

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

## Inhalt

<b>Präambel .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Ziel der Richtlinie.....</b>	<b>5</b>
<b>2 Die Zertifizierung im Rahmen des NQZ .....</b>	<b>6</b>
<b>3 Ziel der Zertifizierung im Rahmen des NQZ.....</b>	<b>7</b>
<b>4 Nutzen des NQZ.....</b>	<b>8</b>
<b>5 Kosten der Zertifizierung.....</b>	<b>9</b>
<b>6 Akteurinnen bzw. Akteure und Gremien .....</b>	<b>10</b>
6.1 Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz .....	10
6.2 Bundesländer.....	11
6.3 NQZ-Zertifizierungsbeirat .....	11
6.4 Zertifizierungseinrichtung .....	12
6.5 Zertifizierer:innen .....	13
<b>7 Anforderungsprofil für Alten- und Pflegeheime .....</b>	<b>14</b>
<b>8 Modell des NQZ.....</b>	<b>16</b>
<b>9 Der Ablauf der Zertifizierung im Rahmen des NQZ.....</b>	<b>18</b>
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
<b>10 Veröffentlichungen .....</b>	<b>23</b>
<b>11 Nutzungsrechte für das NQZ-Logo und die NQZ-Haustafel .....</b>	<b>24</b>

<b>12</b>	<b>Dokumentation .....</b>	<b>26</b>
<b>13</b>	<b>Corporate Design/Mustervorlagen.....</b>	<b>27</b>
<b>14</b>	<b>Öffentlichkeitsarbeit .....</b>	<b>28</b>
<b>15</b>	<b>Verarbeitung von personenbezogenen Daten .....</b>	<b>29</b>
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
<b>16</b>	<b>Verschwiegenheitspflicht .....</b>	<b>32</b>
<b>17</b>	<b>Inkrafttreten und Geltungsdauer der Richtlinie .....</b>	<b>33</b>
	<b>Impressum.....</b>	<b>34</b>

# Präambel

Das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege 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 Zertifizierer:innen 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 den:die Bundesminister:in für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz und die für Alten- und Pflegeheime jeweils zuständige Landesrätin oder den für Alten- und Pflegeheime jeweils zuständigen Landesrat.

## 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 Bewohner:innen 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 Alten- und Pflegeheims 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 Bewohner:innen. 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 Zertifizierer:innen (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 Bewohner:innen 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 Bewohner:innen 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 NQZ

Alten- und Pflegeheimen kommt zugute, dass das NQZ 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 NQZ 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 Bewohner:innen kommt der Arbeitsplatzqualität der Mitarbeiter:innen besondere Bedeutung zu. Durch Qualitätsentwicklungsmaßnahmen kann die unproduktive Arbeitszeit, die z. B. für die Abstimmung der Arbeitsabläufe aufgewendet wird, zugunsten der produktiven, mit den Bewohner:innen verbrachten Zeit verringert werden. Dies hat eine höhere Zufriedenheit der Bewohner:innen, Angehörigen als auch der Mitarbeiter:innen zur Folge.

Aus der Vergleichsmöglichkeit der Alten- und Pflegeheime innerhalb einer Trägerschaft resultiert eine positive Konkurrenz und Wettbewerbsfähigkeit.

Die Veröffentlichung der zertifizierten Häuser auf der NQZ-Homepage [www.nqz-austria.at](http://www.nqz-austria.at) 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 Alten- und Pflegeheim die Möglichkeit, auf seinen Schriftstücken und seiner Homepage das NQZ-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 NQZ-Homepage [www.nqz-austria.at](http://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 Pflegeheims zu bestreiten.

Details können der NQZ-Homepage [www.nqz-austria.at](http://www.nqz-austria.at) entnommen werden.

# 6 Akteurinnen bzw. Akteure und Gremien

## 6.1 Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

Das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege 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 Soziales, Gesundheit, Pflege 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 Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz. Eine Förderung gemäß § 20a Bundes-Seniorengesetz ist Voraussetzung für die Nutzung der Marke NQZ.

