

Pressemitteilung

„Wir brauchen Qualitätssicherungssysteme, die sich neuen Strategien öffnen“

Auf dem 12. Symposium von KWA Kuratorium Wohnen im Alter diskutierten Experten und Stiftsbewohner, was Qualität in Begleitung und Pflege ausmacht

Unterhaching, 15. Februar 2014. „Was macht Qualität von Pflege aus? Wer misst Qualität, wie oft, warum und bei wem? Welche Art von Qualität wird gemessen? In welcher Form werden die Ergebnisse zugänglich gemacht? Wer steuert mit welchem Ziel?“ Das waren die zentralen Fragen, die auf dem 12. KWA Symposium in Berlin diskutiert wurden. KWA Vorstand Dr. Stefan Arend schilderte eingangs anhand seiner beruflichen Biografie die Entwicklungen hinsichtlich des Themas Qualität, aber auch das Ringen darum und die Suche nach der Antwort, was Qualität in der Pflege ist. „1992 waren wir stolz, dass die Station morgens um 8 Uhr ‚stand‘: alle Bewohner gewaschen, alles sauber, das Frühstück pünktlich auf dem Tisch – wie es die ‚Oberschwester‘ angeordnet hatte.“ 2003 existierte dann die erste stationäre Hausgemeinschaft, die Pflege trat zugunsten der Bewältigung des Alltags zurück, Bewohner und Präsenzmitarbeiterinnen kochten beispielsweise zusammen. „Die Hausärzte hatten zum Teil mit dieser neuen, anderen Situation Probleme. Ebenso war der MDK – damals als neuer Akteur in Sachen externer Qualitätssicherung – entsetzt, weil sich unser absolut neues Konzept überhaupt nicht in den Vorgaben der Kostenträger wiederfand. Besonders kritisiert wurde, dass wir die engen Grenzen des Pflegemodells nach Krohwinkel verlassen wollten bzw. mussten, nach dem Motto: Wo kämen wir denn da hin!“, blickte Arend zurück.

„Jeder hat eigene Vorstellungen vom Älterwerden“

Das KWA Symposium widmete sich dem angedeuteten Spannungsfeld und näherte sich den unterschiedlichen Sicht- und Handlungsweisen der beteiligten Akteure. Am Anfang des Tages stand ein Perspektivwechsel: Gezeigt wurde der Kurzfilm mit dem Titel „Qualität, die ich meine!“ (unter www.kwa.de). In dem Film, der zugleich den Rahmen des Symposiums bildete, kamen Stiftsbewohner, aber auch Angehörige zu Wort. Sie erläuterten anhand von Beispielen aus dem Alltag, was für sie die Lebensqualität in ihren Häusern ausmacht. Anschließend erzählten drei Bewohner aus den KWA Wohnstiften in Berlin bzw. Aalen im Gespräch mit Prof. Dr. Thomas Klie von der Evangelischen Hochschule Freiburg, was sie dazu bewogen hat, in eine Einrichtung von KWA zu ziehen. Grundlegend für ihre Entscheidungen war bei allen dreien der Wunsch nach Selbstbestimmung, Selbstverantwortung und Sicherheit.

Die Senioren betonten, wie wichtig ihnen Teilhabe ist. Alle drei nehmen regelmäßig an den breit gefächerten Angeboten der Häuser teil, bieten aber auch selbst welche an. So hält Dr. Ursula Wachtel seit ihrem Einzug in das Berliner KWA Stift im Hohenzollernpark vor zweieinhalb Jahren regelmäßig Vorträge, aktuell über die Situation in Afghanistan. Solche Angebote und eigene Aktivitäten brächten geistige Anregungen und Bestätigung, versicherte sie. Ebenso wie Ursula Meyer-Luyken, die ebenfalls in der Berliner Einrichtung wohnt, und Norbert Fink aus dem KWA Albstift Aalen, lobte sie zugleich die warme und persönliche Atmosphäre im Haus, die menschliche Zuwendung und eine würdevolle Behandlung. „Der ambulante Dienst arbeitet

