

E-Qalin – ein flexibles QM-System mit europäischem Anspruch

Noch ist das QM-System in der Pilotphase, aber bereits jetzt zeigt sich, dass es anderen einiges voraus hat. Es ist speziell auf Pflegeheime zugeschnitten, berücksichtigt alle Arbeitsbereiche und integriert alle – Bewohner, Mitarbeiter und Angehörige.

Einen Schwerpunkt des 9. Europäischen Heimleiterkongresses, der Ende September in Ljubljana stattfand, bildete die Diskussion über Qualitätsmanagementsysteme und ihre Umsetzung in den einzelnen EU-Ländern. Besonders interessant ist das neue E-Qalin-System, das Potenzial hat, sich EU-weit durchzusetzen.

Qualitätsmanagement ist derzeit in aller Munde

Was für die Industrie seit langem gilt, nämlich Leistungen effizient und transparent zu erbringen und dadurch Qualität sicherzustellen, gilt ebenso für den Dienstleistungssektor und damit auch im Pflegebereich. In den einzelnen EU-Mitgliedsländern haben Heime dabei unterschiedlichen gesetzlichen Vorgaben Rechnung zu tragen. In Deutschland verpflichtet das Pflege-Qualitätssicherungsgesetz Heime und ambulante Pflegedienste, einrichtungsintern ein Qualitätsmanagement (QM) einzuführen und weiterzuentwickeln. Für welches QM-System sich ein Heim entscheidet, bleibt ihm überlassen, und so arbeiten Pflegeheime nach DIN EN ISO 9001, KTQ und anderen QM-Systemen.

Erklärungen zu E-Qalin

E-Qalin – die Abkürzung steht für „European quality-improving innovative learning in residential care homes for the elderly“. Die etwas sperrige Bezeichnung lautet frei übersetzt so viel wie „Europäisches qualitätsförderndes und innovatives Lernen in Alten- und Pflegeheimen“.

E-Qalin ist ein von der EU finanziell gefördertes Leonardo da Vinci-Pilotprojekt, das im Oktober 2004 gestartet ist. Gemeinsam mit 28 Partnern aus sieben Ländern (Österreich, Deutschland, Slowenien, Italien, Luxemburg, Tschechien und Niederlande) wird es drei Jahre lang konzipiert, evaluiert und weiterentwickelt.

E-Qalin hat zum Ziel, ein ressourcenverträgliches und europaweit akzeptiertes QM-System zu entwickeln, das erstmals explizit auf den Alten- und Pflegebereich zugeschnitten ist.

Koordination und Projektleitung liegen beim österreichischen IBG (Institut für Bildung im Gesundheitswesen). Evaluierung und wissenschaftliche Begleitung erfolgen durch die Westsächsische Hochschule Zwickau (WHZ), Fachbereich Gesundheits- und Pflegewissenschaften. In Deutschland federführend ist Prof. Dr. Wilfried Schlüter, Präsident des Europäischen Heimleiterverbands E.D.E.

In Deutschland sind am E-Qalin-Projekt neben der WHZ und dem Software-Entwickler SHI folgende Pileteinrichtungen beteiligt:

- Wohn- und Pflegezentrum Annaberg-Buchholz mit den Häusern „Adam Ries“ und „Louise Otto-Peters“
- DRK-Seniorenzentrum Meiningen
- Senioren- und Seniorenpflegeheim GmbH Zwickau mit den Pflegeheimen „Haus Schlobigpark“ und „Haus Stadtblick“
- Alten- und Pflegeheim „Haus Simeon“ in Lübeck
- Altenzentrum St. Josef in Betzdorf



Hartmut Schwarzbach / argus

Europaweit gültig und national adaptierbar

E-Qalin könnte, wenn es sich durchsetzt, zu einem branchenspezifischen und europaweit akzeptierten QM-System werden. Wie Adelheid Bruckmüller, Leiterin des österreichischen Instituts für Bildung im Gesundheitswesen (IBG), auf dem Europäischen Heimleiterkongress hervorhob, hat E-Qalin gegenüber anderen QM-Systemen fünf Vorteile: Es

- ist spezifisch auf Altenheime zugeschnitten,
- umfasst alle Funktionsbereiche,
- ist europaweit gültig,
- berücksichtigt trotzdem die gesetzlichen Vorgaben jedes Landes und
- holt jedes Heim da ab, wo es in Sachen Qualitätsmanagement zum Zeitpunkt der Einführung ist, und entwickelt sich kontinuierlich weiter.

