

**MINARETTE** Moscheen, Minarette und Integration: Das waren die Themen an einem engagierten Podiumsgespräch in Hinterkappelen. Seite 33

# BERN

**FISCHER** Der Kanton Bern fordert von einer Kraftwerkbetreiblerin 60 000 Franken Schadenersatz für Ertragseinbussen der Fischer. Seite 33

## Wie Pflegequalität durchleuchtet wird

Vom Bestreben, die Qualität der Pflege in Spitälern, bei der Spitex und in Heimen zu steigern – wie im **Altersheim Sunnsyta Ringgenberg**

Nach den Übergriffen auf demenzkranke Menschen in einem Zürcher Pflegeheim stellt sich die Frage: Wer garantiert die Pflegequalität in Heimen und Spitälern? Ein Augenschein im Alters- und Pflegeheim Sunnsyta in Ringgenberg, das sich seit Jahren von Expertinnen begutachten lässt.

WALTER DÄPP

Auf dem Tisch des Sitzungszimmers liegt viel Papier. Christine Müller, Pflegeexpertin der Pflegezertifizierungsstelle Concret AG («Pflegequalität sichern und fördern») sitzt jenen Personen gegenüber, die für die Pflege und Betreuung der 43 Bewohnerinnen und Bewohner im Altersheim Sunnsyta in Ringgenberg verantwortlich sind: Heimleiter Ruedi Renfer, Pflegedienstleiter Beat Guntern, seiner Stellvertreterin Barbara Michel und der Pflegeexpertin Barbara Christen, die seit Jahren einen kritischen Blick von aussen auf den Pflegealltag im «Sunnsyta» wirft.

Es ist etwa die Rede davon, wie das Leitbild des Heims im Alltag umgesetzt wird – in Bezug auf die Bewohnerinnen und Bewohner, ihre Angehörigen und das Personal. Wie die Fähigkeiten der Bewohner noch besser genutzt und gefördert werden könnten. Wie die Personal-Ressourcen zu optimieren wären und wie man den Hausdienst vermehrt in den Pflegealltag einbeziehen könnte. Man spricht über das Palliativkonzept und das Schmerzmanagement, über das Hygienekonzept und über Kynästhetik, über Dokumentationsanalyse und Dekubitusprävention. Über Bewohner- und Mitarbeiterzufriedenheit. Und über Werthaltungen.

### «Um Himmels willen»

Szenenwechsel. Zimmer 304. Helene Herzog, 94-jährig, vierfache Grossmutter und seit einiger Zeit auch Urgrossmutter, ist glücklich und zufrieden. Sie hat im «Sunnsyta» ein schönes, geräumiges Zimmer mit prächtiger Aussicht auf den Brienersee. Sie sei «nun hier zu Hause», wie sie sagt. In ihrem «Stübli», das sie nach ihrem Gutdünken eingerichtet hat – «zum Beispiel mit dem Buffet dort, das ich schon seit sechzig Jahren habe».

Die Betreuung und Pflege sei sehr liebenswürdig, sagt sie. Man gehe auf ihre Wünsche und Bedürfnisse ein, und wenn es ein Problem gebe, habe sie eine persönliche Bezugsperson, der sie sich besonders gut anvertrauen könne. Und im Übrigen seien die Tage ausgefüllt: «Am Montag liest uns Heimleiter Ruedi Renfer vor, am Dienstag haben wir Gedächtnistraining und am Nachmittag Handarbeiten, am Mittwochmorgen Turnen, am Freitag Singen. Nur am Donnerstag haben wir frei. Und das ist ja auch etwas wert.» Es sei alles freiwillig, doch sie mache möglichst viel mit – aber nur, wenn sie deswegen nicht die TV-Serie «Um Himmels willen» verpasse.

### «Schlimm – und unbegreiflich»

Von den Übergriffen auf demenzkranke Bewohnerinnen im Zürcher Pflegeheim Entlisberg hat auch Helene Herzog gehört. «Schlimm», sagt sie, «unbegreiflich. Es darf doch nicht sein, dass man Menschen, die sich nicht wehren können, so missbraucht.» So etwas könne sie sich hier nicht vorstellen: «Nein. Es sind alle sehr nett. Und sie fragen immer, ob sie hereinkom-



«Wie geht es Ihnen heute?»: Barbara Michel und Christine Müller bei der 94-jährigen Helene Herzog (Mitte).

