

Richtlinie für die Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierung nach dem NQZ gemäß § 20a Bundes-Seniorengesetz

Inhalt

Präambel	4
1 Ziel der Richtlinie	5
2 Die Zertifizierung im Rahmen des NOZ	6
3 Ziel der Zertifizierung im Rahmen des NOZ	7
4 Nutzen des NOZ	8
5 Kosten der Zertifizierung	9
6 Akteurinnen bzw. Akteure und Gremien	10
6.1 Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz.....	10
6.2 Bundesländer.....	11
6.3 NOZ-Zertifizierungsbeirat.....	11
6.4 Zertifizierungseinrichtung	12
6.5 Zertifiziererinnen und Zertifizierer	13
7 Anforderungsprofil für Alten- und Pflegeheime	14
8 Modell des NOZ	16
9 Der Ablauf der Zertifizierung im Rahmen des NOZ	18
9.1 Anfrage um Zertifizierung	18
9.2 Einreichung.....	19
9.3 Vorprüfung	19
9.4 Vor-Ort-Besuch	20
9.5 Abschluss der Zertifizierung	20
9.6 Zertifikatsverleihung	21
9.7 Gültigkeit des Zertifikats	21
9.8 Ablauf der Rezertifizierung	21
9.9 Handbuch für Alten- und Pflegeheime.....	22
10 Veröffentlichungen	23
11 Nutzungsrechte für das NOZ-Logo und die NOZ-Haustafel	24

12	Dokumentation	26
13	Corporate Design/Mustervorlagen	27
14	Öffentlichkeitsarbeit	28
15	Verarbeitung von personenbezogenen Daten	29
15.1	Personenbezogene Daten.....	29
15.2	Veröffentlichung von personenbezogenen Daten.....	29
15.3	Verantwortliche Stelle	30
15.4	Verwendungszweck.....	30
15.5	Nutzung des Login-Bereichs	30
15.6	Verantwortung für Datenübermittlungen.....	31
16	Verschwiegenheitspflicht	32
17	Inkrafttreten und Geltungsdauer der Richtlinie	33
	Impressum	34

Präambel

Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz fördert gemäß Bundes-Seniorengesetz i. d. g. F. Maßnahmen zur Wahrung und Weiterentwicklung der Lebensqualität von Seniorinnen und Senioren. Als besondere Seniorenförderung ist die Förderung von Projekten oder Maßnahmen vorgesehen, die der Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierung von Alten- und Pflegeheimen im Rahmen eines „Nationalen Qualitätszertifikats für Alten- und Pflegeheime in Österreich (NQZ)“ dienen.

1 Ziel der Richtlinie

Mit der vorliegenden Richtlinie werden die inhaltlichen und formalen Voraussetzungen für die Zertifizierung im Rahmen des NQZ, die Kriterien für die Bewertung der Leistungserbringung in Alten- und Pflegeheimen (NQZ-Modell), der Ablauf des Zertifizierungsverfahrens, die Qualifikation der Zertifiziererinnen und Zertifizierer und die Anforderungen an die gemäß § 20a Bundes-Seniorengesetz geförderte Zertifizierungseinrichtung geregelt. Die Einhaltung der Richtlinie durch die Zertifizierungseinrichtung und die zu zertifizierenden Alten- und Pflegeheime ist Voraussetzung für die Vergabe des Zertifikats durch die Bundesministerin oder den Bundesminister für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz und die jeweils zuständige Soziallandesrätin oder den Soziallandesrat.

2 Die Zertifizierung im Rahmen des NQZ

Das Nationale Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich ist ein österreichweit einheitliches Verfahren zur externen Bewertung der Dienstleistungsqualität in Alten- und Pflegeheimen. Alten- und Pflegeheime, die von sich aus weitreichende und systematische Maßnahmen zur Sicherstellung der größtmöglichen individuellen Lebensqualität ihrer Bewohnerinnen und Bewohner gesetzt haben, können sich freiwillig um die Zertifizierung bewerben. Die Einführung eines durch das NQZ anerkannten Qualitätsmanagement-Systems (QM-Systems) – und damit eine Selbstbewertung – ist Voraussetzung, um die Qualitätsentwicklung eines Hauses im NQZ abbilden zu können.

Eine weitere zwingende Voraussetzung für die Zertifizierung gemäß § 20a Bundes-Seniorengesetz ist die Einbindung der Länder. Die Zertifizierungseinrichtung kann im Rahmen der Förderung gemäß § 20a Bundes-Seniorengesetz eine Zertifizierung nur dann vornehmen, wenn das zuständige Land das Ersuchen eines Heimträgers um Zertifizierung in der Sache befürwortet (Befürwortende Stellungnahme) und zudem den überwiegenden Teil der Kosten der konkreten Zertifizierung übernimmt (Kostentragungszusage für die konkrete Zertifizierung).

Im Mittelpunkt des Nationalen Qualitätszertifikats steht die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Bewertet werden in erster Linie die Prozess- und Ergebnisqualität, die Strukturqualität fließt in einzelne Prüffelder ein und wird auch in der Darstellung berücksichtigt.

Die Zertifizierung erfolgt anhand einheitlicher Zertifizierungsinstrumente durch unabhängige, branchenerfahrene und speziell ausgebildete Zertifiziererinnen und Zertifizierer (siehe Punkt 6.5). Der Zertifizierungsprozess orientiert sich an international üblichen Normen. Das Zertifizierungsmodell, die Instrumente und das Zertifizierungsverfahren (siehe Punkt 9) können bei unterschiedlichen strukturellen Voraussetzungen und unabhängig vom eingeführten und durch das NQZ anerkannten Qualitätsmanagement System angewandt werden.

3 Ziel der Zertifizierung im Rahmen des NQZ

Zielsetzung des NQZ ist insbesondere die Erhöhung der Transparenz für die Kundinnen und Kunden, die Forcierung der Qualitätsentwicklung in den Alten- und Pflegeheimen und nicht zuletzt die Vermeidung eines Wildwuchses an verschiedenen Gütesiegeln.

