

## Was kommt nach den Pflegenoten?

Referat: Adelheid von Stösser

### **Alternative Bewertungskriterien für menschengerechte und selbstbestimmte Pflege**

Bevor neue Kriterien und ein neues Prüfsystem entwickelt werden, sollte man die Anforderungen definiert, die ein Heimbewertungssystem erfüllen muss. Nach allen Gedanken und Erfahrungen, die ich seit 2006 in Sachen Transparenz und Qualitätsbewertung gemacht habe, erscheinen mir folgende

#### **Anforderungen von zentraler Bedeutung:**

- Verlässlichkeit
- Verbindlichkeit
- Verhältnismäßigkeit

#### **1. Verlässlichkeit:**

Eine Heim-Bewertung muss in erster Linie verlässlich sein! Alles andere ist irreführend!

Ob Note, grüner Haken, Sterne oder Punkte, entscheidend ist doch, dass sich der Verbraucher auf die Bewertung verlassen kann. Was drauf steht, sollte auch drin sein!

#### **2. Verbindlichkeit:**

Entscheidend ist, ob das beim Bewohner ankommt, was seitens des Heimes versprochen wird und worauf dieser ein Anrecht hat. Es wäre schon sehr viel gewonnen, wenn wir dahin kämen, dass sich Bewohner darauf verlassen können, das in Internet, Prospekten und Heimvertrag Versprochene zu bekommen. Derzeit dürfen Heime das Blaue vom Himmel versprechen, ohne befürchten zu müssen, daran gemessen zu werden.

Gute Absichten, schriftliche Standards, vielversprechende Leitbilder kann fast jedes Heim vorweisen. Als Verbraucher will ich jedoch wissen, inwieweit die versprochene

Leistung auch erbracht wird.

Vergleich Reiseprospekt: Wer eine Reise bucht und feststellt, dass die Darstellung auf dem Prospekt mit der Realität nicht übereinstimmt, kann das mit einer gewissen Aussicht auf Erfolg reklamieren.

Alle Heime versprechen ihren Bewohnern eine individuell, an ihren Wünschen und Bedürfnissen ausgerichtete Betreuung, und zwar über 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr. Die Realität sieht jedoch so aus, dass nachts im Schnitt nur eine Pflegekraft für fünfzig Pflegebedürftige eingesetzt wird. Und auch tagsüber reicht das Personal oft kaum für das allernötigste. Mir ist kein anderer Bereich in unserem Land bekannt in dem die Verbraucher/Kunden derart belogen und betrogen werden. Die Versprechungen in den Prospekten und im Internet stehen oft im krassen Widerspruch zum Alltag in den Einrichtungen, wie ihn die Bewohner, Besucher und Mitarbeiter erleben.

Beispiel:

„Besonders regt es mich auf, dass ich ständig belogen werde.“, erklärte kürzlich eine Angehörige, die ihrem Ärger bei mir Luft machte, nachdem sie es aufgegeben hatte, sich beim Personal und der Heimleitung zu beschweren. 4200 Euro kostet der Heimplatz, 2500 Euro zahlt sie privat jeden Monat. „ Das Geld würde ich gerne zahlen, wenn die Gegenleistung stimmte. ... Und das bei den Johannitern. Ich hatte so einen guten Eindruck von der Heimleiterin, die sich viel Zeit gelassen und mir alles erklärt hat. Jetzt, wo wir uns für ihr Heim entschieden haben und wir die Realität erleben, hat sie keine Zeit mehr für mich. Beschwerden will da keiner hören. Damit können die überhaupt nicht umgehen.“ usw.

