

Europäischer E-Qalin® Kongress
18. November 2005
Wien



Qualitätsmanagement nach Maß für die Altenpflege Das Modell E-Qalin®

Kai Leichsenring
emmeerre S.p.A.
Padua (Italien)



Wien, 11/2005

Ziele des Vortrags



- ▣ E-Qalin® als QM-Modell für die Altenpflege vorstellen
 - Vision und Leitbild
 - Bewertungslogik
 - Anwendungslogik
 - Entwicklungslogik
- ▣ Herausforderungen für das Modell diskutieren
 - aktuelle Entwicklungen in der Altenpflege

Wien, 11/2005

E-Qalin® als QM-Modell: Vision und Leitbild



- E-Qalin® als Qualitätsmanagementmodell für Alten- und Pflegeheime in Europa
- Beteiligung aller relevanten Personengruppen bei Entwicklung, Selbstbewertung und Evaluierung
- E-Qalin® als Garant für menschenwürdiges Leben und Arbeiten in Alten- und Pflegeheimen
- Dynamisch, entwicklungs- und anpassungsfähig gegenüber anderen Zielgruppen und in Bezug auf unterschiedliche Kulturen

Wien, 11/2005



Definition Heime



- Einrichtungen, in denen ältere und/oder pflegebedürftige Menschen leben und Förderung, Begleitung, Betreuung sowie Pflege erfahren
- unabhängig von Wechsel und Zahl der BewohnerInnen
- entgeltlich betriebene Dienstleistungsunternehmen
- hauswirtschaftliche Dienstleistungen, fachliche Betreuungs- und Pflegeleistungen sowie Begleitung und Unterstützung bei der Gestaltung des Tagesablaufes der BewohnerInnen
- ganztätig (vollstationär) oder nur tagsüber bzw. nur nachts (teilstationär)

Wien, 11/2005



Das Modell als Abbildung des Heimalltags



Wien, 11/2005

Ein Beispiel aus der Bewohner-Perspektive



Wien, 11/2005

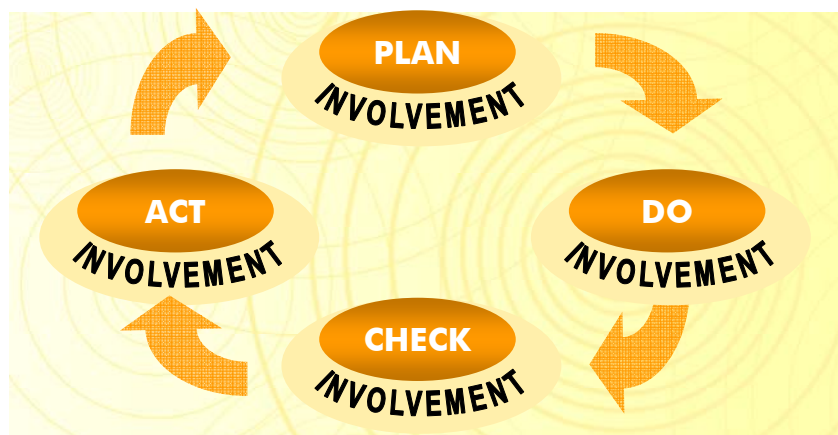
Die Bewertungslogik



- ▣ **Das Prinzip der Selbstbewertung (EFQM)**
- ▣ **Organisationsentwicklung durch Verbesserungsprojekte (TQM)**
- ▣ **Interkulturelles und intergenerationales Lernen in der Organisation durch permanente Anpassung an gesellschaftliche, ökonomische und kulturelle Veränderungen**
- ▣ **Berücksichtigung unterschiedlicher Sichtweisen durch interprofessionellen Dialog**

Wien, 11/2005

Selbstbewertung nach Deming ... und mit Beteiligung



Wien, 11/2005

Bewertung am Beispiel Tagesgestaltung



PDCA-I Zyklus	Bewertung	Punkte	
		max.	
PLAN	Die Tagesgestaltung wurde geplant ...	2	2
Involve	... mit BewohnerInnen (Angehörigen), Staff, Verantwortlichkeiten wurden verteilt	1	1
DO	Maßnahmen wurden durchgeführt ...	2	2
Involve	... mit BewohnerInnen, Angehörigen, Staff	1	1
CHECK	Feedback wurde eingeholt ...	2	2
Involve	... von den Angehörigen	1	0
ACT	Verbesserungsvorschläge werden umgesetzt ...	2	2
Involve	... von definierten FunktionsträgerInnen	1	1

Wien, 11/2005

Die Bewertung von Ergebnissen durch Kennzahlen



KENNZAHL	2003		2004		2005
	SOLL	IST	SOLL	IST	SOLL
Bezeichnung					
Angehörigen-zufriedenheit	1,5	2,1	1,6	2,3	1,5
Trendanalyse					
Es ist eine zunehmende Unzufriedenheit der Angehörigen während der letzten Jahre festzustellen. Gründe dafür finden sich nicht zuletzt in gestiegenen Ansprüchen etc.					
Soll-Ist-Vergleich					
Nachdem ein nachlassender Soll-Wert nicht das gewünschte Ergebnis gebracht hat, soll nun verstärkt an diesem Thema gearbeitet werden, z.B. mittels ...					

