

Positionspapier Pflegenoten von Dr. Stefan Ackermann

1	Sofortiger Stopp des Pflgetüv (Stand 30.10.2011).....	1
2	Begründung.....	2
2.1	Konträr zu den Arbeitsanforderungen in der Begleitung von alten Menschen.....	2
2.2	Qualität des Prüfverfahrens.....	3
2.3	Quantität des Prüfverfahrens.....	3
2.4	Noten und Objektivitätsdogma	3
2.5	Dokumentation/Bürokratisierung	4
2.6	Qualitätsverantwortung	4
2.7	Misstrauen	4
2.8	Bewohner.....	4
2.9	Mitarbeiter	5
2.10	Individualität der Einrichtungen	5
2.11	Qualitative Arbeit.....	5
2.12	Kosten.....	5
3	Position	6
3.1	Transparenz:.....	6
3.2	Verantwortung.....	6
3.3	Prüfverfahren	6
3.4	Qualität der Prüfverfahren	6
3.5	Ressourcen	7
4	Deshalb wollen wir	8
5	Fazit	8

1 Sofortiger Stopp des Pflgetüv (Stand 30.10.2011)

Dr. Stefan Ackermann

Wir fordern den sofortigen Stopp des gesamten vom MDK (Medizinischen Dienst der Krankenkassen) praktizierten Prüf- und Veröffentlichungssystems gemäß Pflgetransparenzvereinbarungen (PTV) für die Einrichtungen der Altenhilfe nach §112ff SGB XI

Das Prüfsystem fordert Dokumentation statt Lebensqualität. Es fördert Angst und Anpassung statt Transparenz der Pflege- & Begleitungsqualität, die wirklich beim Bewohner ankommt. Das veröffentlichte Notensystem verkauft mündige Bürger für dumm und zu keinem eigenen Urteil fähig.

2 Begründung

Der 4. Altenbericht der Bundesregierung (2002) kommt in Kap. 4.6.5.1 zum Schluss: Das Wichtigste für die BewohnerInnen in Einrichtungen der Altenhilfe ist die Art der Beziehungsgestaltung & die Haltung, mit der die Pflegenden auftreten. Denn: gute Pflege & Begleitung ist das Ergebnis eines aktiven Miteinanders.

Dies entspricht der Wirksamkeit von Prüfen: die Beziehungsqualität zwischen MDK & den Menschen in den Einrichtungen entscheidet sowohl über die Nachvollziehbarkeit der Bewertung als auch die Nutzung der Prüfergebnisse zur Qualitätsentwicklung für die gemeinsame Zielgruppe: unseren alten & unterstützungsbedürftigen MitbürgerInnen. Das derzeitige Prüfsystem ist deshalb völlig ungeeignet, die von Pflegeeinrichtungen erbrachten Leistungen zu bewerten, geschweige deren Ergebnis- & Lebensqualität transparent zu machen. Die zugrunde liegende objektivierende Prüfkultur vermeidet bewusst Kontakt. Dies wirkt verheerend auf die ohnehin schwierigen Arbeitsbedingungen in der Altenhilfe, da sie deren Arbeitsanforderungen diametral entgegen steht:

2.1 Konträr zu den Arbeitsanforderungen in der Begleitung von alten Menschen

1. Prüfgegenstand sind vor allem dokumentierte Prozesse: ausschließlich, was dokumentiert ist, gilt dem MDK als getan. Dies stiftet die MitarbeiterInnen an zur Dokumentenfälschung aus Not & Angst vor Sanktionen.
2. Die Einrichtung wird am besten bewertet, die sich vorbehaltlos der Ja-Nein-Fragelogik externer Vorgaben anpasst & die eh bereits knapp bemessene Arbeitszeit für Dokumentieren aufwendet. Die MitarbeiterInnen geben deshalb ihre eigene Wahrnehmung für das auf, was der Mensch & die Situation aktuell erfordern.
3. Der Zwang zur Erfüllung des geschlossenen Prüfmaßstabs zwecks „Vergleichbarkeit“ verhindert bei den PrüferInnen, abweichendes Vorgehen zu erfassen & individuelle Entwicklungen in Einrichtungen wertzuschätzen.
4. Eingeschüchterte Einrichtungen trauen sich nicht offen & transparent Rückmeldung zu geben – aus Angst vor schlechten Noten. Ärger & Resignation der MitarbeiterInnen werden billigend in Kauf genommen.
5. Die veröffentlichten wirklichkeitsfremden Noten dienen lediglich Zahlenspielerien innerhalb eines sinnlosen quantitativen Vergleichbarkeitsdogmas. Sie bilden die realisierte Ergebnis- und Lebensqualität in den Einrichtungen in keiner Weise ab.
6. Transparenz für eine würdige Urteilsbildung mündiger BürgerInnen kann nicht von einer Institution geleistet werden, die für sich allein beansprucht, die Qualität von Einrichtungen für die BürgerInnen zu bewerten.
7. Der MDK selbst verweigert sich den Kernprinzipien des Qualitätsmanagements: PDCA-Zyklus & Kundenorientierung. Er konterkariert damit das, was er selbst fordert: die Würde & Individualität, die Selbstbestimmung & Teilhabe zu achten & zu stärken.
8. Die Kosten nur für den MDK (ca. 100.000.000 € p.a.) fehlen notwendigen Entwicklungschancen in den Einrichtungen.

Wir brauchen eine Prüfkultur, die Qualitätsentwicklung und Vielfalt zum Wohle aller Beteiligten fördert.

Position zur Situation der Prüfungen durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) von stationären Pflegeeinrichtungen im Rahmen der Pflegetransparenzvereinbarungen

Seit Einführung des Pflegeweiterentwicklungsgesetzes untersuchen seit Juli 2009 Prüfer des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) unangemeldet stationäre und ambulante Einrichtungen der Altenhilfe. Anhand eines Prüfkataloges soll die Qualität der Pflege, der Versorgung, der Umgang, die Betreuung und die Alltagsgestaltung der Bewohner überprüft und bewertet werden. Die Ergebnisse dieser Prüfungen werden seit Dezember 2009 in Form von Noten im Internet und in der jeweiligen Einrichtung veröffentlicht. Wir befürworten ein transparentes und nachvollziehbares Verfahren zur Weiterentwicklung der Qualität sowie zur transparenten Beurteilung von Altenpflegeeinrichtungen durch die Verbraucher.

Das derzeitig praktizierte Überprüfungsverfahren durch den MDK lehnen wir ab und stellen uns vehement gegen die Veröffentlichung der so genannten Pflegenoten in der augenblicklich geltenden Form.

2.2 Qualität des Prüfverfahrens

♣ Angesichts der fehlenden validen Indikatoren der Ergebnis- und Lebensqualität ist die Prüfung durch den MDK äußerst bedenklich, da durch deren Fehlen die Ergebnis- und Lebensqualität nicht abgebildet wird. Es findet im Prüfverfahren keine Wahrnehmung der gesetzlich geforderten Qualität statt, die Lebensqualität, Beziehungsqualität, Erlebensqualität und erlebte Zufriedenheit der Bewohner erfahren lassen.

2.3 Quantität des Prüfverfahrens

♣ Das Prüfverfahren ist ein geschlossenes quantitatives Erhebungsinstrument. Damit wird ein sehr begrenzter Ausschnitt der Lebenswirklichkeit der Bewohner erfasst. Durch die Berechenbarkeit kann das quantitative Prüfverfahren strategisch durch eine entsprechende Vorbereitung bestanden werden. Dies führt dazu, dass am Tag der Prüfung eine dokumentierte Scheinwirklichkeit Gegenstand der Prüfung ist.

2.4 Noten und Objektivitätsdogma

♣ Gute Noten suggerieren gute Ergebnisse.

