

### Qualitätsprüfungswelle rollt! Und damit die Probleme!

Nun werden auch immer mehr ambulante Dienste geprüft, mit deutlicher Verspätung zu den Stationären Einrichtungen. Aber das, was als Prüfberichte und vor allem als Schulnoten heraus kommt, ist handwerklich betrachtet teilweise sehr fragwürdig. Wir fassen hier die Erfahrungen, Tipps und Hinweise zusammen, die wir inzwischen, auch mit Hilfe vom MDK (und uns) geprüfter Kunden, sammeln konnten.

#### Checkliste Prüfung und Ablauf

Die Checkliste soll helfen, die empfehlenswerten Schritte vor, während und nach der Qualitätsprüfung im Blick zu behalten.

#### 1. Ablauf Prüfung

- **Vorbereitung:**
  - Prüfliste: Punkt 1.5 der QPR vorbereiten: Wo ist was zu finden?
  - Da die Prüfer unangekündigt kommen: Planung für den Fall, falls die PDL nicht im Hause ist (Vertretungsregelung, Stellv. PDL, QM, ...)
  - Kundenliste in EDV überprüfen bzw. wissen, wie man sie ausdruckt!
    - Alle Kunden, die Pflegesachleistungen (auch Kombi) beziehen nach Pflegestufen sortiert; mit Merkmal Betreuungsleitung (für die Auswahl der zu prüfenden Kunden vor Ort)
- **Prüfung**
  - Sich freuen, dass die Prüfer kommen! (nicht scherzhaft gemeint!)
  - Prüfern einen Raum anbieten, einschließlich Kaffee, etc. (gehört zum professionellen Umgang)
  - Prüfablauf absprechen
    - Kundenauswahl
      - Prüfen ob Betreuung vorliegt
      - Kunden anrufen, sie über ihre Rechte informieren!!!
    - Jeweils einen Kollegen zur Begleitung auswählen und mit dem MDK-Prüfer zum Kunden schicken
  - In der Prüfung
    - Bei Problemen etc. ruhig bleiben und nachfragen, warum der Prüfer einen Punkt so bewertet; abweichende Meinungen formulieren, aber professionell!
  - Abschlussgespräch
    - Prüfer fassen die für sie wichtigsten Punkte zusammen
    - Evtl. bei „auffälligen“ Punkten eigene Standpunkte darstellen
    - Eigenständiges Protokoll führen
    - Alle Pflegedokumentationen der besuchten Kunden kopieren (vor allem die Punkte, die im Abschlussgespräch problematisch waren)

#### 2. Prüfberichte

- **Prüfbericht Prüfung (QPR)**
  - Wird direkt vom MDK übersandt

- Inhaltlich prüfen, auch anhand der Dokumentationen, und eigene Positionen skizzieren
- Erste Umsetzungen (bei berechtigter Kritik) sofort beginnen
- Aufforderung zur Stellungnahme von den Pflegekassen abwarten, erst damit beginnt die Stellungnahmefrist gemäß § 115 SGB XI
- Stellungnahme schreiben und abgeben
- Auflagenbescheid der Pflegekasse überprüfen, evtl. Rechtsmittel einlegen
- Auflagenbescheid umsetzen
- **Schulnoten (PTVA)**
  - Information kommt per Mail über Datenstelle, damit beginnt diese 28-Tage-Frist vor Veröffentlichung
  - Inhaltlich prüfen
    - Anzahl der geprüften Kunden pro Frage überprüfen
    - Bewertung der Fragen prüfen, auch in Hinblick auf den QPR Prüfbericht
    - Stellungnahme zu problematischen Punkten erarbeiten
  - Stellungnahme an Landesverbände der Pflegekassen
    - Reaktion abwarten, evtl. aber nicht zu viel Zeit verstreichen lassen, da die 28-Tage-Frist droht
    - Evtl. auch Rechtsmittel prüfen (Einstweilige Anordnung gegen die Veröffentlichung?)
  - Ergänzungen zum Prüfbericht abgeben
    - Stammdaten
    - Eigene Prüfungen
    - Stellungnahme zur Prüfung

