

Arbeitsgemeinschaft Privater Heime (APH) warnt vor überzogenen Erwartungen

„Zertifizierung von Pflegeheimen sagt nichts über Pflege-Qualität“

Die Zertifizierung garantiert nicht zwangsläufig eine qualitativ hochwertige Dienstleistung. „Sie stellt die Ist-Analyse einer Einrichtung dar, ist also eher eine Momentaufnahme als ein Qualitätssiegel“, warnt Eva Roland, Bundesgeschäftsführerin der Arbeitsgemeinschaft Privater Heime (APH), Hannover. „Die Zertifizierung lenkt die Anstrengung der Mitarbeiter auf das Audit. Weitere Bemühungen um eine gute Qualität nach der Prüfung werden auf diese Weise nicht gewährleistet.“

Im Februar wird es im Ausschuss für Soziales, Frauen, Familie und Gesundheit des Niedersächsischen Landtags in öffentlicher Sitzung eine Anhörung zu einem Entschließungsantrag der SPD-Fraktion „Zertifizierung von Pflegeheimen unterstützen“ geben. Auch die APH hatte die Möglichkeit zur Stellungnahme. Sie fiel nicht nur positiv aus. „Zur Zeit hat eine Zertifizierung nur Marketing-Funktion“, erklärt die APH-Bundesgeschäftsführerin. „Die Betreiber von Pflegeeinrichtungen können ihr spezielles Engagement im Bereich der Pflege- und Servicequalität sowie das Leistungsspektrum einer breiten Öffentlichkeit zeigen.“ Doch regelmäßige Wiederholungsaudits bedeuteten für die Einrichtungen eine langfristig ernstzunehmende Kostenbelastung, die in keinem Verhältnis zum Ergebnis stehe.

Die Zertifizierung erlaubt nach Einschätzung der APH keine Aussage über die Zweckmäßigkeit und Ergebnisqualität der Dienstleistung und entspricht keinem Qualitätsstempel. Für die Prüfung einer Zertifizierung fehlten zu Grunde zu legende Variablen. Einheitliche Variablen seien auf der anderen Seite der beste Weg zum „Einheitsheim“.

„Alle heute bereits existierenden Zertifizierungen für Pflegeheime erlauben keinerlei Rückschlüsse auf die Qualität eines Pflegeheims“, stellt Eva Roland fest. „Auch Zertifizierungen nach DIN EN ISO oder EFQM lassen lediglich Qualitätsaussagen über das Qualitätsmanagementsystem von Einrichtungen oder die Steuerung der Prozesse zu.“ Kernleistungen eines Pflegeheims seien jedoch die soziale und pflegerische Betreuung, die nach den derzeitigen Zertifizierungsmodellen allerdings nicht gewertet werde. „Formale Verfahrensanweisungen, technisch korrekte Pflege und unternehmensstrategisches Denken stehen nicht automatisch für gute Pflege“, gibt Eva Roland zu bedenken. „Viel wichtiger ist, dass der Mensch im Mittelpunkt steht.“

Die Arbeitsgemeinschaft Privater Heime Bundesverband e. V. (APH) ist ein Zusammenschluss gewerblicher Pflege-Einrichtungen in Deutschland. Sie vertritt Träger verschiedener sozialer Angebote von Behinderteneinrichtungen und Alten- und Pflegeheimen bis hin zu Einrichtungen der Kurzzeitpflege und ambulanten Betreuungsdiensten.

Vereinsziel ist, die Existenz freier privater Heime zu ermöglichen, zu sichern und ihr Angebot auf hohem qualitativem Niveau wettbewerbsfähig zu halten. Derzeit gehören der Arbeitsgemeinschaft rund 200 Träger mit insgesamt rund 10 000 Plätzen im ganzen Bundesgebiet, vor allem in den nördlichen Bundesländern, an.