

Jede Lücke in der Dokumentation weckt Verdacht

*Bei einer Qualitätsprüfung über die Schulter geschaut /
Alte Menschen zumeist gut gepflegt*

„IQD“, dahinter verbirgt sich das „Institut für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen“ mit Sitz in Filderstadt. Landau landab prüft das Institut Alten- und Pflegeheime und ambulante Pflegedienste. Die Mitarbeiter erkunden, ob die Menschen gut gepflegt sind, sich wohl fühlen und die Arbeit gut dokumentiert ist. Sie verstehen sich dabei auch als Berater und pflegen einen partnerschaftlichen Umgang. Schon seit vielen Jahren verleiht IQD auch allen Pflegeheimen der Samariterstiftung immer wieder neu das begehrte Siegel.

Montag morgen. In dem modernen Pflegeheim im Ländle sitzt die Hausleiterin Sabine Wenzel (Name geändert) und ist leicht nervös, denn die beiden Herren vom IQD sind da. Sie haben ihren Besuch lange zuvor angekündigt, denn das Qualitätssiegel ist eine freiwillige Angelegenheit. Siegfried Wolff hat einen dicken Ordner, voll mit Checklisten, Abläufen und Regularien vor sich liegen. „Können wir das Fortbildungskonzept anschauen?“, „Gibt es eine Verfahrensanweisung, falls ein Bewohner nicht mehr auffindbar ist?“ will der Qualitätsprüfer wissen. Während Sabine Wenzel das Dokument sucht, erklärt Wolff, wie wichtig es in einem solchen Fall ist, nicht kopflos, sondern Schritt für Schritt vorzugehen. „Ich habe nächste Woche bereits meine 800. Prüfung“, erklärt der IQD-Geschäftsführer die Geschwindigkeit und Routine, mit der er die Dokumente liest und beurteilt. Sollten Standards nicht erfüllt werden, so gibt das IQD in der Regel keine Auflagen, sondern Empfehlungen. 17 Prozent aller Häuser fielen im Jahr 2008 beim ersten Mal durch.

Spannend wird es, als Wolff die Ergebnisse der Bewohner- und Mitarbeiterbefragung analysiert. Eine wichtige Rückmeldung für die Einrichtungsleitung, die aber nicht in die Bewertung mit einfließt. Die Prüfer wollen wissen, ob die alten Menschen selbst entscheiden können, wann sie ins Bett gehen, ob sie mit der Zimmerreinigung zufrieden sind oder mit der Erreichbarkeit der Pflegekräfte. Jetzt kommt die Beraterrolle von Wolff voll zum Tragen. Er gibt Tipps, sagt, wie es andere machen und wie die eigene Einrichtung im Vergleich zum Durchschnitt dasteht.

Ortswechsel. Zwei Stockwerke weiter oben diskutiert Gregor Vogelmann heftig mit zwei Mitarbeiterinnen. Bei den Unterlagen über einen Bewohner sind dem erfahrenen Krankenpfleger Ungereimtheiten aufgefallen. Die Situation wirkt angespannt. Etwas später sitzt Vogelmann neben einer Pflegerin, die Bewohnerakte vor sich. Exemplarisch hat er in diesem Wohnbereich zwei Personen ausgewählt. Es beginnt mit einem kurzen Interview zur Person. „Das dauert nicht mehr als drei bis vier Minuten, dabei kommt schon das Wichtigste heraus“, sagt der Prüfer. Zweiter Schritt: der Besuch bei Herrn M., zehn bis 15 Minuten in seinem Zimmer. „Da schaue ich mir zuerst die Hände und die Füße an“, erklärt Vogelmann. Ob jemand gut gepflegt ist, sieht er sofort: ist er vollständig rasiert, sind die Haare gekämmt, die Fingernägel geschnitten? Ist jemand bettlägerig, schaut er nach, ob er eine „normale Haltung“ hat, das richtige Kissen für die Lagerung da ist und die Glocke in Reichweite. „Da bekomme ich schnell einen Gesamteindruck“, so der Prüfer.