BILDER: BEAT SCHWEIZER

men dürfen – oder ob sie stören.» Barbara Michel, die stellvertretende Pflegedienstleiterin, freut sich natürlich über solche positive Rückmeldungen. Doch: Qualität in der Pflege sei nicht selbstverständlich, betont sie – sie müsse immer wieder hinterfragt, neu erarbeitet und verbessert werden.

Im Altersheim Sunnsyta arbeite man deshalb seit mehreren Jahren mit der Zertifizierungsstelle Concret AG zusammen – und dies mit Erfolg: «Die Pflegequalität hat sich bei uns deutlich verbessert. Das gesamte Pflegeteam verfolgt seither die gleichen Ziele – wobei alles auf das Wohl der Bewohnerinnen und Bewohner ausgerichtet ist.» Was auf



Sunnsyta-Pflegeverantwortliche beim Concret-Gespräch.

### PFLEGE-ZERTIFIZIERUNGSSTELLE CONCRET

## «Eine Art Frühwarnsystem»

Viele Spitäler – auch das Berner Inselspital – lassen die Qualität ihrer Pflegedienste von der Concret AG zertifizieren. Alters- und Pflegeheime sind kaum dabei. Doch das dürfte sich nach den skandalösen Vorfällen in einem Zürcher Pflegeheim ändern.

Auf Initiative der Sektion Bern des Schweizer Berufsverbandes für Pflegefachfrauen und -männer (SBK) wurde in den Achtzigerjahren eine Messmethode zur Beurteilung der Pflegequalität in Spitälern, Heimen und Spitex-Organisationen entwickelt. Nach dieser Methode sind schon über 300 Pflegeeinheiten zertifiziert worden: Von der anerkannten Pflege-Zertifizierungsstelle Concret AG, die im Besitz des SBK Schweiz ist und – eigenen Angaben zufolge – «das erste und einzige akkreditierte Unternehmen ist, das spezialisiert ist auf Messungen in der Pflege».

Wie Geschäftsführerin Elsbeth Luginbühl sagt, sind folgende Berner Betriebe von Concret zertifiziert: Viele Pflegeabteilungen des Inselspitals, die Spitäler Burgdorf,

Thun, Erlenbach und Zweisimmen. Und als bisher einziges Berner Alters- und Pflegeheim das Heim Sunnsyta in Ringgenberg. Andere Berner Altersrichtungen verweisen auf andere erfolgte Zertifizierungen.

Elsbeth Luginbühl ist überzeugt, mit dem Concret-Angebot einen wichtigen Beitrag zur Qualitätserhaltung und -steigerung im Pflegebereich leisten zu können. Es sei erstaunlich, sagt sie, dass man heute in allen Lebensbereichen nach Qualitätsgarantien rufe, die Pflege in Heimen und Spitälern aber kaum von aussen überprüfen lasse. Doch dies, glaubt sie, werde sich ändern – das Bewusstsein für die Bedeutung einer qualitativ guten Pflege steige.

### «Alarmzeichen erkennen»

Sie räumt zwar ein, dass Vorfälle wie jene in Zürich (wo Pflegendemenzkranke Bewohnerinnen eines Heims in unwürdigen Situationen mit dem Handy filmten) auch mit den besten Qualitätssicherungsmaßnahmen nicht völlig ausgeschlossen werden können.

Doch: «Wer sich unserer Prüfung unterzieht, verfügt über eine Art Frühwarnsystem, ist vielleicht eher in der Lage, Alarmzeichen zu erken-

den ersten Blick als umständlicher Papierkram anmutet, sei in Tat und Wahrheit «eine Summe vieler einzelner Faktoren, die man mit Concret erarbeitet hat und an denen ständig gearbeitet wird. Dies macht letztlich die Pflegequalität aus.»

Das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner habe viele Facetten: Von der Wohnlichkeit der Zimmer mit individuellen Gestaltungsmöglichkeiten («die Leute sollen doch ein Stück ihrer früheren Wohnung ins Heim mitnehmen können») über die Pflegequalität und die ausgewogene Ernährung («mit Mitbestimmungsmöglichkeiten») bis zum Veranstaltungsangebot. Es wäre zwar schön, im Pfe-

geben.» Die Erfahrung zeige übrigens, dass mit der Aufrechterhaltung der Pflegequalität der Wechsel beim Personal abnehme: «Unsere Bemühungen zielen auch darauf ab, dass die Arbeitsplatzqualität steigt und die Angestellten weniger schnell ausgebrannt sind. Sie bleiben dann auch länger.»

