

PTVA: Die Kundenbefragung

Die Kundenbefragung, die in der PTVA in einer eigenständigen Schulnote zusammen gefasst wird, umfasst insgesamt 11 Kriterien. Befragt werden sollen zunächst die Kunden, die im Rahmen der Begutachtung sowieso ausgewählt sind. Liegt bei diesen Kunden jedoch eine Demenz vor oder gibt es andere Ursachen, dass sie nicht auskunftsfähig sind (z.B. sie wollen nicht), so ist nach dem Zufallsprinzip ein anderer Kunde der gleichen Pflegestufe auszuwählen. Es werden keine Angehörigen oder sonstige Pflegepersonen ersatzweise befragt, außer bei Minderjährigen, wenn sie selbst nicht auskunftsfähig sind. Durch diese Vorgaben kann es also sein, dass bei einem Beispielpflegedienst mit 100 Kunden nicht nur 10 Kunden im Rahmen der Prüfung begutachtet werden, sondern zusätzlich noch weitere 5 Kunden für die Befragung aufgesucht werden müssen, weil aus der ersten Prüfgruppe 5 Kunden nicht auskunftsfähig waren. Auch für die Kundenbefragung gilt die 10 %-Quote. Das ist auch deshalb wichtig, weil erfahrungsgemäß die Werte bei Kundenbefragungen immer recht gut sind. Nehmen weniger Kunden an einer Befragung teil, führen negative Bewertungen eher zu einer schlechten Note.

Die 11 Kriterien sind teilweise dichotom (mit Ja/Nein) zu beantworten, größtenteils jedoch mit vier Graden: die Frage trifft immer zu, häufig, gelegentlich oder nie. Für alle Kriterien ist weiterhin „keine Antwort“ oder „Trifft nicht zu“ als ‚Antwort‘ zulässig.

Generell gilt, dass die Antworten der Kunden ohne weitere Prüfung übernommen werden. Das ist zumindest bei den vier dichotomen Kriterien fragwürdig, die objektiv überprüfbar wären. In der PTVA findet sich jedoch kein Hinweis, dass es hier eine Querprüfung geben soll. Damit dürfte es auch

in der QPR und der entsprechenden Prüfanleitung keine andere Aussage geben (obwohl die ambulante Prüfanleitung momentan noch nicht vorliegt).

Die Fragen im Einzelnen:

Kriterium 38: Wurde mit Ihnen ein schriftlicher Pflegevertrag abgeschlossen? Was ist, wenn sich der Kunde nicht daran erinnert? Nicht gefragt werden soll beispielsweise die Tochter, die vielleicht anwesend ist, auch soll nicht in der Dokumentation nachgesehen werden. Nicht geregelt ist auch der Fall, wenn der Prüfer vorher den Vertrag in der Dokumentation schon gesehen hat!?!

Noch problematischer ist dies bei Kriterium 39: „Wurden Sie durch den Pflegedienst vor Leistungsbeginn darüber informiert, welche Kosten Sie voraussichtlich selbst übernehmen müssen?“ Hier gelten die gleichen Einwände wie bei Kriterium 39, dazu kommt, das Kriterium 29 (Organisationsfragen) ebenfalls genau danach fragt: („Wird durch den Pflegedienst vor Vertragsbeginn ein Kostenvoranschlag über die voraussichtlich entstehenden Kosten erstellt?“). Was ist, wenn der Kostenvoranschlag nachweisbar erstellt wurde, der Kunde sich nicht mehr daran erinnert, und dieser auch nicht in der Pflegedokumentation ist? Eine Verifizierung dieser Fragen ist wie gesagt nicht vorgesehen, obwohl dies bei den Kriterien 38 und 39 noch sehr einfach wäre. Da es hier bisher in der PTVA keine verbildlichen Handlungsanweisungen für den Prüfer gibt, wird es wohl dem Fingerspitzengefühl der Prüfer überlassen sein, welche Antwort sie ankreuzen, es sei denn, die MDK-Prüfanleitung (die noch nicht veröffentlicht ist) gibt hier eindeutige Regelungen vor.

Kriterium 42 („Kommt ein überschaubarer Kreis von Mitarbeitern des Pfl-

gedienstes zu Ihnen“) und Kriterium 45 („Geben die Mitarbeiter Ihnen Tipps und Hinweise zur Pflege“) könnten auch auf der Basis der Pflegedokumentation verifiziert werden, wenn der Prüfer es denn dürfte und wollte. Denn zumindest über die Handzeichen lässt sich einfach nachvollziehen, wie viele Mitarbeiter tatsächlich kommen. Gibt es im Pflegebericht Hinweise zu Tipps etc. kann auch dies überprüft werden. Dabei ist der Adressat des Kriteriums 45 doch eigentlich gar nicht der befragte Pflegebedürftige selbst, sondern seine Pflegepersonen: was kann der Pflegebedürftige mit einem Hinweis zum rückschonenden Transfer anfangen, wenn dieser Hinweis vor allem für die Pflegeperson gedacht ist?

Die anderen Kriterien, die auch abgestuft beantwortet werden (siehe oben), sind deutlich subjektivere Fragen und ließen sich teilweise nur überprüfen, wenn man beobachtend an der Pflege und Versorgung teilnehmen würde. Sie reichen von der Zufriedenheit über die Einsatzzeiten (40), die Frage nach der Kleidung, die man anziehen möchte (41), die Erreichbarkeit des Pflegedienstes (42), die Aufforderung zur Mithilfe bei Grundpflege (44), Fragen nach Beschwerden (46), der Privatsphäre (47), der Höflichkeit (48) und der Zufriedenheit mit hauswirtschaftlichen Leistungen (49).

Viele Kundenbefragungen haben gezeigt, dass sich Kunden in der Regel sehr positiv über die Versorgung äußern, oftmals positiver als objektiv gerechtfertigt wäre. Vielleicht aus der Sorge, dass man dem einzelnen Mitarbeiter nicht schaden möge, aber auch aus dem Empfinden heraus, dass alles gut sei, selbst wenn es objektiv nicht gut ist. So subjektiv diese Befragungsergebnisse auch immer sein werden, im Vergleich der Einrichtung werden sie eine Rolle spielen, weil bei der Betrachtung der Noten keiner sich die Kriterien genau ansehen wird. Die Befragungsnote wird zwar nicht mit einem Landesvergleichswert dargestellt, trotzdem wird ein Vergleich stattfinden. Umso spannender wird die Frage sein, wie in der Praxis mit der ‚Logikprüfung‘ zumindest der dichotomen Kriterien umgegangen wird.

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 09/2009

© 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