

INTERVIEW SIEGFRIED WOLFF UND GREGOR VOGELMANN, GESCHÄFTSFÜHRER IQD

„Lebensqualität im Heim ist heute viel besser“

Die Pflegeexperten prüfen mit ihrem unabhängigen Institut die Qualität von Einrichtungen – Harsche Kritik an Krankenhäusern

Filderstadt – Der Pflege-TÜV des Medizinischen Dienstes für Pflegeheime ist in die Kritik geraten. Denn fast alle Einrichtungen bekommen Bestnoten. Darunter sind auch solche, die bei der Prüfung des Instituts für Qualitätskennzeichnung von sozialen Diensten (IQD) durchgefallen sind. Das unabhängige Institut hat seinen Sitz in Harthausen. Doris Brändle hat sich mit den Geschäftsführern und Pflegeexperten Siegfried Wolff und Gregor Vogelmann darüber unterhalten, was in manchen Heimen schiefläuft, warum viele Altenpfleger krank werden und wieso trotzdem vieles besser geworden ist.

Glaubt man dem bekannten Pflegekritiker Claus Füssek, ist die Lage in deutschen Heimen alarmierend: Viele Pflegekräfte sprechen kaum Deutsch, die alten Menschen bekommen Windeln, weil keine Zeit ist, sie zur Toilette zu begleiten. Ist es das, was Sie in den Heimen vorfinden?

Wolff: Diese Darstellung ärgert mich richtig. Füssek stellt Einzelfälle plakativ heraus und pauschaliert sie. Er bringt damit eine ganze Branche in Misskredit. Der ganz überwiegende Teil der Menschen, die in der Pflege arbeiten, macht gute Arbeit. Das haben wir in Tausenden Gesprächen mit Bewohnern, Angehörigen und Pflegekräften erlebt.

Vogelmann: Und was man auch oft übersieht: Die Lebensqualität der Menschen in den Heimen hat sich vor allem in den letzten acht bis zehn Jahren sogar extrem verbessert!

Woran machen Sie das fest?

Vogelmann: Wenn wir vor zehn Jahren in ein Heim gekommen sind, lagen da viele Bewohner einfach im Bett. Das gibt's heute nicht mehr. Die Pflegenden versuchen, die Menschen zu mobilisieren, die Zahl der Gelenkversteifungen ist stark zurückgegangen. Und es gibt viel mehr Beschäftigungs- und Gemeinschaftsangebote. Dass die Träger und Pflegekräfte viel sensibler für die Bedürfnisse der alten Menschen geworden sind, zeigt sich auch in ganz kleinen Dingen: Zum Beispiel, dass der Kaffee auf der Wohngruppe gekocht wird statt in der Thermoskanne angeliefert zu werden. Das Gluckern der Maschine, der Kaffeeduft – das sind Reize, die die Bewohner von zuhause kennen.

Und wo liegen häufige Mängel, die Sie bei Ihren Überprüfungen feststellen?

Vogelmann: Wir sind ja einen ganzen Tag, manchmal sogar zwei Tage vor Ort. Ich lasse mir auch die Pflegedokumentation der letzten ein bis zwei Jahre zeigen. Und dann stelle ich zum Beispiel fest, dass jemand deutlich Gewicht verloren hat, aber kein Arzt konsultiert worden ist.

Vor einigen Jahren hat man sehr viel von alten Menschen gehört, die wundgelegen sind.

Vogelmann: Das Problem haben wir inzwischen fast nur noch dann, wenn die Leute aus dem Krankenhaus zurückkommen. In der Dokumentation sehe ich dann zum Beispiel, dass ein



Siegfried Wolff (links) und Gregor Vogelmann haben in Tausenden Gesprächen mit alten Menschen, mit Angehörigen und Pflegekräften ein Gespür dafür entwickelt, wenn etwas im Heim nicht stimmt. Foto: Bulgrin

alter Mann wegen eines Bruchs in die Klinik gekommen ist und mit Zwei-Euro-großen Druckstellen an den Fersen zurückkam.

Wie oft kommt so etwas vor?

Vogelmann: Häufig. In den Krankenhäusern haben die Pflegekräfte einfach zu wenig Zeit. Für Kliniken gibt es erstaunlicherweise keine Prüfintanz wie für Heime.

Kommt es vor, dass Sie Heime nach der Prüfung kein Siegel ausstellen?

Wolff: Ja, die Durchfallquote liegt zwischen 7 und 13 Prozent.

Erstaunlich hoch, wenn man bedenkt, dass der Notendurchschnitt der Heime im Land laut dem Medizinischen Dienst bei 1,3 liegt.

Wolff: Bei uns fallen auch immer wieder Heime durch, die vom Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) eine 1 bekommen haben.

Sie halten die Kritik am sogenannten Pflege-TÜV also für berechtigt?

Vogelmann: Ja. Denn die Note 1 signalisiert den Heimbetreibern, dass es in ihrem Haus keinerlei Änderungsbedarf gibt. Dieses System belügt die Pflegenden und auch die alten Menschen. Gefährlich ist auch, dass diese Noten nach außen signalisieren, dass genug Personal da ist. Das nimmt den Trägern die Argumente, mehr Geld einzufordern, obwohl das nötig wäre.

