

Einleitung

Es gibt in Deutschland inzwischen rund 21.300¹ (Baden-Württemberg ca. 2.200²) Einrichtungen der stationären und ambulanten Altenhilfe. Die Wahl der Einrichtung für den letzten Lebensabschnitt des älteren Menschen bereitet angesichts der großen Auswahl mitunter auch große Probleme. Die Unsicherheit darüber, worauf geachtet werden sollte, der Stress, der mit der Auswahl verbunden ist und andere Faktoren machen die Wahl nicht immer zu einer rationalen Entscheidung, sondern eher zu einem Glücks- oder Fehlgriff.

Ein zuverlässiges und vertrauenswürdiges Bewertungssystem vergleichbar mit den Kategorien der Hoteleinstufung bieten sich zur leichteren Orientierung für die Interessenten an. Während ein Hotel jedoch sich im Wesentlichen auf Unterkunft und Verpflegung beschränkt und personenbezogene individuelle Leistungen eher eine Randgröße sind, sind bei Pflegeeinrichtungen alle Aspekte des alltäglichen Lebens zu berücksichtigen. Dieser Vielschichtigkeit des Bewertungssystems muss Rechnung getragen werden.

Die Bewertung von Pflegeeinrichtungen ist natürlich nicht neu. Es gibt bereits einige Prüfungsorganisationen oder -institutionen, die Pflegeeinrichtungen bewerten. Jeder der Prüfer hat aber seine eigenen Interessen, die er in den Prüfungsberichten aus zum Ausdruck bringt. Einige Aspekte, die für den zukünftigen Bewohner oder den Patienten wichtig sind, werden dagegen nicht erhoben. Natürlich interessiert den Bewohner oder Patienten, wie im Alltag die Pflege- und Hauswirtschaftsmitarbeiter mit ihm umgehen und wie sie auf ihn eingehen.

Selbstverständlich muss das, was die Prüfer von dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung und die Heimaufsicht feststellen, in die Bewertung einbezogen werden. Die Berichte dieser Prüfungsinstitutionen sind oftmals ziemlich umfangreich und sie sind in einer Fachsprache geschrieben, die für die Fachleute in Ordnung ist, aber nicht jedem möglichen Interessenten von Pflegeeinrichtungen vertraut ist.

Ein umfassenderes Bewertungssystem muss gefunden werden, das einerseits die bereits vorhandenen Bewertungen einbezieht, und andererseits die noch fehlenden Aspekte erhebt oder erheben lässt. Das Gesamtergebnis muss für den Interessenten an der Pflegeeinrichtung leicht verständlich und zuverlässig sein. Deshalb wird ein Sternesystem (1 bis 5 Sterne) vorgeschlagen.

Die Interessenten von Pflegeleistungen sollten Vertrauen in die Bewertung haben. Dazu ist es unbedingt notwendig, die Prüfung und die Bewertung voneinander zu trennen. Der Prüfer soll prüfen und seine Prüfungsergebnisse darstellen. Ein Bewertungsgremium sollte diese Prüfungsergebnisse unter Umständen hinterfragen und bewerten. Daraus wird sich dann die Bewertung ergeben, die sich in Sternen für die Pflegeleistungen ausdrücken wird. Die Verfahren für die Prüfung und Bewertung müssen klar geregelt sein, um jeden Missbrauch von vorne herein zu unterbinden.

¹ Statistisches Bundesamt, Bericht: Pflegestatistik 2003

² Statistisches Landesamt Ba. Wü. , Monatsheft 4/2007

Sterne für die Altenhilfe - Grundinformation

Das Prüfungssystem

Die Prüfung der Einrichtungen und der Einbezug bereits vorhandener Prüfungsergebnisse ist noch ein weites Feld. Dieses Feld muss noch im Detail bestellt werden. Sicherlich werden nicht alle hier genannten Elemente eines Prüfungs- und Bewertungssystem in aller Detailliertheit erhoben werden können. Welche Elemente und in welcher Tiefe erhoben werden, wird abhängen von der zeitlichen Inanspruchnahme und von der Bereitschaft der Einrichtungen Informationen für die Prüfung zur Verfügung zu stellen.

