

Artikel abgedruckt in:

„Leitungskompass“ 2 (2005), S. 2–4

[Der „Leitungskompass“ ist das Verbandsorgan des Deutschen Verbandes der Leitungskräfte von Alten- und Behinderteneinrichtungen (DVLAB) mit Sitz in Berlin]

Qualitätsmanagement für die Altenpflege: „E-Qalin[®]“

Der Europäische Heimleiterverband hat mit dem Start der Ausbildung für die ersten deutschen Heim- und Pflegedienstleitungen zu Multiplikatoren im Rahmen eines Pilotprojekts die Entwicklung eines europäischen Qualitätssiegels begonnen

Vom 19. bis 21. Januar 2005 fand in Eisenach/Thüringen das erste Training der deutschen Leitungskräfte durch den Europäischen Heimleiterverband E.D.E. statt. „E-Qalin[®]“ – so heißt das von der Europäischen Union finanziell geförderte Pilotprojekt von Experten aus der Altenarbeit aus sieben Ländern, in dessen Rahmen ein speziell auf die Bedürfnisse und die Erfordernisse der Alten- und Pflegeheime zielendes europäisches Qualitätsmanagementsystem bis 2007 entwickelt werden soll. Aufgabe des E.D.E. dabei ist u. a. die Ausbildung von Heim- und Pflegedienstleitungen zu Multiplikatoren für die interne Schulung und Beratung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort: in den zunächst vier bis fünfzehn Pilotheimen in jedem der fünf beteiligten EU-Länder. Darüber hinaus wird der E.D.E. das Curriculum der E-Qalin[®]-Qualifizierung in den Lehrplan seiner berufsbegleitenden Heimleiter-Weiterbildung integrieren, die der Dachverband von 23 europäischen Heimleiterverbänden – darunter auch der DVLAB – an verschiedenen Standorten (zwei davon in Deutschland) durchführt.

Ein europäisches Qualitätssiegel für Alten- und Pflegeheime

Der Name „E-Qalin[®]“ ist abgeleitet von dem englischen Namen des EU-Projekts: „European quality-improving learning in residential care homes for the elderly“, was frei übersetzt soviel bedeutet wie „Europäisches qualitätsförderndes Lernen in Alten- und Pflegeheimen“. Den Ausgangspunkt für die Überlegungen zur Initiierung dieses Projekts bildete das große Interesse von Gesetzgebern, Einrichtungsträgern und Berufsverbänden in Europa an der Steigerung der Pflege- und Betreuungsqualität, der Verbesserung des Images der Einrichtungen und der Entwicklung international gültiger Qualitätsstandards zur Vergleichbarkeit von Leistungen. Ziel des Projekts ist daher, ein europaweit anwendbares Qualitätsmanagementsystem für die Alten- und Pflegeheime zu konzipieren und branchenweit zu implementieren. Dazu bedarf es der Entwicklung, Evaluierung und Verbreitung eines umfassenden Ausbildungskonzepts zum Qualitätsmanagement für Alten- und Pflegeheime, das in die bereits vorhandenen Berufsausbildungen integriert werden kann.

Der neue europäische Qualitätsmanagementansatz zeichnet sich vor allem durch dreierlei aus: 1) die Branche selbst definiert ihre Ansprüche an die Sicherung und Weiterentwicklung der Pflegequalität in den Heimen, 2) eine praxisorientierte und pflegfachlich ausgerichtete Qualitätssicherung, 3) die Beteiligung der Betroffenen bei der Planung und Umsetzung des Qualitätsmanagements. Darüber hinaus ist E-Qalin[®] offen für die unterschiedlichen Leitbilder und Heimphilosophien der Träger, wodurch eine an die jeweiligen nationalen Gegebenheiten angepasste Differenzierung des Ansatzes möglich wird.

Für die Einrichtungen ergeben sich durch die Einführung eines auf E-Qalin[®] basierten Qualitätsmanagements folgende Vorteile:

- die Steigerung der Pflege- und Betreuungsqualität sowie der Zufriedenheit der Bewohner und der Mitarbeiter
- die Qualität der Leistungen wird transparenter und kann verglichen werden
- Etablierung eines permanenten organisationalen Lernprozesses
- die Förderung eines branchenspezifischen Qualitätsbewusstseins bei Mitarbeitern und Führungskräften
- die Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit und die Optimierung von Ressourcen
- Steigerung der Professionalität und der Attraktivität als Arbeitgeber sowie eine positive Imagewirkung für die Altenpflege
- langfristig die Vergleichbarkeit der Heime auf nationaler Ebene, zurzeit ansatzweise möglich
- nach der Pilotphase eine nationale und europaweite Zertifizierung von Alten- und Pflegeheimen.

