

## INTERVIEW

### „Lebensqualität im Heim ist heute viel besser“

Die Pflegeexperten prüfen mit ihrem unabhängigen Institut die Qualität von Einrichtungen - Harsche Kritik an Krankenhäusern



Siegfried Wolff (links) und Gregor Vogelmann haben in Tausenden Gesprächen mit alten Menschen, mit Angehörigen und Pflegekräften ein Gespür dafür entwickelt, wenn etwas im Heim nicht stimmt. Foto: Bulgrin

**Filderstadt** - Der Pflege-TÜV des Medizinischen Dienstes für Pflegeheime ist in die Kritik geraten. Denn fast alle Einrichtungen bekommen Bestnoten. Darunter sind auch solche, die bei der Prüfung des Instituts für Qualitätskennzeichnung von sozialen Diensten (IQD) durchgefallen sind. Das unabhängige Institut hat seinen Sitz in Harthausen. Doris Brändle hat sich mit den Geschäftsführern und Pflegeexperten Siegfried Wolff und Gregor Vogelmann darüber unterhalten, was in manchen Heimen schief läuft, warum viele Altenpfleger krank werden und wieso trotzdem vieles besser geworden ist.

WERBUNG

Glaut man dem bekannten Pflegekritiker Claus Füssek, ist die Lage in deutschen Heimen alarmierend: Viele Pflegekräfte sprechen kaum Deutsch, die alten Menschen bekommen Windeln, weil keine Zeit ist, sie zur Toilette zu begleiten. Ist es das, was Sie in den Heimen vorfinden?

**Wolff:** Diese Darstellung ärgert mich richtig. Füssek stellt Einzelfälle plakativ heraus und pauschaliert sie. Er bringt damit eine ganze Branche in Misskredit. Der ganz überwiegende

Teil der Menschen, die in der Pflege arbeiten, macht gute Arbeit. Das haben wir in Tausenden Gesprächen mit Bewohnern, Angehörigen und Pflegenkräfte erlebt.

**Vogelmann:** Und was man auch oft übersieht: Die Lebensqualität der Menschen in den Heimen hat sich vor allem in den letzten acht bis zehn Jahren sogar extrem verbessert!

Woran machen Sie das fest?

**Vogelmann:** Wenn wir vor zehn Jahren in ein Heim gekommen sind, lagen da viele Bewohner einfach im Bett. Das gibt's heute nicht mehr. Die Pflegenden versuchen, die Menschen zu mobilisieren, die Zahl der Gelenkversteifungen ist stark zurückgegangen. Und es gibt viel mehr Beschäftigungs- und Gemeinschaftsangebote. Dass die Träger und Pflegekräfte viel sensibler für die Bedürfnisse der alten Menschen geworden sind, zeigt sich auch in ganz kleinen Dingen: Zum Beispiel, dass der Kaffee auf der Wohngruppe gekocht wird statt in der Thermoskanne angeliefert zu werden. Das Gluckern der Maschine, der Kaffeeduft - das sind Reize, die die Bewohner von zuhause kennen.

Und wo liegen häufige Mängel, die Sie bei Ihren Überprüfungen feststellen?

**Vogelmann:** Wir sind ja einen ganzen Tag, manchmal sogar zwei Tage vor Ort. Ich lasse mir auch die Pflegedokumentation der letzten ein bis zwei Jahre zeigen. Und dann stelle ich zum Beispiel fest, dass jemand deutlich Gewicht verloren hat, aber kein Arzt konsultiert worden ist.

Vor einigen Jahren hat man sehr viel von alten Menschen gehört, die wundgelegen sind.

**Vogelmann:** Das Problem haben wir inzwischen fast nur noch dann, wenn die Leute aus dem Krankenhaus zurückkommen. In der Dokumentation sehe ich dann zum Beispiel, dass ein alter Mann wegen eines Bruchs in die Klinik gekommen ist und mit Zwei-Euro-großen Druckstellen an den Fersen zurückkam.

Wie oft kommt so etwas vor?

**Vogelmann:** Häufig. In den Krankenhäuser haben die Pflegekräfte einfach zu wenig Zeit. Für Kliniken gibt es erstaunlicherweise keine Prüfinstanz wie für Heime.

Kommt es vor, dass Sie Heimen nach der Prüfung kein Siegel ausstellen?

**Wolff:** Ja, die Durchfallquote liegt zwischen 7 und 13 Prozent.

Erstaunlich hoch, wenn man bedenkt, dass der Notendurchschnitt der Heime im Land laut dem Medizinischen Dienst bei 1,3 liegt.

**Wolff:** Bei uns fallen auch immer wieder Heime durch, die vom Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) eine 1 bekommen haben.

Sie halten die Kritik am sogenannten Pflege-TÜV also für berechtigt?

**Vogelmann:** Ja. Denn die Note 1 signalisiert den Heimbetreibern, dass es in ihrem Haus keinerlei Änderungsbedarf gibt. Dieses System belügt die Pflegenden und auch die alten Menschen. Gefährlich ist auch, dass diese Noten nach außen signalisieren, dass genug

Personal da ist. Das nimmt den Trägern die Argumente, mehr Geld einzufordern, obwohl das nötig wäre.

**Wolff:** Wir kritisieren auch, dass der MDK keine Ausschlusskriterien hat. Vereinfacht gesagt: Ein Heim kann selbst einen gravierenden Mangel durch ein gutes Essen neutralisieren.

Und woher weiß ich, dass Ihr Siegel was taugt?

