



Für mehr Qualität und Transparenz in der Pflege!

Menschen mit Pflegebedarf haben Anspruch auf ein menschenwürdiges Leben und die freie Entfaltung ihrer Persönlichkeit. Daran haben sich alle Dienstleister zu orientieren. Doch nach wie vor gibt es handfeste Hinweise darauf, dass nicht alle Anbieter diesem Anspruch gerecht werden. Die genannten Institutionen wollen mit der Kampagne für „Transparenz durch Dialog“ neue Impulse setzen.

In der Pflege gibt es derzeit einen grundlegenden Wandel vom Anbieter- zum Nachfragemarkt. Für Pflegeeinrichtungen bedeutet dies einen Paradigmenwechsel, den sie erst langsam realisieren. Auf diesem Markt werden Pflegeeinrichtungen nur dann bestehen können, wenn sie die Kundenorientierung in der Pflege wirklich ernst nehmen. Um Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen tatsächlich eine Entscheidung zu ermöglichen, welche Angebote ihren Wünschen und Bedürfnissen entsprechen, braucht es mehr Transparenz über das Leistungsangebot und die Qualität der Leistungen. Für selbstbewusste Einrichtungen sollte es eine Selbstverständlichkeit sein, ihre Arbeit und deren Ergebnisse kontinuierlich offen zu legen.

Was will die Kampagne "Transparenz durch Dialog"?

1. Transparenz soll einen positiven „Wettbewerb um Qualität“ initiieren. Dazu gehört zuerst, dass die Einrichtungen belegen, inwieweit sie gesetzliche Standards erfüllen. Doch das allein genügt nicht. Transparenz bedeutet auch, zu beschreiben:

- Wie das Unternehmen geführt wird!
- Welche Ziele es verfolgt!
- Welche Mitarbeiter es einsetzt und wie es mit ihnen umgeht!
- Welchen Stellenwert es seinen Kundinnen und Kunden, also den Menschen mit Pflege- und Hilfebedarf, zuschreibt und wie es mit ihnen umgeht!
- Wie es mit den zur Verfügung stehenden Mitteln (auch der Versicherten) umgeht und
- Wie es Kontinuität sowie Verlässlichkeit in den Leistungen gewährleistet!



2. Transparenz bedeutet, dass alle relevanten Ergebnisse der Arbeit offen gelegt werden. Entscheidend für Menschen mit Pflege- und Hilfebedarf ist dabei ein hohes Maß an Übereinstimmung zwischen ihren Wünschen und Bedürfnissen und dem Leistungsspektrum der Anbieter.

3. Zu Transparenz durch Dialog gehört auch, dass sich Einrichtungen systematisch einer Auseinandersetzung mit den fachlichen Anforderungen, aber auch mit der Kritik durch die Kunden stellen. Die Kunden brauchen ein möglichst hohes Maß an Transparenz über die Angebote der Einrichtungen und Dienste, um - wie bei anderen Dienstleistungen auch - den für ihren Bedarf und ihre Ansprüche geeignetsten Anbieter ausfindig machen zu können. Kunden muss es möglich sein, geeignete Angebote auszuwählen, eigene Maßstäbe zur Bewertung zu entwickeln und im Konfliktfall ihre Rechte wahrzunehmen.

Transparenz hat also zwei Zielrichtungen: Die Versicherten und ihre Angehörigen können auf der Grundlage valider Prüfergebnisse Pflegeeinrichtungen auswählen, durch die sie versorgt werden möchten. Damit wird ein Qualitätswettbewerb durch die Nachfrageseite initiiert. Die Pflegeeinrichtungen können sich einem Qualitätsvergleich stellen und ihre Arbeit an guter Praxis ausrichten.

4. Nicht nur die Menschen mit Pflege- und Hilfebedarf, sondern alle Bürger haben Anspruch auf verlässliche und verständliche Informationen über alle Phasen der Leistungserbringung. Die oben genannten Organisationen begrüßen daher die von der Bundesregierung angekündigte Aufbereitung und Veröffentlichung der Berichte der Medizinischen Dienste der Krankenversicherung zur Qualität der Pflege. Die veröffentlichten Berichte müssen in Zukunft ohne spezielle Fachkenntnisse verstanden und miteinander verglichen werden können. Außerdem sind sie der Öffentlichkeit zugänglich zu machen. So aufbereitete Berichte können eine wichtige Orientierungshilfe für Pflegebedürftige und Angehörige sein.

5. Wir plädieren deshalb dafür, dass bei der Aufbereitung der Qualitätsberichte pflegfachliche Kriterien sowie die Anforderungen und Bedürfnisse der Menschen mit Pflegebedarf, ihrer Angehörigen und Vertrauenspersonen zur Richtschnur gemacht werden. Darüber hinaus sollten die umfangreichen einschlägigen Erfahrungen der Einrichtungen und Dienste sowie ihrer Verbände einbezogen werden. Das darf aber nicht bedeuten, dass die Qualitätskriterien von den Leistungserbringern definiert werden.



Die vom Runden Tisch Pflege erarbeitete „Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen“ wird Orientierungshilfe hierbei sein.

6. Bei der Herstellung von Transparenz ist auch zu berücksichtigen, dass Leistungen der ambulanten und stationären Pflege von der Gemeinschaft der Versicherten und den Bürgern finanziert werden. Ein wirtschaftlicher Umgang mit den Mitteln und die Rechenschaft über deren Verwendung ist daher zwingend notwendig.

7. Die oben genannten Organisationen begrüßen, dass Vereinigungen von Betroffenen, Fachorganisationen und Einrichtungen intensiv an der Entwicklung, Einführung und Umsetzung von Leitlinien zur Verbesserung der Ergebnisqualität in der Pflege arbeiten. Zertifizierungsbemühungen der Anbieter und interne Qualitätskontrollen auch unter Einbezug der Kunden, ihrer Angehörigen oder sonstigen Vertrauenspersonen können dabei helfen.

***Bundesinteressenvertretung der Bewohnerinnen und Bewohner von
Altenwohn- und Pflegeeinrichtungen (BIVA) e.V.***

Kuratorium Deutsche Altershilfe e.V. (KDA)

Medizinischer Dienst der Spitzenverbände der Krankenkassen (MDS)

Sozialholding der Stadt Mönchengladbach GmbH

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Berlin, 13. Juli 2007