

MDK-Prüfungen

„Wir sollten die Prüfer schulen!“

Schulnoten von eins bis fünf sollen alten Menschen und ihren Angehörigen bei der Suche nach qualitativ guten Pflegeheimen helfen. Einzelnoten gibt es für die vier Kategorien „Pflege und medizinische Versorgung“, „Umgang mit Demenzkranken“, „soziale Betreuung und Alltagsgestaltung“ sowie für „Wohnqualität, Verpflegung und Hygiene“. Bis Ende 2009 müssten etwa 50 bis 60 Prozent der Pflegeheime in Deutschland die Prüfung durchlaufen haben, um das Ziel des Gesetzgebers, bis Ende 2010 jede Einrichtung einmal getestet zu haben, zu erreichen. **rhw praxis** sprach mit M. Christine Klöber, staatlich geprüfte hauswirtschaftliche Betriebsleiterin, Unternehmensberaterin in Kassel und **rhw**-Expertin.



„An manchen Fragen des MDK merkt man, dass sie nicht bis zu Ende gedacht sind. Da haben eben keine hauswirtschaftlichen Fachkräfte mitgewirkt“, so M. Christine Klöber, seit acht Jahren selbstständige Unternehmensberaterin

Hauswirtschaft hat beispielsweise neun Fragen, die Pflege hat wesentlich mehr Fragen. Nehmen wir mal an, die Hauswirtschaft bekommt eine 3,4, die Pflege bekommt eine 2,1 – trotzdem werden beide gleich gewichtet. So etwas geht nicht, denn man müsste dann die Fragenkataloge so gestalten, dass jeder Bereich dieselbe Anzahl von Fragen bekommt. Oder man müsste eine Gewichtung einführen. Wenn die Pflege zum Beispiel fünfmal mehr Fragen hat, dann müssen die Ergebnisse auch fünffach stärker bewertet werden.

rhw praxis: Halten Sie das Bewertungssystem für geglückt?

M. Christine Klöber: Ich begrüße eine Kennlichmachung ausdrücklich. Das jetzige System, also die Art und Weise, wie die Schulnoten ermittelt werden, finde ich jedoch zu wenig differenziert!

rhw praxis: Wo ist das Problem?

M. Christine Klöber: Es vereinfacht meines Erachtens die ganze Sache auf unzulässige Weise. Die Darstellung durch die Schulnoten kann niemals in allen Fällen den wahren Hintergründen entsprechen. Man nimmt einfach die Bewertungen der vier Kategorien, zählt diese zusammen und teilt durch vier.

rhw praxis: Sie befürchten, dass man von den Einrichtungen ein falsches Bild bekommt?

M. Christine Klöber: Nicht nur das. Wer schlau ist, kann sich doch ausrechnen: Die Bereiche, in denen nicht so viele Fragen gestellt werden, macht man supergut. Für die Bereiche, in denen viele Fragen gestellt werden, muss man sich dann nicht so anstrengen. Trotzdem steht man insgesamt ganz gut da.

rhw praxis: Sehen Sie besondere Nachteile für die Hauswirtschaft?

M. Christine Klöber: Nein, für die Hauswirtschaft sehe ich keine Nachteile. Denn es werden ja nur wenige Aspekte und diese recht oberflächlich abgefragt. Zudem wird hier sehr vordergründig gefragt bzw. es wird subjektives Erleben abgefragt. Das geht so nach dem Motto „Schmeckt das Essen?“

rhw praxis: Dabei sollten doch gerade die persönlichen Einschätzungen der Bewohner und ihrer Angehörigen nicht in die Bewertung einbezogen werden.

M. Christine Klöber: Richtig, die Kundebefragung wird nicht in die Bewertung einbezogen. Aber die ganze Sache unterliegt ja dennoch der subjektiven Bewertung des Prüfers. Es gibt wenig Referenz, so dass der Prüfer ganz klar sagen kann: Das verdient jetzt die Note „gut“ – und das verdient leider nur eine 4,1.

rhw praxis: Die Prüferinnen und Prüfer gehen Ihrer Ansicht nach zu stark nach eigenen Messlatten vor?

M. Christine Klöber: Ich sehe da eine ganz bestimmte Gefahr: Wenn die Verantwortlichen im hauswirtschaftlichen Bereich ihre Prozesse nicht gut darstellen, dann wird eben nur das Endergebnis bewertet. Im Prüfkatalog heißt es zwar auch, dass die Endergebnisse bewertet werden sollen, aber

der Weg dorthin ist ja auch eine entscheidende Geschichte. Und zwar besonders, was den Ressourceneinsatz betrifft. Denn das ist doch der Maßstab für den ordnungsgemäßen Mitteleinsatz. Das wollen der Gesetzgeber bzw. die Einrichtungsträger und die Bewohner schließlich geprüft haben.

rhw praxis: Können Sie das an einem hauswirtschaftlichen Bereich verdeutlichen?