Ziel der Zertifizierung ist es, Alten- und Pflegeheime in einem laufenden Verbesserungsprozess zu unterstützen. Die Zertifizierung nach dem NQZ ist für Alten- und Pflegeheime nicht verpflichtend, sondern setzt auf positive Anreize und die Motivation der Häuser, sich ergänzend zu den gesetzlichen Anforderungen systematisch um eine größtmögliche individuelle Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner zu bemühen.

Das NQZ setzt voraus, dass die Abläufe, der Ressourceneinsatz und die Nutzung der Zeitkontingente systematisch hinterfragt und unter Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner optimiert werden. Durch die Einbeziehung aller involvierten Personengruppen, wie dies beim NQZ erforderlich ist, wird das Bemühen um Qualität auf allen Ebenen reflektiert. Dieses Bemühen um Betreuungsqualität ist strukturiert und wiederholbar, nicht zufällig und nicht personengebunden.

4 Nutzen des NOZ

Alten- und Pflegeheimen kommt zugute, dass das NOZ die Installierung von Planungs- und Steuerungsprozessen und Verantwortlichkeiten auf allen hierarchischen Ebenen voraussetzt. Dies ist der Ausgangspunkt für Entwicklungsprozesse auf strategischer und operativer Ebene und bewirkt einen Steuerungseffekt beim Ressourceneinsatz. Das NOZ setzt auf einen möglichst hohen Beteiligungsgrad der involvierten Personengruppen, was einen massiven Impuls zur Kulturentwicklung und Akzeptanz für Veränderungen zur Folge hat.

Neben der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner kommt der Arbeitsplatzqualität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besondere Bedeutung zu. Durch Qualitätsentwicklungsmaßnahmen kann die unproduktive Arbeitszeit, die z.B. für die Abstimmung der Arbeitsabläufe aufgewendet wird, zugunsten der produktiven, mit den Bewohnerinnen und Bewohnern verbrachten Zeit verringert werden. Dies hat eine höhere Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörigen als auch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Folge.

Aus der Vergleichsmöglichkeit der Heime innerhalb einer Trägerschaft resultiert eine positive Konkurrenz und Wettbewerbsfähigkeit.

Die Veröffentlichung der zertifizierten Häuser auf der NOZ-Homepage bedeutet eine Auszeichnung guter Qualität und einen Imagegewinn für die zertifizierten Häuser und für Alten- und Pflegeheime generell.

Mit der erfolgreich abgeschlossenen Zertifizierung erhält das Haus die Möglichkeit, auf seinen Schriftstücken und seiner Homepage das NOZ-Logo zu verwenden.

5 Kosten der Zertifizierung

Die Zertifizierungseinrichtung (siehe Punkt 6.4) schließt die Verträge zur Zertifizierung im eigenen Namen unmittelbar mit der nach außen vertretungsbefugten Person des zu zertifizierenden Alten- und Pflegeheims ab (ggf. Nachweis der Vertretungsbefugnis).

Der aktuelle Preis für die Zertifizierung nach dem Nationalen Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich kann auf der NOZ-Internetseite www.nqz-austria.at eingesehen werden. Die umfassende Information der Alten- und Pflegeheime durch die Zertifizierungseinrichtung ist kostenlos.

Im Rahmen der Förderung nach § 20a Bundes-Seniorengesetz können nur Alten- und Pflegeheime zertifiziert werden, bei denen eine schriftliche Zusage des zuständigen Landes vorliegt, dass die überwiegenden Kosten der konkreten Zertifizierung übernommen werden. Dabei bleibt es dem Land unbenommen, seine Vorgangsweise bei der Kostentragung festzulegen. Der vom Land nicht übernommene (höchstens 49% umfassende) Anteil der konkreten Zertifizierungskosten ist vom Träger des betreffenden Alten- und Pflegeheimes zu bestreiten.

Details können der NOZ-Homepage entnommen werden (www.nqz-austria.at).

6 Akteurinnen bzw. Akteure und Gremien

6.1 Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz

Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz ist Träger der geschützten Marke „Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime“ und berechtigt, diese Marke zu führen.

Darüber hinaus verfügt das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz inhaltlich, zeitlich und räumlich unbeschränkt über die alleinigen Nutzungs- und Verwertungsrechte sämtlicher Zertifizierungsinstrumente einschließlich des Rechts auf Be- und Weiterverarbeitung.

Sowohl die Verwendung der urheberrechtlich geschützten Marke als auch der Zertifizierungsinstrumente durch eine Zertifizierungseinrichtung bedarf der schriftlichen Zustimmung des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz. Eine Förderung gemäß § 20a Bundes-Seniorengesetz ist Voraussetzung für die Nutzung der Marke NQZ.

Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz übernimmt die strukturelle Vorsorge für die Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierung von Alten- und Pflegeheimen nach dem NQZ, indem es damit eine dazu geeignete Einrichtung im Rahmen eines Förderungsvertrages beauftragt.

Die Republik Österreich, vertreten durch die zuständige Bundesministerin oder den zuständigen Bundesminister, verleiht gemeinsam mit den Ländern den zertifizierten Alten- und Pflegeheimen im Rahmen eines Festaktes, der üblicherweise einmal pro Jahr stattfindet, die Zertifikate und Haustafeln „Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime“.

6.2 Bundesländer

Die Länder haben die Möglichkeit, sich sowohl im Hinblick auf die Gestaltung der Rahmenbedingungen für das NOZ als auch bei den konkreten Zertifizierungen einzubringen.

Die Zertifizierung kann nur aufgrund einer Anfrage vorgenommen werden, die der jeweilige Rechtsträger des betreffenden Alten- und Pflegeheimes (in Absprache mit dem Haus und ggf. mit der Betriebsführung) oder fallweise – etwa wenn der Rechtsträger das Land ist – das Alten- und Pflegeheim (ggf. in Absprache mit der Betriebsführung) beim zuständigen Amt der Landesregierung einbringt (die Ansprechstellen bzw. -personen der Länder finden sich auf der NOZ-Homepage www.nqz-austria.at). Das Land befürwortet die Zertifizierung des betreffenden Hauses oder spricht sich dagegen aus.