E-Qalin ist ein Selbstbewertungssystem, das speziell ausgebildete Mitarbeiter einer Pflegeeinrichtung mithilfe eines Handbuchs, einer Prozess-Checkliste und einer Software anwenden. Heime, die E-Qalin einführen möchten, müssen zwei Mitarbeiter ausbilden lassen. Sie bilden die E-Qalin-Kerngruppe und wirken als Multiplikatoren in ihrer Einrichtung.

In der Regel durchlaufen zunächst der/die Heimleiter(in) und der/die Pflegedienstleiter(in) eines Hauses eine so genannte Assessoren- bzw. Mentorenausbildung, die 14 Tage dauert. Ein Basiswissen wird jedoch vorausgesetzt, wie zum Beispiel Gruppenleitungserfahrung, Moderationskenntnisse sowie Erfahrungen mit anderen QM-Systemen. Mitglieder der Kerngruppe bilden danach Mitarbeiter aus Fachgruppen aus, zum Beispiel aus der Küche, der Hauswirtschaft oder der gerontopsychologischen Betreuung. So kommt im Heim ein kontinuierlicher Lern- und Verbesserungsprozess im Qualitätsmanagement zustande.

In Deutschland ist der E.D.E. (European Association for Directors of Residential Care Homes for the Elderly – Europäischer Heimleiterverband) unter Leitung von Prof. Wilfried Schlüter mit der Mentorenausbildung betraut. Die erste Schulung fand im Januar, die zweite im Februar dieses Jahres statt. Im März haben die Pilotheime mit der Selbstbewertung begonnen und spielen seither ihr Feedback an den E.D.E.

Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität

In seinem gesamthaften Ansatz betrachtet E-Qalin die drei Bereiche Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Bei der Einführung von E-Qalin kann ein Heim modular vorgehen, das heißt es kann das QM-System in allen drei Bereichen gleichzeitig einführen oder sich zunächst auf einen oder zwei Bereiche konzentrieren.

Strukturqualität bezieht sich vor allem auf die bauliche Ausstattung eines Heimes, die Qualifikation des Personals und den Personalschlüssel. Prozessqualität betrachtet Abläufe in der Organisation, zum Beispiel die Dienstplangestaltung oder die Aufnahme eines neuen Bewohners. Ergebnisqualität kann im Dienstleistungsbereich einerseits durch Kennzahlen ermittelt werden, so zum Beispiel in der Auslastungsquote, Budgeterfüllung oder der Fluktuationsrate. Vor allem aber sind hier Zufriedenheitsbefragungen aussagekräftig, und zwar bei allen Beteiligten – also beim Personal, bei den Bewohnern, soweit diese zu solchen Bewertungen in der Lage sind, sowie bei den Angehörigen der Bewohner.

Bewohnerorientiertes Handeln schafft Zufriedenheit

Ein Beispiel dazu aus dem Pflegealltag: Müssen die Bewohner bereits um sechs Uhr früh geweckt und gewaschen werden, nur weil die Frühschicht gerade ihren Dienst antritt? Klopfen die Pfleger, bevor sie ins Zimmer treten? Ist immer jemand da, der Beschwerden entgegennimmt und ihnen umgehend nachgeht?

