

Härtetest für humane Pflege

Samariterstift erhält zum siebten Mal IQD-Qualitätssiegel – MDK-Noten „lügen“

Mit dem Bewertungssystem der MDK-Noten bekommen selbst Pflegeheime mit gesundheitsgefährdenden Mängeln gute Noten, kritisiert der Pflege-Bevollmächtigte der Bundesregierung. Das Samariterstift in Aalen verlässt sich seit 2002 auf unabhängige Prüfer. Kürzlich fand die siebte Zertifizierung statt.

(von Leonhard Fromm)

In einem hellen Nebenraum sitzt das siebenköpfige Führungsteam des Samariterstifts. Vier Stunden lang wälzen Hausleiter Christoph Rohlik, Pflegedienstleiterin Silke Wettenmann, Hauswirtschaftsleiterin Adelheid Arnold und die anderen Führungskräfte aus Sozialbetreuung und Pflege die zahlreichen Ordner, die auf einem Servicewagen bereit stehen.

„Zeigen Sie mir mal den Alarmierungsplan für den Brandfall“, sagt Siegfried Wolff, der sich eben noch für den Hygieneplan und die Lagerung von Chemikalien interessiert und Details zur Begleitung Sterbender nachgelesen hatte. Immer wieder springt Wettenmann vom Tisch auf, um neue Mappen und Stapel zu holen oder Arnold blättert in einem dicken Ordner und fischt nach den gesuchten Papieren.

Nach einem strengen Blick hakt Wolff das Gefragte ab, fragt kritisch in die Runde nach oder lobt bei der Dokumentation: „Da haben Sie sich gegenüber 2012 deutlich verbessert.“ Der Prüfer ist Geschäftsführer des IQD, des Instituts für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen, in Filderstadt. 1996 im Kontext der Pflegeversicherung gegründet, hat das Institut seither bundesweit 306 Pflegeheime zertifiziert. Hinzu kommen mehr als 700 Rezertifizierungen, weil das Siegel alle zwei Jahre erneuert werden muss. Zu den Kunden gehört seit 2002 die Nürtinger Samariterstiftung mit ihren 22 Häusern, darunter die drei Einrichtungen in Aalen, Neresheim und Ebnat, die sich regelmäßig zertifizieren lassen. Verpflichtet ist die Samariterstiftung dazu nicht, weil nur die jährlichen Visitationen der kommunalen Behörden und des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) gesetzlich vorgeschrieben

sind. Doch der kirchliche Träger legt Wert auf diese Art der Schwachstellenanalyse, die man aus der Industrie unter der DIN Norm ISO 9000 kennt.

Da passt die Kritik des Pflege-Bevollmächtigten des Bundes, Karl-Josef Laumann (CDU), ins Bild, die er am 25. November im Bundestag bekräftigt hat: „Die Veröffentlichung der bisherigen Pflegenoten muss umgehend ausgesetzt werden, da sie keine hilfreichen Aussagen generieren und sogar irreführend sind.“ Der MDK-Notendurchschnitt für die bundesweit 11600 Pflegeheime liege bei 1,3. Hinter den Kulissen herrschten aber häufig Missstände.

Das bestätigt Siegfried Wolff. Beim IQD fallen immer mal wieder Häuser durch die Prüfung, die beim MDK Bestnoten erzielen. Den Grund liefert Laumann in seiner erstmals im Sommer auf einem Pflegekongress in Bochum öffentlich geäußerten Kritik: „Schwere Pflegefehler können bei der MDK-Bewertung durch Aktivitäten wie gemeinsames Singen ausgeglichen werden.“ Insider ergänzen, dass Mängel beim Vermeiden von Druckgeschwüren teilweise durch gut lesbare Speisepläne ausgeglichen werden können. Wolff beteiligt sich an den Spekulationen nicht. Die politische Dimension der unterfinanzierten Branche schwingt aber auch beim Zertifizierungsprozess im Samariterstift Aalen mit. Aus dem 113-Bettenhaus liegen ihm 47 detailliert beantwortete Fragebögen von Bewohnern und Angehörigen und 69 Rückläufe von Mitarbeiterinnen aus Pflege, Hauswirtschaft und Verwaltung vor. Sämtliche Gruppierungen wertet der Zertifizierer separat

aus, sofern der Teilnehmer Fragen zu seinem Status beantwortet hatte.

