

# **Leitfaden für die Zertifizierung nach dem Nationalen Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime (NQZ)**

## **Impressum**

Medieninhaber und Herausgeber:

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

Verlagsort: Wien

Herstellungsort: Wien

Redaktion: Abteilung V/A/6

Wien, 2024. Stand: 11. Dezember 2024

### **Copyright und Haftung:**

Ein auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Speicherung auf Datenträgern zu kommerziellen Zwecken, sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronische Medien wie z. B. Internet oder CD Rom.

Im Falle von Zitierungen (im Zuge von wissenschaftlichen Arbeiten) ist als Quellenangabe anzugeben: Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) (Hg.); Titel der jeweiligen Publikation, Erscheinungsjahr.

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) und der Autorin/des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

## Inhalt

<b>1 Ziel des Leitfadens .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Die Zertifizierung im Rahmen des NQZ .....</b>	<b>5</b>
2.1 Ziel der Zertifizierung im Rahmen des NQZ.....	5
2.2 Modell des NQZ .....	6
2.3 Nutzen des NQZ .....	7
2.4 Anforderungsprofil für Alten- und Pflegeheime.....	8
2.5 Kosten der Zertifizierung .....	9
<b>3 Akteur:innen und Gremien .....</b>	<b>10</b>
3.1 Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz.....	10
3.2 Bundesländer .....	10
3.3 NQZ-Zertifizierungsbeirat .....	11
3.4 Zertifizierungseinrichtung.....	12
3.5 Zertifizierer:innen .....	12
<b>4 Veröffentlichungen.....</b>	<b>14</b>
<b>5 Nutzungsrechte für das NQZ-Logo und die NQZ-Haustafel .....</b>	<b>15</b>
<b>6 Abbildung und Dokumentation .....</b>	<b>17</b>
<b>7 Verarbeitung von personenbezogenen Daten .....</b>	<b>18</b>
7.1 Veröffentlichung von personenbezogenen Daten .....	18
7.2 Verantwortliche Stelle .....	18
7.3 Verwendungszweck .....	19
7.4 Nutzung des Login-Bereichs.....	19
7.5 Verantwortung für Datenübermittlungen.....	19
<b>8 Verschwiegenheitspflicht.....</b>	<b>20</b>
<b>9 Inkrafttreten und Geltungsdauer des Leitfadens .....</b>	<b>21</b>

# 1 Ziel des Leitfadens

Mit dem vorliegenden Leitfaden werden die inhaltlichen und formalen Voraussetzungen für die Zertifizierung im Rahmen des NQZ in Alten- und Pflegeheimen und die Anforderungen an die Zertifizierungseinrichtung und die Zertifizierer:innen geregelt. Die Einhaltung des Leitfadens 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 bzw. amtsführende Stadträtin oder den für Alten- und Pflegeheime jeweils zuständigen Landesrat bzw. amtsführenden Stadtrat.

## 2 Die Zertifizierung im Rahmen des NQZ

Das NQZ ist ein österreichweit einheitliches Verfahren zur externen Bewertung der Qualität in Alten- und Pflegeheimen, die sich freiwillig um die Zertifizierung bewerben können.

Die Zertifizierung erfolgt anhand einheitlicher Zertifizierungsinstrumente durch unabhängige, branchenerfahrene und speziell ausgebildete Zertifizierer:innen (siehe Punkt 3.5). Das Zertifizierungsmodell, die Instrumente und das Zertifizierungsverfahren können bei unterschiedlichen strukturellen Voraussetzungen angewendet werden.

### 2.1 Ziel der Zertifizierung im Rahmen des NQZ

Die Zielsetzung des NQZ ist insbesondere die Erhöhung der Transparenz für die Bewohner:innen, deren Zu- und Angehörige und die Mitarbeiter:innen, die Forcierung der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung in den Alten- und Pflegeheimen und nicht zuletzt die Vermeidung eines Wildwuchses an verschiedenen Zertifikaten.

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

Durch die Einbeziehung aller involvierten Personengruppen, wie dies beim NQZ vorgesehen ist, wird das Bemühen um Qualität auf allen Ebenen reflektiert. Dieses Bemühen ist strukturiert und wiederholbar, nicht zufällig und nicht personengebunden.

