

## E-Qalin® - Ein Begriff, den man sich merken sollte!

**D**ie ARGE der Niederösterreichischen Heime hat sich dazu entschlossen, den Qualitätslevel der ihr angehörenden Einrichtungen eindeutig zu definieren und transparent zu machen.

Dazu bietet sie ihren Mitgliedern das Qualitätsmanagement „E-Qalin®“ an, das im Rahmen eines EU-Projektes speziell für stationäre Altenpflegeeinrichtungen entwickelt wurde.

Die Eckpfeiler von E-Qalin® sind:  
Die vorhandene Qualität wird festgehalten und bewusst gemacht,

dadurch gelingt eine Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Verbesserungspotentiale.

Eine intensive Einbindung des Personals auf allen Ebenen erhöht die Motivation Veränderungsprozesse zu initiieren und planvoll umzusetzen.

E-Qalin® setzt im Unterschied zu anderen Qualitätsmanagementsystemen auf Selbstbewertung. Mit diesem Ansatz wird der Bedeutung von Kommunikation und Beziehung im Altenpflegebereich Rechnung

getragen. Qualität kommt nämlich in der Interaktion zwischen BewohnerInnen, MitarbeiterInnen, Angehörigen und weiteren Partnern zum Ausdruck. Dabei wird auf das vorhandene „Alltagswissen“ dieser Gruppen über die Qualität von Strukturen, Arbeitsprozessen und Ergebnissen aufgebaut.

In der Selbstbewertung von Struktur und Prozessen werden fünf Perspektiven beleuchtet:

1. BewohnerInnen
2. MitarbeiterInnen
3. Führung



4. Umfeld
5. Lernende Organisation

Der Bewertungslogik dieser Perspektiven liegt der PDCA-Zyklus (PLAN-DO-CHECK-ACT) zu Grunde.

Der Regelkreis beginnt mit der Planung (PLAN) des Vorgehens. Gemäß diesem Plan erfolgt die Umsetzung (DO), die anschließend hinsichtlich der Planerreichung überprüft wird (CHECK). Aus den Prüfergebnissen wiederum werden Verbesserungspotenziale ermittelt, die in die nächste Planung mit einbezogen werden (ACT). Die Anwendung dieses Kreislaufes führt zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Organisation.

Die Einbindung aller mit der Einrichtung Betroffenen kommt durch ein eigenes Kriterium, das so genannte „INVOLVEMENT“ zum Aus-

druck. Dabei werden Kommunikationsflüsse auf ihre Sinnhaftigkeit und Effizienz überprüft.

Die Bewertung der Ergebnisse erfolgt ebenfalls in fünf Perspektiven:

1. BewohnerInnen
2. MitarbeiterInnen
3. Wirtschaftlichkeit
4. Gesellschaftliche Wirkung
5. Zukunftsorientierung

Voraussetzung für die Evaluierung von Ergebnissen ist eine klare Definition von IST und SOLL. Ergebnisses stellen sich hierbei durch Kennzahlen dar, die Auskunft über den Grad der Übereinstimmung geben. Weiters werden diese Unterschiede untersucht und Trendanalysen für die Zukunft entwickelt.

In Niederösterreich wurde für die Implementierung von E-Qalin® eine Arbeitsgruppe eingerichtet,

die sich derzeit inhaltlich mit dem Thema Zufriedenheitsmessungen bei HeimbewohnerInnen, MitarbeiterInnen und Angehörigen auseinandersetzt. Als besondere Herausforderung kristallisiert sich dabei die signifikante Zufriedenheitsmessung bei kognitiv nicht erreichbaren BewohnerInnen heraus.

Die Umsetzung in 14 Pilotheimen wird im Frühjahr 2008 nach den notwendigen Schulungen in Angriff genommen. Nach einer entsprechenden Evaluierung wird die weitere Ausrollung auf andere Heime im Herbst 2008 erfolgen.

Dir. Gerhard Reisner  
LPPH Vösendorf

WIR HABEN  
NOCH VIEL VOR.



## GENERATION NÖ: Geborgenheit, ganz groß!

**Niederösterreich ist ein Land zum Wohlfühlen.** Ein kräftiges Wirtschaftswachstum und so viele Arbeitsplätze wie nie zuvor schaffen die Grundlage für eine Politik, in der Menschen wichtiger als Zahlen sind. Wir investieren mehr als 950 Mio. Euro in den Ausbau und die Modernisierung unserer Krankenhäuser – kein anderes Bundesland tut so viel für die Gesundheit. Wir haben ein eigenes NÖ Pflege-Modell vorgelegt: In Niederösterreich gibt es keine Vermögensgrenze für die Förderung der 24-Stunden-Betreuung. Nachbarschaftshilfe und Vereinskultur werden bei uns groß geschrieben. Und mit unserer Dorf- und Stadterneuerung sind wir europaweit Vorreiter. So sorgen wir landauf, landab dafür, dass Geborgenheit bei uns auch in Zukunft ganz groß ist. **Wir haben noch viel vor!**