

„Wie man Qualität vorantreibt“

Erste Evaluierungsergebnisse der Pilotphase NQZ



In der letzten Ausgabe der **„Lebenswelt Heim“** berichteten wir über die Verleihung der ersten **Nationalen Qualitätszertifikate (NQZ)** durch **Sozialminister Rudolf Hundstorfer**. Nun liegen die ersten Ergebnisse der Evaluierung vor.

Mit dem Nationalen Qualitätszertifikat (NQZ) sollen Häuser ausgezeichnet werden, die über die gesetzlichen Vorgaben hinaus bereits große Anstrengungen zur Verbesserung der Lebensqualität ihrer BewohnerInnen gesetzt haben. In Ergänzung zur Selbstbeurteilung, wie sie durch Qualitätsmanagement-Systeme vorgesehen ist, soll durch das NQZ ein objektives Bild darüber erstellt werden, wie eine Organisation „Qualitätspflege“ vorantreibt, also wie und welche Maßnahmen getroffen werden, damit die Pflege- und Dienstleistungen an den BewohnerInnen orientiert sowie optimal und effizient stattfinden können. Das Instrument dazu ist eine Fremdbeurteilung anhand einheitlicher Kriterien durch externe, branchenerfahrene Zertifizierer und Zertifiziererinnen. Der nunmehr vorliegende Evaluierungs-

Zwischenbericht zur Pilotphase zeigt auf, dass das NQZ-Modell, die Zertifizierungsinstrumente, das Zertifizierungsverfahren (inkl. Koordination) und die Ausbildung der ZertifiziererInnen besonders geeignet sind, die Prozess- und Ergebnisqualität in Alten- und Pflegeheimen entsprechend darzustellen und damit auch die Bedürfnisse und Anliegen der BewohnerInnen ins Zentrum zu stellen. Mit dem NQZ werden weitere Anreize zur Verbesserung der Qualität gesetzt; die Anwendbarkeit ist unabhängig vom eingeführten Qualitätsmanagement-System und den jeweils unterschiedlichen strukturellen Gegebenheiten.

Als Evaluierungsinstrumente wurden schriftliche Befragungen sowie Fokusgruppeninterviews herangezogen. Zielgruppen waren die jeweils beteiligten Pilothäuser, die ZertifiziererInnen, die Koordinierende Stelle sowie die Ausbildungseinrichtung. Mehr als 1500 Variablen wurden in die Auswertung einbezogen.

Von den insgesamt 14 Pilothäusern bildeten sieben E-Qalin® im NQZ-Modell ab, weitere vier ISO und die restlichen drei

QAP. Die Übertragung der verschiedensten QM-Systeme in das NQZ stellte für die Häuser ein Lernprogramm dar, welches – nach vereinzelt, anfänglichen Schwierigkeiten - gut gemeistert wurde.

Für die Erstellung der Bewerbungsunterlagen inklusive Beilagen mussten die Pilothäuser durchschnittlich 99 Stunden aufwenden, weitere 65 Stunden für „sonstige Tätigkeiten“ (z.B. Information der MitarbeiterInnen, interne Audits etc.). Der Gesamtaufwand inklusive Vorbereitung, Vor-Ort-Besuch, Nachreichung / Vervollständigung von Unterlagen) betrug durchschnittlich 234 Stunden – ein Aufwand, der sich nach übereinstimmender Auffassung der Pilothäuser gelohnt hat. Nahezu alle der 14 befragten Pilothäuser würden anderen Häusern die Teilnahme am NQZ empfehlen.

„Würden Sie anderen Häusern die Teilnahme am NQZ empfehlen?“



Als eher einfach empfunden wurde seitens der Pilothäuser die Aufbereitung des Qualitätsberichts. Beteiligt waren daran nahezu alle HeimleiterInnen und ein Großteil der PflegedienstleiterInnen. Aber auch die Führungskräfte aus den Organisationseinheiten/Abteilungen wurden in relativ star-

lich Abhilfe geschaffen werden kann. Interessant erscheint, dass – aus Sicht der Pilotheuser – die Qualität des Hauses (zumindest in größerem Ausmaß) im NQZ gut abgebildet wird. Ähnlich sahen es auch die ZertifiziererInnen. Nach deren Ansicht hat sich das im Pilotheuser verwendete Qualitätsmanagement-System auf die Erstellung der Einreichunterlagen bei rund zwei Drittel stark bzw. eher erleichternd ausgewirkt.

