



Zehn Thesen zu einem zeitgemäßen Prüfsystem

(Beispiel Altenhilfe und Behindertenhilfe) Von Dr. Stefan Ackermann

I Prüfen ist ein offener Prozess, er fördert die Offenlegung des Vorgehens seitens der Prüfer wie die Offenlegung der Realsituationen in den Einrichtungen. Ein solcher Prüfansatz möchte offen (vorurteilsfrei) verstehen, was und warum die geprüfte Einrichtung so handelt, wie sie handelt und dies in einem offen Dialog mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern explorieren. Gemeinsames Verständnis des Handelns der Verantwortlichen öffnet zur inneren und freiwilligen Qualitätsentwicklung.

Durch die Offenheit des Handelns können Einrichtungsprüfungen nicht mehr strategisch durch Vorbereitung bestanden werden – es wird die jeweilige Lebenssituation wahrgenommen und beurteilt wie sie ist – und nicht das Schaulaufen.

Die Offenheit des eigenen Handelns im Prüfen entspricht systemisch der Offenheit in den Kernprozessen Pflegen und Begleiten.

I Offenheit des eigenen Handelns

II Die Urteilsbildung ist ein dem Leben angemessener dynamischer Prozess. Durch teilnehmende Beobachtungen werden Wahrnehmungen gesammelt. Die wahrgenommenen Situationen werden hinterfragt und durch Interviews weiter erkundet. Positive oder kritische Situationen und Sachverhalte werden durch weitere "Schlüsselsituationen" überprüft. Ebenfalls wird geprüft, ob sich die zugrundeliegende Handlungssystematik in der Dokumentation widerspiegelt. So lässt sich erkennen, ob die Einrichtung zufällig oder systematisch mit gelingenden oder kritischen Situationen umgeht. Die Bewertungen beziehen sich auf die Diskrepanz zwischen den eigenen Einrichtungszielen bzw. Gesetzes/Normforderungen und den konkret vorgefundenen Situationen der alltäglichen Durchführung.

Dies vermeidet pauschalisierendes Abarbeiten vorgefertigter Fragen, eingeschränkte Erfassungsmöglichkeiten und abstrahierendes gehaltloses quantitatives Zusammenfassen.

Eine dynamische Urteilsbildung gewährleistet ein einrichtungsspezifisch-individuelles Herangehen des Prüfers und geschieht über ein analysierendes, sich nach und nach erschließendes Verständnis der vorgefundenen Ziele, Einstellungen, Handlungsweisen und Abläufe innerhalb der Einrichtungskultur.

II Dynamische Urteilsbildung

III Die Prüfung läuft nach kulturwissenschaftlichen Methoden ab. Kulturwissenschaftliche Methoden der qualitativen Sozialforschung sind verstehensorientiert und stellen den einzelnen Menschen in den Mittelpunkt. Sie wollen begreifen, nachfühlen und einsehen, warum eine Einrichtung so arbeitet, wie es am Tag der Prüfung wahrgenommen und erlebt wird.

Der Einrichtung muss nicht von außen erklärt werden, was gute Pflege, gute Begleitung ist. Nicht das Anpassen an Vorgefertigtes wird belohnt, das Antworten des Eigenen steht auf dem Prüfstand.

III Kulturwissenschaftliche Methode



Die kulturwissenschaftlichen Methode fördert Individualität in zweifacher Hinsicht: Im Blick auf die Würde sowie die Interessen und Bedürfnisse der Bewohnerin und des Bewohners wie auch die Gewährleistung von Freiraum für die Entwicklung einer individuellen Einrichtungskultur.

IV Die Validität des Prüfansatzes ist gewährleistet durch eine saubere Wahrnehmung von Lebenssituationen, die auch die Bewohnerin und der Bewohner erleben. Teilnehmende Beobachtungen aus unterschiedlichen Perspektiven garantieren, dass das bewertet wird, was zu bewerten vorgegeben ist.

Vermieden wird, die Wirklichkeit in der Dokumentation, der Landkarte zu finden, welche meist nur ein mageres oder Tatsachen vorspiegelndes Abbild des realen Lebens liefert.

Ein wahrnehmungsgelitetes Erschließen bedeutet, dass konkrete/wirkliche Lebenssituationen der Bewohnerinnen und Bewohner mit allen Sinnen herausgefunden werden. Empathie und aktives Zuhören in wechselnden Situationen fördern das Verständnis, wie die Einrichtungen zur Lebensqualität ihrer Bewohner beitragen.

