

„Bewertungssystem für Heime radikal ändern“

Betreiber einer Pflegeeinrichtung in Bayern fordert neuen TÜV und Abkehr von formalen Kriterien

Die Veröffentlichung der umstrittenen Pflege-Noten im Internet müssen sich die Heimbetreiber gefallen lassen, entschied jetzt das Bundessozialgericht. Doch die grundsätzliche Frage, wie der Pflege-TÜV verbessert werden kann, ist weiterhin nicht beantwortet. Seit drei Jahren streiten Kassen und Heimbetreiber nun schon über eine Reform des Bewertungssystems. Armin Rieger, Betreiber und Leiter eines Pflegeheims in Augsburg, rebelliert auf seine Weise: Er provozierte eine schlechtere Note.

Herr Rieger, Sie haben vom Pflege-TÜV immer Traumnoten bekommen. Jetzt haben Sie Ihr Heim mit Absicht so schlecht dargestellt, dass es nur noch für eine 3,6 langte. Bei einem bundesweiten Notendurchschnitt von 1,2 für Pflegeheime ist das eine Katastrophe. Was haben Sie gegen gute Noten?

Grundsätzlich habe ich nichts gegen gute Noten, wenn die Noten das widerspiegeln, was wirklich ist. Im Pflege-TÜV ist das leider nicht so. Der TÜV ist Verbrauchertäuschung, weil ich mir durch schöne Schriftstücke und gute Dokumentation trotz schlechter Pflege eine gute Note erarbeiten kann.

Wie haben Sie es denn geschafft, Ihre Note so zu verschlechtern?

Ich habe einen einzigen Ordner nicht ausgehändigt. Das zeigt, dass hier nicht die Pflege, die Hygiene oder der Umgang mit Demenzkranken geprüft wird, sondern nur das, was in einem Ordner dokumentiert

wird. Wenn ich einen Speiseplan in Schriftgröße 14 in Augenhöhe ausgehängt habe, bekomme ich für das Essen eine 1,0. Es wird nicht geprüft, ob das Essen schmeckt. Wenn sich ein Bewohner wund gelegen hat, dann ist das ein Pflegefehler. Dokumentiere ich den entsprechend, schreibe also alles sauber nieder, bekomme ich sogar für einen Dekubitus eine 1,0. Das ist absurd.

Haben Sie keine Sorge, dass Ihnen die Leute wegbleiben, wenn sie diese miese Bewertung lesen?

Nein, weil wir in Augsburg bei den richtigen Stellen einen sehr guten Ruf haben. Die Leute wissen, was bei uns tatsächlich geboten wird. Dass wir einen eigenen Koch haben, dass täglich frisch gekocht wird. Dass Demenzkranke nicht irgendwo im zweiten Stock weggesperrt werden, sondern selbstständig den Garten nutzen können.

Sie stehen mit Ihrer Kritik ja nicht allein. Auch die Kassen und Betreiber wollen das Notensystem verbessern. Die gut lesbare Speisekarte soll nicht mehr Mängel in der Pflege wettmachen können, Kernkriterien stärker gewichtet werden. Reicht das?

Nein. Meine Bedenken bleiben. Das System wird weiter zu Täuschung und Manipulation einladen. Das ganze Prüfverfahren müsste geändert werden. Es

müsste geprüft werden, wie die Qualität tatsächlich ist. Wie es den Bewohnern geht, ob sie sich wohl fühlen, wie die Pflege ist, ob das Essen gut ist.

Wie waren denn die Reaktionen von anderen Heimleitern auf Ihren Aufstand gegen den Pflege-TÜV?

Für die Betreiber bin ich so etwas wie ein Nestbeschmutzer. Von Heimleitern habe ich dagegen viel Zuspruch erfahren. Die haben mich aus ganz Deutschland angerufen und mir gesagt, dass sie das auch gerne machen würden. Sie wären aber sofort ihren Arbeitsplatz los, wenn sie ehrliche Noten einfordern würden. Es ist ganz egal, ob die Heimbetreiber kirchlich, privat oder von der Wohlfahrt sind, alle machen die Täuschung bei den Noten mit.

Weil gute Noten Geld wert sind?

Ja, weil man hofft, dass die Heime dadurch voll werden. Als das mit dem Pflege-TÜV losging, habe ich einen Lehrgang besucht. Da hieß es, wie froh man sei, dass es jetzt ein Instrument gebe, um die Einrichtung gut nach außen darzustellen. Es geht nicht darum, dass die Einrichtung gut gepflegt, sondern dass sie sich gut darstellt.

Und in solchen Lehrgängen wird einem gezeigt, wie man die möglichst beste Note erzielt?

Ja. Sie bekommen dann Unterlagen, wie Sie die Konzepte schreiben müssen, damit Sie vom Pflege-TÜV eine 1,0 bekommen. Ein gutes Heim hat es in der Regel aber gar nicht nötig, diesen Betrug mitzumachen. Das hat einen guten Ruf und braucht die Noten nicht. Es passt doch eigentlich auch nicht zusammen. Einerseits jammern alle, dass es zu wenig Personal und zu wenig Geld gibt. Andererseits brüsten sich alle mit einer sehr guten Note beim Pflege-TÜV. Ja, was denn nun?

Wären die Noten ehrlich, müssten sie also durchgängig schlechter sein?

Es gibt gute Pflege, aber sie ist nicht so gut, wie es unsere alten Menschen verdient hätten. Das kann nämlich kein Heim leisten. Nicht mit diesem Personalschlüssel, den wir haben. Dabei stehen wir in Bayern noch besser da als die Heime in anderen Bundesländern. Mir kann kein Heimbetreiber sagen, dass bei ihm jeder Bewohner jederzeit auf die Toilette gebracht werden kann, wenn er gerade muss. Es gibt Heime, da ist nachts für 60 Bewohner eine Pflegekraft zuständig. Es wird systematisch betrogen. Eigentlich müsste man den Kassen sagen, wir können die vertraglichen Leistungen nicht erfüllen, weil ihr uns zu wenig Personal gebt. Aber das ist von den Betreibern ganz offensichtlich nicht erwünscht. Denn im jetzigen System wird immer noch so viel Geld verdient, dass viele gar nicht wollen, dass sich etwas ändert.

Das Gespräch führte Mira Gajevic.

