

# Bessere Noten für Pflege

Die Situation für Menschen, die ambulant oder stationär gepflegt werden, hat sich in den letzten Jahren gebessert. Das dokumentiert der zweite Prüfbericht des Medizinischen Dienstes der Spitzenverbände der Krankenkassen, der jetzt vorliegt. Aber nach wie vor haben Einrichtungen noch Hausaufgaben zu erledigen: So sind beispielsweise die Anforderungen an Hygiene bei knapp 15 Prozent der geprüften Einrichtungen nicht erfüllt.

Im November 2004 hatte der Medizinische Dienst der Spitzenverbände der Krankenkassen (MDS) seinen ersten Prüfbericht zur Qualität der ambulanten und stationären Pflege veröffentlicht. Damit wurde auf Basis von jeweils zirka 800 Prüfungen in ambulanten Pflegediensten und stationären Pflegeeinrichtungen die bis dahin umfassendste Darstellung der Qualitätssituation in der Pflege vorgelegt.

Der nun fertiggestellte 2. Bericht des MDS setzt diese Berichterstattung auf einer nochmals deutlich erweiterten Datenbasis fort: In diesen Bericht fließen die Ergebnisse aus 3.736 Prüfungen in ambulanten Pflegediensten unter Einbeziehung von 14.925 Pflegebedürftigen und aus 4.217 Prüfungen in stationären Pflegeeinrichtungen unter Einbeziehung von 24.648 Bewohnern ein. Damit können die Ergebnisse aus über 31 Prozent der zugelassenen ambulanten Pflegedienste und aus über 41 Prozent der zugelassenen stationären Pflegeeinrichtungen dargestellt werden.

## Rahmendaten

Bei anlassbezogenen Einzelprüfungen, denen in der Regel eine Beschwerde zu Grunde liegt, kann nicht ausgeschlossen werden, dass eine Negativselektion von Pflegeeinrichtungen zustande kommt. Daher ist hinsichtlich der Frage der Repräsentativität der in diesem Bericht dargestellten Ergebnisse der Anteil der anlassbezogenen Prüfungen an den ausgewerteten Qualitätsprüfungen von Bedeutung.

Der Anteil der unangemeldeten Prüfungen betrug im Jahr 2006 bei den anlassbezogenen Qualitätsprüfungen in der ambulanten Pflege 42,2 % und in der sta-

tionären Pflege 72,1 %. Bezogen auf alle Prüfarten betrug der Anteil der unangemeldeten Prüfungen in der ambulanten Pflege 10,5 % und in der stationären Pflege 56,0 %. In 54,5 % der Prüfungen des MDK war die Heimaufsicht beteiligt (2. HJ 2003 45,5 %).

Von den geprüften Pflegeheimen wurden im Durchschnitt 74 Personen versorgt.

Von den geprüften Heimen verfügte ein Anteil von 5,4 % über eine Zertifizierung. Davon entfallen 154 (3,7 %) Zertifizierungen auf das DIN ISO-System und 72 (1,7 %) auf andere Zertifizierungssysteme.

Besonderes Augenmerk gilt bei den Prüfungen den Versorgungsbereichen Ernährung und Flüssigkeitsversorgung, Inkontinenzversorgung, Dekubitusprophylaxe und -therapie sowie der Versorgung von Personen mit gerontopsychiatrischen Beeinträchtigungen (z.B. Demenz).

## Bewohnerzufriedenheit

Die Zufriedenheitswerte der auskunftsfähigen Bewohner bewegen sich mit jeweils über 90 % weiterhin auf hohem Niveau. Bei der Interpretation dieser Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass bei Zufriedenheitsbefragungen von älteren Menschen zur pflegerischen Versorgung meist sehr hohe Zustimmungs- und Zufriedenheitswerte ermittelt werden. Dies gilt auch für die Ergebnisse aus den Qualitätsprüfungen des MDK, insbesondere in der stationären Pflege.

## Qualität in der Pflege

Der Pflegezustand (z.B. Hautzustand, Mundzustand, Versorgung mit Sonden, Kathetern und Inkontinenzprodukten) war bei 90,0 % (2. HJ 2003 82,6 %) der in die Prüfung einbezogenen Bewohner

angemessen. Im Jahr 2006 lag der Anteil der Personen mit einer

- angemessenen Ernährung und Flüssigkeitsversorgung bei 65,6 % (2. HJ 2003 59,0 %), hingegen lagen bei 34,4 % Defizite vor

- angemessenen Inkontinenzversorgung bei 84,5 % (2. HJ 2003 79,9 %), bei 15,5 % fanden sich Defizite

- angemessenen Versorgung von Personen mit gerontopsychiatrischen Beeinträchtigungen bei 69,7 % (2. HJ 2003 69,6 %), bei 30,3 % lagen hingegen Defizite vor.

Die fachliche Überprüfung der Pflegekräfte ist durch geeignete Methoden (Pflegevisiten oder ähnliche Methoden) zu gewährleisten. Dies kann mitarbeiter- oder bewohnerorientiert umgesetzt werden. Die fachliche Überprüfung von Pflegekräften ist eine der zentralen Steuerungsaufgaben der verantwortlichen Pflegefachkraft. Die Bedeutung dieser Aufgabe steigt mit zunehmendem Anteil von Mitarbeitern mit geringeren Qualifikationen. Vor diesem Hintergrund ist zwar eine Verbesserung auf 65,9 % zu verzeichnen, die aber wegen des auch in der stationären Pflege niedrigen Ausgangswertes aus dem Erhebungszeitraum 2003 (54,1 %) sowie der vorhandenen Qualitätsdefizite bei der Ergebnisqualität unbefriedigend ist.

Unter diesen Vorgaben wurde in 90,7 % der stationären Pflegeeinrichtungen die nächtliche Versorgung als angemessen beurteilt (2. HJ 2003 83,6 %).

## Qualitätsmanagement

Von den in der Zeit zwischen 2004 und dem 1. Halbjahr 2006 bundesweit geprüften Pflegeeinrichtungen hatten 3,8 %

(140) der ambulanten Pflegedienste und 5,4 % (226) der stationären Pflegeeinrichtungen ein zertifiziertes Qualitätsmanagement. Die Prüfergebnisse dieser Pflegeeinrichtungen wurden mit den im gleichen Zeitraum geprüften Pflegeeinrichtungen ohne ein zertifiziertes Qualitätsmanagement verglichen. Dieser Vergleich hat ergeben, dass zertifizierte Pflegeeinrichtungen zwar in der Dokumentation des Qualitätsmanagements bessere Ergebnisse aufweisen, dass es den zertifizierten Pflegeeinrichtungen aber nicht gelungen ist, die Impulse der Zertifizierung für die Versorgungsqualität nutzbar zu machen. In der Versorgungsqualität weisen zertifizierte Pflegeeinrichtungen keine nennenswert besseren Ergebnisse auf.

Wichtige Elemente für das Qualitätsmanagement einer stationären Pflegeeinrichtung sind unter anderem interne Qualitätsmanagementmaßnahmen, die Einarbeitung und Fortbildung der Mitarbeiter sowie das Arbeiten nach verbindlichen Hygienestandards bzw. Hygieneplänen.

Als Maßnahmen der internen Qualitätssicherung gelten Qualitätszirkelarbeit, die Einsetzung eines Qualitätsbeauftragten mit Tätigkeitsnachweis, Entwicklung und Anwendung von Standards/Richtlinien/Leitlinien, Fallbesprechungen, Erstellung eines Qualitätshandbuchs, Vorstellung von Ergebnissen aus Fortbildungen im Team und Beschwerdemanagement.

Ebenso bestätigen sich Instrumente wie Pflegevisiten als besonders geeignet. Z.B. ist in Pflegeeinrichtungen, die mit Pflegevisiten oder ähnlichen Instrumenten arbeiten, der Anteil der Bewohner mit einem angemessenen Umgang bei der Ernährung und Flüssigkeitsversorgung mit 73,5 % um 25,4 % höher als in Pflegeeinrichtungen, in denen entsprechende Instrumente nicht zur Anwendung kommen (48,1 %).

Darüber hinaus hat der Gesetzgeber die Pflegeeinrichtungen verpflichtet, in regelmäßigen Abständen die erbrachten Leistungen und deren Qualität nachzuweisen (§ 112 Abs. 2 SGB XI).

Gütesiegel und Zertifikate kommen dem Ansatz der Leistungs- und Qualitätsnachweise nahe. Der Unterschied der Zertifikate und Gütesiegel zu Leistungs- und Qualitätsnachweisen besteht darin, dass sie auf freiwilliger Basis und ohne eine einheitliche verpflichtende Grundlage er-

reicht werden können. Freiwillige externe Qualitätssicherungsmaßnahmen ersetzen jedoch nicht die externe Qualitätssicherung durch den MDK.

Den Pflegeeinrichtungen mit einem zertifizierten Qualitätsmanagement ist es jedoch nicht gelungen, nennenswert bessere Werte bei der Ergebnisqualität (Dekubitusprophylaxe, Ernährung, Umgang mit Inkontinenz, Umgang mit gerontopsychiatrisch beeinträchtigten Bewohnern, Pflegezustand) zu erreichen.

Der häufig hergestellte kausale Zusammenhang, nach dem ein Zertifikat ein hohes Qualitätsniveau für die zu betreuenden Versicherten nach sich zieht, lässt sich aus den vorliegenden Daten nicht bestätigen.

Insgesamt deutliche Verbesserungen sind bei der Anwendung von Einarbeitungskonzepten zu verzeichnen (2. HJ 2003 63,4 %, 1. HJ 2006 82,7 %). Ein knappes Fünftel der stationären Pflegeeinrichtungen setzt allerdings noch keine Einarbeitungskonzepte ein.

#### **Ernährung und Flüssigkeitsversorgung**

Den Abstand zwischen den Mahlzeiten beurteilten 94,5 % der befragten Bewohner als angemessen. Nach Ansicht der befragten Bewohner erhielten diese im 1. Halbjahr 2006 in vollstationären Pflegeeinrichtungen in 97,2 % der Fälle ein angemessenes zuzahlungsfreies Angebot an Getränken.

Weiterhin bestehen bei den Kriterien, die der Ergebnisqualität zugeordnet werden können (Ernährung und Flüssigkeitsversorgung, Inkontinenzversorgung, Dekubitusprophylaxe und -therapie, Versorgung von Personen mit gerontopsychiatrischen Beeinträchtigungen), erhebliche Qualitätsprobleme.

Bei 34,4 % der Personen wurden Mängel festgestellt. Hier sind diese Mängel jedoch nicht unbedingt gleichbedeutend mit einer eingetretenen Unterernährung oder einer Dehydratation.

#### **Ausstattung der Einrichtungen**

Im Rahmen der Qualitätsprüfung in stationären Pflegeeinrichtungen werden bestimmte Ausstattungsmerkmale überprüft, die die Selbstständigkeit und die Sicherheit des Bewohner unterstützen (§ 2 SGB XI). Hierbei spielen folgende Kriterien eine Rolle:

- stufenlose Eingänge
- Aufzüge mit behindertengerechten Bedienelementen
- Handläufe
- Haltegriffe im Sanitärbereich
- Behindertengerechtes Bad und WC; auf jeder Etage Rufanlage
- höhenverstellbare Pflegebetten
- rutschfeste Fußböden
- Nachtbeleuchtung sowie
- allgemeine Orientierungshilfen (Hinweisschilder z.B. zu Speiseraum, WC).

Zur Vermeidung von Doppelprüfungen wird die bauliche Ausstattung zukünftig durch die Heimaufsichten geprüft, der MDK führt keine systematische Prüfung dieser Kriterien mehr durch. Bei der Interpretation dieser Ergebnisse ist dies zu berücksichtigen.

#### **Hygiene**

Schließlich wird im Rahmen der Prüfung durch den MDK berücksichtigt, ob ein Hygieneplan oder ein Hygienestandard Anwendung findet. Dabei geht es vor allem um Regelungen zur Händedesinfektion, zum Tragen von Schutzkleidung, Umgang mit Schmutzwäsche und die Hygiene im Umgang mit Geräten und Hilfsmitteln. In 85,1 % der geprüften stationären Pflegeeinrichtungen wurden entsprechende Regelungen nachweislich eingesetzt. Hier ist eine deutliche Verbesserung von fast 20 % eingetreten. Allerdings besteht bei der Anwendung von Hygienestandards noch in 14,9 % der Pflegeeinrichtungen Verbesserungsbedarf. Das erreichte Qualitätsniveau ist weiterhin nicht zufrieden stellend, auch wenn bei allen einbezogenen Kriterien leichte Verbesserungen eingetreten sind.

#### **Ausblick**

Als orientierende Zielgröße ist in den seit Januar 2006 geltenden Qualitätsprüfungs-Richtlinien eine jährliche Prüfquote von 20 % aller zugelassenen Pflegeeinrichtungen genannt worden. In der stationären Pflege finden nach den seit 2006 geltenden Prüfrichtlinien die Hauswirtschaft und Verpflegung sowie die soziale Betreuung entsprechend dem gesetzlichen Prüfauftrag des MDK bei den Prüfungen eine größere Berücksichtigung.

*Christine Klöber / Carola Reiner*