Zeitschrift: Fachzeitschrift Heim

Herausgeber: Heimverband Schweiz

Band: 72 (2001)

Heft: 12

Artikel: Kritik - aber auf welcher Basis? : Reaktionen zur Beilage "Gemeinsam lernen - aber auf welcher Basis?" von Prof. Dr. Karl Frey, "Fachzeitschrift Heim", Oktober 2001

Autor: Mösle, Hansueli / Merz, H.P. / Wyss, Michèle

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-812859

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 09.12.2025

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

KRITIK – ABER AUF WELCHER BASIS?

Reaktionen zur Beilage «Gemeinsam lernen – aber auf welcher Basis?» von Prof. Dr. Karl Frey, «Fachzeitschrift Heim», Oktober 2001

Diesen Spätsommer erschien beim Verlag Hans Huber, Bern, das von den Autoren Dr. Alfred J. Gebert und Dr. Hans Ulrich Kneubühler verfasste Buch «Qualitätsbeurteilung und Evaluation der Qualitätssicherung in Pflegeheimen. Plädoyer für ein gemeinsames Lernen». Die «Fachzeitschrift Heim» (FZH) präsentierte die entsprechende Buchausschreibung des Verlages in der September-Ausgabe und veröffentlichte als Beilage in der Oktober-Nummer einen wissenschaftlichen Artikel von Prof. Dr. Karl Frey, der sich mit dem Werk der beiden Autoren kritisch auseinandersetzte.

Prof. Freys Ausführungen führten nun ihrerseits zu kritischen Reaktionen aus der Leserschaft sowie seitens der beiden Buchautoren. Für viele Leserinnen und Leser unserer «Fachzeitschrift Heim» waren die Vorwürfe und Argumente Prof. Freys schlechthin unverständlich, wenig nachvollziehbar und nicht zu Unrecht erging an die Geschäftsleitung und an die Redaktion der Vorwurf, die «FZH» als Plattform für einen Schlagabtausch unter dem Deckmantel der Wissenschaft zu missbrauchen.

Für all diese bei uns eingegangenen kritischen Äusserungen sind wir Ihnen dankbar; wir haben volles Verständnis dafür und nehmen Sie und ihre Kritik auch ernst. Ja, wir wollen daraus unsere Lehren ziehen. Denn nach wie vor soll es zum klaren Selbstverständnis der «Fachzeitschrift Heim» gehören, sowohl sachliche Artikel zu veröffentlichen, welche die Leserschaft zu mehr Wissen und Kompetenz verhelfen, als auch verschiedene Ansichten und Positionen zu thematisieren und damit einen vielfältigen Dialog anzustossen. Dies ganz im Sinne des gemeinsamen Lernens. Dieser Plattformfunktion der «FZH» sind wir im vorliegenden Fall aber nicht genügend nachgekommen, und dafür möchten wir uns entschuldigen.

Als ein Gebot der Fairness veröffentlichen wir nachstehend die bei uns schriftlich eingegangenen und zur Publikation gewünschten Reaktionen, so vor allem die Leserbriefe, eine persönliche Antwort und Stellungnahme des Autorenteams Gebert/Kneubühler sowie einen Text von Prof. Dr. Volker Krumm, Universität Salzburg, als weiteren wissenschaftlichen Beitrag.

Damit möchten wir die Berichterstattung zur erwähnten Beilage in der «FZH» vom Oktober 2001 abschliessen; nicht aber die Diskussion zur Qualität in den Heimen an sich. Dieses Thema liegt uns weiterhin nahe und wird uns auch in Zukunft beschäftigen – und in objektiver Form in der «Fachzeitschrift Heim» seinen Ausdruck finden. Wie die Autoren des Buches richtigerweise feststellen, gibt es keinen unabdingbar richtigen Weg für die Qualitätsbeurteilung, die Qualitätsförderung und die Qualitätssicherung. Es muss deshalb auch Aufgabe unseres Verbandes sein, hierzu den Institutionen verantwortungsbewusste Hilfestellung zu bieten.

Gerne benütze ich die Zeit des Advents, um Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, herzlich für Ihre Treue zu unserer «Fachzeitschrift Heim» zu danken. Ihre wertvollen Anregungen, die eben auch kritischen Äusserungen sein können, sind uns immer wieder Massstab und Ansporn dafür, um letztlich im Interesse der Sache, der wir verpflichtet sind, das Bessere anzustreben. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen allen gesegnete Weihnachten und für das kommende neue Jahr nur das Beste.

Ihr Hansueli Mösle, Zentralsekretär

LESERBRIEFE

Kein förderliches Gespräch möglich?

Da ich das genannte Buch selber für zwei Fachzeitschriften besprochen habe, sehe ich mich zu folgender Einschätzung der Frey-Rezension veranlasst:

Ich habe die «Rezension» genannte Beilage zur «Fachzeitschrift Heim» Nr. 10/2001 (trotz nicht geringen Widerstands wegen ausgesprochen unappetitlicher Zubereitung geistiger Nahrung) zu Ende gelesen und kann nicht anders, als dem *einen* «Senf» nun auch noch einen *zweiten* beizufügen. Um nicht auf ähnlichem Niveau selbst zum Rezensenten dieses an sich milchglasigen Verrisses zu werden, formuliere ich dazu in aller Kürze lediglich ein paar Fragen:

Hat sich dieses Pamphlet *substantiell* tatsächlich gelohnt? Leistet der Verfasser selbst etwas *anderes* als das, was er den beiden Autoren (bis zum Überdruss) vorwirft? Handelt es sich in dieser Aufblähung nicht um eine *prinzipiell missverstandene* Form von Kritik? Wird nicht die *persönliche* Absicht des Schreibers mit jeder Zeile fadenscheiniger? Wie spiegelt eine derart plumpe Demontage zweier offensichtlich ernsthafter Konkurrenten den Rezensenten selbst? Sollte sich aus einem solchen Kahlschlag etwa ein *förderliches* Gespräch entwickeln? Welches Bild der «wissenschaftlichen Fachwelt» prägt sich den problembewussten *Praktikern* insgesamt dadurch ein? Und: wie viel profitieren die *Heimbewohner*, um die es hinter dieser Theaterbühne geht, von einem solchen Scharmützel?

Der Schaden dürfte allseits grösser werden als der Nutzen. In einer Metapher: Bringt ein Organist sein Instrument auch dann noch zum vollen Klang, wenn er sich schon beim ersten Takt in der Tonart vergriffen hat? Mit nur *etwas* Musikgehör ...

H.P. Merz

Pauschaler Rundumschlag

Als Heimleiter und freier Mitarbeiter der Firma BRAINS habe ich den Artikel von Prof. Karl Frey mit Interesse gelesen. Gestatten Sie mir an dieser Stelle eine kurze Stellungnahme zum vorliegenden Bericht:

Die Autoren, Gebert und Kneubühler, haben in einem über vierhundertseitigen Werk eine Beurteilung verschiedenster Qualitätssicherungssysteme vorgenommen. Brisanz und Zündstoff eines solchen Unternehmens liegt wohl auf der Hand.

Bedauerlicherweise holt nun der Autor der Rezension zu einem pauschalen Rundumschlag gegen Gebert und Kneubühler aus, welcher der Qualitätssicherung in schweizerischen Pflegeheimen in keiner Art und Weise förderlich ist.

Ich hätte mir von einer Kapazität, in der Person von Prof. Frey, eine etwas konstruktivere Stellungnahme gewünscht. Der verschiedentlich erhobene Vorwurf, es gehe den Autoren lediglich um die Postulierung ihres eigenen Akkreditierungsverfahrens und nicht um die generellen Interessen einer qualifizierten Qualitätssicherung, empfinde ich beinahe als böswillige Unterstellung.

Das Angebot an bestehenden Qualitätssicherungssystemen für die schweize-

rische Heimlandschaft ist gross! Entsprechend gross ist der Evaluationsbedarf auf Seiten der Verantwortungsträgern in Alters- und Pflegeheimen. Die Herren Gebert und Kneubühler haben mit der Herausgabe ihres Buches und den damit verbundenen, nicht nur bequemen Stellungnahmen, einen entscheidenden Beitrag geleistet, welcher durchaus pionierhaften Charakter aufweist. Pioniere werden, wie die Geschichte zeigt, allerdings nicht von allen Seiten «geliebt». *Hansruedi Moor-Minikus*

Enttäuscht!

