# Wie sicher sind Patienten durch Qualitätsdokumentationen?

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

- **Qualität in der Pflege – der Hintergrund**
- Qualitätsdokumentation – was messen wir?
- Qualitätsdokumentation – messen wir das Richtige?
- Qualitätsdokumentation – die aktuelle Diskussion
- Diskussion und Anforderungen

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
trum für Psychosoziale Medizin
tor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter
via Sänger, s.saenger@uke.de

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

## „Gesetz zur strukturellen Weiterentwicklung der Pflegeversicherung“

(Pflege-Weiterentwicklungsgesetz) vom 28. Mai 2008 (BGBI. I, S. 874), § 115 Abs. 1a SGB XI: Landesverbände der Pflegekassen stellen sicher, dass die Leistungen der Pflegeeinrichtungen sowie deren Qualität für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen verständlich, übersichtlich und vergleichbar im Internet sowie in anderer geeigneter Form veröffentlicht werden.

Pflegetransparenzvereinbarung Januar 2009

⇩

Pflegetransparenzvereinbarung Juni 2013

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

- Prüfungen in stationären Pflegeeinrichtungen finden grundsätzlich unangemeldet statt.
- Prüfungen bei ambulanten Pflegediensten werden einen Tag vorher angekündigt.
- Der Schwerpunkt liegt auf der Ergebnisqualität.
- Der MDK soll bis Ende 2010 jeden Pflegedienst und jedes Heim einmal prüfen (Regelprüfung).
- Prüfung seit 2011 jährlich.

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

# Die Basis für die Pflegenoten sind die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen

- der Medizinischen Dienste der Krankenversicherung (MDK),
- des Prüfdienstes des Verbandes der Privaten Krankenversicherung (PKV) sowie
- gleichwertige Prüfungen.

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

# Pflegenoten

http://www.pflegenoten.de

BEWERTUNGSSYSTEMATIK

## Kriterien, Skalenwerte, Pflegenote

Die Gesamtnote wird aus vielen Einzelkriterien gebildet, die Qualitätsbereichen zugeordnet sind. Den Schwerpunkt bildet der Bereich "Pflege und medizinische Betreuung". Aus Skalenwerten und Bereichsnoten ergibt sich eine Gesamtnote.

mehr ...

SERVICE

## Ihr Weg zu den Pflegenoten

Wo und wie werden die Pflegenoten veröffentlicht? Auf was müssen Betroffene und Angehörige besonders achten? Welche Kriterien sind besonders relevant für das Leben in einem Pflegeheim?

mehr ...

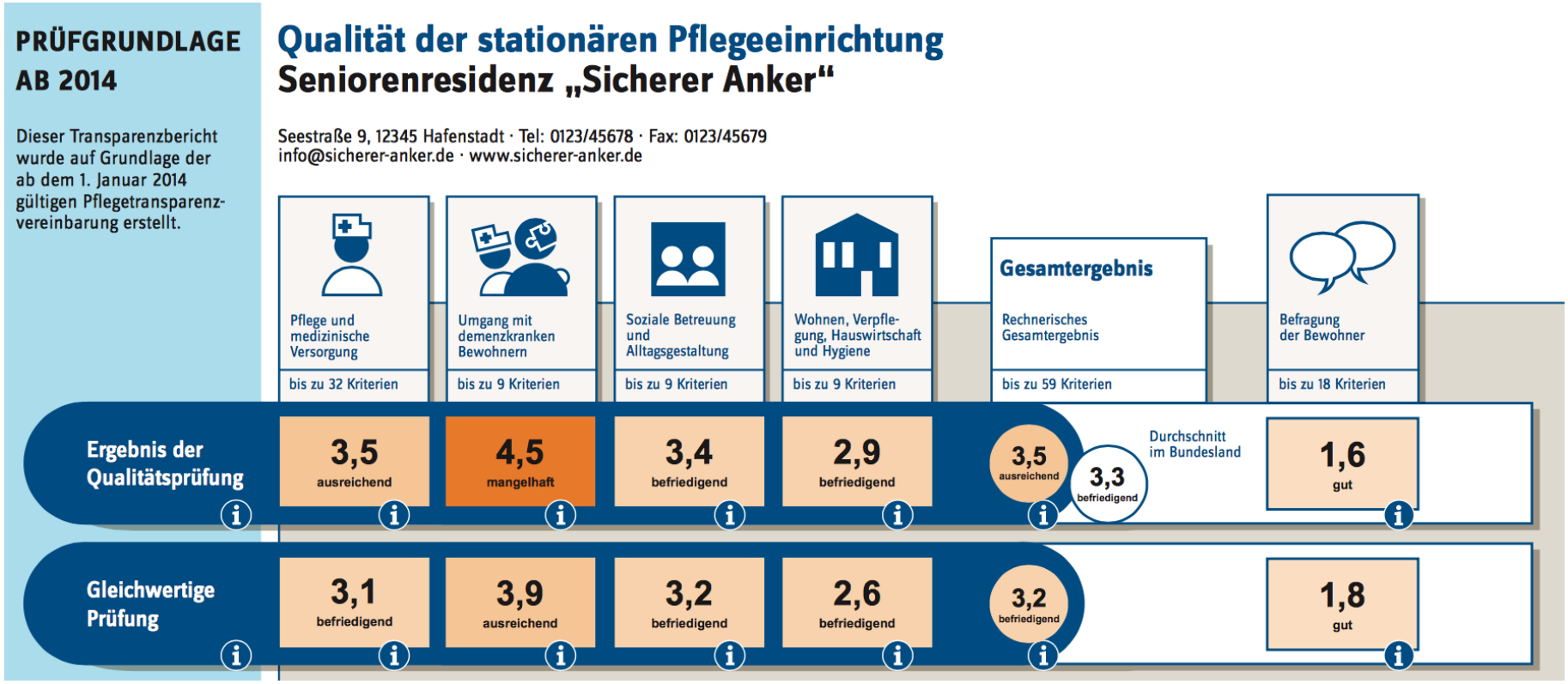
Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