Das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege 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 NQZ 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 Alten- und Pflegeheim 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 NQZ-Homepage [www.nqz-austria.at](http://www.nqz-austria.at)). Das Land befürwortet die Zertifizierung des betreffenden Alten- und Pflegeheimes 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 NQZ-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 NQZ-Zertifizierungsbeirat (siehe Punkt 6.3) nominieren und erhalten dadurch die Möglichkeit, die Rahmenbedingungen für das NQZ 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 NQZ-Zertifizierungsbeirat

Der gemäß § 20a Abs. 5 Bundes-Seniorengesetz beim Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege 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 Vertreter:innen des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, des Bundesseniorenbeirates, des Bundesverbandes der Alten- und Pflegeheime Österreichs, der Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte, der Wirtschaftskammer Österreich, der Länder und von der Bundesministerin oder dem Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz zu bestellende Expertinnen und Experten aus den Bereichen Alter(n)swissenschaften und Ausbildung 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 (Wissensmanagement) 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 Mitarbeiter:innen 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 Soziales, Gesundheit, Pflege 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](http://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 Soziales, Gesundheit, Pflege 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 Zertifizierer:innen

Die Zertifizierung im Rahmen des NQZ führen Zertifizierer:innen 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 Zertifizierer:innen 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 Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz durchgeführte Zertifizierungsausbildung absolviert und erfolgreich abgeschlossen. Diese Ausbildung erfolgt gemäß EN ISO 17024 auf Grundlage des vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz vorgegebenen Curriculums.

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

Die Arbeit der Zertifizierer:innen 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 Alten- und Pflegeheim ein eingeführtes und durch das NQZ anerkanntes Qualitätsmanagement-System (QM-System) vorhanden ist (hat das Alten- und Pflegeheim ein anderes als ein durch das NQZ anerkanntes QM-System eingeführt, kann ein kostenpflichtiger Antrag auf Prüfung der NQZ-Kompatibilität beim Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz gestellt werden);
- das QM-System ein zyklisches/rückkoppelndes Vorgehen (z. B. Deming) berücksichtigt, im gesamten Alten- und Pflegeheim 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.<sup>1</sup>

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;<sup>2</sup>
- die „Befürwortende Stellungnahme“ des zuständigen Amtes der Landesregierung vorliegt;<sup>3</sup>
- eine „Kostentragungszusage“ für die konkrete Zertifizierung vom zuständigen Amt der Landesregierung vorliegt.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Damit sind insbesondere schwerwiegende Vergehen des Trägers bzw. des Personals des Alten- und Pflegeheimes 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 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.

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> Der Rechtsträger bzw. das Alten- und Pflegeheim ersucht das Land um die Ausstellung.

# 8 Modell des NQZ

Die Zertifizierung nach dem NQZ erfasst die systematische Vorgehensweise eines Alten- und Pflegeheimes bei der Weiterentwicklung seiner Dienstleistungsqualität.

Das NQZ-Modell ist Grundlage für die Erstellung der Einreichunterlagen durch das Alten- und Pflegeheim und für die Bewertung durch die Zertifizierer:innen. Es besteht aus dem Teil Strukturen & Prozesse (Qualitätsfelder) und dem Teil Ergebnis (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. Selbstbestimmung	2.1. Entwicklung und Begleitung	3.1. Unternehmen und Organisation	4.1. Angehörige, Freiwillige, Besucher:innen	5.1. Verbesserungsmanagement
1.2. Individuelles Wohnen	2.2. Kommunikation und Information	3.2. Mitarbeiter:innenführung	4.2. Vernetzung im Sozialraum	5.2. Wissensmanagement
1.3. Alltagsgestaltung und Begleitung	2.3. Zusammenarbeit	3.3. Qualitäts- und Prozessmanagement	4.3. Medien- und Öffentlichkeitsarbeit	5.3. Projekte und Innovationen
1.4. Teilhabe und soziale Kontakte	2.4. Beteiligung und Mitgestaltung	3.4. Personalmanagement		
1.5. Einzug und Ortsveränderung	2.5. Arbeitsumfeld	3.5. Wirtschaftliches Planen und Steuern		
1.6. Pflege, medizinische und therapeutische Betreuung		3.6. Facility Management und Digitalisierung		
1.7. Existenzielle Erfahrungen				

