

# Garantiert ein Siegel Qualität?

Aus: „Facetten“ 03/2015, Magazin der ZfP Südwürttemberg

Wer für sich oder einen Angehörigen einen Platz in einem Pflegeheim sucht, will wissen, wie gut Pflege, Versorgung und Betreuung dort sind. Einen ersten Anhaltspunkt speziell über die Pflegequalität in einer Einrichtung liefern Qualitätssiegel, wie beispielsweise das Siegel vom Institut für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen (IQD). Doch wie aussagekräftig sind solche Siegel tatsächlich? IQD-Geschäftsführer Siegfried Wolff stand Facetten Rede und Antwort.

*Facetten: Welche Ziele verfolgen die Begründer des IQD-Qualitätssiegels?*

*Siegfried Wolff:* Mit der Verabschiedung des Pflegeversicherungsgesetz 1995 wurden Pflegeeinrichtungen erstmals zur Qualitätssicherung verpflichtet. Mit der Einführung des IQD-Siegels 1996, also vor knapp 20 Jahren, wurde eine verbindliche Überprüfung dieser Qualitätsanforderungen möglich. Zudem ist das IQD-Siegel das erste Zertifikat, das Bewohner und Mitarbeiter in den Mittelpunkt stellt. Lange Zeit gab es in Deutschland allein das DIN-ISO-Zertifikat, bei dem nicht unterschieden wird, ob es sich bei der untersuchten Einrichtung um einen Industriebetrieb, ein Dienstleistungsunternehmen oder eine Einrichtung des Gesundheitswesens handelt.

*Facetten: Wie profitieren die nach IQD zertifizierten Einrichtungen davon?*

*Wolff:* Mit dem Qualitätssiegel kann die Einrichtung nach innen wie nach außen ihr Qualitätsniveau darstellen und weiterentwickeln. Wir führen beispielsweise schriftliche anonyme Befragungen von Mitarbeitenden, Bewohnern und Angehörigen durch, die häufig interessante Ansatzpunkte liefern, die wir mit den Verantwortlichen in der Einrichtung besprechen. Wir sehen uns nicht als reine Kontrolleure, sondern verstehen uns als Berater und Begleiter der Einrichtungen. Das bedeutet, dass wir nicht nur Schwächen aufzeigen, sondern auch und vor allem Entwicklungspotenziale und Stärken. Dadurch wollen wir weitere strukturierte und kontinuierliche Verbesserungsprozesse anstoßen, die die Einrichtungen weiterbringen und fit für die Zukunft machen.

*Facetten: Deutschlandweit gibt es mehr als 20 unterschiedliche Gütesiegel für Pflegeeinrichtungen. Ist das nicht sehr unübersichtlich und haben Sie einen Tipp, wie man den Durchblick behält?*

*Wolff:* Die Sache wird wesentlich klarer, wenn man einen Blick auf die Anzahl der geprüften Einrichtungen beziehungsweise die Anzahl der Begehungen wirft. Es ist ein erheblicher Unterschied, ob ein Institut 5 oder 500 Begehungen vorzuweisen hat. Das IQD hat beispielsweise seit seiner Gründung mehr als 1600 Begehungen in Einrichtungen durchgeführt. Ein weiteres wichtiges Kriterium ist, ob es sich um ein Verbandssiegel handelt, welches nur ganz bestimmte Einrichtungen erhalten können, oder um eine unabhängige Qualitätsprüfung, die prinzipiell für alle Einrichtungen offen ist.



„Ich würde Angehörigen in jedem Fall dazu raten, die Einrichtung persönlich zu besuchen.“

*Facetten: Was halten Sie von der Diskussion über die Benotung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK)? Es wird immer wieder bemängelt, dass die Benotung zu wohlwollend ist und Defizite leicht ausgeglichen werden können.*

*Wolff:* Dieser Kritik kann ich mich nur anschließen. Da bei den MDK-Prüfungen alle Qualitätskriterien gleich gewichtet werden, ist die Gesamtnote oft nicht sehr aussagekräftig. Mir sind sogar schon Einrichtungen begegnet, die trotz hervorragender MDK-Note das IQD-Siegel nicht erreicht haben. Qualität ist eben mehr als nur eine Note!

*Facetten: Gibt es - fernab aller Qualitätssiegel - bestimmte Kriterien, an denen auch Laien auf den ersten Blick erkennen können, ob es sich um ein gutes Pflegeheim handelt?*

*Wolff:* Ich würde Angehörigen in jedem Fall dazu raten, die Einrichtung persönlich zu besuchen, alles andere ergibt keinen Sinn. Ich würde zunächst das Personal beobachten, ob ich zum Beispiel freundlich begrüßt werde und man mich fragt, wie man mir weiterhelfen kann. Ein gutes Zeichen ist auch, wenn der Aufenthaltsraum belebt ist und die Bewohner mobilisiert werden. Auch Hinweise auf Veranstaltungen und Aktivitäten, beispielsweise aushängende Plakate oder Wochenpläne, sind sehr aufschlussreich. Nach diesen ersten Eindrücken empfiehlt es sich dann, das Gespräch mit kompetenten Mitarbeitern, wie beispielsweise Heimleitung oder Pflegedienstleitung, zu suchen.

Ausgezeichnet mit dem



**IQD** INSTITUT FÜR  
QUALITÄTSKENNZEICHNUNG  
VON SOZIALEN  
DIENSTLEISTUNGEN GmbH

Aufgezeichnet von Heike Amann-Störk — Foto: IQD

#### **Zur Person:**

Siegfried Wolff ist seit 16 Jahren Geschäftsführer des Instituts für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen (IQD). Der gelernte Kaufmann war zuvor mehr als 15 Jahre lang Leiter der Abteilung Stationäre Altenhilfe beim DRK-Landesverband Baden-Württemberg. Im Rahmen seiner Tätigkeit bei IQD hat er inzwischen mehr als 1200 Tage bei Begehungen in Pflegeeinrichtungen verbracht. Weitere Informationen über IQD: [www.iqd.de](http://www.iqd.de)