

**Empfehlungspapier  
der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. und  
des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung Rheinland-Pfalz  
zu den Anforderungen an Inhalt und Darstellung von Qualitätsberichten in der  
Pflege aus Verbrauchersicht<sup>1</sup>**

**Handlungsempfehlung zur Umsetzung des § 115 Abs. 1a SGB XI**

**Juli 2008**

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. und der MDK Rheinland-Pfalz begrüßen es ausdrücklich, dass ab 01.01.2009 die von Pflegeeinrichtungen erbrachten Leistungen und deren Qualität auf der Basis der MDK-Prüfungen (oder gleichwertiger Prüfergebnisse) veröffentlicht werden müssen. Ebenso wird begrüßt, dass die Veröffentlichung der Ergebnisse in einer verständlichen, vergleichbaren und übersichtlichen Form geschehen soll, um gerade den Interessen der Zielgruppe der Pflegebedürftigen und deren Angehörigen gerecht zu werden.

**Empfehlung 1: Die Prüfungen des MDK bieten eine gute Basis für  
Verbraucherfreundliche Qualitätsberichte (VQB), allerdings sollte die bisherige  
Qualitätsprüfrichtlinie (QPR) um Verbraucheraspekte der Lebensqualität  
ergänzt werden**

Die QPR kann zumindest in Auszügen als Basis für Verbraucherfreundliche Qualitätsberichte (VQB) dienen. Allerdings muss sie insbesondere um Kriterien der Ergebnis- und Lebensqualität aus Verbrauchersicht erweitert werden. Dabei kann das Konzept „Verbraucherfreundliche Qualitätsberichte“ (VQB) Grundlage für einen ersten Weiterentwicklungsschritt durch Ergänzung und Neustrukturierung der QPR unter verbraucherrelevanten Kriterien sein. In die Datenerhebung (Erhebungsbogen mit Skalen, Subskalen und Items) zur Erstellung der VQB wurden die Kriterien der Lebensqualität aus Verbrauchersicht eingebunden.

**Empfehlung 2: Bundesweit einheitliche Kriterien der Bewertung und  
Darstellung**

Das Ziel, vor dem Hintergrund sich stetig verändernder Familienstrukturen mehr Transparenz und Vergleichbarkeit in der Pflege herzustellen, ist am besten mit einer

---

<sup>1</sup> Die Handlungsempfehlungen wurden erarbeitet im Rahmen des Projektes „Verbraucherfreundliche Qualitätsberichte – Anforderungen an Inhalt und Darstellung“. Das Projekt wurde gefördert vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.

bundesweit einheitlichen Form der Veröffentlichung einschließlich identischer Bewertungs- und Darstellungsformen erreichen.

**Empfehlung 3: Die Darstellung der Qualitätsbewertung muss grafisch unterstützt werden; eine Darstellung in Ampelfarben hat für die Verbraucherinnen und Verbraucher den größten Nutzen.**

Bei der Darstellungsform wird die Ampelsystematik bevorzugt. Dem Verbraucher, der Verbraucherin ist diese Systematik bereits aus anderen Bereichen (z. B. Darstellung der Energieeffizienz von Haushaltsgeräten) bekannt und verständlich. Die Akzeptanz und die positiven Erfahrungen der Verbraucher in Deutschland mit diesem System haben sich bereits durch wissenschaftliche Studien belegen lassen. Neben der Unterlegung mit den Ampelfarben sollte die Darstellung der Ergebnisse auch in Zahlenwerten und Balkenform (-länge) erfolgen, um unterschiedlichen Einschränkungen der Wahrnehmung z. B. durch eingeschränkte Sehfähigkeit Rechnung zu tragen.

**Empfehlung 4: Das Bewertungsverfahren muss transparent, valide und reliabel sein.**

Die Qualitätsbewertung muss valide die tatsächliche Qualität der Versorgung in den Pflegeeinrichtungen abbilden. Das Ergebnis muss reliabel, also unabhängig von dem jeweiligen Prüfer sein. Die Qualität der Pflegeeinrichtungen muss sich differenziert und abgestuft darstellen. Auch besonders gute Qualität muss sich wieder finden. Die Bewertung muss nach fachlichen Kriterien erfolgen; dabei müssen die pflegerischen Ergebnisse in Verbindung gebracht werden mit der durchgeführten Versorgung und Betreuung und dem Recht auf Selbstbestimmung der Pflegebedürftigen. Die Bewertungskriterien müssen für die Pflegeeinrichtungen und die Pflegebedürftigen transparent und nachvollziehbar sein. Die der Bewertung zugrunde liegende Bewohnerstichprobe muss statistisch repräsentativ und vergleichbar sein. Das vorliegende Konzept „Verbraucherfreundliche Qualitätsberichte“ erfüllt diese Bedingungen.