Folgende Erhebungen sollten in das Prüfungssystem einbezogen werden:

Heimaufsicht

Die Heimaufsicht hat eine langjährige Erfahrung in der Bewertung von Pflegeeinrichtungen. Die unteren Heimaufsichtsbehörden werden über ihre Aufgabe auf dem Laufenden gehalten und erstellen routiniert Berichte, die für die Bewertung von Einrichtungen ausgewertet werden können. Ein Schwerpunkt der Prüfung der Heimaufsicht ist die Strukturqualität der Einrichtung. Nicht erfasst werden durch die Heimaufsicht die ambulanten Dienste.

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK)

Auch der MDK hat inzwischen eine große Routine mit qualifizierten Mitarbeitern bei der Beurteilung von Pflegeeinrichtungen entwickelt. Es gibt aussagefähige und auswertbare Berichte über die Pflegeeinrichtungen. Der Schwerpunkt liegt auf der Ergebnisqualität der Einrichtungen.

Die Alltagsqualität der Einrichtung

Die Einrichtungen bieten in ihren Selbstdarstellungen, Angebotslisten und Flyern ihre Leistungen an. Diese Angebotsseite von den Regelleistungen bis zu den besonderen Angeboten umfasst die medizinisch-pflegerischen, sozial-pflegerischen, hauswirtschaftlichen, Speisen- und kulturellen Angebote. Teil der Überprüfung wird sein, ob die Einrichtungen ihren selbst gestellten Ansprüchen auch gerecht werden.

Die Selbsteinschätzung der Einrichtungen

Die Einrichtungen verfügen zum Teil selbst über Bewertungsinstrumente, die sie im Rahmen ihrer Selbstbewertung einsetzen. Diese Selbstbewertung findet sich wieder in den Rechenschafts- oder Jahresberichten der Organisationen, die meist als gGmbH, e.V. oder Stiftungen vergesellschaftet sind. Diese Selbstbewertung widmet sich häufig der wirtschaftlichen Situation und den Risiken der Einrichtung. Für den Interessenten ist es durchaus von Belang wie wirtschaftlich stabil eine Organisation ist. Gegebenenfalls könnte den Einrichtungen noch weitere Selbsteinschätzungsinstrumente an die Hand gegeben werden. Die Managementbewertungen im Rahmen der ISO 9001-Zertifizierung könnten hier den Weg weisen. Außerdem ist es ein Gebot der Fairness, auch den Organisationen selbst die Gelegenheit zu geben, sich mit ihrer Bewertung einzubringen. Bisher wird darüber die Strukturqualität der Einrichtung erhoben.

Die Qualifikation des Personals

Die Heimpersonalverordnung und die „Gemeinsamen Grundsätze und Maßstäbe zur Qualität und Qualitätssicherung“ geben vor, wie die fachlich-formale Qualifikation der Einrichtungen

Sterne für die Altenhilfe - Grundinformation

aussehen muss. Die formale Qualifikation und darüber hinaus die Fortbildungsnachweise können ein weiteres Element zur Beurteilung der Einrichtungen sein. Unter Umständen könnte durch regelmäßige Prüfungen etwa der Führungskräfte der Einrichtungen festgestellt werden, ob das formal vorhandene Wissen auch tatsächlich aktuell vorhanden ist und ob die Führungskräfte in der Lage sind, ihre Fachaufsicht nachzukommen. Auch bei diesem Bewertungsbereich handelt es sich um die Strukturqualität der Einrichtungen.

Die Infrastruktur der Einrichtung

Dieser Bereich kommt der Bewertung von Hotels am nächsten. Die Erhebung ist nicht besonders aufwändig und lässt sich durch die Selbstauskunft der Einrichtungen erreichen. Darüber hinaus gibt es bereits Bewertungssysteme, mit denen z.B. die bauliche und Einrichtungsqualität von Einrichtungen messen lässt (z.B. TESS-NH). Die festgestellten Strukturqualitäten lassen sich leicht verifizieren.