Wolff: Wir kritisieren auch, dass der MDK keine Ausschlusskriterien hat. Vereinfacht gesagt: Ein Heim kann selbst einen gravierenden Mangel durch ein gutes Essen neutralisieren.

Und woher weiß ich, dass Ihr Siegel was taugt?

Wolff: Wir haben einen ganz anderen Ansatz als der MDK. Und wir haben 450 Prüfkriterien, fast viermal so viele wie der MDK – von der Hygiene über Pflege, Dokumentation, Ernährung bis hin zu Alltagsgestaltung. Die entwickeln wir ständig weiter, weil auch die Pflegewissenschaft zu immer neuen Erkenntnissen kommt. Wir haben im Gegensatz zum MDK auch mehrere Ausschlusskriterien.

Zum Beispiel?

Vogelmann: Wenn die Bettseitengitter hochgemacht sind und es dafür keine Genehmigung vom Bewohner oder vom Amtsgericht gibt. Oder wenn nicht rund um die Uhr eine examinierte Pflegefachkraft da ist. So etwas findet man im Dienstplan. Und den kann man im Nachhinein kaum fälschen.

Wolff: Das Ganze läuft ja auf Augenhöhe ab. Wir sind da, weil die Heimleitungen oder Träger eine neutrale Institution haben wollen, die sich das anschaut. Im Gegensatz zum Medizinischen Dienst und der Heimaufsicht gibt es bei uns ja keine Sanktionen. Wir diskutieren Mängel direkt an Ort und Stelle. Unsere Arbeit hat einen sehr hohen Beratungsanteil.

Aber Sie kommen angemeldet. Und wenn ein demenzkranker Mensch nachts in seinem Bett fixiert wird, dann sehen Sie das auch nicht.

Vogelmann: Sie sprechen da was Wichtiges an: Dass viele Bürger meinen, dass man Pflegeheim unangekündigt prüfen müsste. Das ist ein Irrtum. Denn damit unterstellt man von vorneherein, dass in Pflegehei-

men kriminell gehandelt wird.

Wolff: Wir kommen auch deshalb angemeldet, weil die Verantwortlichen dabei sein sollen. Und wie könnten die Pflegekräfte sich vorbereiten? Sie könnten das Haus besonders schön putzen und die Bewohner adrett kleiden. Und sie können gucken, dass möglichst alle aus dem Bett sind. Aber wir machen ja keine Momentaufnahme, wir lassen uns auch nicht blenden. Nach so vielen Begehungen kriegen Sie eine Antenne, ob etwas nicht stimmt. Außerdem sichten wir die Dokumentation ein bis zwei Jahre rückwirkend.

Und ein Haus, in dem vieles im Argen liegt, wird sie vermutlich auch gar nicht bestellen?

Wolff: Wenn jemand erkennt, wir sind in verschiedenen Bereichen schwach auf der Brust, wir bräuchten auch mal eine Beratung, ohne dass es Konsequenzen gibt, dann holt man uns schon. Wenn aber jemand weiß, dass die Einrichtung insgesamt schlecht ist, wird er kein Geld ausgeben, um sich das bestätigen zu lassen.

Warum holen Heimleitungen Sie?

Vogelmann: Unsere Prüfkriterien sind alle aus Sicht der Bewohner formuliert und richten sich nach ihren Bedürfnissen. Wer uns holt, identifiziert sich damit und will besser werden. Und was bei uns ganz wichtig ist: Wir befragen die Bewohner, die Angehörigen und die Betreuer. Gerade die Mitarbeiter befragt der MDK gar nicht. Dabei ist das ein wesentlicher Indikator, ob das Haus eine gute Qualität hat oder nicht.

Wolff: Unzufriedene Mitarbeiter liefern keine gute Arbeit ab.

Studien sagen, dass in der Alten-

pflege das Risiko berufsbedingt krank zu werden, um ein Drittel höher ist als in sämtlichen anderen Branchen. Und auch Arbeitsausfälle aufgrund psychischer Belastung sind extrem häufig.

Wolff: Ja, das ist ein verdammt harter Job, der relativ schlecht bezahlt wird. Sie haben Schichtarbeit, müssen körperlich arbeiten und haben psychische Belastungen. Sie müssen sich vorstellen, dass in einem Pflegeheim pro Jahr mindestens 30 Prozent der Bewohner sterben. Und dann kommen eben so viele neue, auf die man sich neu einstellen muss.

Und es herrscht Personalmangel in den Heimen.

Wolff: Ja, der Personalschlüssel ist gleich geblieben, obwohl die Anforderungen ständig steigen.

Warum?

Wolff: Die Menschen werden älter und sie kommen durch den Ausbau der ambulanten Versorgung immer später ins Pflegeheim. Deshalb sind heute viel mehr Bewohner schwer pflegebedürftig.

Im Gespräch mit den Bewohnern: Was hören sie oft, was ihnen im Heim gefällt?