**Empfehlung 5: Differenzierte Darstellung der Qualität in einzelnen Prüfbereichen ohne Zusammenfassung in ein Gesamtergebnis pro Einrichtung**

Von einem Gesamturteil für die geprüfte Institution ist sowohl aus methodischen als auch aus inhaltlichen Gründen abzusehen. Bei der Darstellung der Ergebnisse ist auf eine Trennung der einzelnen Prüfbereiche zu achten. Kriterien wie z. B. Ausstattung oder Pflegequalität oder Ergebnisse von Bewohnerbefragungen können nicht in einer Gesamtzahl vermischt, sondern müssen separat nebeneinander dargestellt werden.

Dem Kriterium des Umgangs mit Demenzpatienten kommt wegen des hohen Belegungsanteils von Personen mit Demenz (50 – 70 %) in stationären Einrichtungen eine hervorgehobene Bedeutung zu, so dass es als eines von insgesamt neun Kriterien getrennt aufgeführt werden sollte.

Insgesamt sollten folgende neun Prüfbereiche (Skalen) für stationäre Einrichtungen dargestellt werden:

1. Altersgerechte und individuelle Ausstattung, Information und Anbindung an die Gemeinde
2. Soziale Kontakte, Beschäftigung und Betreuung
3. Sauberkeit, Speisen und Getränke
4. Mitarbeiter
5. Fachgerechte und individuelle Planung der Pflege
6. Medizinische Versorgung
7. Qualität der pflegerischen Versorgung
8. Versorgung verwirrter Bewohner (z. B. mit Demenz)
9. Bewohnerbefragung zur Lebensqualität

### **Empfehlung 6: Umstellung der Zufriedenheitsbefragung der Bewohner auf einen Ereignisbezug mithilfe eines Fragebogens zur Lebensqualität**

Die Befragung der Bewohner sollte unbedingt umgestellt werden von der derzeitigen Zufriedenheitsbefragung auf eine Befragung basierend auf der Ereignismethode. Reine Zufriedenheitsbefragungen führen wegen der in der betroffenen Altersgruppe in hohem Maße vorhandenen Tendenz zu positiven Antworten zu keinen verwertbaren Ergebnissen. In dem Projekt wurde der Einsatz eines ereignisbezogenen Fragebogens zur Lebensqualität erfolgreich getestet. Dieser berücksichtigt insbesondere Aspekte der Würde, der Selbstbestimmung, sozialer Kontakte und der Wahrung der Privat- und der Intimsphäre der Betroffenen. Er kann bundesweit eingesetzt werden.

### **Empfehlung 7: Differenzierte Preisangaben gehören zur Transparenz**

Die Strukturdaten der Einrichtungen sollten eine differenzierte Aussage über aktuelle Preise beinhalten (Unterkunft, Verpflegung, Pflegesatz je nach Pflegestufe, Investitionskosten, Ausbildungsvergütung, stationär; ambulant entsprechend).

### **Empfehlung 8: Umfassende Transparenz in drei Darstellungsebenen**

Die Ergebnisse sollten insbesondere im Internet in der Weise veröffentlicht werden, dass auf der ersten Ebene das oben beschriebene Gesamtbild der Einrichtung auf der ersten Seite dargestellt wird (grafische Darstellung von neun Prüfbereichen). Darunterliegend soll im Internet der komplette Erhebungsbogen mit den einzelnen Prüfbereichen, Fragen und Kriterien veröffentlicht werden. Auf der dritten Ebene soll der ausführliche Gesamtbericht des MDK eingestellt werden. Selbstverständlich ist darauf zu achten, dass personenbezogene Daten dabei nicht veröffentlicht werden.

### **Empfehlung 9: Keine Vermischung von Datenquellen**

Aus Gründen der objektiven Darstellung und Vergleichbarkeit dürfen Daten aus unternehmenseigenen Untersuchungen nicht mit solchen aus externen (MDK)-Begutachtungen vermischt werden.

Die Verlinkung mit [www.heimverzeichnis.de](http://www.heimverzeichnis.de) der BIVA oder veröffentlichten Prüfergebnissen der Heimaufsichten ist empfehlenswert.

**Empfehlung 10: Die VQBs bieten mit differenzierten Informationen die notwendige Grundlage für weitergehende Beratungsangebote.**

Die internationale Literatur legt den Schluss nahe, dass die Zielgruppe der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen gerade auch wegen der häufig krisenhaften Situation, in der die Entscheidungsfindung stattfinden muss, bei der Auswahl eines passenden Leistungserbringers neben Qualitätsinformationen in Schriftform eine weitergehende persönliche Beratung benötigt. Diese kann z. B. durch die Pflegekassen, in Pflegestützpunkten oder bei Verbraucherorganisationen wie Verbraucherzentralen geschehen. Die VQBs liefern mit ihrer differenzierten und gestuften Bereitstellung von Informationen eine hervorragende Grundlage für eine kompetente und auf den individuellen Bedarf ausgerichtete Beratung von Pflegebedürftigen und deren Angehörigen.

**Fazit:**

Die Ergebnisse des Projektes „Verbraucherfreundliche Qualitätsberichte“ sollen in die bundesweiten Vereinbarungen nach § 115 Abs. 1a SGB XI einfließen. Sie bieten eine optimale Grundlage zu einer qualitativen Weiterentwicklung.

Alzey/Mainz, den 31.07.2008