



Foto: privat

Werner Schell,

Dozent für Pflegerecht, Fachbuchautor und 2. Vorsitzender des Pflege-Selbsthilfeverbandes e. V. (Pflege-SHV), www.pflege-shv.de

► Herr Schell, Sie lehnen das Fehlerberichtssystem des KDA ab. Es sei skandalös, dass Pflegekräfte systematisch aufgefordert werden, anonym gegen Pflegemissstände anzuzeigen. Warum kommen Sie zu diesem Urteil?

Schell: Die seit Jahren diskutierten Pflegemängel bzw. Missstände in der ambulanten und stationären Pflege beruhen auf strukturellen Unzulänglichkeiten. Die Pflegeversicherung ist allein körperbezogen ausgerichtet und lässt vielerlei Betreuungsnotwendigkeiten einfach nicht zu. Unzulänglichkeiten – auch in Form unzureichender Personalausstattung –, die allseits bekannt sind, in einem neu geschaffenen Forum zu diskutieren ist überflüssig, zumal, wenn dieses Forum 570 000 Euro kostet! Foren, bei denen Pflegekräfte (und andere Bürgerinnen und Bürger) ihren Unmut über Pflegemängel darlegen können, auch anonym, gibt es seit vielen Jahren. An den beklagten Zuständen konnte aber nichts geändert werden. Ein weiteres System dieser Art wird nichts anderes bewirken können. Auch wenn beabsichtigt ist, dass Mitarbeiter des KDA zu den Eintragungen Statements abgeben sollen, löst man damit keine der angezeigten Pflegemängel auf.

HP-Interview zum Umgang mit Fehlern und Missständen in der Pflege

„Mitarbeiter ermuntern, Verbesserungen vorzuschlagen“

Das kürzlich vom Kuratorium Deutsche Altershilfe im Internet eröffnete Fehler- und Berichtssystem lehnt Werner Schell vom Pflege-Selbsthilfeverband ab. Er fordert stattdessen einen professionellen Umgang mit Fehlern und Beschwerden in den Pflegeeinrichtungen: Für die Qualität einer Einrichtung spreche es, wenn das Management die Mitarbeiter ermuntert, Mängel offen anzuzeigen.

»Zitiert«

„Damit stärken wir das Lernen in der Altenpflege als einen wichtigen und unerlässlichen Baustein der Qualitätsentwicklung in diesem Berufsfeld, für den sich das Kuratorium Deutsche Altershilfe seit Jahren immer wieder eingesetzt hat.“

Klaus Großjohann
Der KDA-Geschäftsführer zur Inbetriebnahme des KDA-Fehlerberichts- und Lernsystem (www.kritischeereignisse.de).

► Welchen Umgang mit Missständen und Fehlern in der Pflege schlagen Sie vor?

Schell: Die Pflegekräfte fordern seit langem andere Pflege- und Arbeitsbedingungen. Diese kann aber nur der Gesetzgeber schaffen, indem eine strukturelle Veränderung der Pflegeversicherung erfolgt. Wir brauchen an erster Stelle eine komplette Erneuerung des Pflegebedürftigkeitsbegriffes, dem sich eine grundlegende Pflegereform anschließen muss. Gesetzliche Veränderungen, wie sie jetzt von der Großen Koalition diskutiert werden, sind unzureichend und lösen kein Problem.

Der Pflege-Selbsthilfeverband (Pflege-SHV), der sich bundesweit als unabhängige und gemeinnützige Initiative für eine menschenwürdige Pflege einsetzt, hat sich hinsichtlich der Verbesserung des Pflegesystems klar positioniert. Unter anderem wird im Zusammenhang mit dem vom Verband konzipierten Gütesiegel zunächst mit den stationären Pflegeeinrichtungen vereinbart, dass sich Pflegekräfte, pflegebedürftige Menschen bzw. ihre Angehörigen offen – nicht heimlich! – und vor allem nachteilsfrei mit konkreten Hinweisen zur Verbesserung der Pflegesituationen zu Wort melden können und so endlich die Grundlage dafür geschaffen wird, uneingeschränkt Mängelanzeigen betriebsintern als kostenlose Verbesserungsvorschläge einzustufen. Damit erhält das ohnehin vorgeschriebene Beschwerdemanagement eine neue Qualität. Unwürdiges anonymes Agieren ist damit

entbehrlich. Im Übrigen hat der Pflege-SHV die Bundesregierung aufgefordert, arbeitsrechtliche Vorschriften zu schaffen, die endlich garantieren, dass Mitarbeiter eines Betriebes sich nachteilsfrei mit Kritik und Beschwerden zu Wort melden können. An einer solchen Vorschrift – ähnlich dem § 17 Arbeitsschutzgesetz – mangelt es in der Bundesrepublik Deutschland.

► Inwiefern sehen Sie die Management-Verantwortlichen von Pflegeeinrichtungen in der Pflicht, den Umgang mit kritischen Ereignissen zu professionalisieren?

Schell: Es ist zwingend geboten, dass alle Pflegeeinrichtungen ein Beschwerdemanagement unterhalten, das die Mitarbeiter nicht abschreckt, sondern eher ermuntert, sich mit Verbesserungsvorschlägen einzubringen. Da dies offensichtlich nicht immer gewährleistet ist, müssen die guten Einrichtungen mit geeigneten Maßnahmen z. B. des Wettbewerbs – Stichwort: Gütesiegel – gefördert werden.

► Welchen Nutzen zieht ein Pflegedienst, der den Umgang mit Fehlern professionalisiert, hieraus?

Schell: Jeder Betrieb, der seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein nachteilsfreies Vortragen von Verbesserungsvorschlägen und Kritik ermöglicht, verbessert nicht nur die Stimmung im Betrieb, sondern erhält damit ein kostenfreies Verfahren zur Optimierung der angebotenen Dienstleistungen. ■

Interview: Darren Klingbeil

