

Pflegequalität transparent gestalten

Anforderungen an die Qualitätsprüfungen und -darstellungen in der Pflege
aus Betroffenenensicht

Forderungspapier der auf Bundesebene maßgeblichen Organisationen für die
Wahrnehmung der Interessen und der Selbsthilfe pflegebedürftiger und behinderter
Menschen nach § 118 SGB XI

Mit dem Zweiten Pflegestärkungsgesetz (PSG II) wurde die pflegerische Selbstverwaltung mit der Neuregelung zur Erhebung, Bewertung und Darstellung von Qualität in der stationären und ambulanten Pflege beauftragt. Die beschlossenen Neuerungen sind als deutliche Verbesserung gegenüber dem alten „Pflege-TÜV“ zu werten. Sie können allerdings nur als erster Schritt einer kontinuierlichen Evaluation und Weiterentwicklung des Systems verstanden werden. Mit den nachfolgenden Forderungen sollen aus Betroffenenensicht schon jetzt Impulse für diesen fortzuführenden Entwicklungsprozess gegeben werden.

➤ **Lebensqualität umfassend einbeziehen**

Gute Pflegequalität allein ist noch kein Garant für individuelles Wohlbefinden in der konkreten Versorgungssituation. Daher muss im Rahmen des reformierten Systems auch nach der Zufriedenheit mit der pflegerischen Unterstützung gefragt werden und zwar in allen Dimensionen (z.B. Wohnen, Essen, Mobilität). Hierzu muss zügig mit der Entwicklung eines Instruments für die Ermittlung und Bewertung von Lebensqualität begonnen werden. Daran sollte sich nach einer Erprobungsphase eine Implementierung in das bestehende System der Qualitätsprüfung und Berichterstattung anschließen.

➤ **Systematische Fehleranalyse betreiben**

Notwendig ist die Abkehr von einem „reinen Zählen“ individueller Pflegefehler hin zur Analyse von strukturell bedingten Fehlern und den hierzu eingeleiteten Maßnahmen der Pflegeeinrichtungen zur Behebung dieser Mängel. Der gesamte Prozess von der Entdeckung, Bewertung und Darstellung systematischer Fehler bis hin zur Beseitigung muss für Betroffene in der Qualitätsberichterstattung sichtbar sein.

➤ **Neue Informationsquellen für die Qualitätsberichterstattung erschließen**

Mit der pflegerischen Arbeit der Pflegeeinrichtungen kommt eine Vielzahl von Menschen in Berührung, darunter Angehörige, externe Dienstleister oder auch Seelsorger und Rettungsdienste. Perspektivisch sollte daher das Erfahrungswissen der an der pflegerischen Versorgung Beteiligten erhoben und in die Qualitätsberichterstattung integriert werden.

➤ **Strukturinformationen verpflichtend darstellen und extern überprüfen**

Bei der Auswahl einer Pflegeeinrichtung sind nicht nur Informationen zur Pflege und den Kosten für Pflegebedürftige wie Angehörige von Relevanz. Ebenfalls hoch

bewertet werden strukturelle Angaben über die Pflegeeinrichtung, insbesondere zur Personalausstattung oder auch Barrierefreiheit. Allerdings ordnet das neue Qualitätssystem diese Informationen in den Bereich der freiwilligen Selbstauskünfte ein. Strukturinformationen sollten daher verpflichtend und vollständig von allen Einrichtungen erhoben und dargestellt werden. Zumindest eine stichprobenartige Prüfung dieser Daten hat ebenso zu erfolgen, wie eine Sanktionierung von falschen oder fehlenden Angaben.

- **Qualitätsdaten verständlich und nutzerfreundlich darstellen** Pflegebedürftige und deren Angehörige haben einen Anspruch auf verständliche, übersichtliche und vergleichbare Informationen zur Qualität und Angebotsstruktur der Pflegeeinrichtungen sowie zu den Kosten, insbesondere in Bezug auf die zu leistenden Eigenanteile. Bei der Suche und Auswahl der passenden Pflegeeinrichtung unterscheiden sich die Betroffenen in ihren Bedürfnissen und Vorstellungen über Art, Umfang und Qualität der Angebote. Um diesen unterschiedlichen Anforderungen gerecht zu werden, müssen Rahmenbedingungen geschaffen werden, die eine unterschiedliche Aufbereitung der Informationen und deren Darstellung ermöglichen. Grundvoraussetzung hierfür ist eine unbürokratische und nicht selektive Bereitstellung aller Daten in anonymisierter Form. Gemeint sind damit die Daten, die entsprechend den Qualitätsdarstellungsvereinbarungen bzw. ihren Anlagen erhoben werden, also insbesondere die Daten aus den Qualitätsprüfungen, den Indikatorenerhebungen, weitere Einrichtungsinformationen sowie ergänzend Daten zu den Kosten, die neben einem Leistungs- auch einen Preisvergleich ermöglichen.

Pflegebedürftige und deren Angehörige sind aufgrund von körperlichen und emotionalen Belastungen als besonders vulnerable Personengruppe in der pflegerischen Versorgung einzustufen. Finanzielle Belastungen und der Versorgung geschuldete Abhängigkeiten werden auch weiterhin die Wahlfreiheit dieser Personengruppe herausfordern.

Die Verbände nach § 118 SGB XI verstehen auch künftig ihre Aufgabe darin, Defizite im neuen Qualitätssystem jenseits einer geregelten Evaluation aufzuzeigen und Impulse für eine Verbesserung zu setzen. Eine organisatorische wie finanzielle Stärkung der sechs maßgeblichen Organisationen bleibt dabei eine grundlegende Notwendigkeit.

Vertiefte Informationen zu diesen und weiteren Forderungen finden sich im **Hintergrundpapier**.