Ergebnisfelder				
1. Fokus Bewohner:innen	2. Fokus Mitarbeiter:innen	3. Fokus Führung	4. Fokus Umfeld	5. Fokus Lernende Organisation
1.1. Selbstbestimmung	2.1. Entwicklung und Begleitung	3.1. Unternehmen und Organisation	4.1. Angehörige, Freiwillige, Besucher:innen	5.1. Verbesserungsmanagement
1.2. Individuelles Wohnen	2.2. Kommunikation und Information	3.2. Mitarbeiter:innenführung	4.2. Vernetzung im Sozialraum	5.2. Wissensmanagement
1.3. Alltagsgestaltung und Begleitung	2.3. Zusammenarbeit	3.3. Qualitäts- und Prozessmanagement	4.3. Medien- und Öffentlichkeitsarbeit	5.3. Projekte und Innovationen
1.4. Teilhabe und soziale Kontakte	2.4. Beteiligung und Mitgestaltung	3.4. Personalmanagement		
1.5. Einzug und Ortsveränderung	2.5. Arbeitsumfeld	3.5. Wirtschaftliches Planen und Steuern		
1.6. Pflege, medizinische und therapeutische Betreuung		3.6. Facility Management und Digitalisierung		
1.7. Existenzielle Erfahrungen				



Das Alten- und Pflegeheim beschreibt im Qualitätsbericht in allen 24 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 Alten- und Pflegeheimes 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 24 Qualitätsfelder und wählt nach einem festgelegten Modus 15 Qualitätsfelder aus, die beim Vor-Ort-Besuch (siehe Punkt 9.4) 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 Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz in Kooperation mit der Zertifizierungseinrichtung anbietet (aktuelle Termine siehe NQZ-Homepage [www.nqz-austria.at](http://www.nqz-austria.at)). Die Teilnahme ist bei Erstzertifizierungen verpflichtend.

Der Rechtsträger bzw. das Alten- und Pflegeheim stellt eine offizielle Anfrage um Zertifizierung an das zuständige Amt der Landesregierung (Liste auf der NQZ-Homepage [www.nqz-austria.at](http://www.nqz-austria.at)) und gibt den bevorzugten Starttermin (= Beginn der Erstellung der Einreichunterlagen durch das Alten- und Pflegeheim) bekannt. Dies erfolgt üblicherweise innerhalb von zwei Wochen nach dem Informations-Workshop, da die Alten- und Pflegeheime 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 Alten- und

Pflegeheim daher berücksichtigen, dass die Zertifizierung frühestens zwölf Wochen nach der offiziellen Anfrage an das Land starten kann.

Spätestens bis zu diesem Termin übermittelt das Alten- und Pflegeheim 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](mailto:office@nqz-austria.at)) und an die Geschäftsstelle des Zertifizierungsbeirates gemäß § 20a Abs. 5 Bundes-Seniorengesetz ([va6@sozialministerium.at](mailto:va6@sozialministerium.at)).