♣ Das Prüfsystem prüft von außen Qualität in die Einrichtungen hinein. Es behindert, dass Menschen bereit und motiviert sind, Verantwortung wahrzunehmen.

♣ Ein Notensystem kann die Pflege- und Versorgungsqualität nicht abbilden. Zudem befördert es ein nivellieren nicht vergleichbarer Lebenssituationen von Bewohnern und der dafür von den Altenhilfeeinrichtungen entwickelten Konzepte.

♣ Eine in einem Notensystem sich abbildende Bewertung erfordert eine Reduzierung auf Abstraktes und Berechenbares. Objektivität erfordert den Ausschluss von Beziehung und Individualität. So werden fast ausschließlich Strukturen und Abbildungen und Dokumentationen von Prozessen in Einrichtungen erhoben.

2.5 Dokumentation/Bürokratisierung

♣ Den Prüfungen liegt ein Prüfungskatalog zu Grunde, der fast ausschließlich die Dokumentation bemisst und bewertet. Die Bewohner werden nicht von der Dokumentation gepflegt. Wenn nur gültig ist, was dokumentiert ist, verschiebt sich die Aufmerksamkeit und Ausrichtung der Mitarbeiter immer mehr weg von den Menschen hin zum Papier und den externen Prüfinstanzen.

2.6 Qualitätsverantwortung

♣ Das Prüfsystem prüft von außen bestimmte eher gleichmachende Qualitäts- und Quantitätsvorstellungen in die Einrichtungen hinein.

♣ Einrichtungen der Altenhilfe wird vorgeschrieben, was gute Pflege, Versorgung, Begleitung und Dokumentation ist, damit wird die Qualitätsverantwortung der Mitarbeiter einschneidend in Frage gestellt. Die Anforderungen des MDK an die Dokumentation kosten die Pflegemitarbeiter in den Einrichtungen viele Ressourcen, die nicht für Bewohner genutzt werden können.

2.7 Misstrauen

♣ Das Prüfverfahren in seiner jetzigen Form hat eher eine Kultur des Misstrauens und des „Kontrollwahns“ / der Kontrollwut befördert. Es misstraut dem Verantwortungsbewusstsein und der Gestaltungskompetenz der Einrichtungen und ihrer Mitarbeiter. Es suggeriert einen generellen Verdacht auf alle, in dem es für die begründeten Einzelfälle (Schwarze Schafe) eine bundesweites flächendeckendes Standardkontrollverfahren eingeführt wurde. Die „schwarzen Schafe“ allerdings sind bekannt.

♣ Die unangemeldet stattfindenden Prüfungen bedeuten ein unangemessenes Misstrauen gegenüber Mitarbeitern von Pflegeeinrichtungen und stören nachhaltig bewohnerorientierte Abläufe: in einem Fall musste für die Prüfung sogar der für diesen Tag geplante Bewohnerausflug abgesagt werden.

2.8 Bewohner

♣ Ein Ziel des jetzigen Prüfverfahrens ist, das Interesse an einer statistischen Vergleichbarkeit der 10700 stationären Altenhilfeeinrichtungen in Deutschland. Dabei geht der Blick für die individuelle Ergebnis- und insbesondere Lebens- und Beziehungsqualität für den einzelnen alten Menschen verloren.

♣ Die Bewertung der Bewohner - die annähernd einzig für eine qualitative Beurteilung geeignete Methode im Rahmen der Prüfung - fließt aus unnachvollziehbaren Gründen nicht in die Beurteilung ein. Gerade mit unserem Selbstverständnis einer sozial verantwortlichen Berufshaltung respektieren nahezu alle AltenpflegerInnen die Bewohner mit ihrem Erfahrungsschatz und ihrem Lebenswissen. Dies wird bei der Gesamtbewertung der Prüfung nicht berücksichtigt.

