

PTVA: Im Bereich Dienstleistung und Organisation muss die Note 1 stehen!

Die PTVA ist ja, wie bereits in den letzten Ausgaben besprochen, in vier Teile aufgebaut, dabei befassen sich die Fragen des dritten Teils mit dem Bereich „Dienstleistung und Organisation“. Diese werden, bis auf die erste dieser Fragen, einrichtungsbezogen beantwortet, nur die Frage 28 wird kundenbezogen abgefragt (hier geht es um die Frage, ob ein Erstgespräch durchgeführt wurde).

Die weiteren Fragen befassen sich mit Organisationsabläufen und Strukturen. Um es gleich zu sagen: hier muss jede Pflegeeinrichtung die Schulnote „Sehr gut“ bekommen, denn interessant sind im Vergleich mit anderen Einrichtungen weniger die Gesamtnote als vielmehr die Teilnoten. Wer hier nicht alle Kriterien erfüllt und damit kein „Sehr gut“ bekommt, wird im direkten Vergleich mit anderen Wettbewerbern verlieren. Zwar werden in der öffentlichen Darstellung nur die Gesamtnoten im Vergleich benannt, jeder Interessierte wird sich jedoch die Teilnoten der Pflegedienste im Internet abrufen, um sie direkt miteinander zu vergleichen. Andererseits spiegeln die Organisationsfragen nur selbstverständliche Regelungen und Punkte wieder.

Bei der Frage, ob ein Kriterium erfüllt ist, sollte detailliert die entsprechende Prüfanleitung zur Kenntnis genommen werden, denn nicht alle Interpretationen in der Prüfanleitung werden in der Fragestellung deutlich.

Zu den weiteren Fragen im Detail:

Frage 29: „Wird durch den Pflegedienst vor Vertragsbeginn ein Kostenvoranschlag über die voraussichtlich entstehenden Kosten erstellt“? In vielen Bundesländern ist dies ein Bestandteil der Regelungen im Rahmen der Pflegeversicherung und meist im Rahmenvertrag nach § 75 festgelegt. Geprüft wird dieses Kriterium, indem der Prüfer sich Kostenvoranschlags-

muster vorlegen lässt sowie prüft, ob es verbindliche Abläufe (z.B. Verfahrensanweisungen im QM-Handbuch) gibt, die prinzipiell Kostenvoranschläge vorsehen.

Kriterium 30 fragt nach verbindlichen Regelungen zum Datenschutz und zur Vertraulichkeit. Dies soll anhand der Verwahrung von Kundenakten geprüft werden, beispielsweise durch abschließbare Schränke. Allerdings bedeutet dies nicht, dass alle Akten immer in Schränken eingeschlossen werden müssen, vor allem nicht, wenn die Räume selbst abgeschlossen sind und nur von Pflegedienstmitarbeitern betreten werden können. Auch wird überprüft, ob die Mitarbeiter auf die Schweigepflicht hingewiesen wurden (z.B. in verbindlichen Dienstanweisungen oder im Rahmen der Arbeitsverträge). Die interessantere Frage, ob der Dienst beim Versand von Patientenunterlagen an die Kostenträger auch den Datenschutz beachtet, wird allerdings nicht gestellt.

Kriterium 31 fragt nach schriftlichen Verfahrensanweisungen bei Notfällen in der Pflege. Diese sind in der Regel im Qualitätshandbuch zu finden. Geprüft wird nur das Vorhandensein, nicht jedoch die konkrete Schulung aller Mitarbeiter.

Auch Kriterium 32 befasst sich mit der Frage der Schulung in Notfallmaßnahmen. Nachzuweisen ist allerdings lediglich die Tatsache, dass der Pflegedienst innerhalb der letzten 2 Jahre eine solche Schulung durchgeführt hat. Ob daran alle Mitarbeiter teilgenommen haben, ist nicht in der Prüfanleitung als Bewertungskriterium aufgeführt.

Kriterium 33 fragt nach einem schriftlichen Beschwerdesystem. Dies könnte

zum Beispiel ein entsprechendes Beschwerdeformular sein, aus dem das konkrete Vorgehen und die jeweiligen Schritte erkennbar sind. Das kann auch eine entsprechende Verfahrensanweisung im QM-Handbuch sein.

Kriterium 34 prüft das Vorhandensein einer Fortbildungsplanung, die für alle Mitarbeiter in der Pflege gilt. Dazu wird nicht nur ein einsprechender Plan eingesehen, dieser muss auch ergänzt sein durch Festlegungen, welche Mitarbeitergruppe jeweils daran teilnimmt. Erstaunlicherweise wird in der Prüfanleitung ausgeführt, dass diese Fortbildungsplanung nicht für „unstetig Beschäftigte Mitarbeiter“ gelten muss. Wenn beispielsweise Aushilfen nicht in der Fortbildungsplanung berücksichtigt werden, spielt das für die Bewertung dieser Frage keine Rolle. Diese Ausnahme ist fachlich weder nachvollziehbar noch mit den Regelungen des SGB XI vereinbar, der generell vom Pflegedienst eine Pflege verlangt, die den allgemein anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse berücksichtigt. Und zwar unabhängig vom Anstellungsverhältnis bzw. von der Anzahl der Arbeitsstunden.

Kriterium 35 fragt nach verbindlichen Aufgabenregelungen für die verantwortliche Pflegefachkraft, die beispielsweise im Rahmen einer Stellenbeschreibung oder einer Aufgabenbeschreibung dargestellt werden können.

Kriterium 36 ist wohl der Übernahme aus dem stationären Bereich geschuldet, denn es wird zusätzlich zu Kriterium 35 noch gefragt, wie der Verantwortungsbereich für die Mitarbeiter der

Hauswirtschaft geregelt ist. Formal gehört auch dieser Bereich, soweit er durch die Pflegeversicherung finanziert ist, in den unmittelbaren Verantwortungsbereich der Pflegedienstleitung, die nur bei sehr großen Einrichtungen ihre Verantwortung delegiert haben dürfte. Die praktische Trennung von Pflege und Hauswirtschaft im SGB XI ist ambulant nicht nur schwierig, sondern meist auch unwirtschaftlich.

Schließlich fragt Kriterium 37 nach der ständigen Erreichbarkeit und der Einsatzbereitschaft des Pflegedienstes. Diese ist bereits erfüllt, wenn der Dienst für seine schon von ihm versorgten Kunden jederzeit direkt, also nicht über Anrufbeantworter, erreichbar ist und vereinbarte Leistungen zu jeder Zeit durchführt.

Spätestens beim Lesen der Fragen und Beurteilungskriterien wird deutlich warum es so wichtig ist, hier alle Kriterien erfüllt zu haben. Pflegedienste, die hier kein „Sehr gut“ haben, werden dauerhaft von den Kunden ‚abgestraft‘. Andererseits dürfen diese Kriterien kein Problem sein für einigermaßen gut organisierte Einrichtungen.

Tipp:

Prüfen Sie sich selbst, bevor der MDK kommt! Die PTVA finden Sie unter im Downloadbereich bei Vincentz.net.

Werkzeuge zur Berechnung der Schulnoten finden Sie ebenfalls dort (Version des ABVP) oder auch bei www.SysPra.de.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 08/2009

© Andreas Heiber**System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247, Fax: 0521/801 8248

E-Mail: Heiber@SysPra.de; www.SysPra.de