Es können nur solche Alten- und Pflegeheime den Zertifizierungsprozess durchlaufen, die das zuständige Bundesland als grundsätzlich zertifizierungswürdig ansieht („Befürwortende Stellungnahme“). Die Kriterien, die das Land dieser Stellungnahme zugrunde legt, richten sich in erster Linie nach den (insbesondere heimrechtlichen) Vorschriften des jeweiligen Landes. Im Rahmen der Förderung darf die NOZ-Zertifizierungseinrichtung nur solche Häuser zertifizieren, bei denen eine schriftliche Zusage des zuständigen Landes vorliegt, dass die überwiegenden Kosten übernommen werden („Kostentragungszusage“ für die konkrete Zertifizierung). Die Vorgangsweise bei der Kostentragung bleibt selbstverständlich den Ländern überlassen.

Länder, die grundsätzlich zur Kostenbeteiligung bereit sind, können eine Vertreterin oder einen Vertreter in den NOZ-Zertifizierungsbeirat (siehe Punkt 6.3) nominieren und erhalten dadurch die Möglichkeit, die Rahmenbedingungen für das NOZ mitzugestalten. Eine Nominierung bedeutet, dass innerhalb der nächsten drei Jahre zumindest ein Alten- und Pflegeheim mit Kostenbeteiligung des jeweils zuständigen Landes dem Zertifizierungs- oder Rezertifizierungsverfahren unterworfen wird.

6.3 NOZ-Zertifizierungsbeirat

Der gemäß § 20a Abs. 5 Bundes-Seniorengesetz beim Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz eingerichtete Zertifizierungsbeirat fungiert als beratendes Gremium. Er ist vor Abschluss eines Förderungsvertrages mit einer Zertifizierungseinrichtung, vor Erlassung oder Änderung der Richtlinien und bei sonstigen grundsätzlichen, die Zertifizierung von Alten- und Pflegeheimen oder die Ausbildung der mit

der Zertifizierung betrauten Personen betreffenden Fragen zu befassen und mindestens einmal im Kalenderjahr einzuberufen.

Dem Beirat gehören u.a. Vertreterinnen und Vertreter der Bundesministerien für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz, des Bundesseniorenbeirates, des Bundesverbandes der Alten- und Pflegeheime Österreichs, der Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte, der Wirtschaftskammer Österreich und der Länder an.

Die Mitgliedschaft im Zertifizierungsbeirat ist ein Ehrenamt.

6.4 Zertifizierungseinrichtung

Die Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierungen übernimmt eine gemäß § 20a Bundes-Seniorengesetz geförderte gemeinnützige Zertifizierungseinrichtung, die für den einheitlichen Ablauf der Zertifizierungen verantwortlich ist.

Neben der Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierungen obliegt der Zertifizierungseinrichtung auch eine Steuerungs- und Lenkungsfunktion. Zu ihren Aufgaben gehört es unter anderem, auf eine ausgewogene Verteilung der Zertifizierungen (Länder, Träger, QM-Systeme etc.) zu achten, zur kontinuierlichen Weiterentwicklung der Zertifizierungsinstrumente und des Zertifizierungsverfahrens beizutragen, für eine Verbreitung des im Rahmen der Zertifizierung erworbenen Wissens zu sorgen (Wissenmanagement) und das Nationale Qualitätszertifikat auf breiter Ebene zu institutionalisieren.

Die Zertifizierungseinrichtung muss überregionale Bedeutung haben, das heißt zumindest in mehreren Bundesländern Tätigkeiten entfalten. Sie muss die erforderliche Unabhängigkeit aufweisen, darf also nicht Träger oder Betreiber eines Alten- und Pflegeheimes sein. Die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter müssen Erfahrungen in der Zertifizierung bzw. im Alten- und Pflegeheimbereich nachweisen können.

Die Zertifizierungseinrichtung muss gewährleisten, dass die Zertifizierungen nach einheitlichen, transparenten und objektiven Kriterien vorgenommen werden und dafür nur branchenkundiges und im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz spezifisch ausgebildetes Personal (siehe Punkt 6.5) eingesetzt wird. Dies gilt auch für kommerzielle Zertifizierungsunternehmen, die die geförderte Zertifizierungseinrichtung unter der Voraussetzung in Anspruch nehmen kann, dass diese Unternehmen auf die qualitativ hochwertige Zertifizierung von Alten- und Pflegeheimen

spezialisiert sind. Voraussetzung für die Inanspruchnahme solcher Unternehmen ist darüber hinaus, dass die auf der NQZ-Homepage www.nqz-austria.at veröffentlichten Zertifizierungskosten nicht überschritten werden.

Die konkrete Zertifizierung kann die Zertifizierungseinrichtung im Rahmen der Förderung gemäß § 20a Bundes-Seniorengesetz nur dann vornehmen, wenn das zuständige Land für die konkrete Zertifizierung eine „Befürwortende Stellungnahme“ und eine „Kostentragungszusage“ abgegeben hat.

Die Zertifizierungseinrichtung schlägt dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz und den Ländern jene Alten- und Pflegeheime, die den Zertifizierungsprozess erfolgreich umgesetzt und abgeschlossen haben, für die Verleihung des Zertifikats vor.

6.5 Zertifiziererinnen und Zertifizierer

Die Zertifizierung im Rahmen des NQZ führen Zertifiziererinnen und Zertifizierer in einem Peer-System durch, d.h. ein Team von Führungskräften aus der Branche zertifiziert die Qualität in Alten- und Pflegeheimen. Dies ermöglicht einen breiten Wissenstransfer innerhalb der Branche.

Die Zertifiziererinnen und Zertifizierer verfügen über eine abgeschlossene Ausbildung in einem Qualitätsmanagement-System (EFQM, E-Qalin®, ISO, QAP), Selbstbewertungskompetenz in diesen Systemen (Fachkompetenz), Branchenerfahrung (Feldkompetenz) und Leitungserfahrung. Darüber hinaus haben sie eine im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz durchgeführte Zertifizierungsausbildung absolviert und erfolgreich abgeschlossen. Diese Ausbildung erfolgt gemäß EN ISO 17024 auf Grundlage des vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz vorgegebenen Curriculums.

