

**Qualität garantiert der Mensch.  
Öffentlichkeitsarbeit - Ausbildungsstandards - Leitbilder**

*Fachtagung zum 10-Jahres-Jubiläum des AAA  
(Arbeitskreis Ausbildungsstätten für Altenpflege in der BRD)*

„Qualität garantiert der Mensch“: Eine programmatische Feststellung! Sie ist offenkundig nötig in einer Zeit, in der nichts mehr sicher erscheint; in der sogar erst jüngst errungene Mindeststandards, siehe z.B. Heimpersonalverordnung, schon wieder auf dem Spiel stehen. Die seitens der Altenhilfe offensiv entwickelte Erkenntnis, daß Altenpflegersiche Tätigkeiten ein hohes Qualifikationsniveau voraussetzen, gilt plötzlich immer öfter nichts mehr. Dabei ist bekannt: Angesägt wird das Fachkräfteniveau nicht wegen fachlicher Irrtümer, sondern vorgeblich wegen ökonomischer Zwänge.

Paradox genug, denn: „Qualität garantiert der Mensch“ hat auch eine klare ökonomische Perspektive! Fachkräfte garantieren über gute Pflege und Hilfe eine günstige Positionierung des Dienstleisters im Wettbewerb der Anbieter und damit wirtschaftliche Stabilität. Viele Altenhilfe-Unternehmen haben dies längst erkannt. Das Personal ist das kostbarste Kapital eines Unternehmens.

Dennoch kann diese einfache Einsicht momentan als nicht mehr selbstverständlich vorausgesetzt werden. Daher müssen Ausbildungsstätten fach- und berufspolitisch nach neuen Bündnissen für bewährte Ausbildungsstandards suchen. Es reicht nicht mehr nur die eigene Arbeit gut zu tun, man muß sie auch offensiv in ihrer Qualität präsentieren. Hier gibt es für Ausbildungsstätten noch eine Menge zu tun. An dieser Perspektive setzte die Hamburger Fachtagung systematisch an.

Zu Beginn der Tagung stand - natürlich - der Blick zurück. 10 Jahre AAA ist auch eine Reise durch die Entwicklung, die Altenpflegeausbildung und Altenhilfe als Praxisfeld insgesamt genommen haben.

10 Jahre erscheinen im Rückblick hier als eine weitaus längere Zeit: eine lange Zeit, in der sich in der Bilanz wenig verändert hat und zugleich sehr viel. Die ersten Treffen der Ausbildungsstätten galten den Absprachen über Standards und den Forderungen nach einheitlichen Gesetzgebungen für die Altenpflege: Daran hat sich bis heute nichts geändert, wenn sich auch faktisch die Ausbildungsgesetze ebenso wie die Ausbildungsqualität überwiegend deutlich verbessert haben. Noch immer gibt es aber Sonderregelungen außerhalb beruflicher Bildungssystematik, die Aufstiegs- und Durchstiegswege für die Altenpflege blockieren. Der Altenpflege ist das Schicksal der Mehrzahl personorientierter Dienstleistungsberufe nicht erspart geblieben: Als traditioneller Frauenberuf gerät auch er zum Spielball der Konjunkturen.

Neben diesen gesetzlichen, und im obigen Sinn gesellschaftspolitischen, Dauerbrennern Altenpflegerischer Berufs- und Bildungspolitik waren und sind es vor allem fachliche Perspektiven, die der AAA in seinen Tagungen verfolgte. Die Entwicklung der Themen der verschiedenen Fachtagungen seit Beginn der 90iger Jahre spricht dabei für sich. Einzelfragen

waren es am Anfang, die ins Blickfeld rückten: das neue Betreuungsrecht, gerontopsychiatrische Fragestellungen. Schon schnell ging es um Fragen der Akademisierung der Altenpflege in den Bereichen Lehre, Wissenschaft und Management. Weiter ging es mit dem Fokus auf Curriculumentwicklung und Unterrichtsmethodik, im nächsten Jahr standen der Theorie und Praxistransfer im Zentrum sowie Fragen der Evaluation. Der Paradigmenwandel in den Berufen in der Altenpflege stand zur Debatte: vom Betreuer zum Dienstleister, der nicht Empfänger, sondern Kunden vor sich hat. Soweit der Rückblick.

Wo stehen wir heute? Der zunehmende Qualitätsschub in der Ausbildung trifft zwischenzeitlich auf gegenläufige Tendenzen im Sozial- und Gesundheitswesen. Träger geraten unter Druck. Der alltägliche Kampf um Bestandssicherung drängt vielfach Entwicklungspotentiale an den Rand.