Vielleicht sollten wir erst einmal innehalten und über die **Parallelwelt** nachdenken, die wir hier heranwachsen lassen. Flankiert von guten Noten und grünen Haken, die eine heile Welt hinter den schönen Fassaden vorgaukeln. Eine Welt mit Demenzdörfern, Bushaltestellen an denen nie ein Bus hält oder anderen gutgemeinten Ablenkungsversuchen im Umgang mit Demenz. Ist nicht Lug und Trug längst an der Tagesordnung in diesem Bereich? Und wer jeden Tag anderen meint etwas vormachen zu müssen, weil das schließlich alle so machen, der läuft Gefahr den Realitätssinn zu verlieren.

**Peter Wissmann**, GF Demenz Support Stuttgart, setzt sich in seinem Buch [„Nebelwelten“](#) ungewohnt kritisch aber sehr überzeugend mit genau diesem [„sich und anderen etwas vormachen“](#) in der Welt der Demenz – auseinander.

Sehr zu empfehlen dieses Buch!!!

In unserer Zeit, wo man sich Gott weiß was, auf Wissen, Forschung und Fortschritt einbildet, laufen wir geradewegs in eine Verblendung, wie sie in dem Märchen „Des Kaisers neue Kleider“ beschrieben wird. Weder das Volk noch der Kaiser selbst erkennen, dass die Gewänder, die alle an ihm loben, reine Einbildung sind.

Wer das nicht möchte, sollte sich den unschönen Realitäten stellen und Schluss mit dem Unsinn machen!

An dieser Stelle empfehle ich ein weiteres Buch. [„Schluss sag ich!“](#) von **Waltraud Berle**. Wer wissen will, wie sich die Qualität anfühlt, im Erleben der Betroffenen, der muss sich ein Stückweit hinein versetzen in die Erlebniswelt dieser Menschen, die dort in den Wartesälen vor dem Tod herumsitzen. Dann versteht er auch, warum bei direkter Befragung nach der Zufriedenheit alle mit dem Kopf nicken und erklären zufrieden zu sein. Die Generation, die heute die Heime bevölkert, hat schon schlimmeres erlebt, und sie hat erlebt, dass man sich besser nicht beschwert.

### 3. **Verhältnismäßigkeit:**

Der Aufwand der Prüfung sollte in einem vernünftigen Verhältnis zum Nutzen stehen. Pflegeheime sind sehr komplexe Sozialräume, die sich in allen Winkeln und Facetten selbst mit größtem Aufwand nicht ausleuchten lassen.

Die Pflegenoten haben nicht nur keinen Nutzen, sie verursachen Schaden. Sie verschleiern die Probleme und verhindern Lösungen. Der Aufwand der für diese Scheintransparenz betrieben und aus der Pflegekasse

bezahlt wird, kommt eine Zweckentfremdung und Veruntreuung der Mittel gleich.

## **Unser Ansatz einer Heimbewertung:**

Als Bundesinitiative für menschenwürdige Pflege, befasst sich unser Verein bereits seit 2006 mit der Frage nach einem Bewertungssystem für Heime, das die menschliche Qualität in den Vordergrund stellt, wie sie tatsächlich beim Bewohner ankommt.

*Vorausgegangen war die Erfahrung einer Pflegesatzverhandlung, zu der mich ein Heimbetreiber als Beobachterin eingeladen hatte. Hauptverhandlungspunkt war die Nachtdienstbesetzung. Der HL hatte für sein Heim mit damals 150 Plätzen 5 Nachtwachen beantragt, die Kostenträgerseite wollte jedoch nur 3 genehmigen und verwies dabei auf die Vergleichshäuser in der Region. Nur weil sich HL und PDL darauf vorbereitet hatten, schriftliche Gutachten und überzeugende Argumente vorbringen konnte, wurden 5 Stellen genehmigt. Damit bildet dieses Heim mit zwei oder drei weiteren bis heute in der Region eine Ausnahme. Denn allgemein versuchen Heime die Personalkosten zu drücken, wo es nur geht. Vor allem wenn es im Umfeld Konkurrenzhäuser gibt, mit niedrigeren Pflegesätzen. Nach dieser Erfahrung waren wir uns einig:*

**In der Pflegebranche fehlt es nicht nur an Transparenz, sondern mehr noch an einem Maßstab für Qualität und einem Anreiz sich über Qualität zu vergleichen.**

Da es 2006 außer Zertifizierungen nach DIN ISO und ähnlichem noch nichts gab, hatten wir die Idee ein Bewertungsinstrument zu entwickeln, das geeignet ist die Spreu vom Weizen in der Pflege zu trennen.

