

NACHRICHTEN

GDA führt Hinweisgebersystem ein

Horrmann: „Wir sind mit dieser Systematik die Vorreiter“

Die Gesellschaft für Dienste im Alter (GDA) hat ein Hinweisgebersystem eingerichtet. Mitarbeiter, Bewohner oder Lieferanten können anonym über eine Online-Plattform auf Fehlverhalten hinweisen. Dabei geht es nicht in erster Linie um Pflegefehler, wie GDA-Geschäftsführer Dr. Holger Horrmann betont.

Interview: Kerstin Hamann

Herr Dr. Horrmann, seit Anfang des Jahres verfügt die GDA über ein Hinweisgebersystem. Was ist darunter zu verstehen?

Das Hinweisgebersystem der GDA dient der Prävention. Wir wollen damit unseren Mitarbeitern, aber ebenfalls unseren Lieferanten, unseren Bewohnern und deren Angehörigen die Möglichkeit geben, Fehlverhalten, welches sie in der GDA beobachtet haben, zu melden.

Meinen Sie ein Fehlverhalten in pflegerischer Hinsicht?

Wir haben das im Rahmen unseres Hinweisgebersystems zunächst eingegrenzt auf die Themen Fehlverhalten in der Pflege, auf das Thema sexuelle Belästigung und Diskriminierung. Weitere Punkte sind Betrug, Diebstahl und Unterschlagung, Leistungsmissbrauch und Abrechnungsbetrug sowie Verstöße gegen unternehmensinterne Richtlinien oder ebenfalls Verstöße gegen bestehende Gesetze.

Was hat Sie dazu bewegt, ein solches System im Unternehmen zu implementieren?

Es geht darum, dass wir rechtzeitig Prävention betreiben wollen. Wir hatten solche Vorfälle in der Vergangenheit noch nicht und es hat uns ein Stück weit gewundert, dass hier in der GDA-Welt bislang alles ruhig gewesen ist. Weder Diebstähle noch sonstige Fälle sind in den vergangenen sieben bis acht Jahren in der Firma vorgekommen. Das ist aus meiner Sicht einerseits schön. Andererseits kann es aber sein, dass gewisse dolose Handlungen, die in jeder Firma ab einer

bestimmten Firmengröße auftreten, vielleicht nicht der Geschäftsleitung zur Kenntnis gelangt sind oder unseren Direktoren. Und bevor hier unternehmensintern Dinge anbrennen, wollen wir versuchen, das zu vermeiden, indem rechtzeitig anonym gemeldet werden kann.

Wie funktioniert der Prozess? Was muss ein Mitarbeiter, ein Bewohner oder ein Lieferant machen, wenn er ein Fehlverhalten bemerkt und wie kann er dann konkret reagieren?

Alle Hinweise erreichen den GDA-Vertrauensmann über das Web-Portal eines externen Dienstleisters, der Business Keeper AG. Der Link dorthin ist über die GDA-Webseite erreichbar. Egal ob vom Smartphone, dem Tablet oder Notebook: Über den Link ist das Portal von überall aus erreichbar. Die gesamte Kommunikation geschieht verschlüsselt, so dass weder die GDA noch der Software-Anbieter, die BKMS AG, die Möglichkeit hat, diese Kommunikation einzusehen. Und auf der anderen Seite ist der Vertrauensmann der GDA, Wolfgang Lindner, der diese Hinweise in Empfang nimmt und dem Hinweisgeber dazu Fragen stellt bzw. Antworten gibt.

Hierzu wird über das Portal ein virtueller Briefkasten angelegt. Somit muss auch keine eigene E-Mailadresse angegeben werden. Der Hinweisgeber hat die Möglichkeit, wie gesagt, komplett anonym zu bleiben. Er kann aber ebenfalls seine Identität preisgeben, die dann dem Ombudsmann, dem Kriminalhauptkommissar a.D. Lindner bekannt ist. Und es besteht sogar die Möglichkeit, wenn das gewünscht ist, in einem späteren Stadium, wenn mehr Vertrauen geschaffen ist, eben-

falls telefonisch mit dem Vertrauensmann in Kontakt zu treten und er entscheidet dann, ob der Vorfall, der da gemeldet worden ist, so wesentlich ist, dass er dem nachgehen müsste.

Wie wollen Sie verhindern, dass Hinweisgeber nicht als Denunzianten oder Nestbeschmutzer diffamiert werden?

