

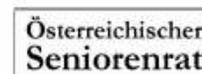


NATIONALES
QUALITÄTZERTIFIKAT
FÜR ALTEN- UND PFLEGEHEIME IN ÖSTERREICH

Qualitätsentwicklung durch das Nationale Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime

Rechtlicher Rahmen und organisatorische
Umsetzung

In Zusammenarbeit von



Prämissen des NQZ

- Im Mittelpunkt der Zertifizierung stehen die Bewohnerinnen und Bewohner
- Fokussierung auf die Prozess- und Ergebnisqualität
- Ausgangspunkt für die Zertifizierung können unterschiedliche QM-Systeme unter einer Logik - der des NQZ – sein (ISO, E-Qalin®, QAP, EFQM)
- Zertifizierung spiegelt ein hohes gelebtes Qualitätsniveau wider

Gesetzliche Grundlage



- Mit 1.1.2013 wurde im Bundesgesetz über die Förderung von Anliegen der älteren Generation (Bundes-Seniorengesetz - BSenG) die Förderung von Projekten oder Maßnahmen, die der Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierung von Alten- und Pflegeheimen im Rahmen des NQZ dienen, verankert (BGBl. I Nr. 84/1998).
- § 20a dieses Gesetzes regelt konkret die organisatorischen Rahmenbedingungen für die NQZ-Zertifizierungseinrichtung.
- Mit Inkrafttreten des Bundesgesetzes wurde ebenfalls ein Zertifizierungsbeirat gegründet, der in die weiteren Entwicklungen des NQZ eingebunden ist.

Inhalte § 20a des BSenG 1/2



- (1) Besondere Seniorenförderung für Vorbereitung und Durchführung von Zertifizierungen von Alten- und Pflegeheimen
- (2) Gemeinnützige Zertifizierungseinrichtung mit branchenspezifischer Erfahrung und überregionaler Bedeutung
- (3) Voraussetzungen für Zertifizierungen
 - Antrag des Trägers
 - Einheitliche, transparente und objektive Zertifizierungskriterien
 - Befürwortende Stellungnahme des Landes
 - Kostentragungszusage des Landes für überwiegenden Teil der Kosten der konkreten Zertifizierung

Inhalte § 20a des BSenG 2/2



- (4) Richtlinie zur Regelung der Umsetzung des NQZ
- (5) Einrichtung eines Zertifizierungsbeirats
 - BM für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
 - BM für Gesundheit
 - Bundesverband der Alten- und Pflegeheime Österreichs
 - Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte
 - Wirtschaftskammer Österreich
 - Expert/inn/en aus den Bereichen Alter(n)swissenschaften und Ausbildung
 - Ländervertreter/innen (generelle Kostentragungszusage)
- (6) Begrenzung der Mitgliedschaft von Ländervertreter/inne/n im Zertifizierungsbeirat durch Dauer der Kostentragungszusage

Zertifizierungsbeirat



Beratendes Gremium

- bei Abschluss eines Fördervertrages mit einer Zertifizierungseinrichtung
- vor Erlassung oder Änderungen von Richtlinien
- bei sonstigen grundsätzlichen Fragen bzgl. Zertifizierung von Alten- und Pflegeheimen oder Ausbildung der mit der Zertifizierung betrauten Personen

NQZ-Zertifizierungseinrichtung



**Verein zur Förderung der Qualität in der
Betreuung älterer Menschen**

Aufgaben des Vereins



- Beitrag zur Schaffung der größtmöglichen individuellen Lebensqualität betreuungsbedürftiger Menschen zu leisten, insbesondere solcher, die in Einrichtungen des Sozialwesens leben.
- Unterstützung der weiteren Entwicklung und Umsetzung eines österreichweit einheitlichen branchenspezifischen Fremdbewertungsverfahrens zur objektivierten Bewertung der Qualität der Leistungserbringung in diesen Einrichtungen.
- Aufgaben der besonderen Seniorenförderung im Sinne der Bestimmung des § 20a Bundes-Seniorengesetz.

Mitglieder des Vereins



BMASK

Land Niederösterreich

Land Wien

Bundesverband der Alten- und Pflegeheime Österreichs

Pro Senectute Österreich

IBG - Institut für Bildung im Gesundheitsdienst



NATIONALES
QUALITÄT**Z**ERTIFIKAT
FÜR ALTEN- UND PFLEGEHEIME IN ÖSTERREICH

Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich

Regelbetrieb

NQZ-Modell



Strukturen & Prozesse

Fokus Bewohner/innen

Fokus Mitarbeiter/innen

Fokus Führung

Fokus Umfeld

Fokus Lernende Organisation

Ergebnisse

Fokus Bewohner/innen

Fokus Mitarbeiter/innen

Fokus Führung

Fokus Umfeld

Fokus Lernende Organisation

Anforderungsprofil für Alten- und Pflegeheime

1/2



- ein eingeführtes und durch NQZ anerkanntes QM-System vorhanden ist (ISO, E-Qalin[®], EFQM oder QAP),
- 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,
- die letzte Selbstbewertung/das letzte Audit länger als 3 Monate zurückliegt,
- die letzte Selbstbewertung/das letzte Audit nicht länger zurückliegt, als es das jeweilige Qualitätsmanagementsystem vorsieht.
- Ergebnisse aus Kund/inn/enbefragungen vorhanden sind

