



Das Menschliche zählt

Die Beziehungsqualität wird in Pflege-Noten nicht erfasst / Forschungsprojekt im Josef-Haus

WETTEN - Was macht eine gute Pflegeeinrichtung aus? Die Noten, die Prüfer den Häusern geben, orientieren sich an Struktur, Prozess- und Ergebnisqualität. Barrierefreie Gebäude, dokumentierte Abläufe und gut versorgte Patienten sind sicher wichtige Kriterien. „Aber wenn Kinder ein Elternteil unterbringen möchten, dann ist die Atmosphäre im Haus das, was zählt“, berichtet Petra von den Brand vom Interimsvorstand des Caritas-Verbands Geldern-Kevelaer. „Die bisherigen Qualitätskriterien sind nichts wert, wenn ich es nicht schaffe, eine Beziehung aufzubauen“, ergänzt Achim Hahn, Bereichsleiter Stationäre Altenpflege. Doch Beziehungsqualität so zu bewerten, dass eine Vergleichsgrundlage zwischen Einrichtungen entsteht, ist kompliziert.

„Alle wollen Qualität haben“, sagt Dr. Stefan Ackermann, „aber wie kann man die Qualität von menschlichen Beziehungen definieren – und messen?“ Für die Gesellschaft für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung (GAB) in München beschäftigt sich der Philosoph und Soziologe mit der Qualität soziologischer und pädagogischer Einrichtungen. Im Josef-Haus in Wetten sowie in zwei weiteren Einrichtungen des Caritas-Verbands Geldern-Kevelaer hat Ackermann in den vergangenen Monaten die Qualität der Beziehungen zwischen den „zu Begleitenden“ und den „Begleitern“ analysiert, wie der Experte die Bewohner und Pflegekräfte nennt. Diese Begrifflichkeit verdeutlicht bereits, wieso die Forschungsarbeit so wichtig ist: Bewohner definieren sich eben nicht nur darüber, in der Pflegeeinrichtung ihr Zuhause zu haben, und genauso wenig beschränkt sich die Bedeutung



Der musikalische Nachmittag im Josef-Haus trägt zur Atmosphäre der Einrichtung bei. KB-Foto: Caritas

der Pflegekräfte auf die reine Pflegetätigkeit.

Wenn Ackermann in seinen Forschungsprojekten die Mitarbeiter der Einrichtungen danach fragt, was bei ihnen Beziehungsqualität ausmacht, hört er oft: „Komm doch und guck!“ Doch Beziehungsqualität sei subjektiv und daher nicht so einfach zu greifen, erläutert der Wissenschaftler. Beispielsweise schätze mancher Bewohner einer Pflegeeinrichtung vielleicht eine konfliktfreie Atmosphäre, andere bräuchten jemanden, der Kontra gebe und an dem sie sich reiben können.

Beziehungsqualität bedingt Aufmerksamkeit

Erst einmal hat Ackermann daher vorhandene Fachliteratur gewälzt und die Mitarbeiter der drei Caritas-Einrichtungen befragt. „Was spielt in die Beziehungsqualität rein, was ist hinderlich, was förderlich?“ Eine Bewertung habe er bewusst nicht vorgenommen um die Mitarbeiter nicht abzu-

schrecken. Wichtige Kriterien für eine gute Arbeit mit den Bewohnern seien außerdem die Beziehung im Team und die Zufriedenheit mit der Arbeit, ergänzt Sigrid Hepting, die Ackermann bei seiner Forschung unterstützt.

Beide stehen vor der Herausforderung, Beziehungsqualität in der Pflege messbar zu machen, ohne sie zu standardisieren – denn „Pflege muss immer individuell sein“, sagt Ackermann. Dennoch gebe es nützliche Werkzeuge. Beispielsweise könne man erfassen, wie interessiert ein Bewohner an einem Gespräch teilnimmt.

Vieles machten die Pflegekräfte intuitiv richtig, berichtet Ackermann. Was ihnen fehle, seien Werkzeuge, um gezielt an der Beziehungsqualität zu arbeiten. Ein wesentlicher erster Schritt sei Aufmerksamkeit für die Thematik. XY gibt ein Beispiel: Ein Pfleger gehe mit der Absicht zum Bewohner, eine Wunde zu versorgen – der aber erhoffe sich vielleicht vor allem ein Gespräch, denn dass

er gut versorgt werde, sei für ihn selbstverständlich. Oder mit den Worten von Achim Hahn: „Es geht den Patienten nicht darum, sagen zu können: ‚Schwester Maria hat mir einen Verband angelegt wie keine Zweite‘, sondern: ‚Die mag ich.‘“

Nachdem Ackermann in 20 Aspekten den Ist-Zustand ermittelt hat, geht es nun in der zweiten Projektphase bis Ende 2015 darum, dass die Mitarbeiter lernen, sich selbst in diesen Punkten zu beobachten und in Lerngesprächen weiter entwickeln. Langfristiges Ziel ist es, dass sich Pflegemitarbeiter – auch in anderen Einrichtungen – nicht mehr auf ihr Bauchgefühl verlassen müssen, und dass Beziehungsqualität Eingang in die Ausbildung und in die offiziellen Prüfungen der Heimqualität findet.

BJÖRN LOHMANN

Die Projektkosten von 700 000 Euro tragen die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW, das Landespflegeministerium und der Caritas-Verband.