NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL

Diakonie
Berlin-Brandenburg-
schlesische Oberlausitz

Berlin, 21. April 2008

PRESSEINFORMATION (Langfassung)

„Pflegequalität ist kein Zufallsprodukt – Offenheit schafft Vertrauen“

Diakoniewerk Bethel und Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz für Transparenz ohne „Wenn und Aber“ – Berlin in der Vorreiterrolle

Die Politik diskutiert über die Erhöhung der Beiträge zur Pflegeversicherung, die Medien enthüllen regelmäßig menschenunwürdige Zustände in Senioreneinrichtungen und Pflegeheimen. Das Thema „Pflegequalität“ hat sich zum öffentlichen Dauerbrenner entwickelt, für viele Betroffene zum Angstmacher. Patienten, Bewohner und ihre Angehörigen möchten zu Recht wissen, wie es um die Qualität der Angebote bestellt ist.

„Anstelle die Menschen immer mehr zu verunsichern und zu verängstigen, sollte es unser Ziel sein, nachhaltig für mehr Aufklärung und Orientierung zu sorgen“, sagt Thomas Dane, Vorstand beim Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e. V., „in Berlin bemühen sich Senat und Wohlfahrtsverbände – und heute an der Spitze das Diakoniewerk Bethel e. V. – um Transparenz in der Pflege, um pflegebedürftigen Menschen soviel Lebensqualität wie möglich zu erhalten. Das Diakonische Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e. V. unterstützt diese Initiative mit voller Kraft zum Wohl der hilfebedürftigen Menschen“.

Am 28. März letzten Jahres hatte der von Sozialsenatorin Dr. Heidi Knake-Werner initiierte „Runde Tisch Pflegequalität“ die Herausgabe eines „Freiwilligen Qualitätsberichts Pflege“ beschlossen. Bis heute haben 204 Anbieter von Pflegedienstleistungen ihre Daten auf den Seiten des Berliner Pflegeportals eingestellt, so dass Interessenten die Einrichtungen nach einem einheitlichen Kriterienkatalog miteinander vergleichen können.

Knake-Werner ist sich sicher: „Berlin hat bei der Transparenz in der Pflege eine Vorreiterrolle. Wir können stolz darauf sein, dass sich ein Großteil der Heime an unserer Transparenzoffensive beteiligt und freiwillig über die Pflegequalität ihrer Häuser Auskunft gibt. Dass sich die Häuser dem Vergleich mit anderen stellen, zeigt, dass ihnen die Qualität am Herzen liegt. Den Betroffenen und ihren Angehörigen gibt es Sicherheit und hilft ihnen bei der schwierigen Entscheidung für ein Pflegeheim. Im Pflegeportal meiner Verwaltung präsentieren sich Einrichtungen mit ihrem Angebot unter der Adresse http://www.berlin.de/pflege/transparenzoffensive/index.html".

Offenheit ohne Wenn und Aber

Das Diakoniewerk Bethel e.V. ist Partner der Berliner Transparenzoffensive. Seit 2008 werden Stärken, aber auch Verbesserungspotentiale aller Einrichtungen im Internet offengelegt. Das Besondere daran: Veröffentlicht werden nicht nur die offiziellen

Diakonie-Management Bethel Berlin GmbH

Promenadenstr. 5 a, 12207 Berlin
Telefon 030 / 77 91 – 40 01
Telefax 030 / 7 72 55 53
www.BethelNet.de

Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V.
Paulsenstraße 55/56, 12163 Berlin
Telefon 030 / 82097-0
Telefax 030 / 82097-105
www.diakonie-portal.de

Prüfberichte des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK) und der Heimaufsicht, sondern auch die Zertifizierungsberichte der prüfenden Institute sowie die Analysen der Bethel-eigenen „Internen Revision in Medizin und Pflege“. Anonymisiert werden lediglich die persönlichen Daten der Patienten und Bewohner, da sie dem Datenschutz unterliegen.

„Mit dieser Offenheit sorgen wir als einer der ersten Anbieter bundesweit für Transparenz ohne ‚Wenn und Aber’“, betont Dr. Katja Lehmann-Giannotti, Produktdirektorin beim Diakoniewerk Bethel e.V., „wir beschönigen nichts“. Im Vorfeld seien die Vorgehensweise mit Aufsichtsgremien und Belegschaft intensiv diskutiert worden, so Lehmann-Giannotti.