- Qualität in der Pflege – der Hintergrund
- **Qualitätsdokumentation – was messen wir?**
- Qualitätsdokumentation – messen wir das Richtige?
- Qualitätsdokumentation – die aktuelle Diskussion
- Diskussion und Anforderungen

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de




http://www.pflegenoten.de/media/bilder/pressedownloads/131219_Pflegenoten_stat_QPGWP_2014.pdf

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

# Berechnung der Noten (stationäre Pflege)

Bis 31.12.2013

10 Bewohner (min 5 max 15)
82 Einzelkriterien
- Bewohnerbezogen
- Einrichtungsbezogen
- Befragung der Bewohner

| **Note** | **Skalenwert** |
|---|---|
| Sehr gut (1 – 1,4) | 8,7 - 10 |
| Gut (1,5 – 2,4) | 7,3 - < 8,7 |
| Befriedigend (2,5 – 3,4) | 5,9 - < 7,3 |
| Ausreichend (3,5 – 4,4) | 4,5 - < 5,9 |
| Mangelhaft (4,5 – 5,0) | 0 - < 4,5 |

Ab 1.1.2014

Je 3 Bewohner jeder Pflegestufe
77 Einzelkriterien, Reihenfolge neu festgel.
- Bewohnerbezogen
- Einrichtungsbezogen
- Befragung der Bewohner

| **Bezeichnung der Note** | **Skalenwert** |
|---|---|
| Sehr gut (1,0 – 1,4) | 9,31 bis 10,00 |
| Gut (1,5 – 2,4) | 7,91 bis 9,30 |
| Befriedigend (2,5 – 3,4) | 6,51 bis 7,90 |
| Ausreichend (3,5 – 4,4) | 5,11 bis 6,50 |
| Mangelhaft (4,5 – 5,0) | 0,00 bis 5,10 |

Veränderte Stichprobenbildung
Verschärfung der Skalenwerte
Keine Noten für Einzelkriterien (x/10)
~~Kernkriterien mit Abwertungsregelung~~

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

- Qualität in der Pflege – der Hintergrund
- Qualitätsdokumentation – was messen wir?
- **Qualitätsdokumentation – messen wir das Richtige?**
- Qualitätsdokumentation – die aktuelle Diskussion
- Diskussion und Anforderungen

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

„**Die Note drückt vor allem aus, ob die vom Medizinischen Dienst gewünschte Dokumentation vorgelegt werden konnte.** Alles was nicht geschrieben steht, gilt ja als nicht gemacht.“

*Adelheid von Stösser, Pflege SHV*

**Pflege-SHV**
Pflege-Selbsthilfeverband e.V.
Initiative für menschenwürdige Pflege

Sänger S, Altenpflege auf der Schulbank, QUALITAS - Zeitschrift für Qualität und Entwicklung in Gesundheitseinrichtungen 01/2010, Seite 31-32

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

"Die Pflege so lückenlos zu dokumentieren, dass sie für den Medizinischen Dienst nachvollziehbar wird, **erzeugt einen großen Druck auf die Mitarbeiter**."

„Ich bin aber in Sorge, ob diese Art der Prüfung auch dem einzelnen Pflegebedürftigen dienen wird."

Thomas Theisinger
Leiter des Altenzentrums Luisenhaus in Jena

Sänger S, Altenpflege auf der Schulbank, QUALITAS - Zeitschrift für Qualität und Entwicklung in Gesundheitseinrichtungen 01/2010, Seite 31-32

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

*"Ich wurde nach Dienstende angehalten alle Pflegeleistungen* ***zu dokumentieren, die beim Bewohner eigentlich hätten gemacht werden müssen****. Auch wenn ich das gar nicht geschafft habe. ... Sie werden genötigt, täglich Dokumente zu fälschen."*

http://www.ndr.de/ratgeber/verbraucher/Schlechte-Noten-fuer-Pflege-TUeV,pflegetuev101.html

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

**Alle Heime haben im Bundesdurchschnitt die Note 1,3 erhalten**
*„Schlechte Pflege kann durch einen guten Speiseplan und schlechte Medikamentenversorgung durch schöne Karnevalsfeiern ausgeglichen werden."*

**Es gibt keine k.o. Kriterien unter den Bewertungskriterien (gleiche Wichtung)**

**Aussagekraft des Pflege-TÜV ist eingeschränkt**

**Gemessen wird die Qualität der Dokumentation und nicht die der Pflege**

**Mitarbeiter werden „kriminalisiert"**

**Ergebnisse der Bewohnerbefragungen fließen nicht in die Noten ein**

**Mangelnde Abstimmung zwischen MDK und Heimaufsichten (Doppelprüfungen)**

http://www.taz.de/!154087/
http://www.aerzteblatt.de/nachrichten/59528/Ein-Pro-und-Contra-zu-Pflegenoten
http://patientenbeauftragter.de/images/dokumente_version1/Positionspapier_Pflegenoten_a.pdf

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

- Qualität in der Pflege – der Hintergrund
- Qualitätsdokumentation – was messen wir?
- Qualitätsdokumentation – messen wir das Richtige?
- **Qualitätsdokumentation – die aktuelle Diskussion**
- Diskussion und Anforderungen

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

## PRO

Peter Pick
Geschäftsführer des Medizinischen Dienstes des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen

Aber: Kernkriterien stärker gewichten, die für die pflegerische Versorgung besonders relevant sind:

- Vermeidung von Druckgeschwüren oder Stürzen,
- die Wundversorgung
- eine angemessene Ernährung oder der
- Umgang mit Menschen mit Demenz.

## CONTRA

Elisabeth Scharfenberg, pflegepolitische Sprecherin der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

Die Pflegenoten messen nicht die Qualität der Pflege, sondern die Qualität der Dokumentation.

Es kommt vor allem darauf an, eine Einrichtung gut aussehen zu lassen. Das kostet die Pflegekräfte wertvolle Zeit, die sie sinnvoller in gute Pflege investieren könnten.

http://www.aerzteblatt.de/nachrichten/59528/Ein-Pro-und-Contra-zu-Pflegenoten

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

**Ann Marini**
Stellvertretende Pressesprecherin des GKV-Spitzenverbandes

"Die schwache Aussagekraft der Pflegenoten ist keine neue Erkenntnis. Aber nicht die Noten an sich sind das Problem, sondern die gesetzliche Vorgabe, **dass Pflegeanbieter, also jene, die geprüft werden, über die Bewertungssystematik und Veröffentlichung der Prüfergebnisse mit entscheiden.** Das ist so, als wenn Schüler in der Schule über ihre Benotung mit entscheiden dürfen.

Notwendig ist eine Gesetzesänderung. **Der GKV-Spitzenverband fordert seit Längerem die Entscheidungskompetenz über die Pflegenoten-Systematik.** Nicht die Abschaffung der Noten ist notwendig, sie müssen jedoch schnellstmöglich scharf geschaltet werden."

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

Der Beauftragte der Bundesregierung
für die Belange der Patientinnen und Patienten
sowie Bevollmächtigter für Pflege

Diese **Kriterien** müssen eine **fundierte wissenschaftliche Grundlage** haben und **dürfen nicht interessengeleitet sein**. Die heutigen Paragraphen 112 bis 115 SGB XI müssen daher im Pflegestärkungsgesetz II so geändert werden, dass ein **unabhängiges Expertengremium aus Wissenschaftlern** geschaffen wird, das verbindlich für alle festlegt, wie die Ergebnisse der MDK-Prüfungen unverfälscht und in für die Verbraucher leicht verständlicher Form veröffentlicht werden. Das Gremium soll dem Stand der Wissenschaft entsprechende Prüfkriterien und ein aussagekräftiges Bewertungssystem festlegen – damit die Transparenzberichte endlich halten, was ihr Name verspricht.

**n ucher schaffen**

http://patientenbeauftragter.de/images/dokumente_version1/Positionspapier_Pflegenoten_a.pdf

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

- Qualität in der Pflege – der Hintergrund
- Qualitätsdokumentation – was messen wir?
- Qualitätsdokumentation – messen wir das Richtige?
- Qualitätsdokumentation – die aktuelle Diskussion
- **Diskussion und Anforderungen**

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

U. F. ✞
92 Jahre

„Ein einfaches und verständliches Bewertungssystem ist gut. Trotzdem würde ich mich immer auch selbst überzeugen wie der menschliche Umgang in der Einrichtung ist. Erst dann würde ich mich entscheiden. Ich will nicht behandelt werden wie ein Kind.“

Sänger S, Altenpflege auf der Schulbank, QUALITAS - Zeitschrift für Qualität und Entwicklung in Gesundheitseinrichtungen 01/2010, Seite 31-32

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

https://www.youtube.com/watch?v=5wv7o1PCyjE

Take care, take care, das ist doch nicht so schwer....

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Zentrum für Psychosoziale Medizin
**Direktor: Prof. Dr. Dr. Martin Härter**
Dr. Sylvia Sänger, s.saenger@uke.de

# Und wie sehen Sie das?

*© Jörg Engel - Fotolia*