M. Christine Klöber: Nehmen wir das Beispiel Wäscherei. Hier wird nur bewertet, ob rechtzeitig genügend Wäsche in den Schränken ist. Der Weg dahin findet keinerlei Berücksichtigung.

rhw praxis: Die MDK-Prüfung kommt ohne Voranmeldung. Haben Sie in Ihrer Tätigkeit als Unternehmensberaterin Einrichtungen erlebt, bei denen es ziemlich eng würde, wenn plötzlich die Prüfer vor der Tür stünden?

M. Christine Klöber: Nein. Und zwar auch deshalb nicht, weil eben der Blick der Prüfer nur auf das Endergebnis gerichtet wird. Die meisten Einrichtungen haben ihre Defizite in den Strukturen.

rhw praxis: Wie meinen Sie das?

M. Christine Klöber: Bleiben wir beim Wäschethema. Noch immer gibt es hier häufig nicht geregelte Prozesse. Beispiel: Wie wird Wäsche gekennzeichnet? Oft gibt es hierzu keine Arbeitsanweisung, die abgestimmt ist zwischen Pflege- und Hauswirtschaftsmitarbeitern und natürlich auch in letzter Konsequenz mit Bewohnern und Angehörigen. Es muss jedoch möglich sein, dass die neue Jacke, die zu Weihnachten geschenkt worden ist, zuerst ihr Etikett bekommt, bevor sie getragen wird. Innerhalb des Wäschekreislaufs sehe ich viele Fallstricke. Wenn das nicht ordentlich geplant und zwischen den Berufsgruppen und den Bewohnern abgestimmt ist, dann kommt es zu Verzögerungen und

zu Verlusten. Im Wäschebereich liegt das auf der Hand, dass es hier ganz entscheidend auf die Prozesse und weniger auf das Endergebnis ankommt.

rhw praxis: Inwieweit trifft dieses Problem auf den Küchenbereich zu?

M. Christine Klöber: Wenn es um die BMI-Kandidaten geht (BMI= Body Mass Index, der Unter- bzw. Übergewicht anzeigen kann - Anm. d. Red), denen bestimmte Nährstoffe in einer bestimmten Dichte zugeführt werden müssen, haben wir in der Realität ganz häufig den Knackpunkt, dass nicht geklärt ist, wer wirklich verantwortlich ist. Ist es eine Dienstleistung seitens der Küche, die Pflege in ernährungsphysiologischer Hinsicht zu unterstützen? Eine gute Küchenleitung sollte das können. Geprüft wird dieser Punkt aber eher im Pflegebereich. Dieses Zusammenspiel zwischen Küche und Pflege ist noch ein blinder Fleck in vielen Einrichtungen. Hier könnten sich Einrichtungen hinsichtlich der Prüfung bzw. ihres Testats noch sehr verbessern.

rhw praxis: Wird das Zusammenwirken an den Schnitt- bzw. Kontaktstellen von den Prüfern irgendwie berücksichtigt?

M. Christine Klöber: Ich denke schon, dass darauf ein Augenmerk gerichtet wird. Eine Mahlzeit kommt mit der erforderlichen Nährstoffdichte und in der richtigen Menge aus der Küche. Doch isst der Bewohner das auch? Dies ist ja ein ganz sensibler Bereich und betrifft die individuelle Pflege. Jeder Bewohner hat eine Anamnese, also eine Krankengeschichte, die die Pflege vor Augen haben muss, wenn sie mit dem Bewohner umgeht. Deshalb gibt es auch eine Pflegeplanung. Wenn man also in der Dokumentation finden würde, dass ein BMI-Kandidat keine Assistenz beim Essen-Anreichen bekommt, dann ist dies ein sehr schlechtes Zeugnis.

rhw praxis: Kann die öffentliche Benotung der Einrichtungen dazu beitragen, dass weniger Menschen Angst vor dem Heim haben und dass Schlagzeilen wie „Lieber tot als im Heim“ weniger werden?

M. Christine Klöber: Das kann ich nicht beurteilen. Wenn wir ehrlich sind, dann hat jeder von uns Angst vor dem Tag, an dem man sich nicht mehr selbst versorgen kann und deshalb auf fremde Hilfe angewiesen ist. Es macht einfach Angst, ein gelebtes Leben in fremde Hände zu legen und sein Dasein nur noch auf einem minimalen Territorium zu gestalten. Ob die Schulnoten das geeignete Instrument sind, diese Ängste zu nehmen - da habe ich meine Zweifel. Die Noten können eher den zukünftigen Bewohnern und auch ihren Angehörigen ein Leitfadensein, wenn der Zeitpunkt gekommen ist, an dem ein eigenständiges Leben für den Betroffenen nicht mehr möglich ist. Mit den Noten hat man wenigstens etwas in der Hand und tappt nicht vollkommen im Dunkeln. Außerdem muss man bedenken: Es werden eher Schreckensbotschaften aus Heimen publiziert als dass man mal ganz sachlich beschreibt, wie so ein Heimalltag aussehen kann und wie sehr sich die Verantwortlichen und ihre Mitarbeiter um das Wohlergehen ihrer Bewohner kümmern. Und wie viele der knapp 11.000 Einrichtungen in Deutschland tolle Arbeit leisten.

rhw praxis: Wie werden die ambulanten Dienste geprüft?