Als Heimleiterin habe ich das Buch von Herrn Gebert und Herrn Kneubühler mit grossem Interesse gelesen und davon profitiert. Deshalb hat mich auch die Besprechung in Ihrer Zeitschrift interessiert. Sie hat mich aber sehr enttäuscht, über den Inhalt des Buches von Gebert und Kneubühler erfährt man nichts, über die Person von Karl Frey sehr viel!

Ist das wirklich eine Besprechung, oder stehen nicht Verbandsinteressen dahinter? Für mich ist klar, dass es zweiteres ist. Deshalb halte ich nichts von der Fusion des HVS und des vci.

Wenn nur noch eine Meinung zählen darf und das aus durchsichtigen Gründen, bin ich für Konkurrenz – nicht zuletzt auch im Interesse der Betagten!

Michèle Wyss, Heimleiterin

Kritik – aber auf welcher Basis?

Als Leser und Rezensent des Buches von A. Gebert und H.U. Kneubühler hat mich der Artikel in der Beilage der Fachzeitschrift Nr. 10/2001 sehr interessiert. Um so grösser war mein Erstaunen darüber, was sich eine Fachzeitschrift nennendes Verbandsorgan mit dieser Beilage leistet. Dies ist gelinde gesagt unverständlich. Der Beitrag bezeichnet sich als Rezension, was üblicherweise eine Darstellung des Inhalts sowie dessen kritische Würdigung beinhaltet. Was Herr Karl Frey sich leistet ist ein Pamphlet, dessen Inhalt frei jeglicher seriöser wissenschaftlich-objektiver Auseinandersetzung daherkommt, so dass sich mir unwillkürlich die Frage stellt, ob der Schreibe des Autors nicht schlicht die Befürchtung zugrunde liegt, dass sein angeblich wissenschaftliches Instrument zur Qualitätsüberprüfung auf dem Markt nicht mehr gefragt sein dürfte. Wenn QAP dieselbe Qualität aufweist wie diese angebliche Rezension, wäre ein permanentes «grounding» mehr als nur zu empfehlen.

Walter E. Gammenthaler

Ein paar Bemerkungen

Ich möchte Ihnen geme ein paar Bemerkungen zu der Buchrezension der letzten Ausgabe schreiben.

Ohne auf die einzelnen Punkte einzugehen, ist der bleibende Eindruck, dass es sich hier mehr um eine Streit- und Schmähschrift handelt als um eine sachliche Auseinandersetzung. Genau das, was der Autor eigentlich den Buchautoren vorwirft, macht er selber. Er verunglimpft und versucht seine «Wahrheit und Wissenschaft» und nebenbei sein Produkt zu verkaufen. Ob dies der sachlichen Auseinandersetzung zum Thema Qualitätssicherung weiterhilft, bezweifle ich.

Peter Heer, Heimleiter in Hergiswil LU

DAS KADER IN HEIMEN NICHT ERNST GENOMMEN

Kurze Entgegnung zur langen Polemik von K. Frey über unser Buch «Qualitätsbeurteilung und Evaluation der Qualitätssicherung in Pflegeheimen» in der Beilage zur Fachzeitschrift Nr. 10/2001

Von Dr. Alfred Gebert und Dr. Hans-Ulrich Kneubühler

Üblicherweise wird in einer Rezension mindestens eine kürzere Darstellung des Inhaltes des rezensierten Werkes geboten. Das macht Frey nicht. Seine Darstellung zielt auf uns als Personen, die er in einer komplex ziselierten Suada zu disqualifizieren versucht, die in ihrer überstrukturierten Quantität als Qualität blendet.

Mit dieser Feststellung kann man es zunächst bewenden lassen. Wir treten also weder auf die Schmähungen von Frey ein, noch wollen wir sie klarstellen. Das lohnt sich nicht. Würden wir das tun, stünde eine Unterstellung gegen deren Verneinung. Was bringt es einem mündigen Leser, einer mündigen Leserin, wenn wir beispielsweise auf die Unterstellung von Frey, wir würden «weder die klassische, noch die probabilistische Testtheorie, noch log-lineare Skalierungsverfahren kennen» (Frey, S. 5), antworten: «Doch, sehr wohl!»

Es bringt nichts so zu diskutieren, wenn die Lesenden nicht wissen, welche Bedeutung diese Verfahren in der Qualitätssicherung von Pflegeheimen und den dabei angewandten Instrumenten und Skalen haben. Diese Informationen fehlen bei Frey. Deshalb können die Lesenden nur darüber entscheiden, wem sie glauben wollen. Das ist zu wenig und entmündigend. Es geht nicht um Glauben. Qualitätssicherung in Pflegeheimen ist mehr als eine Glaubenssache.

Lesende ernst zu nehmen und ihnen einen mündigen Entscheid zu ermöglichen, ist nötig, weil es bei der Qualitätssicherung in Pflegeheimen zentral um das Wohlbefinden von Bewohnerinnen und Bewohnern geht. Die besondere Lebensform des Heimes hat ihre Legitimation darin, als sie zeigt, dass das Wohlbefinden der Bewohnerinnen mindestens gleich gross ist wie in anderer Lebensform (etwa in der angestammten Umgebung zu Hause). Darum ist das Thema der Qualitätssicherung wichtig und interessiert uns. Deshalb lassen wir es nicht mit der Feststellung bewenden, es lohne sich nicht, auf Schmähungen einzugehen, sondern holen im Folgenden das nach, was Frey nicht leistet: Wir skizzieren Elemente unseres Ansatzes.

Bewohnerinnen und Bewohner sterben in Pflegeheimen früher

Zentral für ein wirksames Qualitätsmanagement ist primär die Frage, was denn Qualität in Pflegeheimen ausmacht, um dann zu ergründen, welche Massnahmen geeignet sind, um Qualität herzustellen. Um den in der Qualitätslehre verankerten Zyklus im Folgenden in Gang zu setzen, müssten die Ressourcen aufgezeigt werden, welche den Massnahmen zur Herstellung von Qualität zuzuordnen sind, um anschliessend zu evaluieren, ob die getroffenen Vorkehren das bewirken, was bezüglich Qualität als Herausforderung festgehalten wurde.

Diese Herausforderungen werden in den ersten vier Kapiteln unter den Überschriften «Ethnologie und Ethnographie von Pflegeheimen», «Die totale Institution», «Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegeheimen sterben früher» und «Normalisierung als Herausforderung und Strategie» dargestellt. Dabei geht es nicht um die von uns Autoren subjektiv empfundenen Herausforderungen, sondern um solche, die theoriegeleitet empirisch überprüft wurden, kurz: wissenschaftlich gewonnen worden sind. (Warum Frey, S. 1, diese Kapitel zu unserem «Methodenteil» deklariert, bleibt rätselhaft.)

In der Gesundheitswesenforschung gilt Mortalität als ein möglicher Qualitätsindikator. Deshalb sind Forschungsresultate zur Mortalität in Pflegeheimen zu beachten. Auf Grund amerikanischer Studien kann angenommen werden, dass Pflegebedürftige, welche in Heime überwiesen werden, doppelt so schnell sterben, wie ein statistisch vergleichbares Kollektiv ausserhalb dieser Organisationen. Wolinsky hat diesen Tatbestand, basierend auf einer Population von gut 7500 Betagten, über eine Analyseperiode von knapp zehn Jahren, nachgewiesen. Aneshensel begleitete eine weit kleinere Gruppe von Dementen; gut die Hälfte wurde in Pfle-

geheime überwiesen. Bis zum Ablauf der Studienzeit resultierte die gleiche Erkenntnis. Diese dramatischen Resultate wurden in der «Fachzeitschrift Heim» vom Februar 2001 präsentiert.