„E-Qalin gibt Bereiche und Bewertungskriterien vor, jedoch nicht den geforderten Erfüllungsgrad. Den muss jedes Haus für sich selbst festlegen, um dann im Laufe der Zeit Verbesserungsprozesse gradieren zu können“, sagt Adelheid Bruckmüller. „Wir holen jedes Haus da ab, wo es steht.“ Prof. Wilfried Schlüter drückt es anders aus: „Wir geben keinem Heim vor, dass es ein Sieben-Gänge-Menü servieren muss. Wir sagen nur: Betrachtet die Qualität der Küche und fragt die Bewohner, ob sie zufrieden sind, oder was beim Essen verbessert werden könnte. Denn wenn die Bewohner zufrieden sind und sich wohl fühlen, steigert dies auch die Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiter und damit die Pflegequalität der Einrichtung.“

Drei Fragen an Professor Schlüter

Warum ist E-Qalin Ihrer Meinung nach anderen QM-Systemen überlegen? Erstens: Weil es speziell auf Altenpflegeheime zugeschnitten ist. Was zum Beispiel für Krankenhäuser passt, passt nicht wirklich für Pflegeheime. Zweitens: Weil es gemeinsam von Wissenschaftlern und Praktikern aus verschiedenen Ländern erarbeitet wurde und sich somit ohne Probleme in verschiedenen Ländern adaptieren lässt. Österreich plant zum Beispiel, E-Qalin als nationales System einzuführen. Drittens: Weil es umfassend ist. Es beinhaltet alle Aspekte, während andere QM-Systeme oft nur Einzelaspekte betrachten, zum Beispiel die Qualität der Pflegedokumentation oder die Hygienestandards. Und weil es alle Beteiligten involviert, also Bewohner, Mitarbeiter und Angehörige.

9. E.D.E.-Kongress in Slowenien

Vom 22. bis 24. September 2005 fand in Ljubljana/Slowenien der 9. Kongress der European Association for Directors of Residential Care Homes for the Elderly – oder kurz E.D.E. statt. Der E.D.E. ist ein berufsständischer Zusammenschluss von Heimleiterinnen und Heimleitern aus Alten- und Pflegeheimen in Europa.

Am diesjährigen Kongress nahmen über 300 Teilnehmer aus 21 Ländern teil. Nach dem Gastgeberland Slowenien rangierte Österreich auf Platz zwei in der Besucherstatistik; das drittstärkste Besucherkontingent kam aus Deutschland.

Die Hauptthemen des Kongresses waren:

- Unterschiedliche Qualitätsmanagementsysteme in den europäischen Ländern (darunter E-Qalin)
- Fundraising und Sponsorengewinnung in der Europäischen Union
- Mediation – neue Wege der Konfliktlösung
- Informationstechnologie im Heimbereich
- Freiwilligenarbeit in der Altenpflege

Begleitend zum Kongress fand eine Industrieausstellung statt. Zwölf der vertretenen Unternehmen unterstützten den Kongress, darunter HARTMANN als einer von drei Silbersponsoren.

Und wo steht E-Qalin jetzt? Nach dem Projektstart im Oktober 2004 und der Entwicklung eines EU-weiten Modells gibt es jetzt in fünf der beteiligten Länder nationale E-Qalin-Handbücher. In 29 Pilothäusern wird E-Qalin umgesetzt und auf seine Praxistauglichkeit hin getestet. In einer zweiten Phase soll dann eine Überprüfung durch Externe stattfinden, bevor ein E-Qalin-„Siegel“ erteilt wird. „Das Projekt wird auf Europaebene richtig hochgefahren“, so Schlüter.

Weitere Informationen zu E-Qalin

- Im Internet: <http://www.e-qalin.net>
- Deutschland: E.D.E. European Association for Directors of Residential Care Homes for the Elderly, c/o Prof. Dr. Wilfried Schlüter, Feldstraße 25 a, 26180 Rastede, Tel.: +49-4402-81787, E-Mail: wilfried.schlueter@mail.uni-oldenburg.de
- Österreich: IBG Institut Bildung im Gesundheitswesen / E-Qalin-Projektleitung, c/o Mag. Adelheid Bruckmüller, Linzer Straße 19, 4701 Bad Schallerbach, Tel.: +43-7249-42888, E-Mail: office@ibg.or.at
- Europäischer E-Qalin-Kongress: 18.11.2005, Messezentrum Wien

Ein Beitrag von
Margarete Krämer,
PAUL HARTMANN AG,
Public Relations



Prof. W. Schlüter (links),
Präsident des E.D.E., und
Raimund Koch, HARTMANN-
Geschäftsführer in Slowenien