## 9.2 Einreichung

Liegen alle genannten Unterlagen unterfertigt bei der Zertifizierungseinrichtung auf, übermittelt diese in zeitlicher Abstimmung mit dem vom jeweiligen Alten- und Pflegeheim bevorzugten Starttermin die Auftragsbestätigung sowie die Zugangsdaten für den Login-Bereich (internen Bereich) der NQZ-Homepage an das Alten- und Pflegeheim. Das Alten- und Pflegeheim 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 Zertifizierer:innen (siehe Punkt 6.5) zwei Personen aus und schlägt diese dem Alten- und Pflegeheim vor. Das Alten- und Pflegeheim 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 Alten- und Pflegeheim 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 Mitarbeiter:innen, Angehörigen und Bewohner:innen. Fixer Bestandteil ist auch ein Rundgang im Alten- und Pflegeheim. Externe Ansprechpersonen (z. B. Ärztinnen und Ärzte, Therapeutinnen und Therapeuten, Lieferantinnen und Lieferanten) können gegebenenfalls befragt werden. Dies wird im Vorfeld mit dem Alten- und Pflegeheim 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 Alten- und Pflegeheim 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 Bewohner:innen oder die Arbeitsplatzqualität der Mitarbeiter:innen massiv beeinträchtigt ist – und zwar aus Gründen, die außerhalb der im Rahmen der Zertifizierung bewerteten Faktoren liegen – ist der:die Zertifizierer:in 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 den:die Bundesminister:in für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz und Ländervertreter:innen erfolgt im Rahmen eines Festakts, der üblicherweise einmal pro Jahr im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege 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 und schlüssig begründet hat bzw. warum es Handlungsempfehlungen nicht aufgegriffen hat.

Ab der 2. Rezertifizierung kann sich das Alten- und Pflegeheim zwischen der Rezertifizierung und der Rezertifizierung next level entscheiden. In der Rezertifizierung next level werden die Qualitäts- und Ergebnisfelder in einem kooperativen Prozess gemeinsam mit dem Zertifizierungsteam und den Vertreterinnen und Vertretern des Alten- und Pflegeheimes mit dem Fokus auf die Qualitätsziele des Alten- und Pflegeheimes ausgewählt. Es findet ein jährlicher Vor-Ort-Besuch statt, bei dem ein Austausch zur Qualitätsentwicklung erfolgt.

Das Rezertifizierungsverfahren muss spätestens drei Jahre nach der Erstzertifizierung beginnen. Spätestens 12 Wochen 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 Alten- und Pflegeheim zur Rückgabe der NQZ-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 Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz auf der NQZ-Homepage [www.nqz-austria.at](http://www.nqz-austria.at) den Bericht zur Strukturqualität, den das Alten- und Pflegeheim 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 Alten- und Pflegeheimes ermöglicht werden.

Darüber hinaus werden auf der NQZ-Homepage [www.nqz-austria.at](http://www.nqz-austria.at) 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 Alten- und Pflegeheim 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 Alten- und Pflegeheim 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 Bewohner:innen, der Angehörigen, des Personals oder sonstiger relevanter Personengruppen (z. B. Pflegeanwaltschaft) vorliegen.



Die Alten- und Pflegeheime sind verpflichtet, die Zertifizierungseinrichtung von derartigen Mängeln umgehend in Kenntnis zu setzen.

Bei Feststellung derartiger Mängel fordert die Zertifizierungseinrichtung das Alten- und Pflegeheim zur Rückgabe der NQZ-Haustafel auf. Die Verwendung des NQZ-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 passwortgeschützten Login-Bereich auf der NQZ-Homepage 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 die „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 Zertifizierer:innen 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 zählen 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](http://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 [www.nqz-austria.at](http://www.nqz-austria.at).

# 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-Homepage [www.nqz-austria.at](http://www.nqz-austria.at) 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, der:die von der Zertifizierungseinrichtung beauftragte Zertifizierer:in sowie das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege 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 Soziales, Gesundheit, Pflege 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 NQZ-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 Zertifizierer:innen oder das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege 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 Zertifizierer:innen 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. Zertifizierer:innen 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 den:die zuständige:n Bundesminister:in in Kraft. Sie ist auf alle Vereinbarungen anzuwenden, die nach dem 01. 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 Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz [www.sozialministerium.at](http://www.sozialministerium.at) und der NQZ-Homepage [www.nqz-austria.at](http://www.nqz-austria.at) veröffentlicht.

