

# E-Qalin® Österreich

## komm.unity 2012

Sieben Jahre E-Qalin® in Österreich mit fast 1000 E-Qalin® AbsolventInnen österreichweit das ist für das IBG – Institut für Bildung im Gesundheitsdienst und seine Geschäftsführerin Mag.ª Adelheid Bruckmüller Anlass, die E-Qalin® Österreich komm.unity 2012 ins Leben zu rufen. Ziel sind eine branchenübergreifende Vernetzung, fachlicher Erfahrungsaustausch, „Best Practice Modelle“ und neue Impulse unterstützen und fördern und damit den Weg zu nachhaltiger Qualität weiter zu festigen.

Am 16. Mai 2012 von 10.00 bis 17.00 Uhr ist es soweit. Veranstaltungsort wird das Gemeindezentrum Meggenhofen in Oberösterreich sein. Alle E-Qalin® ProzessmanagerInnen erhalten dieser Tage eine detaillierte Einladung des IBG – Institutes mit persönlicher Anmeldemöglichkeit.

### E-Qalin® – ein Zwischenresümee

In mehr als 50 E-Qalin® Seminargruppen in Österreich wurden bisher über 350 Seminartage absolviert. Die E-Qalin® Ausbildungen befähigten fast 1000 Führungskräfte und MitarbeiterInnen in den eigenen Einrichtungen das E-Qalin® Qualitätsmanagementsystem einzuführen. Bemerkenswert dabei ist, dass diese organisationsweite E-Qalin® Einführung ohne Inanspruchnahme externer QM-BeraterInnen geplant und realisiert wird. Drei E-Qalin® Branchenversionen werden in Österreich angewendet: Altenarbeit, Menschen mit Beeinträchtigungen und mobiler Bereich.

E-Qalin® einzuführen bedeutet: Selbstbewertung auf allen hierarchischen Ebenen der Einrichtung unter aktiver Beteiligung der MitarbeiterInnen aller Berufsgruppen. Im Rahmen des organisationsweiten Prozesses und der Analyse wird die Qualität der Leistungen und Abläufe sowie der gelebten Werte im Haus sys-

tematisch reflektiert. Die Ergebnisqualität der erbrachten Leistungen wird anhand von Kennzahlen gemessen und systematisch weiterentwickelt.

Ziel ist es die erkannten und realisierten Stärken und die innovativen Verbesserungsvorschläge zur Steigerung der Betreuungs- und Pflegequalität und der Zufriedenheit von BewohnerInnen, Angehörigen und MitarbeiterInnen ein- bzw. umzusetzen.

### E-Qalin® - Erfolg ist was folgt

Ein Knackpunkt im Prozess der Selbstbewertung ist der gekonnte Projektabschluss – so die Aussage vieler E-Qalin® AnwenderInnen. Eine Selbstbewertung unter Beteiligung der MitarbeiterInnen entwickelt eine „Kultur des Miteinanders“ und weckt gleichzeitig Erwartungen in die Umsetzung all jener Verbesserungsvorschläge, die von MitarbeiterInnen eingebracht wurden.

Bis zu 600 Verbesserungsvorschläge wurden beispielsweise in einem Alten- und Pflegeheim gesammelt und diese werden nun, in einem Zeitraum von mehr als zwei Jahren, durch mehr als 300 konkrete Maßnahmen umgesetzt. In einem transparenten und regelmäßigen Berichtswesen werden alle MitarbeiterInnen über den Stand der Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen informiert. Somit wird der kontinuierliche Verbesserungsprozesses verantwortlich und transparent wahrgenommen und aktualisiert. Böse Zungen behaupten, Qualitätsmanagement ist eine unendliche Geschichte, positiv formuliert ein „lebenslanger Lern- und Entwicklungsprozess“ zum Wohle der Beteiligten. Umso wichtiger ist es Etappenziele zu feiern und Erfolge für alle Beteiligten aufzuzeigen. E-Qalin® AnwenderInnen ziehen eine positive Bilanz nach der E-Qalin® Selbstbewertung, trotz vieler Arbeitsstunden. Der häufig geäußerte



Bedarf nach einer formalen Bestätigung des erfolgreichen Abschlusses der E-Qalin® Selbstbewertung, ist in Form des E-Qalin® Qualitätshauses nach Selbstbewertung möglich.

### E-Qalin® Qualitätshaus nach Selbstbewertung in der Altenarbeit

Die Benennung zum E-Qalin® Qualitätshaus bestätigt, dass die Selbstbewertung vollständig durchgeführt wurde, anhand der Vollständigkeits- und Plausibilitätsprüfung der Dokumentation der E-Qalin® Selbstbewertung:

- Strukturen und Prozesse (Kriterien) / Ergebnisse (Kennzahlen)
- Darstellung des Selbstbewertungsprozesses samt Beteiligungsgrad
- Verbesserungsvorschläge sowie priorisierte kontinuierliche Verbesserungsprozess-Liste

Die Benennung als E-Qalin® Qualitätshaus ist außerdem eine Bestätigung für das Haus, dass die E-Qalin®-Anforderungen durch die Ausbildung und Beschäftigung von E-Qalin® ProzessmanagerInnen – im Regelfall zwei Personen, HeimleiterIn und PflegedienstleiterIn – erfüllt sind. Die Kosten für ein E-Qalin® Qualitätshaus belaufen sich auf Euro 500,- plus Euro 100,- Gebühr zuzüglich 10% USt. Das Zertifikat verfügt über eine EU-weite E-Qalin®-Nummerierung und wird durch die E-Qalin® GmbH und der IBG - Institut für Bildung



im Gesundheitsdienst GmbH (E-Qalin® Bildungseinrichtung Österreich) ausgestellt. Es hat eine Gültigkeit von drei Jahren ab Ausstellungsdatum.

