

**Zeitschrift:** Fachzeitschrift Heim  
**Herausgeber:** Heimverband Schweiz  
**Band:** 72 (2001)  
**Heft:** 10

**Anhang:** Beilage zu Fachzeitschrift Heim Nr. 10/2001  
**Autor:** [s.n.]

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 01.04.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# GEMEINSAM LERNEN – ABER AUF WELCHER BASIS?

Eine Rezension von Prof. Karl Frey

rr. Im Spätsommer erschien beim Verlag Hans Huber, Bern, das Buch der Autoren Alfred J. Gebert und Ulrich Kneubühler, *Qualitätsbeurteilung und Evaluation der Qualitätssicherung in Pflegeheimen. Plädoyer für ein gemeinsames Lernen (unter Mitarbeit von Günther Latzel)*. Die «FZH» präsentierte in der Nr. 9, Seite 445, die entsprechende Ausschreibung des Verlags.

## Worum geht es?

Gemäss Verlagsbesprechung «legen die Autoren eine wissenschaftlich fundierte Analyse der Qualität sowie eine Kritik von Qualitätssicherungssystemen in Pflegeheimen vor und zeigen praktikable Alternativen auf.» Dies auf 450 anspruchsvollen Seiten.

Die Redaktorin fühlte sich nach der intensiven Auseinandersetzung mit dem Gesamthalt mit ihrem bisherigen Qualitätsbegriff allein gelassen. Die Autoren haben es ihren Leserinnen und Lesern nicht leicht gemacht und präsentieren einen enormen Fundus an Kenntnissen, die sie als weitgehend bekannt voraussetzen. Die von Gebert/Kneubühler präsentierten Untersuchungsergebnisse, geäusserten Gedanken und vorgelegten Konsequenzen dürften nicht so leicht hin genossen werden. Der, selbst für den nicht-wissenschaftlich geschulten Laien über weite Teile faszinierend aufbereitete Stoff, wird die Qualitätsdiskussion anregen.

Qualität als Thema, ausschliesslich in Pflegeheimen. Die Autoren gehen dabei mit den bestehenden Systemen der Qualitätsprüfung, -sicherung und -entwicklung hart um. Auch QAP wird in diesem Werk zitiert. QAP wurde von der Frey Akademie, unter der Leitung von Prof. Karl Frey, in Zusammenarbeit mit dem Heimverband Schweiz und Heimverantwortlichen aus dem Fachbereich Betagte des Heimverbandes entwickelt.

Da es sich beim Buch von Gebert/Kneubühler um eine wissenschaftliche Arbeit handelt, holte sich der Heimverband Schweiz mit einer Rezension von Prof. Karl Frey die Sicht eines anderen Wissenschaftlers ein, welcher als Hauptautor von QAP über fundiertes Wissen im Qualitätsbereich verfügt.

Prof. Karl Frey hat sich mit dem neu vorliegenden Werk intensiv auseinander gesetzt und seine Überlegungen zu Papier gebracht.

Er ging dabei von der folgenden Fragestellung aus:

Rezensionen sind eine Einrichtung des Wissenschaftsbetriebes. Als Rezensent setzt man sich mit Publikationen auseinander, die in der Fachpresse erschienen sind. Die Rezension wird veröffentlicht.

Als Rezensent wird man dann den Autoren am ehesten gerecht, wenn man die Ziele der Autoren aufgreift und prüft, ob sie diese Ziele erreicht haben.

Gebert und Kneubühler haben ihre Ziele im Untertitel und im Vorwort S. 11–15 niedergelegt. Sie machen eine wissenschaftliche «Qualitätsbeurteilung und Evaluation» der heutigen «Qualitätssicherung in Pflegeheimen». Sie schlagen eine Verbesserung durch «gemeinsames Lernen» vor, wobei Wissenschaftswissen unabdingbarer Input ist.

### Frage 1:

*Entspricht die Publikation Anleitungen zum wissenschaftlichen Arbeiten?*

### Frage 2:

*Ist das Buch eine «Qualitätsbeurteilung und Evaluation der Qualitätssicherung in Pflegeheimen»?*

### Frage 3:

*Kann man nach dem Vorschlag der Autoren «gemeinsam lernen»?*

Die Antworten fasse ich am Schluss der drei Kapitel ganz am Ende zusammen.

## Meine Motive

### Wissenschaftliche Erkenntnisse in Pflegeheimen

Im Vorwort S. 11 bis 15 steht mehrmals, dass Qualität in Pflegeheimen dem Anspruch von wissenschaftlichen Erkenntnissen genügen müsse. Ich teile diese Auffassung.

Bei dieser Rezension geht es darum, interessierten Personen im Altenpflege-

bereich aus wissenschaftsmethodischer Sicht zu zeigen, wo das Buch trägt und wo nicht. Das Thema interessiert mich, weil ich seit vielen Jahren exakt auf dem Gebiet arbeite, das Gebert/Kneubühler an den verschiedensten Stellen behandeln: Menschliches Leben und menschliche Entwicklung in Organisationen unter Berücksichtigung von Wissenschaft.

Die Autoren fühlen sich dazu «mandatiert» (12ff), sich Gedanken über die anderen Menschen zu machen und sie zu beurteilen. Als Wissenschaftler fühle ich mich jedoch anderem verpflichtet:

*Mein Ziel ist es, wissenschaftliche Erkenntnisse in unsere Verfahren und «Systeme» wie Soziale Konfliktlösung, Unternehmenskultur, 2Q oder QAP einzubauen, damit die AnwenderInnen einen Mehrwert im Vergleich zu üblicher Praxis erhalten.*

### Besonderer Anspruch von Gebert/Kneubühler

Die Autoren sagen einleitend: «Wir leisten auf wissenschaftlicher Basis das, was man wissenschaftlich leisten kann. Das ist einiges, wie mit diesem Buch angezeigt wird (12).» Eine solche Aussage ist sehr unüblich in der Wissenschaft. Ich bin seit 35 Jahren an Universitäten beschäftigt, seit 30 Jahren als ordentlicher Professor in den Bereichen Humanentwicklung, Bildung und Gesundheit. Es ist mir in den 35 Jahren noch nie ein derart anspruchsvoller Satz begegnet. Es interessierte mich nachzuschauen, wie der Anspruch eingelöst wird.

### Vorgehen

Nachdem ich das Vorwort und den «Methodenteil» bis S. 116 gelesen hatte, habe ich mich zunächst mit den Äusserungen der Autoren zu QAP befasst. Ich bin der Hauptautor von QAP. Dann habe ich den Rest gelesen.

**Frage 1:****Entspricht die Publikation Anleitungen zum wissenschaftlichen Arbeiten?**

Ich teile die Meinung der Autoren, man müsse Wissenschaft in die Qualitätsentwicklung und -sicherung einbringen. Ich habe einige empirische Belege dafür, dass Berufstätige in Medizin, Pflege und anderen Sozialbereichen allein aus der Praxis heraus nicht besser und hilfreicher werden können. Im Jahre 2000 habe ich für einen solchen Bereich die Befunde zusammengetragen und eine Konsequenz gezogen.

Aufgrund meiner eigenen Befunde teile ich das Anliegen von Gebert/Kneubühler/Latzel.

