

**Ergebnisse der 2. Schleswig-Holsteinischen Pflegeforums am 1. Juli 2010 in
Eutin:Positionspapier zu einer Weiterentwicklung der
Pflegetransparenzvereinbarungen**

Auf Einladung der Landesarbeitsgemeinschaft privater Pflegeanbieter in Schleswig-Holstein (LAGPSH) kamen am 1. Juli 2010 ca. 100 Akteure aus der Pflegebranche des Landes in Eutin zusammen, um die Erfahrungen mit den MDK-Qualitätsprüfungen zu diskutieren und Vorschläge für die Weiterentwicklung des Pflegetransparenzverfahrens zu erarbeiten. Die Ergebnisse sind im vorliegenden Positionspapier zusammengefasst. Neben Leitungskräften, professionellen Pflegekräften und Experten aus dem Bereich Pflegewissenschaft und Qualitätsmanagement waren unter den Teilnehmer auch Vertreter der pflegebedürftigen Menschen. Ihrem Beitrag wird in diesem Positionspapier ein besonderes Gewicht beigemessen.

**Wir fordern ein Prüfsystem, welches wertschätzend mit den pflegebedürftigen
Menschen umgeht!**

Sowohl die Bewohner stationärer Pflegeeinrichtungen als auch die Kunden ambulanter Pflegedienste empfinden es als persönliche Missachtung, dass man sie einerseits im Rahmen von Qualitätsprüfungen befragt, dann aber die Ergebnisse dieser Befragung nicht ins Prüfergebnis einbezieht.

Die Ergebnisse der Bewohner- und Kundenbefragung haben für die Zielgruppe der Pflegetransparenzberichte – für Pflegebedürftige und Angehörige - einen hohen Stellenwert. Aus diesem Grunde sind sie im Rahmen einer Transparenzveröffentlichung in exponierter Weise zu präsentieren.

Die derzeit gültigen Fragenkataloge zur Kunden- und Bewohnerbefragung sind verbesserungsbedürftig. Fragen zu objektiv prüfbaren Struktur- und Prozessmerkmalen wie zum Beispiel zur Erstellung von Kostenvoranschlägen sind im Rahmen der Kundenbefragung deplatziert.

Schleswig-Holstein hat durch Verabschiedung des Selbstbestimmungsstärkungsgesetzes einen Schritt in die richtige Richtung gemacht, indem es die Kompetenzen und die Autonomie von Menschen stärkt, die auf die professionelle Unterstützung von ambulanter und stationärer Pflege angewiesen sind. Von den Vertretern unseres Landes erwarten wir, dass sie die im Selbstbestimmungsstärkungsgesetz zum Ausdruck gebrachten Werte auch im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung der Pflegetransparenzvereinbarungen vertreten.

Pflegekunden haben das Recht, gefragt zu werden, wenn es um die Qualität ihrer Versorgung geht und sie haben ein Recht darauf, dass man ihren Äußerungen im Rahmen der Veröffentlichung von Prüfergebnissen den gebührenden Stellenwert einräumt.

Wir fordern ein Prüfsystem, welches wertschätzend mit den Pflegenden umgeht!

Pflegende verfügen über ein hohes Maß an Kompetenz und leisten einen erheblichen Beitrag zur Gesundheitsförderung und Pflege in unserer alternden Gesellschaft. Neben dem ständig wachsenden expliziten Wissen, welches sich im Zuge der Akademisierung der Profession Pflege in der Praxis etabliert, verfügen Pflegende über ein umfassendes Potenzial an implizitem Wissen, welches sich unter anderem im empathischen Umgang mit Pflegekunden, in sensibler Beobachtung von Symptomen und im kompetenten Einschätzen von Gefährdungspotenzialen zeigt. Aufgrund ihrer Qualifikation erwarten Pflegende, in ihrer Kompetenz wertgeschätzt zu werden. Eine Bewertung von Pflegeleistungen, die sich auf die Schulnoten 1 und 5 beschränkt und zudem nicht die Ergebnisse professioneller Pflege bewertet sondern lediglich den Umfang der Dokumentation, ist eher der Ausdruck von Missachtung als von Wertschätzung.

Wir erkennen an, dass Pflegende einen unentbehrlichen Beitrag zur Gesundheitsversorgung unserer alternden Bevölkerung leisten. Aus diesem Grund fordern wir, dass die Transparenz von Prüfergebnissen auch die Qualität der tatsächlichen Pflegeleistungen transparent macht und nicht lediglich die Leistungen im Bereich der Dokumentation.

Wir fordern ein Prüfsystem, welches wertschätzend mit den Anbietern von Pflegeleistungen umgeht.

Viele Betreiber von stationären Pflegeeinrichtungen und ambulanten Pflegediensten sind seit vielen Jahren beliebte, anerkannte und geschätzte Partner der regionalen Versorgungsstrukturen in Schleswig-Holstein. Sie haben unter Beweis gestellt, dass sie trotz schwieriger Rahmenbedingungen eine hochwertige pflegerischer Versorgung ihrer Kunden gewährleisten können und haben sich einen guten Ruf sowohl in der Bevölkerung als auch unter Netzwerkpartnern wie Krankenhäusern und Ärzten erworben.

