

Verliert die Altenpflege an Qualität?

Die Altenpflege befindet sich im Umbruch. Immer mehr bestimmen marktwirtschaftliche Mechanismen den Arbeitsalltag. Eine Entwicklung zu Lasten der Pflegequalität?

PRO Von Dieter Karotsch

Marktwirtschaft ist Konkurrenzwirtschaft. Heimkunden werden schutzlos den Regeln des Marktes unterworfen – und sind die Verlierer. Heime als Verkäufer können nicht gleichzeitig Verbraucheranwälte sein. Wie auf jedem Markt prallen auch im Heim Interessengegensätze aufeinander. Der Kostendruck wird als schleichender Qualitätsabbau an den Kunden weitergegeben. Pflegekräfte werden im Konflikt zwischen Herz und Kommerz aufgerieben.

Heime nutzen ihre Macht schamlos aus, indem sie die Kunden von den Vorteilen der Marktwirtschaft abschneiden: marktwirtschaftliche Qualitätsmerkmale wie kundenorientierte Leistungsangebote, Wahlleistungen, flexible Preisgestaltung fehlen. Statt dessen werden nach altem Rezept Pflichtpakete verordnet, die als Ganzes abgenommen und bezahlt werden müssen. Heime mißbrauchen ihre Monopolstellung, indem sie durch Vertragsgestaltung ihren Kunden verwehren, Teilleistungen bei kostengünstigeren Anbietern zu kaufen. Konkurrenz, die sich zum Vorteil des Kunden auswirkt, wird nicht zugelassen.

Die Kunden werden überhaupt nicht gefragt

Durch die Chance, Gewinne zu erzielen, entdecken plötzlich Geschäftemacher ohne pflegerisches Fachkönnen und ohne humane Grundprinzipien ihr Herz für die Altenpflege. Gewinne macht man mit möglichst hohem Umsatz, auch wenn dadurch der letzte Rest an Selbstständigkeit beim Kunden unterdrückt wird. Für den Bettlägerigen ist am meisten abzurechnen – warum soll er überhaupt das Bett wieder verlassen, wenn er danach als Kunde ausfällt und kein Geld mehr einbringt?

Altenpflege darf nicht ungeschützt kommerzialisiert werden. Marktwirtschaft in der Praxis der Heime ist eine Verhöhnung des Kunden. An der Basis herrscht explosive Stimmung.



Dieter Karotsch arbeitet als Altenpfleger und Therapeut auf der gerontopsychiatrischen Station eines Landeskrankenhauses

CONTRA Von Franz-Josef Stoffer

Wir alle sind enttäuscht von der Pflegeversicherung: weder mehr Geld, noch mehr Mitarbeiter. Doch dies ist so schon seit 20 Jahren. Dennoch haben sich viele aufgemacht und Professionalität und Kompetenz, also Qualität, in die Altenhilfe eingebracht. Wer dies allerdings bis heute nicht geschafft hat bei relativ sicheren Stellenschlüsseln und Pflegesätzen, der schafft es nun erst recht nicht.

Nur wir sind die Quelle für Qualität

Es sei nur noch SOS-Pflege möglich, auch diese Aussage ist alt. Aber sie ist unglaublich, wenig professionell, schadet dem Ansehen, widerspricht der erreichten Qualität und macht alten Menschen angst.

doppelkopf

Jammern bringt uns nicht weiter. Ich behaupte: es wird nie wieder mehr Mitarbeiter geben – es sei denn, wir wählen andere Politiker.

Nur gesetzliche Rahmenbedingungen verantwortlich zu machen ist allerdings zu einfach. Schließlich kann Qualität weder verordnet werden, noch hängt sie von der Einführung marktwirtschaftlicher Prinzipien ab. Garant für Qualität ist allein der Mensch.

Nur wir sind die Quelle für Qualität, unsere Fachkompetenz, unsere Kreativität, unsere Einstellung und unsere persönliche Glaubwürdigkeit. Jeder ist aufgerufen, Ressourcen zu finden, Abläufe zu ändern, Prioritäten zu setzen, um Freiräume zu gewinnen und Leistungen nicht abbauen zu müssen.

Qualität ist keine Abteilung, sondern eine Denkweise. Qualität durch Qualifizierung der MitarbeiterInnen in fachlicher und menschlicher Kompetenz. Wenn wir aus finanziellen Gründen weniger Fachkräfte haben können, dann müssen wir eben diese stärker qualifizieren, ihnen mehr Verantwortung geben als Multiplikatoren, Anleiter und Begleiter.



Franz-Josef Stoffer ist Geschäftsführer der Caritas-Betriebsführungs- und Trägergesellschaft (CBT) in Köln