

Ein «Care Advisor» für die Pflegebranche? – Im Dschungel der breiten Angebote

Wie findet man das passende Pflegeheim?

Aufgrund der heutigen hohen Lebenserwartung und durch den Verlust von Familienzusammengehörigkeit, übernehmen heute die Pflegeeinrichtungen eine immer wichtigere Funktion. Ob sich ein pflegebedürftiger Mensch in der Pflegeeinrichtung wohlfühlt, hängt entscheidend von der Atmosphäre und dem Angebot innerhalb der Institution ab. Aus diesem Grund kann man das zukünftige Zuhause gar nicht gründlich genug prüfen. Sich rechtzeitig umfassend zu informieren, kann vor unangenehmen Erfahrungen schützen.



Da sich Alters- und Pflegeheime sehr stark bezüglich Qualität und Dienstleistungen unterscheiden, ist es für Pflegebedürftige oder Angehörige nicht so einfach, die passende Institution zu finden. Deswegen ist es für Aussenstehende und Interessierte ganz wichtig zu wissen, woran man ein besonders gutes Pflegeheim erkennen kann. Eine Möglichkeit ist, möglichst viele in Frage kommende Einrichtungen miteinander zu vergleichen. Aber wie?

Ein quantitatives Benchmarking

Internetvergleichsportale, wie sie in Deutschland seit 2009 existieren, gibt es in der Schweiz in dieser Form noch nicht. Zwar wurde 2007 vom HEBES¹ im Rahmen eines Laborversuches ein quantitatives Benchmarking mit 12 ausgesuchten Organisationen durchgeführt. Mittlerweile hat das BAG² diverse Kennzahlen zu den Schweizer Alters- und Pflegeheimen auf Basis der SOMED-Statistik³ in Form von Excel-Tabellen veröffentlicht. Der Schwerpunkt liegt auf Kennzahlen, die im Rahmen der Gesundheitsversorgung und des Bundesgesetzes über die Krankenversicherung (KVG) von Interesse sind.

HEBES stellt mittlerweile vielfältige Kennzahlen zur Verfügung, wie zum Beispiel: Bewohnerstruktur, Personalstruktur, Ressourceneinsatz, Produktivität, Details zum Pflegeaufwand, detaillierte Kostendaten und viele mehr.

Altersheim-Atlas der Schweiz

Die «Sonntagszeitung» veröffentlichte am 4. Oktober 2014 einen umfassenden Altersheim-Atlas der Schweiz. Sie zeigte alle 1558 Alters- und Pflegeheime auf einer Karte. Ein Klick auf eine Institution listet unter anderem die Anzahl

Betten, die Personalstärke und die Gesamtkosten pro Tag auf. Als Vergleich steht daneben jeweils der Durchschnitt der Schweizer Heime, bei denen der Pflegebedarf der Bewohner gleich hoch ist. Der Pflegebedarf wird mit einer Zahl von 1 bis 12 angegeben. Je höher diese Zahl ist, desto mehr Pflege brauchen die Bewohner. Die Daten aus dem Jahr 2012 hat das Bundesamt für Gesundheit in zweijähriger Arbeit bei den Heimen erhoben und vertieft. Dennoch melden einzelne Heime auf Anfrage noch immer Bedenken zu Vollständigkeit und Genauigkeit der Daten an (Haederli).

CURAVIVA⁴: umfassendes Verzeichnis

CURAVIVA Schweiz führt als Dienstleistung ein Verzeichnis⁵ mit Angeboten im Sozialbereich. Man gibt einen oder mehrere Wunschkantone ein und die gefundenen Institutionen erscheinen mit Detailansicht, Karte, Kontakt und Homepage. Die ausgewählten Einrichtungen kann man in der Vergleichsbox hinzufügen und erhält anschliessend ein umfangreiches Angebot. Aus Sicht des zukünftigen Bewohners werden leider zu relevanten Kriterien wie Selbstbestimmung oder Angehörigenarbeit oft gar keine Angaben gemacht.

Ein weiterer Anbieter ist seniorplace.ch, das auch in der Schweiz via Internet schnell und unkompliziert das Beste zu finden verspricht. Experten sichern zu, kostenlos freie Plätze oder Appartements zu ermitteln und informieren über Preise und Leistungen. Allerdings ist eine Registrierung mit einer Emailadresse und Telefonnummer notwendig, sonst erhält man keine Auskunft.

Pflegenoten als Orientierung

In Deutschland existieren die sogenannten Pflegenoten zur Bewertung der Qualität von Alten- und Pflegeheimen. Als Basis hierfür dienen die Qualitätsprüfungen des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK) in den einzelnen Senioren Einrichtungen.