M. Christine Klöber: Hierfür gibt es einen gesonderten Prüfkatalog. Geprüft wird zum Beispiel mit Fragen wie „Ist der Verantwortungsbereich/sind die Aufgaben für die Mitarbeiter in der Hauswirtschaft geregelt?“, „Sind die Mitarbeiter höflich und freundlich?“, „Sind Sie mit den hauswirtschaftlichen Leistungen des Pflegedienstes zufrieden?“ oder „Werden die individuellen Wünsche

zum Essen und Trinken im Rahmen der vereinbarten Leistungserbringung berücksichtigt?“

rhw praxis: Wie positioniert sich nun die Hauswirtschaft angesichts dieser Prüfungen?

M. Christine Klöber: Es gibt viele Seminare zu diesem Thema, denn es ist einfach nötig, dass wir uns in der Hauswirtschaft damit intensiver auseinandersetzen. Das Seminarangebot wird gut angenommen. Wenn ich mir die Rückmeldungen der Seminarteilnehmer ansehe, dann sieht die Hauswirtschaft diese Prüfungen durchweg positiv. Ich kenne kaum eine hauswirtschaftlich Verantwortliche, die sagen würde: „Oh nee, nicht das auch noch!“ Die allermeisten sehen es als Chance, endlich einmal zu zeigen, dass sie richtig gute Arbeit machen. Was ich als neutrale Beraterin allerdings schade finde: Vertretungen des Berufsstandes Hauswirtschaft wenden sich nicht im positiven Sinne und verstärkt an den MDS, also dem Spitzenverband, um einen Know-how-Transfer für die Prüferinnen und Prüfer in Sachen Hauswirtschaft anzubieten. Denn die Prüfer müssen das doch auch erst lernen: Wie erkenne ich eine gute Wäscheleistung? Ist die Küche gut organisiert? Sind die Zimmer wirklich gründlich gereinigt? Sie sehen Haus A, G und K - nur mal als Beispiel - und dann denken sie: Aha, das scheint also momentan so üblich zu sein. Das aber nun gerade diese drei Häuser eine vorgestrigte Arbeitsweise haben - wie sollen die das sehen? Wie sollen die wissen, was man gezielt fragen sollte?

rhw praxis: Müsste also auch so manche Frage des Prüfkatalogs anders gestellt werden? Die Art der Frage entlarvt ja oft das Unwissen des Fragenden.

M. Christine Klöber: Genau! An manchen Fragen des MDK merkt man, dass sie nicht bis zu Ende gedacht sind. Da haben eben

keine hauswirtschaftlichen Fachkräfte mitgewirkt. Ich wünsche mir, dass in diesem Punkt von Seiten der Hauswirtschaft mehr Engagement kommt, um den Fragenkatalog professioneller und zielführender zu gestalten. Im Hygienekapitel wird die Hauswirtschaft übrigens gar nicht erwähnt - auch das zeigt, dass hier vieles am grünen Tisch entworfen worden ist. „Macht das Haus einen sauberen und ordentlichen Eindruck?“ So lautet eine Frage. Doch wer ist der Adressat dieser Frage? In der Regel sieht der Prüfer unter der Pflegeperspektive hin. Weniger unter dem hauswirtschaftlichen Blickwinkel, denn davon hat er sowieso nur begrenztes Wissen. Doch in der Arbeitsdurchführung betrifft diese Frage zu 90 Prozent die Hauswirtschaft. Hier liegt noch viel im Argen und da könnten wir ein Schippchen zulegen!

rhw praxis: Frau Klöber, vielen Dank für Ihre Einschätzung!

Interview: Dorothea Kammerer

3. rhw-Erfolgstag Housekeeping und Service

5. Oktober 2009 in München

- ▶ Fünf hochklassige Vorträge plus Praxisrunde zum Zukunftsthema Housekeeping
- ▶ Austausch mit Kolleginnen aus ganz Deutschland im Herzen von München
- ▶ 30 freie Zimmer direkt im Tagungshaus (trotz Oktoberfest) buchbar unter Telefonnummer: (0 89) 38 10 20
- ▶ NEU: Hausführung durch das Luxushotel Le Méridien ab 17.30 Uhr (es werden 15 Plätze verlost)

www.muenchner-business-akademie.de