sorgfältig, freundlich und verlässlich“, so Meyer-Luyken. Norbert Fink machte die „würdevolle Behandlung“ zum Beispiel daran fest, dass die ambulanten Pflegekräfte nicht nur einfach eine Dienstleistung erbringen, sondern im Mittelpunkt immer der Mensch und seine Bedürfnisse stehen. „Worum es eigentlich geht, danach wird von den Prüfbehörden nicht gefragt“, meinte Fink, der als Mitglied des Stiftsbeirats im Rahmen von Prüfungen schon zur Qualität befragt wurde.

„Deutlich geworden ist, dass einen Menschen nicht nur seine Defizite ausmachen, sondern sein ganzes Leben“, fasste Klie die Gesprächsrunde zusammen. Im Umgang mit den Senioren müsse man zudem immer wieder berücksichtigen, dass jeder eigene Vorstellungen vom Älterwerden habe“, fügte Karin Ihringer, Leiterin der Abteilung Kundenbetreuung und Marketing bei KWA hinzu. „Wobei die Wünsche und Bedürfnisse mit zunehmendem Alter einem Wandel unterliegen, vom Wohnen hin zu Betreuung und zu Pflege – je nach Lebenslage.“

Der Philosoph Prof. Dr. Andreas Lob-Hüdepohl von der Katholischen Hochschule für Sozialwesen Berlin ergänzte die Erzählungen der Bewohner aus wissenschaftlicher Sicht. „Unsere heutige Gesellschaft wertet das Altern – zumindest noch – ab“, erklärte er und nannte Stichworte wie Defizite, Verluste und Kosten. Die Betroffenen neigten dazu, damit verbundene negative Erwartungshaltungen und Fremdbilder selbst zu übernehmen. Das erzeuge die Gefahr der Enttäuschung, Unzufriedenheit und Selbstdistanzierung.

Qualitätsberichte sorgen für Transparenz gegenüber den Kunden

Welche internen Qualitätsbemühungen hinter den Angeboten und der Zufriedenheit der Kunden im KWA stehen, zeigten Monika Nirschl, Leiterin der Abteilung Qualität, Prozesse und Strukturen bei KWA, und Manfred Zwick, Stiftsdirektor des KWA Albstift Aalen. Bei KWA werden regelmäßig Selbstbewertungen, Kundenbefragungen, externe Begutachtungen und Auditierungen durchgeführt. „Wir wissen, wo wir stehen“, so Nirschl. „Externe Qualitätsvorgaben und -prüfungen decken nur einen Bruchteil ab und entbinden die Einrichtungen und Ambulanten Dienste nicht davon, ein eigenes Qualitätsverständnis zu entwickeln.“ Eine langfristige strategische Ausrichtung in der fachlichen Entwicklung der Einrichtungen und Rahmenkonzeptionen zeigen die Ziele und die daraus abzuleitenden Maßnahmen auf; Qualitätsberichte sorgen für Transparenz gegenüber den Kunden. Anhand von vier Perspektiven werden die Stifte umfassend betrachtet: Klienten, Mitarbeiter/Lernen, interne Prozesse und Finanzen. „Zu jedem Bereich werden Ziele, Kennzahlen, Vorgaben und Maßnahmen definiert“, erklärte Manfred Zwick. Und Monika Nirschl betonte: „Prozessverantwortliche Mitarbeiter brauchen definierte Rahmenbedingungen, um die Qualität ihrer Dienstleistung verantwortlich steuern zu können.“