bereitung auf den Vor-Ort-Besuch und die Vorprüfung als besonders positiv. So erwähnten sie beispielsweise die gut gelungene Vorgabe der Bewertungssystematik und die detaillierten Beispiele zur Vorprüfung. Bei der Vorbereitung des Vor-Ort-Besuchs wurden der Prüfplan und die Feldstudie als besonders positive Elemente der Ausbildung hervorgehoben. Letztere wirkte sich auch positiv auf den Vor-Ort-Besuch aus.

kem Ausmaß einbezogen. Ebenso bereitete die Erstellung des Strukturhebungsbogens – zumeist von den Heileitungen durchgeführt – kaum Schwierigkeiten. Vereinzelt Schwächen der Pilotheuser zeigten sich allerdings beim Umgang mit den Formularen und Kennzahlen. Hier wurde vorgeschlagen, in Hinkunft vermehrte Beispiele vorzufinden.

Der von allen Beteiligten mit Spannung und von manchen auch mit etwas Nervosität erwartete Vor-Ort-Besuch gab den Pilotheusern die Gelegenheit, „gelebte“ Praxis zu präsentieren. Obwohl sich die ZertifiziererInnen aus den eingereichten Unterlagen bereits vorweg ein erstes Bild über das jeweilige Haus machen konnten, spiegelte die Realität (die gelebte Praxis) meist ein besseres Resultat wider. Am Vor-Ort-Besuch selbst beteiligten sich vor allem Heim- und Pflegeleitung sowie Führungskräfte aus den Organisationseinheiten / Abteilungen und Qualitätsbeauftragte. Darüber hinaus wurden – je nach Gegebenheit – auch BewohnerInnen und Angehörige interviewt. Gerade letztere waren sichtlich bemüht, sich in den Prozess positiv für das jeweilige Haus einzubringen.

Ein besonderes Lob wurde dabei den ZertifiziererInnen ausgesprochen. Deren wertschätzende und kompetente Art sowie die straffe Einhaltung des Zeitplans fanden besondere Erwähnung. Lediglich beim Abschlussgespräch wurde bemängelt, dass dieses zu wenig ausführlich bzw. informativ war – ein Umstand, dem in Hinkunft durch bessere Information darüber, dass die ZertifiziererInnen beim Abschlussgespräch keine detaillierten Auskünfte zu den Ergebnissen geben können und dürfen, sicher-

„Welche Erfahrungen haben Sie mit den ZertifiziererInnen beim Vor-Ort-Besuch gemacht?“



Ebenso wie die Pilotheuser hatten jedoch auch die ZertifiziererInnen den für ihre Tätigkeit notwendigen Zeitaufwand unterschätzt. Durchschnittlich rund 91 Stunden mussten die ZertifiziererInnen pro Pilotheuser investieren – von der Sichtung / Prüfung der Einreichunterlagen bis letztlich zum Verfassen des Zertifizierungsberichts. Man darf dabei allerdings nicht vergessen, dass es sich um eine Pilotphase gehandelt hat und aufgrund der dabei gewonnenen Erkenntnisse und Verbesserungsvorschläge Verfahrensabläufe in Hinkunft verkürzt und für alle Beteiligten vereinfacht werden.

Drei Viertel der befragten ZertifiziererInnen empfanden bei der Ausbildung die Vor-

Das Handbuch für ZertifiziererInnen erwies sich im Großteil der Fälle als sehr hilfreich. Dies traf vor allem auf den Ehrenkodex, das Modell des NQZ, die Darstellung des Zertifizierungsprozesses, die Darstellung des Abstimmungsmodus der ZertifiziererInnen und den Gesprächsleitfaden für das Abschlussgespräch zu. Als eine besonders herausfordernde Situation beim Zertifizierungsprozess wurde neben dem Zeitmanagement die Erstellung (Formulierung) des Zertifizierungsberichts genannt. Hier wünscht man sich hinsichtlich der Ausbildung noch etwas mehr praktische Übungen.

Insgesamt darf angemerkt werden, dass die Pilotphase NQZ sowohl aus Sicht der

Pilothäuser, der ZertifiziererInnen, der Ausbildungseinrichtung als auch der Koordinierenden Stelle in hohem Ausmaß den Anforderungen und Erwartungen an ein nationales Qualitätszertifikat entsprochen hat. Die in der Pilotphase gesammelten Erfahrungen und das Feedback aller Beteiligten tragen dazu bei, in einigen wenigen Bereichen und Prozessphasen noch leichte Adaptierungen vorzunehmen und somit gute Voraussetzungen für die Implementierung des Regelbetriebs zu schaffen.

