

Übersetzung des Artikels „E-Qalin® EGY BÉCSI NYUGDÍJAS OTTHONBAN“, veröffentlicht in der Ausgabe 2009/3-4 der Publikation „SZOCIÁLIS MENEDZSER“, Ungarn

Qualitätsmanagement mit E-Qalin® in einem Wiener Pensionisten-Wohnhaus

Das Pensionisten-Wohnhaus Liebhartstal 2 in Wien Ottakring ist eines von 31 Häusern des Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (KWP) und hat im Jahr 2007 das Qualitätsmanagementsystem E-Qalin® eingeführt. „Wir wollten systematisch unsere gesamten Leistungen untersuchen, Stärken und Verbesserungspotentiale feststellen und Schwächen orten. Das Modell E-Qalin® hat uns dazu einen perfekten Rahmen vorgegeben,“ sagt Direktor Mag. Johannes Wallner im Rückblick. Sein Haus ist damit eines von ca. 50 Österreichischen Heimen, die in den letzten Jahren mit E-Qalin® gearbeitet haben, europaweit sind es schon mehr als 100.

„E-Qalin® haben wir im Unternehmen ausgewählt, weil wir über die Einhaltung und Erfüllung der gesetzlichen Standards hinaus ein gesamthafte, vor allem aber bewohnerInnen- und mitarbeiterInnen - orientiertes Managementmodell gesucht haben. Wir haben ohnedies genügend Checklisten zu bearbeiten und zu dokumentieren. Gefehlt hat uns der systematische Aufbau und Regelkreis, wie ihn eben das Modell E-Qalin® bietet“, so die Qualitätsbeauftragte des Hauses, Frau Ursula Butter.

Das Haus Liebhartstal 2 bietet 149 WienerInnen ein hervorragendes Wohnumfeld, Betreuung, Pflege, therapeutische und medizinische Betreuung. Der Träger KWP ist mit ca. 9600 Wohn- und Pflegeplätzen Österreichs größter Anbieter in der stationären Altenpflege.

„Zusammenfassend kann ich sagen, dass unser Haus mit E-Qalin® sehr profitiert hat. Wir haben differenzierte Rückmeldungen der BewohnerInnen, deren Familien und von den MitarbeiterInnen erhalten. Und wir haben mittlerweile schon zahlreiche Verbesserungen und Weiterentwicklungen erzielen können“, gibt sich Direktor Wallner mehr als zufrieden.

Was sind nun die Grundzüge des Qualitätsmanagementsystems E-Qalin® und wer steht da dahinter?

Die E-Qalin Partnerschaft

E-Qalin ist in einem EU - Projekt (Leonardo da Vinci) zwischen den Jahren 2004 und 2007 entwickelt worden. Die Österreichische Provinz der Kamillianer war Antragsteller und mit seiner Tochtergesellschaft, dem IBG - Institut für Bildung im Gesundheitsdienst involviert, welches die Projektleitung und Koordination für das EU - Projekt E-Qalin® inne hatte.

Die europäische E-Qalin®-Partnerschaft:

E-Qalin® wurde unter Beteiligung der AnwenderInnen entwickelt: Von Bildungseinrichtungen, nationalen (Dachverband der Alten- und Pflegeheime Österreichs) und europäischen Interessensvertretungen (E.D.E.) über politische VertreterInnen (Ministerien in Österreich, Slowenien und Luxemburg) bis hin zu Pilotheusern vereinte die Partnerschaft unterschiedliche Perspektiven, um das Modell und die damit verbundenen Ausbildungskonzepte zu entwickeln, zu evaluieren und zu verbessern.

Die Provinz der Kamillianer hat im Jahre 2008 der neu gegründeten E-Qalin GmbH die Nutzungsrechte übertragen. Die sechs Gesellschafter setzen sich aus vier europäischen Bildungseinrichtungen und den beiden Interessensvertretern Österreichischer Dachverband und Europäischer Heimleiterverband E.D.E. zusammen. Mag. Johannes Wallner, der neben seiner Funktion als Direktor des Hauses Liebhartstal 2 auch Präsident des Österreichischen Verbandes ist, fasst die Überlegungen seines Dachverbands zusammen: „Wir haben bei der Entwicklung des Modells darauf geachtet, dass Qualität im Heim sehr kunden- und anwenderbezogen verstanden wird. Diese Aufgabe haben wir auch in der E-Qalin Gesellschaft. Wir stehen mit unserem Dachverband für die Qualität in den Heimen ein, und dazu müssen wir unseren Kolleginnen und Kollegen auch geeignete Managementinstrumente zur Verfügung stellen können.“