2.9 Mitarbeiter

- ♣ Durch die Form des Prüfverfahrens ist bereits ein nicht zu unterschätzender Flurschaden in der Landschaft der Altenhilfe entstanden. Sie hinterlässt Spuren bei den Mitarbeitern. Es konfrontiert und erinnert sie mit Willkür- und Ohnmachtserfahrungen in Prüfungssituationen. Ebenso kränkt es sie durch mangelnde Wertschätzung. Die Art des fremden Blickes erzeugt Angst, Ärger und Anpassung. Fremdbestimmte Forderungen demotivieren die Mitarbeiter.
- ♣ Solche demotivierenden Rahmenbedingungen erschweren vielen jungen Menschen den Zugang zu Berufsfeldern mit hohem ethischen Anforderungen in der Altenhilfe.

2.10 Individualität der Einrichtungen

- ♣ Die Prüfpraxis verweigert individuellen und bewohnerbezogenen Weiterentwicklungen und einrichtungsspezifische Konzepten den Respekt. Sie fördert Einfalt statt Vielfalt. Sie konterkariert damit das Gegenteil von dem was sie selbst fordert: die Würde und Individualität, die Selbstbestimmung und Teilhabe der Bewohner zu achten und zu stärken.

2.11 Qualitative Arbeit

- ♣ Der Kern der eigentlichen pflegerischen und sozialen Beziehungsarbeit, das empathisch-professionelle Eingehen der Mitarbeiter in Einrichtungen auf die Bewohner findet sich nicht in der Dokumentation und wird dadurch nicht berücksichtigt. Ein Messen und Zählen erfasst die komplexe Qualitätsarbeit in der Arbeit mit alten Menschen nicht.

2.12 Kosten

- ♣ Die externen Kosten für allein dieses Prüfverfahren im dreistelligen Millionenbereich sind unangemessen hoch. Sie stehen in keinsten Weise in Relation mit ihrem Ergebnis als Beitrag zur Transparenz für die Bürgerinnen und Bürger.
- ♣ Hinzu kommen die internen Kosten, Energien und zeitlichen Ressourcen, die die Einrichtungen ihrerseits aufwenden müssen (über 3 Mrd. Euro 3 000 000 000,-€).
- ♣ Wichtige Zeit geht für Bewohner verloren.

3 Position

3.1 Transparenz:

Wir stehen komplett zur Transparenz von angebotenen Dienstleistungen in der Altenhilfe. Alle Bürgerinnen und Bürger, die ein Interesse an der Arbeit, den Leitbildern, Haltungen und den Angeboten in der Altenhilfe haben, können sich in den Einrichtungen selbst aus den verschiedensten Quellen darüber informieren (persönliche Gespräche mit den Heimleitungen, Gespräche in einzelnen Wohnbereichen / Wohngruppen sowie Hausgemeinschaften, Infoabende, Beratungsgespräche, Hausführung, Themenabende, besondere Veranstaltungen, Informationen aufgrund spezieller Fragen, Homepage, telefonische Informationen, Konzepte, Flyer, eigenes QM, offene Türen, freiwilliges Veröffentlichen von Prüfberichten, Angehörigenabende, Presseberichte, Einladung zu Festen und Feiern, Ehrenamtlichenarbeit, etc.).

Wir halten EINE Institution, die für sich behauptet, die Qualität von Einrichtungen für die Bürgerinnen und Bürger transparent zu machen, für überflüssig.

3.2 Verantwortung

Die Verantwortung für „gute“ Pflege, Begleitung, Betreuung hat in jedem Augenblick jede einzelne Mitarbeiterin und jeder einzelne Mitarbeiter in den Einrichtungen der Altenhilfe in ihrem konkreten Handeln.

Die Verantwortung für das Management und die Organisation der Angebote und deren sinnvoller Dokumentation haben die Führungskräfte auf allen Ebenen und in allen Bereichen in den Einrichtungen.

Die Verantwortung für die sachgerechten Mitteleinsatz aus Pflegekassen, Krankenkassen, Sozialleistungen etc. habe die Träger.