Eine weitere Voraussetzung für den Einsatz ist die Teilnahme der Zertifiziererinnen und Zertifizierer an Upgrade-Workshops, die das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz initiiert und die Zertifizierungseinrichtung im Rahmen der Förderung organisiert.

Die Arbeit der Zertifiziererinnen und Zertifizierer unterliegt darüber hinaus regelmäßigen Qualitätskontrollen durch die Evaluation der durchgeführten Zertifizierungen.

7 Anforderungsprofil für Alten- und Pflegeheime

Ein Alten- und Pflegeheim bzw. dessen Rechtsträger kann sich nur dann um die Zertifizierung nach dem Nationalen Qualitätszertifikat bewerben, wenn

- im Haus ein eingeführtes und durch das NOZ anerkanntes Qualitätsmanagement-System (QM-System) vorhanden ist;
- das QM-System ein zyklisches/rückkoppelndes Vorgehen (z.B. Deming) berücksichtigt, im gesamten Haus eingeführt ist und keine groben Mängel aufweist;
- ein nachweisbarer und belegter Selbstbewertungsprozess unter Beteiligung relevanter Personengruppen durchgeführt wurde;
- die letzte Selbstbewertung oder das letzte Audit länger als drei Monate (ab Datum der Unterfertigung des Zertifizierungsvertrages) 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 Kundinnen- und Kundenbefragungen vorhanden sind;
- das Alten- und Pflegeheim in die Überprüfungszuständigkeit der Heimaufsicht fällt;
- keine gerichtlichen Straf-, Finanz- oder Verwaltungsstrafverfahren 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.¹

¹ Damit sind insbesondere schwerwiegende Vergehen des Trägers bzw. des Personals des Hauses in Bezug auf das gerichtliche Straf-, Finanzstraf- oder Verwaltungsstrafrecht gemeint. Aufgrund ihrer Eigenart bedenklich sind Delikte, die im unmittelbaren Zusammenhang mit der Führung und dem Betrieb eines Alten- und Pflegeheimes

Darüber hinaus sind die Bestimmungen des Bundes-Seniorengesetzes zu beachten. Laut § 20a Abs. 3 Bundes-Seniorengesetz i.d.g.F. sind Zertifizierungen nur dann möglich, wenn

- der Rechtsträger bzw. das Alten- und Pflegeheim eine Anfrage um Zertifizierung beim zuständigen Amt der Landesregierung eingebracht hat;²
- die „Befürwortende Stellungnahme“ des zuständigen Amtes der Landesregierung vorliegt;³

eine „Kostentragungszusage“ für die konkrete Zertifizierung vom zuständigen Amt der Landesregierung vorliegt.³

stehen. Aufgrund der Höhe oder Art ihrer Strafe bedenklich sind Straftaten, die als Vorsatztaten qualifiziert sind oder bei denen unbedingte Geldstrafen über 500 Euro oder bedingte oder unbedingte Haftstrafen erwartet werden oder bereits verhängt wurden und noch ungetilgt sind.

² In der Regel bringt der Rechtsträger die Anfrage beim Land ein. Fallweise – etwa wenn der Rechtsträger das Land ist - erfolgt die Anfrage durch das betreffende Alten- und Pflegeheim (siehe auch Punkte 6.2 und 9.1).

³ Der Rechtsträger bzw. das Haus ersucht das Land um die Ausstellung.

8 Modell des NQZ

Die Zertifizierung nach dem NQZ erfasst die systematische Vorgehensweise eines Hauses bei der Weiterentwicklung seiner Dienstleistungsqualität.

Das NQZ-Modell ist Grundlage für die Erstellung der Einreichunterlagen durch das Haus und für die Bewertung durch die Zertifiziererinnen bzw. Zertifizierer. Es besteht aus dem Teil Strukturen & Prozesse (Qualitätsfelder) und dem Ergebnis-Teil (Ergebnisfelder).

Beide Teile sind in die 5 Fokuse Bewohner/innen, Mitarbeiter/innen, Führung, Umfeld und Lernende Organisation gegliedert.

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. Verbesserungsmanagement
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/innenführung		
1.8. Ortsveränderungen		3.8. Facility Management		
1.9. Sterbebegleitung und Abschied				

Ergebnisfelder				
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. Verbesserungsmanagement
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/innenführung		
1.8. Ortsveränderungen		3.8. Facility Management		
1.9. Sterbebegleitung und Abschied				

Das Alten- und Pflegeheim beschreibt im Qualitätsbericht in allen 30 Qualitäts- und in mindestens 10 – bei Rezertifizierungen 15 – Ergebnisfeldern, die nach einem bestimmten Schlüssel auf die 5 Fokusse aufgeteilt sein müssen, detailliert seine Vorgehensweise. Zu den Einreichunterlagen gehören neben dem Qualitätsbericht u.a. der Bericht zur Strukturqualität (Darstellung der Strukturdaten des Hauses auf Grundlage der „Vereinbarung gemäß Art. 15a B-VG 1993 über gemeinsame Maßnahmen des Bundes und der Länder für pflegebedürftige Personen“, Anhang A: „Qualitätskriterien für Heime“), die Beschreibung des letzten Selbstbewertungsprozesses bzw. Internen Auditprozesses (Prozessdarstellung, Zeitleiste, beteiligte Personen etc.), der Strukturhebungsbogen mit Beilagen, KVP-Berichte (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess, d.h. priorisierte Verbesserungsmaßnahmen mit Umsetzungsstatus) und Ergebnisse aus Befragungen oder systematisierten Beobachtungen.

Im Rahmen der Vorprüfung (siehe Punkt 9.3) prüft das Zertifizierungsteam alle 30 Qualitätsfelder und wählt nach einem festgelegten Modus 15 Qualitätsfelder aus, die beim Vor-Ort-Besuch (siehe Punkt 9.49.3) im Detail geprüft werden. Die ausgewählten Qualitätsfelder müssen alle Fokusse (Bewohner/innen, Mitarbeiter/innen, Führung, Umfeld, Lernende Organisation) abdecken. Werden mehr als 10 – bei Rezertifizierungen 15 – Ergebnisfelder eingereicht, wählt das Zertifizierungsteam nach einem festgelegten Modus 10 Kennzahlen aus, die beim Vor-Ort-Besuch näher geprüft werden.