„Eine gute Strategie festzulegen und umzusetzen bedeutet, das dauerhafte Überleben einer Organisation zu sichern“, betonte Zwick. Kernfragen seien: Wo liegt unser besonderer Klientennutzen? Welche sind unsere einzigartigen Ressourcen? Wie können wir uns abheben von unseren Mitbewerbern? In welchen Geschäftsfeldern wollen wir tätig sein? Wie bestreiten wir den Wettbewerb? Als Kostenführer, Differenzierer oder Nischenanbieter? Dem KWA Albstift Aalen gelingt der Spagat offenbar gut. Dazu tragen unter anderem Tagespflege, Stundenpflege und Nachtpflege sowie Genesungstage (nach Klinikaufenthalt), das Stift als Seniorenhotel, diverse regionale Kooperationen und die aktive Einbindung in das öffentliche Leben bei. Wobei Zwick darauf hinwies, dass für sein Haus teilweise besondere Rahmenbedingungen gelten würden, darunter auch regionale Besonderheiten, die nicht eins zu eins auf andere KWA Einrichtungen übertragbar seien.

Und das KWA Albstift Aalen bleibt weiterhin proaktiv und innovativ: Die Kunden sollen unter anderem von einem Rahmenvertrag mit den Kostenträgern für Menschen mit Demenz profitieren sowie von Sonderkostformen für Menschen mit Schluckbeschwerden wie Smoothfood und Espumas. Dem Träger soll die Mitarbeit am Quartierskonzept der Stadt Aalen dienen und der Ausbau der Kooperation mit der Carl Zeiss AG bei der Tagespflege für Angehörige von Mitarbeitern, den Mitarbeitern der Ausbau des betrieblichen Gesundheitsmanagements und des verlässlichen Dienstplans. Und die Mitarbeiter wissen diese und andere Maßnahmen offenbar zu schätzen. In einer Mitarbeiterbefragung bejahten 72 Prozent die Aussage „Ich fühle mich meiner Einrichtung emotional verbunden“. „Ich kann mich mit meiner Einrichtung identifizieren“ bejahten 80 Prozent. 79 Prozent sind mit ihren Arbeitsaufgaben zufrieden, 58 Prozent sagen „Bei der Arbeit kann ich viel selbst entscheiden“.

Der Faktor Mensch ist ein hoher Qualitätsfaktor

Wenn es darum geht, Kreditwünsche von Betreuungs- und Pflegeeinrichtungen zu untersuchen, schaut auch die Bank für Sozialwirtschaft (BfS) auf Aspekte von Dienstleistungsqualität wie die von Nirschl und Zwick genannten. Das zeigte der Vortrag des BfS-Experten Martin Hölscher. 1.674 Mio. Euro hat die Bank bislang (Stand März 2013) an stationäre Altenpflegeunternehmen vergeben, das ist ein Drittel der insgesamt vergebenen Kredite. „Mit der Zeit haben sich die Qualitätsanforderungen der Bank deutlich erhöht“, so Hölscher. So werden nicht nur Lage und bauliches Konzept, Unternehmensstrategie, Personalmanagement und Qualitätsmanagementsysteme unter die Lupe genommen, sondern auch das Zusammenspiel von Geschäftsführung und Aufsichts- bzw. Verwaltungsrat. Gefragt wird, wie lange die Leitungskräfte schon im Unternehmen arbeiten, wie hoch die Mitarbeiterfluktuation und Krankenstände sind. Ist das Unternehmen ein attraktiver Arbeitgeber? Gelingt die Personalrekrutierung? Gibt es Work-Life-Balance-Maßnahmen? Die Bankexperten prüfen auch, ob das Qualitätsmanagement interne Audits umfasst. Der Faktor Mensch ist für die Bank ein hoher Qualitätsfaktor und Erfolgskriterium: Besteht eine hohe fachliche Professionalität und eine hohe Wertschätzung der Mitarbeitenden? Martin Hölscher: „Treffen wir auf einen solchen Betreiber, können wir wahrscheinlich davon ausgehen, dass am Ende eine hohe Pflege- und Betreuungsqualität dabei herauskommt“ – nur dann zahle sich eine Kreditvergabe für die Bank aus.