Der Bundesminister  
Dr. Wolfgang Mückstein  
10. September 2021

## **Impressum**

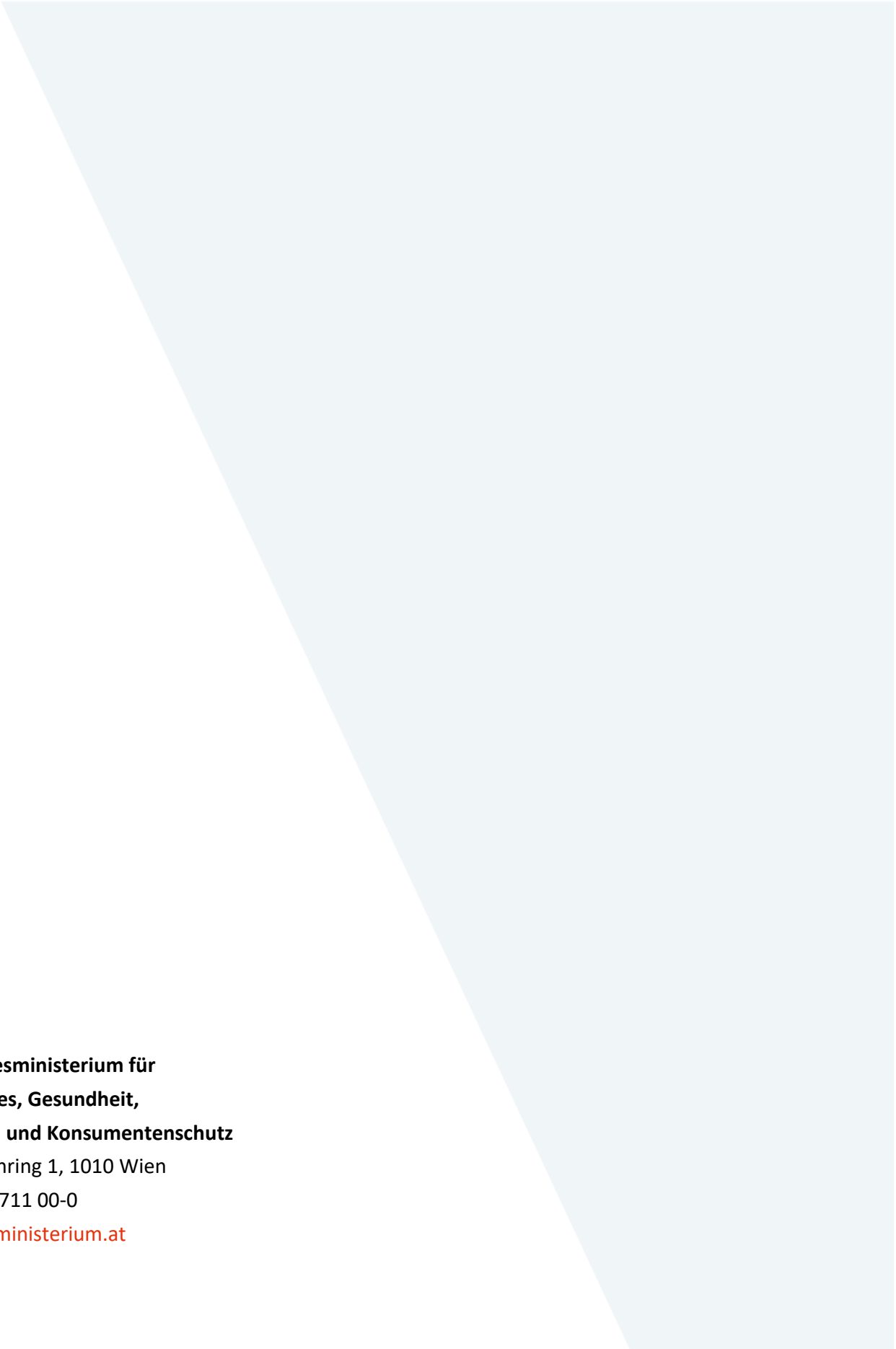
### **Medieninhaber und Herausgeber:**

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK),  
Stubenring 1, 1010 Wien

### **Verlags- und Herstellungsort:** Wien

**Redaktion:** Abteilung V/A/6

**4. Version:** September 2021



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

Stubenring 1, 1010 Wien

+43 1 711 00-0

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