### Zu beobachtende Fehler bei der Prüfung

Wenn man sich die Berichte über erste Prüfungen und die Ergebnisse, oder aber auch bereits veröffentlichte Transparenzberichte ansieht, kann man einige kritische Punkte feststellen:

- **Anzahl der geprüften Kunden**

Die QPR legt fest, dass verpflichtend 10 %, mindestens jedoch 5, aber nicht mehr als 15 Sachleistungsbezieher geprüft werden müssen. Veröffentlichte Prüfberichte, beispielsweise aus Rheinland-Pfalz, zeigen, dass z.T. bei einem Pflegedienst, nur 2 der insgesamt 22 Kunden geprüft sowie 3 zur Zufriedenheit befragt wurden. Wenn nicht die vorgeschriebene Prüfquote eingehalten wird, führt dies zu entsprechenden Verzerrungen des Ergebnisses und dürfte in jedem Fall juristisch angreifbar sein. **Anzahl der befragten Kunden (Kundenbefragung)**

Für die Kundenbefragung dürfen nur Kunden befragt werden, die weder dement noch aus anderen Gründen eingeschränkt auskunftsfähig sind (siehe Einleitung Kundenbefragung PTVA). Damit fallen alle die geprüften Kunden raus, in denen der MDK Fragen zur Demenz bewertet hat (QPR 14.3 und 14.4), aber auch alle diejenigen, bei denen der MDK in 14.1 eine

Desorientierung festgestellt hat. Für diese müssen andere Kunden ausgewählt und befragt werden.

- **Individuelle Beurteilung**

Die Bandbreite der individuellen Beurteilung der Prüfer ist leider größer, als dies zu erwarten wäre: so wurden bei einem unserer Kunden von insgesamt 5 Prüfern 14 Kunden geprüft. Ein Prüfer, der zwei Kunden überprüft hat, kam bei der Frage „Werden individuelle Wünsche bei der Grundpflege berücksichtigt“ jeweils zu einem negativen Ergebnis, obwohl dort auch teilweise Wünsche zur Körperpflege dokumentiert waren. Die anderen Prüfer werteten die Frage als erfüllt, ob nun Wünsche formuliert waren oder nicht. Es kann schließlich auch Kunden geben, die keine besonderen Wünsche haben. Außerdem ist es mehr als unwahrscheinlich, dass Pflegekräfte die Wünsche bei der Grundpflege nicht beachten!

- **Medikamentengabe**

Bei allen Behandlungspflegen, insbesondere beim Stellen und/oder Geben von Medikamenten, muss die Beurteilung/Bewertung für den Pflegedienst davon abhängen, welchen tatsächlichen Auftrag der Pflegedienst hat. Stellt er beispielsweise nur wöchentlich Medikamente, so ist er weder für die Einnahme oder für Bedarfsmedikationen verantwortlich. Ist er für das Geben verantwortlich, dann auch für die gesamte Medikation. Daher ist gerade bei der Frage der Medikamente immer auf den tatsächlichen Auftrag (VO-Umfang und dazu gehörigen Medikamente) hinzuweisen bzw. diesen zu überprüfen.

- **Übertriebene Auslegung**

Nicht nur ausnahmsweise stellt man in Prüfberichten fest, dass die Prüfer Kriterien so wörtlich auslegen, wie sie gar nicht gemeint sein können (und vor allem dabei nicht die Präambel der PTVA berücksichtigen, wonach bei der Prüfung regelhafte Verstöße bewertet werden sollen, nicht aber offensichtliche Ausnahmefehler). So bewertet ein Prüfer die Frage, ob es eine schriftliche Regelung zum Umgang mit Beschwerden gibt als nicht erfüllt, weil allein eine statistische Wertung fehlt. Oder es wird als nicht erfüllt bewertet, wenn ein Pflegedienst am 4. Januar 2010 für das begonnene Jahr noch nicht alle Fortbildungstermine, Referenten und vorgesehene Mitarbeiter für die Fortbildungsplanung 2010 benennen kann, weil die Bildungsstätten ihre Pläne erst 10 Tage später veröffentlichen (aber für die Jahre zuvor festgestelltermaßen die Pläne vorhanden sind!).