Pro geprüftem Qualitäts- und Ergebnisfeld sind maximal 4 Prozent zu erreichen. Für die Vergabe des Zertifikates müssen jeweils 50 Prozent erreicht werden. Das entspricht mindestens 30 Prozent bei den Qualitätsfeldern und 20 Prozent bei den Ergebnisfeldern.

9 Der Ablauf der Zertifizierung im Rahmen des NQZ

Der Zertifizierungsprozess zum Nationalen Qualitätszertifikat umfasst 6 Phasen:

- I. Anfrage um Zertifizierung
- II. Einreichung
- III. Vorprüfung
- IV. Vor-Ort-Besuch
- V. Abschluss der Zertifizierung
- VI. Zertifikatsverleihung

9.1 Anfrage um Zertifizierung

Alten- und Pflegeheime, die das Anforderungsprofil erfüllen, können an Informations-Workshops für Häuser teilnehmen, die das Sozialministerium in Kooperation mit der Zertifizierungseinrichtung anbietet (aktuelle Termine siehe NQZ-Homepage www.nqz-austria.at). Die Teilnahme ist bei Erstzertifizierungen verpflichtend.

Der Rechtsträger bzw. das Alten- und Pflegeheim (im Folgenden kurz „Haus“ bezeichnet) stellt eine offizielle Anfrage um Zertifizierung an das zuständige Amt der Landesregierung (Liste auf der NQZ-Homepage) und gibt den bevorzugten Starttermin (= Beginn der Erstellung der Einreichunterlagen durch das Haus) bekannt. Dies erfolgt üblicherweise innerhalb von zwei Wochen nach dem Informations-Workshop, da die Häuser meist erst nach dem Workshop abschätzen können, wann sie mit der Zertifizierung starten können.

Das Land entscheidet spätestens zwölf Wochen nach der Anfrage über die Zustimmung zur Zertifizierung. Bei der Festlegung des bevorzugten Starttermins muss das Haus daher berücksichtigen, dass die Zertifizierung frühestens zwölf Wochen nach der offiziellen Anfrage an das Land starten kann.

Spätestens bis zu diesem Termin übermittelt das Haus den von der nach außen vertretungsbefugten Person unterfertigten Zertifizierungsvertrag an die Zertifizierungseinrichtung (die Zertifizierungseinrichtung kann ggf. einen Nachweis der Vertretungsbefugnis verlangen). Das jeweilige Amt der Landesregierung sendet die „Befürwortende Stellungnahme“ und die „Kostentragungszusage“ für die konkrete Zertifizierung an die Zertifizierungseinrichtung (office@nqz-austria.at) und an die Geschäftsstelle des Zertifizierungsbeirates gemäß § 20a Abs. 5 Bundes-Seniorengesetz (va6@sozialministerium.at).

9.2 Einreichung

Liegen alle genannten Unterlagen unterfertigt bei der Zertifizierungseinrichtung auf, übermittelt diese in zeitlicher Abstimmung mit dem vom jeweiligen Haus bevorzugten Starttermin die Auftragsbestätigung sowie die Zugangsdaten für den Login-Bereich (internen Bereich) der NQZ-Homepage an das Haus. Das Haus muss die Einreichunterlagen (siehe Punkt 8) innerhalb von acht Wochen ab Datum der Auftragsbestätigung vollständig auf die NQZ-Homepage (interner Bereich) stellen bzw. die nicht digitalisierbaren Unterlagen per Post in zweifacher Ausfertigung an die Zertifizierungseinrichtung senden.

9.3 Vorprüfung

Die Zertifizierungseinrichtung sichtet die eingereichten Unterlagen innerhalb von drei Wochen auf Vollständigkeit und auf formal korrekte Aufbereitung.

Parallel zur Sichtung der Unterlagen wählt die Zertifizierungseinrichtung aus dem Pool der Zertifiziererinnen und Zertifizierer (siehe Punkt 6.5) zwei Personen aus und schlägt diese dem Haus vor. Das Haus kann innerhalb einer Woche schriftlich eine einmalige begründete Ablehnung aussprechen und erhält dann einen neuen Vorschlag, den es annehmen muss.

Sind die eingereichten Unterlagen vollständig und steht das Zertifizierungsteam fest, schaltet die Zertifizierungseinrichtung die eingereichten Unterlagen für das Zertifizierungsteam im internen Bereich der NQZ-Homepage frei.

Das Zertifizierungsteam überprüft die Unterlagen und Dokumente innerhalb von sieben Wochen inhaltlich und erstellt einen Zertifizierungsplan, der den vorgeschlagenen Ablauf des Vor-Ort-Besuches sowie die gewünschten Ansprechpersonen enthält und mit dem Haus abgestimmt wird.

9.4 Vor-Ort-Besuch

Der Vor-Ort-Besuch dauert zwei Tage und beschränkt sich auf den Standort und die Personen und Unterlagen, die zu dem zu bewertenden Alten- und Pflegeheim gehören. Elemente des Vor-Ort-Besuchs sind neben einer Sichtung zusätzlicher Unterlagen oder Dokumente Gespräche mit der Führungsebene, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Angehörigen und Bewohnerinnen und Bewohnern. Fixer Bestandteil ist auch ein Hausrundgang. Externe Ansprechpersonen (z. B. Ärztinnen und Ärzte, Therapeutinnen und Therapeuten, Lieferantinnen und Lieferanten) können gegebenenfalls befragt werden. Dies wird im Vorfeld mit dem Haus abgestimmt.

Im Abschlussgespräch des Vor-Ort-Besuches gibt das Zertifizierungsteam dem Alten- und Pflegeheim eine kurze allgemeine Rückmeldung zum Vor-Ort-Besuch sowie einen Ausblick auf die weitere Vorgehensweise. Das Zertifizierungsergebnis (ob das NQZ erreicht wurde bzw. ob eine Nachbesserung erforderlich ist oder das Zertifikat nicht erreicht wurde) erhält das Haus erst mit dem Zertifizierungsbericht.