Die Heime als lernende Organisationen

Damit Führungskräfte von Alten- und Pflegeheimen eine auf E-Qalin[®] basierte Qualitätspolitik und Qualitätsentwicklung in ihren Einrichtungen umsetzen können, müssen sie eine entsprechende Assessoren-Ausbildung absolvieren. Die Assessoren lernen dabei, wie man einen organisationsweiten Lernprozess in Gang setzt, Heime quasi zu lernenden Organisationen auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements macht, die sich dadurch auszeichnen, dass die Beteiligten bewusst und gemeinsam über ihr Selbstkonzept, ihr Handeln und die dadurch erzielten Ergebnisse nachdenken und diese hinterfragen. Wenn die Mitarbeiter, die Teams und die Führungskräfte in einer Organisation die Möglichkeit haben, ihre Aktivitäten offen in Frage zu stellen und kritisch zu reflektieren, um zu ermitteln, wie sie andere oder bessere Ergebnisse erzielen können, setzt genau an diesem Punkt der gemeinsame Lernprozess ein. Dadurch bekommt das Lernen einen neuen Stellenwert für die Organisationsmitglieder, denn es findet nicht nur in abgegrenzten Schulungsstätten statt, sondern es weitet sich aus, weil durch das gemeinsame Hinterfragen und Reflektieren permanent „on the job“ gelernt wird.

Wissenschaftliche Evaluierung

Die Entwicklung des europäischen Qualitätsmanagementsystems wird von der Westsächsischen Hochschule in Zwickau wissenschaftlich begleitend evaluiert. Das System muss einfach anzuwenden sein, alle Leistungsbereiche eines Heimes abbilden können, die unterschiedlichen gesetzlichen Vorgaben in den einzelnen Ländern berücksichtigen und langfristig eine internationale Vergleichbarkeit ermöglichen.

An der Entwicklung des europaweiten Qualitätsmanagementsystems sind insgesamt 29 Organisationen aus sieben Ländern beteiligt – in der Mehrzahl Pilotheime, Heimleiterorganisationen, (E.D.E.-zertifizierte) Bildungseinrichtungen und Software-Entwickler. Sie kommen aus Deutschland, Italien, Luxemburg, den Niederlanden, Österreich, Slowenien und Tschechien. Die Projektleitung liegt beim österreichischen Institut für Bildung im Gesundheitsdienst (IBG). In Österreich wird der Dachverband Österreichischer HeimleiterInnen gemeinsam mit dem zuständigen Bundesministerium federführend auch ein national gültiges Zertifizierungssystem erarbeiten; Österreich ist damit Modellland für eine EU-weite Zertifizierung.

In Deutschland sind an dem Projekt „E-Qalin[®]“ neben der Westsächsischen Hochschule in Zwickau das Altenzentrum St. Josef in Betzdorf und der Software-Entwickler SHI, die Edith-Stein-Akademie sowie sechs Piloteinrichtungen beteiligt:

- das Wohn- und Pflegezentrum Annaberg-Buchholz mit den Häusern „Adam Ries“ und „Louise Otto-Peters“,
- das DRK-Senioren- und Pflegeheim Meiningen,
- das Alten- und Pflegeheim „Haus Simeon“ in Lübeck und die
- Senioren- und Seniorenpflegeheim gGmbH Zwickau mit ihren Pflegeheimen „Haus Schlobigpark“ und „Haus Stadtblick“.

Weiterführende Informationen:

- Prof. Dr. Wilfried Schlüter, Europäischer Heimleiterverband (E.D.E.), im Internet: www.ede-eu.org
- Mag. Adelheid Bruckmüller, Institut für Bildung im Gesundheitsdienst (IBG), im Internet: www.ibg-bildung.at
- Internetseiten zum Pilotprojekt E-Qalin[®]: www.e-qalin.org

[Bildtexte:]

[Foto „Abgrenzung 1. und 2. Training Schlüter“](#)

Das europaweite Qualitätsmanagementsystem soll alle wesentlichen Strukturen, Prozesse und Ergebnisse in Alten- und Pflegeheimen abbilden können. E.D.E.-Präsident Prof. Dr. Wilfried Schlüter: „Es geht um Bewohner- und Mitarbeiterorientierung. Die Einführung von Qualitätsmanagement soll Menschen, die in den Pflegeheimen leben und arbeiten, stärken und unterstützen.“

[Foto „Arbeit mit den Bewertungsbeispielen_2“](#)

Im Rahmen des EU-Projekts „E-Qalin[®]“ werden die ersten deutschen Heim- und Pflegedienstleitungen aus sechs Pilothäusern zu Assessoren ausgebildet, um später in ihren Einrichtungen mit der Umsetzung eines branchenspezifischen europäischen Qualitätsmanagementsystems zu beginnen.