**Vom E-Qalin® Qualitätshaus zur Zertifizierung mit dem Nationalen Qualitätszertifikat (NQZ)**

Auf anerkannte Qualitätsmanagementsysteme aufbauend, ist es für Alten- und Pflegeheime in Österreich in weiterer Folge möglich, sich nach dem Nationalen Qualitätszertifikat „NQZ“ zertifizieren zu lassen. Das Nationale Qualitätszertifikat (NQZ) ist ein österreichweit einheitliches Fremdbewertungsverfahren zur objektiven Bewertung der Qualität der Leistungserbringung von Alten- und Pflegeheimen in Österreich. Lebenswelt Heim berichtete in der letzten Ausgabe ausführlich und brachte ein Verzeichnis der 18 derzeit zertifizierten Häuser.

**Einen guten Start für die E-Qalin® Österreich komm.unity 2012 am 16. Mai 2012**

Lebenswelt Heim wünscht der E-Qalin® Österreich komm.unity 2012 am 16. Mai im Gemeindezentrum Meggenhofen in Oberösterreich einen guten Start und weiterhin so gute Erfolge!

**Weiterführende Informationen**

www.ibg-bildung.at, E. office@ibg.or.at  
www.e-qalin.net, E. office@e-qalin.net

**E-Qalin® Qualitätshäuser in Österreich**

Wien	Kolping Wien
Wien	Caritas Schönbrunn
Niederösterreich	Landespflegeheim Perchtoldsdorf
Niederösterreich	Landespflegeheim Gloggnitz
Niederösterreich	Landespflegeheim Berndorf
Niederösterreich	Landespflegeheim Baden
Niederösterreich	Landespflegeheim St. Peter/Au
Niederösterreich	Landespflegeheim Vösendorf
Niederösterreich	Landespflegeheim Waidhofen/Ybbs
Niederösterreich	Landespflegeheim Hainfeld
Niederösterreich	Landespflegeheim Neunkirchen
Niederösterreich	Landespflegeheim Frohsinn Zwettl
Niederösterreich	Sozialzentrum St. Corona
Niederösterreich	SeneCura Sozialzentrum Pöchlarn
Niederösterreich	Wohn- und Pflegeheim Mater Salvatoris Pitten
Salzburg	Seniorenhaus Saalfelden
Salzburg	Seniorenhaus St. Antonius
Tirol	Soziales Zentrum St. Josef in Mils (Behindertenarbeit)
Tirol	Altenheim Guter Hirte Hall
Vorarlberg	Jesuheim Lochau
Niederösterreich	Landespflegeheim Scheibbs (noch nicht abgeschlossen)
Steiermark	Gräfin Anna-Lamberg-Stiftung Alten- und Pflegeheim (beantragt)
Wien	Caritas Socialis GmbH Pramergasse (beantragt)
Wien	Caritas Socialis Betreuung zu Hause GmbH (beantragt)
Wien	Caritas Socialis Pflege- u. Sozialzentrum Rennweg GmbH (beantragt)
Wien	Caritas Socialis GmbH Kalksburg (beantragt)
Burgenland	Pflegeheim Neudörfel Vamed (avisiert)
Burgenland	Pflegeheim Oberpullendorf Vamed (avisiert)

**Pflegeheim Saalfelden, seit 2011 ein E-Qalin® Qualitätshaus**



Das Seniorenhaus Saalfelden ist seit Ende 2011 eines von zwei zertifizierten E-Qalin® Qualitätshäusern in Salzburg. Insgesamt 1200 Stunden investierte man hier in den Prozess. Besonders erfreulich ist die Tatsache, dass sich rund ein Viertel aller MitarbeiterInnen aktiv beteiligt hat. „Es war uns wichtig, dass die Maßnahmen für Qualitätsverbesserungen von

innen herauskommen“, erklärt Projektleiter Christian Kohlbrat. „Wir wollen mit den erarbeiteten Maßnahmen eine höhere Lebensqualität für unsere HeimbewohnerInnen erreichen. Der wichtigste Schlüssel dazu sind die MitarbeiterInnen.“, zeigt man sich im Pflegeheim Saalfelden überzeugt.

In Arbeitskreisen wurde ein Katalog mit 250 Maßnahmen ausgearbeitet. Viele Verbesserungen konnten bereits umgesetzt werden, andere erfordern etwas mehr Zeit. Ein wesentlicher Schwerpunkt ist die Verbesserung der internen Kommunikation. In Zukunft werden regelmäßig Mitarbeiterbefragungen, Mitarbeitergespräche mit Zielvereinbarungen und Teamgespräche durchgeführt. Aber auch direkte Verbesserungen für die SeniorInnen wurden festgelegt. Etwa die bauliche Verbesserung von Wohneinheiten, die Installation eines neuen Leitsystems und die Ausweitung des Animationsangebotes.

Das Seniorenhaus-Team freut sich über das Zertifikat und hat auch schon das nächste große Ziel vor Augen. „Im nächsten Jahr werden wir die Bewerbung für das Nationale Qualitätszertifikat einreichen“, zeigt sich Heimleiterin Maria Miller ehrgeizig.