Vision: Externe Qualitätsprüfungen ergänzen die unternehmenseigenen Untersuchungen

Prof. Dr. Roland Schmidt von der Fakultät für Angewandte Sozialwissenschaften der Fachhochschule Erfurt machte in Berlin nochmals darauf aufmerksam, dass Wohnstifte anderen Bedingungen unterliegen als Pflegeheime, auch hinsichtlich der Definitionen von Qualität und in Bezug auf Qualitätsprüfungen. Schmidt vermisst oftmals trägereigene Definitionen von Qualität. Er plädiert für eine „eigenverantwortliche, offensive Bestimmung der angestrebten Dienstleistungsqualität, für die Einrichtungsträger eintreten und an der sie kundenseitig und im Sozialraum gemessen werden wollen“. Zu viele Träger würden sich heute damit bescheiden, bei den Pflegenoten gut abzuschneiden. Er stellte eine derzeit reaktive Handhabung der Qualitätsfrage in den Einrichtungen fest, eine „gewisse Erschöpfung“.

Schmidt lehnt externe Prüfungen nicht ab, er wünscht sich jedoch die Einbindung der Erkenntnisse aus der Pflege-transparenzvereinbarung Stationär (PTV S) in ein multiperspektivisches Verständnis von Qualität. „Externe Rückmeldungen sind – innerhalb ihrer Aussagegrenzen – eine zu nutzende Quelle unter anderen, um sich über den erreichten Stand der Dienstleistungsqualität Vergewisserung zu verschaffen. Ihre Nutzung erfordert jedoch seitens der Träger und der Pflegeeinrichtungen eine fachlich kundige Interpretation der Ergebnisse externer Qualitätskontrollen und einen Vergleich mit Rückmeldungen anderer rechtlich legitimer Kontrollinstanzen.“ Unternehmensintern müssten aus einer multiperspektivisch angelegten Ist-Stand-Analyse die Qualitätsentwicklungsvorhaben abgeleitet, trägerintern abgestimmt und wirtschaftlich abgesichert werden. Unternehmensextern müsste es für Schmidt um die Bilanzierung gehen, was in einem definierten Zeitraum geleistet werden konnte und was noch weiterer Anstrengungen bedürfe.

Das ist eine Auffassung, die Dr. Otilie Randzio vom MDK Bayern durchaus gefiel. Sie kann sich vorstellen, „dass man die Einrichtungen stärker einbindet“. Auf eine externe Qualitätskontrolle sollte man nicht verzichten, aber MDK und Heimaufsicht könnten ergänzend zu den unternehmenseigenen Qualitätsprüfungen tätig sein. Randzio: „Ich würde die jährliche Qualitätsprüfung so nicht fortsetzen, sondern sie zwei- oder dreijährlich durchführen und stattdessen die auffälligen Einrichtungen eng begleiten.“ Die jetzigen Prüfungen bänden sehr viel Personal, das zum Beispiel für Lotsenfunktionen oder in der Gesundheitsberatung gebraucht würde.

