

**Mitteilungen
zur Hauptversammlung am 26.8.2015**

Q+

Anlass für die auszulegenden Überlegungen ist die Beobachtung, dass die seit 2013 für drei Jahre akkreditierten Mitglieder die SOLL-Vorgaben in weitem Umfang erfüllten. Diese Heime weisen – gemessen an eben diesen SOLL-Vorgaben des Q-Stars – sehr gute Qualität aus.

Auf solch gefreuter Basis wird der Wert ausführlicher Argumentation beim schriftlichen Bericht nach der Beurteilung erheblich geschmälert. Bis anhin ging es in den Berichten hauptsächlich darum, Schwächen aufzuzeigen, beim einen und anderen Gegenstand für Zusätzliches zu plädieren und Überzeugendes lobend etwas hervorzuheben. Wenn sich nun ein Mitglied als nahe beim umfänglichen Erfüllen der SOLL-Vorgaben ausweist, dominiert im (ausführlichen) Text des Beurteilungsteams das Lob – es gibt wenig an Manko zu markieren.

Anerkennung, Lob, Zeichen der Freude von Peers über das Gelungene und über Anstrengungen sind wichtig. Weil es für manche Mitarbeiterinnen noch immer um zusätzliche Anstrengungen geht, ist Anerkennung unabdingbarer Bestandteil von Qualitätsförderung. Dies vermag auch in anderer gekürzter Ausgabe der Peer-Berichterstattung geleistet zu werden.

Der Aufwand soll allerdings in erster Linie beim Bericht eines Heimes über die Selbstbeurteilung (das interne Audit) reduziert werden. Dies ist aus der Perspektive der Peers schade – die Berichte mancher Heime waren sehr eindrücklich zu lesen. Aber hier kann der Aufwand der Mitglieder für das Schriftliche gesenkt werden, wenn – und nur wenn – die vorangehende Beurteilung nicht mehr als 3 ½ Jahre zurückliegt.

Ein Heim hat seine Arrangements und die daraus resultierten Konsequenzen nicht mehr detailliert zu beschreiben. Es geht ab 2016 „nur“ darum, Veränderungen gegenüber der vorangehenden Position (wie sie im letzten Bericht der Peers festgehalten wurde) aufzulisten.

Mit diesem Vorgehen wollen aber auch Bedeutung und Gewicht der Evaluationsbemühungen in den Heimen stimuliert werden. Zwar sollte Evaluation in ausreichendem Ausmass jetzt schon bei (fast) allen Gegenständen präsent sein. Tatsächlich wird bei einigen Heimen hier noch zu wenig systematisch vorgegangen. Wenn künftig an die Stelle ausführlicher und oft sehr gediegener Beschreibung Konstante und Veränderung seit der letzten Beurteilung notiert werden, dann ist hoffentlich die Verpflichtung zur Evaluation noch deutlicher. Und Evaluation ist jene Dimension in der Qualitätssicherung, welche für die heiminternen weiteren Schritte höchst bedeutsam ist. Evaluation war bis vor vier Jahren ein eigener Gegenstand, der aufgegeben wurde, weil Evaluation bei fast jedem Gegenstand einzuschliessen ist. Über die angetönten Änderungen hin gilt, was über den ganzen Einsatz des Q-Stars und

die damit verbundenen Arbeiten gelten muss: Jedes Heim hat einen breiten Gestaltungsrahmen.

Otto Piller hat noch zu Zeiten als Direktor des BSV (als Verantwortlicher für das riesige Defizit der IV – don't forget it) argumentiert, dass Qualität das sei, was man messen könne. Das ist nur sehr bedingt zutreffend – es trifft nur zu, wenn „messen“ extrem weit gefasst wird. Warum dem so ist, wird Ihnen im Laufe der Argumentation klar werden.

Auch bei Erfüllen der SOLL-Vorgaben des Q-Stars bleiben insbesondere in der direkten Begegnung mit Bewohnerinnen Elemente bedeutsam, welche über die Gegenstände des Q-Stars nicht adäquat gewürdigt werden können, weil sie je nur höchst aufwändig messbar wären. Dies wurde in den vorangehenden Mitteilungen so zu umschreiben getrachtet:

Sich-Eingeben; professionelles Verständnis; Agape; konsequentes Aushalten von Nähe und Distanz; reife Empathie, welche sich mit den anderen freut und mit Bewohnerinnen Traurigkeit nachvollzieht; Schöpfen von Kraft auch aus dem Nicht-Beruflichen; vertrauensvoller Umgang im Team, welches die erwähnten Werte mit der Führung teilt; (fast) selbstverständliches Lernen aus Fehlern und Schwächen; systematisch behutsames Suchen nach Zeichen bei demenziell Erkrankten und Wille, deren Deutung kontinuierlich zu ändern, usw.

Zusätzlich zur Professionalität braucht es eine entwickelte Fähigkeit zum Spüren, zur Intuition. Und das Kader hat hier immer gelebtes Vorbild zu sein.

(Dies sind übrigens praktisch alle Elemente, welche bei der Umsetzung Zeit verlangen. Und gerade das Moment des Zeithabens dürfte unter Zwängen zur Kostendämpfung mit Bezug auf Qualität gefährdet sein.)

