Gütesiegel für den Lebensabend

IMMAC
... leading in social investments

Datum:	**17. April 2010**
Medium:	**Die Presse**

Qualitätssicherung. Mit der Einführung des Nationalen Qualitätszertifikats (NQZ) wurde die Basis für Verbesserungen im Alten- und Heimbereich geschaffen. Sein Schönheitsfehler: Vorerst beruht das System auf Freiwilligkeit.

VON ERICH EBENHÖFLER

Gütesiegel für den Lebensabend

Manchmal gibt es Augenblicke, in denen unterschiedliche Vorstellungen, Rivalitäten oder Kompetenzstreitigkeiten begraben werden und alle Beteiligten im Sinne eines höheren Ziels an einem Strang ziehen. Einen solchen Moment gab es – von der Öffentlichkeit kaum beachtet – vor zehn Tagen im Sozialministerium, wo sich unter dem Vorsitz von Sozialminister Rudolf Hundstorfer Vertreter der Bundesländer, des Dachverbandes der Alten- und Pflegeheime Österreichs, des Österreichischen Seniorenrats und Pro Senectute Österreich, des Instituts für Bildung im Gesundheitsdienst und Pflegedienstleistungen trafen, um sich über die weitere Vorgehensweise bei der Qualitätssicherung in Alten- und Pflegeheimen zu beraten.

Einheitlicher Bewertungsmaßstab

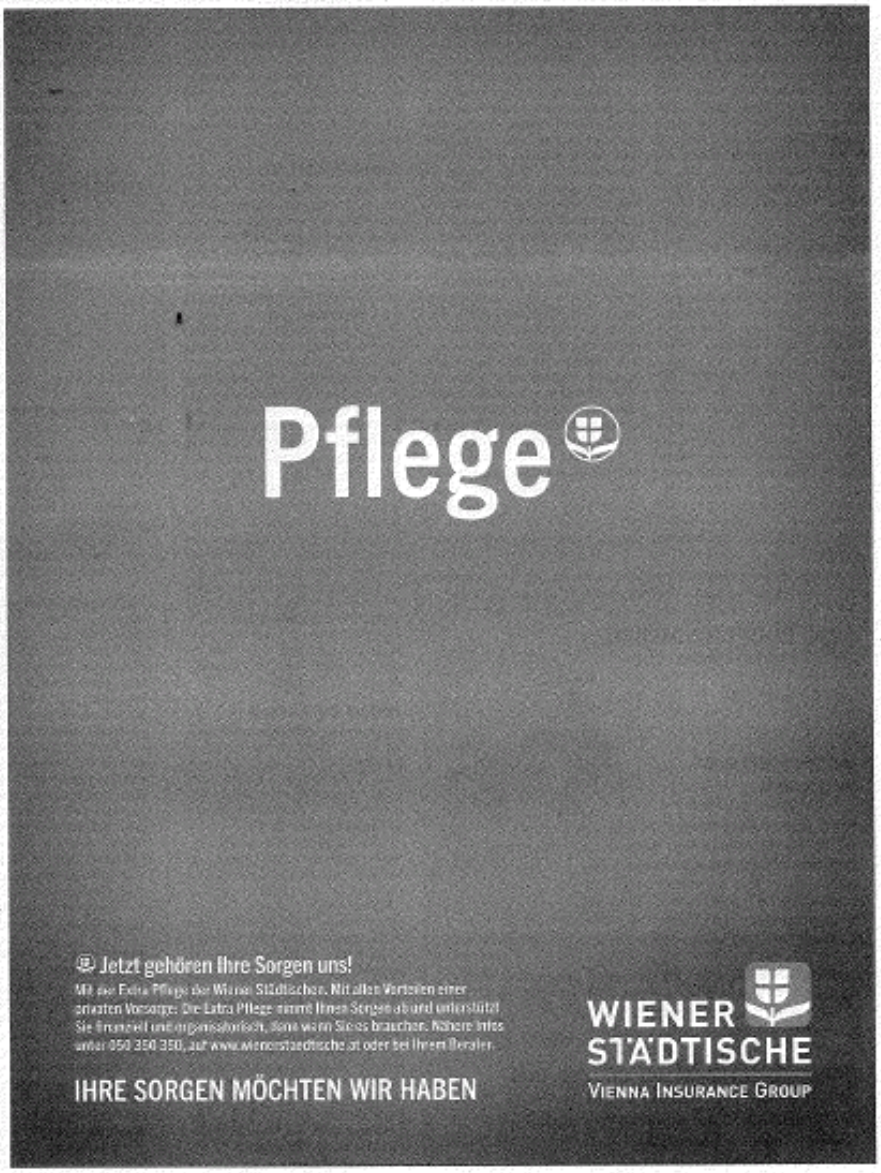
Konkreter Anlass war die nächste Runde nach einer Pilotphase, in deren Rahmen im vergangenen Jahr die ersten 14 Häuser mit dem „Nationalen Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich" (NQZ) ausgezeichnet wurden. Vor rund zwei Jahren von einer eigens eingerichteten Arbeitsgruppe entwickelt, handelt es sich dabei um ein Zertifizierungssystem, das erstmals einheitliche Standards festlegt, anhand derer die Qualität von Alten- und Pflegeheimen österreichweit einer objektiven Bewertung unterzogen werden kann. „Das ist ein Riesenfortschritt", freut sich Johannes Wallner, Präsident des Dachverbandes der Alten- und Pflegeheime. „Das Besondere daran ist, dass wir nun einen Maßstab für die Qualitätsbeurteilung an der Hand haben, die zwar einerseits die strukturell unterschiedlichen Gegebenheiten in den Bundesländern berücksichtigt, gleichzeitig aber einheitliche Leistungsstandards definiert, die durch unabhängige, speziell geschulte Zertifizierer überprüft werden können."

