

Die Messlatte liegt hoch

Qualitätstests in den Seniorenhäusern

Was zeichnet ein gutes Seniorenhaus aus? Die Mitarbeiter müssen respekt- und liebevoll mit den ihnen anvertrauten Menschen umgehen und gut geschult sein. Eine gute Küche, die Ausstattung des Hauses, die Angebote, eine zentrale Lage und der Mitarbeiterschlüssel sind weitere Kriterien, an denen man

einer Rahmenvorgabe und keinen einheitlichen Standards. Jede Kommune setzt hier eigene Regeln und Prüfkriterien fest. Viele staatliche Prüfungen beziehen sich immer nur auf bestimmte Schwerpunkte und nicht auf das gesamte Haus, kontrollieren beispielsweise die Medizinprodukte und das Einhalten

Sauberkeit, im Daten- und Arbeitsschutz garantieren. Die Ansprüche, die das Unternehmen an sich und die Einrichtungen stellt, gehen über das vom Gesetzgeber geforderte und überprüfte Maß hinaus. Ziel der internen Kontrolle ist es, sicherzustellen, dass die Bewohner sich von Beginn an willkommen fühlen und eine individuelle Betreuung und Pflege erfahren. Für diese Willkommens- und Wohlfühlkultur sind alle Bereiche eines Hauses verantwortlich. Daher werden sie auch gleichermaßen in den internen Audits unter die Lupe genommen. Zusätzlich achten die Auditoren auf das Miteinander in einem Seniorenhaus und prüfen besonders die Risikobereiche, wie zum Beispiel Stolperfallen, ein auf den Bewohner abgestimmtes Flüssigkeits- und Ernährungsangebot oder Gerüche im Haus.



eine Einrichtung messen kann. Und dann sind da noch die Noten des Medizinischen Dienstes (MDK). Sie sollen Aufschluss über die Pflegeleistungen geben. Der Haken an der Sache: Fast alle Häuser haben vor dem Komma eine Eins stehen. Einen umfassenden Rückschluss auf die Qualität der Häuser lassen die durchweg guten Bewertungen daher nicht zu. Die Heimaufsichten, die regional in unterschiedlichen Rhythmen die Angebote der Häuser kontrollieren, unterliegen nur

gesetzlicher Vorgaben. Das stellt die Einrichtungen vor Herausforderungen. Schließlich ist es auch in ihrem Interesse, sich zu hinterfragen und weiter zu entwickeln.

Interne Audits

Die Seniorenhaus GmbH der Cellitinnen zur hl. Maria hat daraufhin eigene Maßstäbe für alle Bereiche ihrer Häuser entwickelt, die eine hohe Qualität in der Pflege und der Betreuung, im Service, in der

Die Qualitätskriterien und Handlungsanweisungen, die sich aus den Regeln ergeben, sind im Qualitätshandbuch der Seniorenhaus GmbH zusammengefasst. Das wiederum wird laufend ergänzt und auf den neuesten Stand gebracht. Alle Mitarbeiter werden regelmäßig in ihren Bereichen auf der Grundlage des Handbuchs geschult, das Handbuch selber liegt in allen Häusern vor und die Seniorenhausleitungen stellen sicher, dass alle Mitarbeiter sich in ihren Arbeitsbereichen an die Vorgaben halten. Soweit so gut, doch wie kann sichergestellt

werden, dass die dort aufgestellten Normen auch umgesetzt werden?

Nach dem Motto ‚Hilf Dir selbst‘ führen die Verantwortlichen des Qualitätsmanagements um Anselmo Knoblauch regelmäßige Audits durch. Dabei geht es um den Abgleich zwischen dem vereinbarten Niveau und dem momentanen Stand der einzelnen Seniorenhäuser. „Die Überprüfungen sind unangemeldet, damit wir ein Höchstmaß an Transparenz schaffen. Außerdem geht es darum, unsere Mitarbeiter von dem Druck zu befreien, den eine Ankündigung automatisch mit sich bringt. Diese Erfahrung haben wir bereits gemacht. Im Gegenteil: Unsere Prüfungen sollen den Einrichtungen Sicherheit bieten. Wir zeigen unter Umständen Stärken und Schwachstellen auf, die im Alltagsgeschäft nicht mehr wahrgenommen werden. Gleichzeitig hat der Mitarbeiter die Möglichkeit, Auditorfahrung zu sammeln und dies kommt ihm bei externen Prüfungen zugute. So und nicht anders sind die Audits zu verstehen“, erklärt Knoblauch.

Ablauf eines Audits

Morgens um 9:00 Uhr treffen die Auditoren der Fachbereiche in dem zu überprüfenden Haus ein. Gemeinsam mit Seniorenhaus-, Bereichs- und Wohnbereichsleitern und den Koordinatoren besprechen sie den Tagesablauf. Schließlich soll dieser so wenig wie möglich von der Prüfung beeinträchtigt werden. Gegen 9:30 Uhr gehen die Auditoren mit den ihnen zugeteilten Mitarbeitern aus dem Haus an die Arbeit. In der Regel werden die Bereiche Kirchli-

che Unternehmenskultur, Führung, Öffentlichkeitsarbeit, Qualitätsmanagement, Ehrenamt, Pflege und Sozial-Kulturelle Betreuung, Hauswirtschaft und Speisenversorgung, Empfang und Verwaltung, EDV, Datenschutz und Haustechnik überprüft. Zum Team der Auditoren gehört auch ein externer Sachverständiger, der neben der Haustechnik auch den Investitionsbedarf am Bau oder in der technischen Ausstattung festhält.

Die Qualitätschecks orientieren sich an den Zielvorgaben des Qualitätshandbuches und halten Abweichungen fest, die sorgfältig dokumentiert werden. „Die Audits beurteilen nicht die Leistungen unserer Mitarbeiter. Das kann nicht oft genug betont werden“, erklärt Knoblauch. „Wir protokollieren lediglich Abweichun-

In einem Abschlussgespräch teilen die Auditoren noch am selben oder darauffolgenden Tag ihre Beobachtungen mit und halten die Stärken und Abweichungen von der Norm schriftlich fest. Ein ausführliches Protokoll geht der Geschäftsführung, den Regionalleitern und den Seniorenhausleitern zeitnah zu. In sogenannten Nachaudits wird dann gesehen, ob aufgezeigte Abweichungen behoben werden konnten.

Im Wohnteilhabegesetz (WTG) und dem Pflegeversicherungsgesetz sind geregelt, dass stationäre Alten- und Pflegeeinrichtungen auch an ihren eigenen Qualitätsvorgaben gemessen und die Ergebnisse veröffentlicht werden. Viele Einrichtungen stehen damit vor einer großen Herausforderung. „Unsere Einrichtungen können dieser Umstellung



Auswertung des Audits

gen von der Norm, ohne diese zu interpretieren. Das ist dann Sache der Seniorenhausleitungen und der Geschäftsführung.“ Einem Audit liegt keine ad hoc Entscheidung zugrunde. Jede Überprüfung wird von der Geschäftsführung festgelegt.

gelassen entgegensehen. Ein strukturiertes Qualitätsmanagement, das ständig weiterentwickelt wird, ist in unseren Häusern fester Bestandteil der täglichen Arbeit. Darauf können sich Bewohner und Angehörige verlassen“, so Knoblauch.