Zielsetzung und Grundmodell

Der Ruf nach Qualitätsmanagement wird europaweit immer häufiger auch in den Einrichtungen der Altenpflege laut. Gesucht wird nach geeigneten Instrumenten, um die optimale und verantwortungsvolle Betreuung und Begleitung von alten und pflegebedürftigen Menschen nachweislich zu sichern und kontinuierlich zu verbessern.

Die Frage ist, welches Qualitätsmanagementmodell aus der Fülle bereits bestehender Ansätze den spezifischen Bedürfnissen des Altenpflegesektors und seiner Orientierung am und für den Menschen angemessen gerecht wird. Das europäische Leonardo da Vinci Pilotprojekt E-Qalin[®] hat sich zum Ziel gesetzt, genau darauf eine Antwort zu finden:

- **E-Qalin[®] ist ein praxisorientiertes, anwenderfreundliches Modell, das sich vorrangig an den Bedürfnissen der BewohnerInnen, deren Angehörigen sowie denen der MitarbeiterInnen orientiert.**
- **E-Qalin[®] untersucht gezielt die in den Einrichtungen erbrachten Leistungen sowie deren Ergebnisse im Hinblick auf die Zufriedenheit aller Beteiligten.**
- **E-Qalin[®] fördert und fordert mittels Selbstbewertung das Lernen innerhalb der Organisation und setzt dadurch innovative Verbesserungs- und Entwicklungspotenziale frei.**

Das **E-Qalin[®] - Modell** gliedert sich in zwei Bereiche und ermöglicht eine kritische Sicht auf die Institutionen aus jeweils **fünf verschiedenen Perspektiven**:

Strukturen & Prozesse

- (1) BewohnerInnen
- (2) MitarbeiterInnen
- (3) Führung
- (4) Umfeld
- (5) Lernende Organisation

Ergebnisse

- (1) BewohnerInnen
- (2) MitarbeiterInnen
- (3) Wirtschaftlichkeit
- (4) Gesellschaftliche Wirkung
- (5) Zukunftsorientierung

Unter **Strukturen & Prozesse** fallen Vorgehensweisen, Instrumente und Grundsätze der Organisation. Gefragt wird nach dem **Was, Wer und Wie**. Die AnwenderInnen werden somit von der allgemeinen Qualitätsmanagement-Ebene hin zu ihrem

konkreten Arbeitsalltag im Alten- und Pflegeheim geführt. Strukturen & Prozesse werden durch den PDCA - Zyklus (plan, do, check, act) analysiert, der bei E-Qalin® durch ein besonderes Augenmerk auf **Beteiligung**, den sog. **involve** - Aspekt, ergänzt wird. Neben Planung, Umsetzung, Überprüfung und Verbesserung wird dabei stets die Einbeziehung der Betroffenen bzw. relevanten Interessenspartner hinterfragt und bewertet.

Dem gegenüber stehen die **Ergebnisse**, die aus diesem Handeln gewonnen werden und mittels **Kennzahlen zu quantifizieren** sind. E-Qalin® misst den erbrachten Leistungen sowie den daraus abgeleiteten Ergebnissen denselben Stellenwert bei. Dadurch sollen kontinuierliche Prozesse angeregt werden, die in weiterer Folge zu sicht- und nachweisbaren Verbesserungen im Pflege- und Betreuungsalltag führen.

Die Einführung von E-Qalin® im Alten- und Pflegeheim:

Die Einführung beginnt mit einer intensiven Schulung der „E-Qalin® - ProzessmanagerInnen“ (4,5 Tage) und der E-Qalin® - ModeratorInnen (2 Tage).

Der/ die E - Qalin® Prozessmanager/in ist verantwortlich für den Einführungs- und Umsetzungsprozess innerhalb der Organisation. Voraussetzungen sind einerseits Kenntnisse in Projektmanagement und Moderation und andererseits eine Verankerung der Funktion in der Führung oder auch in Form einer Stabstelle (Qualitätsbeauftragte) der Direktion oder Pflegeleitung.