Zertifizierungen der Einrichtungen

Eine Reihe von Einrichtungen ist bereits zertifiziert oder nimmt an externen Qualitätssicherungsmaßnahmen wie z.B. an kollegialen Audits teil. Die Zertifizierungsinstitute (KTQ; ISO, IQD) und die kollegialen Auditoren erstellen in der Regel Auditberichte, die ausgewertet werden können. Sofern die Einrichtungen weder über Zertifizierungen noch über andere Nachweise von Qualitätssicherungsmaßnahmen verfügen könnte ein reduziertes Erhebungsverfahren eingesetzt werden, um über die Prozessqualität der Einrichtung Näheres zu erfahren.

Alltagsexperten

Es gibt über die Prüfungen der Institutionen wie Heimaufsicht und MDK hinaus, informelle Experten, die Aussagen über die Qualität der Einrichtungen machen können. Es handelt sich z.B. um Angehörige und andere regelmäßige ehrenamtliche Besucher wie Besuchsdienste in den Einrichtungen. Da gehören könnten auch Organisationen wie der „Pflege-Selbsthilfeverband“, die menschenwürdige Pflege in Einrichtungen der Altenhilfe thematisieren. Dafür muss ein relativ einfaches Teilbewertungssystem entwickelt werden, das Aussagen über die Ergebnisqualität in der Einrichtung macht.

Mitarbeitereinschätzung

Wenn es um die Einschätzung von Zufriedenheit der Bewohner von Pflegeeinrichtungen geht, sollten die Pflegemitarbeiter nicht vergessen werden. Die Pflegemitarbeiter wissen in der Regel am besten, wie die Bewohner die Ergebnisqualität einschätzen. Dazu muss den Mitarbeitern jedoch ein entsprechendes Erhebungsinstrument zur Verfügung gestellt werden. Dieses Erhebungsinstrument steht bislang nicht zur Verfügung.

Pflegesituationen

Die Untersuchung der Pflegeprozessqualität in der alltäglichen Situation der Einrichtung ist bisher nicht zur Sprache gekommen. Auch dafür gibt es bereits Qualitätsmessinstrumente, die jedoch eher im angelsächsischen Bereich eingesetzt werden. Dementia Care Mapping (DCM) ist eine dieser Methoden, die es ermöglicht, einen Einblick in die Pflegesituation und den Umgang der Bewohner untereinander und den Umgang der Mitarbeiter mit den Bewohnern zu geben.