Die prozentualen Ergebnisse kann Wolff sowohl ins Verhältnis zu früheren Befragungen im Haus setzen wie auch zum Bundesschnitt, der beim IQD nach bundesweit mehr als 1000 Zertifizierungen auf weit über 300000 Antworten basiert. So sieht der Vorgesetzte sofort, ob die Arbeitsplatzzufriedenheit seiner Mitarbeiter gestiegen ist oder wo er im bundesweiten Vergleich mit seinem Haus steht.



„Erfahrungsgemäß kommt bei den Befragungen mehr Lob als Kritik, was ganz wichtige Rückmeldungen für die Führungskräfte im Haus sind“, sagt Wolff. Das bestätigt Kerstin Fallack. Die Leiterin des Sozialdienstes im Samariterstift musste zuletzt sehr viel umorganisieren, was Unruhe in die Belegschaft brachte, und 30 sogenannte Alltagsbegleiterinnen neu in die sechs Wohngemeinschaften des Hauses integrieren. Der Hintergrund: Das Samariterstift Aalen löste seine zentralen Dienste wie Küche und Reinigung auf, um mehr Personal in die Hausgemeinschaften zu den Bewohnern zu bringen. Viele Mitarbeiter mussten vertraute Arbeitsabläufe aufgeben und sich auf neue Bedingungen einlassen. In den Fragebögen spiegelt sich dies wider, wenn Mitarbeiter mehr Information wünschen. Aber in Summe kommt vor allem Lob, das Fallack, Arnold & Co. selbst so nicht erwartet hätten. Das gibt Sicherheit für die weitere Arbeit.

Kritik kommt einzig zu den Dienstplänen, die teils kurzfristig über den Haufen geworfen würden, bis zu zwölf Arbeitstage am Stück abverlangten oder Urlaube kurzfristig strichen. Hausleiter Christoph Rohlik: „Das ist strukturelle Kritik, die nicht uns gilt, sondern den Branchenbedingungen.“ Denn tatsächlich ist die Personaldecke branchenweit oft so dünn, dass etwa Erkrankungen kaum gepuffert werden können. Das spiegelt sich in den Antworten der Bewohner wider, die die vielen Angebote über Tag und am Wochenende oder die Freundlichkeit des Personals loben, aber bedauern, dass niemand ausreichend Zeit habe. Für die Führungskräfte sind die Rückmeldungen wichtig, ihre Abläufe auf den Stationen noch systematischer zu durchleuchten.

Eine andere Kritik ist gleichfalls erklärungsbedürftig. Bewohner bedauern, nicht ins Bett zu können, wann sie wollen. Wolff fragt nach und die Antwort kommt prompt: Viele Senioren wollen direkt nach dem Abendessen auf ihre Zimmer, weil sie müde sind. Das geht aber aus Kapazitätsgründen nicht. So zieht sich das Prozedere abendlich oft eine Stunde hin, bis alle Wünsche abgearbeitet sind.

Während Wolff mit den Führungskräften die Fragebögen analysiert und Handbücher prüft, ist sein Kollege Gregor Vogelmann seit 9 Uhr in den einzelnen Hausgemeinschaften unterwegs. Der gelernte Krankenpfleger, der viele Jahre als Pflegedienst- und Heimleiter gearbeitet hat, scannt mit prüfendem Blick die Räumlichkeiten und spricht auch mit Bewohnern und deren Angehörigen und mit den Mitarbeitern. Dieser praktische Teil macht über 65 Prozent der Zertifizierung aus, weshalb Wolff ihn später unterstützt.

„Keine Haare in der Bürste, das ist gut“, denkt Vogelmann laut, damit der Begleiter versteht, was hier passiert. Denn eben ist der Prüfer im Bad eines Bewohnerzimmers und wirft einen Blick in den Toilettenschrank. Minuten später begeht er die Gemeinschaftsräume eines Bereichs für Menschen mit Demenz, wo eine Hauswirtschafterin, eine Alltagsbegleiterin und eine Pflegehilfskraft mit mehreren Senioren in der Küche hantieren. Dieser Bereich erfährt eine tiefergehende Prüfung, da die Einrichtung zum dritten Mal das IQD-Zusatzzertifikat „Besondere Betreuung von Menschen mit Demenz“ anstrebt.

Teller klappern, ein Schneebesen scharrt in einem Topf, Kochanweisungen werden gegeben. Es riecht nach Gemüse. Kartoffeldampf liegt in der Luft. Daneben sitzen an Demenz erkrankte Senioren. Eine pfeift. Eine legt Handtücher zusammen. Ein Mann saust

regelrecht im Gehwagen über den Flur. Eine andere ist mit dem Wischmopp zu Gange. Vogelmann hält sich im Hintergrund, um die Szenerie nicht zu stören.