Außerdem sollte das System einen vergleichbaren Effekt haben wie die Hotel- oder Restaurantsterne. Denn wer ein Hotel sucht, kann sich einigermaßen sicher darauf verlassen, dass wenn vier Sterne drauf stehen mehr geboten wird als in Häusern mit nur zwei Sternen. Aber auch bereits ein Stern bedeutet, dass mehr als nur Standardkost angeboten wird. Restaurants mit einem Stern heben sich bis heute ab. Diese

können auch einen höheren Preis verlangen. Und das könnte auch in der Altenheimlandschaft funktionieren, dachten wir.

Jedoch sind Pflegeheime, im Unterscheid zu Hotels und Restaurants, sehr komplexe Lebensräume. Da reicht es nicht, wenn einmal im Jahr Testpersonen auftauchen um zu testen ob Service und Anspruch an die Essenqualität den Kriterien für die angestrebten Sterne entspricht. Um ein Heim empfehlen zu können muss man an sehr vielen Stellen hinter die Kulissen schauen. **Es bedurfte also eines Bewertungssystems, welches eine zuverlässige Aussage über die Qualität des Miteinanders, der Pflege und des Wohnens macht.** Außerdem musste das System so aufgebaut sein, dass auch in Heimen die nur einen Stern bekommen, sämtliche gesetzlich vorgeschriebenen Standards erfüllt sind. Zudem muss es darstellen, welche Qualitäten dieses Heim darüber hinaus zu bieten hat, die den Stern rechtfertigen.

Da ich kurz zuvor, als Mitglied des Runden-Tisches-Pflege, an der Entwicklung der **Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen** beteiligt war und diese Erfahrung den Grundstein zur Gründung unseres Selbsthilfevereins gelegt hatte, war es naheliegend, diese Charta zum Maßstab zu nehmen. Immerhin liegt mit der Charta eine für jeden Bürger verständliche Definition dessen vor, worauf Menschen mit Pflegebedarf ein Recht haben. Eine andere Definition für eine „menschengerechte“ Pflege gibt es bis heute nicht. In dieses Papier waren zwei Jahre Entwicklungsarbeit geflossen und auch unsere Steuergelder, denn die Charta wird von der Bundesregierung herausgegeben.

Unser Vorhaben fand spontan große Zustimmung. Auch ohne Fahrkostenerstattung und Aufwandsentschädigung anbieten zu können, konnte wir eine interdisziplinäre Arbeitsgruppe von kritisch-konstruktiv engagierten Fachleuten und Angehörigen zusammenstellen, die sich regelmäßig traf um das Gütesiegel mit dem Namen „Auszeichnung menschenwürdige Pflege“ auszuarbeiten.

**Als wir dann soweit waren, Ende 2008 – Anfang 2009, kamen fast zeitgleich die Pflegenoten und auch der grüne Haken ins**

**Spiel.** Das waren natürlich denkbar schlechte Startbedingungen, zumal unsere „Heimauszeichnung“ rund 4000 Euro kostete, während die gesetzlich vorgeschriebene Prüfung aus der Pflegekasse bezahlt wurde und der grüne Haken in den ersten Jahren vom Verbraucherschutzministerium finanziert wurde.

Allerdings war unser System von Anfang an nicht auf Masse ausgelegt. Alle die daran mitgewirkt haben, kannten sich in der Pflegelandschaft aus. Wir wussten, dass es nur ganz wenige Einrichtungen in Deutschland geben würde, die sich zutrauten unser Kriterien zu erfüllen - die sich Sterne ausrechnen konnten.