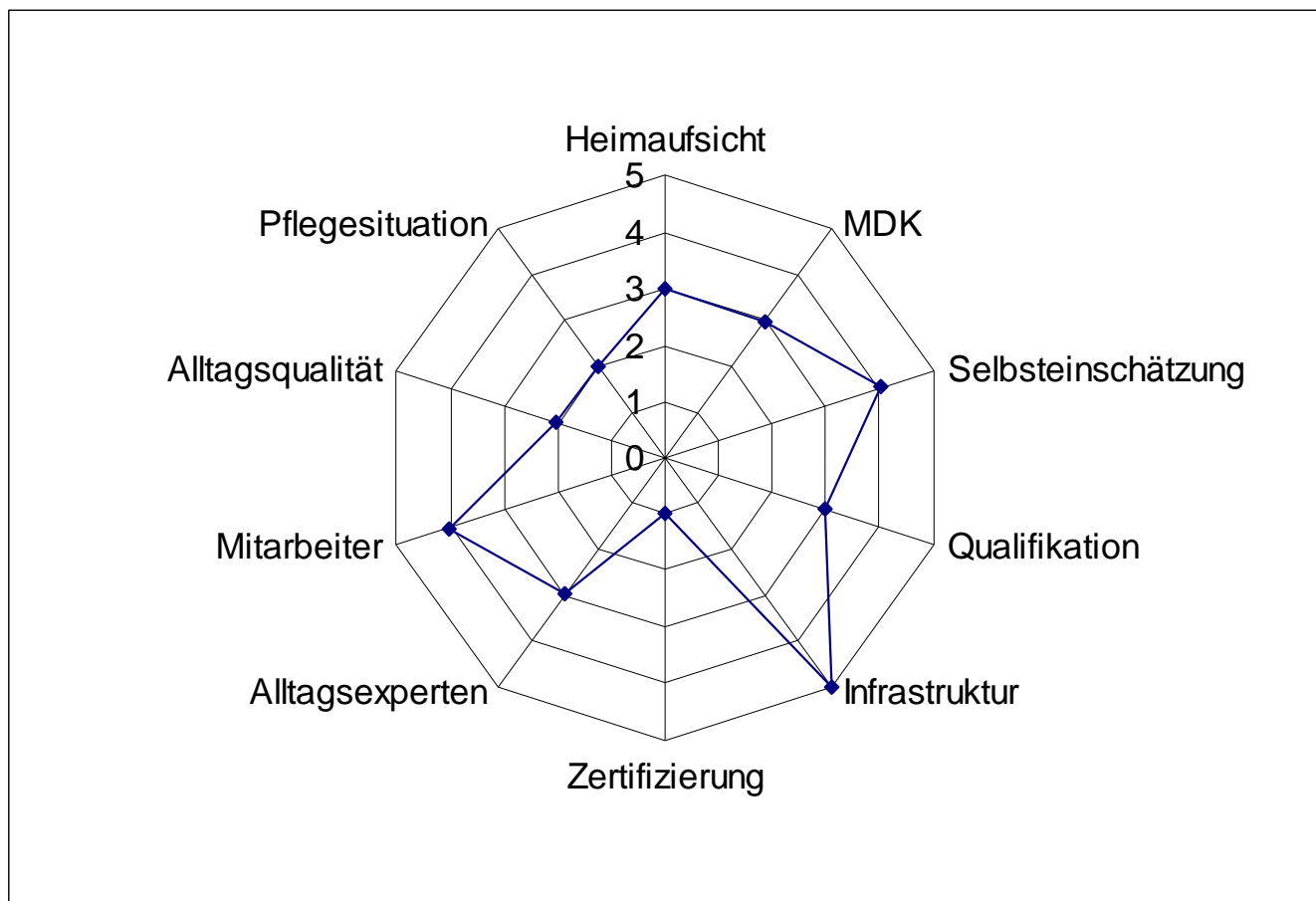
Sterne für die Altenhilfe - Grundinformation

Die Bewertung

Für die Erstellung der Gesamtbewertung müssen für die einzelnen Bewertungsbereiche Erhebungsinstrumente zur Verfügung gestellt werden, die die Daten für den jeweiligen Bereich zusammenfasst und für eine Gesamterhebung zur Verfügung stellt. Für jeden Prüfungs- und Bewertungsbereich werden zwischen 1 (sehr niedriger Standard) und 5 (sehr hoher Standard) Punkten vergeben.

Beispiel für eine mögliche Bewertung:

- 10 Punkte entsprechen 1 Stern (ausreichende Pflege und Versorgung)
- 11 – 20 Punkte entsprechen 2 Sternen (einfache Pflege und Versorgung)
- 21 – 30 Punkte entsprechen 3 Sternen (gute Pflege und Versorgung)
- 31 – 40 Punkte entsprechen 4 Sternen (sehr gute Pflege und Versorgung)
- 41 – 50 Punkte entsprechen 5 Sternen (Außergewöhnlich gute Pflege und Versorgung)



Sterne für die Altenhilfe - Grundinformation

Die Darstellung der Bewertung der Qualitäten der Einrichtung könnte über ein Radardiagramm erfolgen, wie im Schaubild dargestellt. Die vorliegende nachfolgend bewertete Einrichtung hätte mit 30 Punkten 3 Sterne.