Vogelmann: Was ihnen gefällt, ist oft die Beschäftigung. Dass sich jemand um sie kümmert, aus der Zeitung vorliest, dass sie in der Gemeinschaft sind. Sehr oft loben sie, dass die Mitarbeiter, obwohl sie so jung sind, sehr freundlich sind und einen guten Ton pflegen.

Wolff: Und sie loben das Essen.

Und was vermissen sie?

Vogelmann: Sie hätten gern mehr Personal...

Würden Sie Ihre Mutter guten Gewissens in einem Heim anmelden?

Wolff: Ja, in einem guten schon. Und es gibt sogar sehr gute.

DAS IQD

Das Institut für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen (IQD) in Filderstadt zertifiziert seit 18 Jahren bundesweit Pflegeeinrichtungen und ambulante Dienste. Das unabhängige Prüfinstitut erhält seine Aufträge von verschiedenen Trägern, zum Beispiel der Diakonie, der Caritas oder der Samariterstiftung.

Geschäftsführer Siegfried Wolff (62) war zuvor Abteilungsleiter in der stationären Altenhilfe beim DRK. Sein Stellvertreter **Gregor Vogelmann** (49) ist gelernter Krankenpfleger. Er war viele Jahre Heimleiter und Leiter eines ambulanten Pflegedienstes.

264 Pflegeeinrichtungen haben bisher das IQD-Siegel bekommen, viele lassen sich alle zwei Jahre rezertifizieren. Im Kreis Esslingen haben unter anderem die Wohngemeinschaft für Senioren Filderstadt, die Diakoniestation Schurwald, das Pflegestift Kennenburg mit ambulanten Dienst, das Dr.-Vöhringer-Heim Oberensingen und das Seniorenzentrum Köngen das IQD-Siegel.

www.iqd.de

Oppermann will schweigen

Berlin (dpa) – SPD-Fraktionschef Thomas Oppermann will anders als Parteichef Sigmar Gabriel in der Edathy-Affäre vorerst schweigen. Das gilt auch mit Bezug auf die Aussageverweigerung des SPD-Bundestagsabgeordneten Michael Hartmann im Edathy-Untersuchungsausschuss, wie Oppermanns Sprecher gestern deutlich machte. „Bis zu seiner Aussage im Untersuchungsausschuss wird Herr Oppermann sich aus Respekt vor dem Gremium wie bisher nicht äußern“, sagte er der dpa. Die Opposition sieht das Verhalten als Beleg für eine mögliche Verwicklung Oppermanns.

Oppermann hatte Hartmann im November 2013 gebeten, sich um den gesundheitlich angeschlagenen damaligen SPD-Abgeordneten Sebastian Edathy zu kümmern – das hatte er vor einem Jahr öffentlich gemacht. Hartmann wird von Zeugen aber beschuldigt, Edathy auch über die Kinderpornografie-Ermittlungen gegen ihn informiert zu haben. Hartmann wie Oppermann bestreiten dies. Für Hartmann geht es um den Verdacht der Strafvereitelung.

Nach Zeugenaussagen, die Hartmann belasteten, verweigerte er am Donnerstag im Bundestags-Untersuchungsausschuss alle weiteren Aussagen dazu. Auf die Frage, ob Oppermann mit seinem Schweigen Verschwörungstheorien befördere, sagte Gabriel gestern bei einer SPD-Klausur im brandenburgischen Nauen: „Nein, wir haben die gleiche Auffassung dazu.“ Das von ihm Gesagte sei auch Oppermanns Meinung. Am Vortag hatte Gabriel Hartmann zur Aussage aufgefordert.

ZITAT DES TAGES

„Man hätte sich auch in Castrop-Rauxel treffen können.“

Vize-Regierungssprecher Georg Streiter gestern auf die Frage, warum der Vierergipfel zur Ukraine nun in Minsk stattfindet und nicht in Astana, wie ursprünglich geplant.

KINDERLEICHT

Im Internet muss man aufpassen

Berlin (dpa) – Lustige Videos, coole Spiele oder spannende Infos: Im Internet kann man viele tolle Dinge finden. Aber es hat auch so seine Tücken. Einige Leute stellen zum Beispiel andere im Internet bloß. Manchmal versuchen auch Kriminelle, persönliche Informationen wie Namen und Adresse auszuspielen. Auf die Gefahren des Internets soll ein besonderer Tag aufmerksam machen. Er heißt „Safer Internet Day“ (gesprochen: Ssaifer Internet Däi). Das ist Englisch und heißt so viel wie „Tag des sicheren Internets“. Er findet heute statt.

Auf der ganzen Welt gibt es viele Veranstaltungen – auch in Deutschland. Kinder können zum Beispiel Kurse besuchen oder einen Internet-Führerschein machen. Es gibt Theaterstücke, ein Quiz zum Thema, und, und, und. Hier kannst du schauen, was in deiner Nähe an dem Tag stattfindet: www.klicksafe.de/sid

TIPPS GEGEN MOBBING IM NETZ