

Geprüfte Leistung

Der Frankfurter Pflegeheimvergleich: Ein Werkstattbericht

VON UWE SCHARF

: Anfang 2002 führte die Fachhochschule (FH) Frankfurt im Auftrag der BHF-Bank-Stiftung Frankfurt in einem Modellprojekt erstmalig einen wissenschaftlich begleiteten Qualitätsvergleich von Pflegeheimen durch. Mit den Ergebnissen sollten die beteiligten Heime Anregungen zur Qualitätsentwicklung erhalten und ihre Leistungen auch für potenzielle „Nutzer“ transparenter werden.

Entlang einer typischen Bewohnerbiographie wurden die fünf Leistungsprozesse „Information & Auswahl“, „Einzug & Integration“, „Wohnen & Alltag“, „Pflege & Therapie“ sowie „Krisen & Abschied“ untersucht, und zwar jeweils im Hinblick auf die vier Qualitätsdimensionen Transparenz, Selbstständigkeit/Selbstbestimmung, Professionalität, Sicherheit (außer bei „Information & Auswahl“). Für jedes Auswertungsfeld wurden maximal zehn Bewertungspunkte vergeben. Faktisch gab es jedoch Leistungsbereiche, in denen selbst das jeweils beste Heim den Höchstwert nicht erreichen konnte – ein weiterer Hinweis auf die schwierigen Rahmenbedingungen, die einer zufrieden stellenden Leistungserbringung aus Sicht von Bewohnern und Angehörigen aktuell entgegenstehen.

Bewusste Pflege der Qualität

Eine vom Auftraggeber beabsichtigte Veröffentlichung der Ergebnisse erreichte nach Abschluss des Projekts nicht die erforderliche Zustimmung aller Träger (eine anonymisierte wissenschaftliche Auswertung der Daten ist für 2003 vorgesehen). Zu stark wogen die Bedenken, anhand einer einmaligen Stichprobe dauerhaft auf einen Rangplatz festgelegt zu werden. Auch methodische Zweifel, ob und wie die hochkomplexe Leistung „Pflege“ zuverlässig in einem Rankingverfahren abzubilden sei, blieben bestehen. Die bestplatzierte Einrichtung erreichte 92,9 Prozent der zu vergebenen Punktzahl, die drei folgenden Häuser 87,8 bzw. 86,6 sowie 84,8 Prozent. Das erfreulich gute Abschneiden des „Spit-

zenreiters“ ist aus unserer Sicht einem Zusammenspiel verschiedener Elemente zu verdanken, die wir, entgegen der gewohnten Systematik, in Bemühungen um eine eher technisch-instrumentelle Qualität sowie um eher soziale und kulturelle Qualitätsaspekte unterscheiden möchten.

Mit technisch-instrumenteller Qualität meinen wir alles, was spätestens mit dem PflegeQualitätssicherungsgesetz (PQsG) verbindlich als „einrichtung internes Qualitätsmanagement“ verlangt wird. Hierzu wurde im Haus Aja Textor-Goethe bereits 1996 zusammen mit der „Gesellschaft für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung (GAB) München“ ein eigenes Verfahren zur Qualitätssicherung entwickelt und seither in den bewohnernahen Leistungsbereichen praktiziert. Dieses „GAB-Verfahren“ ist inzwischen im Nikodemus-Werk e.V. sowie im Verband für anthroposophische Heilpädagogik und Sozialtherapie verbreitet. Darüber hinaus wird es deutschlandweit in über 1 000 Einrichtungen der Alten-, Jugend- und Behindertenhilfe, in Kindergärten, Schulen, Krankenhäusern und im Einzelhandel eingesetzt. Seit 1999 werden zusätzlich relevante Kriterien von „Ergebnisqualität“ systematisch erhoben und ausgewertet (u. a. ständige Angehörigenbefragung, quartalsweises Dekubitusrating etc.). In der eher durch standardisierte Arbeitsabläufe und eine „natürlichere“ Nähe zur Verschriftlichung gekennzeichneten Verwaltung (inkl. Sozialdienst) wurde die eigene Qualitätssicherungsarbeit im Mai 2002 nach DIN ISO 9001 zertifiziert.