Bei dem vorliegenden Bewertungssystem sind die einzelnen Aspekte nicht gewichtet. Eine Möglichkeit besteht darin, einzelne Aspekte stärker zu gewichten. Unter Umständen könnte die Bewertung des MDK oder der Heimaufsicht doppelt so wichtig sein, wie die Selbsteinschätzung oder die formale Qualifikation der Mitarbeiter.

Die Prüfungs- und Bewertungsstruktur

Entscheidend für die Vergabe der Sterne wird die Legitimation von Prüfung und Bewertung sein. Die Prüfung und Bewertung sollte voneinander getrennt sein. Die Prüfung sollte ein Prüfungsinstitut vornehmen, das von einem Entscheidungs- und Bewertungsgremium akkreditiert wurde. Prüfungs- und Bewertungskompetenz in einer Hand zu belassen würde nicht den internationalen Gepflogenheiten entsprechen.

Die Prüfer

Die Prüfungsinstitute sollten als Zertifizierungsinstitut international anerkannt sein und über die Akkreditierung der ISO 17021:2006 verfügen. Dies würde einschließen, dass die Prüfungsinstitute ihrerseits über ein dokumentiertes Managementsystem verfügen, aus dem alle Regeln des Prüfungsinstituts hervorgehen.

Die Prüfer sollten von den Prüfungsinstituten ausgewählt und formell bestellt werden. Die Prüfer müssen über eine berufliche und eine Prüferqualifikation verfügen

