

Der Altenheime neue Transparenz (nach Hans-Christian Andersen)

(K)Ein Märchen

Vor vielen Jahren lebte ein Kaiser, der genaue Messinstrumente so sehr liebte, dass er all sein Streben darauf verwandte, alles fein säuberlich zu messen und zu wiegen. Es erfüllte ihn mit tiefster Zufriedenheit, Alles und Jedes zu analysieren, zu zerlegen, ja die kleinsten Einheiten in eine mathematische Logik zu bringen und in Zahlen abzubilden. Wenn er auf die Jagd ritt, maß er bei allen Steinen die Dichte und bestimmte ihre chemische Zusammensetzung. Er erfasste bei allen Pflanzen die Höhe, maß den Umfang der Baumstämme und die Zusammensetzung des Bodens, zählte die Nachkommen der Tiere, verglich ihre Höchstgeschwindigkeiten und Sprungweiten.

In des Kaisers Stadt ging es sehr munter her: Um seine Fürsorge und sein Kümmern zu belegen, wurden jeden Tag zahllose Messergebnisse veröffentlicht. Nun kam eines Tages ein Bote zum Kaiser und kündigte zwei Forscher an, die behaupteten, nicht nur das allerbeste Messverfahren zur Qualität des Lebens entwickeln zu können. Vielmehr besäßen die Ergebnisse, die ihr Messverfahren liefere, die wunderbare Eigenschaft, dass ihre Evidenz für jedermann verborgen bliebe, der für sein Amt nicht taue. „Das wäre ja wirklich prächtig“, dachte sich der Kaiser. „Denn zum einen könnte dadurch die Qualität des Lebens in seiner ganzen Exaktheit festgehalten werden und erstrahlen. Und zudem könnte ich dahinterkommen, welche Menschen in meinem Reich zu dem Amte, das sie innehaben, nicht taugen und ich könnte endlich auch die Fähigen von den Unfähigen schneller unterscheiden!“

Also beauftragte er seinen Minister für Volksgesundheit, mit den Forschern zusammen zu arbeiten. Der Segen seines und ihres Tuns sollte als erstes den allerältesten Menschen zugutekommen, die sich ihr ganzes Leben lang um das Königreich verdient gemacht hatten und nun in zahlreichen Lebensabendpalais umsorgt wurden. Den beiden Forschern übergab er sechs Säcke Golddukatens, damit sie ihre Arbeit beginnen könnten. Und die Forscher setzten nun alles daran, um die Qualität des Lebens der Menschen in den Lebensabendpalais zu messen und zu bewerten.

Der Kaiser aber war und blieb ungeduldig. Immer wieder setzte er den Minister für Volksgesundheit unter Druck, um herauszufinden, wie weit denn die Forscher mit dem Messverfahren gediehen wären. Eines Tages aber war ihm etwas beklommen zumute, denn er fragte sich: Wenn dieses Messverfahren die Qualität des Lebens vielleicht nicht richtig erfasst, dann ist ja auch gar nicht sicher, ob ich wirklich erkenne, ob die Mitarbeiter in meinen Ämtern für diese taugen – und am Ende ich selbst!

So entschied er sich, seinen erfahrensten, ehrlichsten und weisesten Minister zu den beiden Forschern zu senden. Denn dieser konnte in seinen Augen am besten beurteilen, ob das Messverfahren die Qualität des Lebens in den vielen Lebensabendpalais wirklich sichtbar machen kann. Und so geschah es denn: Der alte Minister ging zu den beiden Forschern. Sie zeigten ihm lange Reihen hoher Regale, in denen sie hunderte Schriftrollen gesammelt hatten, deren Inhalte sie in unendlich lange Listen und Tabellen umwandelten, um daraus am Ende über verschlungene Rechenoperationen eine einzige, alles umfassende Zahl zu erzeugen. Exakte Zahlen. Ja! Zahlen über Zahlen!

Der alte Minister strengte sich an so gut er es vermochte. Indes, eine Qualität des Lebens konnte er in und aus den Zahlen nicht auf Anhieb erkennen. „Herr Gott“ dachte er, „sollte ich am Ende selbst unfähig sein? Das hätte ich nie geglaubt! Das darf kein Mensch wissen! Es geht nicht an, dass ich dem Kaiser und den Menschen im Reich erzähle, ich könne keine Qualität des

Lebens aus diesen Messzahlen erkennen – mein ganzes Lebenswerk, mein guter Ruf ist in großer Gefahr!“

„Nun, Sie sagen nichts dazu?“ fragte einer der Forscher.

