

Alfred J. Gebert, Hans-Ulrich Kneubühler: Qualitätsbeurteilung und Evaluation der Qualitätssicherung in Pflegeheimen. Plädoyer für ein gemeinsames Lernen. [Verlag Hans Huber](#) (Bern, Göttingen, Toronto, Seattle) 2003. 2. überarbeitete und ergänzte Auflage. 507 Seiten. ISBN 978-3-456-83934-9. 34,95 EUR.

Ausgezeichnet mit dem Vontobel-Preis für Altersforschung des Zentrums für Gerontologie der Universität Zürich.

Hintergrund und Thema des Buches

Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement nehmen einen breiten Raum in der derzeitigen Diskussion im Gesundheitswesen ein. Das gilt für Deutschland gleichermaßen wie für die Schweiz, auf deren Situation und Entwicklung ein primärer Fokus im Buch gerichtet ist. Gesetzliche Vorschriften und der wachsende öffentliche Druck auf Einrichtungen im Gesundheitswesen zwingen zur Bestimmung und Sicherstellung einer pflegerischen Versorgungsqualität in der stationären Altenpflege und zur Sichtung geeigneter Maßnahmen und Konzepte der Qualitätssicherung. Dabei scheint die Diskussion vordergründig bestimmt zu sein von Verfahrensweisen und Darlegungsmöglichkeiten sowie Verfahren zur Akkreditierung. Grundsätzliche und vor allem studiengestützte Grundlagenwerke finden sich jedoch selten in der Landschaft und oftmals werden in der Diskussion schon umfassende Kenntnisse aus der Pflegewissenschaft, der Gerontologie, der Soziologie, der Organisationspsychologie und weiterer Disziplinen ignoriert. Genau dies soll in dem Buch thematisiert werden und wird auch in herausragender Art und Weise geleistet. Eine umfassende internationale und multidisziplinäre Perspektive wird eingenommen, die ein Schauen über den Tellerrand ermöglicht und mit kräftigen Argumenten gegen den vermeintlich fest abgestellten Teller stößt. Dabei wird das Verschütten von Suppe bewusst in Kauf genommen.

Das Buch soll kein Lehrbuch im eigentlichen Sinne sein und beschreibt daher keine praxiologischen Wege zur Verbesserung einer scheinbaren und meist unzureichend beschreibbaren oder beschriebenen Qualität. Es regt an zur Diskussion und zur Beschäftigung mit grundsätzlichen Möglichkeiten und Grenzen der Qualitätssicherung, ohne dabei eindeutig einer bestimmten Verfahrensweise oder Betrachtungsweise den Vorrang zu geben. So wird vor allem eine Annäherung an eine komplexe Thematik erreicht und der Leser grundsätzlich für zentrale Inhalte und Aufgaben sensibilisiert.

Zu den Autoren

Alfred J. Gebert studierte in Bern und in den USA in den Bereichen der Gesundheitsforschung, arbeitet an der Psychiatrischen Universitätsklinik in Bern und als selbstständiger wissenschaftlicher Berater im Gesundheitswesen. *Hans-Ulrich Kneubühler* studierte in St. Gallen, in Deutschland und in den USA. Er ist Dozent für Soziologie an der Universität Luzern und Leiter einer Diplombildung für Heimleiter in der Schweiz.

Aufbau und Inhalt des Buches

Das Buch erscheint in der zweiten ergänzten und überarbeiteten Auflage. Hat schon die erste Auflage hoffentlich zu einer erweiterten Diskussion um Qualitätssicherung geführt, so verdeutlichen die Autoren in ihrer Überarbeitung die zentralen Aspekte und fokussieren ihren Gedankengang noch konsequenter. Mit *Thomas Klie* haben sie zudem für die zweite Ausgabe einen renommierten und namenhaften Befürworter gefunden, der in einem engagierten Nachwort eine hervorragende Situationsbeschreibung für Deutschland liefert.

Das Buch gliedert sich in sechzehn Kapitel, die im Abstraktionsgrad und in der thematischen Ausführlichkeit sehr unterschiedlich gestaltet sind. Nicht immer scheinen dabei die Überschriften und die Gliederung glücklich gewählt worden zu sein, was sich jedoch für das Verständnis nicht negativ auswirkt. Nach einer sehr ausführlichen und umfassenden Einführung in das Thema des Buches, die alleine über 90 Seiten einnimmt und schon wesentliche Ergebnisse vorformuliert, folgen die Autoren im weiteren Aufbau grundsätzlich einem deduktiven Ansatz.

Zunächst wird beschrieben, was Pflegeheime eigentlich ausmacht und wie die Welt eines Pflegeheimes gestaltet ist. Hier werden englischsprachige und deutsche Ansätze aus der Ethnografie und der Pflegewissenschaft als Grundlage der Beschreibung herangezogen. Systemische und soziologische Modelle werden verwendet, um in weiteren Kapiteln die Organisation von Pflegeheimen zu beschreiben und zentrale Ziele einer grundlegenden Idee von Qualität, die der Normalität des Lebens trotz Institutionalisierung, zu begründen. Daran anschließend wird umfassend vor allem die historische Entwicklung von Qualitätssicherung in den USA beschrieben und umfassend aus mehreren Perspektiven heraus beleuchtet. Danach wird ausschnitthaft die Entwicklung in anderen Ländern wie der Schweiz, Kanada, Deutschland, den Niederlanden, Frankreich und Großbritannien skizziert.