Sinnvollerweise sollten zwei Personen (HeimleiterIn + Pflegedienstleitung) pro Haus die Schulung absolvieren.

Ziel von E-Qalin® ist **ohne externe Berater** das System in die Institution zu implementieren. Diese **ressourcenschonende Vorgangsweise** unterstützt den Zugang zu E-Qalin® enorm und stößt bei den MitarbeiterInnen auf eine höhere Akzeptanz, da keine Maßnahmen „von außen“ aufgesetzt werden. Diese Systematik der Implementierung wirkt sich zudem positiv auf die Kosten aus.

Die E-Qalin® ModeratorInnen leiten die Fachgruppen im Selbstbewertungsprozess. Diese Fachgruppen bearbeiten die einzelnen Kriterien des E-Qalin® - Modells. Die E-Qalin® ModeratorInnen bringen die Ergebnisse ihrer Gruppen in die sogenannte Kerngruppe.

Die Kerngruppe sollte aus leitenden MitarbeiterInnen aus den verschiedenen Organisationsbereichen gebildet werden:

Leitung Küche, Leitung Hauswirtschaft, Wohnbereichsleitung, Träger, BewohnervertreterIn, AngehörigenvertreterIn, etc.

Aufgaben der Kerngruppe

- Bildung von Fachgruppen zur Selbstbewertung in den einzelnen Bereichen und Erteilung von Aufträgen für die Fachgruppen
- Zusammenführung der Ergebnisse und Dokumentation der Selbstbewertung

Die Mitglieder der **Selbstbewertungsworkshops** sind Personen aus den verschiedenen Organisationsbereichen. Die **Aufgaben** der Mitglieder sind:

- Mitwirkung bei der Selbstbewertung
- Einbringen von Fachwissen und Erfahrung aus dem Haus bzw. der eigenen beruflichen Funktion

Zugangskosten

Mit der **Absolvierung der Weiterbildung** wird auch das Handbuch, die Checklisten und die Fallstudie (das sind **sämtliche Unterlagen**) sowie die Rechte für die Einführung und Nutzung von E-Qalin® "**miterworben**" - jeweils für das einzelne Alten- und Pflegeheim, aus dem die TeilnehmerInnen kommen.

Weiters werden die AbsolventInnen mit einem Eu-weit gültigen Zertifikat zum/zur E-Qalin® Prozessmanager oder E-Qalin® Moderator ausgezeichnet, das Alten- und Pflegeheim wird nach der Selbstbewertung zu einem E-Qalin® Referenzhaus.

E-Qalin® ist grundsätzlich softwareunterstützt; diese Software kann, muss aber nicht angewendet oder gekauft werden.

Personalressourcen

Da mit hauseigenem Personal das System implementiert werden kann, ist es möglich, E-Qalin® in die möglicherweise bestehende Besprechungs- oder Fortbildungsstruktur (wie z. Bsp. Teambesprechungen, Jahresfortbildungsplanung) der jeweiligen Einrichtung zu integrieren.

Zeitaufwand für die Durchführung des Verfahrens

Der Zeitaufwand beschränkt sich auf die Ausbildung der E-Qalin® ProzessmanagerInnen, der Workshops und der hausinternen Schulungen. Die umzusetzenden Qualitätsmaßnahmen können in den Alltag integriert werden und stellen zu einem hohen Prozentsatz keinen zusätzlichen Zeitaufwand dar.

Weitere Entwicklungen:

Zertifizierung:

Auf der Basis von E-Qalin® und als Teil des EU-Projektes wurde in Österreich, gemeinsam mit und im Auftrag von Sozialministerium und den neun Landesregierungen die Fremdbewertung im „Nationalen Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich“ entwickelt und bereits angewendet.

Eine reine E-Qalin® Zertifizierung wird im Rahmen des aktuellen EU-Projektes „Transfer“ in Slowenien entwickelt und steht danach allen europäischen Ländern zur Verfügung.

Branchenversionen:

Aufgrund der großen Nachfrage und des Erfolgs von E-Qalin® in den Altenheimen wurde E-Qalin® nun auch für die Branche der Behindertenheime entwickelt sowie die Entwicklung für ambulante Pflegedienste sowie Sozialzentren in Angriff genommen.