Paradigmenwechsel: Sozialraumorientierung statt standardisierter Lösungen

„Es fehlt ein einheitliches Verständnis darüber, was ‚gute Pflege‘ ist“, konstatierte Prof. Dr. Stefan Görres vom Institut für Public Health und Pflegeforschung der Universität Bremen. Die Akteure – die Betroffenen, die Profis aus verschiedenen Bereichen, die gesellschaftliche Umwelt – hätten unterschiedliche Auffassungen und Kriterien, die es immer wieder gelte, miteinander auszubalancieren. Görres: „Wir brauchen Qualitätssicherungssysteme, die sich neuen Strategien öffnen und sich verändernden Anforderungen Rechnung tragen.“ Die Herausforderung werde sein, einen Qualitätsbegriff zu entwickeln, der der heutigen und künftigen Komplexität und Individualität gerecht werde. „Da stoßen die bisherigen linearen Modelle an Grenzen“, so Görres. Es brauche einen Paradigmenwechsel, Denkmuster müssen geändert werden. Im Mittelpunkt sieht der Pflegewissenschaftler die Sozialraum-Orientierung: weg von standardisierten, nationalen Lösungen hin zu lokalen Lösungen mit dezentraler Steuerung und Partizipation, Vernetzung der beteiligten Akteure. Es gehe um die Konzeptionierung neuer Wohnformen, jeweils regional angepasst. Gefragt seien lose verkoppelte Teilsysteme (Cluster), gesteuerte Dienstleistungscluster statt der heutigen singulären Leistungen. Und: „Neue Organisationsformen von Pflege benötigen geänderte ordnungs- und leistungsrechtliche Rahmenbedingungen.“ Der Dienstleistungscluster der Zukunft sollte auf seine Funktion geprüft werden, welche Qualität er erbringt. Das könnte auch für die Kassen interessant sein: Vertragsschluss mit dem Cluster statt mit einzelnen Einrichtungen – Systemakkreditierung auf dezentraler Ebene mit Verantwortungsstrukturen, Berichtssystem etc. Das in der Fachöffentlichkeit derzeit stark im Gespräch befindliche Quartierskonzept sieht Görres dabei als ein mögliches Modell der Zukunft. Dazu Thomas Klie: „Die Pflegekassen braucht man für die Steuerung nicht, sondern lediglich als Financier bei einem solchen Konzept.“

Auch die Politik muss ihre Hausaufgaben machen

Deutlich hörbar ist also auch die Politik bei der Weiterentwicklung der Qualität gefragt. An sie äußerten die Experten beim KWA Symposium ihre Forderungen: „endlich ein neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff“ (Martin Hölscher), „finanzielle Anreize für gute Dienstleistungsqualität“ sowie die Überwindung der bestehenden Sektorengrenzen (Roland Schmidt), „Prozessverantwortung da lassen, wo die Pflege-Dienstleistung entsteht“ (Monika Nirschl). KWA Vorstand Horst Schmieder kritisierte, dass das Wort „Qualität“ in Pflegesatzverhandlungen nicht vorkomme. Und die Festlegung von Qualität gehöre auch nicht zu den Kostenträgern, das funktioniere nicht. Schmieder riet den Unternehmen, in vielfältiger Hinsicht und nicht nur finanziell zu investieren. Der Staat wiederum müsse die Unterfinanzierung der Pflege überdenken, denn ein Altern in Würde in einer Einrichtung sei auch von finanziellen Möglichkeiten abhängig. Die Finanzen sollten in Richtung der Kommunen verlagert werden. „Aber Dezentralisierung heißt Macht abgeben“ – und das setze Vertrauen voraus.

KWA Kuratorium Wohnen im Alter ist ein gemeinnütziges Dienstleistungsunternehmen im Bereich der Altenhilfe und Altenpflege. Als Träger von 14 Altenwohnstiften, zwei Pflegestiften, einer Klinik für Neurologische und Geriatrische Rehabilitation sowie einem Bildungszentrum mit staatlich anerkannten Fachschulen ist KWA mehreren Bundesländern vertreten und Mitglied im Paritätischen.

KWA Club wurde im Jahr 2004 ins Leben gerufen. Er ergänzt das Leistungsspektrum von KWA um soziale Dienstleistungen außerhalb seiner Einrichtungen und bietet potenziellen Bewohnern die Möglichkeit, schon vor Einzug in ein KWA Wohnstift an Aktivitäten und Angeboten der Häuser teilzunehmen.

Pressekontakt:

KWA Kuratorium Wohnen im Alter
Sieglinde Hankele
Biberger Straße 50
82008 Unterhaching

Tel. 089 66558-565
Fax 089 66558-547
E-Mail: hankele-sieglinde@kwa.de
Website: www.kwa.de