

# Sozialgerichtstag 2010

## Die neue Qualitätssicherung in Pflegeeinrichtungen - Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand

Referent: Andreas Heiber  
System & Praxis, Bielefeld

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



## Inhalt

- Pflegequalität in Deutschland?
- Verbraucherschutz über Schulnoten?
- Objektivität der Prüfungen: Ambulante Probleme
- Definition und Wirklichkeit der PTV (A)
- Schulnoten?

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



## Pflegequalität in Deutschland?

Stand des Wissen vor 1.7.2008

- Qualitätsprüfungen auf Veranlassung der Landesverbände der Pflegekassen
- Empfehlung in QPR 2006

*„Die Landesverbände der Pflegekassen entscheiden über die Prüfungsart und erteilen dem MDK die Prüfaufträge schriftlich; eine jährliche Prüfquote von 20 % aller Einrichtungen ist unter Beachtung der im jeweiligen MDK zur Verfügung stehenden Ressourcen anzustreben.“*

*„Durch die Umsetzung der neuen Qualitätsprüfungs-Richtlinien, welche durch die 10 %-Bewohnerbefragung umfangreicher geworden ist, ist es dem MDK Sachsen-Anhalt derzeit nicht möglich, die hohe Prüfquote zu erreichen“. (2. Bericht des MDS nach § 118 SGB XI)*

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



## 2. Bericht des MDS 2007

„Durch sein breites Datenfundament ist dieser Bericht die umfassendste Informationsquelle zur Qualität der Pflegeinfrastruktur in Deutschland“.

Datenbasis Prüfungen 1-6 2006

Ambulant 601 Prüfungen

Stationär: 718 Prüfungen

Erste Ergebnisse vorab in der Bildzeitung:

10 % Pflegedefizite stationär „

© System & Praxis Andreas Heiber - Unternehmensberatung für die ambulante Pflege - Syspra® 2010 - [Info@Syspra.de](mailto:Info@Syspra.de)



# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand

## Qualitätsprüfungen

Daten aus dem 2. Bericht des MDS zu Qualitätsprüfungen nach § 118 SGB XI

	Ambulant bis Ende 2006	Anzahl Dienste 2006	Prozentual
Baden-Württemberg	1.170	1.170	100,0%
Bayern	1.748	1.748	100,0%
Berlin	243	443	54,9%
Brandenburg	432	542	79,7%
Bremen	65	116	56,0%
Hamburg	74	346	21,4%
Hessen	342	923	37,1%
Mecklenburg-Vorpommern	405	405	100,0%
Niedersachsen	345	1.080	31,9%
Nordrhein	908	1.214	74,8%
Rheinland-Pfalz	398	431	92,3%
Saarland	128	128	100,0%
Sachsen	437	974	44,9%
Sachsen-Anhalt	526	526	100,0%
Schleswig-Holstein	66	423	15,6%
Thüringen	387	387	100,0%
Westfalen	322	1.141	28,2%
<b>Gesamt</b>	<b>7.996</b>	<b>11.997</b>	66,6%

Stationär bis Ende 2006	Anzahl Dienste 2006	Prozentual
216	1237	17,5%
1638	1638	100,0%
277	277	100,0%
283	283	100,0%
91	91	100,0%
125	153	81,7%
293	655	44,7%
216	216	100,0%
1300	1300	100,0%
1037	1037	100,0%
408	408	100,0%
85	135	63,0%
546	554	98,6%
363	363	100,0%
353	627	56,3%
254	254	100,0%
635	901	70,5%
<b>8120</b>	<b>10129</b>	80,2%

Aus: Prüfbericht MDS; Angaben sind lt. MDS bereinigt um Doppel-/Mehrfachprüfungen

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



## Fazit vor 2008

- Keine stichhaltige Aussage zur Pflegequalität aufgrund der vorhandenen Datenbasis möglich
- Öffentlicher Druck, vor allem durch die Berichterstattung über Einzelfälle

## Systemimmanente Lösung

- Qualitätsprüfungen verbessern, vor allem die Umsetzung der Prüfergebnisse durch die Landesverbände der Pflegekassen

## Politische „Lösung“

- Qualitätsberichte veröffentlichen, um den Verbraucher aufzuklären! => „Druck der Straße“?!?

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



Verbraucherschutz über Schulnoten?

**Hat der Verbraucher nicht das Recht zu erfahren, ob eine Einrichtung schlecht ist?**

**Ja!**

Aber

Es kann keine „schlechten“ Einrichtungen geben!

## § 69 Sicherstellungsauftrag

Die Pflegekassen haben im Rahmen ihrer Leistungsverpflichtung eine bedarfsgerechte und gleichmäßige, dem allgemein anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse entsprechende pflegerische Versorgung der Versicherten zu gewährleisten (Sicherstellungsauftrag).