„Das kann es nicht sein“ - so der motivationale Hintergrund des AAA, eine Tagung genau zum Themenkomplex Qualität - Image - Leitbilder umzusetzen. Mit dem Rücken an der Wand bewegt es sich nur schlecht: Der Bewegungsspielraum davor ist dagegen oft groß. Im Tagungsprogramm wurde die Linie von Fragen des Paradigmenwechsels im Berufsbild Altenpflege, des Sozialmarketings, der Öffentlichkeitsarbeit von Altenpflegeschulen, der Kooperation mit Medien hin zur Qualitätssicherung gezogen. Im Zentrum stand bei allen Vortragenden der Blick auf Kritisches, auf Einstellungen und Haltungen, die zu überprüfen sind, auf Lektorientierungen, die nicht alltäglicher, oft kurzsichtiger Lösungssuche geopfert werden dürfen.

Im folgenden sind die Vorträge abgedruckt. Ein kurzer Überblick: Els Voget-Overeem beginnt mit der Diskussion eines anstehenden Berufsbildwandels. Sie betont die Notwendigkeit fundamentaler Änderungen in professionellen Grundhaltungen, ohne daß dies bedeuten würde, sich als AltenpflegerIn zum reinen Kundenbetreuer zu wandeln: Schärfung des Profils unter den Bedingungen des Marktes lautet ihr Votum. Ein Markt, von dem Juliane Pochowski feststellt, daß er nur funktioniert, wenn der Wert der Leistung offensiv aufgezeigt wird: Die Feststellung „Leistung muß kosten“ - ist Pochowskis Ausgangsort; das Wissen um diese Marketing-Dimension müsse zugleich Bestandteil jeder Ausbildung sein. Ein Beruf und ein Dienstleistungsbereich, der sich selbst unter Wert verkauft, bringe sich selbst ins Aus.

Letzteres gilt zumindest schon einmal für die Öffentlichkeitsarbeit von Altenpflegeschulen, wie Günter Knauthe konstatiert. Wie sich Ausbildungsstätten über Prospekte ihren Kunden, also Studierenden bzw. Schülern präsentieren, ist meist noch schlicht als handgestrickt zu bezeichnen. In Zeiten größerer Konkurrenzen, auch unter den Schulen, aber mehr noch im Blick auf das Image des Berufs ist eine solche Haltung zukunftslos, wie Knauthe zwischen den Zeilen deutlich macht. Was folgt daraus: Es gibt in dieser Hinsicht für Schulen noch ein immenses Entwicklungspotential und nicht genutzte Chancen, Altenpfegethemen in die Diskussion zu bringen.

Petra Weinberger knüpft hier an. Allerdings ist ihr Blick als Journalistin nicht auf die große Medienoffensive, sondern schlicht auf die Frage gerichtet, was muß ich tun, damit meine Meldung, die Informationen, die mir wichtig sind, auch in den Medien gut plazierte sind bzw. gehört werden. In ihren Ausführungen gibt sie eine vordergründig einfache Handreichung, die aus der Praxisperspektive einer Zeitungsfrau aber offenbar notwendig ist. Ihr grundsätzlicher Hinweis an die fach- und bildungspolitisch Engagierten: Medienarbeiter

reagieren auf konkrete Anlässe und recherchieren dann gegebenenfalls komplexe Zusammenhänge - nicht umgekehrt!

Zum Schluß: Qualität präsentieren setzt voraus zu wissen, was Qualität ist, sowie garantieren zu können, daß sie vorhanden ist. Eine Aussage, die leichter gesagt ist, als umgesetzt. Bernd Moldenhauer setzt daher an den Anforderungen an Curricula an, die eine qualitativ hochwertige Ausbildung und eine Qualitäts-Kompetenz sichern. Sein schlüssiges Fazit für die Ausbildungsstätten lautet dabei: Was an Qualitätskriterien gelehrt wird, muß institutionell vorgelebt werden!

Eine Perspektive, die aus ganz anderer Sicht, der letzte (hier nicht abgedruckte) Vortrag von Franz-Joseph Stoffer aufnahm. Eine hohe Zufriedenheit der alten Menschen in der Pflege setze eine Personalführung voraus, die MitarbeiterInnen in die Lage versetzt, die eigene Arbeit selbständig zu verantworten. Kritische Analyse der erbrachten Leistungen heißt für Stoffer nicht nur, eine ständige Qualitätsentwicklung zu verfolgen, sondern vor allem einen Blick auf Menschen, MitarbeiterInnen und alte Menschen, die in einem Unternehmen leben, zu haben, der dem Respekt vor der Einmaligkeit jeder Person verpflichtet ist.

In Abwandlung des Tagungsmottos wurde so zum Abschluß nochmals aus Sicht eines Trägervertreters bekräftigt: Qualität in der Alten-/Pflege bleibt ohne menschliche Kompetenz Fiktion!