

Erste Diakonie-FH eröffnet

In Bielefeld-Bethel hat die Diakonie ihre bundesweit erste private Fachhochschule eröffnet.

► Seite 5



Heimrecht nicht nur Ländersache

Das Heimrecht wird entgegen landläufigen Vorurteilen nicht vollständig vom Bund auf die Länder übertragen, hieß es im Bundestag.

► Seite 8

Arbeitshilfe „Ambulante WG“

Eine nützliche Arbeitshilfe zu ambulant betreuten WGs hat der Arbeitsausschuss Gesundheitswesen der Freien Wohlfahrtspflege in NRW vorgelegt.

► Seite 9

Qualitätskontrollverfahren für die gesamte Altenhilfe nun praxistauglich / Geschäftsführer zu MDK:

„Mit KTQ lassen sie dich in Ruh“

Von Uwe Lötzerich

Das im Krankenhausbereich bereits bewährte Qualitätskontrollverfahren „Kooperation für Transparenz und Qualität“ (KTQ) ist nunmehr gut geeignet, auch die Qualität von stationären, teilstationären und ambulanten Pflegeeinrichtungen, Hospizen und alternativen Wohnformen zu verbessern. In der Pilotphase in 18 Einrichtungen wurde KTQ auf die jeweiligen Anforderungen ausgerichtet. Ab 1. Januar 2007 bietet die KTQ gGmbH das Verfahren bundesweit an.

Köln (ul). Zwölf der 18 Test-Einrichtungen waren stationäre Pflegebetriebe, hieß es bei der Bilanz zur Pilotphase beim 6. KTQ-Forum in Köln. Marie-Luise Müller, wiedergewählte Präsidentin des Deutschen Pflegerates (DPR): „Das Ergebnis des KTQ-Zertifizierungsverfahrens für stationäre, teilstationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen, Hospize und alternative Wohnformen ist eine Methode zur Implementierung bzw. Weiterentwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements. Es ermöglicht Einrichtungen auch, ihre Leistungen verständlich und nachvollziehbar Bewohnern, Patienten, Klienten, Gästen und Angehörigen und der



Engagiert warb die Präsidentin des Deutschen Pflegerates, Marie-Luise Müller (kleines Bild) vor 700 Interessierten für die Nutzung des nun auch für stationäre, teilstationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen, Hospize und alternative Wohnformen vorbereiteten KTQ-Verfahrens. Bundesweit 18 Einrichtungen nahmen an der Pilotphase teil. Foto: ul

interessierten Öffentlichkeit darzustellen.“ Der DPR, neben Spitzenverbänden der Krankenkassen, Bundesärztekammer, Hartmannbund und Deutscher Krankenhausgesellschaft (DKG) Gesellschafter der KTQ gGmbH in Siegburg, propagiert - logischerweise - KTQ als Qualitäts-Prüfinstrument. Sehr wohl weiß Marie-Luise Müller, dass eine Fülle von Zertifizierungs- und Qualitätsmanagementsystemen (DIN EN ISO 2000:9001, EFQM, TQM

etc.) bereits in der Altenhilfe genutzt werden. Dennoch preist sie die Vorzüge des KTQ-Verfahrens gegenüber anderen QM-Systemen.

Für die Qualitäts-Ist-Analyse nach KTQ wird auf sechs Faktoren besonders wert gelegt:

1. Bewohner-, Patienten-, bzw. Mieter- bzw. Gästeorientierung, je nachdem, ob es sich im konkreten Fall um ein Heim, einen ambulanten Pflegedienst, eine alternative Wohnform oder ein Hospiz han-

delt.

2. Mitarbeiterorientierung,
3. Sicherheit,
4. Informationswesen,
5. Führung der Organisation,
6. Qualitätsmanagement.

Dazu ein beispielhafter Blick in die KTQ-Praxis. Gerda Graf, Geschäftsführerin der Wohnanlage Sophienhof in Niederzier, nennt einen wesentlichen KTQ-Vorteil: „KTQ ermöglicht es auch, Qualitätsmanagement für alternative

Lesen Sie bitte weiter auf Seite 2 ►

Nachrichten

Fortsetzung von Seite 1

Wohnformen umzusetzen.“ Was das soll? Graf: „Qualität beginnt bereits bei alternativen Wohnformen.“ Bisher blieben derartige Einrichtungen für Demenzkranke, besondere Bewohnergruppen oder ambulant betreute Wohngemeinschaften vom kritischen Blick der Qualitätsprüfer und -beauftragten verschont. Landläufig konzentriert sich schließlich das gewöhnliche, den Gesetzesanforderungen entsprechende interne Qualitätsmanagement (vgl. § 112 SGB XI) auf die herkömmlichen Bereiche ambulante bzw. stationäre Pflege.

