

## Transparenz der Pflegequalität: Nutzerorientierte Darstellung von Informationen zur Pflegequalität als gemeinsames Ziel der Freien Wohlfahrtspflege

Die transparente Darstellung und Beurteilung der Qualität von Leistungen der Einrichtungen des Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesens anhand von Qualitätsparametern wird sowohl als Marktinstrument als auch als Maßnahme der Verbraucherorientierung zunehmend ausgeweitet und zur Normalität werden. Die Nutzer von Einrichtungen und Diensten haben einen Anspruch auf transparente und leicht zugängliche Informationen nicht nur über angebotene Leistungen und ihre Entgelte, sondern auch über deren Qualität. Der Qualitätsvergleich wird zunehmend ein Faktor im Wettbewerb sozialer Dienstleistungserbringer.

Qualitätsergebnisse, öffentlich dargestellt, werden damit direkter und schneller von Bedeutung für die Existenz von Einrichtungen. Die Unterscheidbarkeit von Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege mit ihren Alleinstellungsmerkmalen wird künftig damit vermehrt auf dem Prüfstand stehen.

Die Zielsetzung, »Qualität« neben »Personal« und »Finanzen« als dritte Steuerungsgröße des Unternehmensmanagements der Freien Wohlfahrtspflege zu etablieren, wird damit umso dringlicher.

Den Schwerpunkt des Arbeitsbereiches Qualitätsmanagement (QM) bildete im Jahr 2008 das Thema Pflegequalität. Die zu schließenden Vereinbarungen im Rahmen des zum 1. Juli 2008 in Kraft getretenen Pflegeweiterentwicklungsgesetzes, vor allem mit dem Fokus auf die Veröffentlichung von Prüfergebnissen zur Pflegequalität, stellte die in der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) kooperierenden Spitzenverbände vor eine große Herausforderung. Hier bot sich die Chance zu überprüfen, inwieweit die mit dem QM-Vorhaben verfolgte Zielsetzung erreicht worden ist.

Die BAGFW setzte im Jahr 2003 das QM-Projekt ein mit dem Ziel, eine gemeinsame QM-Politik zu entwickeln und sich strategisch auf dieser Basis zu bewegen. Hintergrund dafür war das Bestreben, die Politikfähigkeit der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege und ihre Rolle als Mitgestalter von Rechtsetzung zu stärken. Damit begann ein Arbeitsprozess, dem sich die BAGFW-Ausschüsse Altenhilfe und Qualitätsmanagement sehr intensiv widmeten.

Nach der Festlegung der Grundlagen zum integrierten Qualitätsmanagement und zu den Grundanliegen wohlfahrtspflegerischer Qualität wurden für das Arbeitsfeld »Pflege« die gemeinsamen fachspezifischen Qualitätskriterien herausgearbeitet. Damit wurde die abgestimmte fachliche Qualitätsbasis gelegt.

In zwei ganztägigen Workshops zum Thema Ergebnis- und Lebensqualität in der Pflege entwickelten die BAGFW-Ausschüsse Altenhilfe und Qualitätsmanagement eine Konzeption der Freien Wohlfahrtspflege zur Ergebnisqualität und Transparenz der Pflegequalität. Ein wesentliches Ergebnis war die Initiative der BAGFW zur Durchführung eines Projektvorhabens zur Entwicklung und Konsentierung von Indikatoren zur Ergebnisqualität, welches vom Bundesministerium für Gesundheit (BMG) und dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) aufgegriffen wurde und welches am Jahresende 2008 begonnen hat.

### Verhandlungen zur Veröffentlichung von Prüfergebnissen zur Pflegequalität (§ 115 1a Satz 6 SGB XI) und deren Bewertung aus Sicht der Freien Wohlfahrtspflege

Mit Inkrafttreten des Gesetzes zur strukturellen Weiterentwicklung der Pflegeversicherung wurden im Juli 2008 die Verhandlungen der Vereinbarungspartner aufgenommen.

Die Vereinigungen der Träger von Pflegeeinrichtungen, der Spitzenverband der Gesetzlichen Krankenversicherungen (GKV) und die Bundesarbeitsgemeinschaft der überörtlichen Träger der Sozialhilfe sowie die Bundesvereinigung der kommunalen Spitzenverbände haben am 11. November 2008 die Kriterien und die Bewertungssystematik zur Qualität der Pflegeheime nach § 115 Absatz 1a Satz 6 SGB XI vereinbart.

Als im Januar 2008 die Vorbereitungen zu den Verhandlungen zum Pflegeweiterentwicklungsgesetz der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege gemeinsam mit den Verbänden der privaten und kommunalen Leistungserbringer begannen, konnten die BAGFW-Verbände auf eine ausgereifte fachliche Basis und konzeptionelle Überlegungen zurückgreifen.

