



## **PRESSEINFORMATION**

29. Juni 2007

### **Qualität in der Seniorenpflege ist kein Zufallsprodukt. Diakoniewerk Bethel e.V. setzt auf lückenlose Qualitätssicherung – alle Einrichtungen werden ab 2007 durch unabhängiges externes Institut zertifiziert.**

Die Politik diskutiert über die Erhöhung der Beiträge zur Pflegeversicherung, die Presse enthüllt regelmäßig menschenunwürdige Zustände in Senioreneinrichtungen und Pflegeheimen. Das Thema „Pflegequalität“ entwickelt sich zum öffentlichen Dauerbrenner, für Betroffene zum Angstmacher. Dass – wie in anderen Wirtschaftszweigen seit langem selbstverständlich – auch in der Pflege nach akzeptierten Standards, basierend auf dem Qualitätsmanagement-System der DIN ISO 9001 gearbeitet wird, bleibt in der Diskussion oft unberücksichtigt.

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

Als einer der Vorreiter hat sich das Bethel-Management einer stringenten und lückenlosen Qualitätssicherung verschrieben. In Ergänzung zu den jährlichen Prüfungen durch den Medizinischen Dienst und die Heimaufsicht hat Bethel ein Qualitätsmanagement-System entwickelt, das drei Stufen umfasst: die kontinuierliche Qualitätssicherung durch Qualitätsbeauftragte vor Ort, die regelmäßige interne Revision in Medizin und Pflege durch den Gesellschafter (verbunden mit einem jährlichen Qualitätsranking aller Bethel-Einrichtungen zum Vergleich der Pflegeergebnisse) sowie die Zertifizierung durch ProCum Cert, ein externes und unabhängiges Institut. Das Institut vergibt das sogenannte Diakonie-Siegel Pflege. Dieses wird für die Dauer von drei Jahren

verliehen und im Falle eines Falles auch wieder aberkannt. Mit dem Diakonie-Siegel wird auch dem christlichen Wertesystem der Einrichtungen Rechnung getragen.

„Mit Sicherheit sind wir ein wenig stolz darauf, dass wir als einer der ersten Träger die Zertifizierung für alle Einrichtungen forcieren und umsetzen“, sagt Dr. Katja Lehmann-Giannotti, Produktdirektorin beim Diakoniewerk Bethel. „Dabei wissen wir um unsere tagtägliche Verantwortung. Unser interner „Pflegeknigge“ ist dynamisch, wird ständig von unseren Qualitätsbeauftragten gemeinsam mit allen Mitarbeitern überprüft und weiterentwickelt. Denn was nützt schon ein Qualitätsmanagement-System, das auf dem Papier steht, aber nicht gelebt wird?“

Über die Hälfte der Pflegemitarbeiter in den Bethel-Seniorenzentren sind Fachkräfte. „Da wir im Alltag auch auf die Unterstützung von ehrenamtlichen Mitarbeitern angewiesen sind, werden auch diese – über regelmäßige Schulungen – in die Qualitätssicherung miteinbezogen“, so Lehmann-Giannotti weiter.

Im Mittelpunkt allen Handelns stehen der Mensch und seine Würde. Ist ein Mensch erst einmal pflegebedürftig, so muss es darum gehen, ihm ein optimales Umfeld zu bieten, seinen physischen und psychischen Zustand zu stabilisieren bzw. die vorhandenen Ressourcen sorgsam weiterzuentwickeln. Bethel arbeitet klar ergebnisorientiert.

Der ganz besondere Anspruch von Bethel basiert auf den christlichen Grundwerten „Freiheit“, „Individualität“ und „Offenheit“.

„Bei uns ist jeder Mensch willkommen, ob gläubig oder nicht, ob reich oder arm, ob deutsch oder Ausländer. Wir sind offen für jeden – auch für die Angehörigen, wenn sie Nöte haben oder sich in seelsorgerischen Krisensituationen befinden. Größtmögliche Freiheit ist für uns das Maß aller Dinge, wir begreifen jeden unserer Bewohner als Gast, dessen Individualität und individuellen Freiraum wir schützen müssen“, sagt Lehmann-Giannotti.

Aber nicht immer ist ein Mensch im Pflegeheim am besten aufgehoben. Dr. Harald Braun, Geschäftsführer des Seniorenzentrums Bethel Friedrichshain, empfiehlt Angehörigen dringend, zunächst alle Möglichkeiten mit ihren Vor- und Nachteilen auszuloten. Die Frage lautet: „Wie geht es ambulant so lange wie möglich?“ Erst wenn der Zeitpunkt gekommen ist, dass die stationäre Pflege besser ist als die ambulante, sollte der Schritt ins Seniorenheim getan werden.