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



## § 11 Rechte und Pflichten der Pflegeeinrichtungen

(1) Die Pflegeeinrichtungen pflegen, versorgen und betreuen die Pflegebedürftigen, die ihre Leistungen in Anspruch nehmen, entsprechend dem allgemein anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse. Inhalt und Organisation der Leistungen haben eine humane und aktivierende Pflege unter Achtung der Menschenwürde zu gewährleisten.

## § 28 Leistungsarten, Grundsätze

(3) Die Pflegekassen und die Leistungserbringer haben sicherzustellen, daß die Leistungen nach Absatz 1 nach allgemein anerkanntem Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse erbracht werden.

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



## § 72 Versorgungsvertrag

- (3) Versorgungsverträge dürfen nur mit Pflegeeinrichtungen abgeschlossen werden, die
1. den Anforderungen des § 71 genügen,
  2. die Gewähr für eine leistungsfähige und wirtschaftliche pflegerische Versorgung bieten sowie eine in Pflegeeinrichtungen ortsübliche Arbeitsvergütung an ihre Beschäftigten zahlen,
  3. sich verpflichten, nach Maßgabe der Vereinbarungen nach § 113 einrichtungsintern ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln,
  4. sich verpflichten, alle Expertenstandards nach § 113a anzuwenden;

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



## Spannungsfeld: Auflagenbescheid nach § 115 Abs. 2 und Veröffentlichung nach § 115 Abs. 1

Missstände müssen umgehend abgestellt werden

- Entdeckte „gefährliche Pflege“ darf nicht geduldet werden
- Ein Transparenzbericht ist eine Momentaufnahme, die im ‚nächsten‘ Augenblick nicht mehr aktuell sein darf (zumindest in mangelhaft bewerteten Punkten!), siehe auch § 115, Abs. 4 bis 6 (Abhilfe bei schwerwiegenden Mängeln)

Der Transparenzbericht stellt faktisch eine Vergangenheit da.

- Pranger für „Jugendsünden“???

## Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



# Das System der Wiederholungsprüfungen

- Landesverbände der Pflegekassen können Wiederholungsprüfungen veranlassen, definierte Kriterien dazu gibt es nicht
  - Ergibt sich nicht aus mangelhaften Teilnoten eine Verpflichtung zur zeitnahen Wiederholungsprüfung?
- Pflegeeinrichtungen können ebenfalls Wiederholungsprüfungen veranlassen.

## Objektivität der Prüfungen? Ambulante Probleme

Der Pflegedienst übernimmt nur einen kleinen Teil der Versorgung

- Er ist Gast in der Wohnung
- Er kann Empfehlungen geben, wie etwas gut zu machen wäre
- Er kann keine Anweisungen an die Pflegepersonen geben
- Der Pflegedienst kann jederzeit gewechselt werden!

Überprüfung durch den MDK allein auf der Basis der Pflegedokumentation

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



1  
kb

Werden die individuellen Wünsche zur Körperpflege im Rahmen der vereinbarten Leistungserbringung berücksichtigt?

-neu-

*Dieses Kriterium ist erfüllt, wenn bei pflegebedürftigen Menschen, mit denen Leistungen zur Körperpflege vereinbart wurden, in der Pflegedokumentation die auf die Maßnahmen der Körperpflege bezogenen Wünsche nachvollziehbar dokumentiert und bei der Umsetzung berücksichtigt sind. Der Nachweis der Berücksichtigung kann im Einzelfall ergänzend auch über teilnehmende Beobachtung während der Prüfung erfolgen.*

- Keine besonderen Wünsche?
- „Duschmittel“?
- Keine Befragung!

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



M/T11/B	
11.8	<b>Wenn bei der Erbringung von vereinbarten Leistungen beim pflegebedürftigen Menschen für den Pflegedienst ein individuelles Dekubitusrisiko erkennbar ist, wird dieses dann erfasst?</b>

ja

nein

t.n.z.

E.

## ***Ausfüllanleitung zu 11.8:***

*Dieses Kriterium ist erfüllt, wenn ein pflegebedürftiger Mensch Leistungen der Grundpflege erhält, ein Dekubitusrisiko erkennbar ist und dieses in der Pflegedokumentation berücksichtigt wurde.*

*Wenn ein Dekubitusrisiko erkennbar ist, erfolgt die Risikoeinschätzung mit dem Leistungsbeginn in der Grundpflege. Danach soll in individuell festgelegten Abständen oder bei Veränderungen im zeitlichen und inhaltlichen Zusammenhang mit den erbrachten Leistungen ein Eintrag in der Pflegedokumentation erfolgen.*

## Erläuterung zur Prüffrage 11.8:

Diese Frage trifft nur zu, wenn eine Leistung der Grundpflege vereinbart ist.