Es ist geradezu geschmacklos, diesen Akteuren zu unterstellen, sie würden ihre Leistungen nicht sach- und fachgerecht erbringen. Genau dies geschieht aber implizit durch das derzeitige Prüfsystem. Es ist von der Grundannahme geprägt, Leistungen würden gar nicht oder schlecht erbracht. Nur wenn die Pflegeeinrichtung anhand detaillierter schriftlicher Aufzeichnungen in Konzepten und Pflegeakten das Gegenteil beweisen kann, wird dies anerkannt. **Wir fordern ein Bewertungssystem, welches die Verifizierung der praktischen Umsetzung von Qualitätskriterien mit deren schriftlicher Darstellung mindestens gleichsetzt.**

Wir fordern ein objektives Prüfsystem

Ein faires Prüfsystem definiert, unter welchen Voraussetzungen jedes einzelne Prüfkriterium erfüllt ist. Um zu vergleichbaren Prüfergebnissen zu kommen, müssen die Kriterien so definiert sein, dass unterschiedliche Prüfer sie in der gleichen Weise anwenden. Die Erfahrungen mit den Pflege-transparenzvereinbarungen zeigen, dass die Ansprüche der Prüfer individuell sehr unterschiedlich sind und insbesondere zwischen den Medizinischen Diensten unterschiedlicher Bundesländer erheblich differieren. Wir fordern ein Prüfsystem, welches den Auslegungsspielraum der Prüfer minimiert. Pflegeeinrichtungen müssen aus der Prüfanleitung unmissverständlich entnehmen können, was vorzulegen bzw. vorzuweisen ist, damit ein Kriterium als erfüllt bewertet wird. **Pflegeanbieter haben einen Anspruch auf Rechtssicherheit!**

Wir fordern ein transparentes Prüfsystem

Das derzeitige Prüfsystem ist weder für Verbraucher noch für Anbieter von Pflegeleistungen transparent. Sowohl das Zustandekommen der Gesamtnote als auch das der Bereichsnoten ist allein aus dem Transparenzbericht nicht nachvollziehbar. Erst unter Hinzuziehung des Prüfberichtes und der Anlage 2 der entsprechenden Pflege-transparenzvereinbarung kann das Zustandekommen der Noten mühselig geklärt werden. Zudem ist sowohl die Mittelwertberechnung als auch die Zuordnung der Noten zu unterschiedlich großen Intervallen auf der Notenskala äußerst fragwürdig. **Von einer Transparenzinitiative kann erwartet werden, dass das Zustandekommen der Ergebnisse für Pflegeanbieter ohne großen Aufwand nachvollzogen werden kann!**

Verbraucher können erwarten, dass der tatsächliche Inhalt der Prüfergebnisse dem kommunizierten Ergebnis entspricht. Dies ist zurzeit nicht der Fall. Die Transparenzberichte gaukeln vor, eine Aussage zur Ergebnisqualität zu machen, geprüft wird aber lediglich die Struktur- und Prozessqualität. Dem Verbraucher werden Aussagen über die Qualität der tatsächlich erbrachten Leistungen und Pflegeergebnisse vorgetäuscht, in der Realität werden aber die Pflegedokumentation und schriftliche Konzepte geprüft. Solange es keine geeignete Methode gibt, Ergebnisqualität zu prüfen, muss zumindest aus den Transparenzberichten hervorgehen, dass die Prüfergebnisse die Qualität der schriftlichen Aufzeichnungen wiedergeben und nicht die Qualität der tatsächlichen Leistungen.

Verbraucher haben einen Anspruch auf wahrheitsgemäße Informationen!

Qualität entsteht nicht durch Kontrolle!

Das derzeitige Prüfsystem ist nicht geeignet, die Qualität von Pflegeleistungen weiterzuentwickeln. Es führt in erste Linie dazu, dass mehr Zeit in die Pflegedokumentation und in die Verschriftlichung von Konzepten investiert wird. Dies führt zwar in Schleswig-Holstein dazu, dass die Pflegenoten sich sukzessive verbessern, nicht aber zu einer Verbesserung der Versorgungsqualität der pflegebedürftigen Menschen. Ebenso wie Mastvieh durch das regelmäßige Wiegen nicht fetter wird, verbessert sich die Pflegequalität nicht durch deren regelmäßige Überprüfung. **Für eine nachhaltige Qualitätsentwicklung ist zum einen die Versorgung mit einer ausreichenden Zahl an Fachkräften erforderlich und zum anderen ein einheitlich hohes Niveau der pflegerischen Grundausbildung.**

Die Betreiber müssen unter dem Druck einer zunehmenden Fachkraftknappheit die Leistungserbringung sicherstellen. Hinzu kommt, dass die verfügbaren Fachkräfte nicht über ein einheitliches Qualifikationsniveau verfügen. Somit könnten Pflegeeinrichtungen nur dann qualitativ hochwertige Leistungen erbringen, wenn sie ihre Mitarbeiter auf ein dem aktuellen Stand der Erkenntnisse entsprechendes Qualifikationsniveau bringen und dieses kontinuierlich weiterentwickeln. Dies ist nicht die originäre Aufgabe von Pflegeheimen und ambulanten Pflegediensten. Anstatt allein durch Kontroll- und Prüfinstrumente vermeintlich schlechte Leistungsqualität sichtbar zu machen und zu beklagen ist es Aufgabe der Politik, die Rahmenbedingungen dafür zu schaffen, dass Pflegeanbietern ausreichend Fachpersonal zur Verfügung steht, welches über ein einheitliches, dem aktuellen Stand des Wissens entsprechendes Qualifikationsniveau verfügt. Die Ausbildungsinhalte sind zu vereinheitlichen und im Rahmen der pflegerischen Grundausbildung sind Basiskompetenzen im Qualitätsmanagement zu vermitteln.