## 2.2 Modell des NQZ

Das NQZ ist eine Auszeichnung für Alten- und Pflegeheime, die besonderes Engagement für die Lebensqualität der Bewohner:innen und die Arbeitsplatzqualität der Mitarbeiter:innen zeigen und nachweislich umsetzen.

Das Zertifikat würdigt so die engagierte Arbeit von Alten- und Pflegeheimen, die sich durch ein starkes Commitment zu einer wertschätzenden und positiven Kultur auszeichnen. Hier werden Werte der Würde, des Mitgefühls und der Offenheit gelebt, wodurch eine Atmosphäre geschaffen wird, in der Fehler als wertvolle Lernmöglichkeiten und Chance zur Verbesserung betrachtet werden. Diese Einrichtungen fördern aktiv einen offenen Dialog, Transparenz und den Austausch von Erfahrungen und Best Practices, um in ihrem Einflussbereich die Qualität kontinuierlich zu verbessern und das Wohlbefinden ihrer Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen nachhaltig zu steigern.

Das NQZ nimmt daher jene Kriterien und Abläufe im Alten- und Pflegeheim in einem Selbst- und Fremdbewertungsverfahren unter die Lupe, die eine wesentliche Rolle einnehmen für die

- Lebensqualität der Bewohner:innen

und die

- Arbeitsplatzqualität der Mitarbeiter:innen.

Im Rahmen der Zertifizierung für das NQZ analysieren die Zertifizierungseinrichtung und ausgewählte Zertifizierer:innen das Alten- und Pflegeheim insbesondere hinsichtlich definierter Qualitätskriterien und ihrer Bestrebungen zur kontinuierlichen Verbesserung. Gleichzeitig betrachten sie gemeinsam mit dem Alten- und Pflegeheim die Stärken und Entwicklungsmöglichkeiten. Die gewonnenen Erkenntnisse leiten qualitätssichernde und qualitätssteigernde Entwicklungen für die Zukunft ein und führen so zu weiteren Verbesserungen in dem Alten- und Pflegeheim. Es finden auch regelmäßige Vor-Ort-Besuche statt, bei denen ein Austausch zur Qualitätsentwicklung erfolgt. Bewertet werden in erster Linie die Prozess- und Ergebnisqualität, die Strukturqualität fließt in einzelne Prüffelder ein und wird auch in der Darstellung berücksichtigt.

Mit dieser Auszeichnung erhalten die Einrichtungen für die Dauer von drei Jahren

- das digitale NQZ-Logo zur Verwendung auf deren Website,
- die NQZ-Tafel für das Gebäude ihres Alten- und Pflegeheims und
- die Möglichkeit, sich mit anderen NQZ-Häusern und Expert:innen der Zertifizierungseinrichtung im NQZ-Mitgliederbereich zu vernetzen.

Nach drei Jahren kann sich jedes NQZ-zertifiziertes Alten- und Pflegeheim wieder für das NQZ bewerben und um eine Verlängerung des Zertifikates ansuchen.

## 2.3 Nutzen des NQZ

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

Das NQZ in Alten- und Pflegeheimen kann zahlreiche Vorteile und Nutzen mit sich bringen. Folgend sind einige der wichtigsten Aspekte:

- **Qualitätssicherung:** Das NQZ signalisiert, dass das Alten- und Pflegeheim bestimmte Qualitätskriterien erfüllt. Dies kann dazu beitragen, die Pflegequalität zu verbessern und sicherzustellen, dass die Bedürfnisse der Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen angemessen berücksichtigt werden. Dies fördert eine personenzentrierte Pflege.
- **Vertrauen und Transparenz:** Ein anerkanntes Zertifikat schafft Vertrauen bei den Bewohner:innen und ihren Zu- und Angehörigen. Es bietet eine transparente Möglichkeit, die Qualität zu bewerten und erleichtert die Entscheidungsfindung bei der Auswahl eines geeigneten Alten- und Pflegeheims.
- **Kommunikation und Partizipation:** Alten- und Pflegeheime mit einem Zertifikat legen Wert auf transparente Kommunikation, was zu einer besseren Beziehung und Zufriedenheit führt. Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen haben möglicherweise mehr Möglichkeiten zur Mitbestimmung in Bezug auf die Gestaltung ihres Lebens- bzw. Arbeitsumfelds, was ihr Selbstwertgefühl stärkt. Der Prozess zur Aufrechterhaltung des Zertifikates fördert eine Kultur des konstruktiven Feedbacks,

was dazu beiträgt, Probleme frühzeitig zu erkennen und Lösungen gemeinsam zu erarbeiten.

