

Fragen nach Fingerfood und Festgästen

QUALITÄTSPRÜFUNG In unangekündigten Besuchen werden Pflegeeinrichtungen detailliert unter die Lupe genommen

VON ULI KREIKEBAUM

Schlecht wären: Uringeruch, Essensreste auf den Tischen, maulende Bewohner, genervtes Personal. Der erste Eindruck aber ist ein anderer: Es riecht nach Wandfarbe und Desinfektionsmittel. Das Haus 2 des Städtischen Seniorenzentrums Riehl ist im Januar bezogen worden und erst zur Hälfte bewohnt. Es ist nicht sauber, es ist rein. Ein paar Bewohner sitzen im Garten, andere schneiden im Esszimmer Paprika und Tomaten für einen Salat. Ein alter Mann schläft in einem Sessel. Pflegedienstleiterin Nina Wiczorek und Wohnbereichsleiter Joachim Heering wirken entspannt.

Dabei stehen Claudia Göddertz und Christoph Schmitz vom Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) vor ihnen und bohren mit Fragen. Sie wollen Medikamentendosierungen wissen und das Hygienekonzept erläutert bekommen, fragen nach Essen, Freizeitangeboten, Töpfchendesinfektionsmaschine. Sie sind unangekündigt gekommen, um das Pfl-

Es gibt immer noch Heime, die bei unseren Prüfungen mit einer Vier oder Fünf abschneiden

Claudia Göddertz

geheim, in dem leicht- bis mittelschwer demente Menschen wohnen, zu überprüfen. Nina Wiczorek, Qualitätsbeauftragte für alle Häuser auf dem Gelände, lächelt. In die auf Demenz spezialisierten Häuser des Riehler Seniorenheims (ehemalige Riehler Heimstätten) kämen jedes Jahr sieben Prüfer. „Man gewöhnt sich dran.“

Seit 2011 werden Senioren- und Pflegeheime einmal pro Jahr vom MDK oder dem Prüfdienst der privaten Krankenversicherungen überprüft. Schon seit im Juli 2008 das sogenannte Pflege-Weiterentwicklungsgesetz (siehe „Kritik am starren Raster...“) eingeführt wurde, wird nur noch unangekündigt kontrolliert. „Seitdem hat sich die Qualität in den Senioren- und Pflegeheimen verbessert“, sagt Göddertz. „Es gibt immer noch Heime, die bei unseren Prüfungen mit einer Vier oder Fünf abschneiden.“ In der Regel werden zehn Prozent der Bewohner von den Prüfern befragt. Im Riehler Haus 2 leben derzeit 43 Menschen, fünf sind für die Stichprobe gezogen worden.

Dieter Heinen sitzt an seinem Computer und spielt ein Internet-Kartenspiel. Der 60-Jährige hat Parkinson. Heinens Gang ist nach einem Schlaganfall schwerfällig, die Gesichtsmuskulatur starr. Freundliche Begrüßung, Göddertz fragt, Heinen antwortet. Sind Sie zufrieden hier, fühlen Sie sich



Qualitätsprüferin Claudia Göddertz (rechts) befragt beim Testbesuch in Haus 2 des Städtischen Seniorenzentrums Riehl Heimleiterin Nina Wiczorek nach der Tablettensortierung.

BILDER: MARTINA COVERT



Bei der Prüfung kommt Claudia Göddertz auch mit Bewohner Dieter Heinen ins Gespräch.

wohl? „Grundsätzlich ja.“ Womit sind Sie nicht zufrieden? „Mit der ärztlichen Versorgung.“ „Dafür ist das Heim grundsätzlich nicht verantwortlich, ich werde den Mitarbeitern aber sagen, dass Sie sich mehr Unterstützung wünschen.“ Haben die Pfleger genug Zeit für Sie? „Ja.“ Schmeckt Ihnen das Essen? „Ja, das sieht man, oder?“ Heinen streicht über seinen Bauch.