Fokusgruppen-Statements der TeilnehmerInnen (Pilothäuser):

„Ich habe es sehr positiv erlebt, dass Österreich einen anderen Weg als Deutschland geht, mit diesen vielen Gütesiegeln, die alle etwas anderes aussagen. Mich hat auch begeistert, dass sich die Politik, das Ministerium und die Länder mit diesem Thema auseinandersetzen und uns dabei unterstützen.“

„Für mich war wichtig, dass das NQZ so umfassend war und dass der Fokus stark auf die BewohnerInnen gelegt wird und nicht so sehr auf Prozesse.“

„Ich hatte in der Vergangenheit schon Erfahrungen mit QM-Systemen gemacht und mich immer gefragt: ‚Passt das für uns in der Altenpflege?‘ Jetzt ist es für mich so, dass ich sehe, dies ist ein guter Weg. Die Erwartung, jetzt kommt etwas, was man dann wirklich anwenden kann - das hat sich für mich schon bestätigt.“

„Nachdem wir einen nach Stunden aufgliederten Plan erhalten hatten, war das alles kein Problem. Die BewohnerInnen haben alles mitbekommen. Wir waren gut vorbereitet. Den Plan hatten wir vier Wochen vorher zur Verfügung. Die ZertifiziererInnen hielten sich minutengenau an den Plan.“

„Wir hatten auch zwei BewohnerInnen, welche zum Interview gingen. Die waren so stolz, dass aufgezeigt wurde, wie gut unser Haus arbeitet. Auch die Angehörigen brachten sich ein. Das war auch für die MitarbeiterInnen eine positive Erfahrung.“

Fokusgruppen-Statements der TeilnehmerInnen (ZertifiziererInnen):

„Ich habe die Zweiertteams als sehr gut erlebt und vor allem auch den Umstand, dass man aus unterschiedlichen Professionen kommt. Einer ist aus dem Bereich Haus- oder Pflegedienstleitung, der andere ist aus dem Management. Das macht es wirklich sehr spannend, und vor allem, dass man aus einem anderen Bundesland kommt, denn da gibt es andere Strukturen.“

„Sicherlich würde man etwas verändern, denn es war eine Pilotphase. Wir erwarten uns eine inhaltliche Weiterentwicklung, beispielsweise bei den Formularen. Aber mir fällt jetzt nichts ein, das ich komplett ändern würde.“

„Wer sich dem Prozess unterwirft, hat ja ein Interesse an der Sache, an der Weiterentwicklung der Qualität im Haus. Somit können die Kolleginnen und Kollegen in den Häusern am meisten anfangen, wenn wir ihnen eine Rückmeldung geben, wo wir Verbesserungspotenziale im Haus sehen.“

Claudia Pass und Bernhard Hofer
Public Opinion GmbH
Institut für qualitative Sozialforschung

NQZ-Zertifizierungen ab Herbst 2009

Die nächsten NQZ-Zertifizierungen sind ab Herbst 2009 möglich.

An der Zertifizierung interessierte Häuser können sich jederzeit an Lebenswelt Heim, oder direkt an das Ministerium, Frau Dr. Haydari, wenden.

office@lebensweltheim.at
Heidmarie.Haydari@bmask.gv.at

Aktivitäten der ARGE Steiermark

Am 26. März 2009 hat eine Vorstandssitzung der Heim- und Pflegedienstleitungen der ARGE Heime Steiermark in Graz im Brauhaus Puntigam stattgefunden.

Als Gast war Herr Mag. Heinz Wagner von der BewohnerInnenvertretung für Steiermark Kärnten und Osttirol eingeladen. Diskutiert wurde die Novelle zum Heimaufenthaltsgesetz. Ein heißes Thema war wiederum die medikamentöse Freiheits Einschränkung der BewohnerInnen in den Altenheimen.



Gewünscht und angedacht wurde eine Veranstaltung zum fünfjährigen Bestehen des Heimaufenthaltsgesetzes. Unter Mithilfe des Dachverbandes sollte es gelingen, eine Fachtagung zum Heimaufenthaltsgesetz für Pflegepersonal, Heim- und Pflegedienstleitungen, ÄrztInnen und interessierte Angehörige zu organisieren. Als Termin wird der Mai 2010 angepeilt.

Brigitte Rinnerhofer
Sprecherin der ARGE Heim- und Pflegedienstleitungen Steiermark