„Oh, ja, es scheint, es ist – äh, ganz objektiv – und vergleichen kann man damit ja so hervorragend! Es ist, äh, ganz logisch und einfach! – Ja, ich werde dem Kaiser sagen, dass es mir sehr gut gefällt.“

„Nun, das freut uns!“ sagten die beiden Forscher, und darauf benannten sie Teile des Mess- und Rechenverfahrens mit Ehrfurcht einflößenden Namen wie Relevanzkriterien, Anschlussfähigkeit, Relation zum allgemeinen Durchschnittswert, Vollerhebung und weitere mehr. Der alte Minister merkte gut auf, damit er dasselbe sagen könne, wenn er zum Kaiser zurückkäme. Und das tat er dann auch.

Bald darauf rief der Kaiser eine große Versammlung ein mit allen Vertretern der vielen Lebensabendpalais, damit die Forscher zeigen konnten, wie es mit dem Messverfahren stehe und dass es bald fertig sei.

„Ist das nicht ein wunderbares Messverfahren? Alle Lebensabendpalais können nun mit den Zahlen ganz einfach verglichen werden. Dafür muss nur noch das Leben jedes einzelnen so verdienten alt-ehrwürdigen Untertanen aufgeschrieben werden“, sagten die Forscher.

Nicht wenige hatten sich unter der Qualität des Lebens etwas anderes vorgestellt, insbesondere, wenn sie versuchten, die gegenwärtigen Qualitäten ihres eigenen Lebens zu erspüren.

Aber zugleich bestürzte es sie sehr, in diesen Messzahlen keine Lebensqualität erkennen zu können. Denn auch sie fürchteten, dadurch als unfähig zu gelten. Die meisten von ihnen beschlossen daher, sich nichts anmerken zu lassen. Denn hier waren ja die Forscher des Kaisers am Werk, deren Expertise gewisslich nicht angezweifelt werden durfte!

Also lobten denn alle weiterhin dieses Messverfahren, und einige von ihnen hatten sogar noch weitere spitzfindige Ideen, um des Kaisers Aufmerksamkeit auf sich zu lenken: einer brachte eine „Risikoadjustierung“ ins Spiel, andere etwa eine „Indikatorenevidenz“, „Nachkommastellen bei Skalenwertbereichen“, „Messgenauigkeit“, und „Stratifizierung“ und ähnliches. „Ist das nicht ein ganz wunderbares Messverfahren!“ sagten sie zum Kaiser und beantragten noch weitere 12 Säcke Golddukat für die Forscher.

Von nun an sprachen alle Bediensteten der vielen Lebensabendpalais im Königreich von diesem neuen Messverfahren. Ab jetzt mussten sie nämlich auch viele Stunden am Tag das Leben der von Ihnen umsorgten alt-ehrwürdigen Menschen aufschreiben. Denn das Messverfahren konnte nur aufgeschriebenes, in Schriftrollen dokumentiertes Leben erfassen, erst daraus konnten diese geheimnisvollen Zahlen erzeugt werden. In keiner Weise wollte erschlossen werden, wie denn die Ältesten selbst und auch die Bediensteten die Qualität des Lebens in ihrem eigenen Innersten erkannten.

Darüber wurden sie schließlich sehr traurig. Die Forscher hingegen wurden nicht müde darin, den Kaiser zu ermutigen: „Ja, ist das nicht prächtig?“ pflegten sie zu sagen „Jeder kann nun auf einen einzigen Blick die Qualität des Lebens in jedem einzelnen Lebensabendpalais erkennen.“ Sie zeigten auf die beeindruckenden Berge von Schriftrollen und lobten die eigens für diese wichtige Aufgabe abgestellten und geschulten Aufschreiber in den vielen Lebensabendpalais.