Knapp 20 Minuten dauert das Gespräch. Göddertz testet auch, wie beweglich Heinens Arme sind, Kollege Schmitz untersucht später noch seine Haut. Vorher hatte sie mit dem Personal über Heinen geredet – auch, um auf etwaige Abweichungen in den Antworten aufmerksam zu werden. Nachher spricht sie mit einer Pflegerin erneut über Heinen – Medikamente,

Sturzprotokolle, Gewohnheiten. In einem Nebenzimmer der Zentrale auf dem Gang lagern die Medikamente in Schränken. Göddertz lässt sich Heinens Tabletten zeigen. Die Pillen sind in Folien geschweißt, auf denen die Farbe steht – bei zwei weißen Pillen kann das zu Missverständnissen führen.

Das wichtigste ist schließlich, wie es den Menschen geht, und wie mit ihnen umgegangen wird

Nina Wiczorek

Göddertz fragt nach einer Bild-Dokumentation für die Pillen – Nina Wiczorek, das erste Mal an diesem Tag ein bisschen unruhig, telefoniert. Das sogenannte Medi-

Kritik am starren Raster der Begutachtung

Der Medizinische Dienst der Krankenkassen (MDK) überprüft in Köln jedes Jahr 91 stationäre und 133 ambulante Einrichtungen, zudem zwölf Heime für Tagespflege und neun für Kurzzeitpflege. Über jedes Heim wird ein 100 Seiten langer Prüfbericht angefertigt.

Als der MDK im Sommer 2008 begann, Pflegeheime unkontrolliert zu prüfen, fielen einige Häuser durch und mussten wegen erheblicher Mängel geschlossen werden. Der Notendurchschnitt

für die überprüften Heime hat sich seitdem enorm verbessert. Im Landesschnitt werden die stationären Pflegeeinrichtungen mit der Note 1,2 bewertet. Kritisiert wird an der Begutachtung vor allem das starre Raster, auf das die Einrichtungen sich einstellen können – und das die eigentliche Pflegeleistung und die Zufriedenheit der Betreuten nur unzureichend berücksichtigt.

Die Ergebnisse der Berichte sind im Internet einsehbar. (uk) www.pflegelotse.de

kamentenblister sei gerade erst eingeführt worden – es bedeutet, dass die Apotheken die Medikamente für jeden Bewohner verpacken und beschriften.

Die Prüfer fragen nach jedem Detail. Arbeiten Sie mit Fingerfood, damit die Bewohner essen können, wann sie wollen? Welche sozialen Angebote gibt es? Was tun Sie, um die Bewohner zu beteiligen? Dürfen zu Festen auch die Angehörigen kommen? Es gibt Fingerfood und drei Menüs, von Gedächtnistraining bis Bingo jede Menge Angebote, die Angehörigen sind zu allen Festen willkommen – alles Pluspunkte.

Zwischendurch erlaubt sich auch die Geprüfte eine leise Kritik: Die Überprüfungen, die auch veröffentlicht werden, seien zwar ein Fortschritt. „Aber es wäre zu

überdenken, ob nicht alle Prüfinhalte gleich gewichtet werden. Das Wichtigste ist schließlich, wie es den Menschen geht, und wie mit ihnen umgegangen wird.“ Kriterien wie Pflege und medizinische Versorgung, Umgang mit den Bewohnern, soziale Betreuung sowie Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene, zählen samt und sonders gleichviel. „Stimmt, es wäre gut, wenn der Test weiter verfeinert würde“, sagt Göddertz. Prüferin und Geprüfte sind sich also einig – das ist längst nicht bei jedem unangekündigten Besuch so.

Drei Wochen nach dem Besuch von Claudia Göddertz und Christoph Schmitz ist der Testbericht ausgewertet: Das Haus 2 des Riehler Seniorenzentrums erhält in allen Teilnoten und in der Gesamtnote eine Eins.