Zentraler Gegenstand einer Beschreibung von Qualität ist der **Abgleich zwischen einem Soll- und einem Ist-Zustand**. In drei aufeinander folgenden Kapiteln werden die Komplexität und die Schwierigkeit der Soll-Bestimmung beschrieben und exemplarisch an einzelnen Qualitätsmerkmalen verdeutlicht. Grundzüge einer Evaluation und der Evaluationsforschung werden im weiteren Verlauf ebenso vorgestellt wie der Stellenwert und die Fallstricke von Befragungen als Methode zur Bestimmung von Qualität.

Exemplarisch werden anschließend drei Produkte, die zur Qualitätssicherung verwendet werden, beschrieben und analysiert. Qualitätsmanagement und die möglichen Ansätze werden verdeutlicht und als Grundlage des zentralen Gedanken des Buches, dem Plädoyer für ein gemeinsames Lernen, beschrieben. Eine Analyse zur Situation in der Schweiz und ein umfangreiches Nachwort von *Thomas Klie*, das vor allem die deutsche Debatte beleuchtet, runden das Buch schließlich ab.

Zielgruppen

Das Werk richtet sich nicht an eine spezifische Zielgruppe. Es kann als Einführung zu dem Themenbereich von Lehrenden und Studierenden an Hochschulen gleichermaßen verwendet werden, wie von Mitarbeitern in Pflegeheimen und Personengruppen, die sich mit dem Themenfeld der Qualität auseinandersetzen. Die Deutlichkeit und Einfachheit der Sprache, der fast erzählerische Schreibstil und vor allem der umfassende und fundierte Blick aus unterschiedlichen Richtungen macht aus jedem Lesenden einen Lernenden.

Diskussion

Ein Lehrbuch soll dem Leser etwas lehren ohne ihn zu belehren. Insofern ist die Selbstaussage der Autoren, dass es sich bei dem vorliegenden Buch nicht um ein Lehrbuch handelt, Ausdruck einer herzlichen Bescheidenheit. Das Buch ist ein durch und durch lehrreiches Buch, also eben doch ein Lehrbuch, aber eines im besten Sinne.

Die Unterschiedlichkeit der Bewertung mag aber in einer zentralen Schwierigkeit von Qualitätsbeurteilung begründet sein, dem Phänomen von Selbst- und Fremdbewertung bei dem Vorhandensein uneindeutiger Maßstäbe.

Das Buch beleuchtet wissenschaftsgeführt häufig nicht hinterfragte Grundannahmen und räumt mit trivialen Lösungsversuchen auf. Die Vorstellung, Analyse und Bewertung umfassender internationaler Studien zeigen den großen Erfahrungs- und Wissensschatz der Autoren. Die beiden Autoren beeindrucken dabei vor allem durch ihre fundierte Kenntnis aus unterschiedlichen Disziplinen. Gerontologische, pflegewissenschaftliche und soziologische Studien und Modelle werden gleichermaßen berücksichtigt und besprochen. Dies gelingt den Autoren ohne durch eine wissenschaftliche Sprache die Aussagen zu verkomplizieren. Sie bleiben zu jedem Zeitpunkt verständlich und ziehen den Leser durch die Leidenschaftlichkeit der geführten Diskussion in den Bann. Alleine das im Anhang gelieferte Literaturverzeichnis ist schon das Geld des Buches wert, denn es erspart eine tagelange Recherche nach wichtigen Grundlagenartikeln und Studien.

Der Ansatz des Buches ist begrüßenswert - gemeinsames Lernen als Basis einer tatsächlichen und nicht nur etikettierten Qualitätsentwicklung ist eine Änderung und Erweiterung der Perspektive. Dass die Autoren mit ihrem Ansatz anscheinend der Zeit voraus sind, macht die umfassende und sehr kritische Analyse missglückter aber weiter fortschreitender Entwicklungen deutlich. Dabei sei ihnen verziehen, dass teilweise eine eigene Betroffenheit deutlich wird. Wer sich so intensiv, so fundiert und so lange mit einem Thema beschäftigt, kann zurecht darauf hoffen, dass gewonnene und offensichtliche Erkenntnisse auch Berücksichtigung finden und sich eines Tages in der Praxis wiederfinden.

Fazit

Dieses Buch kann uneingeschränkt empfohlen werden und sollte in keiner Institution fehlen, die von sich selbst aussagt, dass sie sich mit Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement ernsthaft beschäftigt. Hoffentlich wirkt sich bei der Verbreitung der gewählte Titel des Buches nicht hemmend aus, denn es geht vielmehr um die Grundzüge einer Qualitätsbeurteilung, Evaluation und Qualitätssicherung überhaupt, auch wenn der Fokus hauptsächlich auf Pflegeheimen liegt. Gewinn aus diesem Buch kann jedoch auch für die Qualitätsdiskussion im Krankenhaus oder in ambulanten Pflegediensten gezogen werden. Dass dieses Buch vom Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich mit dem Vontobel-Preis ausgezeichnet wurde, verwundert nicht und sollte die Autoren darin bestärken, weitere Beiträge zur Diskussion zu liefern oder das Buch entsprechend fortschreitender Entwicklungen regelmäßig zu erweitern.

Es bleibt zu hoffen, dass den Schweizer Autoren mit diesem Buch das gelingt, was keiner auf der Welt so gut beherrscht wie die Eidgenossen: das gezielte Auslösen einer Lawine!

Rezensent

Prof. Dr. Michael Isfort

Katholische Hochschule (KatHO) NRW, Köln