V Jeder Bürger ist als erwachsener Mensch für sich und sein Leben selbst verantwortlich. Gibt er aus Altersgründen verschiedene Aspekte seines Daseins an eine Einrichtung ab, übernimmt die Einrichtung teilweise die Verantwortung für dessen Leben (Wohnen, Pflege, Betreuung, Hygiene etc.). Ein zeitgemäßes Prüfsystem nimmt diesen Selbstverantwortungsansatz des mündigen Bürgers konsequent auf, in dem es die Verantwortung für eine qualitätvolle Prüfung der jeweiligen Prüferin bzw. dem jeweiligen Prüfer bzw. Prüfteam lässt. Denn nur ein Prüfansatz, der das Selbstbestimmungsrecht wahrt, fördert auch die Selbstbestimmung, Würde und Mitwirkung der Bewohnerinnen und Bewohner sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Damit geht es nicht um Besserwissen, Macht oder für die Einrichtung unpassende Forderungen. Ebenso wird der Förderung der Anpassungsleistung des Einzelnen in Abhängigkeit von anderen ein Riegel vorgeschoben.

Der selbstverantwortliche Ansatz gefördert den Freiraum für individuelle und verantwortungsvolle Einrichtungsentwicklung, für „Selbständigkeit“ und unterstützt eine breite und vielfältige Einrichtungslandschaft.

VI Ein zeitgemäßes Prüfsystem ist lernorientiert. Es fördert die Entwicklung der Qualität für die gemeinsame Zielgruppe von prüfender Instanz und geprüfem Träger und Anbieter: die einzelne Bewohnerin und den einzelnen Bewohner. Das Erfahrungswissen beider Parteien führt zur Gesamtentwicklung des Umgangs mit Menschen im Alter und mit Behinderung. Bewusste Prozess- und Beziehungsreflexion füllen die vorhandenen Strukturen. Konstruktives beidseitiges Feedback fördert eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung.

Das bedeutet, die Augenhöhe erwachsenen Prüfens und Spiegeln wird respektiert, der Fremdblick als bereichernd und Mut machend für individuelle Entwicklungen erlebt, Angst und unsinniger externer Druck werden entbehrlich.

IV Wahrnehmungsgelitete Erschließung

V Selbstverantwortlicher Ansatz

VI Qualitätsentwicklung



Basis für Qualitätsentwicklung sind Spiegelungen der Einrichtungskultur bezüglich deren Erfüllung bzw. Diskrepanz zu selbstgesetzten, gesetzlichen oder Normativen Maßgaben.

VII Sich jährlich wiederholende zeitgemäße Prüfungen haben den Charakter einer entscheidenden Situation. Als solche erweist sie sich, wenn drei Qualitätskriterien erfüllt sind: 1) das jeweils eigene Wertesystem ist offengelegt, 2) dieses lässt sich prüfen & 3) dabei entwickeln sich sowohl die (Prüf-/Umsetzungs-)Systeme wie die Geprüften wie die Prüferinnen und Prüfer selbst.

VII Prüfung als entscheidende Situation

Das bedeutet, auf Angst und Anpassungsverhalten vor, während und nach den Prüfungssituationen kann verzichtet werden, verstecken, inszenieren und strategisches Prüfungsbestehen verlieren ihre Bedeutung.

Werden Prüfungen als entscheidende Situationen gestaltet, tragen diese zu neuen Wahrnehmungen und Erkenntnissen bei. Die dabei möglichen Lernschritte werden als Bereicherung erlebt, um dem gemeinsamen Auftrag zu dienen.

VIII Der Prüfansatz der SocialCert erschließt sich über das Wahrnehmen lebendiger Alltagssituationen des Lebens der Bewohnerinnen und Bewohner. Das, was bei der Bewohnerin und dem Bewohner ankommt, ist das, worauf es ankommt. Dies ist erfrag-, erforsch- und erspürbar. Ebenso die Ernsthaftigkeit, mit der die in der Einrichtung Tätigen dies anbieten, betreiben und reflektieren. Das Erfahrungswissen und das offene Verstehen-Wollen der Prüferinnen und Prüfer sind die leitenden Spürnasen, um oberflächliches Drüberhuschen zu vermeiden und durch nachhaltiges Tiefergehen qualitativ hochwertige Urteilsbildung zu ermöglichen.

