

| 26. Januar 2012, 18:16 Uhr

Die Welt Autor: Benedikt Fuest | 16.01.2012

Auf der Suche nach dem richtigen Pflegeheim

Die Benotung der Einrichtungen in Deutschland ist umstritten

Die Qualitätsberichte können bei der Pflegeheimsuche trotzdem helfen - wenn man weiß, worauf man achten muss

Ruhiggestellte Patienten, überfordertes Personal in Minimalbesetzung und wundgelegene Pflegeschützlinge - Horrorberichte über einzelne Pflegeheime in Deutschland kennt jeder, der sich schon einmal mit dem Thema Altenpflege befasst hat. Doch wer tatsächlich selbst vor der Aufgabe steht, einen Heimplatz oder eine ambulante Pflege für sich oder seine Angehörigen zu organisieren, fühlt sich ob des unübersichtlichen Angebots oft überfordert:

Knapp 24 000 Pflegeheime und ambulante Dienste sind bundesweit bei den gesetzlichen Kassen registriert, hinzu kommen noch einmal Tausende rein private Pflegeangebote. Für einen ersten Überblick schauen viele Pflegesuchende zunächst auf den Internetseiten der Anbieter nach - und finden neben digitalen Hochglanz-Photos von glücklichen alten Menschen und einer Preisliste meist nicht viel Information.

In Deutschland wird fast jedes Produkt, jede Dienstleistung gründlich geprüft: Stiftung Warentest nimmt jeden neuen Kühlschrank, jeden überarbeiteten Fernseher unter die Lupe - allein für Pflegeangebote gab es lange keine unabhängigen Tests oder Qualitäts-Siegel. Erst nachdem die Bundesregierung eine öffentliche Prüfung der Heime gesetzlich fest schrieb, wurden 2009 die ersten Qualitätsberichte in Form von Pflegenoten vorgestellt. Inzwischen wurden fast alle Einrichtungen mindestens einmal geprüft, mehr als 24 000 Pflegeberichte auf diversen Internetseiten der Kranken- und Pflegekassen strukturiert veröffentlicht. Die wohl umfangreichste Seite ist www.pflegelotse.de, ein Angebot der Ersatzkassen.

Doch die Noten sind bei Verbrauchern bislang wenig akzeptiert. Zu unübersichtlich sind die Kriterien, zu wenig bekannt, wie die Noten eigentlich zustande kommen. Um anhand der Berichte zu einem ersten Vorentscheid zu kommen, müssen Verbraucher zunächst wissen, wer eigentlich wie prüft, welche Kriterien im Durchschnitts-Noten-Einheitsbrei besonders wichtig sind, und warum die Noten selbst unter Pflegeforschern höchst umstritten sind.

Die Prüfer stellt der medizinische Dienst der gesetzlichen Krankenkassen, sie kommen unangekündigt und checken stichprobenartig das Wohlergehen einzelner Patienten und das Angebot der Einrichtung. Dabei achten sie vor allem auf die Dokumentation der angewandten Pflege-Praktiken -wie viel Zeit die Pflegekräfte tatsächlich für die Heimbewohner haben, können die Prüfer nicht oder nur per Befragung der Bewohner indirekt prüfen. Deswegen werden in den Pflegeberichten vielfach Dinge benotet, die den Verbrauchern nichtssagend erscheinen - etwa ob "Speisepläne gut lesbar" bekannt gegeben werden, oder ob "Aufenthaltsflächen im Freien zielgruppengerecht gestaltet sind". Die wirklich wichtigen Noten müssen mühsam einzeln aus den Berichten geklaubt werden, eine Sortierung der Ergebnisse nach besonders relevanten Einzelnoten ist bislang nicht möglich.

Die Verbraucher scheinen die Pflege-Noten deswegen nicht als echte Entscheidungshilfe zu akzeptieren, fand Pflegeforscher Max Geraedts von der Universität Witten Herdecke in einer Umfrage heraus, die er Anfang Dezember veröffentlichte: "Viel wichtiger als die pflegfachlichen Kriterien dieser Berichte sind den Menschen in unserer Umfrage die Pflegekräfte. Ob es genügend sind, ob sie freundlich sind, welche Ausbildung sie haben, ob sie respektvoll mit den Bewohnern umgehen, wie viel Zeit sie haben - das alles spielt eine viel größere Rolle bei der Auswahl einer Pflegeeinrichtung". Zwar war Geraedts selbst überrascht, dass über 40 Prozent der Befragten die Noten kannten, doch sind die Berichte bislang schlicht nicht sonderlich hilfreich bei der Wahl der Einrichtung. "Die offiziellen Transparenzberichte müssen verbessert werden. Es kommt darauf an, verständliche und aus Sicht der Bevölkerung relevante Kriterien zu vergleichen", befinden die Wissenschaftler aus Witten Herdecke.