Die Frage ist mit „ja“ zu beantworten, wenn bei bestehender Dekubitusgefährdung eine aktuelle, systematische Einschätzung der Dekubitusgefährdung vorliegt.

Aktuell bedeutet, dass die letzte Einschätzung mit dem vorgefundenen Zustand übereinstimmt.

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



## Objektivität der Prüfungen?

### „Versuch der Objektivierung“ über die Konzentration auf die Pflegedokumentation

Gelingt offensichtlich nicht:

Beispiel aus der Praxis: Prüfteam aus vier Prüfern (Schleswig-Holstein)

- Geprüft werden 11 Kunden im Kriterium 1: Wünsche in der Grundpflege berücksichtigt?
- Der Pflegedienst dokumentiert bei allen 11 Kunden nach dem gleichen System und inhaltlichen Umfang
- 3 Prüfer bei 9 Kunden sehen den Punkt als erfüllt an.
- 1 Prüfer bei 2 Kunden sieht den Punkt jeweils als nicht erfüllt an.

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



## Objektivität der Prüfungen?

Durchschnittsnoten der ambulanten Pflegeeinrichtungen im Landesvergleich, Stand 01.11.2010

Bundesland	Noten (Mittelwert) nach Versorgungsbereichen						
	N	Versorgungsbereiche			Gesamtergebnis ohne B4	*)	B4
		B1	B2	B3			
Baden-Württemberg	222	1,2	1,1	1,3	1,2		1,0
Bayern	932	2,7	2,0	1,8	2,2		1,0
Berlin	202	2,6	2,4	1,6	2,2		1,1
Brandenburg	266	2,5	2,6	1,6	2,3		1,0
Bremen	58	2,6	2,1	1,4	2,2		1,0
Hamburg	183	2,7	1,9	1,5	2,0		1,1
Hessen	323	2,5	1,6	1,7	2,0		1,0
Mecklenburg-Vorpommern	306	1,8	1,8	1,2	1,6		1,0
Niedersachsen	592	2,6	1,8	1,6	2,0		1,1
NRW-Nordrhein	364	2,2	1,8	1,6	1,8		1,0
NRW-Westfalen-Lippe	366	3,2	2,0	1,9	2,6		1,1
Rheinland-Pfalz	98	3,1	2,0	1,7	2,5		1,0
Saarland	52	2,0	1,2	1,5	1,6		1,0
Sachsen	563	2,8	1,7	1,7	2,2		1,0
Sachsen-Anhalt	337	3,0	1,7	1,5	2,3		1,0
Schleswig-Holstein	219	3,2	2,1	1,7	2,4		1,1
Thüringen	247	2,6	1,9	1,2	1,8		1,0

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



## Objektivität der Prüfungen: Zusammenfassung aus ambulanter Sicht

- Die Prüfanleitung berücksichtigt in den Fragestellungen und Ausfüllhinweisen nicht die Besonderheiten der ambulanten Pflege
- Es wird im Wesentlichen auf der Basis der Pflegedokumentation geurteilt
- Gut dokumentiert ist nicht gleich gut gepflegt!

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



## Definition und Wirklichkeit der PTV (A)

### Vorwort

Die vorliegende Ausfüllanleitung soll beschreiben, wann ein Kriterium durch den Prüfer als erfüllt oder nicht erfüllt zu bewerten ist. Sie zielt darauf ab, die systematische und regelhafte Erfüllung der Kriterien zu prüfen. Deshalb muss bei der Bewertung auf der Ebene des Kriteriums das Hauptaugenmerk auf die Regelhaftigkeit und Systematik gelegt werden. Offensichtliche Ausnahmefehler in der Dokumentation sollen nicht zu einer negativen Gesamtbeurteilung des ambulanten Pflegedienstes führen.

PTVA Anlage 3

- ⇒ Keine Bewertung von einmaligen Abweichungen
- ⇒ Wird in der Praxis offensichtlich nicht beachtet!

## Schulnoten?

*„Noten kennt jeder aus seiner eigenen Erfahrung in der Schule und weiß diese einzuordnen. Sie sorgen für mehr Transparenz bei den Angeboten von Pflegeheimen und –diensten. Auf einen Blick sollen Pflegebedürftige und deren Angehörige sehen, ob die Dienstleister gute pflegerische Arbeit leisten, noch Entwicklungspotential haben oder Missstände abstellen müssen.“* (Fragen und Antworten zu den Pflegenoten (GKV, 2010)

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



## Schulnoten?

Schulnote: Mangelhaft (nicht mehr ausreichend!)