VIII Situationen lebendiger Entwicklung

Das Leben findet nicht in der Dokumentation statt. Und Dokumentation ist kein Instrument der Qualitätssicherung oder Qualitätsentwicklung per se. Die Glaubwürdigkeit der erbrachten Dienstleistung seitens des Trägers oder Anbieters wird nicht dadurch gestärkt, dass sie aufgeschrieben ist. Im Gegenteil: Nachweiszwang durch penible Dokumentation erbrachter Leistungen öffnet dem strategischen Dokumentieren Tür und Tor. Sie garantiert nicht, dass die Leistung wirklich erbracht wurde.

Im Erleben tatsächlicher Lebenssituationen zeigt sich unmittelbar und real, wie die Einrichtung und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Umfeldgestaltung, Fachkompetenz und individuelle Fähigkeiten Bewohnerinnen und Bewohnern begegnen und zu deren Lebensqualität beigetragen. Die Dokumentation stellt ein wertvolles Unterstützungsmedium dar. Lebensqualität findet im Leben statt.

IX Wenn es um Qualitätsentwicklung in der Alten- und Behindertenhilfe geht, muss der Prüfansatz selbst ein qualitativer sein. Denn Prüfsysteme erzeugen mit ihrer Steuerungskraft die Systeme, mit denen sie selbst arbeiten. Deshalb muss auch die Beurteilung der Qualität in der Alten- und Behindertenhilfe ein qualitativer *sein* (s.o. *dynamische Urteilsbildung*).

IX Qualitativer Ansatz

Das bedeutet: Es geht nicht um Quantitäten wie Noten, die das Leben auf das Abstrakte und Berechenbare reduzieren. Dem mündigen Bürger wird durch die vorgesetzte Note die Chance auf die Ausbildung einer eigenen Urteilkraft bezüglich dessen, was er sich als Mensch in hohem Alter oder mit Behinderung möchte, eher entzogen als gefördert.



Der qualitative Ansatz bedeutet, dass es die konkrete Lebensgestaltung und dessen Qualität zu erfassen gilt. Dies braucht den realen Prozess des Erschließens und Verstehens „aus konkreten/echten Situationen heraus“ und ist Basis für ein tatsächliches Verständnis der Lebenswelten in Einrichtungen. Dieser Ansatz integriert die Position der Bewohnerinnen und Bewohner und auch die Position der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bzw. des Trägers.

X Transparenz über das Qualitätsniveau von Einrichtungen der Alten- und Behindertenhilfe herzustellen ist nicht allein Aufgabe der Prüfenden. Jedoch ist es für mündige Bürger hilfreich, wenn sie ein qualitativ fundiertes Urteil in Form einer verständlichen Stellungnahme eines dafür zuständigen Fachbereichs erhalten. Dies kann jede Bürgerin und jeder Bürger als Teil ihrer oder seiner eigenen Urteilsbildung verwenden. Hier schadet auch eine überschaubare Vielzahl unterschiedlicher Einschätzungen und Erschließungsmethoden nicht. Im Gegenteil: Die Transparenz der Darstellung angebotener Leistungen und die Qualität der Prüfberichte fördern die Selbstbestimmung aller Bürger und lassen ihn in Würde entscheiden.

Quantitative Notensysteme hingegen abstrahieren von Qualitäten, nivellieren durch Vergleich nicht vergleichbarer Lebenssituationen, schließen das Erfassen von Lebens- und Beziehungsqualität aus. Ebenfalls mißachten sie unterschiedliche Entwicklungsstadien und Reifegrade in unterschiedlichen Bereichen der Einrichtungen.

Qualitative Berichterstattung sorgt durch individuelles Darstellen von tatsächlichen erlebten Situationen (einschließlich dem Erfassen von Lebens- und Beziehungsqualität) sowie das Gegenüberstellen von Sachständen in Einrichtungen für Transparenz. Dies gibt der Bürgerin und dem Bürger Orientierung, eröffnet die Möglichkeit des Vergleiches und fördert somit die Selbstbeurteilungskompetenz und Selbstbestimmung der Bürgerinnen und Bürger. Unterschiedliche Entwicklungsstadien und Reifegrade in unterschiedlichen Bereichen der Einrichtung werden beachtet.

X Transparenz