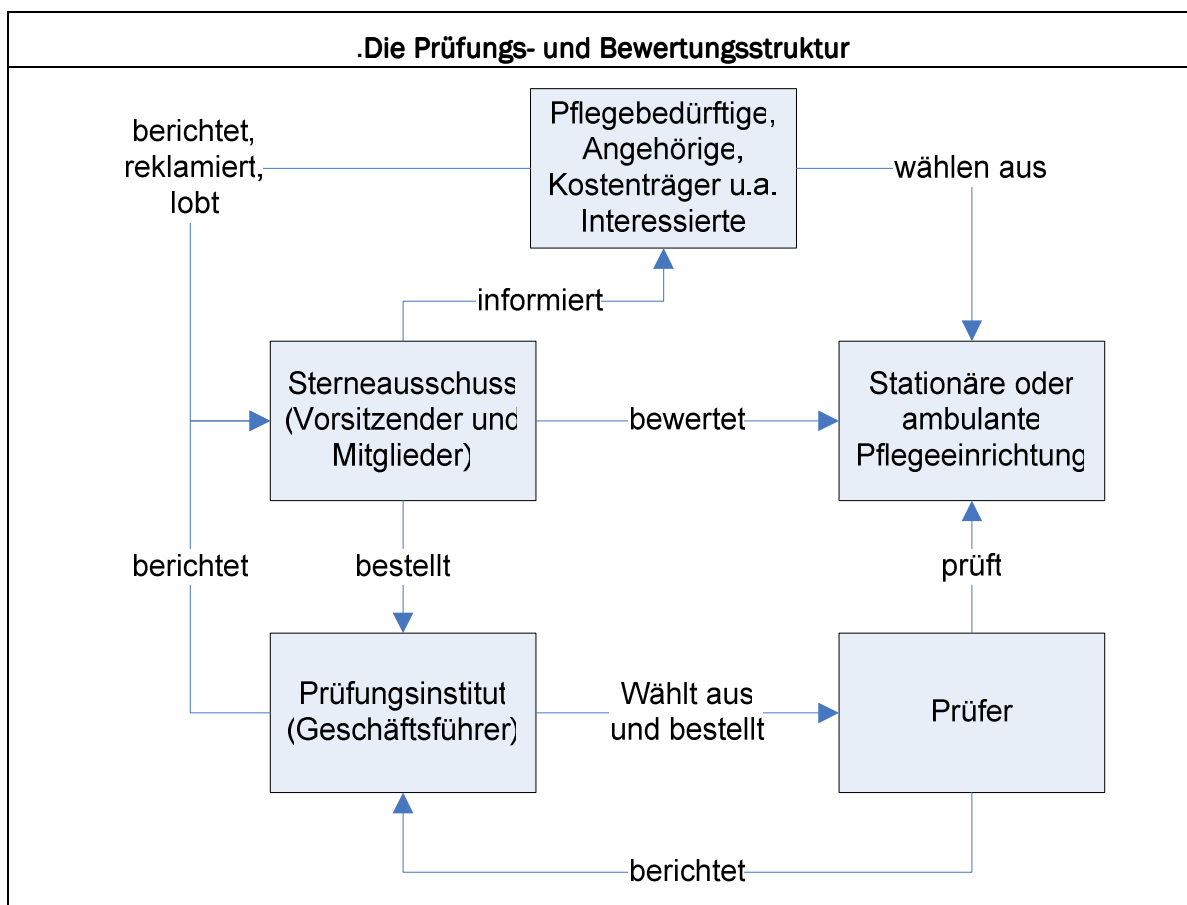
Die Bewerter

Das Bewertungs- und Akkreditierungsgremium (hier „Sterneausschuss“ genannt) sollte eine breite Legitimationsbasis haben. Ein Vorschlag ist, aus folgenden Institutionen je einen Vertreter zu entsenden:

- des Sozialministerium
- Leistungserbringer der Freien Wohlfahrtspflege
- Leistungserbringer der Privaten Pflegedienstleister
- Landesseniorenrat
- Vertreter eines der Prüfungsinstitute
- Vorsitzender mit guter öffentlicher Reputation

Diese sechs Personen dürften als Legitimationsgrundlage für die Bewertung ausreichen. Ein größeres Gremium ist eher schwer zu steuern.

Sterne für die Altenhilfe - Grundinformation



Der Prüfungs- und Bewertungsprozess

Der Prüfungs- und Bewertungsprozess sollte alle Eventualitäten der Prüfung und Bewertung enthalten. Das Verfahren der Prüfung und Bewertung muss über jeden Zweifel erhaben sein und muss sowohl für die zu prüfende Organisation wie auch für den Sterneausschuss ein Maximum an Transparenz haben. Widersprüche gegen die Entscheidungen müssen auf jeden Fall möglich sein, um Willkür zu vermeiden.

Die weitere Vorgehensweise

Das Projekt Sterne für die Altenhilfe ist noch in der Anfangsphase. Viele Personen und Institutionen aus dem Bereich der Altenhilfe selbst, der Politik und Wissenschaft interessieren sich für dieses Projekt. Es gibt bereits eine Reihe von Einrichtungen, die den Mut haben, sich als Piloten zur Bewertung zur Verfügung stellen.

Sterne für die Altenhilfe - Grundinformation

Folgende Schritte werden als nächstes zu gehen sein:

- Die Mitglieder für den voraussichtlichen und vorläufigen Sterneausschuss benennen
- Konsens erzielen mit den Vertretern des Sterneausschusses über die Struktur und die Zahl der Prüfungs- und Bewertungsbereiche.
- Die Bewertungskriterien und -raster für die einzelnen Prüfungs- und Bewertungsbereich erstellen
- Probeproofungen und -bewertungen für mindestens zwei interessierte Einrichtungen durchführen
- Das Prüfungs- und Bewertungsverfahren abschließend verabschieden.

Das Erstellen und Ausprobieren eines Prüfungs- und Bewertungsverfahrens kostet Zeit und Geld. Derzeit werden alle Möglichkeiten geprüft, ein oder mehrere Förderer für dieses Projekt „Sterne für die Altenhilfe“ zu finden.

Schluss

Das Bewertungssystem der Sterne würde vielen Menschen helfen, die für sie richtige Einrichtung zu finden. Es lohnt sich, in ein solches System zu investieren. Es wird den Mut auch der Einrichtungen fordern, nach den Sternen zu greifen.