Die Resultate müssen erschrecken, und zwar in dreierlei Hinsicht: Zum einen widersprechen sie dem Satz, dass die Legitimation von Pflegeheimen darin besteht, dass das Wohlbefinden der Bewohnerinnen mindestens gleich gross ist wie in andern Lebensformen. Dann konterkarieren sie scheinbar das Engagement der in den Heimen Tätigen, indem diesen ein impliziter Schuldvorwurf gemacht wird. Schliesslich lassen sie nach der Wirksamkeit von Qualitätsmanagement fragen. Kurz gesagt: Die Feststellungen von Wolinsky und Aneshensel treffen den Nerv und ihre Stichhaltigkeit ist für eine weitere Diskussion zentral.

Die in der internationalen Forschung ausgelegten Qualitätsprobleme gelten bis zum Beweis des Gegenteils auch für die Schweiz. Um nur einige zu nennen: Schwere Depressionen werden in nennenswertem Ausmass nicht diagnostiziert, und für einen Teil der diagnostizierten Depressionen resultieren unzweckmässige Medikamente, nicht ganz selten falsche Dosierungen. Zur Vermeidung von Dehydration und Stürzen, bei Anstrengungen zu Kontinenz, im Bereiche der palliativen sowie zur Pflege und Betreuung von Dementen liegt eine Fülle von Forschungsresultaten vor, welche die aktuelle Qualität darstellen und problematisieren. Im Kapitel 4 skizzieren wir Entwürfe zur Gegenstrategie: Das Normalisierungsprinzip, das sozialökologische Konzept von Moos, die Aufwertung der Sozialen Rolle und zusätzlich einige weitere Ansätze aus der Gerontologie.

Wie könnte nun eine Rezension mit den von uns dargestellten Herausforderungen umgehen? Sie könnte beispielsweise bestreiten, dass Mortalität einen Indikator für Qualität darstellt. Sie fände sich dann nicht im «main stream» der Gesundheitswesenforschung und hätte wohl Mühe, ihren Standpunkt überzeugend zu fundieren. Dann könnte man die theoretische Konzeptualisierung, das Vorgehen und die von den beteiligten Forschenden angewandten Methoden, Tests, Skalierungs- und Auswertungsverfahren usw. kritisieren und problematisieren. Schliesslich wäre der Hinweis wichtig, dass es sich oft um Untersuchungen aus Nordamerika handle und die Ergebnisse nicht ohne weiteres auf das deutschsprachige Europa übertragen werden dürfen. Die ersten zwei Argumentationen fehlen bei Frey, die dritte auch, aber dafür verwenden wir diese in unserem Buch mehrmals selber. Wir relativieren z.B. die Ergebnisse von Wolinsky und Aneshensel und interpretieren sie vorsichtig, lassen sie aber als markante Herausforderung für alle Beteiligten stehen.

Bestätigung der totalen Institution?

Welche Reaktionen darauf werden im Buch vorgeschlagen? Versteht man unter Qualität die Differenz zwischen SOLL und IST, und unterstellt man beiden wissenschaftliche Bedeutung, ergeben sich unterschiedliche Konsequenzen: Während beim SOLL dessen Herleitung wissenschaftlichen Ansprüchen genügen muss, gilt das beim IST für dessen Feststellung oder Messung. Das SOLL bestimmt sich zentral durch eine theoretische Fundierung durch Rekurs auf das Fachwissen, während das IST überprüfbar (reliabel und valide) gemessen werden muss. Bezogen auf das Pflegeheim hat das zur Konsequenz, dass in die Formulierung des SOLL fundierte und bewährte Erkenntnisse der Sozialwissenschaften und Betriebswirtschaftslehre sowie der Stand der Forschung in der Geriatrie und Gerontologie einfliessen müssen, was zudem unter Berücksichtigung ethischer Prinzipien zu geschehen hat.

Der Herleitung von SOLL-Vorgaben sind an die 60 Seiten gewidmet. Die zitierte Fachliteratur wurde bis heute in der Schweiz weitgehend nicht zu Kenntnis genommen. Auch die Beurteilung des IST gestaltet sich schwierig. Deshalb wird ein prominenter Ansatz der Evaluationsforschung (auf Anwendung ausgerichtete Evaluation) ausführlicher dargestellt.

Wendet man die Kriterien Wissensfundiertheit, Validität und Reliabilität auf Systeme und Instrumente an, die in Heimen eingesetzt werden, so kann man zeigen, dass die Mehrzahl diesen Ansprüchen nicht oder nicht ausreichend genügt. Es werden nicht nur nicht relevante Qualitätsdimensionen erfasst, sondern Dimensionen werden auch unzureichend gemessen. Zu erwarten ist, dass diese «Produkte» keine oder falsche Informationen über die Qualität des Pflegeheimes liefern. Was sie geben, sind Informationen über die Anstrengungen, die im Rahmen dessen unternommen werden, was diese «Produkte» unter Qualität verstehen. Ob aber im Pflegeheim das Richtige und dieses erst noch gut getan wird, bleibt über weite Strecken offen.

LESERBRIEFE

Das Staunen wurde immer grösser

Als ich letzte Woche die «Fachzeitschrift Heim» erhielt, ist mir dir Beilage «Rezension Gemeinsam Lernen aber auf welcher Basis?» aufgefallen. Das darin abgehandelte Buch habe ich mir vor einem Monat gekauft, um mir einen weiteren Überblick über die in der Deutschschweiz erhältlichen QM-Systeme zu verschaffen. Einige Passagen, die mich besonders interessierten, habe ich bisher quergelesen.

Gespannt war ich auch auf die Meinung von Karl Frey, der mir ja auch als QM-Systemanbieter ein Begriff ist. Ich führte mir also neugierig diese Rezension zu Gemüte. Beim Lesen wurde dann mein Staunen aber immer grösser.

Schon in der ersten Spalte kann ich nicht unterscheiden welche Aussagen von der Redaktorin Erika Ritter stammen und welche von Karl Frey.

Ebenfalls irritiert mich die (streng wissenschaftliche?) Polemik des Autors. Bei einigen Ausführungen von Karl Frey verstehe ich als Diplomierter Heimleiter nur Bahnhof. (Was die von Frey allerdings falsch zitierte Aussage von Gebert/Kneubühler über das Wissen von Heimleitern bestätigt.)

Ich habe mir dann die Mühe genommen, einige der von Frey zitierten Aussagen im Buch nachzuschlagen – und mein Erstaunen wurde noch grösser. Als Nichtwissenschaftler stelle ich fest, dass Karl Frey offensichtlich Aussagen und Textstellen aus dem Buch völlig aus dem Zusammenhang reisst und für seine Argumentation sogar ins Gegenteil verkehrt! Z.B. die von Frey mehrfach zitierte Seite 401. Lange habe ich gesucht um das von Frey zitierte Verkaufsangebot inkl. Konditionen auf Seite 360 an die Kantone und Verbände zu finden. Ich habe es immer noch nicht gefunden!

Ich frage mich: Was soll das? Ist diese Rezension eine Abrechnung unter Wissenschaftlern? Oder gehts hier einfach nur ums grosse Geld? Was spielt hier der Heimverband und die Redaktion für eine merkwürdige Rolle? Sind das kulturelle Differenzen zwischen HV und vci?

Mein Fazit:
Der Heimverband und Karl Frey sind Entwickler eines eigenen QM-Systems. Sie sind somit klar Partei. Mit dieser Ausgangslage stellen sich markant höhere Anforderungen an eine Rezension. In diesem Fall ist dies klar misslungen. Der Heimverband und Karl Frey haben sich eine Plattform geschaffen, die meiner Ansicht nach massiv den freien Wettbewerb der verschiedenen QM-Systeme verzerrt.

Nicht zum erstenmal leistet dabei die Fachzeitschrift liebevolle Hilfestellung. Ebenfalls sehr problematisch war für die vorbehaltlose Empfehlung des Heimverbandes für das Heimverwaltungsprogramm der Firma Brönnimann. Meine beiden Anfragen (Kriterien, die zu dieser Empfehlung führten) zu diesem Thema wurden bis heute nicht beantwortet.
Hier gehts also ums grosse Geld und da darf Krummes schon mal Gerade sein. Auch beim Heimverband. Oder etwa nicht?