In diesem Fall eine betreute Wohnanlage prüften Graf und ihr Team als Pilotprojekt per KTQ „auf Herz und Nieren“ und ließen die Einrichtung später nochmal von KTQ-Auditoren checken. Pflege-Managerin Graf weiß, wovon sie spricht: „In Deutschland ist Betreutes Wohnen alles und nichts! Manches, was unter diesem Siegel läuft, erfüllt aus meiner Sicht keinesfalls den Anspruch des wirklich 'Betreuten' Wohnens.“ Wenn zum Beispiel Pflegepersonal nur über ein weit entferntes Callcenter von Bewohnern angefordert werden kann, ist das für sie kein „Betreutes“ Wohnen.

Vielmehr orientiere sich der Qualitätsanspruch ihres Hauses beim „Betreuten Wohnen“ am Grundsatz „Ein Zuhause kann niemand ersetzen“. Pflegebedürftigen eine Art Zuhause zu geben, ist für sie der entscheidende Punkt von Qualitätsarbeit für betreute Wohnanlagen. Schon die Lage solcher Einrichtungen sei von größter Bedeutung. Sie müsse auch Schutz bieten, Barrierefreiheit, Sicherheit im Straßenverkehr und ruhig gelegen sein. Einkaufsmöglichkeiten sollten in Gehweite erreichbar sein, die Nachbarschaft müsse für Bewohner angenehm zusammengesetzt sein. Eine derart selbstbestimmte Einrichtung müsse stets Vorrang vor

der Nutzung eines Heimes haben, betont Graf. Der Einsamkeit vorzubeugen, bei Gebrechlichkeit oder Verwirrtheit wirklich rasch nutzbare Lösungen anzubieten, Sterbegleitung auf Wunsch zu gewährleisten und Bewohnern gleichzeitig den Wunsch nach Autonomie und Individualität zu erfüllen, sind für Graf die „quali-

„Das KTQ-Verfahren eignet sich auch für alternative Wohnformen und schließt so eine bestehende Lücke.“

Gerda Graf

//

tätsentscheidenden und auch erfüllbaren Kriterien für Betreutes Wohnen“.

Schon das Gebäude sollte diesen Ansprüchen genügen, denn: „Bauen ist auch eine soziale Kunst.“ Entsprechend bietet die Wohnanlage Sophienhof neben den Bewohner-Wohnungen ein Musikzimmer als Treffpunkt an. Samstags kochen Bewohner in einer Wohnraum-Küche gemeinsam. All die genannten Anforderungen zu erfüllen, definierte man in Niederzier als Ziele der systematischen Selbstanalyse nach KTQ.

Sehr wohl reagierte Graf anfangs sehr kritisch auf das Verfahren: „Zunächst stand ich KTQ skeptisch gegenüber, denn Qualität ist eine ethische Grundhaltung - und sollte nicht institutionell hineindirigiert werden.“ Doch wie lief das KTQ-Verfahren ab?

Nach dem „Ja“ zur Pilotvisitation mussten Graf und ihr Team zunächst „wahre Papierfluten“ bewältigen. Fragen über Fragen, seitenweise nach dem KTQ-Muster: Was haben wir geplant? Wie ist es doku-

mentiert? Gibt es eine Selbstevaluation und eine Reflexion?

In die Begriffe „Plan“ (Ziel- und Prozessplanung mit Regelung der Verantwortlichkeit), „Do“ (Umsetzung einer Anforderung in die Praxis), „Check“ (nachvollziehbare Überprüfung und Bewertung der unter „Do“ dargestellten Prozesse) und „Act“ (Verbesserungsmaß-



Foto: ul

nahmen, die sich aus den Ergebnissen des „Checks“ ableiten ist diese Vorgehensweise gefasst und wird abgekürzt **PDCA-Zyklus** genannt. Graf: „Schon in dieser Phase wurde uns selbstkritisch klar, dass es doch die eine oder andere Korrektur in unserem alltäglichen Wirken geben musste.“ Das ausgefüllte Papierbündel schickte die Einrichtung auf die elektronische Reise zur KTQ gGmbH nach Siegburg und erhielt den Visitationstermin.