Leise formuliert er seine Wahrnehmungen: „Es riecht nach Essen und die Kochgeräusche sind den Senioren vertraut. Diese Stimmungsanreize sind sehr natürlich gesetzt und beruhigen die Bewohner. Das ist echt gut gemacht“. Er müsse keine Bewohner berühren oder gar Bettdecken zurückschlagen. Auch müsse sich niemand frei machen. Er sei schließlich kein Arzt. „Berufserfahrung und Achtsamkeit reichen mir, um zu erfassen, was hier los ist“, sagt Vogelmann. Im Dienstzimmer sichtet er stichprobenartig Bewohnerakten: Ist die Pflegedokumentation der letzten ein bis zwei Jahre lückenlos und inhaltlich klar strukturiert? Zeigt die Dokumentation schlüssig auf warum, was, wann beim Bewohner zu tun ist? Ist der Behandlungsverlauf einer Wunde plausibel? Gibt es Auffälligkeiten in einer Schicht? Stimmt der Zustand des Bewohners mit der Dokumentation überein oder könnte



dieser besser sein?

Widersprüche seien so leicht erkennbar und im Bedarfsfall könne er sich einen Bewohner genauer ansehen. Auffälligkeiten diskutiere er mit den Vorgesetzten. Mehr sei nie erforderlich, um etwaige Missstände zu erkennen bzw. eine Korrektur einzuleiten. Nach der Mittagspause im hauseigenen Restaurant nimmt sich Vogelmann einen Medikamentenraum vor. Hier vergleicht er Listen, Dokumentationen, Bestände und Präparate.

Mittlerweile ist auch Wolff beim praktischen Teil. In einer Abstellkammer sieht er nach, ob mit den Reinigern gearbeitet wird, die auch im Hygieneplan stehen und ob diese vorschriftsmäßig gelagert und für Bewohner unzugänglich sind. Vor der Schlussbesprechung verschafft er sich einen Eindruck von der Architektur. „Mich interessiert, ob die Bewegungsfreiheit der Bewohner im Vordergrund steht und diese zugleich sicher ist. Und nicht das einfachere Betreuungshandling für die Mitarbeiter“, erklärt Wolff, worauf er hier achtet.

Im gemeinsamen Abschlussgespräch erhält das Führungsteam Hinweise auf Schwachstellen und Verbesserungsvorschläge. Insbesondere Lob und anerkennende Worte stehen aber im Mittelpunkt des Gesprächs. Nach über sieben Stunden im Samariterstift Aalen verlassen Vogelmann und Wolff die Einrichtung mit vielen Eindrücken durch Begegnungen mit Bewohnern, aber auch mit Stapeln von Papieren und Notizen. Sie sind geschafft. In der IQD-Geschäftsstelle wird der Prüfbericht mit detaillierten Informationen für die Einrichtung erstellt. Doch schon jetzt ist klar, dass die Aalener das Zertifikat für zwei weitere Jahre bekommen und die Mitarbeiter stolz, die Prüfung professionell absolviert und manches unerwartete Lob bekommen zu haben.

Fotos: Giers

Zertifizierungsmarkt

Bundesweit gibt es rund 12.000 ambulante Dienste und 11.600 Pflegeheime, von denen rund 2500 zertifiziert sind. Das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) in Berlin listet auf seiner Homepage 20 Anbieter von Siegeln und Zertifikaten auf. Wirklich relevant sind nur TÜV (980 Häuser), AWO (345), IQD (306) und Diakonie (224). Mit 1400 Testaten ist der Grüne Haken, den die BIVA, die einzige bundesweite Interessenvertretung von Heimbewohnern vergibt, zwar das populärste, erreicht in der Tiefe aber nicht die Qualität eines Zertifikats.

Ohnehin sind die Siegel und Zertifikate untereinander nur schwer vergleichbar. Wo einige hochdifferenziert in die Tiefe der Prozesse gehen, z.B. IQD mit 460 Prüfparametern, sind andere oberflächlich, ohne Aussagekraft oder schlicht kaufbar. Auf der Ostalb haben zehn Einrichtungen das IQD-Siegel. Dies sind neben den drei Häusern der Samariterstiftung in Aalen, Ebnat und Neresheim die sechs Einrichtungen des DRK sowie das Blindenheim in Schwäbisch Gmünd. *(Leonhard Fromm)*

Weitere Infos: www.iqd.de