Diese neue Art, die Qualität des Lebens sichtbar zu machen, führte dazu, dass diejenigen, die sich am schnellsten entschieden hatten, der Schreibung mehr Aufmerksamkeit zu schenken als

den Ältesten, bald sagen konnten: „Seht nur, wie hoch unser Schriftrollenberg ist, welche guten Zahlen sich daraus errechnen lassen!“. Diejenigen mit den kleineren Schriftrollenbergen hingegen mussten auf Anordnung ihrer Direktoren nun viel mehr Zeit mit Aufschreiben verbringen – denn keiner wollte schlechte Zahlen haben und damit als intransparent oder unfähig erscheinen. Rasch wurde phantasievoll geschöntes Aufschreiben hoffähig. Eine Krankheit namens „Begeisterungs-Feuer-aus“-Syndrom begann bei den zahlreichen Bediensteten der Lebensabendpalais um sich zu greifen. Und selbst die Direktoren mit den höchsten Schriftrollenbergen und besten Zahlen fanden schließlich keine Bediensteten mehr.

Der Kaiser war nach wie vor fasziniert – dennoch wuchsen in ihm gewisse Zweifel, ja, gelegentlich erschrak er sogar. „Was soll das alles bedeuten?!“ dachte er bei sich: „Kleinschrittige Verfahrensanweisung“, „einheitliches Pflegedokumentationssystem“, „Durchführungsnachweis“!?! Wie kann ich darin bloß die Qualität des Lebens erkennen?“ Und in seine Träume zog die schreckliche Frage ein: „Sollte ich am Ende etwa auch für mein Amt nicht taugen? Bin ich gar ein schlechter Kaiser?“ Und er fühlte schmerzhaft Stiche in seinem Herzen. Doch nach dem Erwachen laut sprach er laut: „Ja, das Messverfahren, dieses Erkenntnismodell ist hervorragend!“, denn auch er glaubte, dass alle Menschen um ihn herum davon überzeugt waren und die Qualität des Lebens in den vielen Lebensabendpalais mit Hilfe der neuen Messmethode erkennen konnten. So stimmten denn alle gemeinsam in den Chor ein, die Zahlen und Zeichen in den Schriftrollen für die Qualität des Lebens zu halten – ihr eigenes Herz und die eigene innere Stimme missachtend. Denn sie wollten bei der für den nächsten Vollmond angekündigten großen Preisverleihung in der allerersten Reihe stehen.

Nun ging es Schlag auf Schlag: Ausgeklügelte Aufschreibesysteme wurden von allen Palais-Direktoren auch gegen den Widerwillen ihrer Bediensteten durchgesetzt, ganze Nächte lang mussten sich diese mit Aufschreiben um die Ohren schlagen aus Angst vor Entlassung und Häme. Große Scheunen – von Geharnischten bewacht – wurden gebaut, um die wachsenden Schriftrollenberge sicher aufzubewahren. Bald wusste Niemand mehr, was wirklich wichtig war. Binnen kurzem wurde ein Viertel jedes Tages mit Schreibarbeiten verbracht, damit die Schriftkundigen am Prüftag wirklich auch die beste Zahl errechnen und vergeben würden.

Am Pranger auf dem Marktplatz hingen inzwischen lange Listen mit den Zahlen aus den verschiedenen Lebensabendpalais. In der Tat schien es jetzt ganz einfach für alle Bürger, einen würdigen Platz für ihre Ältesten auszuwählen. Sie brauchten nur nach den besten Zahlen zu schauen – und die konnte jeder auf den ersten Blick erkennen.

Als die Forscher stolz, besonders schöne und wichtige Schriftrollen unter die Arme geklemmt, den zum Marktplatz führenden roten Teppich betraten, rief plötzlich ein Kind: „Aber diese Zahlen sagen doch gar nichts über die wirkliche Qualität des Lebens!“ Und eine junge Frau rief: „Bei meiner Großmutter haben die Bediensteten wegen dieser ganzen Schreiberei überhaupt keine Zeit mehr, sich so wie früher um die ehrwürdigen älteren Menschen zu kümmern. Dauernd müssen sie dokumentieren, bloß damit dieses Messverfahren am Ende eine gute Zahl auswirft!“. „Und alle denken nur ans richtige Aufschreiben!“ schüttelte die Schwester eines Lebensabendpalaisbewohners den Kopf. „Und diese hier haben wohl die meisten Schriftrollen erzeugt“, rief ein Mann – „doch meine Mutter fühlt sich in diesem Palais überhaupt nicht wohl!“

Wie ein Befreiungsschlag ging es plötzlich durch das Volk. Rufe erschollen wie: „Es wird ja gar nichts sichtbar! Die Qualität des Lebens kann doch gar nicht objektiv gemessen werden! Die Qualität des Lebens ist doch ganz persönlich – da hilft kein Aufschreiben, da hilft doch nur eine gute mitfühlende Beziehung!“

