

# Austria Gütezeichen

Hauskrankenpflege



QA

Erfolg mit Qualität

## Austria Gütezeichen Hauskrankenpflege



### Überblick

Die Zahl der pflegebedürftigen Menschen in Österreich steigt seit Jahren rapide an. Das Wissen um die bestmögliche Versorgung und Betreuung von pflegebedürftigen Angehörigen betrifft uns zunehmend alle. Daher wurden von der ÖQA Kriterien zur Beschreibung und Messung eines Qualitätsniveaus für die Hauskrankenpflege erarbeitet, die für die Erbringung einer qualitativ hochwertigen Pflege- und Betreuungsleistung vorausgesetzt werden. Diese Kriterien in Form einer Güterichtlinie gehen davon aus, dass Organisationen der Hauskrankenpflege ihr Leistungsspektrum klar definieren und allen Interessenten in geeigneter Weise kommunizieren und transparent darstellen, sowie die Qualität ihrer Leistung ständig messen, bewerten und verbessern.

Eine Zertifizierung nach dieser Güterichtlinie und damit die Auszeichnung mit dem Austria Gütezeichen eröffnet Organisationen der Hauskrankenpflege auf freiwilliger Basis die Möglichkeit, ihre Fähigkeiten, die Anforderungen der Güterichtlinie zu erfüllen, gegenüber Dritten nachzuweisen.

Mit dem „Austria Gütezeichen für Hauskrankenpflege“ wird die über die gesetzliche Verpflichtung hinaus gehende Qualitätssicherung durch eine unabhängige, neutrale Stelle dokumentiert. Die Austria Gütezeichen der ÖQA stehen seit mehr als 70 Jahren als Garant für geprüfte und nachgewiesene Qualität und Dienstleistungen. Die ÖQA ist als einzige Stelle zur Vergabe und Überwachung der Austria Gütezeichen berechtigt.

### Ziele

Die Anforderungen des Austria Gütezeichens Hauskrankenpflege beziehen die gesamte Organisation mit ein. Durch die Transparenz der internen Prozesse und Strukturen werden die Zufriedenheit und das Vertrauen der KundInnen bzw. deren Angehörigen erhöht – ein wesentlicher Erfolgsfaktor zur Steigerung der Marktposition.

### Zielgruppe

Die Güterichtlinie richtet sich an Einrichtungen, die Hauskrankenpflege bzw. Hauskrankenpflege und Heimhilfe anbieten. Wenn eine Organisation nur Hauskrankenpflege anbietet und für die Heimhilfe einen oder mehrere Kooperationspartner hat, müssen diese nach den landesspezifischen Richtlinien anerkannt sein.

Diese Heimhilfe-Organisationen sind aber nicht berechtigt, das Austria Gütezeichen zu führen.

### Nutzen

Durch regelmäßige externe Überprüfung einer neutralen, unabhängigen Stelle wird der hohe Qualitätsanspruch dokumentiert:

#### Für den Kunden

- Transparenz der Leistungserbringung und Bezahlung
- Nachvollziehbare Definition zur Überleitung in ein anderes Versorgungssystem
- Klare Kommunikationsstrukturen

#### Für die Organisation

- Festgelegte Unternehmenspolitik/-philosophie auf das Leistungsangebot abgestimmt
- Abläufe, Prozesse & Strukturen werden optimiert
- Definierte Kommunikationsstrukturen
- Neue Marketing-Potenziale durch Zertifizierung
- Imageverbesserung: nachhaltig und langfristig

## Voraussetzungen/ Inhalte

### Voraussetzungen

Alle rechtlichen, behördlichen und vertraglichen Verpflichtungen sind zu erfüllen und nach Anwendungsbereich die gesetzlichen Bestimmungen in der jeweils geltenden Fassung einzuhalten.

Die Erfüllung aller Anforderungen der Güterichtlinie GRL 10 „Hauskrankenpflege“ während der gesamten Gültigkeit des Zertifikats.

### Inhalte

Grundlage ist die Güterichtlinie GRL 10 „Hauskrankenpflege“. Schwerpunkte sind u. a.

### Organisation

- Alle rechtlichen, behördlichen und vertraglichen Verpflichtungen sind zu erfüllen
- Qualifizierte Führung
- Management- und Kernprozesse sind transparent und nachvollziehbar dargestellt
- Qualifizierte, befähigte und geschulte Mitarbeiter
- Pflegevisiten zur Überprüfung der Qualität, der Kundenzufriedenheit, des Pflegeprozesses und der Kompetenz der Mitarbeiter werden regelmäßig durchgeführt
- Abläufe für Notfälle (z.B. kein Zutritt zum Wohnraum, Verschlechterung des Gesundheitszustandes, etc.) sind vorhanden und bekannt
- Durchdachte Maßnahmen zur Personalentwicklung werden umgesetzt

### Kommunikation nach innen & außen

- Die Kommunikation nach innen und außen erfolgt strukturiert und professionell
- Definierte Informationen (wie Leistungsbeschreibung, Einzugsgebiet, Erreichbarkeit, Zielgruppen, etc.) müssen veröffentlicht werden

### Leistungserbringung und Personal

- Geregelte und transparente Dienst- und Einsatzplanung
- Der Pflegeprozess erfolgt individuell und wird regelmäßig evaluiert
- Sicherstellung der Kontinuität der Pflege und Betreuung
- Transparenz in der Leistungserbringung und bei der Bezahlung
- Ständige Leistungsverbesserung durch Einbeziehung von MitarbeiterInnen- und KundInnenbefragungen
- Konzepte der jeweiligen Leistungserbringung liegen vor

## Ablauf

### Wie erlangt man das Austria Gütezeichen für Hauskrankenpflege?

#### Erstbegutachtung

- Vorprüfung (Fragenkatalog)
- Begutachtung vor Ort (gem. Güterichtlinie)
- Prüf- und Überwachungsbericht
- Zertifikat (Gültigkeitsdauer 3 Jahre)

#### Überwachungsbegutachtung

- Nach 12 und 24 Monaten
- Begutachtung vor Ort (gem. Güterichtlinie)
- Prüf- und Überwachungsbericht

#### Verlängerungsbegutachtung

- Nach 3 Jahren
- Umfang und Ablauf wie bei Erstbegutachtung
- Prüf- und Überwachungsbericht
- Zertifikat

Die Einrichtungen werden von fachlich kompetenten berufenen FachexpertInnen der ÖQA begutachtet.



## ÖQA Zertifizierungs-GmbH

Die ÖQA Zertifizierungs-GmbH (Tochterorganisation der ÖQA „Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität“) wurde im Dezember 2007 gegründet.



Die **ÖQA Zertifizierungs-GmbH** ist gemäß ISO/IEC 17065 als Zertifizierungsstelle für Produkte mit der Identifikationsnummer PSID 934 von Akkreditierung Austria akkreditiert.



Erfolg mit Qualität

## ÖQA Zertifizierungs-GmbH

Gonzagagasse 1/27

1010 Wien, Austria

Tel.: (+43 1) 535 37 48

Fax: (+43 1) 533 74 07

E-Mail: [oeqa@qualityaustria.com](mailto:oeqa@qualityaustria.com)

## Kontakt



**Ing. Katharina Melmer**

Tel: (+43 1) 535 37 48 -17

[katharina.melmer@qualityaustria.com](mailto:katharina.melmer@qualityaustria.com)

Die **ÖQA „Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität“** ist Gesellschafter der Quality Austria Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH.