

DIE AUSGANGSSITUATION

Die Auswahl der richtigen Pflegeeinrichtung ist noch immer Glückssache. Unterschiedliche Zertifizierungen oder Bewertungssysteme lassen **keinen verlässlichen Vergleich** zu. Senioren und ihre Familien können Pflegeeinrichtungen schlecht einschätzen, weil deren **Qualität nicht erkennbar** ist. Heutige Entscheidungsgrundlagen sind meist Auskünfte und Ratschläge von Bekannten, die einzelne **subjektive Erfahrungen** mit Pflegeeinrichtungen widerspiegeln. Wovon diese Auskünfte geprägt sind und ob sie Antworten auf die Fragen der Betroffenen geben, muss mühsam selbst herausgefunden werden. Steigender Bürokratismus in den Einrichtungen, ohne Vorteile oder Nutzen, erschwert eher die Qualität in der Pflege und sorgt für **noch mehr Verunsicherung**.

ISGPN „Sterne für gute Pflege“ bieten die Möglichkeit – ähnlich dem Klassifikationssystem der Hotels – sich so zu informieren, dass eine **gezielte Auswahl** getroffen werden kann. Je größer die Anzahl von Pflegeeinrichtungen ist, desto wichtiger sind klar erkennbare Qualitäts- und Ausstattungsmerkmale der einzelnen Einrichtungen. Damit kommen die Betroffenen und deren Angehörige zwar nicht um eine persönliche Meinungsbildung vor Ort herum, aber die objektive Entscheidungsgrundlage hat sich deutlich zu deren Gunsten verschoben.

„Pflege“ ist dabei übergreifend gemeint. Es dreht sich nicht nur um die Bewertung der Körperpflege oder medizinische Aspekte. „Pflege“ versteht sich hier als eine Form der Widmung und Zuwendung, die alles einschließt, was Grund- und Behandlungspflege, hauswirtschaftliche und Speisenversorgung, Freizeitgestaltung und Betreuung, Interessenvertretung und Kooperation mit anderen Diensten angeht. **„Pflege“ hat viele Dimensionen** – sie werden in unserem System erfasst. Durch den enormen und stark nach außen wirkenden **Marketingeffekt** entsteht nach innen eine positive, qualitätsfördernde Motivation beim Personal.

Jeder Stern zählt! Wer nicht in allen Kriterien mindestens **51 %** der Bedingungen erfüllt, damit **10-mal** besser als der Standard ist, bekommt **keinen** Stern. Ebenso bei gefährlicher Pflege, Gesetzesverstößen oder extremer Unzufriedenheit von BewohnerInnen. **Bereits 1 Stern berechtigt, von „guter Pflege“ zu sprechen!**

DIE PRÄAMBEL

Die „Internationale Stiftung für Gesundheits- und Pflegenetze – **ISGPN**“ ist eine gemeinnützige und neutrale Stiftung, welche sich im Interesse der Allgemeinheit europaweit für die Förderung von Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen sowie für die Verbesserung von medizinischen Gesundheits-, Versorgungs- und Versorgungszentren einsetzt. Dazu betreibt sie selbständige, unabhängige Forschung oder gibt neutrale Analysen in Auftrag. Ein wichtiges Ziel dieser Stiftung ist, möglichst hohe Qualitätsstandards im Gesundheits- und Pflegebereich zu erreichen und diese auch vergleichbar zu machen.

Ein wichtiges ISGPN Projekt sind die „Sterne für gute Pflege“, ein qualitatives Prüfungs- und Klassifizierungssystem für die stationären, teilstationären und ambulanten Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen. Damit wird die Qualität und Ausstattung der einzelnen Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen für die Öffentlichkeit auf einen Blick erkennbar und auch vergleichbar. Ausgehend von der Einführung der „Sterne für gute Pflege“ in Heilbronn wurden Voraussetzungen zur Übertragung dieses Bewertungssystems auf weitere Regionen und Länder geschaffen.

DIE KOOPERATIONSPARTNER



Pflegenetz Heilbronn e.V.
„Sterne für gute Pflege“
1. Vorsitzender
Andreas Haupt
Telefon (0 71 36) 95 57-0
info@pflegenetz-heilbronn.de
www.pflegenetz-heilbronn.de

**Internationale Stiftung für
Gesundheits- und Pflegenetze**
Gemeinnützig nach Schweizer Recht
Seefeldstrasse 19 · CH-8008 Zürich
Telefon +41 (44) 250 29 57
Telefax +41 (44) 250 29 00
info@isgpn.org · www.isgpn.org



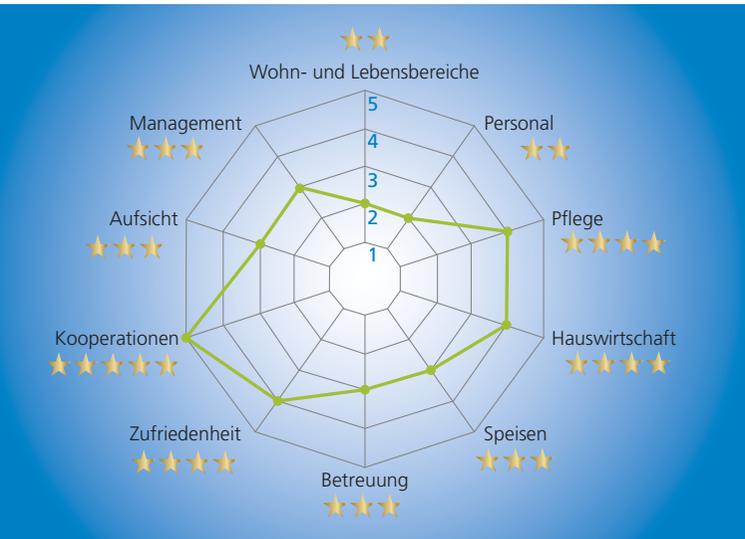
ISGPN STERNE FÜR GUTE PFLEGE®

Das Bewertungs- und Klassifizierungssystem für die Qualität von Pflegeeinrichtungen

- ★ für stationär, teilstationär und ambulant
- ★ allgemein und verständlich
- ★ neutral und verlässlich
- ★ transparent und vergleichbar
- ★ praxisbezogen und positiv differenzierend

Hier finden Sie die richtige Einrichtung:

DIE BEWERTUNG



Bewertungsradar „Haus am Mustersee“ ★★★

Sterne	Erfüllung	Textbewertung
–	bis 50 %	Leider keine Besternung möglich
★	51–60 %	Gute Pflege, Betreuung und Versorgung
★★	61–70 %	Sehr gute Pflege, Betreuung und ...
★★★	71–80 %	Beste Pflege, Betreuung und ...
★★★★	81–90 %	Vorbildliche Pflege, ...
★★★★★	ab 91 %	Exzellente Pflege, ...

Die Bewertung oder Klassifikation hat 2 Ebenen:

Die erste Ebene: Die Gesamtanzahl der Sterne zur schnellen Kategorisierung, z.B. 3 Sterne für das „Haus am Mustersee“.

Die zweite Ebene: Die Kriterienbewertung zur individuellen Differenzierung erklärt anhand eines Radardiagramms die einzelnen Bewertungen der 10 Bereiche, für die ebenfalls jeweils 1-5 Sterne vergeben werden, wie aus oben stehendem Beispiel einer stationären 3-Sterne-Einrichtung zu entnehmen ist.

Dabei ist der Bewertungsmaßstab, um die ISGPN Sterne zu erhalten, hoch angelegt: Um überhaupt einen Stern zu bekommen, muss die Einrichtung in jedem der 10 Kriterien die Anforderungen zu mindestens **51 Prozent** erfüllen. Daher wird schon **bei einem Stern**, den eine Einrichtung erhält, **10-mal mehr als der Standard** geboten und damit **gute Pflege** geleistet.

DIE KRITERIEN

Insgesamt sind es **10 Hauptkriterien**, mit deren Hilfe die stationäre/teilstationäre Einrichtung bewertet/klassifiziert wird, bei ambulanten Einrichtungen fallen 1, 6 und 9 weg:

1 Qualität der Wohn- und Lebensbereiche* ★★★

Es geht um die therapeutischen Aspekte der Eignung der Einrichtung für orientierungsbedürftige und demenzkranke BewohnerInnen und Gäste.

