

E-Qalin®

Frequently asked questions

Welche Funktion hat der/die ProzessmanagerIn und welche Kompetenzen braucht man in dieser Funktion?

Die Absolvierung der Ausbildung zum/zur E-Qalin® ProzessmanagerIn ist eine Voraussetzung für die erfolgreiche Einführung von E-Qalin®. ProzessmanagerInnen wird dabei Basiswissen über das Modell E-Qalin®, seine Philosophie und seine Nutzung vermittelt. Er/sie wird durch die Absolvierung der Ausbildung auch TrägerIn der Nutzungsechte von E-Qalin® innerhalb der eigenen Organisation.

Der/die ProzessmanagerIn ist verantwortlich für den Einführungs- und Umsetzungsprozess innerhalb der Organisation, vor allem durch die Erfüllung folgender Aufgaben:

- die Definition der Mitglieder der Kerngruppe
- die Sicherstellung einer hausweiten Informationspolitik
- die Moderation der Kerngruppe
- die Koordination und (in Einzelfällen) die Moderation der Fachgruppen
- die Dokumentation, Verbreitung und Verwaltung der Ergebnisse, und
- die Umsetzung der Verbesserungsprojekte sowie die Initiierung und Begleitung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

Aufgrund dieser breiten Aufgaben und Verantwortlichkeiten empfiehlt es sich, den/die E-Qalin® ProzessmanagerIn mit der Funktion des Heimleiters/der Heimleiterin zu verknüpfen bzw. als Stabstelle bei der Heimleitung anzusiedeln.

Worin besteht die Kerngruppe und was sind ihre Aufgaben?

Die Kerngruppe hat die Aufgabe, einerseits das Projekt gemeinsam mit dem Prozessmanager zu steuern, andererseits aber vor allem zur Gesamtbewertung der Organisation beizutragen. Die Kerngruppe wird vom Prozessmanager einberufen und koordiniert. In ihr sollten alle

Hierarchiestufen, Berufsgruppen sowie wichtige Akteure (Bewohnerbeirat, Angehörigenbeirat, Träger) vertreten sein. Insgesamt sollte die Kerngruppe jedoch nicht weniger als 5 und nicht mehr als 9 Personen umfassen.

Die Selbstbewertung mit E-Qalin® wird im Rahmen von Fachgruppen- (siehe unten) und Kerngruppen-Workshops durchgeführt. Die Einzelergebnisse der Fachgruppen-Workshops werden in einem Kerngruppenworkshop zu einer Gesamtbewertung der Organisation zusammengeführt.

Die Perspektiven Führung, Umfeld und Lernende Organisation sind ausschließlich in der Kerngruppe zu bearbeiten.

Was ist eine Perspektive?

Die Selbstbewertung mit E-Qalin® wird aus fünf virtuellen Perspektiven durchgeführt, d.h. die TeilnehmerInnen der Selbstbewertungs-Workshops setzen sich bei der Bewertung der einzelnen Kriterien die Brille der BewohnerInnen und der MitarbeiterInnen auf (siehe auch „Fachgruppen“). Die TeilnehmerInnen der Kerngruppe setzen sich darüber hinaus auch die Brillen der Führung, des Umfelds und der „Lernende Organisation“ auf, um die entsprechenden Kriterien zu bewerten.

Was ist eine „Fachgruppe“ und worin bestehen deren Aufgaben?

Fachgruppen bewerten die Kriterien aus den Perspektiven „BewohnerInnen“ und „MitarbeiterInnen“. Die Fachgruppen können entweder funktionspezifisch, z.B. Pflege/Betreuung, Direktion/Verwaltung, Küche/Hauswirtschaft, oder gemischt mit VertreterInnen aus den verschiedenen Funktions- und Fachbereichen zusammengesetzt werden. In beiden Fällen obliegt es dem/der ProzessmanagerIn zu definieren, welche Kriterien von den einzelnen Fachgruppen bewertet werden. Ziel

sollte es sein, die Kriterien aus den Perspektiven „BewohnerInnen“ und „MitarbeiterInnen“ von einer Fachgruppe bewerten zu lassen.

Es steht in der Verantwortung des Prozessmanagers/der Prozessmanagerin, die Bewertung einzelner Kriterien jeweils den Fachgruppen und der Kerngruppe zuzuteilen, wobei die spezifischen Voraussetzungen in der Organisation zu berücksichtigen sind.

Was ist Moderation und wozu dient sie?

Moderation ist eine Methode, Gruppen in Workshops und Besprechungen zu begleiten und anzuleiten, um die TeilnehmerInnen zu ermächtigen, ihre definierten Ziele zu erreichen. Dabei werden eine Reihe von Instrumenten eingesetzt, die die Beteiligung aller TeilnehmerInnen sicher stellen. Der/die Moderator einer Gruppe, eines Workshops bzw. einer Besprechung ist in erster Linie für die Struktur (Zeit und Ort) und die Methode verantwortlich, nicht für den Inhalt. Der/die ModeratorIn ist ein Fachmann für das „Wie“ der Kommunikation zwischen Menschen (Klebert/Schrader/Straub, 1985).

