

Selbsthilfverband entwickelt neues Gütesiegel Sterne fürs Pflegeheim

Der Pflege-Selbsthilfverband entwickelt derzeit in Zusammenarbeit mit anderen Institutionen ein Verfahren zur Qualitätsbewertung von Heimen. Ähnlich der Bewertungssystematik im Hotelgewerbe, soll die Qualität der Heime in Form von Sternen ausgedrückt werden. Der Verband will das neue Gütesiegel zum nächsten Jahr bundesweit verbreiten, eine erste Testphase in drei Heimen ist für den Herbst 2007 geplant.

Hannover/Neuss (sts) „Fast täglich wenden sich besorgte Angehörige an uns mit der Frage, welches Heim wir in ihrer Region empfehlen können. Doch da es keine Liste mit gesicherten Qualitätsmerkmalen gibt, können wir in den seltensten Fällen eine Empfehlung aussprechen“, beschreibt Verbandsvorsitzende Adelheid von Stösser das Problem eines ihrer Meinung nach recht intransparenten Marktes. Das neue Gütesiegel, das bisher unter dem Namen „Auszeichnung menschenwürdige Pflege“ firmiert, soll den Verbrauchern erstmals ein zuverlässiges und objektives Bild der Qualität eines Heimes bieten. „Wir wollen erreichen, das Heimplatzsuchende nicht wie bislang alleine den Versprechungen von Heimbetreibern vertrauen müssen, um dann im Nachhinein bitter enttäuscht zu werden“, so Stösser. Die Pflegeexpertin erhofft sich eine ähnliche Wirkung, wie man sie seit langem



Das Hotelgewerbe als Vorbild: Zukünftig sollen Verbraucher über die Qualität der Heime schnell und objektiv informiert werden. Die Bewertungskriterien gehen allerdings – anders als in der Hotelbranche – weit über die Bereiche Wohnen und Service hinaus.

Foto: imago/Killig

ser, „denn der Kunde will wissen, was er für sein Geld erwarten kann. Wie die Einrichtung das macht, ist deren Angelegenheit.“

Während Heimaufsicht, MDK und Zertifizierungsinstitute auf die Einhaltung einzelner Strukturen und Prozesse Hauptaugenmerk legen, interessiert sich der Selbsthilfverband (pflege-shv) in erster Linie für das Ergebnis. Konkret: Wie erleben Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter das Miteinander? Wie viel Mitspracherecht hat der Einzelne? Werden Wünsche und Vorschläge ernst genommen? Wie geht die Einrichtung mit verhaltensauffälligen Bewohnern um?

den Landespräventionsrats in Nordrhein-Westfalen, die aber zunächst nicht genannt werden will. Berater einbezogen wurde zudem der Bundesverband Verbraucherschutz sowie das Deutsche Institut für Menschenrechte. Darüber hinaus hat das Deutsche Zentrum für Altersfragen (DZA), ein Forschungsinstitut des Bundesinnenministeriums, Interesse an einer Mitarbeit signalisiert.

Die Liste der Unterstützer ist lang, nur wird sie auch reichen, um das Gütesiegel als festen Bestandteil im Altenhilfe-Markt zu etablieren? Geht es nach Werner Schell, 2. Vorsitzender des Selbst-

den Fall billiger werden als die bisher bekannten Zertifizierungen wie etwa die DIN ISO“, erklärt Stösser. Der Pflegerechterschell rechnet mit 3 000 bis 5 000 Euro – je nach Größe des Pflegeheims.

Das Gütesiegel soll zunächst für einen Zeitraum von zwei Jahren an die Einrichtung vergeben werden, die aber einer permanenten Überprüfung standhalten muss. Denn um sicher zu stellen, dass die Qualität auch nach der Prüfung Bestand hat, ist die Vergabe der Auszeichnung an einige Voraussetzungen geknüpft:

- Die Einrichtung verpflichtet sich, die „Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen“ zu beachten und dies in den Heimverträgen kenntlich zu machen.

- Die Einrichtung verpflichtet sich, ein Beschwerdemanagement einzuführen, das über den üblichen Rahmen hinaus geht. Der pflege-shv hat dazu Richtlinien verfasst sowie ein Hinweisblatt, welches den Bewohnern zusammen mit der Charta ausgehändigt werden muss.

