

Ein Haus der vielfältigen Qualität

E-Qalin® im Sozialen Zentrum St. Josef in Mils



Eine neue Branchenversion von E-Qalin® wird eingeführt

Das Soziale Zentrum St. Josef steht in der Trägerschaft der Barmherzigen Schwestern von Zams und ist sowohl Reha-Einrichtung als auch Alten- und Pflegeheim für Menschen mit besonderem Hilfebedarf. Über 220 MitarbeiterInnen betreuen rund 150 KlientInnen, denen neben dem Bereich Wohnen auch Angebote in den Bereichen Arbeit und Beschäftigung, Therapie sowie im musisch-kulturellen Bereich und Sport zur Verfügung stehen. Diese Vielfalt an Angeboten, die das Soziale Zentrum St. Josef unter einem Dach vereint, war mit ein Grund dafür, dass die Einführung des Qualitätsmanagementsystems E-Qalin® in Form der neuen Branchenversion für Menschen mit Beeinträchtigungen zu einer besonderen Herausforderung für die MitarbeiterInnen wurde. Es galt, alle Bereiche in den Einführungsprozess einzubinden, um auf diese Weise das qualitätsvolle Arbeiten der MitarbeiterInnen im gesamten Haus system-

atisch zu eruieren, zu dokumentieren und Verbesserungspotentiale herauszuarbeiten.

Europaweit erste Einrichtung mit E-Qalin® im Behindertenbereich

Als österreich- und sogar europaweit erste Einrichtung für Menschen mit Behinderung hat das Soziale Zentrum St. Josef diese neue Branchenversion nach Ende der Testphase eingeführt. Ihre Besonderheit liegt daran, dass in Ergänzung zur bisherigen und bekannten E-Qalin®-Version für Alten- und Pflegeheime den vielfältigen Förderangeboten, die im Behindertenbereich bestehen, Rechnung getragen wird. So wird die Perspektive KlientInnen in die Leistungsfelder Arbeit und Beschäftigung, Wohnen, Bildung sowie Beratung und Therapie gegliedert und die Arbeitsabläufe in allen vier Bereichen bewertet. Neben Arbeitsprozessen wurden zudem Kennzahlen erarbeitet, welche gerade für die Führungskräfte für die Steuerung der Einrichtung wesentlich sind und in konkreten Zahlen Aufschluss über den Erfolg der umgesetzten Arbeitsabläufe geben.

Der Einführungsprozess dauerte insgesamt 11 Monate und hat rund 500 Arbeitsstunden in Anspruch genommen. Frau Mag. Ingrid Norer, welche in ihrer Aufgabe als Heimleitungsassistentin das Projekt leitete, freut sich über die rege Beteiligung der MitarbeiterInnen: „25 MitarbeiterInnen aus allen Arbeitsbereichen unseres Hauses haben sich im Rahmen der Kern- oder Fachgruppen engagiert. Dies entspricht einem Beteiligungsgrad von 12%. Nicht zu vergessen ist dabei, dass sich diese MitarbeiterInnen mit ihren ArbeitskollegInnen stets im Vorfeld von Bewertungssitzungen besprochen haben. So waren es letztlich viel mehr Betroffene, die zu Beteiligten wurden, so wie es das Selbstbewertungssystem von E-Qalin® vorsieht“.

Die gute interdisziplinäre Zusammenarbeit hat die Zusammengehörigkeit im Haus noch weiter verstärkt. Auch das Ergebnis kann sich sehen lassen: 98 Arbeitsabläufe wurden durchleuchtet und über 50 Kennzahlen (!) analysiert. Im Kennzahlenbereich wurden 543



von insgesamt 1160 Punkten erzielt. Dies zeigt, dass bereits vielfach mit Kennzahlen aktiv gearbeitet wurde, ein Ausbau und eine Weiterentwicklung jedoch möglich und notwendig sind. Im Bereich Strukturen und Prozesse wurden 678 von insgesamt 1176 Punkten erreicht. Damit befindet sich das Soziale Zentrum St. Josef auf der mittleren bis höchsten Entwicklungsstufe.



