

Prüfungen als Chance

„Sie tun das ganze Jahr Gutes, zeigen Sie es doch dem MDK“. Mit diesen Worten versucht Marie Christine Klöber den Verantwortlichen in Einrichtungen der Altenhilfe die Angst vor den Prüfungen des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK) zu nehmen.

In einem Seminar im Rahmen der Messe Altenpflege und Propflege im März in Nürnberg zum Thema „Was prüft der MDK in der Hauswirtschaft? Die Anforderungen der MDK-Prüfrichtlinie umsetzen“ erläuterte Klöber den Prüfkatalog des MDK, der seit 2006 erstmalig auch Qualitätsfragen zur Hauswirtschaft enthält. Klöber versteht dies als eine Anerkennung der Leistungen der Hauswirtschaft: „Es ist das erste Mal, dass offiziell festgelegt wird, dass hauswirtschaftliche Dienstleistungen für eine Einrichtung der Altenhilfe notwendig sind.“ Auch wenn nicht alles optimal formuliert sei, könne man damit arbeiten.

Hier einige Tipps von der Fachfrau, Hauswirtschaftliche Betriebsleiterin und Unternehmensberaterin für Verantwortliche in der Hauswirtschaft in Einrichtungen der Altenhilfe: Im Punkt 1.11 wird zum Beispiel gefragt, ob Leistungen ganz oder teilweise von anderen Anbietern erbracht werden. Klöber rät auf jeden Fall, die Leistungsbeschreibungen vollständig bereit zu halten, auch wenn die Leistungen eingekauft werden. „Sie müssen belegen, dass der Preis für die Leistungen gerechtfertigt ist.“

Im Punkt 2 geht es beispielsweise um die individuelle Gestaltung der Zimmer und Mitnahme von Wäsche. Hier reicht es laut Klöber nicht, diese Fragen lediglich zu beantworten, sondern man muss sich auch Gedanken machen, was das für Konsequenzen hat und wie man eventuell Probleme löst. Ist zum Beispiel das Mitbringen von eigener Wäsche möglich? Wie lösen Sie das Problem? Wie waschen Sie die Lieblingsbluse der Bewohnerin? Wie lange muss sie warten, bis sie ihre Lieblingsbluse wieder hat? Oder wenn Bewohner ihre Zimmer individuell gestalten dürfen, müssen Sie ihre Reinigungsdienstleistungen offen legen. Als Verantwortliche müssen Sie festle-

gen, wer die vielen kleinen Erinnerungstücke im Regal abstaubt.

Im Punkt 4 wird die Ablauforganisation genauer unter die Lupe genommen. Hier wird zwar die Hauswirtschaft nicht explizit genannt, Klöber gibt aber den Tipp, dass sich Verantwortliche der Hauswirtschaft angesprochen fühlen sollen, wenn von „Versorgung der Bewohner“ zu lesen ist. An dieser Stelle ist die Frage nach der Kontinuität der Versorgung zu beantworten. Klöber empfiehlt, diese Frage an Hand von Dienstplänen zu beantworten. „Erläutern Sie den Dienstplan, indem Sie zeigen, dass Sie beispielsweise am Samstag vor einem langen Wochenende einen speziellen Dienst haben, damit die Bewohner am Montag noch saubere Wäsche haben.“

Im 5. Kapitel dreht sich alles um die Hauswirtschaft. Hier stellt sich die Frage, ob ein Verpflegungskonzept vorliegt. Wie sind die Essenszeiten? Gehen Sie auf individuelle Wünsche ein? Die Expertin rät: „Überprüfen Sie aber auch, ob Ihre Konzepte ehrlich sind. Konzepte und die Realität müssen übereinstimmen.“

Beim Thema Hausreinigung gibt es viel zu bedenken. Versuchen Sie die Komplexität der Hausreinigung von der Fensterreinigung über Gardinenpflege bis hin zur Reinigung verschiedener Fußbodenbeläge zu dokumentieren. Nutzen Sie den Prüfkatalog, um sich noch einmal bewusst Gedanken über Ihre Leistungen im Bereich Reinigung zu machen.

In diesem Kapitel taucht auch die Frage nach Kooperationen mit anderen Dienstleistern auf. Haben Sie bestimmte Arbeiten vergeben, prüft der MDK diesen Bereich nicht weiter. Klöber empfiehlt, diese Bereiche trotzdem genau unter die Lupe zu nehmen, denn die Leistung wird in der Einrichtung erbracht, in der Sie verantwortlich sind. Klöber geht davon aus, dass der Prüfkatalog nicht nur für

den MDK abgearbeitet wird, sondern für die Einrichtung. Deshalb sollte auch bei diesem Punkt sehr sorgfältig vorgegangen werden. Das hauswirtschaftliche Konzept soll laut MDK auch anderen Mitarbeitern erläutert werden. „Das ist wieder eine große Chance, die Leistungen der Hauswirtschaft transparent zu machen“, so Klöber.

Die Anforderungen des MDK hinsichtlich Qualitätsmanagement (Punkt 6) bezeichnet die Unternehmensberaterin als „lächerlich“, da nur drei Kriterien aus einem Katalog von sieben erfüllt sein müssen. „Geben Sie sich damit nicht zufrieden, sondern versuchen Sie alle Kriterien des Qualitätsmanagements abzuarbeiten“, so der Appell von Klöber.

Im Punkt 6.11 wird nach einem Einarbeitungskonzept für Pflegekräfte gefragt. Für die Hauswirtschaft wird dies nicht gefordert. „Ich hoffe, Sie handeln anders“, so der Kommentar.

Im Kapitel 8 (Hygiene) ist hauptsächlich der Bereich Pflege gefordert. „Aber arbeiten Sie auch dieses Kapitel durch“, so der Expertenrat. Gefragt wird nach dem Gesamteindruck. Hier soll ein Prüfer subjektiv entscheiden, ob die Einrichtung einen sauberen Eindruck macht. „Schwierig“, so Klöbers Kommentar. „Auch wenn der Prüfer nach dem ersten Eindruck beurteilt, müssen Sie bis ins letzte Detail festlegen, wie Sie sich um die Hygiene in der Einrichtung kümmern.“

Im Kapitel 12 geht es um die Bewohnerzufriedenheit. Prüfer des MDK befragen die Bewohner zu verschiedenen Bereichen. „Das sollten Sie vorher selbst tun, so erhalten Sie schon einmal einen Trend und können gegensteuern.“ Noch ein Tipp: „Lassen Sie Ihre Mitarbeiter mit der Digitalkamera durch die Einrichtung gehen und fotografieren. Alle werden staunen, was sie sehen und was sie verbessern können.“

Beatrix Flatt