- Die Einrichtung erklärt schriftlich, dass Mitarbeiter, Bewohner oder Angehörige den pflege-shv über Beanstandungen informieren dürfen, ohne Sanktionen wie Kündigung, Hausverbot oder andere Repressalien befürchten zu müssen. Vorgesehen sind außerdem regelmäßige Rückmeldungen von Bewohnern, Mitarbeitern und Angehörigen. Stösser: „Nur über den Weg dieser kontinuierlichen, direkten Rückmeldung kann sicher gestellt werden, dass die Heime den ihnen verliehenen Sternen über die Tage der Prüfung hinaus entsprechen.“ //

Beobachtungskriterien (Auszug)

Miteinander-Füreinander	Pflege und Behandlung	Wohnen und Service
Kommunikation mit Bewohnern	Aktivierung, Rehabilitation	Lage und Verkehrsanbindung
Einbeziehung von Angehörigen	Fachgemäße Behandlung und Pflege	Größe und Ausstattung der Zimmer
Umgang mit Beschwerden	Bewegungsförderung	Sanitäre Anlagen, Funktionsräume
Aktivierung und Betätigung	Schutz vor Gewalt und Gefahren	Außenbereich
Teilhabe am Gemeinschaftsleben	Hilfe bei der Ernährung	Verpflegungsangebot, Qualität der Küche
Sterbebegleitung	Ärztliche Versorgung, Zusammenarbeit mit Ärzten	Wäscheversorgung, sonstiger Service

Anhand dieser – und weiterer – Kriterien will der Pflege-Selbsthilfverband die Qualität der Pflegeheime messen.

aus dem Hotelgewerbe kennt. „Inzwischen ist es dort so, dass Hotels, die nicht wenigstens mit zwei Sternen ausgezeichnet sind, in den Touristenkatalogen gar nicht mehr auftauchen.“

Einig war man sich in der Expertengruppe darüber, dass die Bewertungskriterien weit über die in der Hotelbranche üblichen hinausgehen müssen. Stösser: „Bauliche Ausstattung, Sauberkeit und Service sind zwar nicht unerheblich für das Wohlfühlgefühl, doch da Heimbewohner im Unterschied zu Hotelgästen hilfeabhängig sind und ihre letzte Lebenszeit im Heim verbringen, kommt der menschlichen Betreuungsqualität eine zentrale Bedeutung zu.“ Bewusst hebt sich das Prüfverfahren auch von denen der offiziellen Prüfgänge ab. „Wir richten den Fokus auf die Ergebnisqualität“, sagt Stös-

Der erste Entwurf eines Kriterienkatalogs steht und wird derzeit im kleinen Kreis von Fachleuten redigiert. Er gliedert sich in drei Teilbereiche: A) Miteinander – Füreinander, B) Pflege und Behandlung, C) Wohnen und Service (Kriterien siehe Tabelle).

Bei der Erarbeitung des Kriterienkataloges ist der Selbsthilfverband nicht allein. Die aus zwölf Personen bestehende Arbeitsgruppe rekrutiert sich aus Mitgliedern der unterschiedlichsten Berufsgruppen von Führungskräften aus der stationären Altenhilfe über Mitarbeiter der Heimaufsicht und des Medizinischen Dienstes bis hin zu unabhängigen Pflegesachverständigen und Beratern. Als Betroffenenvertreter ist unter anderem die Vorsitzende von AlzheimerEthik beteiligt. Darüber hinaus engagiert sich auch eine leitende Mitarbeite-

hilfverbandes, dann darf diese Frage mit ja beantwortet werden. „Wir rechnen zu Beginn unserer Kampagne mit einigen Dutzend Bewerbern“, äußert sich der Dozent für Pflegerecht optimistisch. Sind die ersten Einrichtungen zertifiziert, so Schell weiter, werden die anderen unter Zugzwang gesetzt. „Im Zeitalter des zunehmenden Wettbewerbs ist so ein Gütesiegel ein hervorragendes Marketinginstrument.“ Und immerhin seien schon die ersten drei Einrichtungen für den ersten Testlauf im Herbst dieses Jahres gefunden: das Altenheim Stiftung St. Ludgeri und das katholische Pflegeheim Marienhaus (beide Essen) sowie eine Einrichtung aus Süddeutschland.

Zu den Kosten kann der Selbsthilfverband noch keine konkreten Angaben machen. „Es soll auf je-

INFORMATION

Kontakt zum pflege-shv unter Tel. (0 26 44) 8 04 40, E-Mail: info@pflege-shv.de, Internet: www.pflege-shv.de