Dazu haben wir Wolfgang Lindner engagiert, der ein erfahrener, ehemaliger Mitarbeiter des LKA hier in Niedersachsen ist und der aufgrund seiner Erfahrung der letzten Jahrzehnte unterscheiden kann zwischen Hinweisen, die faktisch untermauert sind und zwischen Denunziantentum. Die Erfahrung ist aber wohl bei BKMS, dass Denunzianten sich da sehr zurückhalten und sich da eher Mitarbeiter oder sonstige Betroffene melden, die tatsächlich ein negatives Erlebnis gehabt haben.

Wie haben die Mitarbeiter bei der GDA darauf reagiert?

Wir haben die Systematik unserem Betriebsrat vorgestellt. Da ist das sehr positiv aufgenommen worden. Der steht voll und ganz hinter dem Thema. Und bei der Roadshow Anfang des Jahres war es so, dass ebenfalls unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr positiv darauf reagiert haben und es gutheißen, dass wir dieses System jetzt hier einführen.

Jetzt hat die GDA eine gewisse Größe. Meinen Sie, dass so ein System für jedes Pflegeunternehmen sinnvoll wäre?

Ob sich kleinere Unternehmen so etwas finanziell erlauben können, kann ich nicht beurteilen. Natürlich haben wir hier den Vorteil der Größe. Aber ich



Foto: GDA

// Wir hatten solche Vorfälle in der Vergangenheit nicht und es hat uns ein Stück weit gewundert, dass hier in der GDA-Welt bislang alles ruhig gewesen ist. //

Holger Horrmann

für in der GDA weitere Stellen schaffen müssten. Und wir sind uns sicher, dass jeder Schaden, die Reputation der GDA betreffend, sicherlich schnell größer werden kann als die Kosten unseres Hinweisgebersystems.

Gibt es schon erste Erfahrungen?

Wir haben die Rückmeldung bekommen, dass es Zugriffe gegeben hat, um sich im System zu informieren. Aber bislang haben wir jetzt noch keine konkreten Hinweise erhalten. Ansonsten ist BKMS AG bundesweit tätig für andere namhafte Unternehmen wie Commerzbank, Lufthansa oder Bertelsmann. Dort ist es so, dass sich im Laufe der Zeit durchaus Hinweise ergeben haben, die in Teilen nachverfolgt worden sind.

Haben Sie einen Einblick, ob andere Pflegeunternehmen ebenfalls angemeldet sind?

Nach meinem Kenntnisstand sind wir wohl die Ersten. Das ist die Auskunft der BKMS AG gewesen. Wir sind, wenn Sie so wollen, der Vorreiter in der Pflegebranche, was diese Systematik angeht.

Sie versprechen sich mehr Transparenz und Integrität. Ist das auch ein Wettbewerbsvorteil, mit dem Sie werben können: „Wir bewerten Transparenz so hoch, dass wir unsere Fehler nicht unter den Tisch fallen lassen.“

Das kann ein Wettbewerbsvorteil sein. Uns geht es eher um die GDA-interne Kultur. Dass wir hier weiterhin eine Atmosphäre haben, die von Vertrauen geprägt ist und nicht von Misstrauen. Und dass sich jedermann frei äußern kann, egal auf welcher Ebene er tätig ist. Natürlich kann das über unsere Mitarbeiter ebenfalls positiv nach draußen wirken.

■ Die GDA betreibt elf Seniorenwohnanlagen in Niedersachsen, Hessen und Rheinland-Pfalz, zumeist Wohnstifte mit eigenen ambulanten Diensten.

kann nur jedem empfehlen, ebenfalls im eigenen Hause, eine solche Systematik aufzubauen.

Wie finanzieren Sie die Arbeit des externen Ombudsmanns und das Hinweisgebersystem?

Wolfgang Lindner hat ein bestimmtes Stundenkontingent. Das ist finanziell sehr überschaubar, so dass das hier bei der Unternehmensgröße der GDA im Grunde genommen nicht weiter ins Gewicht fällt. Genau so ist die Einrichtung dieser Software aus den jetzigen Mitteln der GDA ohne weiteres möglich. Dazu ist kein Invest einer besonderen Hardware erforderlich, weil das Ganze webbasiert abläuft. Das Webportal selber und auch die Daten werden in Hochsicherheitszentren in Deutschland nachgehalten, so dass man praktisch online seine Hinweise abgeben kann ohne dass wir da-