- **Motivation für Mitarbeiter:innen:** Der gemeinsame Einsatz um den Standard eines Zertifikates zu erreichen, kann den Teamgeist stärken und die Zusammenarbeit unter den Mitarbeiter:innen fördern und das Engagement und die Motivation erhöhen. Sie fühlen sich wertgeschätzt, wenn ihre Arbeit anerkannt wird, was zu einer besseren Arbeitsatmosphäre führt.
- **Kontinuierliche Verbesserung:** Der Prozess zur Erlangung und Aufrechterhaltung des Zertifikates fördert eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung innerhalb des Alten- und Pflegeheims. Regelmäßige interne und externe Reflexionen helfen dabei, Stärken und Schwächen zu identifizieren und gezielte Maßnahmen zur Verbesserung einzuleiten.
- **Öffentlichkeitsarbeit:** Das NQZ kann als Marketinginstrument genutzt werden, um das Alten- und Pflegeheim positiv darzustellen und potenzielle neue Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen anzusprechen.
- **Wettbewerbsvorteil:** Alten- und Pflegeheime, die mit dem NQZ ausgezeichnet sind, können sich von anderen Alten- und Pflegeheimen abheben. Eine positive Arbeitsumgebung, die durch das NQZ gefördert wird, kann dazu beitragen, die Fluktuation von Mitarbeiter:innen zu reduzieren und erfahrene Fachkräfte im Alten- und Pflegeheim zu halten bzw. sich für dieses zu interessieren.

## 2.4 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 implementiertes Qualitätsmanagementsystem (Erfüllung definierter Kriterien zur Verankerung der Qualitätsarbeit und zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess - KVP, kein spezifisches Qualitätsmanagementsystem) unter Beteiligung aller relevanten Personengruppen vorhanden ist;
- Ergebnisse aus Bewohner:innenbefragungen vorhanden bzw. regelmäßig geplant sind;
- Ergebnisse aus Mitarbeiter:innenbefragungen vorhanden bzw. regelmäßig geplant 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.<sup>1</sup>

Darüber hinaus sind für das Alten- und Pflegeheim die Bestimmungen der Bundesländer (siehe Punkt 3.2) zu beachten.

## 2.5 Kosten der Zertifizierung

Die Zertifizierungseinrichtung (siehe Punkt 3.4) 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).

Die aktuellen Kosten für die Zertifizierung nach dem NQZ können auf der NQZ-Website [www.ngz.gv.at](http://www.ngz.gv.at) eingesehen werden. Die Informationen an die Alten- und Pflegeheime über Inhalte und Ablauf der Zertifizierung durch die Zertifizierungseinrichtung sind kostenlos.

---

<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.

# 3 Akteur:innen und Gremien

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

Das BMSGPK ist Träger der geschützten Marke „Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime“ und berechtigt, diese Marke zu führen.

Darüber hinaus verfügt das BMSGPK inhaltlich, zeitlich und räumlich unbeschränkt über die alleinigen Nutzungs- und Verwertungsrechte sämtlicher Zertifizierungsinstrumente des NQZ 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 BMSGPK.

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“.

## 3.2 Bundesländer

Die Bundesländer wirken im Hinblick auf die Gestaltung der Rahmenbedingungen für das NQZ als auch bei den konkreten Zertifizierungen folgendermaßen mit:

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 Bundesland ist – das Alten- und Pflegeheim (ggf. in Absprache mit der Betriebsführung) beim zuständigen Amt der Landesregierung einbringt (die Ansprechpersonen der Bundesländer finden sich auf der NQZ-Website [www.nqz.gv.at](http://www.nqz.gv.at)). Das Bundesland befürwortet die Zertifizierung des betreffenden Alten- und Pflegeheimes oder spricht sich dagegen aus.

Das Bundesland 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 Bundesland starten kann.

Es können nur jene Alten- und Pflegeheime den Zertifizierungsprozess durchlaufen, die das zuständige Bundesland als grundsätzlich zertifizierungswürdig ansieht („Befürwortende Stellungnahme“). Die Kriterien, die das Bundesland dieser Stellungnahme zugrunde legt, richten sich in erster Linie nach den (insbesondere heimrechtlichen) Vorschriften des jeweiligen Bundeslandes. Die NQZ-Zertifizierungseinrichtung darf nur solche Häuser zertifizieren, bei denen eine schriftliche Zusage des zuständigen Bundeslandes vorliegt. Die Vorgangsweise bei der Kostentragung durch die Bundesländer bleibt diesen überlassen.