Dann kommt der entscheidende Satz im Buch von Gebert/Kneubühler:

«Wir leisten auf wissenschaftlicher Basis das, was man wissenschaftlich leisten kann. Das ist einiges, wie mit diesem Buch angezeigt wird (12, bestätigt S. 364, mit Ausnahme Kap. 14).»

Für die Rezension lege ich Gesichtspunkte an wie bei einer Diplom- oder Magisterarbeit. Alle grösseren Universitätsverlage von Klagenfurt bis Flensburg publizieren ein Bändchen mit der Aufschrift «Anleitung zum wissenschaftlichen Arbeiten». Und in allen steht etwa das Gleiche. a) Zitieren die Autoren die Quellen korrekt? b) Beschränken sich die Autoren auf wissenschaftliche Aussagen? Unterscheiden sie zwischen Meinung und Wissenschaft? Oder signalisieren sie die verschiedenen Aussagesorten. c) Tun sie im Verlaufe der Arbeit das, was sie einleitend ankündigen? Ist die Arbeit konsistent? d) Widerspricht sich der Autor innerhalb der Arbeit?

Meinerseits lege ich keine eigenen Theorien, Auffassungen oder alternativen Methoden an und urteile nicht darüber, ob die Autoren die richtige Theorie und die richtige Literatur benutzen.

**a) Zitieren**

Der wissenschaftliche Hauptinput im Buch kommt aus der deutenden Soziologie und Sozialphilosophie, insgesamt etwa 150 Seiten. Die meisten soziologisch-sozialkritischen Denkschemata, die die Autoren auf den insgesamt 430 Textseiten benutzen, erscheinen nicht in der Literatur, so zum Beispiel die neomarxistische Frankfurter Schule mit Horkheimer, Adorno, Habermas. Auch Luhman fehlt. Dabei benutzen die Autoren zum Teil wörtlich deren Denkschemata und Gedankengänge, um Forderungen aufzustellen oder Urteile zu fällen (z.B. 20, 180). Luhmans Idee

des Referentiellen erscheint sogar als Überschrift (408). Es ist ein Zeichen von Wissenschaft, dass man Aussagen nachvollziehbar macht. Die Autoren könnten höchstens argumentieren, sie hätten den Text für ein Diplomandenkolloquium in Soziologie geschrieben. Dort würde man die genannten allgemeinen Denkschemata und Vokablen als bekannt voraussetzen. Dem ist aber nicht so. Sie wenden sich ausdrücklich an «Arbeitende in Heimen». Seite 13 steht:

**b) Wissenschaft und anderes**

Die Autoren bedauern Heimmitarbeiter/innen, die mit «eingekauften Produkten» arbeiten müssen und dabei das «Authentische» (13) im Verfahren der Autoren «verpassen» (13). Dann weiter: «Wir sind an den in Heimen Arbeitenden interessiert. Frühere Fehler sollen ihnen nicht zum Vorwurf gemacht werden.»

Als ich das las, dachte ich, ich sitze wieder als Kind, wie früher in den 50er-Jahren, unter der Kanzel eines Kapuzinerpredigers. Die Autoren machen in den Heimen Tätigen tatsächlich den moralischen Vorwurf, dass sie ein anderes Verfahren als dasjenige der Autoren benutzen. Gebert/Kneubühler/Latzel erteilen den Sündigen gleichzeitig die Absolution. Wörtlich: «Die früheren Fehler werden ihnen nicht zum Vorwurf gemacht.» In einer wissenschaftlichen Arbeit haben derartige Erklärungen nichts zu suchen.

Zwischenbemerkung: Ich bitte meine Leser/innen um Verständnis, dass ich auf vorwissenschaftliche Äusserungen von Gebert/Kneubühler schriftstellerisch reagiere und nicht wissenschaftlich.

Leider ist das nicht der einzige wissenschaftliche Fehltritt. Als Wissenschaftler muss man im Buch viele derartige Wertungen, Verurteilungen und persönlichen Anbieterungen verarbeiten.

Die Kulmination für die vorwissenschaftliche Sorte von Sätzen steht auf S. 360. Dort bieten die Autoren ganz offen unter Nennung der Konditionen ihr Akkreditierungsverfahren an Verbände und Kantone an.

Als Leser merkte ich erst nach etwa 10 Stunden, auf Seite 359 angelangt, wo der Hase hin läuft. Es geht nicht um Qualitätsentwicklung zur Verbesserung der Heime (357), sondern um ein Akkreditierungsverfahren von den Autoren bzw. der Firma der Autoren. Man muss den Text im Abschnitt 15.6 lesen, um die Einstellung der Autoren und die

Tragweite zu erahnen. Sie wollen die Akkreditierung organisieren und nicht die Verbesserung der Lebensqualität erreichen.

**Konstruktiv:**

Wenn es den Autoren um den Verkauf und die Durchsetzung a) eines Akkreditierungsverfahrens (anstelle von TQM oder Qualitätsentwicklung) und b) desjenigen der Autoren geht, und sie c) dennoch wissenschaftlich arbeiten wollen, müssten sie 200 Seiten wissenschaftlich arbeiten und die Bedingungen für ein gutes Verfahren ausbreiten, dann auf 70 Seiten mit diesem «Konzept» die Konkurrenten analysieren, um auf weiteren 100 Seiten ihre Verfahren darzustellen und zu verkaufen. Noch sauberer wäre gewesen, ausschliesslich ihr Verfahren als Monographie zu behandeln. Leserinnen und Leser hätten dies dann als Lehrstück studieren können.

**Rhetorik:**

Mit Rhetorik ist eine Sprache gemeint, die andere überzeugen will, die Nachdruck verschaffen will. Eine Sprache, die urteilt und verurteilt. Eine Sprache, die bestimmte Personen oder Gruppen in ein gutes oder schlechtes Licht rückt. Selbstverständlich kann man rhetorisch schreiben. Aber dann muss man in einem wissenschaftlichen Text bei jedem Urteil für die Leserschaft eine Argumentation mitliefern. *Wer wissenschaftlich arbeitet, ist verpflichtet, sich um eine sachliche Darstellung zu bemühen.*

**Einige Beispiele**

**Beispiel 1:** Was die Autoren gut finden, statten sie mit positiven Eigenschaftswörtern aus. Dadurch diskriminieren sie alle Andersdenkenden. Beispiel: Die bevorzugten Autoren von Gebert/Kneubühler betreiben eine «zugewandte Auseinandersetzung» (79) mit dem Heim und den dortigen Menschen. Das suggeriert, als ob sich alle anderen «abgewandt» mit dem Heim beschäftigen. Oder sie bezeichnen etwas beiläufig als «essentiell» (354), ohne, dass sie dafür Argumente geliefert hätten. Oder sie benennen alle anderen Verfahren als «eingekaufte Produkte» (13), ihre Arbeit jedoch als «Partnerschaft» (13).

**Beispiel 2:** Die Autoren übernehmen das englische Wort «authentic», das in den USA in den letzten 20 Jahren aufgekommen ist. Sie sprechen von einer «authentischen Qualitätssicherung» (z.B. 20, 348, 354). Ich bin zum Eindruck gelangt: Gebert/Kneubühler bezeichnen ihr Tun und Streben als «authentisch». Was andere Autoren oder

Anbieter machen, ist nicht authentisch. S. 13 bedauern sie Mitarbeiter/innen in Heimen, die mit eingekauften Produkten arbeiten müssen, anstelle des Verfahrens von Gebert/Kneubühler/Latzel, das «Authentisches» bringt. Ich habe 1990 gezeigt, dass hinter dem Eigenschaftswort «authentisch» nichts steht, ausser sich sprachlich moralisch über die anderen zu erheben. Wer in der Evaluation mit der Methodenvielfalt von Bortz/Döring oder Wottawa arbeitet, die Gebert/Kneubühler zitieren, ist man nach dem Stand der Wissenschaft realitätsnah.

**Beispiel 3:** Oft hatte der Rezensent den Eindruck, gewisse Sätze stehen nur so da, damit sich der Autor in Szene setzen kann. Warum komme ich zu dem Schluss? Wegen der schönen Sätze nehmen die Autoren Widersprüche zu sonstigen Aussagen in Kauf. Ein Beispiel: Qualitätsentwicklung und -sicherung entsteht durch alle Beteiligten. Damit ist man «... ständig auf dem Weg ...». «Dieser Weg ist gradlinig vorgezeichnet durch die Evaluation.» Dabei kann Evaluation nach Gebert/Kneubühler gar nicht «gradlinig» oder einfach sein. *Ethnomethodologie, Interaktion mit Praktikern, harte Wissensschaftsdaten und Berücksichtigung der individuellen Wünsche erlauben keine Geradlinigkeit.* Da wird zu Unrecht Einfachheit suggeriert.

**Beispiel 4:** Ein weiterer Hinweis für sprachliche und damit für geistige Willkür der beiden Autoren. Bei Zitaten im Buch steht normalerweise zum Beispiel «Bortz 1998». Einer Gruppe von Zitaten geben sie einen anderen Stellenwert. Dann heisst es: «Die Pflegewissenschaftlerin ...». Ich habe keine allgemeine und keine situative Begründung dafür gefunden, Pflegewissenschaftler als andere Sorte von Autoren betrachten zu müssen. So wird dem Leser eine besondere Einsicht oder Wahrheit suggeriert. In keinem Fachbuch der Kinderheilkunde würde man schreiben «der Kinderarzt Fanconi» oder «der Lifespan-Forscher Baltes».

### c) Anwendung der eigenen Ansätze oder Methoden

(1) Im Verlaufe des Buches stösst man immer wieder ohne Vorbereitung auf irgendein Beispiel, an dem die Autoren zeigen, was gut oder nicht gut sei. Man dürfte erwarten, dass dabei immer die gleichen Gesichtspunkte angewendet werden. Dem ist aber nicht so. Im Kap. 16 beurteilen sie mehrere Verfahren wie ISO, KDA-Handbuch. Jedesmal

*In der Fachzeitschrift Heim war es möglich, bereits vor dem Erscheinen des Buches zwei Kapitel in einer Zusammenfassung von Dr. Alfred Gebert im Vorabdruck unserer Leserschaft vorzustellen:*

- *Das Heim als totale Institution, Juni 2000, Seite 347 ff.*
- *Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegeheimen sterben früher, Februar 2001, Seite 64 ff.*

schauen sie etwas anderes an und ziehen für das Urteil ganz unterschiedliche Gesichtspunkte zu. Sie haben für sich keinen Satz an Gesichtspunkten zusammengestellt. Das ist wissenschaftlich nicht haltbar, sondern grenzt an geistige Willkür.

- (2) Die QAP-Beurteilung stützt sich auf 9 von 10 Seiten auf Vermutungen über den Entstehungsprozess etwa 1994/95. Hier wäre die Ethnomethodologie gefragt gewesen. Aber sie kam nicht zum Einsatz.
- (3) Auch beim eigenen Verfahren hätte man derartige Berichte zum gemeinsamen Lernen erwartet, nachdem es das Verfahren offensichtlich seit 5 Jahren gibt.
- (4) Im Methodenteil bekommt man auf etwa 50 Seiten Beispiele der einfühlsamen Beschreibung vom Leben im Heim. Dabei zitieren die Autoren Geertz als wissenschaftlichen Standard für das ethnomethodologische Vorgehen. Die Beispiele in 1.8, 1.9 und 1.11 erfüllen den Standard von Geertz nicht, auch nicht jenen der Autoren von S. 26.

### d) Widersprüche

Einige Beispiele:

- (1) S. 346 begrüßen Gebert und Kneubühler die Beteiligung des «oberen Kaders» (346) bei der Entwicklung von Standards, unter anderem weil: «Chef- und Leitende Ärzte und einige Pflegedienstleiterinnen sowie Verwaltungsdirektoren kennen die internationale Fachliteratur» (346). S. 401 bei Heimleitern lehnen sie dies ab, unter anderem weil sie «nicht alles wissen, was man wissen könnte». Man fragt sich, warum Verwaltungsdirektoren in Kliniken die internationale Literatur kennen und deshalb bei der Setzung von Qualitätsstandards beteiligt sein sollen, Heimleiter (401) jedoch nicht. Die Autoren liefern keine empirischen Belege.
- (2) An einer Stelle benutzen sie das Buch, um bestimmte Qualitätssysteme als «irreparabel» schlecht zu be-

zeichnen. An anderer Stelle bezeichnen sie das Buch als «Terrain der Auseinandersetzung» (324).

- (3) Auf den ersten 70 Seiten bringen die Autoren den Lesern nahe, sie sollten Ethnomethodologie kennen und verarbeiten. Das ist etwas vereinfacht eine einfühlsame, teilnehmende Beschreibung von Leben im Heim. Zugleich empfehlen sie die Pflegestandards von Abraham und anderen von 1999. Das sind zwei verschiedene Welten. Nebenbei: Wer das Buch kennt, weiss, dass die Standards für die Pflege in Akutspitälern und nicht für Pflegeheime geschrieben worden sind.

*Die Widersprüche fallen auf.* Dazu gehört auch, dass die Autoren ihre eigenen wissenschaftlichen Anforderungen nicht einhalten. Dabei findet sich ein Widerspruch a) zwischen Wissenschaftlichkeit und Rhetorik, b) zwischen offensichtlichen Verkaufsbemühungen und c) dem Versuch einer Evaluation der Qualitätssicherung von Konkurrenten sowie d) ein Widerspruch zwischen den diversen Wissenschaften (die man nach Ansicht der Autoren alle berücksichtigen soll).

### Selbstverständnis der Autoren, Menschenbild und Wissenschaft

Als Rezensenten fiel mir der Widerspruch zwischen der geistigen und sogar moralischen Überheblichkeit der Autoren und deren Einladung zum gemeinsamen Lernen und dem Menschenbild im Kapitel 1 auf.

Einige Beispiele:

- (a) Heimleiter darf man nicht an der Qualitätssicherung beteiligen, weil sie kritiklos sind und nicht wissen, was man wissen könnte (401).
- (b) Die Autoren aber leisten, was man wissenschaftlich leisten kann (12).
- (c) Sie machen niemandem – wörtlich – den «Fehler» ... «zum Vorwurf» (13), dass er bisher ein anderes Verfahren benutzt hat als dasjenige der Autoren, sofern er künftig mit dem Verfahren von Gebert/Kneubühler/Latzel arbeitet und lernt.

## Zusammenfassung Frage 1

Die Autoren verlangen die Berücksichtigung von wissenschaftlichen Erkenntnissen in der Qualitätssicherung. Sie bezeichnen im Methodenkapitel, dass Ethnomethodologie (verkürzt: einfühlsame, deutende Beschreibung) des Lebens in Heimen studiert werden müsse sowie zusätzlich dazugehörige soziologische Literatur wie Goffman über die totale Institution. Und zwar, um zu mehr Mitmenschlichkeit und «Subjekt-Subjekt-Interaktion» zu gelangen.

Die Autoren wenden die eigenen methodischen Ansprüche nicht an.

Viele Teile und ganze Kapitel erfüllen nicht den Massstab einer Diplom- oder Magisterarbeit, z.B. Kap. 15. Es fehlen Quellenangaben über die verwendete soziologische Literatur. Die Autoren unterscheiden nicht zwischen wissenschaftlichen Aussagen und persönlichen Meinungen. Sie bezeichnen nicht die verschiedenen Textsorten. Sie vermischen moralisierende Urteile über Tätige in Heimen, politisch Verantwortliche und Anbieter mit theoretischen Ausführungen.

Sie fällen Pauschalurteile über Personengruppen wie Heimleiter, die sie als unqualifiziert für die Mitarbeit bei Qualitätssystemen bezeichnen, ohne konkrete Belege zu liefern.

Sie werben im Buch für den Kauf des eigenen Verfahrens und unterbreiten sogar ein Kaufangebot mit Konditionen. Zugleich erheben sie den Anspruch, die Qualitätssicherung wissenschaftlich zu «beurteilen und zu evaluieren». Der Interessenkonflikt ist nicht gelöst. Bei wissenschaftlicher Arbeit wäre dies möglich gewesen. Dazu würden gehören:

- Volle Darstellung der Verfahren – sofern sie publiziert oder von den Autoren dargestellt sind.
- Bekanntgabe der Beurteilungsgesichtspunkte, die auf alle gleich angewendet werden.

Das haben die Autoren nicht geleistet, obwohl sie für Wissenschaftler völlig a-typisch erklärt haben: «Wir leisten auf wissenschaftlicher Basis das, was man wissenschaftlich leisten kann. Das ist einiges, wie mit diesem Buch angezeigt wird (12).»

Gebert/Kneubühler haben den wissenschaftlichen Anspruch nicht eingelöst.

- Sie wissen, wie man bei Beobachtungen im Heim «richtig fragt» (52).
- Die Autoren kündigen schon Anfang 2001 an (15), sie würden im Jahre 2005 ein 100 Seiten starkes Buch schreiben. Sie gehen davon aus, dass bis zu jenem Zeitpunkt alle gelernt haben und/oder sich ihr Verfahren durchgesetzt hat. Üblich ist dagegen: Eine weltberühmte Autorin, an der grosse Leserscharen interessiert sind, kündigt gegen Ende ihres Schaffens an, was man noch von ihr erwarten darf, aber nicht jemand, der laut Literaturverzeichnis sein erstes Werk zum Thema publiziert.

langsam fest, dass es nicht um Qualitätssicherung, sondern um Akkreditierung als einem Beitrag zur Qualitätssicherung geht (vergleiche die Aussagen S. 359 f.). Der Buchtitel ist also zu weit gefasst.

### Tragfähigkeit der Urteile

In Kap. 16 beurteilen die Autoren acht Verfahren. Es fehlt S. 363 f. jeder Hinweis auf Gesichtspunkte, Kriterien, Vorgehensweisen oder Theorien. Es fehlt jedes Konzept. Trotzdem urteilen die Autoren. Sie beurteilen bei jedem Ansatz Anderes und nach anderen Gesichtspunkten.

Die Autoren geben Urteile über jedes und alles in Verbindung mit Altenpflege und Altenheimen ab: Deutschland und die Schweiz stünden nach einem schlechten Start zurzeit nicht gut da. Aber «dann müsste es zumindest für Österreich etwas zu lernen geben» (14). Die Liste von Nirje (103) finden sie kritisch gut, obwohl ihr jede Theorie fehlt. ICIDH begrüßen sie, unter anderem weil dort H. R. Moos berücksichtigt sei und die Konzeption verbessere (113),

während sie ein anderes Verfahren mit der gleichen Basis als konzeptionslos (402 f.) bezeichnen. Einem anderen Autor werfen sie vor, er hätte den falschen Ansatz. Er solle zuerst die Autonomieliteratur studieren (280).

### Häufiges Beurteilungsmuster

Gebert/Kneubühler benutzen mehrmals soziologische Forschungsgebiete wie jene über die Auswirkungen langjähriger Berufstätigkeit (Sozialisationsforschung). Sie benutzen nicht ein präzises Wissen.

Gebert/Kneubühler nennen die Selbstverständlichkeit, dass eine langjährige Berufstätigkeit berufliches Handeln und Denken beeinflusst (401). Mit Verweis auf diese «berufliche Sozialisation» behaupten Gebert/Kneubühler ohne jeden empirischen Beleg (401 ff.).

- Heimleiter seien kritischlos,
- wüssten nicht, was man wissen könnte,
- denken eher an «Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit» als an die alten Menschen und die Pflege dieser Menschen.

Daraus schliessen sie: Ein Qualitätssystem, an dessen Konzeption die Heimleiter mitarbeiten, ist a priori schlecht. Im Kap. 16 trifft man überall auf dieses Muster. Oft benutzen die Autoren allgemeine soziologische Vokabeln oder Denkschemata anstelle von Forschungsgebieten.

Dabei gäbe es durchaus wissenschaftliches Wissen zu verschiedenen Bereichen der Pflege; sogar sehr präzises. Nur als Beispiel: Aus unseren eigenen Untersuchungen wissen wir, dass ältere Pflegerinnen in der Intensivpflege Stresssituationen als belanglos bezeichnen, ihre körperliche Reaktion, aber dennoch gleich hohe Werte aufzeigt wie bei jüngeren Berufskolleginnen, insbesondere die Cortisolaktivierung mit Veränderung der Blutgerinnung, Umstellung des Energieverbrauches, Katecholaminausstoss, Auswirkung auf Allostatische load usw.

### Die «Qualitätsbeurteilung und Evaluation» von QAP

Als Hauptautor war ich interessiert zu lesen, was die beiden Autoren schreiben. Wenn etwas seriös ist, lerne ich gerne. Für die Verbreitung von QAP sind die Äusserungen von Gebert/Kneubühler nicht relevant. QAP ist in Deutschland, Österreich und der Schweiz weit verbreitet. In den Heimen arbeitet man inzwischen mit der dritten Fassung, der Version QAP 2001. Alle

## Frage 2:

### Ist das Buch eine «Qualitätsbeurteilung und Evaluation der Qualitätssicherung in Pflegeheimen»?

#### Zum Gegenstand

Der Buchtitel lautet «Qualitätssicherung». Wer das Buch liest, stellt ganz

drei Jahre erscheint eine neue Version, also wieder im Jahre 2004. Gebert/Kneubühler haben sich irgendwie unveröffentlichte Unterlagen zur ersten Version von etwa 1995 besorgt. Mit mir als verantwortlichem Hauptautor haben sie nicht gesprochen.

Sie äussern sich auf 10 Seiten zu QAP. Zuerst überlegen die Autoren auf einer knappen Seite, ob die 9 Gebiete von EFQM für Heime geeignet seien. Darüber kann man diskutieren. Hier ist keine Wissenschaft im Spiel. Denn es gibt keine Theorie und kein System des Heimes, mit Angaben, was bedeutsam sei. Deshalb können Gebert/Kneubühler zu einer Ablehnung kommen. Auch über die Gewichtung der Gebiete kann man unterschiedlicher Auffassung sein. Man kann geteilter Meinung sein, ob das Verfahren von Gebert/Kneubühler/Latzel 30 oder 40 Gegenstände hat. Deshalb äussere ich mich als Wissenschaftler nicht dazu.

### Wozu äussern sich die Autoren?

Gebert/Kneubühler befassen sich nicht mit der Wirkung von QAP im Heim, nicht mit der Funktionsweise, nicht mit dem Inhalt und nicht mit Evaluationsergebnissen. Sie machen sich auf 9 von 10 Seiten Gedanken darüber, wie QAP entstanden sein könnte.

Die «Qualitätsbeurteilung und Evaluation» durch Gebert/Kneubühler besteht aus etwa 10 Überlegungen des folgenden Musters.

**Beispiel 1:** Gebert/Kneubühler unterstellen den Heimleiter/innen Folgendes. Sie «vermeiden» eher die Beziehung zu «Gefühlsarbeit, bewohner- und patientennaher Arbeit, zu Pflege (401). Sie «identifizieren» (401) sich eher mit «Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit». Folglich kann das System nicht gut sein.

**Beispiel 2:** Gebert/Kneubühler unterstellen weiter, dass Heimleiter/innen kritikos seien (ihr Wissen ist für sie «selbstverständlich und akzeptiert», 401). Zudem wissen sie «nicht alles, was man wissen könnte». Gebert/Kneubühler folgern: das System kann nicht gut sein.

**Beispiel 3:** Die Heimleiter wurden eingeladen, an der Entwicklung von QAP mitzuwirken. Daran schliessen Gebert/Kneubühler Spekulationen darüber an, dass Heimleiter/innen willfährig und angepasst sein müssten.

**Beispiel 4:** Gebert/Kneubühler unterstellen, dass Heimleiter/innen dem Hauptautor des Systems Auskünfte gegeben haben, die das System anspruchlos machen, damit sie später als Anwender sicher bestehen (402). In der Sprache von Gebert/Kneubühler: «Die Heimleiter werden deshalb ihre Informationen so selegiert haben, dass die Herrschaftsausübung – in Form des endgültigen Systems – für sie milde und erträglich ist (402).»

**Beispiel 5:** QAP sei unter dem Zwang eines Gesetzes entstanden (401). 1994/95 verlangte kein Gesetz ein Verfahren zur Qualitätsentwicklung.

Die Autoren propagieren auf den ersten 100 Seiten Ethnologie, Ethnographie, Ethnomethodologie als eine zentrale Vorgehensweise. Sie gründen ihr Urteil über QAP zu 90 Prozent (400–410) auf die Entstehungsgeschichte 1994/95 der ersten schweizerischen Version von QAP. – Inzwischen arbeitet man in der Praxis mit der dritten Version von 2001. Es gibt deutsche, österreichische und schweizerische Versionen.

Die eineinhalbjährige Entstehungsphase der ersten Version hätte man nach den postulierten wissenschaftlichen Vorgehensweisen untersuchen können. Ich wäre damals sicher nicht abgeneigt gewesen. Es gibt verschiedene Dissertationen über meine Modelle und Methoden. Mit dem vorliegenden Buch haben sich Gebert/Kneubühler wissenschaftlich disqualifiziert. Zudem sucht man im Literaturverzeichnis vergeblich nach einer derartigen Arbeit der Autoren.

Die Leser müssen wissen: Meine Lizenznehmer, die Frey Akademien, haben QAP nie publiziert. Gebert/Kneubühler haben sich unveröffentlichte Unterlagen von 1995 und 1996 besorgt. Sie wissen, wer ich bin. Ich habe jahrelang für einen der Autoren Dissertationen und andere universitäre Qualifikationsarbeiten für einen schweizerischen Preis beurteilt.

**Beispiel 6:** Bei den Evaluationsbögen ziehen Gebert/Kneubühler die Oberbegriffe Zuverlässigkeit und Gültigkeit zu. Sie geben Urteile ab, obwohl ihnen jede Basis fehlt. Man merkt am Text, dass die Autoren weder die klassische, noch die probabilistische Testtheorie, noch loglineare Skalierungsverfahren kennen. Meinen sie lokale stochastische Unabhängigkeit, split-half, oder Konstrukt- oder Paralleltestvalidität oder gar Evidence-based-single-Item-Konstruktion? Letzteres wenden der Hauptautor von QAP und sein Forschungsteam seit Jahren an. Das wäre auch das Verfahren,

## Zusammenfassung Frage 2

Die Autoren beurteilen fast alles, was ihnen auf dem Gebiet der Qualitätssicherung begegnet: Länder, Kantone, Systeme, Autoren, Verfahren, Anbieter, Konzepte usw. Sie tun dies immer ad-hoc.

Es steht nirgends im Buch ein Satz von Gesichtspunkten oder Kriterien für die Urteilsfindung, nicht einmal vor dem Kapitel 16, wo 8 Verfahren beurteilt werden. Sie beurteilen an den Praktiken oder Verfahren jedesmal andere Aspekte oder Teile. Im Buch fehlt jede Systematik und jede Vergleichbarkeit der Urteile.

Von Evaluation kann man nicht sprechen, obwohl die Autoren die Lehrbücher von Wottawa und Bortz/Döhring zitieren. Es gäbe auch Verfahren der evaluierenden Dokumentenanalyse. Aber auch das wird nicht angewendet.

Welche Gesichtspunkte benutzen die Autoren?

- Am häufigsten werden allgemeine soziologische Denkmuster oder Vokabeln verwendet. In der Regel geben die Autoren keine Quelle an.
- Die beurteilten Autoren müssen die gleiche Literatur wie Gebert/Kneubühler gelesen und zitiert haben (vgl. z.B. Moos, Wolfensberger, Goffmann, Nirje).

Problematisch ist die Vermischung von Verkauf des eigenen Verfahrens und der Beurteilung von Konkurrenten am Markt. Diese Praxis durchzieht das ganze Buch mit Ausnahme der Einführungskapitel. Wenn sich die Autoren schon auf die Gratwanderung dieser Kombination begeben, müssten sie einheitliche, vergleichbare Beurteilungsgesichtspunkte vorlegen, die für den Leser/die Leserin nachvollziehbar sind.

das dem Anliegen von Gebert/Kneubühler entsprechen würde. Sie haben sich beim verantwortlichen Autor (Karl Frey) nie über die dahinter liegenden Methoden informiert.

**Beispiel 7:** H.R. Moos, hat seit den siebziger Jahren Untersuchungen über gesundheitsförderliche Arbeits-, Lern- und Lebensbedingungen durchgeführt. Gebert/Kneubühler widmen seinen Überlegungen einen eigenen Abschnitt (104–108). Sie finden die neueren Ver-

sionen bzw. Entwürfe zur Einteilung von Behinderungen der Weltgesundheitsorganisation unter anderem deshalb gut, weil das Konzept von Moos eingeflossen sei (114). Der Hauptautor von QAP hat bereits 1991 ein Diagnoseinstrument adaptiert, das mit auf Moos beruht, und dieses seit 1993 bei seinen Studierenden eingeführt.

Ich lege zu diesem Vorgang den Maststab der Autoren an. Nach Gebert/Kneubühler sind Qualitätssysteme schlecht, an denen Heimleiter mitarbeiten unter anderem, weil sie «nicht alles wissen, was man wissen könnte» (401). Gebert/Kneubühler wären verpflichtet gewesen, das zu wissen. Oder sie dürfen keine Urteile wie S. 402 oder 409. abgeben, zumal sie wissenschaftliches Arbeiten vorgeben (12). Gebert/Kneubühler wären nach ihrem eigenen wissenschaftlichen Anspruch verpflichtet gewesen, sich kundig zu machen. Sie verlangen dies von allen beteiligten Gruppen (z.B. 211 ff., 343 ff.). Nach dem Menschenbild und den ethischen Ansprüchen in Sachen «Subjekt-Subjekt-Interaktion» der Autoren gilt das auch für den Fall der Beurteilung von Nichtpubliziertem.

### Frage 3:

#### Kann man nach dem Vorschlag der Autoren «gemeinsam lernen»?

##### Worum geht es?

Das Buch trägt den Untertitel: «Plädoyer für ein gemeinsames Lernen». Die Autoren verlangen, dass wissenschaftliche Erkenntnisse die Qualitätssicherung wesentlich bestimmen. Wissenschaftler/innen sollen aber die Praxis zur Kenntnis nehmen. Es geht also um das klassische Thema von Theorie und Praxis, von Aufklärung und Selbstbestimmung, Rechtfertigung (Legitimation) von Massnahmen für oder mit Menschen in einer Organisation. Das Thema ist seit rund zweihundert Jahren im Zusammenhang mit den Schulen bekannt. Um die Jahrhundertwende erfolgte die Auseinandersetzung in Verbindung mit den Naturwissenschaften (Dilthey), dann in Verbindung mit der Einführung neuer Technologien in der Gesellschaft (Technologiefolgenabschätzung), dann in Verbindung mit der Orts- und Regionalplanung (z.B. Planungszelle).

Im deutschen Sprachgebiet wurde zwanzig Jahre lang eine Wissenschaftsdebatte über Legitimation im Spätkapitalismus geführt. Daraus sind die verschiedensten Überlegungen zu Lösungen bekannt. Letzteres erwähne ich aus

der Feststellung heraus, dass sich mindestens einer der Autoren in diesem Bereich auskennen muss. Im Buch begehen dem Leser / der Leserin laufend Vokabeln und Denkschemata der Frankfurter Schule und des geistigen Antipoden Luhman.

Am komplexesten stellen sich die Fragen im Zusammenhang mit Schulen, weil dort zusätzlich Kultur, Zivilisation und Wissenschaft ins Spiel kommen – und dies in Verbindung mit dem, was man Bildung oder Erziehung nennt.

#### Mein Interesse und meine Erwartungen

Vor diesem Hintergrund bin ich an die Lektüre gegangen und habe einen Vorschlag erwartet, der Bewusstsein, Modellkenntnis und Erfahrung spiegelt. Ich war gespannt und hätte gerne etwas gelernt. Ich war auch neugierig, weil ich selbst mehrere Konzepte, Verfahren und Praxisprojekte zum Kernthema des Buches von Gebert/Kneubühler entwickelt hatte, die publiziert sind (1975, 1976, 1982 [8. Aufl. 1998], 1988, 2000).

#### Was steht im Buch?

Im Kapitel 15 mit der Überschrift «gemeinsames Lernen» fand ich nichts Wissenschaftliches. Kein erprobtes Vorgehen, keine Reflexion über die möglichen Bedingungen eines gegenseitigen Ler-

te Sorte von Soziologie und Ethnologie studieren, und zwar jene, die sich mit Leben in Organisationen befasst (17). Dann soll man einfühlsame (teilhabende) Beschreibungen des Lebens in Heimen nach dem Ansatz der Ethnomethodologie lesen (25 ff.), dann den Aufsatz von Goffman über die totale Institution (79). Dann soll man soziologische Literatur über Herrschaftsverhältnisse, menschliches Verhalten in Gruppen und Bürokratieforschung (z.B. 401 ff.), Evaluationsforschung (395 f.), Autonomieforschung (280), dann Schmerzforschung (210 ff.), Gerontologie und verschiedene andere Disziplinen oder Teildisziplinen oder bestimmte Bücher lesen.

*In diesem Forderungskatalog gibt es ganz unterschiedlich aussen gerahmtes und innen strukturiertes Wissen (Bernstein), aufklärendes, deutendes, diskutierbares, Handlungen anleitendes, kulturell bedingtes und anatomisch und physiologisch allgemeines Wissen. Was ist vereinbar? Was ist unter- und überzuordnen? Wie muss Wissen aussehen, das nicht nur zum Reden über das Heim, sondern zur Verbesserung im Verhalten oder von Strukturen führt? Wie verhandelt man angesichts von wissenschaftlichen Sätzen und normativen Vorstellungen der Beteiligten das, was übernommen, evtl. gelernt und getan werden soll?*

### Zusammenfassung Frage 3

Die Autoren haben

- viele Dutzend Forderungen an wissenschaftliches Wissen und
- an mitmenschliches Tun (Arbeiten) aufgestellt. Sie geben
- zugleich dem Buch den Untertitel «Plädoyer für ein gemeinsames Lernen».

Es gelingt den Autoren nicht, die drei Teile a, b, c zusammenzubringen. Man findet im Buch nichts, was als Leitlinien, Vorgehensschritte, Bedingungen oder Modelle genutzt werden könnte, auch nicht, wenn man die Kap. 7 und 8 mit berücksichtigt.

Nicht einmal das Bewusstsein für die Problematik steht im Kernkapitel 15. Die Autoren haben die vielfältigen Arbeiten auf Nachbargebieten mit derselben Thematik nicht zur Kenntnis genommen. Sie sind nicht auf dem Stand der Wissenschaft.

nens und keinen Verweis auf die Fachliteratur; nicht einmal auf die sozialphilosophische, die Gebert/Kneubühler laut verwendeter Vokabeln vertraut sein müsste.

Stattdessen stösst man unangekündigt auf Stücke ihres eigenen Akkreditierungsverfahrens.

Besonders in den Kapiteln 1–4 und 7–8 verlangen Gebert/Kneubühler die Berücksichtigung von Wissenschaftswissen. Man sollte zuerst eine bestimm-

Der folgende Satz ist die einzige diesbezügliche Aussage, die mir begegnet ist. Die Autoren sagen, bei Ihnen geschehe alles in Partnerschaft und unter gemeinsamem Lernen. Dann: «Unter Würdigung aller Perspektiven und des notwendigen Diskurses» (358) wollen die Autoren künftig alle zwei Jahre die Akkreditierungsvorschriften festlegen. So geht jeder Richter vor und jeder Käufer eines Autos. Mit Wissenschaft hat das nichts zu tun.

Nachdem sie Wissenschaft mit Ausnahme für Kap. 14 ankündigen, das gemeinsame Lernen zum Programm erheben und fast alle Konkurrenten als konzeptlos oder unwissenschaftlich bezeichnen, hätte hier etwas Substantielles folgen müssen.

>> Dafür stolperte ich als Leser des Kapitels über «gemeinsames Lernen» auf S. 360, Abschnitt 5, über ein Verkaufsangebot der Autoren an Heimverbände oder Gruppen von Kantonen. Sogar die Konditionen sind dort aufgeführt. Sie erwähnen auch, dass sie «nicht riesige Umsätze» machen wollen (357); und das in einem Buch, das sich als besonders wissenschaftlich aus gibt. In 35 Jahren ist mir so etwas in der Wissenschaft nicht begegnet.

beit auf 450 Druckseiten spiegelt Einstellungen, Umgangsformen mit Dokumenten von Menschen, mit Menschen, Verbänden und Organisationen.

*Gemeinsames Lernen setzt unter anderem voraus:*

- a) *Eine gewisse gegenseitige Wertschätzung: Beide können und sind etwas.*
- b) *Es bestehen gewisse Regeln für den Umgang miteinander. Diese sind selbstverständlich, wie man sie nach guten Sitten pflegt, oder aber vereinbart.*
- c) *Man muss sicher sein, dass die anderen Beteiligten keinen Vorteil ziehen oder einen plötzlich blossstellen.*

ting» (396). Für mich ist klar. Ich werde nie mit Personen zusammenarbeiten, um von ihnen zu lernen, die die Schwächen von Partnern (12, 396) publizieren, und noch so darstellen, dass sie selbst die Guten sind.

#### Beleg zu a, b, d:

Gebert/Kneubühler urteilen und verurteilen, wie es gerade passt – über Deutschland, über Österreich, über die Schweiz, über Kantone, über Verfahren, über Verbände, über Anbieter. «Wie es gerade passt» meint: Für jedes Urteil greifen sie auf andere Gesichtspunkte und oft gar keine zurück (z.B. 14, 99, 104 f., 113 ff., 353, Kap. 16.7, Kap. 16.8).

#### Beleg zu b, c, d

Gebert/Kneubühler bezeichnen die Heimleiter als kritiklos. Nach Gebert/Kneubühler interessieren sich Heimleiter eher am «Zweckrationalen», das heisst «an Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit». Heimleiter vermeiden Beziehungen zur Gefühlsarbeit und zur Pflege (401). Folglich darf man sie nicht an der Entwicklung eines Qualitätssystems beteiligen. Fünf Seiten davor wird bei einem anderen Verfahren einfach konstatiert, dass 30 Heimleiter das Verfahren entwickelt hätten (394). Die gleichen Autoren, die ein derartiges Pauschalurteil fällen, laden zum «gemeinsamen Lernen» ein.

#### Beleg zu d:

Gebert/Kneubühler schreiben: «Wir sind an den in Heimen Arbeitenden interessiert und nehmen sie ernst (13).» Nach Mitteilung von Gebert/Kneubühler wünschen Heimvertreter beim Verfahren der Autoren mehr Unterstützung in der Qualitätsentwicklung. Die Autoren möchten aber nicht darauf eingehen, und zwar mit dem Hinweis, man wolle nicht «riesige Umsätze» machen (357). Zumindest die Sprache, wenn nicht der Sachverhalt, verträgt sich nicht mit den Demonstrationen und Anforderungen in den ersten 4 Kapiteln des Buches. Kommentar des Rezensenten: Wenn die «Malaise» in der Heimwelt (396) zutreffen sollte, die Gebert/Kneubühler beschreiben, dann müssten sie wie der Rezensent primär für Qualitätsentwicklung arbeiten und sich nicht nur um die Prüfungen (Gespräche) für die Akkreditierung kümmern.

## Mein persönliches Fazit

In der Literatur von Gebert/Kneubühler habe ich mehrere Publikationen über Strukturen im Heim gefunden, die ich nicht gekannt habe. Ich habe auch mehrere der Standards und Richtlinien nicht gekannt, die Kommissionen in Maine, in Frankreich und anderen Orten erstellt haben. Insofern habe ich gerne von Gebert/Kneubühler gelernt und bedanke mich für die Publikation.

Mit Gebert und Kneubühler möchte ich persönlich nie zusammenarbeiten und «gemeinsam lernen». Nach der Lektüre dieses Buches habe ich kein Vertrauen, mit diesen Autoren zusammenzuarbeiten und von oder mit Ihnen zu lernen. Warum?

- a) Sie halten sich selbst nicht an die Maximen, Theorien und Normen, die sie für andere aufstellen. Konkret:
- b) Sie verhalten sich für jeden Leser sichtbar willkürlich. Konkret:
- c) Sie missachten elementare menschliche Umgangsformen, die sie selbst für andere im Umgang mit Bewohnerinnen und der Heimwelt postulieren. Konkret:
- d) Sie widersprechen sich im Buch an Dutzenden von Stellen.

### Kann man mit Gebert/Kneubühler gemeinsam lernen?

Gebert/Kneubühler laden im Untertitel des Buches dazu ein sowie im Kapitel 15 «Gemeinsames Lernen».

Was nehme ich als Gesichtspunkt für die Beantwortung der Frage? Die Autoren haben vor allem in den Kapiteln 1–4 sehr detailliert beschrieben, wie man aufklärend, helfend, kommunizierend mit Bewohner/innen in Pflegeheimen umgehen soll. Ich nehme für mich an, dass diese Prinzipien, Normen und Regeln auch für das gemeinsame Lernen gelten.

Also überprüfe ich, ob und inwieweit sich die Autoren entsprechend verhalten. Sie haben von 1995 bis 2000 an dem Buch gearbeitet. Wir haben es also nicht mit einer spontanen Arbeit eines Einzelautors zu tun. Die fünfjährige Ar-

Etwa so dürften Voraussetzungen für gemeinsames Lernen aussehen. Jedes Individuum und jede Gruppe dürfte verschiedene Akzente setzen.

Mit diesem Hintergrund habe ich nach Abschluss der Lektüre für mich eine Antwort gesucht.

#### Beleg zu a, b, c:

Laut Ausführungen im Buch hat der christliche Heimverband (vci) mit den Autoren Kontakt gehabt (396). Das Verfahren des Verbandes solle die Qualitätsentwicklung, das Evaluationsverfahren der Autoren die Sicherung übernehmen. Als Leser muss man aus dem Kontext erschliessen, dass wenige oder keine Heime das Verfahren der Autoren gekauft haben. Im Buch werfen die Autoren dem Verband vor, er hätte ein «konzeptionsloses Marke-

**Beleg zu a:**

Gebert/Kneubühler schreiben über ihr Verfahren: «Grundsätzlich findet sich alles in Bearbeitung (345). Dann: Anfang 2001 stellen sie in Kap. 15 die 40 «Gegenstände» des eigenen Verfahrens dar und sagen zugleich, dass möglicherweise Ende 2001 drei oder vier Gegenstände nicht mehr dazugehören könnten. Wo ist da Verlässlichkeit?

Weitere Belege finden sich an anderen Stellen in dieser Rezension.

## Allgemeine Zusammenfassung

(1) Das Buch zeigt, dass man Qualitätssicherung nicht nur von der Basis her entwickeln kann. Man benötigt Wissenschaftswissen aus der Organisationsforschung, Gerontologie, Ernährungslehre und verschiedenen anderen Disziplinen. Der Schwerpunkt des Buches ist jedoch soziologisch. Die Autoren empfehlen allen Personen in Verbindung mit Pflegeheimen mit Nachdruck das Studium einer speziellen Sorte von Soziologie (Ethnomethodologie), vereinfacht, «einfühlsame, deutende Beschreibung von Verhältnissen» im Heim sowie Organisationssoziologie. Etwa 1/3 des Buches behandelt dieses Thema oder wird von diesen Gedanken getragen.

(2) Die Autoren erklären einleitend, sie leisten das, was man wissenschaftlich leisten kann, das heisst alles, was Wissenschaft bereithält. Ein derart anspruchsvoller Satz ist dem Rezensenten in seinen 35 Jahren an Universitäten noch nie begegnet. Es gibt mehrere sachlich geschriebene Teile wie über Schmerztherapie, die das einlösen. Das

Buch bietet zudem die breiteste Darstellung von Akkreditierungsverfahren aus verschiedenen Ländern, die dem Rezensenten bekannt ist. Ob die Übersicht erschöpfend ist, kann er nicht beurteilen.

Im Übrigen ist das Buch aber voller Widersprüche. Was in einer Aussage gilt, gilt bei der nächsten nicht mehr. Es gibt kein Konzept, zum Beispiel als begrifflichen Rahmen, und keine Methodik, die durchgehalten wird. Dafür gibt es Dutzende von Belegen. Die Kapitel sind gemessen am wissenschaftlichen Anspruch der Autoren von ganz unterschiedlicher Qualität. Zum Beispiel Kapitel 15 und 16 würden die Anforderungen an eine Diplom- oder Magisterarbeit nicht erfüllen.

(3) Der Buchtitel spricht von «Qualitätsbeurteilung und Evaluation» der Qualitätssicherung.

a) Die Autoren erlauben sich über alles ein Urteil, auch wenn sie in bestimmten Fällen nachweislich nicht recherchiert haben, über Deutschland, über Österreich über Verbände, über Kantone, über Anbieter, über Instrumente, über Autoren usw.

b) Gebert/Kneubühler benutzen kein einheitliches Beurteilungsschema.

c) Bei jedem Urteil betrachten sie unterschiedliche Teile oder Aspekte. Sie benutzen unterschiedliche Gesichtspunkte. Einheitliche Standards wären aber ein Zeichen wissenschaftlichen Vorgehens gewesen. Im Buch herrscht eine «Beurteilungs- und Verurteilungswillkür».

d) Die Autoren lösen nicht den Konflikt zwischen dem Propagieren und Verkaufen des eigenen Verfahrens einerseits und der Beurteilung der Konkurrenzverfahren andererseits.

(4) Die Autoren stellen Forderungen für den Umgang mit Menschen in Pflegeheimen auf: zum Beispiel Respekt vor der Individualität, Förderung der Autonomie, Subjekt-Subjekt-Interaktion. Sie selbst halten sich im Umgang mit Menschen, mit denen sie zusammenarbeiten oder die sie kennen, nicht daran. Sie publizieren sogar Interna aus Kooperationen, so aus der Zusammenarbeit mit dem christlichen Heimverband (vci) und beschuldigen Personen aus dem Verband. Sie besorgen sich unveröffentlichte Dokumente von Konkurrenten am Markt und urteilen sie mit ad-hoc-Argumenten ab – mit Worten wie «irreparabel». So etwas darf man nach dem Anspruch der Autoren nicht machen. Damit haben sich die Autoren für den Rezensenten als Person nicht nur wissenschaftlich, sondern auch als Partner für «gemeinsames Lernen» disqualifiziert.

(5) Der Untertitel des Buches lautet: «Plädoyer für ein gemeinsames Lernen». Gemeint ist das Lernen bei der Integration von Wissenschaft und Praxis und Individualwünschen oder -bedürfnissen der Bewohner/innen.

Die Thematik ist seit bald 200 Jahren bekannt. Vorhanden sind zahlreiche Konzepte und Verfahren aus Nachbargebieten. Obwohl die Autoren einen wissenschaftlichen Anspruch vorgeben, haben sie kein Konzept, keine Richtlinien oder Bedingungen bereitgestellt. Das einschlägige Kap. 15 zeigt nicht einmal Bewusstsein für die Thematik. Dem Rezensenten ist erst nach etwa 10 Stunden Lektüre der Gedanke gekommen, dass er mit der Einladung zum gemeinsamen Lernen vermutlich gar nicht gemeint war, sondern nur Käufer des Verfahrens der Autoren. So erscheint ihm der Untertitel im Rückblick eher als Verkaufshilfe, denn als Anspruch, der im Buch eingelöst wird.

(6) Im Verlaufe des Buches merkt der Leser allmählich, dass die Autoren neben der Berücksichtigung von Wissenschaft nur eines anstreben: Qualitätssicherung soll als Akkreditierung ähnlich wie in den USA organisiert werden. Das Verfahren dazu soll dasjenige sein, das die Autoren propagieren. Es geht so weit, dass die Autoren S. 360 an Kantone und Verbände ein Verkaufsangebot mit Konditionen unterbreiten. Und das in einem Buch, das vorgibt, mit wissenschaftlichen Methoden die Qualitätssicherung zu beurteilen.

Letztlich geht es den Autoren um Akkreditierung nach ihrem Verfahren, nicht um Qualitätssicherung und Hilfe in den Heimen (vgl. 359). Die Autoren lösen den Titel des Buches nicht ein.

## Der Autor

*Der Rezensent, Karl Frey, ist 59-jährig. Er arbeitet seit 35 Jahren auf dem Gebiet Humanentwicklung, Bildung und Gesundheit. Er ist ETH-Professor und hat zwischen 1970 und 2000 mehrere Konzepte und Verfahren zum zentralen Thema des Buches von Gebert/Kneubühler veröffentlicht. Der Rezensent hat auch mehrere Instrumente und Verfahren entwickelt, die im Altenpflegebereich in Deutschland, Österreich und der Schweiz eingesetzt werden, unter anderem QAP, das die Autoren beurteilt haben. Er hat die Firmen Frey Akademie und Frey Management in Deutschland, Österreich und der Schweiz gegründet. In Österreich hält er 30 Prozent der Anteile. Zusammen mit mehreren angestellten Mitarbeiter/innen entwickelt und wartet er im Frey Forschungszentrum die Verfahren. Sein Institut hat internationale Preise für eine bahnbrechende Untersuchung über Belastung und Gesundheitsprophylaxe von Pflegepersonal erhalten. Das Forschungszentrum wird zum Teil aus den Lizenzgebühren und zum Teil von ihm finanziert.*