Die Erfahrung hat gezeigt, dass E-Qalin® Selbstbewertungsworkshops in Fach- und Kerngruppen nur dann funktionieren, wenn sie von Personen mit Moderationskenntnissen begleitet werden. Das Vorhandensein solcher Personen, im Idealfall die Absolvierung einer Schulung zum/zur E-Qalin® ModeratorIn, ist eine wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche Beteiligung aller Akteure am Selbstbewertungsprozess.

Was wird im Bereich „Strukturen & Prozesse“ bewertet?

Im Bereich „Strukturen & Prozesse“ werden aus den fünf verschiedenen Perspektiven 74 Kriterien aus verschiedenen Sub-Perspektiven bewertet. Dabei kommt für jedes einzelne Kriterium die Bewertungslogik anhand des PDCA-I Zyklus zur Anwendung. Jeder einzelne Schritt – vom PLAN über das DO und das CHECK bis zum ACT – wird jeweils auch danach befragt, ob die richtigen Personen an diesem Schritt beteiligt sind (INVOLVE). Für jedes Kriterium können so bis zu maximal 12 Punkte erreicht werden.

Worin besteht der Bereich „Ergebnisse“?

Der Bereich Ergebnisse stellt die zweite Säule des E-Qalin® Modells dar – insgesamt werden 37 Kennzahlen aus verschiedenen Teilergebnissen, die durch die Prozesse und Strukturen innerhalb der Organisation generiert werden, bewertet. Im Bereich Ergebnisse beruht die Bewertungslogik auf

einer Bewertung des Vorhandenseins von Kennzahlen, der Definition von Soll-Werten, dem Vergleich von Soll- und Ist-Werten sowie einer Analyse der ablesbaren Trends. Für jede Kennzahl können bis zu maximal 24 Punkte erreicht werden.

Was sind Kennzahlen und wie werden sie bewertet?

Kennzahlen sind Indikatoren für Ergebnisse bzw. Teilergebnisse, die durch die Aktivitäten einer Organisation erreicht wurden. Kennzahlen müssen daher von jeder Organisation selbst definiert, erhoben und analysiert werden. Kennzahlen dienen nicht nur der (Selbst-)Bewertung von Ergebnissen, sondern auch der strategischen Steuerung von Verbesserungsprozessen. Kennzahlen sollten so gewählt werden, dass sie die beabsichtigten Ergebnisse einer Organisation widerspiegeln. E-Qalin® schreibt keine Kennzahlen vor, bietet jedoch Vorschläge für Kennzahlen an.

Kann ich durch die E-Qalin® Selbstbewertung verschiedene Alten- und Pflegeheime miteinander vergleichen?

Auf Ebene der aggregierten Ergebnisse der Selbstbewertung, also der erreichten Gesamtpunktzahl, ist ein Vergleich möglich. Die erreichte Gesamtpunktzahl gibt einen allgemeinen Hinweis über den aktuellen Entwicklungsstand einer Einrichtung. Eine gewisse Aussagekraft bietet in dieser Hinsicht die vorgesehene Einstufung der Ergebnisse in drei Entwicklungsstadien je nach erreichter Gesamtpunktzahl.

Es kann darüber hinaus nützlich sein, die Selbstbewertungsergebnisse bezüglich einzelner Kriterien (Strukturen & Prozesse) oder einzelner Kennzahlen (Ergebnisse) zu vergleichen, um von anderen Organisationen zu lernen und Verbesserungsprozesse an Beispielen positiver Praxis zu orientieren.

Was ist „benchmarking“?

Benchmarking ist der kontinuierliche und systematische Prozess, eigene Leistungen mit anderen Organisationen zu vergleichen, um Leistungslücken zu identifizieren und abzubauen. Gegenstände des Vergleichs können Methoden, Produkte, Prozesse oder Dienstleistungen sein, die hinsichtlich Kosten, Qualität, Zeitaufwand und

KundInnenzufriedenheit mit den Leistungen anderer Organisationen verglichen werden. E-Qalin® kann in seiner jetzigen Form als erster Schritt in Richtung Benchmarking angesehen werden.

Sind die Ergebnisse der Selbstbewertung nicht sehr subjektiv?

Das Prinzip der Selbstbewertung ist per definitionem subjektiv. Ziel des Qualitätsmanagements nach E-Qalin ist demnach auch nicht die objektive Erfassung eines Zustands, sondern die inter-subjektive Entwicklung von Verbesserungsprozessen – durch die Beteiligung aller Akteure und deren Transformation in Protagonisten. Organisationen, denen es um ein rasches Abhaken von Checklisten und die Zurschaustellung einer fiktiven Idealwelt geht, sind ausdrücklich vor der Einführung von E-Qalin® zu warnen.

Was ist eine „Lernende Organisation“?

Eine lernende Organisation ist idealerweise ein System, das ständig in Bewegung ist. Ereignisse werden als Anregung aufgefasst und für Entwicklungsprozesse genutzt, um die Wissensbasis und Handlungsspielräume an die neuen Erfordernisse anzupassen. Eine solche Organisation basiert auf der aktiven Entwicklung einer Fehlerkultur, in der Feedback und die innovative Lösung von Problemen, Lernen lernen sowie das Lernen in Gruppen an erster Stelle stehen, um die Organisation an ein sich ständig änderndes Umfeld anzupassen.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.