NB: Im Organ des vci wird das Buch unter dem Titel «Ethik ist Qualität» besprochen. Im ebenfalls beigelegten Newsletter der Fachzeitschrift des HV lese ich von der Ausschreibung für den Dialog Ethik im Sozialbereich. Spätestens nach dieser Rezension sehe ich beim Heimverband Handlungsbedarf.

Thomas Bättig, Rorschacherberg

Das Resultat so verstandener Qualitätssicherung liegt auf der Hand: Sie ist im Wesentlichen selbstreferentiell. Qualitätssicherung bestätigt damit die Aspekte einer «totalen Institution» (E. Goffman), indem sie legitimiert, dass trotz aller Anstrengungen Entscheidendes so bleiben muss, wie es ist, und dass es damit seine Ordnung hat.

Gemeinsames Lernen!

Weil wir diese Situation für unbefriedigend halten, schlagen wir eine andere Strategie vor und bezeichnen sie als «gemeinsames Lernen». Was wir als gemeinsames Lernen postulieren, bezieht sich auf die Partner Beurteiler–Beurteilte, also auf die Beziehung Theorie-Praxis und nicht Theorie-Theorie, wie dies Frey unterstellt. Der Ansatz besagt, dass Qualitätssicherungkonzeptionen nicht abschliessend wissenschaftlichen Urteilen unterzogen, evaluiert und dann als Produkt zur Verbesserung der Qualität an Heime verkauft werden können, sondern dass diese Konzeptionen sich prozedural in Zusammenarbeit mit dem zur Verfügung stehenden Wissen – theoretisch wie praktisch – selbst je generieren müssen.

Das gemeinsame Lernen bezieht sich auf die «Interaktion» von theoretischem und praktischen Wissen. Der Anspruch des Buches ist das Aufzeigen der Grenzen wissenschaftlicher Objektivierung in Methoden und Systemen, der Möglichkeiten einer Qualitätsverbesserung durch Lernen der Beurteiler und Beurteilten, und der referentiellen Defizite in bestehenden Qualitätsbeurteilungsprodukten. Die These unseres Buches lautet, dass es kein Produkt geben kann, sondern dass sich das Qualifizierungssystem in einem Prozess immer neu generieren muss.

So weit unsere Vorschläge, wie auf die erwähnten Herausforderungen in der Qualitätssicherung von Pflegeheimen reagiert werden soll. Davon erfährt die Leserschaft des Artikels von Frey nichts. Um Information geht es Frey offenkundig nicht. Anders lässt sich nicht erklären, warum er bei einem ganz andern Aspekt ansetzt: Und zwar bei der nachvollziehbaren, persönlichen Betroffenheit der in den Heimen Tätigen. Sie geben sich Mühe, sind engagiert und motiviert und das trotz teilweise problematischen Arbeitsbedingungen. Wir machen deshalb in unserem Buch immer wieder darauf aufmerksam, dass mit den ausgewählten Hinweisen Heime nicht diskreditiert werden sollten, halten aber dezidiert fest, dass der Handlungsbedarf mit Bezug auf qualitative Verbesserungen substanziell ist. Verlangt wird von uns also nicht mehr Engagement, mehr Motivation, mehr Arbeit, sondern dass die von uns im Einklang mit der Forschung dargestellten Probleme im Interesse der Betagten angegangen, bearbeitet und Lösungen zugeführt werden. Wir monieren gleichzeitig, dass dies bis jetzt nur unzureichend der Fall ist und problematische Qualitätssicherung diesen Zustand zementiert.

Dass eine solche Aussage – gerade für Engagierte – frustrierend und wenig tröstlich sein kann, wird von uns nicht bezweifelt. Trost spendet Frey. Seine Art ist aus anderen Kontroversen vertraut. Da wir uns auf Wissenschaft berufen, bestreitet er die wissenschaftliche Fundierung unserer Argumentation, betont unter Hinweisen auf seine berufliche Biographie die Wissenschaftlichkeit seiner eigenen Aussagen sowie die Dignität seiner Urteile (Frey verweist auf die «verschiedenen Dissertationen über meine Modelle und Methoden» – ohne Quellenangabe) und unterstellt uns ökonomische Interessen, die wir mit moralisch verwerflichen Mitteln durchzusetzen versuchen.

Suggeriert wird damit, dass getrost zur Tagesordnung übergegangen werden kann, denn die heile Welt ist heil: Die Herausforderungen, die Gebert/Kneubühler darstellen, sind gar keine, da sie wissenschaftlich nicht fundiert sind, und die Lösungen, die sie sehen, können aus dem gleichen Grund gar keine sein.

Manipulation mit Zitaten

Einmal mehr wird die böse Botschaft eliminiert, indem man ihre Überbringer zum Bösen macht und somit eliminiert. Die Mittel, die Frey einsetzt sind erschreckend: Zitate werden aus dem Zusammenhang gerissen oder sind unvollständig, Regeln werden als wissenschaftlich hingestellt, die es so nicht sind, Belegstellen werden falsch interpretiert, Widersprüche werden konstruiert, obwohl im Buch das Gegenteil steht.

Frey zitiert unseren Satz «Wir leisten auf wissenschaftlicher Basis das, was man wissenschaftlich leisten kann» und lässt die folgenden Sätze weg. Diese lauten: «Das ist einiges, wie mit diesem Buch angezeigt wird. Und das wäre wenig, wenn man die Praxis alleine zu verändern trachten würde. Ohne Engagement von Vertreterinnen und Vertretern der Praxis kann das nicht zur Realität werden, was zum Vorteil der Subjekte der Anstrengungen – der Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegeheimen – intendiert ist» (Gebert/Kneubühler, S. 12).

In Freys Lesart bezeichnet dieser Satz den Anspruch unseres Buches im Sinne eines uns von Frey unterstellten Wissenschaftsverständnisses. Wäre dem so, empörte sich Frey zu Recht über diese Anmassung. Nur, der Zusammenhang macht deutlich, dass genau das Gegenteil der Fall ist. Es ist die Einsicht, dass nur auf wissenschaftlicher Basis sehr begrenzt Qualitätssicherung betrieben werden kann, dass man wissenschaftlich einiges, aber lange nicht alles sagen kann, dass im Buch ein Versuch vorliegt, nicht mehr mit wissenschaftlichem Anspruch zu sagen, als die wissenschaftliche Redlichkeit erlaubt. Es ist die Zusage an die in Heimen Tätigen, dass sie für die Erarbeitung von Qualitätsstandards Entscheidendes zu sagen haben, welches in keiner wissenschaftlichen Methode so aufgefangen, systematisiert und universalisiert werden kann, dass allein daraus gültige Standards definiert werden könnten.

Frey sieht einen Widerspruch zwischen der Aussage, Qualitätsentwicklung und -sicherung entstehe durch alle Beteiligten und deshalb sei man ständig auf dem Weg, und der Feststellung, der Weg sei geradlinig vorgezeichnet durch die Evaluation. «Dabei kann Evaluation nach Gebert/Kneubühler gar nicht ‹geradlinig› oder einfach sein. Ethnomethodologie, Interaktion mit Praktikern, harte Wissenschaftsdaten und Berücksichtigung der individuellen Wünsche erlauben keine Geradlinigkeit. Da wird zu Unrecht Einfachheit suggeriert» (Frey, S. 3). Es ist Frey, der «geradlinig» mit «einfach» gleichsetzt, nicht das Buch. Natürlich ist Evaluation nicht einfach, linear. Die Behauptung ist nur, dass die Qualitätssicherung an der Evaluation nicht vorbei kommt und ihr den Weg weist. Der Weg zu einer Qualitätssicherung ist geradlinig, nicht die Evaluation. Unser Buch verdeutlicht, dass Evaluation komplex ist und wissenschaftstheoretisch nicht eindeutig eingeholt und festgelegt werden kann.

Die Beispiele zeigen, wie Frey die wissenschaftliche Basis unserer Argumente zu diskreditieren versucht. Warum er das macht, liegt auf der Hand: Das Beunruhigende wissenschaftlicher Befunde wird dadurch eliminiert. Damit es endgültig eliminiert und zur Tagesordnung übergegangen werden kann, müssen die Unruhestifter als Personen eliminiert werden. Das macht Frey, indem er gebetsmühlenhaft unterstellt, wir würden kommerzielle Interessen verfolgen und die in Heimen Tätigen, beispielsweise Heimleiter oder Kader, als «kritiklos» darstellen, etwa folgendermassen: «Mit Verweis auf diese ‹berufliche Sozialisation› behaupten Gebert/ Kneubühler ohne jeden empirischen Beleg (401 ff.). a) Heimleiter seien kritiklos, b) wüssten nicht, was man wissen könnte, c) 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» (Frey, S. 4).

Da das Zitat auf S. 401 von Frey mehrmals zur Rechtfertigung seiner Argumentation herangezogen wird, sei es korrekt dargestellt. Es lautet: «(E. Gröning) verweist darauf, dass Heime in ‹einen (zweck-)rationalen Teil, der zumeist bürokratisch organisiert ist und den Massgaben von Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit folgt, und eine expressiven Teil, die Gefühlsarbeit, die bewohner- und patientennahe Arbeit, die Pflege› polarisiert sind. Es darf dabei angenommen werden, dass Heimleiterinnen und Heimleiter sich eher mit dem zweckrationalen Teil ihrer Organisation identifizieren und Beziehungen zum zweiten Teil eher vermeiden. Folgerichtig spricht Gröning hier von ‹Vermeidungsbeziehungen›. Die Konsequenzen liegen auf der Hand: Man weiss nicht alles, was man wissen könnte, und das, was

man weiss, ist selbstverständlich und akzeptiert. Angesprochen sind also nicht nur die Betriebsblindheit oder der blinde Fleck jeder Wahrnehmung. Vielmehr unterliegt das abzurufende Wissen zusätzlichen Restriktionen, und zwar in einer Quantität, die über blosse ‹Betriebsblindheit› hinausgeht» (Gebert/Kneubühler, S. 401).

Dieser Text steht im Kapitel 16 bei der Beurteilung von Freys QAP. Es wird aufgezeigt, dass die Heimleiter aufgrund ihrer Funktion nicht das gesamte Heim repräsentieren können und deshalb nicht ausschliesslich für die Qualitätssicherungsstandards massgebend sind. Nicht mehr und nicht weniger! Hier geht es nicht um das Fachwissen, sondern um kulturelle Unterschiede innerhalb von Organisationen, die Unterschiede in der Wahrnehmung und damit in Aussagen zur Folge haben.

Gestützt auf dieses Zitat behauptet Frey allerdings, wir würden generell Heimleiter als kritiklos darstellen. Mit dem Originalmanuskript für das Buch ist es möglich, diese Behauptung zu überprüfen. Der Begriff Heimleiter/Heimleiterin kommt 31-mal vor, der Begriff Kader ebenfalls 31-mal. Bei keiner Erwähnung ist ein Adjektiv beinhaltet, auch der Kontext beinhaltet keine Abwertungen im Sinne von «kritiklos». «Kritiklos» kommt im ganzen Manuskript nicht vor, «unkritisch» einmal und bezieht sich auf «das Shopping-Verhalten mancher Heime» (Gebert/Kneubühler, S.4).

Was unterstellte Geschäftsinteressen betrifft, soll wiederum der Leser entscheiden. Frey: «(Ich stolpere) 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 ausgibt.» (Frey, S. 7). Unsere Originalzitate lauten: «Wer auch immer sich von den drei erwähnten möglichen Helfern [Heimverbände, kantonale Vereinigung von Heimen, Zusammenschluss von drei bis vier Kantonen] engagieren wird, dem steht die Garantie zu, dass für die eigentliche Akkreditierung der Q-Star ohne Kostenfolge in seinen Besitz übergeht» (Gebert/ Kneubühler, S. 360). Und: «Ohne die Kritik abschwächen zu wollen, ist auf unseren frühen Entscheid aufmerksam zu machen, dass der Einsatz von Q-Plan und Q-Star nie zur ‹Arbeitsbeschaffung› verwendet werden dürfe. Das Beispiel der Joint Commission, welche in einem grossen Land einen riesigen Umsatz generiert, war abschreckend» (Gebert/ Kneubühler, S. 357).

Ist man masochistisch genug, kann praktisch jeder Abschnitt von Frey widerlegt werden. Nach den vorangehenden Hinweisen dürfte dies kaum eine Leserin/ein Leser wünschen. Es muss klar geworden sein, dass Frey das Kader von Heimen nicht ernst nimmt, wenn er glaubt, es mit falschen Zitaten, mit Unterstellungen und mit grossen Begriffen, welche kleine Gedanken überdecken, auf seine Seite zwingen zu können. Abschliessend machen wir auf Seite 5 der Seminararbeit von B. Bucher (im Buch zitiert auf S. 405) aufmerksam: «Das Interesse von Herrn Prof. Frey an dieser Untersuchung war nicht wissenschaftlicher, sondern wirtschaftlicher Art.»

Perspektiven

Elemente des Buches werden in den Medien thematisiert werden. Die Gefahr besteht, dass komplexere Gedankenführung wegen des jeweils knappen Platzes verkürzt wird. Gerade auch deshalb ist es dringend, vertiefte Gespräche mit Interessierten zu führen, und auf jene zuzugehen, welche sich noch schwer tun, eine Fehlinvestition abzuschreiben.

Tatsächlich geht es in der Zukunft um Wichtiges: Zuerst um die Emanzipation von professoralen Vorgaben, verbandspolitischen Diktaten und zu wenig fundiertem Vorgehen der Krankenkassen. Anstrengungen zur Emanzipation sind Voraussetzung für die Professionalisierung in der Heimwelt. Die Professionalisierung dürfte dann einen gesellschaftlich legitimierten Freiraum schaffen (das Heimkader wird ernst genommen!), in dem Pflegedienst- und Heimleitung mehr von ihren Vorstellungen über das, was den Betroffenen qualitativ zur Beurteilung anzubieten ist, entwickeln können. Bis ein ausreichender Teil dieser Strecke abgeschritten ist, haben politische Instanzen (primär Kantone) Normen zu setzen.

In der September 2001-Ausgabe der Volkswirtschaft (S. 27) haben wir empfohlen, mit Bezug auf Art. 58 KVG, Art. 77 KVV in der Heimwelt neu zu starten. Unter www.gqp.ch sind Argumente zu dieser Vorstellung zu finden sowie zusätzliche Ausführungen zu Freys «Rezension», und ab Februar 2002 werden periodisch Neuerscheinungen vorgestellt.

WIE GÜLTIG IST DIE KRITIK VON KARL FREY AN DEM BUCH VON GEBERT & KNEUBÜHLER?

Prof. Dr. Volker Krumm

In der Beilage zur «Fachzeitschrift Heim» Ausgabe Nr. 10/2001 hat Prof. Karl Frey auf den S. 1–8 das Buch von A. J. Gebert und H.U. Kneubühler *«Qualitätsbeurteilung und Evaluation der Qualitätssicherung in Pflegeheimen»* (Verlag Hans Huber 2001) rezensiert. Neben mehreren Zusammenfassungen lautet Karl Freys «persönliches Fazit»:

«[...] Nach der Lektüre dieses Buches habe ich kein Vertrauen, mit diesen Autoren zusammenzuarbeiten und von 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.» (S. 7)

Seine vernichtende Kritik hat mich verunsichert. Kurz bevor ich sie las, hatte ich das kritisierte Buch überflogen und es für so anregend gehalten, dass ich mir vornahm, es «demnächst» durchzuarbeiten. Ich versprach mir davon Gewinn für mein Interesse an der Qualitätsbeurteilung von Schulen.

Die Beunruhigung durch die Kritik war besonders gross, weil ich mit Karl Frey wie mit Hans-Ulrich Kneubühler seit vielen Jahren freundschaftlich verbunden bin. Ich stimme mit beiden in

vielen Fragen überein und habe mit beiden gern und ergiebig zusammengearbeitet.

Habe ich in dem Buch so flüchtig und vielleicht auch positiv voreingenommen gelesen, dass ich nichts von den vielen Fehlern, Schwächen, Lücken, Normverstössen, Widersprüchen, Unsachlichkeiten, inakzeptablen Wertungen, Pauschalurteilen, rhetorischen Tricks, der Willkürlichkeit, Missachtung von Umgangsformen, geistigen und moralischen Überheblichkeit ... bemerkt habe, die Karl Frey den Autoren vorwirft? Diese Frage veranlasste mich, Freys Vorwürfen im Detail nachzugehen. Meine Funde zum ersten Teil von Karls Freys Kritik («Frage 1») werde ich im Folgenden darlegen. Ich halte mich dabei an die Abfolge von Karl Frey und gliedere meine Abschnitte mit seinen Worten und auf seine Weise.

«Worum geht es?»

Die Antwort hierzu kleidet Karl Frey in drei Fragen:

1. «Entspricht die Publikation Anleitungen zum wissenschaftlichen Arbeiten?»
2. «Ist das Buch eine ‹Qualitätsbeurteilung und Evaluation der Qualitätssicherung in Pflegeheimen›?»
3. «Kann man nach dem Vorschlag der Autoren ‹gemeinsam lernen›?» (S.1)

«[...] Motive»

Bevor Karl Frey mit der Beantwortung der 1. Frage beginnt, schreibt er über seine Motive und stellt ihnen jene von Gebert/Kneubühler gegenüber. Über seine Motive schreibt er u.a.: «Bei dieser Rezension geht es darum, interessierten Personen im Altenpflegebereich 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 [...] behandeln: Menschliches Leben und menschliche Entwicklung in Organisationen unter Berücksichtigung von Wissenschaft.»

Über die Motive von Gebert und Kneubühler äussert er: «Die Autoren fühlen sich dazu ‹mandatiert› (12 ff.), sich Gedanken über die anderen Menschen zu machen, und sie zu beurteilen (S.1).»

Ich habe nach der Stelle gesucht, in der die Autoren schreiben, dass sie sich «mandatiert» fühlen. Ich fand sie nicht. Auf S. 13 des Buches steht aber ein Satz, der K. Frey zu seiner Aussage geführt haben dürfte: «Von Seiten der Wissenschaft her sind gehörige Anstrengungen zu leisten, damit die Tauglichkeit in der Praxis ohne Konzession an wissenschaftlich Mandatiertem bewiesen werden kann».

Der Kontext zu diesem Satz im Vorwort zeigt, dass die Autoren andeuten wollen, was Praktiker und Wissenschaftler jeweils leisten müssen, wenn sie «gemeinsam arbeiten» wollen. Weder aus dem zitierten Satz noch aus anderen Aussagen auf den S.12 ff. kann ich herauslesen, dass «die Autoren sich dazu mandatiert (fühlen), sich Gedanken über die anderen Menschen zu machen, und sie zu beurteilen».

Natürlich geht es in jeder Evaluation darum, *Handlungen* von Personen und Leistungen von Institutionen im Lichte anerkannter Normen zu beurteilen, wie es in jeder wissenschaftlichen Rezension darum geht, über *Aussagen* im Lichte wissenschaftstheoretisch relevanter Normen zu urteilen.

Frey verweist anschliessend auf den «besonderen Anspruch» von Gebert/Kneubühler und zitiert: «Wir leisten auf wissenschaftlicher Basis das, was man wissenschaftlich leisten kann. Das ist einiges, wie mit diesem Buch angezeigt wird (12).» Dazu merkt Frey an: «[...] Ich bin seit 35 Jahren an Universitäten beschäftigt [...]. Es ist mir in den 35 Jahren noch nie ein derart anspruchvoller Satz begegnet. Es interessierte mich nachzuschauen, wie der Anspruch eingelöst wird (S. 1).»

Die zitierte Aussage verliert ihren «besonderen Anspruch», wenn man berücksichtigt, wie die Autoren nach dem zitierten Satz fortfahren: «und das wäre wenig, wenn man die Praxis alleine zu verändern trachten würde. Ohne Engagement von Vertreterinnen und Vertretern der Praxis kann das nicht zur Realität werden, was zum Vorteil [...] der Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegeheimen intendiert ist.»

«Frage 1: Entspricht die Publikation Anleitungen zum wissenschaftlichen Arbeiten?»

Frey nennt zunächst seine Kriterien: «Für die Rezension lege ich Gesichtspunkte an, wie bei einer Diplom- oder Magisterarbeit. [...] a) Zitieren die Autoren die Quellen korrekt? b) Beschränken (sie sich) auf wissenschaftliche Aussagen? [...] c) Tun sie im Verlaufe der Arbeit das, was sie einleitend ankündigen? Ist die Arbeit konsistent? d) Widersprechen sich die Autoren innerhalb der Arbeit? (S. 2).»

Ich finde diesen Ansatz bei der Rezension eines Buches von Kollegen merkwürdig. Besonders verwundert hat mich aber Freys kurz darauf formulierter Verzicht, darüber zu urteilen, «ob die Autoren die richtige Theorie und die richtige Literatur benutzen» (S. 2). Damit verzichtet er auf das m.E. letztlich entscheidende und damit wichtigste wissenschaftstheoretische Kriterium: nämlich ob die *wissenschaftlichen* Aussagen der Autoren gut «bewährt» oder (als Hypothesen) prüfbar formuliert sind. Im Blick auf dieses Kriterium sind von den vier Kriterien a und d wissenschaftlich relevant, b und c sind es nur bedingt.

«a) Zitieren»

Frey beginnt seine Kritik hierzu mit der These: «Der wissenschaftliche Hauptinput kommt aus der deutenden Soziologie und Sozialphilosophie, insgesamt etwa 150 Seiten.»

Auf diesen Seiten referieren die Autoren zunächst ethnologische und ethnographische Studien von Pflegeheimen (S. 25–78), dann stellen sie Arbeiten über Heime im Anschluss an Goffmans Untersuchungen über die «Totale Institution» vor (S. 79–89), schliesslich Befunde aus Untersuchungen zur Frage, ob Heiminsassen früher sterben (S. 89–98). Hätte ich einen Oberbegriff für diese drei Gruppen von qualitativen und quantitativen empirischen Untersuchungen gesucht, hätte ich allenfalls sehr spät «deutende Soziologie» erwogen – und verworfen.

Die Autoren berichten dann im 4. Kapitel mit dem Titel «Normalisierung als Herausforderung» über «theoretische Modelle mit empirischer Absicherung». Sie referieren aus diesen Untersuchungen wiederum eine Fülle von Befunden über den Umgang mit Pflegebedürftigen in Heimen (S. 99–116). Ich sehe die hier vorgestellten Arbeiten mit dem Begriff «sozialphilosophisch» ebenso wenig angemessen charakterisiert, wie die Texte, über die die Autoren in den Kapiteln 5 und 6 schreiben. Dort werden Konzepte der Qualitätsbeurteilung in den USA und in europäischen Ländern vorgestellt (S. 117–173).

Frey fährt fort: «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).»

Gebert/Kneubühler benutzen an den drei angegebenen Stellen, die Begriffe «Komplexitätsreduktion» (S. 20), «Reduktion der Komplexität» (S. 80) und «selbstreferentiell» (S. 408). Diese Begriffe sind schon so lange verbreitet und heute so selbstverständlich, dass mir der Verweis auf ihre Väter nicht mehr zwingend erscheint.

Nach weiteren Belegen dafür, dass Gebert/Kneubühler «Denkschemata» aus den von Frey genannten soziologischen Traditionen verwenden, habe ich vergeblich gesucht.

Alfred J. Gebert und seine wissenschaftstheoretische Orientierung kenne ich nicht. Aber von Hans-Ulrich Kneubühler weiss ich, dass er in seiner Arbeit am Wissenschaftskonzept des kritischen Rationalismus orientiert ist. Diese Position stellt bekanntlich die «Frankfurter Schule» ebenso radikal in Frage, wie vieles, was Luhman schrieb.