### Veröffentlichung nutzen

Wer Schulnoten bekommen hat, sollte auf jeden Fall dafür sorgen, dass im veröffentlichten Prüfbericht auch die weiteren Angaben des Dienstes (Seite 7), das vertraglich vereinbarte Leistungsangebot (Seite 8), Weitere Prüfergebnisse zur Qualität des Pflegedienstes (Seite 9) sowie der Kommentar der Einrichtung (Seite 10) veröffentlicht wird.

Weitere Prüfergebnisse können bspw. Zertifikate wie DIN-ISO, Verbandszertifikate oder Prüfberichte Externer sein, ebenso aber auch die [Sterne für Pflegedienste](#). Gerade beim Kommentar hat man die Möglichkeit, gezielt auf die Prüfung einzugehen und evtl. auch einzelne Punkte abweichend zu kommentieren. Hier sollte

also mehr stehen als Zitate aus dem Prüfbericht, die sich auf das Klima der Prüfung beziehen (wie es viele machen).

### **Kommentar**

Wer die Fachzeitschriften, aber auch die sonstige Presse beobachtet, findet zwei verschiedene Tendenzen: das „Volk“ ruft nach Veröffentlichung und unterstellt den Einrichtungen Verschleierungsabsichten, wenn die dagegen sind. Dabei besteht das „Volk“ vor allem aus Politikern und Kassenvertretern. Interessant ist auch, dass regelmäßig die Pflegelobby kritisiert wird, da sie ja die Prüfkriterien mit erarbeitet hat. Aus dem Mund von Politikern wie der bayerischen Ministerin Haderthauer ist das deshalb beachtenswert, weil die Politik in Form des Bundestages erst die Pflegeverbände verpflichtet hat, die Prüfkriterien mit aufzustellen (siehe § 115 SGB XI).

Keiner aus dem „Volk“ sagt, das die Schulnoten nur die punktuelle Beurteilung darstellen, die eigentlich schon mit der Veröffentlichung veraltet ist: denn im Prüfbericht und Auflagenbescheid der Pflegekassen werden Auflagen erteilt, die benoteten Pflegemängel meist sofort abzustellen. Wer dies nicht tut, riskiert den Versorgungsvertrag. Auch aus diesem Grund geben Schulnoten eigentlich immer den falschen Stand wieder. Und die Grundsatzkritik, das man ordnungsrechtliche Fragen nicht den Pflegekunden überlassen sollte (Abstimmung mit den Füßen) wird dadurch nur bestätigt. Schlechte Pflegeeinrichtungen gehören sanktioniert oder geschlossen. Es wird Zeit, dass die Pflegekassen Qualitätsprüfungen so umsetzen, wie es der Gesetzgeber verlangt. Dann sind Schulnoten verzichtbar. Denn im Hotelbereich, um eine Parallele zu ziehen, wird bei Mängeln der Hygiene nicht etwa eine Schulnote an die Hoteltür geklebt und den Kunden überlassen, ob sie hier essen, sondern die Küche geschlossen, bis die Mängel abgestellt sind. Warum das in der Pflege anders sein muss, ist immer weniger verständlich.

**Andreas Heiber, SysPra.de**

24.01.2010

**System & Praxis**

Andreas Heiber

**System & Praxis**

Gerd Nett  
Arzt

### **Hinweise**

Die aktuellen Texte zur QPR-Anleitung 2009 sowie zur PTVA finden Sie [hier](#) auf der SysPra-Seite

Die Unternehmensberatung System & Praxis bietet verschiedene Hilfestellungen zur Vor- und Nachbereitung der Qualitätsprüfungen an. Mehr [dazu](#) auf der SysPra-Seite.

Der [Schulnotenrechner](#) auf der Basis einer Exceltabelle

**Seite 4**