

STANDPUNKT →

„Niemand käme auf die Idee, aus Prüfrichtlinien des Kfz-Gewerbes die Qualität einer Werkstatt abzuleiten“

Zur Debatte um die Veröffentlichung von Qualitätsberichten

(vgl. Schwerpunkt in **Altenheim** 6/2007 und Beitrag in **Altenheim** 7/2007 „Transparenz dezimiert schwarze Schafe.“)

„Aus Lügen, die wir glauben, werden Wahrheiten, mit denen wir leben“. An diese Warnung O. Hassenkamps fühlt sich die Arbeitsgemeinschaft Pflegeorganisationsforschung NRW angesichts der stilisierten Debatte über die Relevanz der Veröffentlichung von Qualitätsberichten für die Altenhilfe erinnert.

Es fehlt an konsentierten Kriterien

Befasst man sich mit den aktuellen Ausführungen über diese Bemühungen, so fällt zunächst auf, dass hier über zwei verschiedene Gegenstände in einem Kontext gesprochen wird: die MDK-Prüfberichte einerseits, und von den Einrichtungen eigenverantwortlich angefertigte normative Selbstbeschreibungen (die dann unter dem Titel ‚Qualitätsbericht‘ daher kommen) andererseits.

Die Veröffentlichung solcher selbst angefertigter (oder als Auftragsarbeit vergebener) Qualitätsberichte stellt eine übliche Methode des strategi-

schen Marketings dar. Für Außenstehende ist dabei weder die Frage der Effektivität einer Dienstleistung beantwortbar („Macht die Einrichtung das, was ich von ihr erwarte?“), noch die Frage nach der Effizienz („Macht die Einrichtung das, was sie vorgibt zu tun, richtig?“). Es fehlt diesen Selbstbeschreibungen an konsentierten Vergleichskriterien.

Geht es um die Forderung nach Veröffentlichung der MDK-Prüfberichte, so ist dem bpa-Geschäftsführer Herbert Mauel ausdrücklich zuzustimmen, der darauf verweist, dass sich die MDK-Berichte in keiner Weise für eine öffentliche Qualitätsberichterstattung eignen. Sie sind hochgradig defizitorientiert und beschreiben lediglich vorgegebene Teilaspekte von Pflegequalität (vgl. **Altenheim** 8/2007). Denn: „Selbstbestimmung, Alltagsnormalität und Integrität von Heimbewohnern kommen als Güte- und Qualitätskriterien der Altenpflege im staatlich verordneten Qualitätsmanagement ... nicht bzw. nur am Rande vor“ (R. Twenhöfel, 2007).

Die der MDK-Prüfung zugrunde liegenden Prüfrichtli-

nien sind keine konsentierten Qualitätskriterien, die auch nur annähernd dem viel zitierten ‚Kunden‘ etwas Verbindliches über die Qualität einer Einrichtung sagen könnten. Niemand käme beispielsweise auf die Idee, aus internen Inspektions-Prüfrichtlinien des Kfz-Gewerbes die Qualität einer Werkstatt und ihres Angebots abzuleiten.

Die Nachfrage-Anbieter-Konstellation greift nicht

Ausgerechnet in der Altenhilfe, in der Dienstleistungsqualität, in seiner oben beschriebenen begrenzten Form, gesetzlich fast völlig durchdekliniert ist, soll Bewohnern und Angehörigen unbedingt ein euphemistischer Kundenstatus übergestülpt werden, den sie de facto nur sehr eingeschränkt haben, da die klassische Nachfrage-Anbieter-Konstellation hier nicht greift.

Mit Nachdruck soll der Diskurs über die Veröffentlichung von Qualitätsberichten scheinbar in eine Richtung gelenkt werden, in der auch noch die Transparenz als Qualitätsmerkmal erhalten muss. Einrichtungsträger spüren dabei schon seit geraumer Zeit, dass ihre so genannten ‚Kunden‘ viel eher über den Preis verhandeln möchten als 130-seitige QM-Konfabulationen zu lesen.

Das, was als ‚Transparenz durch Qualitätsberichte‘ in der Debatte daher kommt, ist seit geraumer Zeit Bestandteil des KTQ-Konzepts, welches sich in der Altenhilfe aus gutem Grund bislang nicht durchgesetzt hat. H.-D. Zollondz (2002)

reicht derartige Versuche in die Proliferation (Ausuferung) regionaler, eigenständiger, branchenspezifischer QM-Ansätze ein, die weder national noch fachübergreifend konsentiert sind und damit unter einem Mangel an Anschlussfähigkeit in einer horizontal wie vertikal vernetzten Landschaft leiden.

„Schwarze Schafe“ werden jedenfalls weder mit der Veröffentlichung des einen (QM-Berichte als Selbstbeschreibung) noch des anderen (MDK-Prüfberichte) dezimiert. Im Gegenteil: Die Veröffentlichung von MDK-Prüfberichten – und noch mehr der so genannten selbst verfassten Qualitätsberichte – erhöht mitunter die Suggestionenwirkung einer angeblich exzellenten Qualität von Einrichtungen, die nicht selten etwas zu verbergen haben. Sie dient damit eher zum Aufbau einer ‚Als-ob-Mentalität‘ (G. Ortman 2004) nach dem Motto ‚Wir schmücken die Braut‘.

Die hinter derartigen Forderungen deutlich werdende geringe Theorieorientierung, die nicht selten gekoppelt ist mit einem ausgesprochen hohen Potenzial an Aktionismus, veranschaulicht den bedenklichen Zustand einiger Teile des Managements der bundesdeutschen Pflegeeinrichtungen.

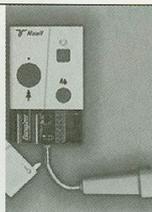
In vielen Einrichtungen ist demgegenüber positiv zu beobachten, dass sich Qualifizierung (der Leitungskräfte) gegenüber Qualitätspalaver durchsetzt. ▣

Manfred Borutta, Joachim Lennefer, Sascha Saßen von der Arbeitsgemeinschaft Pflegeorganisationsforschung NRW

Modernisierung und Neueinrichtung ohne Kabel



- NC Funk-Rufanlagen
- LCD-Großanzeigen
- Wegläuferschutz per Funk
Einbindung in jede Rufanlage.



Infowunsch vermerken, Stempel, an ASS faxen!



ASS GmbH Gegründet 1976
Stuttgarter Str. 50, 71032 Böblingen

Tel. 07031/219410 · Fax 07031/219411 · www.pc-ruf.de