«b) Wissenschaft und anderes»

Hier kritisiert K. Frey: «Als Wissenschafter muss man im Buch viele [...] Wertungen, Verurteilungen und persönliche Anbiederungen 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 S. 360 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».

Ich plädiere wie Karl Frey für eine «wertfreie Wissenschaft» und das impliziert für mich, dass *wissenschaftliche* Aussagen nichts als prüfbar bzw. «wahr» (im Sinne des kritischen Rationalismus) sein sollen.

Wenn man – wie es die Autoren tun – «Qualität als Übereinstimmung zwischen IST und SOLL» definiert (S. 261), dann ist das Ergebnis einer Evaluation der Grad dieser Ist-Soll-Übereinstimmung. Ob dieser Befund «stimmt», «gültig» oder «wahr» ist, hängt von der wissenschaftlichen Tauglichkeit des Evaluationsverfahrens und davon ab, ob das Verfahren den methodischen Normen gemäss angewandt wurde. Der Befund, der den Grad der (unerwünschten) Abweichung oder (erwünschten) Übereinstimmung *beschreibt*, ist zugleich eine «*Wertung*». Solche «Wertungen» finden sich in Evaluationsstudien selbstverständlich ebenso oft wie z.B. in Rezensionen. Sie sind zu unterscheiden von jenen Wertungen, von denen Wissenschaft «frei» sein soll. Das sind jene, die im Gewande von Wahrheit auftreten, die Wahrheit vortäuschen, aber nicht *wissenschaftlich* wahr sein können.

Wissenschaftlich akzeptierte und notwendige Kritik («Wertung») bezieht sich auf Aussagen oder Handlungen – nicht auf Personen: Gebert und Kneubühler kritisieren vieles in ihrem Buch, z.B. die Dissertation von Näf oder Instrumente des QAP der Frey Akademie, also Produkte, in Form von Aussagen. Und das ist im herrschenden Wissenschaftsparadigma *erwünscht*: Der Fortschritt der Wissenschaft gründet auf der Entdeckung und Ausmerzung von Fehlern in unseren wissenschaftlichen Arbeiten. Die Kritik muss aber natürlich «stimmen» also «wahr» sein. Das kann sie nur, wenn sie sich ausschliesslich auf die Sache bezieht.

Mein Versuch «viele [...] – dem *Wissenschaftler* unerlaubten (V.K.) – Wertungen, Verurteilungen und persönliche Anbiederungen» zu finden, die K. Frey den Autoren vorwirft, war erfolglos.

Ich teile nicht die Auffassung Freys, dass sich Forscher in ihren Schriften auf «wissenschaftliche» Aussagen beschränken *müssen*. Das müssen sie dort, wo es ihnen in ihrer Arbeit um (wissenschaftliche) Gültigkeit der Aussagen geht. Daneben dürfen sie m.E. auch Empfehlungen geben, ihre persönlichen Präferenzen bekunden oder ein Verfahren anbieten. Sie müssen allerdings jeweils deutlich machen, in welcher Rolle sie sprechen: als Wissenschaftler, als Ratgeber oder z.B. als Anbieter eines Produkts – sei es ein fremdes oder das eigene.

Aus meiner Sicht verstossen Gebert und Kneubühler also nicht gegen wissenschaftliche Sitten, wenn sie ein Evaluationsverfahren «anbieten». Freys Problem kann sich m.E. nur darauf beziehen, ob sie den Rollenwechsel – vom ‹Wissenschaftler› zum ‹Anbieter› – dem Leser deutlich genug machen. Mir war er deutlich genug – vielleicht, weil ich weder ein Verfahren konstruieren will bzw. keines anbiete. Aber bieten Sie überhaupt etwas auf die Weise an, wie Frey es behauptet? «(Auf S. 360) bieten die Autoren ganz offen unter Nennung der Konditionen ihr Akkreditierungsverfahren an Verbände und Kantone an.»

Unmittelbar vor dieser Textstelle im Buch, in der Frey «die Kulmination für die vorwissenschaftliche Sorte von Sätzen (der Autoren)» sieht, diskutieren Gebert/Kneubühler Organisationsprobleme des gemeinsamen Lernens. Dann schreiben Sie: «Wer auch immer sich von den drei erwähnten möglichen Helfern engagieren wird, dem steht die Garantie zu, dass für die eigentliche Akkreditierung der Q-Star ohne Kostenfolge in seinen Besitz übergeht.»

Ich verstehe unter einem «Angebot» und «Angebotskonditionen» etwas anderes.

Viel bedeutsamer erscheint mir aber wieder die Frage: Falls Gebert/Kneubühler tatsächlich auch aus einer nichtwissenschaftlichen Rolle heraus geschrieben haben, wirken sich die Ziele und Hoffnungen der Autoren, die sich aus dieser Rolle ergeben, auf die Gültigkeit ihrer *wissenschaftlichen* Aussagen aus, z.B. auf die Gültigkeit der Darstellung verschiedener Untersuchungen oder auf ihre Analysen von Evaluationsverfahren? Ich fand nichts, was darauf hinweist, und Karl Frey legt dafür keine Belege vor.

«Rhetorik»

Unter dieser Überschrift kritisiert Frey an «einigen Beispielen», die Autoren würden «rhetorisch» schreiben – «eine Sprache, 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 bei einem wissenschaftlichen Text bei jedem Urteil für die Leserschaft eine Argumentation mitliefern (S. 2).»

«Beispiel 1»

«Was die Autoren gut finden, statten sie mit positiven Eigenschaftswörtern aus. Dadurch diskriminieren sie alle Andersdenkenden. Beispiel: Die bevorzugten Autoren von Gebert und 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 (S. 2).»

Auf S. 79 – in der Einleitung zu ihrem Kapitel über Goffmans totale Institution – erörtern Gebert und Kneubühler die Relevanz, die dessen Ansatz für die Pflegeheimforschung zukommt. In diesem Zusammenhang schreiben sie: «Koch-Straube, die eine ganze Anzahl von Verweisen auf Goffman setzte, präsentiert als Folgerung: ‹Trotz aller notwendigen Vorsicht das Konzept der totalen Institution auf Pflegeheime für alte Menschen anzuwenden, trotz manchen Abweichungen, sind seine zentralen Aussagen zutreffend und bündeln die Erfahrungen, die eine intensive und zugewandte Auseinandersetzung mit dem Leben und Arbeiten im Pflegeheim hervorrufen.›»

Inwiefern die zitierte Aussage von Koch-Straube «Andersdenkende» – wohl jene, die sich nicht an Goffman orientieren – «diskriminiert», kann ich nicht nachvollziehen.

K. Frey kritisiert weiter, dass die Autoren «beiläufig etwas als ‹essentiell› (bezeichnen) (354), ohne dass sie dafür Argumente geliefert hätten.» (S. 2)

An der inkriminierten Stelle nennen Gebert und Kneubühler «Autonomie» als «essentielles Element der Qualität». Muss sich ein Autor – sei er Erziehungs- oder Pflegeheimwissenschaftler – nach Kant und der Moderne noch rechtfertigen oder begründen, wenn er «Autonomie» als «essentiell» bezeichnet?

Dann beanstandet Frey, dass Gebert und Kneubühler «alle anderen Verfahren als ‹eingekaufte Produkte› (benennen) (13), ihre Arbeit jedoch als ‹Partnerschaft›» (13).

Auch das klingt bei den Autoren anders: «Was [...] im Buch ausführlich dargestellt, aber eben nicht irgendwie abschliessend präsentiert wird, weil es ja Partnerschaft braucht, zielt auf kategorial anderes als der Einkauf eines Produktes mit Ausblick auf ein Zertifikat.»

Ich übergehe die Beispiele 2 und 3. Auch sie überzeugen mich nicht.