2 Aktuelle Qualifikation der PflegemitarbeiterInnen ★★★

Diese Qualifikationen werden mit Hilfe einer Klausur bei einer Auswahl von MitarbeiterInnen ermittelt.

3 Aktuelle Pflegequalität* ★★★★★

Durch die Beobachtung von typischen Pflegesituationen wird die Qualität der Grund- und Behandlungspflege ermittelt.

4 Hauswirtschaftliche Qualität* ★★★★★

Im Mittelpunkt stehen Sauberkeit und Hygiene in den Zimmern und der Gesamteinrichtung sowie der Außenanlagen.

5 Qualität der Speisenversorgung* ★★★★★

Ermittelt wird die Planung der Speisen sowie die Präsentation und Qualität der Speisen.

6 Qualität der Betreuung* ★★★★★

Hier geht es um die Qualität der Gestaltung der Betreuungssituationen über die physiologischen Grundbedürfnisse hinaus.

7 Zufriedenheit der BewohnerInnen und Gäste* ★★★★★

BewohnerInnen, Angehörige, Interessenvertreter und Alltagsexperten der Einrichtungen werden befragt.

8 Kooperationen ★★★★★

Im Blick ist hier die Zufriedenheit von Kooperationspartnern mit der untersuchten Einrichtung.

9 Aufsicht ★★★

Die Bewertung der Einrichtung durch Heimaufsicht und Medizinischen Dienst der Krankenversicherung wird ermittelt.

10 Managementbewertung ★★★

Ermittelt wird, wie qualifiziert sich die Einrichtung auf Leitungsebene mit der Qualität ihrer Arbeit beschäftigt.

* **Dies sind Kernkriterien** Für die Vergabe der Sterne werden diese **vierfach gewichtet**. Es sind die Ergebnisse, die unmittelbar bei Bewohnern, Patienten oder Gästen spürbar werden.

DIE VORGEHENSWEISE

Die Internationale Stiftung für Gesundheits- und Pflegenetze beauftragt für die Durchführung der Prüfungen vor Ort **Zertifizierungsorganisationen**, die nach ISO 17021 für den Bereich Sozial- und Gesundheitseinrichtungen akkreditiert sind.

Damit ist ein Maximum an **Unparteilichkeit** der Prüfungsorganisationen und ihrer PrüferInnen gewährleistet. Die Unparteilichkeit wird weiter dadurch erreicht, dass nicht die Prüfungsorganisationen, sondern ein **SterneKuratorium** die Bewertungen und Klassifizierungen vornimmt. In diesem SterneKuratorium finden sich vor allem die Interessenvertretungen der SeniorInnen wieder. Hinzu kommen derzeit VertreterInnen der Freien und Privaten Betreiber von Pflegeeinrichtungen.

Als PrüferInnen sind ausschließlich **zertifizierte Qualitätsauditoren (ISO 19011)** im Einsatz, die für den Bereich der Pflege qualifiziert sind und eine zusätzliche Qualifikation für die SternePrüfung besitzen.

Die Prüfungen werden zum großen Teil vor Ort in den Pflegeeinrichtungen bzw. bei ambulanten Einrichtungen bei den Patienten in ihrer Häuslichkeit durchgeführt. Auswertungen von schriftlichen Befragungen werden bei den Prüfinstituten ausgewertet. Als Methoden kommen **Beobachtung, Analyse der Dokumente und schriftliche Befragung** zum Einsatz. Grundlage dieser Prüfungen bilden Prüfinstrumente, die aus Standards abgeleitet sind. Dazu gehören Pflege-, Speisenversorgungs-, Hauswirtschafts-, und Betreuungsstandards genauso, wie spezielle Erhebungsinstrumente, die Vorgaben von Heimaufsicht und Medizinischen Diensten oder Managementmodellen.

Die Ergebnisse werden in einem **umfassenden Kennzahlensystem** zusammengefasst, aus dem sich die einzelnen Bewertungen und Klassifizierungen ergeben, die wiederum zu den Sternen der Einrichtung führen. Die Ergebnisse sind im Internet unter www.Sterne-fuer-gute-Pflege.de einzusehen.