Darf's noch ein Schlückchen sein? Alle Aspekte der Pflege werden im Lourdesheim für die Zertifizierung auf den Prüfstand gestellt. Foto: Andreas Herrmann

# Eine Frage der Qualität: Die TÜV-Plakette fürs Altenheim

## Das Aachener Lourdesheim unterzieht sich erneut einer **großen Prüfung**

**VON SARAH MARIA FRANTZEN**

**Aachen.** Erschreckende Berichte über Missstände in Altenheimen sorgen immer wieder für Aufregung in der Öffentlichkeit und verunsichern die Menschen, deren Angehörige in Altenheimen leben. „Wir merken, dass das Vertrauen der Angehörigen gestört ist und dass das kritische Bewusstsein steigt", berichtet Martin Borgmann, Heimleiter des Aachener Lourdesheims.

Getreu dem Sprichwort „Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser", fordern laut einer Emnid-Umfrage 85 Prozent der Angehörigen von Heimbewohnern stärkere Kontrollen in Altenheimen, und 90 Prozent sprechen sich für strengere Kriterien bei den Qualitätsprüfungen aus.

Um das Vertrauen von Pflegebedürftigen und Angehörigen zu gewinnen, muss Qualität also möglichst objektiv nachgewiesen werden. Eine Herausforderung, die nicht leicht zu bewältigen ist. „Blaue Flecken, Liegewunden, Mangelernährung oder schlechte hygienische Bedingungen, also die Abwesenheit von Qualität, ist leicht feststellbar", so Borgmann. Ganz anders aber sehe es mit der positiven Messung von Qualität aus. „Es ist schon schwer, Qualität zu definieren", so der Heimleiter. Schließlich gebe es viele Qualitätsbausteine, die sich wie Mosaiksteinchen zu einem vollständigen Bild zusammenfügen.

Mit einer auf den Dienstleistungssektor umgemünzten ISO-Norm aus dem Industriesektor können Altenheime ihr Qualitätsmanagement vom TÜV zertifizieren lassen. Auch wenn Zertifikate keine Garantie für optimale Betreuung sein können, so können sie doch ein Element zur Vermeidung dramatischer Pflegemissstände sein.

Vor drei Jahren wurde das Lourdesheim erstmals mit der TÜV-Plakette ausgezeichnet und verpflichtete sich damit zu jährlichen Kontrollen. Im Juni, drei Jahre nach der ersten Zertifizierung, muss sich das Heim wieder einer großen Prüfung unterziehen. Für anderthalb Tage kommen zwei Prüfer in das Heim und – so Heimleiter Martin Borgmann – „stellen das Haus auf den Kopf".

### Genug Personal?

Die TÜV-Mitarbeiter bewerten dabei im Wesentlichen drei Ebenen, die im Pflegeversicherungsgesetz festgelegt werden: die Struktur-, die Prozess- und die Ergebnis-Qualität. Die Struktur-Qualität hängt von der Infrastruktur des Heims sowie von der personellen Besetzung und den Standards der Qualitätssicherung ab.

Die Prozess-Qualität wird gemessen, indem die Pflege- und Therapieprozesse unter die Lupe genommen werden und nachgeschaut wird, wie sorgsam die Pflegedokumentationen angefertigt werden. Außerdem beeinflussen Effizienz und Effektivität der Arbeits- und Organisationsabläufe die Bewertung.

Die Ergebnis-Qualität spiegelt die Bewertungen von Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitern wider. In Befragungen können Missstände aufgedeckt oder die Zufriedenheit erfasst werden. Im Lourdesheim finden solche Befragungen regelmäßig statt. „Selbstverständlich wäre es wünschenswert, dass alle Heime zertifizierte Qualität anbieten können", so Borgmann. Aber die TÜV-Zertifizierung ist ebenso wie die internen und externen Qualitätskontrollen eine teure und aufwendige Angelegenheit, die sich nicht jedes Heim erlauben kann.

In den Diskussionen um die Qualität der Altenpflege geht es immer wieder auch um Personalmangel, in dem viele Menschen die Ursache für die Missstände sehen. Doch Borgmann ist sicher, dass gute Qualität trotz personeller Unterbesetzung erreicht werden kann. „Wir müssen mit den Ressourcen arbeiten, die uns zur Verfügung stehen, und die ökonomischen Rahmenbedingungen akzeptieren. Es geht dann darum, aus den Ressourcen möglichst viel Qualität zu schöpfen."