### Was kann Concret erreichen?

Konkret lässt sich das Concret-Angebot so zusammenfassen: Der Betrieb gewinnt unter anderem Erkenntnisse über den Einsatz von personellen, zeitlichen und materiellen Ressourcen, über die organisatorischen Abläufe, die geleistete Pflegequalität, den Bedarf an Weiterbildung und die Qualität der interdisziplinären Zusammenarbeit.

Durch die Zertifizierung oder Beratung wird die Pflegequalität in einem Betrieb vermehrt zum Thema. «Und wir stellen vor allem fest, dass die Zufriedenheit der Bewohner zunimmt», sagt Elsbeth Luginbühl, «und dass die berufliche Motivation der Pflegenden steigt.» (wd)

**[i] CONCRET AG** Zertifizierungs- und Beratungsstelle für Pflege, Effingerstrasse 25, 3008 Bern. Internet: www.concret-ag.ch

gealltag weniger Zeit für Administratives aufwenden zu müssen und mehr Zeit für die Bewohnerinnen und Bewohner zu haben, sagt Barbara Michel. Der Zusatzaufwand für die Pflege-Qualitäts-Steigerung komme jedoch «eins zu eins den Bewohnern zugute».

### «Das kann überall passieren»

Übergriffe wie jene im Zürcher Pflegeheim Entlisberg schliesst Barbara Michel auch im «Sunnsyta» nicht grundsätzlich aus. Auch wenn sie «gar kein ungutes Gefühl» habe, sei es die Pflicht jeder Pflegeleitung, in Zukunft «vermehrt hellhörig zu sein und nicht wegzuschauen». Deshalb würden alle Äusserungen von Bewohnern, die auf einen Missstand hinweisen könnten, sehr ernst genommen. Es bleibe für sie jedoch «unverständlich und nicht nachvollziehbar, was sich in Zürich ereignet hat».

Auch Heimleiter Ruedi Renfer kann sich «nicht zusammenreimen, wie man als Pflegendes so etwas tun kann». Gewaltereignisse könne es jedoch in jedem Altersheim geben – «wenn plötzlich jemand in einer Drucksituation die Nerven verliert und in irgendeiner Weise Zwang anwendet». Oder wenn etwa eine Pflegendes auf unfällige Anzüglichkeiten eines Bewohners auch mal unwirsch reagiere.

### «Ausgezeichnete Erfahrungen»

Die erste Bestandesaufnahme durch Concret fand im Heim Sunnsyta 2002 statt, weil damals der allmähliche Wandel Altersheim zum Pflegeheim Schwierigkeiten bereitet hatte. Die Erfahrungen seien ausgezeichnet, betont Renfer – auch durch die Impulse, die von der ausserstehenden Pflegeexpertin Barbara Christen kämen: «Es ist viel gegangen. Wir haben beispielsweise das Bewegungskonzept Kynästhetik eingeführt. Und dank Concret sind wir stets gezwungen, unsere Arbeit zu hinterfragen und die Vorgaben zu erfüllen.»

Letztlich sei aber wichtig, dass die Mitarbeitenden in einem Alters- und Pflegeheim «die ihnen anvertrauten alten Menschen gemahnen, sie schätzen – und auch etwas über ihre Geschichte wissen».

### «Wir sind keine Polizistinnen»

Concret-Pflegeexpertin Christine Müller hat im Heim Sunnsyta auch diesmal wieder sehr positive Eindrücke gewonnen – und die vielen Gespräche mit dem Leitungsteam, mit Angestellten, Bewohnerinnen und Bewohnern auch kritisch überprüft. «Wenn wir zum Beispiel das Hygienekonzept durchleuchten», sagt sie, «lesen wir nicht nur den Hygieneordner durch. Wir schauen auch, wie das Konzept umgesetzt wird – bis zur Überprüfung des Ausgusses.»

Sie seien allerdings keine Polizistinnen, betont sie, sondern fachliche Beraterinnen.

Einblicke in den Pflegealltag: [pflege.derbund.ch](http://pflege.derbund.ch)

ANZEIGE

SONNTAG  
**15. MÄRZ**  
10.00 - 17.00 Uhr  
geöffnet

Warten & Kunst  
**ART IN ULMIZ**

Möbel  
**Blunier Ulmiz**

Dorfstrasse 66  
3214 Ulmiz  
[www.moeblblunier.ch](http://www.moeblblunier.ch)