Soziale und kulturelle Qualität

Im so genannten GAB-Verfahren durchdringen sich „technisch-instrumentelle“ Verfah-

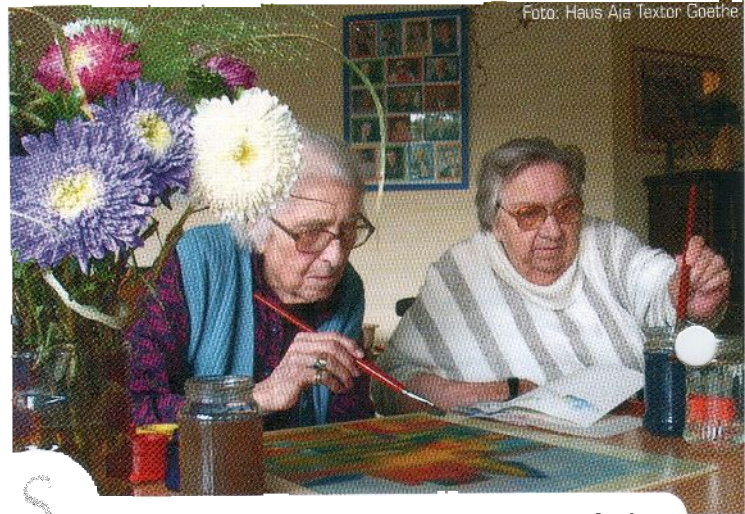


Foto: Haus Aja Textor Goethe

„Spitzenreiter“ im Frankfurter Pflegeheimvergleich: Das Haus Aja Textor Goethe legt Wert auf soziale und kulturelle Qualitätsaspekte

renswesen stark mit dem, was wir unter den eher sozialen und kulturellen Qualitätsaspekten verstehen. Nicht allein die Verbesserung von Prozessabläufen steht im Mittelpunkt, sondern vielmehr die Stärkung der einzelnen Mitarbeiter mit ihren Kompetenzen und ihrem Entwicklungspotenzial.

plus-punkt

Die Grundlagen des **Frankfurter Pflegeheimvergleichs** wurden von den Pflegewissenschaftlerinnen Prof. Dr. Sabine Bartholomeyczik (Uni Witten-Herdecke) und Prof. Dr. Berta Schrems (Universität Antwerpen) mit Unterstützung des Kuratoriums Deutsche Altenhilfe (KDA) und Vertretern der Frankfurter Heime entwickelt. In 26 von insgesamt 36 Heimen erfolgte die Datenerhebung

- ◆ in Form von Angehörigen- und Bewohnerbefragungen (Fragebögen bzw. standardisierte Interviews),
- ◆ durch die Analyse der für Pflegeplanung und -dokumentation verwendeten Unterlagen,
- ◆ durch die Analyse des Informationsmaterials für Interessenten,
- ◆ durch die Befragung leitender Mitarbeiter (Fragebögen) sowie
- ◆ anhand einer Heimbegehung durch geschulte FH-Vertreter.

„Qualitätsentwicklung“ ergibt sich nicht ohne, allerdings auch nur zu einem gewissen Teil aus stringenter Methodik. Die Frage „echter“ Lebensqualität für Bewohner einer Pflegeeinrichtung hängt sehr zentral an vielen intimen Begegnungen, die sich „face-to-face“ zwischen einem Bewohner und einem Mitarbeiter abspielen. Man kann an sich selbst oft genug erleben, wie eine solche Begegnung fachlich korrekt ablaufen kann und doch kühl und distanziert bleibt, wie aber dann eine tiefere Begegnung einen starken inneren Wert für Bewohner und Mitarbeiter gewinnen kann.

In der Konzentration auf Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität wird die zentrale Bedeutung der Beziehungsqualität leider fast vollständig ausgeblendet. Weil sie sich schwerer messen lässt? Gleichwohl sind es möglicherweise gerade „weiche“ Kriterien, die aus **Bewohnersicht** vor allen anderen gefragt sind. So stellte Infratest-Burke 1997 in einer repräsentativen Befragung von Heimbewohnern fest: „Fasst man die Ergebnisse (...) zusammen, so zeigt sich, dass insbesondere im stationären Bereich (...) der Art der pflegerischen Versorgung und der allgemeinen Betreuung, sprich der Art des Miteinanders im Umgang, die wichtigste Bedeutung beigemessen wird (...). Das gilt etwa für Merkmale wie die geistig-seelische Pflege (= ganzheitliche Pflege), die Achtung der Bedürfnisse, den freundlichen Umgang der Pflegenden mit den Bewohnern, die Wärme der Mitarbeiter, und interessanterweise ganz besonders auch für die Sterbebegleitung und den Umgang mit den Verstorbenen.“

Das GAB-Verfahren

Im von uns praktizierten Verfahren beschränkt sich Qualitätssicherung folgerichtig nicht auf die Ernennung von Qualitätsbeauftragten. Qualität entsteht vielmehr, wenn potenziell jeder Mitarbeiter in die Qualitätsarbeit einbezogen und in seiner Motivation zu erfolgreichem und selbstverantwortlichem Arbeiten ernst genommen und unterstützt wird. Qualitätssicherung verstehen wir im Wesentlichen als bewussten, methodisch unterstützten sozialen Vereinbarungsprozess zwischen Fachleuten.