⇒ Darf es „Mangelhafte“ Qualität in Pflegeeinrichtungen geben?

⇒ Lt. Vertragsstruktur: Nein!

Was passiert mit Einrichtungen, die ein Mangelhaft in Teilbereichen oder Gesamt haben?

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



## Schulnoten?

Sie suchen: ambulante Pflegedienste - 14776 Brandenburg an der Havel - 5 km Umkreis | [neue Suche](#)

### Ambulante Pflegedienste - Suchergebnisse (15)

[Drucken](#)

	Entfernung	Name	Pflegenote	Ort	Straße	Telefon
1	<b>0,1 km</b>	<a href="#">Future Care Ambulante Pflege Kath. Nast</a>	Anbieter noch nicht geprüft	14776 Brandenburg	Sankt-Annen-Str. 28	03381/228477
2	<b>0,2 km</b>	<a href="#">Menschen für Menschen ambulanter Pflegedienst UG</a>	<b>5,0</b>	14776 Brandenburg	Molkenmarkt 25	03381/3159049
3	<b>0,4 km</b>	<a href="#">Ihr Pflegedienst für Stadt und Land</a>	<b>5,0</b>	14776 Brandenburg	Kurstraße 36	03381/327133
4	<b>0,4 km</b>	<a href="#">Arbeiter-Samariter-Bund Ortsverband Brandenburg e.V.</a>	<b>5,0</b>	14776 Brandenburg	Kirchhofstr. 14 a	03381-702472
5	<b>0,7 km</b>	<a href="#">Hauskrankenpflege, Kurzzeitpflege u. Tagespflege für Jedermann gem. e. V.</a>	Anbieter noch nicht geprüft	14776 Brandenburg	Bauhofstr. 48	03381-524141
6	<b>0,7 km</b>	<a href="#">Hospiz Brandenburg an der Havel</a>	Anbieter noch nicht geprüft	14776 Brandenburg	Bauhofstr. 42	--
7	<b>1,0 km</b>	<a href="#">Hauskrankenpflege Nora Krege/Döpke/Schwarz/Pape</a>	<b>1,1</b>	14776 Brandenburg	Wilhelmsdorfer Str. 79	03381-660023
8	<b>1,3 km</b>	<a href="#">Mobile Hauskrankenpflege Andrea Pusch Hauskrankenpflege</a>	Anbieter noch nicht geprüft	14770 Brandenburg	Silostr. 21	03381/315731
9	<b>1,9 km</b>	<a href="#">Volkssolidarität Sozialstation Brandenburg</a>	<b>2,5</b>	14770 Brandenburg	Emsterstraße 9	03381-794847
10	<b>2,7 km</b>	<a href="#">Häusliche Krankenpflege "Biene"</a>	Anbieter noch nicht geprüft	14770 Brandenburg	Magdeburger Landstr. 5 / Arzteklinik West	03381/410343-79

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand

## Qualität des ambulanten Pflegedienstes Menschen für Menschen - Ambulanter Pflegedienst -

Molkenmarkt 25, 14776 Brandenburg · Tel.: 03381-3159049 · Fax: 03381-209868  
[pflege@fuer-menschen.de](mailto:pflege@fuer-menschen.de) · [www.fuer-menschen.de](http://www.fuer-menschen.de)



Erläuterungen zum Bewertungssystem

Kommentar der Pflegeeinrichtung

Vertraglich vereinbarte Leistungsangebote

Weitere Leistungsangebote und Strukturdaten

MDK-Prüfung am	29.07.2010
Anzahl der versorgten Kunden:	36
Anzahl der in die Prüfung einbezogenen pflegebedürftigen Menschen:	5
Anzahl der befragten Kunden:	5
Die Pflegeeinrichtung hat eine Wiederholungsprüfung beantragt:	Nein
Ambulante Pflegedienste im Bundesland:	597
davon geprüft:	323

# Der Pflege-TÜV auf dem Prüfstand



## Wenn Schulnotenbewertung

- Mindestqualität ist gesetzlich definiert und in den Verträgen verpflichtend vereinbart
- Mangelhafte Prüfergebnisse müssen sofort abgestellt werden, ansonsten stellen sich auch Fragen der Amtshaftung der Landesverbände der Pflegekassen (z.B. Unterlassene Hilfeleistung?)
- Veröffentlichte Schulnoten nur in den Bereichen 1- 4 (ausreichen)
- Verbraucherorientierung nur über den Bereich der mindestens ausreichenden bis sehr guten Einrichtungen