Anforderungsprofil für Alten- und Pflegeheime

2/2



- die „Befürwortende Stellungnahme“ des zuständigen Amtes der Landesregierung und die Kostentragungszusage für die konkrete Zertifizierung vorliegen
(das Haus ersucht das Land um die Ausstellung)
- das Haus in die Überprüfungszuständigkeit der Heimaufsicht fällt
- keine Straf-, Finanz- oder Verwaltungsstrafverfahren anhängig 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



Der Weg zum NQZ

1/2



1. Das Haus stellt eine **Anfrage um Zertifizierung** an das zuständige Amt der Landesregierung über das Web-Formular der NQZ-Homepage.
2. Das Land erteilt seine **Zustimmung** für die Zertifizierung des Hauses.
3. Das Haus nimmt am NQZ **Info-Workshop** (auch für Rezertifizierungen empfohlen) teil.
4. Das Haus meldet danach
 - a) seine **definitive Teilnahme** an der Zertifizierung und
 - b) den **bevorzugten Starttermin des Zertifizierungsprozesses** (= Beginn der Erstellung der Einreichunterlagen durch das Haus) und
 - c) übermittelt den **unterfertigten Zertifizierungsvertrag** an die NQZ-Zertifizierungseinrichtung



Der Weg zum NQZ

2/2



5. Das Land **sendet Befürwortende Stellungnahme** und **Kostentragungszusage** für die konkrete Zertifizierung an die NQZ-Zertifizierungseinrichtung
6. Die NQZ-Zertifizierungseinrichtung sendet zum gemeldeten Starttermin die **Auftragsbestätigung** an das Haus (=Start des Zertifizierungsprozesses)
7. Die **Einreichung** der geforderten Unterlagen erfolgt durch das Haus über NQZ-Homepage



Zertifizierungsprozess



Fristen im Zertifizierungsprozess



Prozessschritt	Zeitraum
Aufbereitung der Einreichunterlagen	2 Monate
Formalprüfung durch NQZ-Zertifizierungseinrichtung und Auswahl Zertifizierungsteam	2 Wochen
Vorprüfung und Vor-Ort-Besuch durch das Zertifizierungsteam	7 Wochen
Übermittlung des Zertifizierungsberichts Zusendung des vorläufigen Zertifikats bei positivem Zertifizierungsergebnis Veröffentlichung des Management Reports, des Berichts zur Strukturqualität und ggf. Good-Practice-Beispiele aus dem Zertifizierungsbericht auf der NQZ-Homepage	8 Wochen
Zertifikatsgültigkeit	3 Jahre

Termine 2013



	1. Termin	2. Termin
Ersuchen an das Land bis	01. April 2013	1. September 2013
Info-Workshop am	10. April 2013	10. Oktober 2013
Zertifizierungsvertrag bis	24. April 2013	24. Oktober 2013
Einreichung bis	24. Juni 2013	24. Dezember 2013
Vor-Ort-Besuche	Ab Mitte August 2013	Ab Mitte Februar 2014

Start des Zertifizierungsprozesses



Erst wenn
die **Befürwortende Stellungnahme**,
die **Kostentragungszusage** und
der **unterfertigte Zertifizierungsvertrag**
bei der NQZ-Zertifizierungseinrichtung aufliegen und
das Haus die **Auftragsbestätigung** erhalten hat,
startet der Zertifizierungsprozess!

Zertifizierer/innen im NQZ



Voraussetzung:

- Abgeschlossene Ausbildung zur/m NQZ-Zertifizierer/in

Zusammensetzung der Zertifizierungsteams:

- Zwei Personen
- Mind.1 Person mit Spezialisierung im Qualitätsmanagementsystem des jeweiligen Hauses
- Aus den folgenden Qualifikationsgruppen jeweils 1 Person:
Heimleitung, Pflegedienstleistung, Qualitätsmanagement-Beauftragte/r oder Qualitätsmanager/in, Berater/in

Bei Rezertifizierungen kommt maximal 1 Person aus dem vorangegangenen Zertifizierungsteam zum Einsatz.

Vetorecht der Einrichtung

Zertifizierungseinrichtung im NQZ



Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen

Vorstand

Mag. Johannes Wallner, Bundesverband
Dr.ⁱⁿ Margit Scholta, Pro Senectute Österreich
Mag.^a Adelheid Bruckmüller, IBG
Dr.ⁱⁿ Heidemarie Haydari, BMASK
Eva Kürzl, BSc, NÖ Landesregierung
Mag.^a Renate Christ, Magistrat der Stadt Wien

Zertifizierungseinrichtung im NQZ



Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen

Geschäftsführerin
Dlⁱⁿ Martina Bramböck, MBA

1130 Wien, Amalienstraße 28/7

☎ +43 (0)1 585 15 90

+43 (0)676 44 44 002

martina.bramboeck@nqz-austria.at

www.nqz-austria.at