Vor einer Entscheidung für eine Bethel-Einrichtung bzw. bevor auch Bethel der Aufnahme eines Pflegebedürftigen zustimmt, stehen immer einige Fragen: Passt das Angebot von Bethel mit den Ansprüchen des Pflegebedürftigen zusammen? Harmonisieren bisherige und zukünftige Lebenswelt? Auf dieses erste Analysegespräch folgt dann ein Hausbesuch: Wie lebt der Pflegebedürftige? Welchen Lebensrhythmus hat er? Erst wenn sicher ist, dass eine optimale Pflege in der Einrichtung gewährleistet werden kann, gibt Bethel ein „Ja“ für die Aufnahme. Im Rahmen der sogenannten „Pflegeanamnese mit Biographie“ wird dann – nach der Aufnahme – ein individueller Pflegeplan für den Bedürftigen erstellt, der die bestmögliche Erhaltung bzw. Weiterentwicklung seiner Ressourcen ermöglicht. Dabei wird zum Beispiel entschieden, ob eine individuelle Einzelbetreuung oder eine Gruppenbetreuung besser ist.

Über 80 Prozent der alten pflegebedürftigen Menschen werden daheim von der Familie versorgt. Die übrigen verbringen ihre letzten Monate – durchschnittlich ein Jahr – in einer Pflegeeinrichtung. 1.200 Menschen leben bei Bethel. Bei Bethel ist jeder Mitarbeiter für die Qualität seiner Arbeit, das Umsetzen der Qualitätsziele und die Einhaltung der Vorgaben verantwortlich. Sie alle stellen für den pflegebedürftigen eine optimale und menschenwürdige Begleitung in der letzten Lebensphase sicher.

### **Checkliste Pflegeheim:**

- 1) Prüfen Sie zuerst im familiären Kreis, wie der Betroffene am besten aufgehoben wäre.
- 2) Was können Sie selber als Familie tun? Wie geht es ambulant, so lange wie möglich?
- 3) Erst wenn der Punkt gekommen ist, dass eine stationäre Pflege besser wäre als eine ambulante, sollten Sie diesen Schritt gehen.
- 4) Informieren Sie sich über die örtlichen Anbieter.  
Adressenverzeichnisse bietet z.B. in Berlin die Koordinierungsstelle Rund ums Alter ([www.rund-ums-alter.de](http://www.rund-ums-alter.de)).
- 5) Einige Träger haben sich auf bestimmte Pflegestufen spezialisiert, andere bedienen alle Pflegeformen – von der ambulanten Tages- oder Kurzzeitpflege über das betreute Wohnen bis hin zu Reha und stationärer Pflege. Wichtig ist die „Durchlässigkeit“ innerhalb des Angebots. Abhängig von der jeweiligen Verfassung des Pflegebedürftigen sollte die Möglichkeit gegeben sein, ohne Probleme von der einen Stufe in die andere zu wechseln.
- 6) Besichtigung: Lassen Sie sich das ganze Haus zeigen. Ist die Einrichtung sauber? Empfinden Sie die Atmosphäre als angenehm?

- 7) Wie sieht es mit der Wohnlichkeit aus? Können zum Beispiel eigene Möbel mitgebracht werden?
- 8) Die finanzielle Seite: Schon beim ersten Treffen sollte Ihnen die Preisliste und ein Vertragsentwurf zur Prüfung mitgegeben werden. Ist alles verständlich erklärt? Nur so schützen Sie sich vor bösen Überraschungen.
- 9) Wie sieht das Pflegekonzept aus? Ist es unverständlich formuliert, so können Sie fast sicher sein, dass es nur auf dem Papier steht, aber nicht gelebt wird. Wie sieht das Pflegesystem aus? Steht Bezugspflege oder Funktionspflege auf dem Programm? Bezugspflege heißt: Es gibt einen festen Ansprechpartner für jeden Bewohner.
- 10) Persönlichkeitscheck: Passen Angebot und Nachfrage zusammen. Entspricht zum Beispiel das kulturelle oder therapeutische Angebot den Bedürfnissen des Pflegebedürftigen?
- 11) Wie sieht die Versorgung aus? Gibt es eine eigene Küche, oder wird mit einem externen Cateringservice gearbeitet? Darf der Gast jeden Tag spontan entscheiden, was er essen möchte?
- 12) Gibt es einen Arzt im Haus? Oder erfolgen regelmäßige Visiten durch kooperierende Allgemein- und Fachärzte?
- 13) Wie geht das Haus mit Beschwerden um? Wie werden Konflikte, die immer auftauchen, wenn Menschen zusammenleben, gelöst?
- 14) Wenn Sie immer noch nicht sicher sind, fragen Sie, ob ein Probewohnen möglich ist!

## **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](mailto:Katja.Lehmann-Giannotti@bethelNet.de)

amagi Public Relations  
Angela Schulze-Scholpp  
Helgoländer Ufer 6  
10557 Berlin  
Telefon: 030 / 323048-78  
Telefax: 030 / 323048-79  
E-Mail: [info@amagi-pr.de](mailto:info@amagi-pr.de)