schnitt.punkt

Weitere Informationen zum GAB-Verfahren und seine Anwendung im Haus Aja Textor-Goethe sowie zu den übrigen Frankfurter Pflegeheimen finden Sie im **Internet** auf folgenden Seiten:

www.gab-muenchen.de

Homepage der Gesellschaft für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung

www.haus-aja.de

Homepage des Hauses Aja Textor-Goethe

www.ffa-frankfurt.de

Homepage des Frankfurter Forum für Altenpflege

So ist zwar ein geschulter Qualitätskoordinator dafür verantwortlich, dass das Verfahren lebt – für die Qualität der Pflege bleiben es jedoch die Pflegenden. Ein Qualitätsmoderator in jedem Arbeitsteam sorgt z. B. für die (monatlichen) Qualitätszirkel oder das Erarbeiten von Handlungsleitlinien. Handlungsleitlinien – an Stelle von starren „Standards“ – helfen, dass sich alle betroffenen Mitarbeiter über den Sinn einer Handlung einig sind, an dem sie sich auch in unvorhersehbaren Situationen mit kreativen Abwandlungen orientieren können.

Die Auswahl der Themen ergibt sich aus dem Alltag, gelegentlich auch aus den MDK-Prüfvorgaben. Aktuelle Probleme werden aufgegriffen und bearbeitet. Qualitätszirkel dienen zur methodisch gelenkten Beschreibung und Bewertung der eigenen Arbeit sowie zur Vereinbarung von Verbesserungsvorschlägen, deren Erprobung und Auswertung. Gezielt können einzelne Kollegen über kollegiale Beratung unterstützt werden, Elemente systematischer Evaluation vervollständigen die Qualitätsarbeit, die in einem Qualitätshandbuch dokumentiert wird.

Qualität und Mitarbeiter

Die für die Qualität der Pflege entscheidenden Fragen im zwischenmenschlichen Umgang sind mit methodischen „Verfahren“ nur bedingt zu entwickeln. Aber man kann günstige Bedingungen zu ihrer Entwicklung schaffen. Und diese haben viel damit zu tun, ob Mitarbeiter, die permanent unter dem Druck

von Zeitkorridoren und Leistungsmodulen „Kundenzufriedenheit“ herstellen sollen, selbst so arbeiten können, dass sie sich in ihrer gesamten Persönlichkeit geachtet fühlen:

- Dürfen sie wesentliche Entwicklungen ihres eigenen Arbeitsfeldes mitverantworten?
- Dürfen sie mitentscheiden, welche Kollegen neu in ihrem Team aufgenommen werden, wer das Team mit welchen Befugnissen leiten soll?
- Dürfen sie mitentscheiden, welche Bewohner in ihrem Pflegebereich aufgenommen werden?
- Dürfen sie mitentscheiden, wie das Budget in ihrem eigenen Arbeitsbereich gesteuert wird?
- Erfahren sie, wie sich der Haushalt ihrer Einrichtung zusammensetzt?
- Erleben sie „Führung“ nicht als „Weisungsbefugnis“ und die Ausübung formeller Autorität, sondern als konstruktive Dienstleistung?
- Erhalten sie Gelegenheit, Führungsaufgaben kennen zu lernen und wahrzunehmen?
- Erleben sie, dass der Respekt, der gegenüber den Bewohnern herrschen soll, auch ihnen gegenüber gelebt wird?

In einer ökonomisch dominierten Pflege- und auf MDK- bzw. DIN-ISO-Normen verkürzten Qualitätsentwicklungslandschaft werden diese zentralen Fragen bisher noch kaum beachtet. Einschlägige Erfahrungen im Haus Aja Textor-Goethe legen die Vermutung nahe, dass eine bewusste Pflege dieser sozialen und kulturellen Aspekte günstig auf alle übrigen Qualitätsfragen ausstrahlt. Gleichwohl darf aber auch ein guter Platz in einem Heimvergleich nicht darüber hinweg täuschen, dass insgesamt noch viel zu wenig gewusst wird über die Entstehungsbedingungen von nachhaltiger Ergebnis- und Beziehungsqualität in der Pflege. Solange die Pflege- und Sozialwissenschaften diese Frage nicht schlüssig beantworten können, empfiehlt es sich jedenfalls, feilgebotenen Patentrezepten mit der gebotenen Skepsis zu begegnen.



Uwe Scharf ist Diplom-Pädagoge und Leiter des Hauses Aja Textor-Goethe in Frankfurt

ANZEIGE

Seminare • Schulungen • Beratung (QM) • Software



- 29.4.2003 Seminar: LQN- / DIN-ISO Voraussetzungen
- Schulung und Beratung „inhouse“: Wir kommen zu Ihnen! Fordern Sie für Ihr Thema ein Angebot an!
- In 2003 vier Tagesseminare zur Personalentwicklung
- Pflegeplanungssoftware RECOM-GriPS

RECOM GmbH

Industriestr. 3
34308 Bad Emstal
Tel.: 05624 92240

eMail: info@recom-verlag.de
www.recom-verlag.de