

# Fehlende Markttransparenz durch unzureichende Verbraucherinformationen

BIVA-Tagung „Verbraucherorientierung in der Pflege“, 15. Mai 2019

## Fehlende Markttransparenz durch unzureichende Verbraucherinformationen

- Das vorhersehbare Scheitern der Pflegenoten
- Das einseitige Vorpreschen des Pflegebevollmächtigten
- „Neustart“ beim Pflege-TÜV?
- Was wollen die Verbraucher?
- Reformkonzept der Weissen Liste
- Der neue Pflege-TÜV – Licht und Schatten
- Die elementaren Regeln der Transparenz

## Das vorhersehbare Scheitern der Pflegenoten

Zeitdruck bei der Implementierung der Pflegenoten

- pragmatische Nutzung der bisherigen MDK-Prüfungen

Übertragung der Umsetzung an die Akteure der Selbstverwaltung

- Ausgleich zwischen guten und schlechten Befunden

Transparenz als „Abfallprodukt der Qualitätssicherung“

- Vermischung skalierbarer mit dichotomen Kriterien

Qualitätstransparenz wird nicht vom Ende her gedacht

- Verbraucherbedürfnisse stehen nicht am Anfang der Überlegungen

Darstellungskonzepte sind nicht zeitgemäß

- paper first, online second

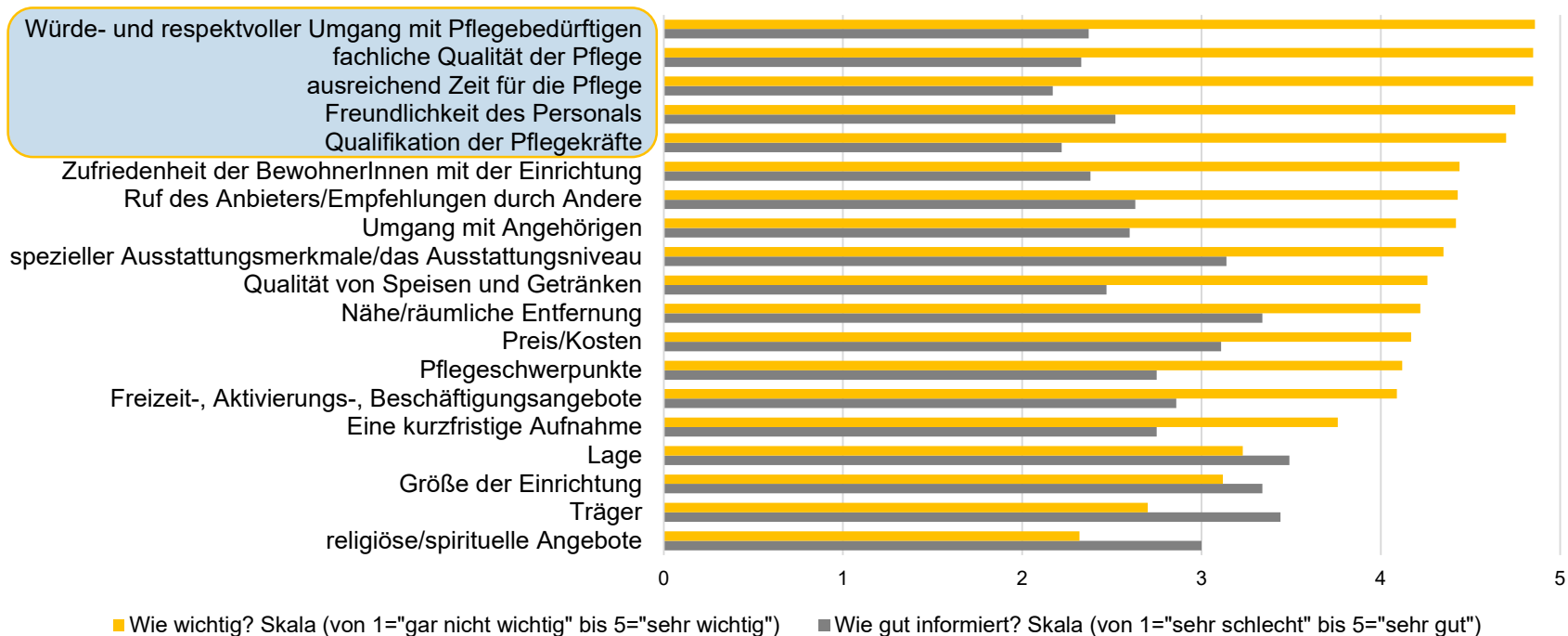
## Das einseitige Vorpreschen des Pflegebevollmächtigten