9.5 Abschluss der Zertifizierung

Spätestens acht Wochen nach dem Vor-Ort-Besuch übermittelt die Zertifizierungseinrichtung dem Alten- und Pflegeheim die (ggf. vorläufigen) Zertifizierungsberichte. Diese bestehen aus einer Zusammenfassung des Zertifizierungsergebnisses (zur Veröffentlichung vorgesehen) und aus dem Detailbericht inklusive Handlungsempfehlungen und ggf. Nachbesserungen.

Handlungsempfehlungen sind immanenter Bestandteil eines jeden Zertifizierungsberichts. Es handelt sich dabei um Vorschläge für Maßnahmen, die zur weiteren Qualitätsentwicklung anregen bzw. beitragen sollen. Das Zertifizierungsteam gibt sie ab, wenn es keinen maximalen Prozentwert für das jeweils bewertete Qualitäts- oder Ergebnisfeld vergeben kann.

Wenn im Rahmen der Zertifizierung bei ansonsten ausreichenden Prozentwerten die Relevanz von Kennzahlen oder die inhaltliche Ausprägung von Qualitätsfeldern mit 0 Prozent bewertet wird oder wenn sich im Verlauf der Zertifizierung der Verdacht erhärtet, dass die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner oder die Arbeitsplatzqualität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter massiv beeinträchtigt ist – und zwar aus Gründen, die außerhalb der im Rahmen der Zertifizierung bewerteten Faktoren liegen – ist die

Zertifiziererin bzw. der Zertifizierer aufgefordert, unter Anführung dieser Gründe eine Nachbesserung zu verlangen. In diesem Fall übermittelt die Zertifizierungseinrichtung einen vorläufigen Zertifizierungsbericht und fordert die Nachbesserungen ein. Erst nach positiver Bewertung der Nachbesserungen können die Zertifizierung abgeschlossen und das Zertifikat vergeben werden.

Die Dokumentation der Zertifizierung erfolgt über den Workflow auf der NQZ-Homepage. Technische Voraussetzung für die Alten- und Pflegeheime sind die üblichen Systemanforderungen zur Nutzung internetgestützter Datenbanken.

9.6 Zertifikatsverleihung

Nach Abschluss der Zertifizierung übermittelt die Zertifizierungseinrichtung dem zertifizierten Alten- und Pflegeheim ein vorläufiges Zertifikat per Post.

Die offizielle Zertifikatsverleihung durch die Bundesministerin bzw. den Bundesminister für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz und Ländervertreterinnen bzw. -vertreter erfolgt im Rahmen eines Festakts, der üblicherweise einmal pro Jahr im Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz stattfindet.

9.7 Gültigkeit des Zertifikats

Das Nationale Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime wird auf die Dauer von drei Jahren verliehen. Gültigkeitsbeginn ist das Datum des Vor-Ort-Besuchs der Erstzertifizierung, das bei Rezertifizierungen fortgeschrieben wird.

9.8 Ablauf der Rezertifizierung

Grundsätzlich gilt das für Erstzertifizierungen beschriebene Verfahren auch für Rezertifizierungen. Zusätzlich prüft das Zertifizierungsteam im Rahmen der Rezertifizierung, inwieweit das Alten- und Pflegeheim die Handlungsempfehlungen aus der vorhergehenden Zertifizierung umgesetzt bzw. schlüssig begründet hat, warum es Handlungsempfehlungen nicht aufgegriffen hat.

Das Rezertifizierungsverfahren muss spätestens drei Jahre nach der Erstzertifizierung beginnen. Spätestens sechs Monate vor Ablauf der Zertifikatsgültigkeit muss das betreffende Alten- und Pflegeheim um Rezertifizierung anfragen (wie unter Punkt 9.1 beschrieben). Besteht nach Rücksprache mit der Zertifizierungseinrichtung kein Interesse an einer Rezertifizierung, verliert das Zertifikat nach drei Jahren seine Gültigkeit. In diesem Fall fordert die Zertifizierungseinrichtung das Haus zur Rückgabe der NOZ-Haustafel auf.

9.9 Handbuch für Alten- und Pflegeheime

Eine detaillierte Darstellung der Zertifizierungsinstrumente und des Zertifizierungsprozesses findet sich im Handbuch für Alten- und Pflegeheime.

10 Veröffentlichungen

Zusätzlich zum Zertifizierungsbericht - Zusammenfassung (siehe Punkt 9.5) veröffentlicht das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz auf der NQZ-Website www.nqz-austria.at den Bericht zur Strukturqualität, den das Haus auf Basis der „Vereinbarung gemäß Art.15a B-VG 1993 über gemeinsame Maßnahmen des Bundes und der Länder für pflegebedürftige Personen“, Anhang A: „Qualitätskriterien für Heime“ erstellt hat. Mit dem Bericht zur Strukturqualität soll der interessierten Öffentlichkeit ein detaillierter Blick auf die Strukturdaten des zertifizierten Hauses ermöglicht werden.

Darüber hinaus werden auf der NQZ-Website Praxisbeispiele veröffentlicht, die die Zertifizierungsteams im Rahmen der Zertifizierungsverfahren aufzeigen und die Häuser in weiterer Folge näher beschreiben. Praxisbeispiele können kleine Initiativen, aber auch größere umgesetzte Projekte sein, die für die Branche selbst, aber auch für die breite Öffentlichkeit von Interesse sein können. Sie sollen aufzeigen, wie Konzepte und Ideen in die Praxis umgesetzt werden und auf vielfältige Weise dazu beitragen können, das Leben im Heim bedürfnisgerecht und zufriedenstellend zu gestalten.

11 Nutzungsrechte für das NQZ-Logo und die NQZ-Haustafel

Mit dem Zertifikat erhält das Alten- und Pflegeheim das Recht, das NQZ-Logo (Wort-Bild-Marke)



zu Kommunikations- und Werbezwecken einzusetzen sowie auf Veröffentlichungen und Druckschriften zu verwenden. Darüber hinaus erhält das Alten- und Pflegeheim das Recht, die NQZ-Haustafel an seinem Haus anzubringen.