Bundesländer, die grundsätzlich zur Kostenbeteiligung bereit sind, können eine:n Vertreter:in in den NQZ-Zertifizierungsbeirat (siehe Punkt 3.3) 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 Bundeslandes zertifiziert oder rezertifiziert wird.

### **3.3 NQZ-Zertifizierungsbeirat**

Der gemäß § 20a Abs. 5 Bundes-Seniorengesetz beim Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz eingerichtete Zertifizierungsbeirat fungiert als beratendes Gremium und ist mindestens einmal im Kalenderjahr einzuberufen.

Dem Beirat gehören entsprechend dem § 20a Bundes-Seniorengesetz Vertreter:innen des BMSGPK, des Bundesseniorenbeirates, des Bundesverbandes der Alten- und Pflegeheime Österreichs, der Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte, der Wirtschaftskammer Österreich, der Bundesländer 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.

### 3.4 Zertifizierungseinrichtung

Die Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierungen übernimmt die Zertifizierungseinrichtung an der GÖG, 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 (Bundesländer, Träger 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 NQZ 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 BMSGPK spezifisch ausgebildetes Personal (siehe Punkt 3.5) eingesetzt wird.

Die Zertifizierungseinrichtung schlägt dem BMSGPK und den Bundesländern jene Alten- und Pflegeheime, die den Zertifizierungsprozess erfolgreich umgesetzt und abgeschlossen haben, für die Verleihung des Zertifikats vor.

### 3.5 Zertifizierer:innen

Die Zertifizierung im Rahmen des NQZ führen Zertifizierer:innen in einem Peer-System durch, d. h. ein Team von Führungskräften und Expert:innen des Fach- bzw. Qualitätsbereichs aus der Branche zertifiziert die Qualität und Entwicklung in Alten- und Pflegeheimen in Bezug auf die Inhalte des NQZ. Dies ermöglicht einen breiten Wissenstransfer innerhalb der Branche.

Die Zertifizierer:innen verfügen über eine abgeschlossene Fort- bzw. Weiterbildung im Bereich Qualitätssicherung/-management, Sozial- und Fachkompetenz sowie Branchenerfahrung in der Langzeitpflege und -betreuung (Feldkompetenz) und Commitment mit Erfahrung im Qualitätsmanagement oder als Leitung bzw. Fachexpertin und Fachexperte. Darüber hinaus haben sie eine im Auftrag des BMSGPK durchgeführte Zertifizierungsweiterbildung für das NQZ absolviert und erfolgreich abgeschlossen. Diese Weiterbildung erfolgt auf Grundlage des vom BMSGPK vorgegebenen Curriculums.

Eine weitere Voraussetzung für den Einsatz ist die Teilnahme der Zertifizierer:innen an Upgrade-Workshops.

Die Arbeit der Zertifizierer:innen unterliegt darüber hinaus regelmäßigen Qualitätskontrollen durch die Evaluation der durchgeführten Zertifizierungen.

## 4 Veröffentlichungen

Zusätzlich zum Zertifizierungsbericht veröffentlicht das BMSGPK auf der NQZ-Website [www.nqz.gv.at](http://www.nqz.gv.at) den Bericht zur Strukturqualität. Mit dem Bericht zur Strukturqualität soll der interessierten Öffentlichkeit ein detaillierter Blick auf die Strukturdaten des zertifizierten Alten- und Pflegeheims ermöglicht werden.

Darüber hinaus werden auf der NQZ-Website [www.nqz.gv.at](http://www.nqz.gv.at) Praxisbeispiele veröffentlicht. 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 und Arbeiten im Alten- und Pflegeheim bedürfnisgerecht und zufriedenstellend zu gestalten.

Dieser Leitfaden ist auf der der NQZ-Website [www.nqz.gv.at](http://www.nqz.gv.at) veröffentlicht.

# 5 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 NQZ-Logos und der NQZ-Haustafel ist an die Einhaltung dieses Leitfadens und ein gültiges Zertifikat 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 Bundeslandes 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 vorliegen.