Das fett Notierte ist einzig über ethnologische Studien „messbar“; aber diese fallen ausserordentlich zeitaufwändig aus (denken Sie wieder einmal an *Fremde Welt Pflegeheim*, wo für ein einzelnes Heim zwei Jahre teilnehmender Beobachtung eingesetzt wurden). Damit sollte schon klar sein, dass Chancen für Vergleiche unter einer Gruppe von Heimen praktisch ausgeschlossen sind.

So kommt es, dass im Gesundheits- und Heimwesen die „Indikatoren“, welche für die Qualitätsbeurteilung beigezogen werden, stark eingeschränkt sind*.

Vorgeschlagen wird, dass ab Sommer 2016 jedes Mitglied zusätzlich zu den (kürzeren) Unterlagen, welche die Einstufung aus dem internen Audit rapportieren, auch rund eine Seite zur Herausforderung **Q+** vor der Beurteilung verschickt.

Q+ will das Mehr erfassen, welches über die Messung der Differenzen zwischen SOLL : IST bei den Gegenständen des Q-Stars hinausgeht und das die vorangehend fett gedruckte, aber nicht abschliessende Liste von Eigenschaften umfasst.

* Mit Bezug auf die Qualität von Spitälern ist zum Beispiel der Teil-Indikator „Abgabe von Acetylsalicylsäure“ (Aspirin) bei Verdacht auf Myokardinfarkt unbestritten. Wenn aber die Qualität von Operationen der Koronarien beurteilt werden will, bleibt höchst umstritten, wie vor einer Operation bestehende Krankheiten erfasst werden, um das Resultat von Eingriffen zu beurteilen = einfach darum, weil es hier um höchst Komplexes geht. Bei dem nun seit mehr als zwanzig Jahren mit riesigem Aufwand für die Pflegeheime betriebenen nursing home compare geht es grossmehrheitlich um relativ einfach zu messende Elemente, sogar wenn sie für die Erhebung der Qualität problematisch sind wie z.B. Prozentzahl der Pneumokokken-Impfung der Bewohnerinnen.

Hier will ein Lernprozess gestaltet werden. Aktuell scheint es noch nicht möglich, Q+ so zu definieren, dass die Mitglieder das Anliegen *im Einzelnen* nachvollziehen können. Nur eine Realdefinition – im Gegensatz zur Nominaldefinition – würde im Verständnis weiterhelfen. Eine solche „Definition“, sicher aber eine überzeugendere Umschreibung als sie vorangehend fett präsentiert ist, kann wahrscheinlich einzig über die Zeit erfolgen.

Da liegt klar eine Aufgabe zum gemeinsamen Lernen vor. Solide, das heisst eben auch ausgetestete Anleitungen zum Vorgehen existieren nicht. So bleibt die Herausforderung, dass wir gemeinsam suchen.

Vorläufig wird mindestens einmal pro Jahr ein halbtägiges Seminar zur Bearbeitung dieser Aufgabe reserviert: **Am Mittwoch, 1. Juni 2016, findet dazu das erste Seminar von 13:30-17:00 statt.** Bitte reservieren Sie den Termin.

Jedes teilnehmende Mitglied ist dabei eingeladen, auf einer Seite (es darf auch mehr sein) zu notieren, was für das Plus zur bisherigen Qualitätsbeurteilung, also für Q+, schon vorgekehrt ist, was vielleicht schon umgesetzt werden konnte.

Für diesen Text zum Seminar bestehen keinerlei Vorgaben, nur das Ziel: gemeinsames Lernen. Dieser unser Leitstern des gemeinsamen Lernens hat in den letzten Jahren nicht sehr stark geleuchtet.

Die Peers versuchten in den ausführlichen Beurteilungen weiterzugeben, was sie in vorangehenden Heimen als fortschrittliche Ausgestaltung der SOLL-Vorgaben beobachtet hatten. Hin und wieder wurde von einem Mitglied dann auch ein Angebot eines Partnerheimes in Anspruch genommen. Und eine Anzahl von rühmenswerten Leistungen war darum nicht transferierbar, weil Vieles von heimspezifischen Bedingungen abhängig war.

So kann zwar eine ganze Anzahl von Beispielen zum gemeinsamen Lernen aufgezählt werden. Aber wenn hohe Erwartungen dazu bestanden, bleibt eben zuzugeben, dass der erwähnte Stern nicht so hell leuchtete wie ursprünglich postuliert wurde.

Am meisten von der Idee des gemeinsamen Lernens haben mit Sicherheit die Peers profitiert. Diese Erfahrung führt nun zum Vorschlag, dass *ab der nächsten Gelegenheit die Verpflichtung gelten soll, dass zusätzlich zu den drei Peers auch je eine Pflegedienstleitung und eine Heimleitung (aus unterschiedlichen Heimen) an einer Beurteilung teilnehmen sollen.*

Zudem soll jedes Mitglied ab der dritten Beurteilung verpflichtet werden, den nun kürzeren Bericht der Peers Bewohnerinnen zugänglich zu machen. Vielleicht gewinnen wir von einzelnen Bewohnerinnen Urteilelemente zu Q+.

Die vom Bund bald präsentierten Vorstellungen zur Qualitätsbeurteilung über alle Heime in der Schweiz werden sich zwangsläufig auf relativ einfach zu messende Tatbestände beziehen. Ohne schon wieder zu kritisieren, dass dabei ganz Wesentliches in der Begegnung mit Hochbetagten in Heimen verpasst wird, setzen wir mit dem Kollegium ein **+**.