**Wolff:** Wir haben einen ganz anderen Ansatz als der MDK. Und wir haben 450 Prüfkriterien, fast viermal so viele wie der MDK - von der Hygiene über Pflege, Dokumentation, Ernährung bis hin zu Alltagsgestaltung. Die entwickeln wir ständig weiter, weil auch die Pflegewissenschaft zu immer neuen Erkenntnissen kommt. Wir haben im Gegensatz zum MDK auch mehrere Ausschlusskriterien.

Zum Beispiel?

**Vogelmann:** Wenn die Bettseitengitter hochgemacht sind und es dafür keine Genehmigung vom Bewohner oder vom Amtsgericht gibt. Oder wenn nicht rund um die Uhr eine examinierte Pflegefachkraft da ist. So etwas findet man im Dienstplan. Und den kann man im Nachhinein kaum fälschen.

**Wolff:** Das Ganze läuft ja auf Augenhöhe ab. Wir sind da, weil die Heimleitungen oder Träger eine neutrale Institution haben wollen, die sich das anschaut. Im Gegensatz zum Medizinischen Dienst und der Heimaufsicht gibt es bei uns ja keine Sanktionen. Wir diskutieren Mängel direkt an Ort und Stelle. Unsere Arbeit hat einen sehr hohen Beratungsanteil.

Aber Sie kommen angemeldet. Und wenn ein demenzkranker Mensch nachts in seinem Bett fixiert wird, dann sehen Sie das auch nicht.

**Vogelmann:** Sie sprechen da was Wichtiges an: Dass viele Bürger meinen, dass man Pflegeheim unangekündigt prüfen müsste. Das ist ein Irrtum. Denn damit unterstellt man von vorneherein, dass in Pflegeheimen kriminell gehandelt wird.

**Wolff:** Wir kommen auch deshalb angemeldet, weil die Verantwortlichen dabeisein sollen. Und wie könnten die Pflegekräfte sich vorbereiten? Sie könnten das Haus besonders schön putzen und die Bewohner adrett kleiden. Und sie können gucken, dass möglichst alle aus dem Bett sind. Aber wir machen ja keine Momentaufnahme, wir lassen uns auch nicht blenden. Nach so vielen Begehungen kriegen Sie eine Antenne, ob etwas nicht stimmt. Außerdem sichten wir die Dokumentation ein bis zwei Jahre rückwirkend.

Und ein Haus, in dem vieles im Argen liegt, wird sie vermutlich auch gar nicht bestellen?

**Wolff:** Wenn jemand erkennt, wir sind in verschiedenen Bereichen schwach auf der Brust, wir bräuchten auch mal eine Beratung, ohne dass es Konsequenzen gibt, dann holt man uns schon. Wenn aber jemand weiß, dass die Einrichtung insgesamt schlecht ist, wird er kein Geld ausgeben, um sich das bestätigen zu lassen.

Warum holen Heimleitungen Sie?

**Vogelmann:** Unsere Prüfkriterien sind alle aus Sicht der Bewohner formuliert und richten sich nach ihren Bedürfnissen. Wer uns holt, identifiziert sich damit und will besser werden. Und was bei uns ganz wichtig ist: Wir befragen die Bewohner, die Angehörigen und die Betreuer. Gerade die Mitarbeiter befragt der MDK gar nicht. Dabei ist das ein wesentlicher Indikator, ob das Haus eine gute Qualität hat oder nicht.

**Wolff:** Unzufriedene Mitarbeiter liefern keine gute Arbeit ab.

Studien sagen, dass in der Altenpflege das Risiko berufsbedingt krank zu werden, um ein Drittel höher ist als in sämtlichen anderen Branchen. Und auch Arbeitsausfälle aufgrund psychischer Belastung sind extrem häufig.

**Wolff:** Ja, das ist ein verdammt harter Job, der relativ schlecht bezahlt wird. Sie haben Schichtarbeit, müssen körperlich arbeiten und haben psychische Belastungen. Sie müssen sich vorstellen, dass in einem Pflegeheim pro Jahr mindestens 30 Prozent der Bewohner sterben. Und dann kommen eben so viele neue, auf die man sich neu einstellen muss.

Und es herrscht Personalmangel in den Heimen.

**Wolff:** Ja, der Personalschlüssel ist gleich geblieben, obwohl die Anforderungen ständig steigen.

Warum?

**Wolff:** Die Menschen werden älter und sie kommen durch den Ausbau der ambulanten Versorgung immer später ins Pflegeheim. Deshalb sind heute viel mehr Bewohner schwer pflegebedürftig.

Im Gespräch mit den Bewohnern: Was hören sie oft, was ihnen im Heim gefällt?

**Vogelmann:** Was ihnen gefällt, ist oft die Beschäftigung. Dass sich jemand um sie kümmert, aus der Zeitung vorliest, dass sie in der Gemeinschaft sind. Sehr oft loben sie, dass die Mitarbeiter, obwohl sie so jung sind, sehr freundlich sind und einen guten Ton pflegen.

**Wolff:** Und sie loben das Essen.

Und was vermissen sie?

**Vogelmann:** Sie hätten gern mehr Personal...

Würden Sie Ihre Mutter guten Gewissens in einem Heim anmelden?

**Wolff:** Ja, in einem guten schon. Und es gibt sogar sehr gute.

## Das IQD

Das Institut für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen (IQD) in Filderstadt zertifiziert seit 18 Jahren bundesweit Pflegeeinrichtungen und ambulante Dienste. Das unabhängige Prüfinstitut erhält seine Aufträge von verschiedenen Trägern, zum Beispiel der Diakonie, der Caritas oder der Samariterstiftung.