„Niemand ist in seinem Handeln fehlerlos. Wer Fehler verschweigt oder verbirgt, kann nicht überzeugend vermitteln, dass er sie künftig vermeiden und aus ihnen lernen will“, ergänzt Dane. „Wenn Pflegebedürftige dieses Vertrauen gewinnen, dann lösen auch eingestandene Pflegefehler nicht Angst und Unsicherheit aus, sondern vermitteln das Signal: ‚Wir sehen das Problem, wir wollen es zukünftig besser machen!’“

Internes Benchmarking zur Qualitätssicherung und -entwicklung

Kompromisslose Offenheit ist für Bethel ein wichtiger Baustein des internen Qualitätsmanagements, das seit 2003 konsequent ausgebaut und weiterentwickelt wird. Seither werden alle 14 Unternehmensbeteiligungen des Diakoniewerk Bethel einmal jährlich durch die „Interne Revision in Medizin und Pflege“ überprüft und einem internen Benchmarking nach Schulnotensystem unterzogen. Die Revisionen durch die Auditoren des Gesellschafters nehmen jeweils zwei bis drei Tage in Anspruch, sie umfassen die Begehung der Einrichtung, die Visitation von Bewohnern oder Patienten, die Kontrolle der Bewohner- oder Patientenakte und die Auswertung der Qualitätshandbücher. Nach Abschluss der Revisionen werden alle Ergebnisse und Maßnahmenkataloge mit den Führungskräften der Einrichtungen diskutiert und die Qualitätsziele für das Folgejahr festgelegt.

In allen Einrichtungen gibt es zusätzlich interne Prüfsysteme, die von qualifizierten Qualitätsbeauftragten gesteuert werden. Regelmäßig werden im Team nach einheitlichen Prüfkatalogen alle Versorgungsabläufe überprüft. Bei Bedarf wird „nachgebessert“.

Seit 2006 werden die Einrichtungen sukzessive auch der Zertifizierung durch externe Gutachter unterzogen. Bei den Seniorenzentren und Diakoniestationen ist das Diakonie-Siegel Pflege® die Grundlage, im Krankenhaus KTQ® (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen). Bis 2009 werden alle Einrichtungen zertifiziert sein.

Allgemein anerkannte Standards fehlen noch

Zu Recht weisen Politik und Kostenträger darauf hin, dass es noch keine allgemein anerkannten Standards für Dienstleistungen im Gesundheitswesen gibt, an denen sich Verbraucher orientieren können. „Für Empfänger von Pflegeleistungen ist es sehr schwer, das Qualitätsniveau einzuschätzen“, so Lehmann-Giannotti.

NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL

Diakonie
Berlin-Brandenburg-
schlesische Oberlausitz

Im Spannungsfeld zwischen „umfassender Information der Öffentlichkeit“ und „Umgang mit sensiblen Daten“ habe sich das Diakoniewerk Bethel aber dennoch entschieden, alle Informationen offen zulegen. Die Komplexität der eigentlich für den internen Gebrauch geschriebenen Revisions- und Prüfberichte werde dabei bewusst in Kauf genommen. Man sei davon überzeugt, dass der offene und positive Umgang mit Kritik zum einen intern das Bewusstsein für Optimierungsprozesse schärfe und extern Glaubwürdigkeit und Vertrauen fördere.

Das Diakoniewerk Bethel e. V. ist Gesellschafter von Einrichtungen an 14 Standorten in ganz Deutschland und versteht sich als Allroundanbieter in Sachen Gesundheits- und Pflegedienstleistungen. Das Angebot umfasst Akutmedizin, Rehabilitation, ambulante Dienste, betreutes Wohnen und stationäre Pflege.

Diese Presseinformation steht im Internet unter http://www.bethelnet.de/index2.php?site=ueberuns_aktuelles zum Herunterladen bereit. Auch Fotomaterial stellen wir Ihnen gern zur Verfügung.

Kontakt:

Diakoniewerk Bethel e.V.
Dr. Katja Lehmann-Giannotti
Promenadenstraße 5a
12207 Berlin
Telefon: 030 / 7791-4002
Telefax: 030 / 7 72 55 53
E-Mail: Katja.Lehmann-Giannotti@BethelNet.de

Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V.
Christiane Lehmacher-Dubberke
Pressesprecherin
Paulsenstraße 55-56
12163 Berlin
Telefon: 030 / 82097-110
Telefax: 030 / 82097-105
E-Mail: Lehmacher.C@dwbo.de