Die Nutzung des Logos und der Haustafel ist an die Einhaltung dieser Richtlinie gebunden.

Das Nutzungsrecht erlischt, wenn schwerwiegende Mängel bzw. entsprechende Umstände während der Gültigkeit des Zertifikates auftreten, die nach eingehender Prüfung durch die zuständigen Behörden des Landes festgestellt wurden.

Dies ist insbesondere der Fall, wenn

- die Berichte der zuständigen Überprüfungsbehörde der jeweiligen Landesregierung schwerwiegende Mängel attestieren;
- Verurteilungen in gerichtlichen Straf-, Finanz- oder Verwaltungsstrafverfahren vorliegen und noch ungetilgt sind, die in Bezug auf den Betrieb des betreffenden Alten- und Pflegeheimes aufgrund ihrer Eigenart oder der Höhe oder Art der verhängten Strafe bedenklich sind;
- massive Beschwerden der Bewohnerinnen oder Bewohner, der Angehörigen, des Personals oder sonstiger relevanter Personengruppen (z.B. Pflegeanwaltschaft) vorliegen.

Die Häuser sind verpflichtet, die Zertifizierungseinrichtung von derartigen Mängeln umgehend in Kenntnis zu setzen.

Bei Feststellung derartiger Mängel fordert die Zertifizierungseinrichtung das Haus zur Rückgabe der NOZ-Haustafel auf. Die Verwendung des NOZ-Logos ist ab diesem Zeitpunkt untersagt.

12 Dokumentation

Im Sinne eines modernen Datenmanagements und zur Unterstützung der Zertifizierung stellt die Zertifizierungseinrichtung den Alten- und Pflegeheimen und den Zertifizierungsteams über den passwort-geschützten Login-Bereich auf der NQZ-Homepage (www.nqz-austria.at) eine Datenbank zur Verfügung, über welche die Dokumentation der Zertifizierung erfolgt.

Die Dokumentation der Zertifizierung umfasst u.a. folgende Dokumente:

- Zertifizierungsvertrag – das ist der Vertrag zwischen der Zertifizierungseinrichtung und dem jeweiligen Alten- und Pflegeheim über die konkrete Zertifizierung im Rahmen des Nationalen Qualitätszertifikats für Alten- und Pflegeheime in Österreich;
- „Befürwortende Stellungnahme“ des zuständigen Amtes der Landesregierung sowie „Kostentragungszusage“ für die konkrete Zertifizierung;
- Einreichunterlagen des Alten- und Pflegeheimes (siehe Punkte 8 und 9) und ggf. Nachforderungen durch die Zertifizierungseinrichtung und/oder das Zertifizierungsteam;
- Zertifizierungsplan;
- Arbeitsunterlagen der Zertifiziererin bzw. des Zertifizierers – das sind z.B. Vorprüfungsformulare, Bewertungsdokumentation sowie Prüfplan;
- Zertifizierungsbericht inkl. Handlungsempfehlungen, ggf. Nachbesserungen;
- Bericht zur Strukturqualität des Alten- und Pflegeheimes;
- ggf. Praxisbeispiel.

13 Corporate Design/Mustervorlagen

Alle Dokumente, die die Zertifizierungseinrichtung, Alten- und Pflegeheime und Zertifiziererinnen bzw. Zertifizierer im Rahmen der Zertifizierung nach dem Nationalen Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich vorbereiten, erstellen oder bearbeiten, müssen den Corporate Design Vorgaben des NQZ entsprechen. Mustervorlagen, die die Zertifizierungseinrichtung zur Verfügung stellt, sind verpflichtend zu verwenden. Im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Mustervorlagen einer regelmäßigen Überprüfung unterzogen. Die jeweils gültigen Mustervorlagen stehen den Anwenderinnen und Anwendern im internen Bereich der NQZ-Homepage zur Verfügung.

14 Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit zum Nationalen Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich erfolgt durch das zuständige Bundesministerium, die Länder, die Zertifizierungseinrichtung und durch die an der Zertifizierung teilnehmenden Alten- und Pflegeheime.

Zur Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zählt u.a.:

- die Erstellung von Pressemitteilungen, Artikeln in Zeitschriften, Foldern etc;
- die Präsentation des NQZ z.B. bei (Fach)Tagungen im In- und Ausland;
- die Bereitstellung von entsprechenden Informationen auf der NQZ-Homepage www.nqz-austria.at;
- die feierliche Verleihung der Urkunden für die Zertifikate zum NQZ;
- die Veröffentlichung der Zertifizierungsberichte - Zusammenfassung, Berichte zur Strukturqualität und Praxisbeispiele der zertifizierten Häuser (siehe Punkt 10) auf der NQZ-Homepage.

15 Verarbeitung von personenbezogenen Daten

Im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens nach dem NQZ werden personenbezogene Daten ausschließlich unter Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG, DSGVO (EU) 2016/679) und des Datenschutzgesetzes (Bundesgesetz über den Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, (DSG), BGBl. I Nr. 165/1999 i.d.g.F.) verarbeitet.

15.1 Personenbezogene Daten

Bei personenbezogenen Daten handelt es sich um Daten natürlicher sowie juristischer Personen. Im Rahmen des NQZ sind dies einerseits etwa Titel, Name, Funktion, Abteilungszugehörigkeit und Kontaktdaten der in die Durchführung des Zertifizierungsverfahrens einbezogenen Personen, andererseits Daten der Alten- und Pflegeheime entsprechend der standardisierten Dokumente im Sinne der Punkte 8 und 13 dieser Richtlinie.

Die angeführten Daten werden im Rahmen der Anbahnung der Zertifizierung nach dem NQZ und bei der Durchführung der Zertifizierung erhoben und gespeichert.

15.2 Veröffentlichung von personenbezogenen Daten

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit zum Nationalen Qualitätszertifikat werden Kurzportraits der Alten- und Pflegeheime mit den darin enthaltenen Namen und den Adressen auf der NQZ-Website veröffentlicht bzw. im Rahmen der öffentlichen Zertifikatsverleihung präsentiert.