Die erste Vereinbarung, die die Partner verhandelten und die zu einem ersten Beschluss am 11. November 2008 führte, betraf die Veröffentlichung von Prüfergebnissen zur Pflegequalität. Ziel des Gesetzgebers war eine öffentlich zugängliche, unentgeltlich, an dem Informationsbedürfnis von Verbrauchern orientierte Information zur Pflegequalität.

Bei der Entwicklung des Konzeptes durch die Freie Wohlfahrtspflege spielte die Perspektive der Bewohnerinnen und Bewohner (stationär), aber auch der zu Hause Gepflegten (ambulant) eine zentrale Rolle. Ziel war die Beurteilung der Qualität anhand von Nutzer bezogenen Ergebnissen in den verschiedenen Leistungsbereichen einer Pflegeeinrichtung mit Blick auf die Lebensqualität. Neben den externen Einschätzungen der Prüfer sollte die Einschätzung der Nutzer zur Qualität in den wesentlichen Leistungsbereichen von Pflegeeinrichtungen eine größere Rolle spielen.

Den Verbänden der Freien Wohlfahrtspflege war weiterhin wichtig, auch andere anerkannte Prüfergebnisse veröffentlichen zu können, wie es das Gesetz vorsieht.

Vergleicht man das Konzept der Freien Wohlfahrtspflege von Anfang 2008 mit dem Ergebnis vom 11. November 2008, dann ist festzustellen, dass die Freie Wohlfahrtspflege ihre Konzeption in weiten Teilen durchsetzen konnte.

Das Konzept, welches der GKV-Spitzenverband in die Verhandlung eingebracht hatte, setzte sich zusammen aus circa 250 zu erhebenden Sachverhalten, die sich zu einem Großteil auf somatisch-pflegerische Fragen sowie Kriterien aus dem Bereich Dokumentation, Organisation und Verwaltung konzentrierten.

Demgegenüber bestand das Konzept der Freien Wohlfahrtspflege aus 55 Fragen, die sich zum Beispiel in der stationären Pflege aus den fünf wesentlichen Lebensbereichen zusammensetzten, die im Interesse des Verbrauchers liegen:

- Alltagsgestaltung und soziale Betreuung
- Umgang mit gerontopsychiatrisch beeinträchtigten Bewohnerinnen und Bewohnern
- Pflege und medizinische Versorgung ▶

- Speise- und Getränkeversorgung
- Hauswirtschaft und Hygiene

Ausgehend von diesen Zielsetzungen im Vorfeld kann hier folgendes Resümee der Verhandlungsergebnisse aus der Perspektive der Freien Wohlfahrtspflege gezogen werden:

1. Die Reduktion von circa 250 Kriterien (Konzept GKV-Spitzenverband) auf 82 (ambulant 42 Kriterien) für die Bewohnerinnen und Bewohner wesentliche Kriterien. Damit stehen dem Nutzer die für ihn wesentlichen Qualitätsinformationen zur Verfügung; er muss sich nicht mit irrelevanten Daten aus den Bereichen Organisation und Dokumentation belasten.
2. Differenzierte Erfassung, Bewertung und Darstellung der Prüfergebnisse in den oben dargestellten Qualitätsbereichen, die für die wahrgenommene Qualität des täglichen Lebens in einer stationären Einrichtung für die Bewohnerinnen und Bewohner zentral sind.

Der GKV-Spitzenverband sah vor, den Bereich Pflege mit 80 Prozent zu gewichten und als weitere Qualitätsbereiche die Organisation und Verwaltung (mit zehn Prozent Gewichtung) sowie die Bewohnerbefragung (mit zehn Prozent Gewichtung) darzustellen.

Abgeglichen mit dem Verhandlungsergebnis kann festgestellt werden, dass die Freie Wohlfahrtspflege hier eine deutliche Verbraucherorientierung erreicht hat.

Neben den Bereichsbewertungen gibt es eine Gesamtnote, die sich als arithmetisches Mittel aus allen bewerteten Einzelkriterien ergibt. Die Gesamtnote wurde von der Freien Wohlfahrtspflege als unangemessene Simplifizierung immer strikt abgelehnt, sie konnte sich hier jedoch nicht durchsetzen.

