

Selbstbewusst gegenüber MDK & Co. auftreten

Wershofen // Viele ambulante Pflegedienste kennen die Situation: Da wurden ordnerfüllende Qualitätshandbücher mit viel Aufwand und Energie erstellt, die Mitarbeiter mehrmals wiederholt in den Inhalten geschult, und nach einer Qualitätsprüfung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) oder der Prüforganisation der Privaten Krankenversicherungen sind viele ernüchtert und enttäuscht, da vieles als „schlecht oder ungenügend“ kritisiert wurde und die Bewertungsnote dementsprechend schlecht ausfiel. Die Liste der „guten Ratschläge“, das heißt „Maßnahmen und Empfehlungen zur Beseitigung von Qualitätsdefiziten“, ist gegebenenfalls mehrere Seiten lang und soll zum Teil binnen kürzester Zeit abgearbeitet und umgesetzt werden. Selbst wenn Pflegedienste dies ‚unreflektiert‘ tun, ist dies keine Garantie dafür, dass bei der nächsten Qualitätsprüfung nicht ein anderes Prüfteam dies alles völlig anders sieht und beispielsweise seinerseits Empfehlungen gibt, die genau dem entsprechend, was das vorangegangene Prüfteam vorher kritisiert hat.

In der Februar-Ausgabe der Zeitschrift Häusliche Pflege fordert Unternehmensberater Gerd Nett Pflegedienst-Inhaber und -geschäftsführer auf, ihre Qualität zu leben. Also zum Beispiel mit hoher Fachlichkeit selbstbewusst gegenüber MDK und Kostenträgern im Sinne ihrer Mitarbeiter und Kunden zu agieren. Grundvoraussetzungen dafür sind nach Einschätzung des Autors ein selbst entwickeltes QM-System und umfangreiches Wissen über gesetzliche Regelungen sowie die eigenen Verträge.

Pflegedienste sind Partner – nicht Bittsteller

Entscheidend für die Bewertung von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität im Rahmen einer Qualitätsprüfung sind und bleiben nur die gesetzlichen Grundlagen (Gesetze, Richtlinien, Rahmenvereinbarungen auf Bundes- und/oder Landesebene) sowie die vertraglichen Regelungen zwischen Kranken- und Pflegekassen einerseits und dem ambulanten Pflegedienst andererseits. „Es ist also wichtig, dass sich Pflegedienste selbst gut

mit den gesetzlichen Regelungen und den eigenen Verträgen auskennen, um dann aus der eigenen Fachlichkeit heraus mit den beteiligten Instanzen – Prüforganisation, LV PK und gegebenenfalls Gutachter und Richter – auf Augenhöhe reden zu können“, sagt Gerd Nett. Pflegedienste seien, was die Kranken- und Pflegekassen angeht, Vertragspartner und nicht Bittsteller oder gar Befehlsempfänger. Wer sich ohne inhaltliche Prüfung jegliche Aussage der Prüfer bzw. der Pflegekassen zu eigen mache, wird eher zum Spielball denn zum geachteten und respektierten Vertragspartner.

QM-System von Grund auf selbst entwickeln

Wichtig so Unternehmensberater Nett: „Es gibt nicht den einen Weg, sondern nur den eigenen Weg!“ Es lohne sich sein eigenes Qualitätsmanagementsystem von Grund auf selbst zu entwickeln. Wenn dies aus der Mitarbeiterschaft heraus geschieht, ist dies besser als ein teures, vorgefertigtes Systemhandbuch zu kaufen und auf den Pfl-

gedienst anzupassen. Ein fremdes System einzuführen ist häufig zeitaufwendiger und vor allem stehen die Mitarbeiter oft nicht dahinter und bleibt somit ein Papiertiger. Qualität kann sich nur dort entwickeln, wo die Mitarbeiter das zunächst theoretische System auch beseelen und leben.

Im Beitrag „Dann klappt’s auch mit dem MDK“ bekommen Sie zahlreiche Tipps, wie Sie Ihre Pflegedokumentation entschlacken können sowie zum Umgang mit der Qualitätsprüfung. Gerd Nett informiert zudem über die Mindestanforderungen an eine Pflegedokumentation – was muss wirklich rein, was kann gut raus. (ck)

■ Weitere praktische Tipps gibt Gerd Nett beim neuen PDL Intensivtraining:
www.hp-intensivtraining.de

Buch zum Thema: Qualitäts-handbuch – schlank und effektiv, Vincentz Network 2013,
zeitschriftendienst@vincentz.net

www.haeusliche-pflege.net