Schlussvariant 1 (Favorit)

Das ergriff den Kaiser, denn das Volk schien ihm Recht zu haben. Die Qualität des Lebens wird von Menschen gemacht, die nicht Schriftrollen über Schriftrollen erzeugen, sondern von jenen, die beherzt das Alltagsleben für und mit den älteren Menschen gestalten.“ Aber er dachte bei sich: „Diesen Widerspruch muss ich nun wohl aushalten und aussitzen.“

Und die Tausende von Schriftkundigen machten weiter und weiter, verschlangen weiter jährlich Dutzend mal Dutzend Säcke voller Golddukatens und sorgten weiter dafür, dass eine Qualität und Transparenz, die keine war, doch so benannt wurde. Und die Schriftrollenstapel wuchsen weiter. Und es traute sich keiner, sie umzuwerfen. Jeder dachte, wenn er dieses System in Frage stellte, gelte er als unfähig.

Und doch wusste es ganz tief drinnen ein jeder, dass Lebensqualität am besten erfahren werden könne, wenn man die Menschen aus der Nachbarschaft in ihre Lebensabendpalais einlud. Dann erleben sie dort die Atmosphäre, den vor Ort gestalteten Alltag und die gelebten Beziehungen ganz unmittelbar und konnten selbst sehen, wie respektvoll die Bediensteten der Lebensabendpalais mit den Ältesten des Reiches umgingen. Und zugleich konnten sie sich davon überzeugen, welche große Herausforderung die Bediensteten täglich zu bewältigen hatten, auch und gerade wenn sie diese Arbeit und die Menschen liebten. Ja, Einladen, das wäre ein Weg Und gegenseitiges Ermutigen und Inspirieren wäre wohltuend für einen neuen Umgang mit der Frage der Kultur des Alterns vor Ort und im gesamten Reich.

Und wenn nicht jeder Einzelne seiner inneren Stimme mehr Bedeutung gibt als einem Blatt Papier, dokumentieren sie noch heute.

Schlussvariante 2

Das ergriff den Kaiser, denn das Volk schien ihm Recht zu haben, diese Ausrufe nährten seine leisen, aber vor der Faszination der Objektivität und den Ängsten um die eigene Unfähigkeit unterdrückten Anfangszweifel. Die Qualität des Lebens – so fiel es ihm wie Schuppen von den Augen – wird von Menschen gemacht, die nicht Schriftrollen über Schriftrollen produzieren. Sie wird von jenen gestaltet, die mit offenem Herzen für und mit älteren Menschen leben.“

Auf der Stelle jagte der Kaiser die Forscher aus der Stadt und befahl, auf dem Marktplatz ein Feuer zu entzünden, in das alle ausschließlich für die Forscher erstellten Schriftrollen geworfen wurden. In diesem Moment begannen auch die Herzen der Bediensteten wieder golden zu leuchten, und die Ältesten fühlten sich wieder geehrt und gewürdigt.

Die Bediensteten luden nun einfach die Menschen in ihre Lebensabendpalais ein. Die Kraft ihrer goldenen Herzen war so ansteckend, dass alle wieder Lust und Freude bekamen, gemeinsam die Kultur des Alterns vor Ort und im gesamten Reich neu zu gestalten.

Zum Autor:

Dr. Stefan Ackermann promovierte in Philosophie, Soziologie und Pädagogik. Er beschäftigt sich seit 15 Jahren mit Fragen sinnvollen Qualitätsmanagements. Forschend, Beratend und Weiterbildend ist er für die GAB GmbH (www.gab-muenchen.de) tätig. Er gründete 2000 SocialCert GmbH (www.socialcert-gmbh.de), die er seit 8 Jahren geschäftsführend leitet.

Er entwickelte mit der GAB GmbH für das Bayerische Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Frauen und Familie den Prüflaufplan für Einrichtungen der Altenhilfe und Behindertenhilfe (<http://www.stmas.bayern.de/pflege/fqa/leitfaden.htm>) auf Grundlage des Bayerischen Pflege- und Wohnqualitätsgesetz (PfleWoqG). Er qualifizierte projektleitend mit vier weiteren GAB-Kolleginnen über 450 Gutachterinnen und Gutachter der Bayerischen Heimaufsichten, jetzt FQA, Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht sowie 12 Leitende Auditorinnen und Auditoren der Bayerischen FQAs als SocialCert GmbH.