Wien, 11/2005

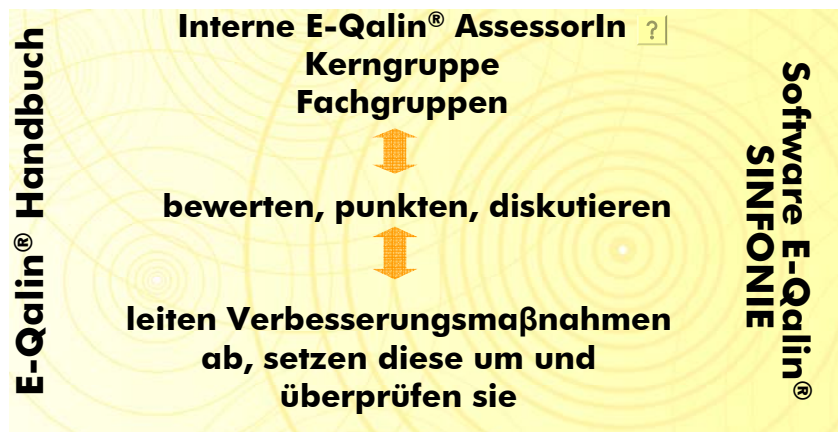
Die Bewertung von Ergebnissen durch Kennzahlen



Punktebewertung pro Kennzahl	Punkte (max.)	Punkte
Ist-Wert	3	3
Soll-Wert	3	3
Trendanalyse	8	8
- Positiver Trend	4	0
Soll/Ist-Vergleich	8	8
- Soll erreicht	4	0
Gesamtpunkte	30	24

Wien, 11/2005

Die Anwendungslogik



Wien, 11/2005

Der/die E-Qalin® AssessorIn

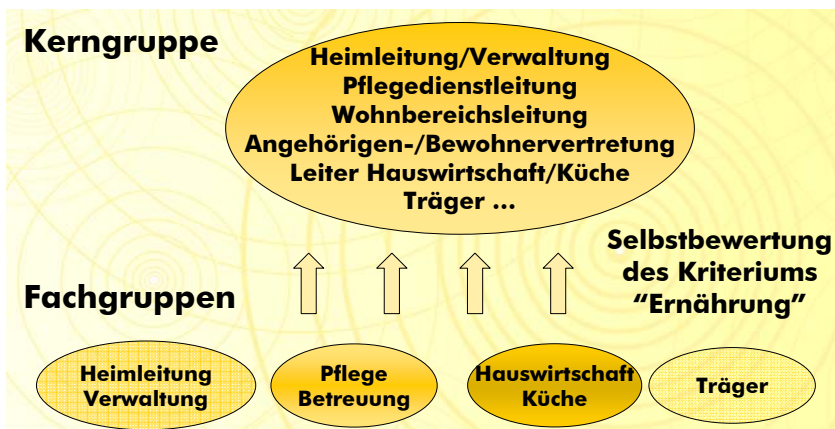


- **Verantwortlich für den Einführungs- und Umsetzungsprozess innerhalb der Organisation**
- **Voraussetzungen**
 - Projektmanagement, Moderation etc.
 - mindestens Stabstelle der Direktion, Pflegeleitung etc.
- **Schulung zum/zur E-Qalin® AssessorIn**
 - 2 x 2 - 3 Tage
 - Fallstudie **WISSION**

Wien, 11/2005



Zusammenführung der Ergebnisse in der Kerngruppe



Wien, 11/2005

Die Entwicklungslogik



- **E-Qalin® initiiert und unterstützt Organisationsentwicklungsprozesse**
 - **E-Qalin® befördert Qualitätsdenken**
 - regional, national
 - international: European E-Qalin® Award?
 - **E-Qalin® wird selbst weiter entwickelt:**
 - Bewertung, Gewichtung, Synthetisierung
 - Ausbildung (externe E-Qalin® EvaluatorInnen)
- Wien, 11/2005 **Informatisierung**

Herausforderungen für E-Qalin®



- **Reformen in der Pflege-, Sozial- und Gesundheitspolitik**
 - Heimreformen: Öffnung der Heime, "transmurale Pflege"
 - Koordination/Integration von stationärer und ambulanter Pflege
 - **Unterschiedliche Kulturen & Entwicklungspfade in Europa**
 - Umstrukturierung oder Abbau (Nordeuropa) vs. Ausbau stationärer Angebote (Südeuropa)
 - hierarchische vs. partizipative Führungsstile
- Wien, 11/2005

Herausforderungen für E-Qalin®



▣ **Qualitätsorientierung vs. Einsparungspolitik**

- **Orientierung an Erwartungen der BewohnerInnen und MitarbeiterInnen**
- **value for money**
- **Steuerungsmechanismen für einen zunehmend unübersichtlichen Markt**

Wien, 11/2005