Dabei werden die strukturellen Rahmenbedingungen (u.a. Einführung der Expertenstandards, die personelle, räumliche und sachliche Ausstattung der Pflegeeinrichtung), die Gestaltung der Versorgungs- und Pflegeprozesse (u.a. Verfahren zur Feststellung pflegerischer Risiken, Berücksichtigung der Expertenstandards für die Pflege, die Pflegeplanung etc.) und die Ergebnisqualität geprüft. Anhand verschiedener Kriterien werden Noten zwischen «sehr gut» (1.0) bis «mangelhaft» (5.0) vergeben und veröffentlicht. Die Noten sollen es den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen vereinfachen, die Qualität einzel-

ner Pflegeeinrichtungen zu beurteilen und schaffen so angeblich mehr Transparenz. Auf diese Weise wurde für Pflegebedürftige und deren Angehörigen die Möglichkeit geschaffen, anhand der im Internet veröffentlichten Benotung, einen Qualitätsvergleich der für sie in Frage kommenden Einrichtungen vorzunehmen.

Dennoch sind weder gute Pflegenoten oder grüner Haken⁶ allein ein zuverlässiges Indiz für eine besonders hohe Qualität, zudem sind sie in Fachkreisen heftig umstritten. Kritiker werfen dem Prüfungsverfahren vor, falsche Massstäbe zu setzen und warnen vor einer Bürokratisierung der Pflege. Die MDK-Noten widerspiegeln nicht die tatsächliche Lebensqualität der Heimbewohner, sondern lediglich die Qualität der Dokumentationen.

Auf die persönliche Note kommt's an

Entscheidend für die persönliche Beurteilung der Einrichtung sind vor allem die ersten Eindrücke: Ist die Atmosphäre angenehm und freundlich? Wie riecht es in den Räumlichkeiten? Sind die Mitarbeiter nett und hilfsbereit? Sind Freizeitangebote und öffentliche Verkehrsmittel zu Fuss erreichbar? Ist die Pflegeeinrichtung auch für Angehörige, Freunde und Bekannte gut erreichbar uvm. (Checkliste?)

Wenn die Möglichkeit besteht, kann die Institution durchaus das Personal, die Bewohner und Angehörigen zu ihren individuellen Erfahrungen befragen lassen. Auch «Probewohnen» ist eine gute Gelegenheit, um das Pflegeheim besser kennenzulernen.

Die bisher zur Verfügung stehenden Entscheidungshilfen, wie Empfehlungen durchs «Hörensagen» würden aber beispielsweise mit einem «Care Advisor» um ein weiteres wesentliches Entscheidungskriterium ergänzt werden. Holiday Check oder Tripadvisor machen es vor: Es werden Erfahrungen ausgetauscht, Hotels bewertet, Informationen über Angebote gesammelt, vergleicht sie und bucht je nach Reisebudget den gewünschten Urlaub.

Sich auf Trends vorbereiten

Selbstverständlich ist eine Pflegeheimsuche mit keinem Trip in den Urlaub zu vergleichen. Hier sind ganz andere Kriterien wie beispielsweise Selbstbestimmung, Bewohnerfreundlichkeit und Lebensqualität entscheidend.

Die Einrichtungen sollten sich deshalb auf die zukünftigen «Advisor Trends» oder mögliche «Mystery Checks» (heimliche Tester) vorbereiten,

Richelma Défago

Durch eine bewährte Kombination von Analyse und praktischer Umsetzung, hilft Care Quality vorhandenes Potenzial zu erkennen und dieses optimal einzusetzen. Langjährige Berufserfahrung und breites Fachwissen im Bereich Personal- und Qualitätsmanagement sind die Vorteile, die die Betriebe in eine nachhaltige Zukunft führen können. Der Beratungsschwerpunkt von Care Quality liegt besonders im Heimbereich, hier hat die Firmengründerin durch ihre 15-jährige Erfahrung ein umfangreiches Netzwerk aufgebaut.



denn all diese Angaben und Erfahrungen kann man sich als Institution bei der Vorauswahl zu Nutzen machen. Gute Pflegeeinrichtungen lassen sich sicherlich gerne «in die Karten» schauen und legen ihre Arbeitsphilosophie und Prinzipien offen. Die Pflege eines Menschen ist Vertrauenssache und entscheidend für alle Beteiligten.

Weitere Informationen

Care Quality
 Richelma Défago
 r.defago@care-quality.ch
 www.care-quality.ch

¹ Heim-Benchmarking Schweiz
² Bundesamt für Gesundheit
³ Statistik der sozialmedizinischen Institutionen
⁴ Verband Heime und Institutionen Schweiz
⁵ heiminfo.ch, Suchmaschine für soziale Institutionen der Schweiz
⁶ heimverzeichnis.de
⁷ <http://www.das-pflegeportal.de/2009/12/so-finde-ich-das-richtige-pflegeheim/>