

Qualität entscheidet

Jedes Jahr prüfen Gutachterinnen und Gutachter der Medizinischen Dienste und des Prüfdienstes der privaten Krankenversicherung die Pflege-Qualität von Pflegeeinrichtungen. Doch wie steht es um die Qualität der Prüfer selbst? Wenden sie die Prüfrichtlinien einheitlich an? Wie gehen sie mit den Pflegebedürftigen und den Mitarbeitern der Pflegeeinrichtungen um?

DIESE UND WEITERE Fragen stehen im Fokus eines umfangreichen Qualitätssicherungsverfahrens, über dessen Ergebnisse der MDS jährlich berichtet. Der aktuelle Bericht über die Maßnahmen zur Qualitätssicherung der Pflege-Qualitätsprüfungen 2016 liegt jetzt vor.

Prozesse unter der Lupe

Das Qualitätssicherungsprogramm umfasst vier Prüfinstrumente: MD-übergreifende Audits, schriftliche Befragungen der Pflegeeinrichtungen und der Landesverbände der Pflegekassen, Plausibilitätsprüfung der Prüfberichte und externe Prozessaudits. Die Auswertung zeigt, dass die Qualitätsprüfungs-Richtlinien (QPR) bundesweit einheitlich angewendet werden.

Um festzustellen, bei welchen Vorgaben der Prüfrichtlinien möglicherweise Schwierigkeiten bestehen und vor allem warum, begleiten sich Gutachterinnen und Gutachter gegenseitig bei den Pflege-Qualitätsprüfungen – 2016 wurden 86 solcher MD-übergreifenden Audits durchgeführt. In 95,6% dieser MD-übergreifenden Audits kamen »Prüfer« und »Geprüfter« zum gleichen Ergebnis. In den Fällen, in denen es abweichende Beurteilungen gab, lag dies häufig daran, dass die Prüfvorgaben nicht konkret genug formuliert waren. Aus dem QS-Programm lassen sich daher wichtige Hinweise für Weiterentwicklung der Pflege-Qualitätsprüfungen und der Prüfrichtlinien ableiten.

Lob auch von außen

Im Anschluss an die Pflegequalitätsprüfung können die Pflegeeinrichtungen mit einem Online-Fragebogen die Qualität der Prüftätigkeit aus ihrer Sicht bewerten. Ihre Einschätzung – wie auch die der Pflegekassen auf Landesebene – wird außerdem berücksichtigt, wenn es darum geht, die Qualität der Prüfberichte zu beurteilen und weiter zu verbessern.

Auch aus Sicht der Pflegeeinrichtungen leisten die Gutachter der Medizinischen Dienste und des PKV-Prüfdienstes eine überzeugende Arbeit: Die Einrichtungen loben vor allem die Fach- und Beratungskompetenz, die Transparenz der Prüftätigkeit sowie den respektvollen und wertschätzenden Umgang mit den pflegebedürftigen Menschen und den Mitarbeitenden der Pflegeeinrichtungen.

Vorbild für andere Bereiche

Die Erkenntnisse aus den Audits und den Befragungen dienen dem Erfahrungsaustausch unter den Prüfdiensten und werden auch für Fortbildungsveranstaltungen genutzt. Damit das QS-Programm wirken kann, ist es wichtig, dass die Ergebnisse der einzelnen Maßnahmen tatsächlich auch in die Arbeitsprozesse der Organisationen einfließen und diese verändern. Deshalb prüft ein externer Sachverständiger einmal im Jahr, ob die Anforderungen, denen sich die Prüfdienste im Rahmen des QS-Programms stellen, erfüllt werden. Er hat bestätigt, dass es den Medizinischen Diensten und dem PKV-Prüfdienst gelungen ist, die Qualitätssicherung ihrer Prüftätigkeit auf eine einheitliche und vergleichbare Grundlage zu stellen und die geforderten Maßnahmen erfolgreich in ihre Arbeitsstrukturen und -prozesse zu integrieren. Das QS-Programm hat daher sicherlich auch Vorbildcharakter für andere Bereiche der gutachterlichen Tätigkeit der Medizinischen Dienste.

Infos zum aktuellen Bericht auch unter www.mds-ev.de



Dr. Andrea Kimmel ist Seniorberaterin beim MDS.
a.kimmel@mds-ev.de