Sowohl Praktiker als auch KTQ-Begleiter erschienen dann eines Nachmittags im Hochsommer. Eingehend studierten sie die Papiere zum Thema „Unser Haus, unser Ort, unsere Dokumentation, ja selbst zum Speiseplan“. Tags darauf konnten Mitarbeitende mit eigenen Worten das Getane beschreiben. „Freundlich, empathisch und wertschätzend“ hätten die Visitoren reagiert. Graf: „So hatten wir immer das Gefühl, eine ordentliche Leistung erbracht zu haben.“ Folgendes hat Pflege-Managerin Gerda Graf aus der Pilot-Zertifizierung für das

Betreute Wohnen gelernt:

- „Auch ein kreatives chaotisches Unternehmen kann sich lustvoll strukturieren.“
- Dort, wo die Freude am mitmenschlichen Handeln vorherrscht, liegt die Keimzelle zur Qualität.
- Qualität und kontinuierliche Zertifizierung ist keine Ideologie, sondern notwendig zur Überprüfbarkeit von Führung und inhaltlicher Ausrichtung eines Betriebes.
- Nur wer konsequent nach den Prinzipien von Partizipation, Delegation und Information auf allen Ebenen arbeitet, wird die dazugehörige Dokumentation als entlastende Maßnahme erleben.
- Die scheinbar belastende Dokumentation erfährt im Zuge der Zertifizierung einen Nutzen, der lustvoll und erkenntnisreich sein wird.“

Positiv reagiert etwa auch Dr. Alois Schramml, Vorstand der Altenhilfeeinrichtungen des Landkreises Würzburg gGmbH, auf die Pilot-Zertifizierung „seiner“ stationären Pflegeeinrichtungen: „Das KTQ-Verfahren hat eine hohe Systematik, die es gegenüber anderen Verfahren auszeichnet. Wir glauben, dass unsere zertifizierte Einrichtung künftig bei MDK-Prüfungen weniger kritisch beäugt wird, da wir KTQ anwandten.“ Die Kasernen seien ja auch an der KTQ gGmbH beteiligt und fänden ein von ihnen gebilligtes System interner Qualitätskontrolle wieder. „Mit KTQ lassen sie dich in Ruh“, fasst er seine Hoffnung auf Nachfrage von CAREkonkret in Worte. Mitarbeiter seien im Übrigen durch die hohe Einbindung im KTQ-Verfahren besonders motiviert worden. //

INFORMATION

Näheres zum KTQ-Verfahren: KTQ GmbH, Frankfurter Str. 84, 53721 Siegburg, Tel. (0 22 41) 108-379 oder 108-238, Internet: www.ktq.de

KTQ für die Praxis entwickelt

Diese Pflegeeinrichtungen beteiligten sich an der Pilotphase

Hier die 18 Altenhilfe-Einrichtungen, die an der Pilotphase für die neuen KTQ-Verfahren für ambulante, teilstationäre und stationäre Einrichtungen, Hospize und alternative Wohnformen teilnahmen.

Ambulante Pflege:

1. Ambulanter Pflegedienst Kieser/Kern GbR, Neckarsulm
2. Pflegestation Meyer und Kratsch GmbH & Co KG, Berlin

Alternative Wohnformen:

1. Begleitetes Leben für Demenzbetroffene Menschen e. V., Steinfurt.
2. Wohnanlage Sophienhof gGmbH, Niederzier.

Hospize:

1. Ricam-Hospiz, Berlin

Stationäre Pflege:

1. Pflegeheim Bockenheim, Frankfurt.
2. Antoniuszentrum GmbH, Tönisvorst.
3. Westfälisches Pflegezentrum Marsberg.
4. DRK gGmbH Residenz Bad Friedrichshall
5. Asklepios Pflegezentrum Reinfeld.
6. Senioreneinrichtungen des Landkreises Würzburg gGmbH, Würzburg.
7. Paul-Gerhard Stiftung - Alten- und Pflegeheim „Haus Barbara“, Zschornowitz.
8. „Haus Monika“ - Senioren-Pflegeheim, Köln
9. Seniorenzentrum, Beilngries.
10. Philipp F. Reemtsma Stiftung, Hamburg.
11. Seniorenzentrum Pfedelbach „Im Löwengarten“.
12. Seniorenstift St. Laurentius, Essen.