

**Qualität beginnt beim Menschen,
nicht bei den Dingen.
Wer hier einen Wandel herbeiführen will,
muss zuallererst auf die innere Einstellung
aller Mitarbeiter abzielen.**

(Philip B. Crosby, amerikanischer Unternehmensberater, geboren 1926)

Trinkwasserspender - Eine Erleichterung für die Altenpflege?

Auftrag der Pflegeeinrichtungen:

„Die Würde des Menschen ist unantastbar“, Artikel 1 GG

So lautet die Einleitung für ein Pflegekonzept, dass ich für ein Unternehmen mit mehreren Altenheimen erstellt habe. Als Erinnerung an

- den Auftrag des Heimbetreibers,
- den Vorsatz den viele Mitarbeiter bei der Berufswahl hatten,
- den Wunsch für uns selber und unsere Angehörigen, wenn es uns betrifft.

Als Pflegekraft in einer Einrichtung der stationären Altenpflege tätig zu sein bedeutet, Gesundheit zu erhalten oder wieder herzustellen, Krankheit und Schädigungen zu vermeiden und Leiden zu lindern.

Unterstützung erhält die Pflege in ihrer Arbeit durch technische Hilfsmittel z. B. Medizinprodukte oder andere innovative Produkte der Industrie. Die rasante Entwicklung der technischen Möglichkeiten bietet ständig neue Methoden oder Verbesserungen der bestehenden Verfahren. Auch bei der Pflege und Betreuung von Bewohnern in Alten- und Pflegeheimen sind immer mehr solche Produkte im Einsatz. Die Erleichterungen, die diese Geräte, z.B. Lifter, Wechseldruckmatratzen, PENS,

Rufanlagen oder auch Trinkwasserspender mit sich bringen, werden gerne angenommen. Die Regelungen jedoch, die notwendig sind, um die Gefahren durch die Anwendung (Falschanwendung / Verschleiß / Defekt / Hygiene) zu minimieren, werden nicht immer durchgängig von allen Verantwortlichen und Anwendern getroffen und eingehalten. Dass der unkritische Einsatz auch Gefahren mit sich bringt, wird in der Regel dann nicht reflektiert, wenn die tägliche Erleichterung groß und die Gefahren nicht augenfällig bzw. „nur“ bei einer Verkettung von unglücklichen Umständen auftreten oder erkennbar werden.

So entsteht z.B. bei dem Einsatz bei Trinkwasserspender die paradoxe Situation, dass

- a) der Komfort der Trinkmengenverabreichung durch diese Entwicklung der Industrie scheinbar / tatsächlich deutlich verbessert wird und
- b) eine potenzielle Gefährdung der Bewohner eines Wohnbereiches gegeben ist, wenn bei der Inbetriebnahme keine Regelungen existieren, die Funktionstüchtigkeit und Hygiene garantieren.

Die Entwicklungen der Industrie sind positiv zu bewerten, da in jeder Innovation Chancen stecken. Probleme entstehen, wenn diese Hilfsmittel unkritisch eingesetzt werden.

Im stationären Bereich gelten andere „Regeln“ als im hauslichen Umfeld. Der gewünschte besondere Schutz von alten und / oder kranken Menschen in gewerblichen Versorgungseinrichtungen hat besondere / strengere Gesetze, Verordnungen, Richtlinien und Rechtsprechung (sowohl Strafrecht wie Zivilrecht) hervorgebracht. In dem Moment, in dem ein pflegerischer Mitarbeiter einer Einrichtung Wasser aus dem Spender zapft, haftet er für die Qualität des Wassers ebenso wie seine Fachvorgesetzten und der Betreiber der Einrichtung.

Folgende Gesetze / Richtlinien finden Anwendung:

Grundgesetz

Heimgesetz

Pflegequalitätsgesetz

SGB V

SGB XI

UVV

Robert-Koch-Institut

n.n.

In diesen stationären Einrichtungen entstehen besondere Risiken, die bei ungeeigneten bzw. nicht vorhandenen Regelungen eine Übertragung von Krankheiten möglich machen. Dabei ist es unerheblich, ob diese Krankheit leicht oder schwer verläuft und / oder Folgen hat. Professionalität beinhaltet im Unterschied zur Laienpflege, dass die Risiken bekannt, richtig eingeschätzt und Vorsorge zur Vermeidung getroffen werden. Im Unterlassen solcher Regelungen ergeben sich dann auch die einklagbaren Ansprüche der Bewohner und ihrer Angehörigen.

Situation der Pflege:

Die einschneidenden Veränderungen im Gesundheits- und Sozialwesen stellen die Pflegeberufe, die ihrerseits starken Veränderungen auf dem Weg der Professionalisierung erfahren, vor große Aufgaben und stellen eine Herausforderung dar. Viele der Berufsangehörigen haben den Weg in die Pflege gefunden,

- weil sie den Wunsch nach Kontakt mit Menschen hatten,
- weil sie helfen wollten,
- einer sinnvolle Tätigkeit nachgehen wollten.

Vom Helfen wollen zum Helfen können durchlaufen sie eine der verschiedenen Ausbildungen im Bereich der Pflege. Schon während der Ausbildung machen sie die Erfahrung, dass die Rahmenbedingungen für die Umsetzung der Berufseinstiegs motivation nicht günstig sind.

Bei denen, die nach dem Ausbildungsende, den Übergang in den Berufsalltag finden und nicht die Pflege verlassen, bleibt häufig das Gefühl, dass sie anders pflegen wollten und empfinden die Veränderungen, die im Gesundheitswesen vermehrt auftreten, als Fremdbestimmung und zum Teil als bedrohlich. Begriffe wie Effizienz, Effektivität, Wirtschaftlichkeit und Qualitätssicherung u.ä. werden als zusätzliche Anforderungen wahrgenommen und nicht als Grundlagen des beruflichen Handelns. Da die Ausbildungen die Organisation der Pflege und die Organisation von betrieblichen

Abläufen gar nicht oder ohne gemeinsame Standards und Verständnis vermitteln, kommt es im Berufsalltag zu Missverständnissen und Konflikten im Umgang mit kaufmännischen und organisatorischen Notwendigkeiten eines Wirtschaftsunternehmens, als das die ambulanten Pflegedienste, Alten- und Pflegeheime und Krankenhäuser im Gesundheitsmarkt zu sehen sind. Dabei bleiben die meisten pflegerischen MitarbeiterInnen grundsätzlich daran interessiert, sich zu engagieren und Fort- und Weiterbildungen zu besuchen. Besonders bedeutsam erscheint mir der Umstand, dass 50 % der Pflegekräfte angelernte Kräfte sind. Und wie steht es da mit den Hygienekenntnissen?

Organisation / Qualitätsmanagement / Riskmanagement:

Die Prozesssteuerung ist komplex und sollte zu einer den Anforderungen entsprechenden individuellen Betriebsorganisation führen. Sie wirft vielfache Fragen auf, beispielsweise:

- a) Welche Prozesse gibt es im Unternehmen?
- b) Welche Abteilungen sind von welchen Prozessen betroffen?
- c) Wo gibt es Schnittstellen?
- d) Wie erfolgt an diesen Schnittstellen die Kommunikation?
- e) Wer hat die Entscheidungskompetenz bei Schnittstellen - Kollisionen?
- f) Wo müssen Sicherheiten eingebaut werden, wenn z. B. angelernte Kräfte für Fachkräfte einspringen, Prozesse sehr gefahrgeneigt sind?
- g) Wie kann festgestellt werden, was der Kunde / die Kundengruppen (Patienten / Angehörige / Krankenkasse / Einweiser) erwartet?
- h) Wer / welche Instanz legen fest, welche Prioritäten das Unternehmen bezüglich der Kundenerwartungen erfüllen will?
- i) Wie sollen die Ziele erreicht werden?
- j) Wie wird die Zielerreichung/Qualitätssteigerung gemessen?
- k) Gibt es eine Bandbreite bzw. Toleranz bezüglich der Qualitätsfestlegung?

Wasserspender / Saftspender / Thermophoren / Tee- + Kaffeekannen

Die ausreichende Versorgung (= 2-3 l pro Bewohner) mit Flüssigkeit stellt bei der Versorgung der alten Menschen ein Problem dar. In den Einrichtungen der stationären Altenpflege gehört es zu den Aufgaben der Heim-, Pflegedienst- und Wohnbereichsleitungen, im Rahmen der Organisationsverantwortung und der Fachaussicht, dafür zu sorgen, dass die Versorgung mit ausreichend Flüssigkeit, neben der mit Nährstoffen, Vitaminen und Spurenelementen, systematisch organisiert erfolgt. Da bieten sich die Entwicklungen der Industrie als Erleichterung dieser Arbeit an.

⇒ Statt Kisten schleppen - komfortabel jederzeit frisches, kühles Wasser aus Wasserspender an zentralen Stellen des Pflegeheimes zapfen.

Doch vor allzu viel Euphorie ist zu warnen. Die individuelle Auffassung von Hygiene und der technische Kenntnisstand der Anwender sind zu unterschiedlich, und - im Unterschied zum privaten, persönlichen Bereich - entsteht in einer gewerblich betriebenen Einrichtung sehr schnell, wie oben schon beschrieben, eine Haftungsproblematik.

Folgende Punkte sind bei der Inbetriebnahme eines Trinkwasserspenders zu beachten bzw. zu regeln:

- 1) Welche Gesetze finden Anwendung (Trinkwasserverordnung, Schankverordnung, Betriebssicherheitsverordnung, Arbeitsschutzgesetz)? Dies kann je nach Gerätetyp unterschiedlich sein.
- 2) Erstellung eines Konzeptes:
„Betreiben eines Trinkwasserspenders“
 - verantwortliche Personen müssen benannt,
 - Kompetenzen müssen geregelt,
 - Hygieneplan muss angepasst werden.
- 3) Notfallplan muss erstellt werden. Wann ist das Gerät still zu legen und wie erfolgt dann die alternative Trinkwasserversorgung?

- 4) Zentraler und sicherer Standort:
 - Brandschutz,
 - Fluchtwege,
 - Wasseranschluss / Wasserabfluss (nicht immer erforderlich) / Stromanschluss vorhanden,
 - kurze Zuleitung des Wassers (Biofilm),
 - geeignete Zuleitung des Wassers (Biofilm),
 - wie soll ggf. die CO²-- Versorgung erfolgen?
- 5) Zuleitungen (Wasser / Strom) dürfen keine Stolperfallen sein (Improvisation bei Probestellung vermeiden).
- 6) Ersteinweisung der Technik, des hauswirtschaftlichen und pflegerischen Personals nach der Betriebsanleitung des Herstellers.
- 7) Tägliche Reinigung des Gerätes, des Topfbehälters nach Herstellerangaben.
- 8) Regelungen, wie die Verteilung erfolgen soll (Krüge).
- 9) Es müssen Regelungen getroffen werden, wie diese Krüge gereinigt werden müssen:
 - maximale Standzeit des Wassers in den Behältnissen,
 - hygienisch einwandfreies Spülen der Behältnisse.
- 10) Technische Wartung nach Herstellerangaben (Wartungsvertrag).
- 11) Wechsel der Filter nach Herstellerangaben (Wartungsvertrag).
- 12) Hygieneüberwachung durch Wasserproben.
- 13) Dokumentation der Ersteinweisung, der täglich nötigen Reinigung und Desinfektion, der Ergebnisse der Wasserproben und der Wartung.
- 14) n.n.

Zusammenfassend ist festzustellen:

Das ideale Gerät - immer hygienisch und technisch einwandfrei - gibt es nicht.

Immer, wenn mehrere Menschen mit unterschiedlichem Kenntnisstand und Problembewusstsein zusammenkommen, entstehen Schwachpunkte.

Schon bei der Probestellung und ganz bestimmt bei der dauerhaften Einrichtung einer Trinkwasserentnahmestelle ist die Organisation konzeptionell zu regeln.

Weitere Informationen und Literaturangabe können über die Verfasserin bezogen werden.
Anschrift:

Marion Mielsch
Hinter den Gärten 3
69469 Weinheim
E-Mail: marion.mielsch@t-online.de