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

Bei Feststellung derartiger Mängel bzw. Ablauf der Gültigkeit des Zertifikates fordert die Zertifizierungseinrichtung das Alten- und Pflegeheim zur Rückgabe der NQZ-Haustafel auf. Die Verwendung des NQZ-Logos ist ab diesem Zeitpunkt ebenfalls untersagt.



# 6 Abbildung und Dokumentation

Über einen geschützten Login-Bereich steht für die Alten- und Pflegeheime, Zertifizierungseinrichtung und Zertifizierer:innen eine Anwendung zur Verfügung, über welche im Wesentlichen die Abbildung und Dokumentation des Zertifizierungsprozesses erfolgt.

Alle Dokumente und Unterlagen, die die Zertifizierungseinrichtung, Alten- und Pflegeheime und Zertifizierer:innen im Rahmen der Zertifizierung nach dem NQZ vorbereiten, erstellen oder bearbeiten, entsprechen den Corporate Design Vorgaben der GÖG als Zertifizierungseinrichtung mit Zusatz des NQZ-Logos

# 7 Verarbeitung von personenbezogenen Daten

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 Dokumentation im Rahmen der Zertifizierung.

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

## 7.1 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 [www.nqz.gv.at](http://www.nqz.gv.at) veröffentlicht bzw. im Rahmen der öffentlichen Zertifikatsverleihung präsentiert.

## 7.2 Verantwortliche Stelle

Die Verantwortliche Stelle für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten ist das BMSGPK.

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 das BMSGPK wenden. Ferner besteht die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an die Datenschutzbehörde ([dsb@dsb.gv.at](mailto:dsb@dsb.gv.at), Barichgasse 40-42, 1030 Wien) zu wenden.

### **7.3 Verwendungszweck**

Die personenbezogenen Daten werden von der Zertifizierungseinrichtung, den Zertifizierer:innen und dem BMSGPK nur für Zwecke der Zertifizierung und die in diesem Leitfaden beschriebenen Zwecke erhoben, verarbeitet und genutzt.

Eine andere Verwendung erfolgt nicht.

### **7.4 Nutzung des Login-Bereichs**

Die Datenverarbeitung im Rahmen der Zertifizierung erfolgt überwiegend über den Login-Bereich der Anwendung, eines besonders geschützten Bereichs. Hier kann das zu zertifizierende Alten- und Pflegeheim und die Zertifizierer:innen in die Anwendung für die Zertifizierung einsteigen.

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.

### **7.5 Verantwortung für Datenübermittlungen**

Das Alten- und Pflegeheim gewährleistet, dass personenbezogene Daten nur in Übereinstimmung mit der Datenschutz-Grundverordnung DSGVO (EU) 2016/679 an die Zertifizierungseinrichtung, die Zertifizierer:innen oder das BMSGPK 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.

## 8 Verschwiegenheitspflicht

Hinsichtlich aller im Zusammenhang mit der Zertifizierung bekannt gewordenen vertraulichen Informationen über das jeweilige Alten- und Pflegeheim, dessen Personal und Dritte wahren alle im Rahmen der Zertifizierung betroffenen 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 dem vorliegenden Leitfaden, dem Zertifizierungsvertrag zwischen der Zertifizierungseinrichtung und dem zertifizierten Alten- und Pflegeheim, den mit den Zertifizierer:innen 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 Pflegeheims.

# 9 Inkrafttreten und Geltungsdauer des Leitfadens

Dieser Leitfaden tritt in Kraft, nachdem dieser im Oktober 2024 dem Zertifizierungsbeirat zur Kenntnis gebracht wurde.

Im Falle der Beendigung des Vertrages zwischen der Zertifizierungseinrichtung und dem Alten- und Pflegeheim (Zertifizierungsvertrag), des Ablaufs der Gültigkeit des Zertifikats oder der Beendigung der Zertifikats-Nutzungsrechte (siehe Kapitel 5) gelten die Regelungen in Punkt 7.5 (Verantwortung für die Datenübermittlung) und Kapitel 8 (Verschwiegenheitspflicht) dieses Leitfadens unbeschränkt fort. Dies gilt auch im Falle der Beendigung des Vertrags zwischen der Zertifizierungseinrichtung und einer Zertifiziererin bzw. einem Zertifizierer.

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

Stubenring 1, 1010 Wien

+43 1 711 00-0

[post@sozialministerium.at](mailto:post@sozialministerium.at)

[sozialministerium.at](http://sozialministerium.at)