltung der **Qualitätsstandards** zwischen den Zertifizierungen (Re-Zertifizierungen)
- Ist darüber hinaus ein wichtiger Schritt in Richtung kontinuierliche Qualitätsentwicklung
- Erfolgt durch eine Selbstevaluierung der Vermittlungsagentur
- Ist in einem schriftlichen **Management-Review** dokumentiert
- Der Management-Review ist **nach 18 Monaten der Zertifikatslaufzeit** von der Vermittlungsagentur an die Zertifizierungseinrichtung zur Plausibilitätsprüfung zu übermitteln.

Schwerpunkt der Zwischenüberprüfung

- Wie wurden die **Verbesserungsbedarfe** aus der Zertifizierung bearbeitet?
- Welche bemerkenswerten Veränderungen gab es (Umfeld, Klientinnen-/Klientenstruktur, Personenbetreuerinnen/-betreuer...)?
- Was wurde im Zeitraum **überprüft** (Gesetzesänderungen, Standes- u. Ausübungsregeln, Qualitätsstandards, Prozesse, Standards, Formulare...)?
- Wo wurden weitere **Verbesserungsbedarfe** erkannt?
- **Was** wurde im Betrachtungszeitraum **verbessert** (Prozesse, Standards...)?
- Welche **Beschwerden** gab es, und wie wurden sie gelöst?
- Welche **Probleme** sind aufgetaucht, und wie wurden sie gelöst?

Kosten der Zertifizierung

- Mit dem BMSGPK wurde auf Basis der Förderrichtlinien des Bundes ein Honorar von 3.900.- netto vereinbart
- Kalkuliert sind 6-7 Frau- bzw. Mann-Tage je Zertifizierung
- Förderung der Wirtschaftskammer Österreich:
 - Bis 10 Klient/inn/en: 75%
 - Bis 50 Klient/inn/en: 50%
 - Bis 100 Klient/inn/en: 25%

Entwicklung Verfahren für “Große Agenturen“

- Große Vermittlungsagenturen mit Filial- bzw. Niederlassungsstruktur oder dezentralen Vermittlungs- und Betreuungseinheiten sowie Franchisesysteme werden in einem noch zu entwickelnden System zertifiziert.
- Voraussichtliche Struktur:
Hauptaudit in der “Zentrale“, Nebenaudits in den Bundesländern/Filialen bzw. bei den Franchisenehmer/innen als Agentur- sowie Klientinnen-/Klientenbesuch (Dokumentenprüfung entfällt großteils)

Nutzen für Vermittlungsagenturen

- Wettbewerbsvorteil
- Geprüfte Qualitätsparameter
- Feedback / Außensicht
- Vorschläge für Weiterentwicklung
- Unterscheidungsmerkmal zum Mitbewerber
- Prozesse formuliert

Nutzen für Vermittlungsagenturen

- Bestätigung der bisherigen Arbeit
- Motivation für Verbesserung
- Sicherheit in meinem Tun
- Imagekorrektur
- Stolz aufs Zertifikat
- Teamstärkung
- Wertschätzung
- Anerkennung

Österreichisches Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung

Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen

Geschäftsführer ÖQZ-24 : Mag. Johannes Wallner

Geschäftsfeldleiterin ÖQZ-24: Ursula Berghammer-Koch

Adresse

Franz-Josefs-Kai 5 / TOP 11
1010 Wien
Österreich
office@oeqz.at

Telefon: 0660/340 77 11

www.oeqz.at

Gefördert aus Mitteln des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