3.3 Prüfverfahren

Wir unterstützen alle „Blicke von außen“ (externe Qualitätsprüfungen) auf die Einrichtungen der Altenhilfe durch Angehörige, Praktikanten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus anderen Einrichtungen, Heimaufsicht, Einstufungsverfahren des MDK, Zertifizierungsverfahren etc., die diese Verantwortungen respektieren, unterstützen, stärken und bereichern: Also unsere eigene blinden Flecke spiegeln und dabei die Würde und das Wohl aller Beteiligten im Auge behalten.

3.4 Qualität der Prüfverfahren

Prüfverfahren müssen mit den Anforderungen der Einrichtungen der Altenhilfe resonieren, d.h. sich denselben Bedingungen und Zielen unterwerfen:

- 1) Im Mittelpunkt steht der Mensch
- 2) die Qualität der eigenen Arbeit ist durch ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagementsystem gesichert
- 3) die interne wie externe Prüfkultur fördert die Qualitätsentwicklung und Vielfalt zum Wohle aller Beteiligten

- 4) Angst und Anpassung werden vermieden
- 5) Respekt vor der aufgebauten und bestehenden Qualität: Achten und Wertschätzen von Biographie und individuellen Lebenszielen; Entwicklung der Einrichtungen und spezifischen Einrichtungszielen
- 6) in Beziehung gehen mit dem wirklichen Leben und den realen Menschen statt Stopp bei der Dokumentation
- 7) die ganze Lebenswirklichkeit erfassen (Körper, Seele und Geist – Struktur-, Prozess-, Beziehungs- und Ergebnisqualität = Lebensqualität)
- 8) Verhindern von strategischen Prüfungsbestehen
- 9) statt quantitativem Aufreihen von Daten und Fakten qualitatives Erkennen von Mustern und Haltungen

3.5 Ressourcen

Die zeitlichen und finanziellen Ressourcen sind so einzusetzen, dass:

- ✓ sie primär die Ergebnis und Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner fördern
- ✓ sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort für ihre verantwortungsvolle Arbeit motivieren
- ✓ der Beruf in der Altenhilfe attraktiver wird

4 Deshalb wollen wir

- I. Abschied von der Hoffnung, Qualität in die Einrichtungen hineinprüfen zu können
- II. ein sofortiges Aussetzen des aktuellen Prüfsystems nach dem PTV
- III. eine Gesamtschau auf alle Auflagen (Gesetze, Verordnungen etc. und deren Umsetzungsformen) für Einrichtungen der Altenhilfe gemäß den in „Qualität der Prüfverfahren“ genannten Ziele
- IV. Entwicklung eines Transparenzverfahrens, das wirklich den einzelnen Bürgerinnen und Bürgern eine Entscheidungshilfe darstellt und das die Verantwortung dort lässt und sie dort fördert, wo sie hingehört.

5 Fazit

Der Fragenkatalog zur Überprüfung und Transparenz der Pflegequalität ist an dem schwierigen Transfervorgang von bewohnerorientierter Qualität zu allgemeinen Qualitätskriterien über Qualitätsstandards und den daraus abgeleiteten Prüfkriterien und -fragen gescheitert. Nicht beantwortet ist die Frage wie Qualität von Dienstleistungen am Menschen wirklich (mit einem zwangsläufig sozialtechnisch ausgerichteten Fragekatalog) erfasst und gemessen werden kann.

Das derzeitige Verfahren bildet nicht die Realität in den Einrichtungen der Altenhilfe ab und sollte bis zur konstruktiven Neu(-Überarbeitung) ausgesetzt werden. Es muss grundsätzlich kritisch diskutiert werden, ob eine an Noten orientierte Überprüfung der Pflege von alten Menschen gerecht werden kann oder ob über Zahlen Einrichtungen politisch gegeneinander ausgespielt werden sollen. Eine so geartete Prüfung wird der Betreuung und der individuellen Lebensqualität von Bewohnern mit Pflegebedarf nicht gerecht und muss daher grundsätzlich überdacht werden.