



Gesundheit  
Österreich GmbH



# Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime (NQZ)

---

Christine Köberl

# Das NQZ

- Mit dem Nationalen Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime (NQZ) beginnt ein gemeinsamer Weg:
  - hohe Qualität in Alten- und Pflegeheimen auszuzeichnen
  - Verbesserungspotentiale zu erkennen
  - Lebensqualität für Bewohner:innen und Arbeitsplatzqualität für Mitarbeiter:innen kontinuierlich weiterzuentwickeln.



# Der Weg

- Die Gesundheit Österreich GmbH (GÖG) ist im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit, Soziales, Pflege und Konsumentenschutz seit Anfang 2024 als NQZ-Zertifizierungseinrichtung tätig.
- Die inhaltliche Weiterentwicklung des NQZ erfolgt durch ein interdisziplinäres Team an der GÖG und unter Einbeziehung von Interessenspartnerinnen/-partnern und Expertinnen/Experten.
- Das NQZ ist ein österreichweit einheitliches Fremdbewertungssystem, das bei verschiedenen Qualitätsmanagement-Systemen anwendbar ist und über die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben hinausgeht.

# Der Weg

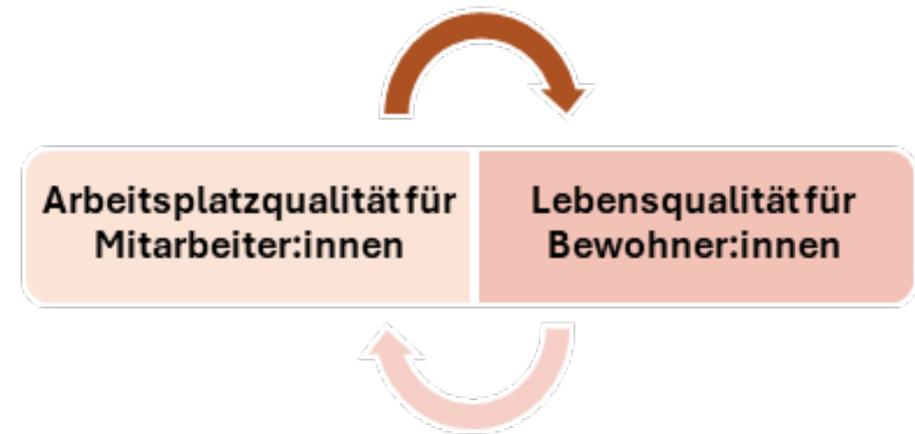
- Nationale Alten- und Pflegeheime können sich freiwillig um eine Zertifizierung bewerben.
- Speziell weitergebildete, unabhängige Expertinnen/Experten mit Branchenerfahrung zertifizieren die qualitätsvolle Arbeit und begleiten die zertifizierten Häuser bei ihrer kontinuierlichen Weiterentwicklung.
- Ziel des NQZ ist es, die Qualität nachvollziehbar zu machen und Anreize für eine laufende Weiterentwicklung zu schaffen.

# Die Zielsetzung

- Ausgezeichnet werden Alten- und Pflegeheime, die:
  - ein besonderes Engagement für die Lebensqualität der Bewohner:innen sowie die Arbeitsplatzqualität der Mitarbeiter:innen zeigen und die zur Verfügung stehenden Ressourcen optimal für diese Anliegen nutzen.
  - sich durch ein starkes Commitment zu einer wertschätzenden und positiven Kultur auszeichnen.
  - Werte der Würde, des Mitgefühls und der Offenheit leben, wodurch eine Atmosphäre geschaffen wird, in der Fehler als wertvolle Lernmöglichkeiten und Chance zur Verbesserung betrachtet werden.
  - aktiv einen offenen Dialog, Transparenz und den Austausch von Erfahrungen und Best Practices fördern, um in ihrem Einflussbereich die Qualität der Dienstleistung kontinuierlich zu verbessern und das Wohlbefinden ihrer Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen nachhaltig zu steigern.

# Der Fokus

- Im Fokus des NQZ-Zertifizierungsprozesses stehen:
  - Lebensqualität der Bewohner:innen
  - Arbeitsplatzqualität der Mitarbeiter:innen
  - Maßnahmen, die getroffen werden, damit Bewohner:innen sowie Mitarbeiter:innen sich wohlfühlen und zufrieden sind.



# Die Methode

- Selbst- und Fremdbewertungsverfahren
  - Struktur- Prozess- und Ergebnisqualität
  - Kriterien und Abläufe im Alten- und Pflegeheim, welche sich an den Bedürfnissen der Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen orientieren.
- Prozessbegleitung zur
  - nachhaltigen Umsetzung von identifizierten Entwicklungsthemen über den gesamten Zertifizierungszeitraum von 3 Jahren.



# Der Nutzen

- NQZ setzt im begleitenden Prozess auf einen möglichst hohen Beteiligungsgrad der involvierten Personengruppen, was einen massiven Impuls zur Kulturentwicklung und Akzeptanz für Veränderungen zur Folge hat.
- Zertifizierte Alten- und Pflegeheime legen Wert auf transparente Kommunikation und konstruktives Feedback, was zu besseren Beziehungen und erhöhter Zufriedenheit führt.
- Mitarbeiter:innen bekommen mehr Möglichkeiten zur Mitbestimmung in Bezug auf die Gestaltung ihres Arbeitsumfelds, was ihr Selbstwertgefühl stärkt.
- Bewohner:innen bekommen mehr Möglichkeiten zur Mitbestimmung in Bezug auf die Gestaltung ihres Lebensumfelds, was ihre Zufriedenheit stärkt.

# Der Ausblick

- Aktuell drei Alten- und Pflegeheime in der Pilotzertifizierung
  - Erkenntnisse fließen in die Weiterentwicklung mit ein.
- Weiterbildungslehrgang für Zertifizierende startet im kommenden Jahr
  - Info für interessierte Expertinnen/Experten unter [nqz.gv.at](https://nqz.gv.at)
  - Interessensbekundungen werden bereits entgegengenommen.
- Anmeldung zur Zertifizierung für interessierte Alten- und Pflegeheime wird voraussichtlich ab Mai 2025 möglich sein
  - Aktuelle Informationen werden über den NQZ-Newsletter sowie unter [nqz.gv.at](https://nqz.gv.at) kommuniziert.

# Kontakt

**Christine Köberl, MBA**

Health Expert

Leiterin der NQZ Zertifizierungseinrichtung  
Qualitätsmanagement und Zertifizierungen

M: +43 676 848 191-364

[christine.koeberl@goeg.at](mailto:christine.koeberl@goeg.at)

**Gesundheit Österreich GmbH**

Stubenring 6, 1010 Wien

[goeg.at](http://goeg.at) | [nqz.gv.at](http://nqz.gv.at)