Verbesserungen im Bereich der Kommunikation und Information

Nach Sichtung und ausführlicher Diskussion der Ergebnisse werden die erarbeiteten Verbesserungsvorschläge in Form von vier großen Themenbereichen in den kommenden drei Jahren umgesetzt. Als zentraler Schwerpunktbereich kristallisierte sich das Thema Kommunikation und Information heraus. „In einem großen Haus wie dem Sozialen Zentrum St. Josef mit 220 MitarbeiterInnen ist der Kommunikationsfluss zwischen den handelnden Akteuren die Grundvoraussetzung für ein gutes Arbeiten. Ein Ziel für die Leitung des Hauses sehe ich darin, Sorge zu tragen, dass möglichst viele Kommunikationskanäle genutzt werden, um Informationen rasch an die richtige Stelle und an die richtige Person zu leiten. MitarbeiterInnen sind sehr unterschiedlich in der Informationsaufnahme: MitarbeiterInnen vom visuell

orientierten Typus lesen gerne Ankündigungen auf großen Plakaten oder sprechen sehr gut auf Bilder an, andere wiederum begnügen sich mit einem E-Mail“, so Frau Mag. Norer.

Um den Qualitätswünschen der BewohnerInnen auf die Spur zu kommen, wurden zunächst diese selbst als KundInnen befragt. Bei Menschen mit besonderem Hilfebedarf und oftmals eingeschränkten sprachlichen Fähigkeiten war dies eine besondere Heraus-



forderung für die Projektleitung. Einen gangbaren Weg fanden die Projektleiterin und zwei pädagogische MitarbeiterInnen durch die Befragung der gewählten BewohnervertreterInnen unter Einbeziehung von Kärtchen als Hilfsmittel. Mittels sogenannter „Smiley-Kärtchen“ konnten die BewohnerInnen zum Ausdruck bringen, ob sie mit den angebotenen Leistungen zufrieden sind oder Änderungen wünschen. Neben den BewohnerInnen wurden zudem die Angehörigen, SachwalterInnen und auch die LieferantInnen nach ihren Kundenwünschen befragt.

Grenzen im Kennzahlenbereich in der zwischenmenschlichen Interaktion

Die Bewertung der Kennzahlen löste innerhalb des Leitungsteams des Hauses eine größere inhaltliche Diskussion aus. Neben den einfach zu erhebenden und zu bewertenden betriebswirtschaftlichen Kennzahlen (Produktivität, Rentabilität und verschiedenste Personalkennzahlen) war es das Ziel, auch Resultate der Beziehungsarbeit zwischen BetreuerInnen und BewohnerInnen – die Kernaufgabe in sozialen Einrichtungen – in Zahlen zu gießen. Die Erkenntnis war, dass es im Bereich der zwischenmenschlichen Interaktionen Grenzen im Kennzahlenbereich gibt, welche mit betriebswirtschaftlichen Instrumentarien nicht zielführend beschreibbar sind. Regelmäßige Zufriedenheitsmessungen unter den BewohnerInnen bieten wohl

die einzige Möglichkeit, wie Beziehungsqualität sinnvoll zum Ausdruck gebracht werden kann.



Eine feierliche Zertifikatsverleihung

Am 26. November 2009 wurde dem Haus in einem feierlichen Rahmen das E-Qalin® Zertifikat von Frau Mag. Adelheid Bruckmüller als Geschäftsführerin der E-Qalin® GmbH und in Anwesenheit der Leitung der Sozialabteilung des Landes Tirol überreicht. Diese Auszeichnung ist in den Augen von Dr. Matthias Walter, Heimleiter des Sozialen Zentrums St. Josef, mit einem klaren Auftrag gekoppelt: „Neben der Freude über das Zertifikat und der damit verbundenen Motivation sehe ich es als Herausforderung, den nun schriftlich vorliegenden Qualitätsansprüchen unserer BewohnerInnen und MitarbeiterInnen langfristig gerecht zu werden“. Das Soziale Zentrum St. Josef ist bis November 2012 offiziell ein E-Qalin® Qualitätshaus nach Selbstbewertung.

Mag. Ingrid Norer

Assistentin der Heimleitung

Mail: ingrid.norer@semh-zams.at

Dr. Matthias Walter

Heimleiter und Pädagogischer Leiter

Mail: matthias.walter@semh-zams.at