15.3 Verantwortliche Stelle

Verantwortliche Stellen für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten sind die Zertifizierungseinrichtung, die von der Zertifizierungseinrichtung beauftragte Zertifiziererin oder der Zertifizierer sowie das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz.

Personen, deren personenbezogene Daten im Rahmen der Zertifizierung verarbeitet werden, können sich mit Fragen zum Umgang mit diesen Daten und zur Wahrnehmung der Betroffenenrechte auf Auskunft, Berichtigung und Löschung sowie auf Einschränkung der Verarbeitung und Widerspruch gegen die Verarbeitung, jeweils nach Maßgabe des Unionsrechtes und des innerstaatlichen Rechtes, jederzeit an die gemäß § 20a Bundes-Seniorengesetz geförderte Zertifizierungseinrichtung wenden. Ferner besteht die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an die Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien, zu wenden.

15.4 Verwendungszweck

Die personenbezogenen Daten werden von der Zertifizierungseinrichtung, den Zertifiziererinnen bzw. Zertifizierern und dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz nur für Zwecke der Zertifizierung und die in dieser Richtlinie beschriebenen Zwecke erhoben, verarbeitet und genutzt.

Eine andere Verwendung erfolgt nicht.

15.5 Nutzung des Login-Bereichs

Die Datenverarbeitung im Rahmen der Zertifizierung erfolgt überwiegend über den Login-Bereich der Datenbank, einen besonders geschützten Bereich der NOZ-Homepage. Hier kann das zu zertifizierende Alten- und Pflegeheim den Großteil der für die Zertifizierung benötigten Informationen selbst eingeben. Hierfür erhält es eine Zugangskennung, bestehend aus Benutzername und Passwort.

Bei der Nutzung des Login-Bereichs werden Daten in Form der IP-Adresse des PCs, mit dem auf den Login-Bereich zugegriffen wird, des benutzten Web-Browsers, des Zugriffs auf den Login-Bereich (z.B. Datum und Uhrzeit, aufgerufene Seite) und der verwendeten

Zugangskennung erhoben und auf dem NQZ-Webserver aus Gründen der Datensicherheit gespeichert.

Diese Daten werden nicht an Dritte übermittelt, es sei denn, die Zertifizierungseinrichtung ist dazu gesetzlich oder durch Gerichtsentscheidung verpflichtet.

15.6 Verantwortung für Datenübermittlungen

Das Alten- und Pflegeheim gewährleistet, dass personenbezogene Daten seiner Beschäftigten nur in Übereinstimmung mit der Datenschutz-Grundverordnung DSGVO (EU) 2016/679 an die Zertifizierungseinrichtung, die Zertifiziererinnen bzw. Zertifizierer oder das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz übermittelt werden. Im Falle von vom Alten- und Pflegeheim zu vertretenden Verstößen gegen Vorschriften des Datenschutzes wird das Alten- und Pflegeheim die o.g. Stellen und/oder Personen von sämtlichen Ansprüchen der Betroffenen freistellen und diesen Stellen und/oder Personen den durch die unberechtigte Datenübermittlung und/oder die Verteidigung gegen die Ansprüche der Betroffenen entstehenden Schaden ersetzen.

16 Verschwiegenheitspflicht

Hinsichtlich aller im Zusammenhang mit der Zertifizierung bekannt gewordenen vertraulichen Informationen über das jeweilige Alten- und Pflegeheim, dessen Personal und Dritte wahren die in Punkt 6 angeführten Stellen auch nach Beendigung der Zertifizierung Stillschweigen.

Die Zertifizierinnen bzw. Zertifizierer sind nicht befugt, derartige Informationen und Unterlagen für eigene oder fremde Zwecke mittelbar oder unmittelbar zu verwenden, soweit sich aus der vorliegenden Richtlinie, dem Zertifizierungsvertrag zwischen der Zertifizierungseinrichtung und dem zertifizierten Alten- und Pflegeheim, den mit den Zertifiziererinnen bzw. Zertifizierern geschlossenen Verträgen oder dem Handbuch für Alten- und Pflegeheime, das diese mit der Auftragsbestätigung erhalten, nichts anderes ergibt. Zertifiziererinnen und Zertifizierer dürfen Unterlagen und Informationen nicht außerhalb der Zertifizierung verwenden. Abweichungen hiervon bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Zertifizierungseinrichtung und des betroffenen Alten- und Pflegeheimes.

17 Inkrafttreten und Geltungsdauer der Richtlinie

Diese Richtlinie tritt nach Befassung des Zertifizierungsbeirats gemäß § 20a Abs. 5 Bundes-Seniorengesetz mit dem Tag der Unterfertigung durch die zuständige Bundesministerin bzw. den zuständigen Bundesminister in Kraft. Sie ist auf alle Vereinbarungen anzuwenden, die nach dem 1. März 2013 abgeschlossen werden.

Im Falle der Beendigung des Vertrages zwischen der Zertifizierungseinrichtung und dem Alten- und Pflegeheim (Zertifizierungsvertrag), des Ablaufs der Gültigkeit des Zertifikats (siehe Punkt 9.7) oder der Beendigung der Zertifikats-Nutzungsrechte (siehe Punkt 11) gelten die Regelungen in Punkt 15.6 (Verantwortung für die Datenübermittlung) und Punkt 16 (Verschwiegenheitspflicht) dieser Richtlinie unbeschränkt fort. Dies gilt auch im Falle der Beendigung des Vertrags zwischen der Zertifizierungseinrichtung und einer Zertifiziererin bzw. einem Zertifizierer.

Diese Richtlinie ist auf der Internetseite des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz www.sozialministerium.at und der NOZ-Homepage www.nqz-austria.at veröffentlicht.

Die Bundesministerin
Mag.^a Dr.ⁱⁿ Brigitte Zarfl

Impressum


Medieninhaber und Herausgeber:

Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (BMASGK),
Stubenring 1, 1010 Wien

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Redaktion: Abteilung V/A/6

3. Version: Oktober 2019



**Bundesministerium für
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz**

Stubenring 1, 1010 Wien

+43 1 711 00-0

[sozialministerium.at](https://www.sozialministerium.at)