«Beispiel 4»

Einen weiteren Hinweis «für sprachliche und damit für geistige Willkür der beiden Autoren» sieht Frey in folgendem: «Bei Zitaten steht nomalerweise ‹Bortz 1998›. Einer Gruppe von Zitaten geben sie einen anderen Stellenwert. Dann heisst es: ‹Die Pflegewissenschafterin ...›. Ich habe keine allgemeine oder keine situative Begründung dafür gefunden, Pflegewissenschafter als andere Sorte von Autoren betrachten zu müssen.» (S. 3)

Es fällt mir schwer, hier «sprachliche und damit geistige Willkür» zu diagnostizieren. Was immer die Autoren zu Variationen ihrer Quellenangaben veranlasst haben mag, es ist wissenschaftlich unerheblich.

«c) Anwendung der eigenen Ansätze oder Methoden»

Hierzu führt Karl Frey wiederum 4 Punkte an:

(1) «[...] Im Kap. 16 beurteilen (die Autoren) mehrere Verfahren [...]. Jedesmal schauen sie etwas anderes an und ziehen für das Urteil ganz unterschiedliche Gesichtpunkte zu. Sie haben für sich keinen Satz an Gesichtspunkten zusammengestellt. Das ist wissenschaftlich nicht haltbar, sondern grenzt an geistige Willkür.»

Ich stimme Karl Frey zu, dass ein expliziter Vergleich der vorliegenden Verfahren nach einer ‹Checkliste› übersichtlicher und informativer gewesen wäre als eine eher individuelle Darstellung der einzelnen Verfahren.

Erschwerte Vergleichbarkeit macht die Analysen aber keinesfalls wissenschaftlich wertlos. Entscheidend für die Beurteilung der wissenschaftlichen Haltbarkeit ist die Frage, ob die Beurteilungsweise von Gebert/Kneubühler zu falschen oder irreführenden Aussagen führt.

(2) Hier lautet der Vorwurf Freys: «Die QAP-Beurteilung stützt sich auf 9 von 10 Seiten auf Vermutungen über den Entstehungsprozess etwa 1994/95. Hier wäre Ethnomethodologie gefragt gewesen. Aber sie kam nicht zum Einsatz.»

Die Autoren beschreiben im Zusammenhang mit ihrer Analyse des «QAP – Qualität als Prozess, ein Produkt der Frey Akademie, Zürich» – die «Bausteine» von QAP und was dazu führte. Hauptsächlich erörtern sie aber, ob das QAP dem Geschehen im Heim angemessen ist «und dieses valide und reliabel abbildet» (S. 398). Dieses Hauptproblem ihrer Analyse von QAP hätten sie nicht ethnographisch lösen können. Sie arbeiten mit den dafür üblichen analytischen Instrumenten.

Ihre Frage nach der Validität bestimmter Leistungen des QAP ist wissenschaftlich weitaus wichtiger als dessen Entstehungsprozess. Warum unterzieht Karl Frey die Validitätsanalysen keiner Kritik? Und da Freys Kritik den Verdacht weckt, die Autoren könnten den Entstehungsprozess falsch dargestellt haben, würde mich interessieren, was daran falsch ist und ob es sich auf die das zentrale Validitätsproblem auswirkt.

(3) übergehe ich. Der Vorwurf ist mir nicht klar.

(4) Hier heisst es bei Frey: «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.»

In den Kapiteln 1–3, auf den S. 25–116, geht es Gebert/Kneubühler *nicht* um einen «Methodenteil». Nicht *Methoden* interessieren dort, sondern *Befunde*. Die Autoren präsentieren in diesen Kapiteln qualitative und quantitative empirische Studien über das Geschehen in Heimen. Obwohl sie Untersuchungen, die auf «teilnehmender Beobachtung» im Sinne von Geertz gründen, für besonders informativ halten, wollen sie sich nicht auf Arbeiten beschränken, die Standards von Geertz erfüllen. Sie referieren und besprechen auch Arbeiten, die sich – mehr oder wenig gut – an Standards der empirischen Sozialforschung etwa im Sinne von Bortz orientieren. Die Standards von Geertz können m.E. als Untermenge hiervon angesehen werden.

«d) Widersprüche»

(1) Frey: «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.› S. 401 bei Heimleitern lehnen sie dies ab, unter anderem weil sie ‹nicht alles wissen, was man wissen könnte›. Man fragt sich, warum Verwaltungsdirektoren die internationale Literatur kennen und deshalb bei der Setzung von Qualitätsstandards beteiligt sein sollen, Heimleiter (401) jedoch nicht.» (S. 3)

Wer sich für die Antwort von Gebert/Kneubühler interessiert, findet sie in deren Buch auf S. 401. Sie ist zu lang, um hier zitiert zu werden. Sie macht den Vorwurf des Widerspruchs gegenstandslos.

(2) Karl Frey: «An einer Stelle benutzen sie das Buch, um bestimmte Qualitätssysteme als ‹irreparabel› schlecht zu bezeichnen. An anderer Stelle bezeichnen sie das Buch als ‹Terrain der Auseinandersetzung› (324).»

Auf S. 324 sprechen die Autoren von «Produkten, welche in ihrer Konstruktion nicht behebbare Mängel aufweisen. Wir hören die Gegenargumentation, dass hier Konkurrenzneid vorliege. Man lese Kapitel 12 (dort geht es um ‹Qualitätsbeurteilung als naiver Empirizismus› V.K.) und im Anhang die Hinweise zu QAP – diese bilden das Terrain für allfällige Auseinandersetzung und nichts anderes.» Auch hier sehe ich keinen Widerspruch.

(3) Karl Frey schreibt hier: «Auf den ersten 70 Seiten bringen die Autoren den Lesern nahe, sie sollten Ethnomethodologie kennen und verarbeiten [...] Zugleich empfehlen sie die Pflegestandards von Abraham und anderen von 1999. Das sind zwei verschiedene Welten.»

Gerade deshalb ist es *kein* Widerspruch. Unter Widersprüchen in wissenschaftlichen Aussagen verstehe ich logische Widersprüche. Wäre in dem Abschnitt über «Widersprüche» zutreffend, was Karl Frey behauptet, würde ich von «Ungereimtheiten» sprechen. Dem Leser sollte dort übrigens nicht «Ethnomethodologie» nahegebracht werden, sondern Befunde aus ethnologischen und ethnographischen Arbeiten (s. oben c) 4).

Frey beendet seine Frage 1 folgendermassen: «Als Rezensenten fiel mir der Widerspruch zwischen der geistigen und sogar moralischen Überheblichkeit der Autoren und deren Einladung zum gemeinsamen Lernen und dem Menschbild im Kapitel 1 auf.»

Um es abzukürzen: Die fünf dann folgenden Beispiele sehe ich von dem Text von Gebert/Kneubühler so nicht abgedeckt. Aber angenommen, die Autoren wären «geistig und sogar moralisch überheblich», würde das ihre wissenschaftlichen Aussagen ungültig machen?

Mit einer vernichtenden «Zusammenfassung Frage 1» beendet K. Frey den ersten Teil seiner Kritik. Ich kann mich ihr nach eingehender Recherche in keinem Punkt anschliessen. Der Kritik im Zusammenhang mit Frage 2 und Frage 3 bin ich nicht mit gleicher Gründlichkeit im Detail nachgegangen. Nach der Lektüre des Buches halte ich diese Teile der Kritik in ihren Zusammenfassungen jedoch ebenso wenig für gerechtfertigt.

Ich verdanke der Rezension Karl Freys, dass ich mich mit dem Buch viel früher intensiv beschäftigt habe als geplant. Es hat mir viele interessante Anregungen zu einem meiner Interessensgebiete gebracht: der Sicherung der Qualität von Schulen und deren Evaluation. Mein jetziger Eindruck deckt sich mit meinem ersten: M.E. kann jeder, der sich für Evaluationsprobleme und Probleme der Qualitätssicherung von Institutionen interessiert, aus dem Buch von Gebert und Kneubühler viel Nutzen ziehen – ganz besonders aber natürlich, wenn es um Qualitätsbeurteilung von Pflegeheimen geht.

Prof. Dr. Volker Krumm
Institut für Erziehungswissenschaft
Akademiestrasse 26, Universität Salzburg
Volker.Krumm@sbg.ac.at