"Die Noten sind zum Verbraucherschutz ungeeignet, da diejenigen, die die Kriterien festlegen - also Kassen und Heimbetreiber - jeweils ökonomische Interessen haben", so der Sozialwissenschaftler Thomas Klie von der Universität Freiburg. Er fordert eine grundlegende Überarbeitung des Notensystems. Ähnlich urteilte das Sozialgericht Münster, nachdem zwei Pflegeheime aus Essen gegen ihre Benotung geklagt hatten: Die Richter befanden, dass die Pflegenoten vielfach zu undifferenziert vergeben würden. Das Problem: Die Prüfer checken vielfach nur, ob strukturierte Pflegepläne oder Therapie-Angebote vorhanden sind. Dafür aber können sie nur zwei Noten vergeben: Eine Eins für Vorhanden oder eine Fünf für Nicht Vorhanden. Das aber führt laut Richterspruch zu wenig aussagekräftigen Ergebnissen.

Doch sind auch die Heimbetreiber selbst keineswegs alle an einer neuen, transparenteren Benotung interessiert: "Seit mehr als einem Jahr blockieren zwei Verbände der Leistungserbringer die Weiterentwicklung der Noten", sagt Christiane Grote vom Medizinischen Dienst der Kassen. So wollen die Kassenprüfer etwa die Zahl der Patienten in ihrer Stichprobe erhöhen - das aber blockieren einzelne Heimbetreiber, da sie strengere Urteile fürchten.

Doch auch die vorhandenen Noten können äußerst hilfreich für eine Vorauswahl sein - wenn man sie denn zu lesen weiß. Auf pfelegelotse.de etwa können Heime nach Postleitzahlen vorausgewählt und dann nach Noten sortiert werden. Dabei wird schnell deutlich: Die teuersten Einrichtungen schneiden keineswegs am Besten ab, im Gegenteil: Im Großraum Köln etwa sind unter den fünf am schlechtesten bewerteten Heimen auch zwei der teuersten Heime der Stadt. "Die Durchschnittsnote ist durchaus aussagekräftig", weiß Grote, "wer so schlecht abschneidet, sollte zumindest mit Vorsicht betrachtet werden." Wichtiger noch sind bestimmte Einzelnoten. Die erfährt nur, wer mit einem Mausclick die einzelnen Berichte herunterlädt, und dann durch die mehrseitigen Dokumente nach unten scrollt:

Besonders wichtig für das Wohlergehen bettlägeriger Patienten sind laut MdK die folgenden Kriterien: Unter Prüfnummer sieben findet sich die Dekubitus-Prophylaxe, unter Nummer 15 die Ernährung der Einwohner, unter Nummer 18 die Flüssigkeitsversorgung, unter Nummer 20 die Schmerzbehandlung, und unter Nummer 23 die Behandlung von Inkontinenz. Alle Kriterien müssen gut benotet sein, damit ein Patient zumindest gesund, satt und sauber lebt. "Wenn eine Einrichtung in nur einem bestimmten Bereich besonders schlecht abschneidet, lohnt ein Blick in die Anmerkungen: Oft erklärt sich der Ausfall, etwa wenn eine Einrichtung sehr neu ist", sagt Grote weiter. Wichtig ist auch, ob das Heim angesichts schlechter Noten eine Wiederholung der Prüfung verlangt - dann nämlich sieht es sich in der Lage, die Mängel zwischenzeitlich zu beheben.

Auffällig bei der Durchsicht der Prüfberichte: Oft weicht die Note aus der Befragung der Heimbewohner signifikant von der Note der Prüfer ab. Wo das Heim eine magere Drei bekommen hat, vergeben die Bewohner in den Befragungen eine glühende 1,3. Auch dafür hat Grote eine Erklärung: "Die Einwohner befinden sich vielfach in einem Abhängigenverhältnis: Sie scheuen davor zurück, sich allzu laut zu beschweren. Auch fehlt ihnen meist die Vergleichsmöglichkeit, sie kennen gar keine Unterschiede." Deswegen sollten Heime, die angesichts schlechter Noten auf gute Befragungsergebnisse verweisen, ebenfalls vorsichtig betrachtet werden. Mehr als eine erste Orientierung jedoch kann selbst das sorgfältigste Notenstudium nicht bringen. Deswegen empfiehlt Peter Michel Aulli vom Kuratorium Deutsche Altershilfe: "Es ist unabdingbar, nicht nur online zu suchen sondern tatsächlich vorbei zu gehen."