3. Das Ergebnis der Bewohnerbefragung wird auf der gleichen Ebene neben den anderen Bewertungen dargestellt. Dieses bedeutsame Qualitätsergebnis steht für sich allein, geht allerdings nicht in die Gesamtnote ein.
4. Strukturelle Merkmale einer Einrichtung können in der gebotenen Ausführlichkeit dargestellt werden. Diese Informationen zu den Strukturdaten ein schließlich der Kosten der Einrichtung können über einen Link auf der ersten Ebene abgerufen werden.
5. Damit auch die Einrichtung eine Chance hat, sich zu einzelnen Prüfergebnissen zu äußern, wurde eine Kommentierungsmöglichkeit verhandelt, in die man sich über einen Link einklicken kann.
6. Die vereinbarte Bewertungssystematik basiert auf einer Kombination aus Punkten und diesen zugeordneten Noten von sehr gut bis mangelhaft. Die vom Medizinischen Dienst des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen (MDS) favorisierte Bewertungssystematik mit Signalfarben und unangemessenen Kategorien wie »gefährliche Pflege« (ab weniger als 50 Prozent der Punkte) konnte verhindert werden.

Insgesamt war die Freie Wohlfahrtspflege sehr gut aufgestellt und hat sich im Verhandlungsmarathon aufgrund der ausgezeichneten Vorarbeit durchsetzen können. Der Freien Wohlfahrtspflege ist es gelungen, den Fokus beim Thema Pflegequalität wieder stärker auf die betroffenen Menschen zu richten. Dabei hat sie es auch geschafft, die Balance zu halten mit Blick auf die berechtigten Interessen der Träger und Einrichtungen. Vor allem hat die im Rahmen des QM-Projektes entwickelte gemeinsame fachliche

und konzeptionelle Basis für das Arbeitsfeld Pflege die Voraussetzungen für eine stringente und konsensuale Vertretungs- beziehungsweise Verhandlungsarbeit geschaffen.

Dieses alles geschah auf der Grundlage der gemeinsamen QM-Strategie der in der BAGFW zusammenarbeitenden Verbände.

In den Verhandlungsprozess wurden immer wieder Vorschläge seitens der Freien Wohlfahrtspflege eingebracht. Die für die Verbände mit der Verhandlung Beauftragten waren zu jeder Zeit aufgrund eines im Hintergrund funktionierenden Abstimmungsmanagements verbindlich aussagefähig. Die umfangreichen Verhandlungssitzungen wurden mit Verbindlichkeit, Engagement und Fachkompetenz in ausgezeichneter Kooperation bestritten. Die im QM-Projekt der BAGFW entwickelten Inhalte und Arbeitsstrukturen haben sich bewährt.

### Projekt Ergebnisindikatoren für Pflegequalität

Das Projektvorhaben »Entwicklung und Erprobung von Instrumenten zur Beurteilung der Ergebnisqualität in der stationären Altenhilfe« wurde vom Ausschuss QM in Abstimmung mit dem Fachausschuss Altenhilfe entwickelt. Damit wurde das Ziel verfolgt, Instrumente, die stark der subjektiven Qualitätsbeurteilung durch Prüfer (zum Beispiel des MDK) unterliegen, zu überwinden und zunehmend durch objektive Indikatoren zur Feststellung von Qualität zu ersetzen. Über die Konsentierung von Indikatoren zur Feststellung im Sinne von »Messung« von Pflegequalität soll die Debatte um Pflegequalität versachlicht werden. Diese Ergebnisse sollen zukünftig in die öffentlichen Qualitätsberichterstattung einfließen.

Nach Gesprächen mit dem BMFSFJ sowie BMG im Jahr 2007 wurde das Projektvorhaben in die Regie der Ministerien genommen. Nach einer Ausschreibung auf europäischer Ebene konnte im letzten Quartal 2008 der Zuschlag an zwei wissenschaftliche Institute vergeben werden, die gemeinsam als Projektnehmer handeln. Auf der Träger- und Einrichtungsebene der Freien Wohlfahrtspflege war ein enorm großes Interesse zu verzeichnen, sich als Piloteinrichtung an diesem Projekt zu beteiligen und über die Entwicklung von Ergebnisindikatoren an der Erarbeitung der Grundlagen für die Transparenz von Pflegequalität mitzuwirken. Von den insgesamt 50 beteiligten Pflegeeinrichtungen kommen 30 aus der Freien Wohlfahrtspflege.



Quelle: Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege: Jahresbericht 2008. Berlin 2009. Seiten 38 ff. Der Jahresbericht steht als PDF-Dokument im Internet zum kostenlosen Herunterladen zur Verfügung ([http://www.bagfw.de/media/artikel/medien\\_3/8c5171549537b4e1c0a60ccb8e23ef19.pdf](http://www.bagfw.de/media/artikel/medien_3/8c5171549537b4e1c0a60ccb8e23ef19.pdf)).