Autonomie und Selbstbestimmung

Es sind vor allem „weiche" Faktoren, die das NQZ berücksichtigt. Beurteilt werden etwa die allgemeine Dienstleistungsqualität, der Umgang mit den Bewohnern, das Eingehen auf individuelle Ansprüche und Erfordernisse oder die Wahrung von Autonomie und Selbstbestimmung. Eine große Rolle spielen aber auch Schulungsmaßnahmen und -möglichkeiten für das Betreuungspersonal sowie das generelle Arbeitsklima. Laut Wallner macht das auch durchaus Sinn: „Entscheidend für die Bewohner ist die gebotene Lebensqualität. Die jedoch hängt weniger von Größe und Ausstattung des Zimmers ab, als vielmehr von der Mitarbeiterbefähigung sowie den allgemeinen sozialen und gesundheitlichen Dienstleistungen, die ein Heim zu bieten vermag." Aus dem gleichen Grund hält er auch wenig von einem aus der Hotellerie abgeleiteten Sterne-Bewertungssystem, wie es beispielsweise der deutsche Pflege-Selbsthilfeverband vorantreibt. „Die Voraussetzungen sind dort gänzlich andere, weil dabei vor allem die Ausstattung im Vordergrund steht", betont Wallner.

Ein Schönheitsfehler lässt sich dennoch nicht verleugnen: Das Nationale Qualitätszertifikat beruht derzeit auf Freiwilligkeit. Peter Mader, Ombudsmann Pflege und Heime beim Pensionistenverband Österreich, kann damit vorerst jedoch ganz gut leben. Er freut sich, dass er nun ein einheitliches, objektives Bewertungsinstrument zur Verfügung hat, welches ihm „viel mehr Möglichkeiten als in der Vergangenheit bietet, Beschwerden auf den Grund zu gehen und Druck auf säumige Einrichtungen zu machen". Das, so der Experte, sei eine solide Basis für Qualitätsverbesserungen: „Das Fernziel sollte aber sein, das NQZ für alle Einrichtungen verbindlich zu machen." Eine wesentliche Voraussetzung für die Verleihung des Zertifikats ist allerdings die Implementierung eines internen Qualitätsmanagementsystems. Über ein solches verfügen aber bisher nur rund fünfzehn Prozent der heimischen Alten- und Pflegeheime. Wie dem auch sei: Das NQZ bietet auch den „Kunden" eine bessere Richtschnur zur Orientierung – die Suche nach einem guten Alten- oder Pflegeheim für sich oder die Angehörigen wird transparenter und einfacher. Da sich nun auf den ersten Blick ablesen lässt, wo die Dienstleistungen über die reine Basisversorgung hinausgehen, entsteht bei den Heimen ein gewisser Wettbewerbsdruck. Daher ist es auch wenig verwunderlich, dass sich für die nächsten zwei Jahre österreichweit bereits weitere 18 Heime für eine Zertifizierung beworben haben und andere dabei sind, ihre „Hausaufgaben" zu machen.

Allein am Zertifikat sollte man sich dennoch nicht orientieren, meint hingegen Ombudsmann Mader: „Wer ein gutes Heim sucht, der sollte sich rechtzeitig und umfassend informieren." Er rät unter anderem dazu, in Unterlagen, Preislisten oder Heimverträgen Einsicht zu nehmen und im Internet zu recherchieren. „Vor allem aber sollte man zuerst hingehen, sich das Ganze anschauen und mit den Leuten sprechen. Meist bekommt man dann sehr schnell ein Gefühl, ob es einem dort gefallen könnte oder nicht."

Auf einen Blick

Das Nationale Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime wurde vor rund zwei Jahren von einer Arbeitsgruppe aus Vertretern des Sozialministeriums, der Bundesländer und mehrerer Interessensgruppen entwickelt. Es definiert österreichweit einheitliche Standards zur Bewertung der einzelnen Häuser. Nach einer Pilotphase, in deren Rahmen im Vorjahr 14 Häuser ausgezeichnet wurden, wurde jetzt eine zweite Runde an Zertifizierungen eröffnet.
www.lebensweltheim.at