



QUALITÄT ALS MARKETING- UND WETTBEWERBSFAKTOR AUF DEM MARKT DER STAATLICHEN UND PRIVATEN PFLEGE

Fokus: Stationäre Altenpflege

Prag, 14. September 2018

Johannes Wallner, Austria

WAS IST QUALITÄT?



NQZ ÖSTERREICH



SENECURA



ORPEA



QUALITÄT ALS MARKETINGFAKTOR

2. Definitionen

Struktur- Prozess- und Ergebnisqualität
von Donabedian



QUALITÄT ALS MARKETINGFAKTOR

3. Legistischer Rahmen

Gesetze als entscheidender
Gestaltungsrahmen

QUALITÄT ALS MARKETINGFAKTOR

4. Marketing- und Wettbewerbsfaktor?

Der Marktplatz der Meinungen und
Erwartungen

MARKTPLATZ



ORANGEN

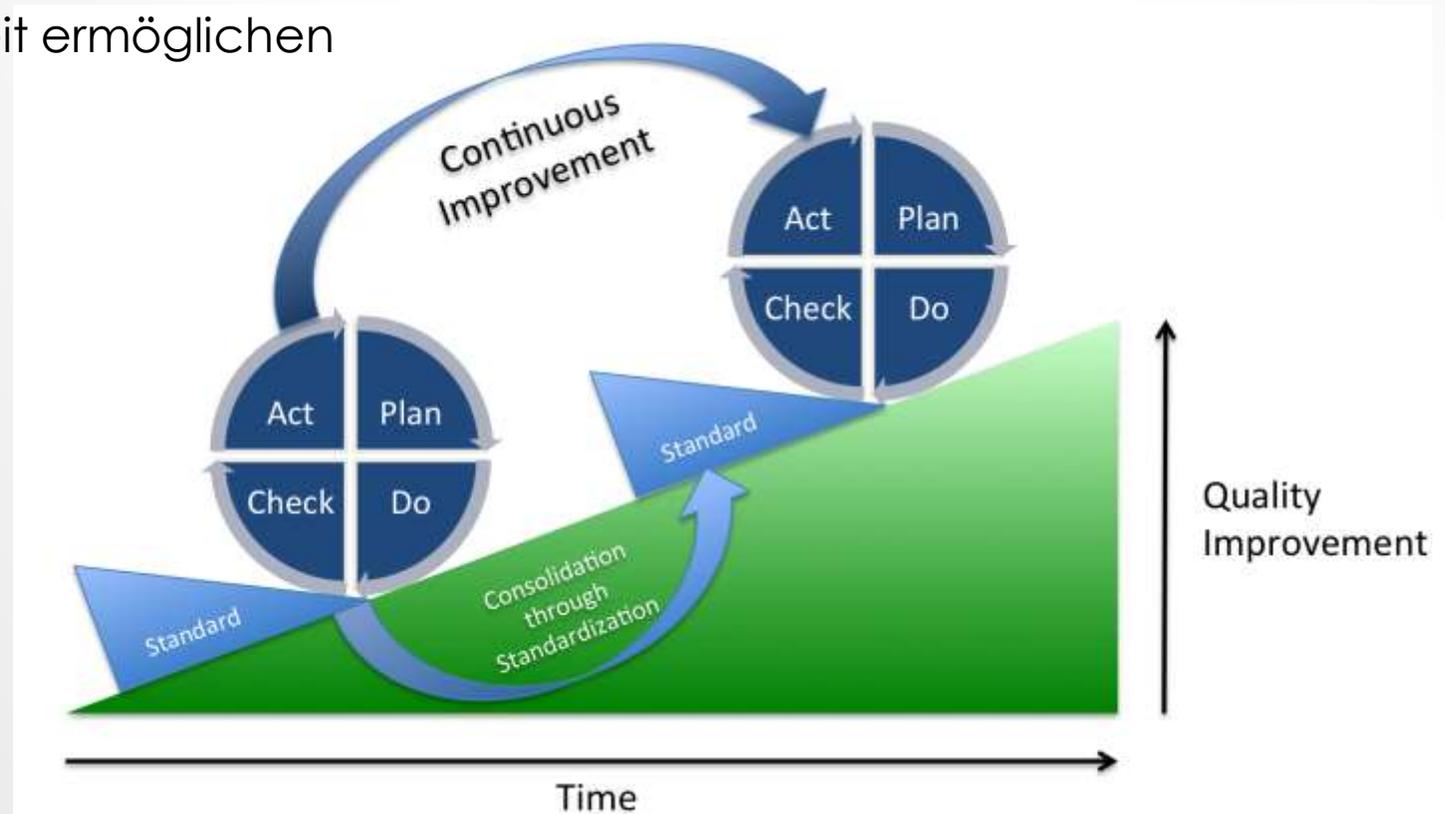


QUALITÄT ALS MARKETINGFAKTOR

5. Qualitätsmanagement

VORAUSSETZUNGEN VON QUALITÄT IM HEIM

- Erwartung der Bewohner/innen und Angehörigen übertreffen
- Behördenauflagen erfüllen - Risikostandards
- Gleichbleibende Mindestqualitätsstandards sicherstellen
- Nachverfolgbarkeit ermöglichen



QUALITÄT ALS MARKETINGFAKTOR

6. Zertifizierte Qualität

QUALITÄT ALS MARKETINGFAKTOR

7. Das Nationale Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich („NQZ“)

LEBENSQUALITÄT IM FOKUS



IN ZUSAMMENARBEIT VON



sozial
MINISTERIUM

BUNDEMINISTERIUM FÜR
ARBEIT, SOZIALES, GESUNDHEIT
UND KONSUMENTENSCHUTZ

 LAND
BURGENLAND

LAND  KÄRNTEN

 N

 LAND
OBERÖSTERREICH

 LAND
SALZBURG

 Das Land
Steiermark

 tirol
Unser Land

 Vorarlberg
unser Land

Stadt  Wien

  PRO
SENECTUTE

Österreichischer
Seniorenrat

 Österreichischer
Gesundheits- und
Krankenpflegeverband

DAS NQZ-MODELL

5 FOKUSSE, 30 QUALITÄTS- UND 30 ERGEBNISFELDER



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				

ZERTIFIKATSVERLEIHUNG 2016



LEBENSQUALITÄT IM FOKUS



QUALITÄT ALS MARKETINGFAKTOR

8. Qualitätsunterschiede zwischen öffentlichen und privaten Anbietern?

**Herzlichen Dank für
Ihre
Aufmerksamkeit!**

ERDBEEREN