**Womit wir nicht gerechnet hatten, war die negative Wirkung des Ranking.** Da die ersten Heime, die wir auf **www.heimauszeichnung.de** vorgestellt haben, drei Sterne hatten, wollten Heime die nur einen oder zwei Sterne bekamen nicht vorgestellt werden. Außerdem fehlten uns von Anfang an die finanziellen Mittel für Werbung und Personal. Die Entwicklung stagnierte. Im vergangenen Jahr hat unser Verein beschlossen, die Heimauszeichnung in dieser Form einzustellen.

Da wir jedoch mehr denn je den Bedarf einer echten Qualitätsoffensive sehen, die die Menschenrechte zum Maßstab nimmt, arbeiten wir derzeit an einer anderen Strategie.

**Kriterien und Verfahren kann ich hier aus zeitlichen Gründen nicht näher vorstellen. Wer sich dafür interessiert kann sich unter [www.heimauszeichnung.de](http://www.heimauszeichnung.de) informieren.**

**Ganz kurz jedoch die wichtigsten Besonderheiten, durch die sich unser Ansatz von allen anderen unterscheidet:**

**Fragwürdige Sachverhalte werden hinterfragt.** Das setzt Fachleute voraus, die wissen wie sie fragen müssen, wen sie fragen müssen wo sie nachschauen können und wie das Erfahrene einzuordnen ist. etc.

**Bestimmte Mindestanforderungen werden vorausgesetzt. Ausschlusskriterien!**

Beispiel körpernahes Fixieren ohne ausreichende Begründung und Genehmigung, sind Straftatbestände. Wenn so etwas vorgefunden wird, müssten Sterne, grüner Haken und anderes sofort aberkannt werden.

**Qualität der Beziehung und des Miteinanders bilden den Schwerpunkt.** Diese wird über teilnehmende Beobachtung über einen Zeitraum von zwei Tagen festgestellt. Ein Gutachterteam von vier erfahrenen Fachleuten – besucht jeden Bewohner, nimmt an Aktivitäten und Pflegemaßnahmen teil, spricht mit jedem Mitarbeiter und Besucher der im Haus unterwegs ist.

Mündliche Rückmeldung einschließlich Beratung am Ende der Begutachtung an das Leitungsteam. Die Einrichtung erhält überdies einen schriftlichen Qualitätsbericht in dem sämtliche gefundenen Stärken und Schwächen festgehalten sind. Vergleichbares gibt es bis heute nicht.

## **Abschließend**

Wichtig wäre ein Bewertungsverfahren, das die Stärken und Schwächen von Einrichtungen einigermaßen zuverlässig abbildet und einen Anreiz zur Verbesserung bietet.

Da es unmöglich ist, alles zu erfassen – und auch nicht notwendig – kommt es darauf an zentrale Bereiche in den Blick zu nehmen, also an erster Stelle:

**Die Haltung von Heimbetreiber und Leitungskräften,** Diese kann an ganz wenigen

Punkten ziemlich sicher festgestellt werden.  
Nämlich an der Personalausstattung –  
Nachtdienstbesetzung und an der  
Personalentwicklung. Ist das Personal Mittel zum  
Zweck oder wird es als Kapital gesehen.

An zweiter Stelle:

**Das Ergebnis. Inwieweit hält die Einrichtung  
– was sie verspricht.** Das vor allem sollte der  
Maßstab sein, dann kämen wir automatisch auf  
einen besseren Weg.

---

Nachtrag Anmerkung:

Die Besonderheiten des vom Pflege-SHV  
entwickelten Verfahrens konnten aus zeitlichen  
Gründen nicht vorgestellt werden. Stattdessen  
Verweis auf die Internetseite  
[www.heimauszeichnung.de](http://www.heimauszeichnung.de).