- 2015 schlägt der Pflegebevollmächtigte Laumann vor, die Pflegenoten auszusetzen und den Pflege-TÜV neu aufzusetzen:
  - Einrichtung eines **Qualitätsausschusses** nach dem Modell des Gemeinsamen Bundesausschusses:
    - die Verbände der Pflegebedürftigen und der Pflegeberufe sollten gleichberechtigt mit Stimmrecht vertreten sein
    - der neutrale Vorsitzende hat die ausschlaggebende Stimme
  - Bei Fristüberschreitung sollte das BMG den neuen Pflege-TÜV per **Ersatzvornahme** durchsetzen können
  - Es sollte ein **Pflegequalitätsinstitut** eingerichtet werden, um die Arbeit wissenschaftlich zu unterstützen
- Der Vorschlag war weder mit der eigenen Fraktion noch mit dem Koalitionspartner (SPD) abgestimmt und ist politisch gescheitert

## „Neustart“ beim Pflege-TÜV?

- Geringfügige Veränderungen bei der Governance
  - Selbstverwaltung (Qualitätsausschuss) wird bei Dissens um einen neutralen Vorsitzenden erweitert (Modell: erweiterter Bewertungsausschuss)
  - kein Stimmrecht für Betroffenenvertreter
- Pragmatische Anknüpfung an die „Wingefeld“-Indikatoren ohne weitere Grundlagenforschung
- Weiterhin primär pflege-, aber keine kommunikationswissenschaftliche Kompetenz
- Die Frage nach den Verbraucherbedürfnissen steht weiterhin nicht im Zentrum

# Was wollen die Verbraucher?

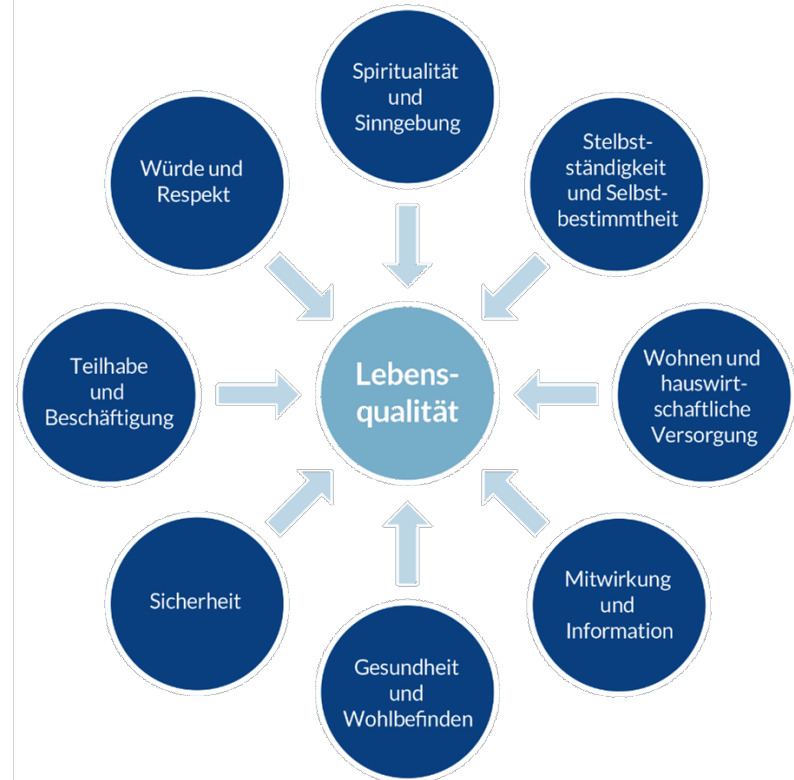


Quelle: Nutzerumfrage der Weissen Liste, n=1.000. Alle Ergebnisse unter [www.weisse-liste.de/public-reporting-pflege](http://www.weisse-liste.de/public-reporting-pflege)







## Reformkonzept der Weissen Liste I

1. Zwischen Pflegeanbietern gibt es Qualitätsunterschiede, die für die Auswahl relevant, aber bislang kaum sichtbar sind
2. Über die gesundheitsbezogene Pflegequalität hinaus ist die **Lebensqualität** der Pflegebedürftigen von zentraler Bedeutung
3. Das **Personal** von Pflegeanbietern ist ein entscheidender Qualitätsfaktor

[www.weisse-liste.de/public-reporting-pflege](http://www.weisse-liste.de/public-reporting-pflege)









## Reformkonzept der Weissen Liste II

- 1 Online-First-Prinzip 
- 2 Einführung eines verpflichtenden Strukturberichts mit Merkmalen, die Lebensqualität beeinflussen können 
- 3 Personalbezogene Indikatoren erheben und veröffentlichen 
- 4 Darstellung der Pflegequalität: Warnen und Empfehlen ist relevanter als gradueller Vergleich 
- 5 Erschließung und Veröffentlichung des Erfahrungswissens von an der Pflege Beteiligten 
- 6 Open-Data-Prinzip und effizientes Datenmanagement 



## Der neue Pflege-TÜV – Licht und Schatten I

Anforderungen aus Reformkonzept	Umsetzung laut Abschlussbericht	Bewertung
<b>1. Online First</b>	Internetfähige Darstellung nur sekundär und mit bestimmten Vorgaben	
<b>2. Verpflichtende Strukturbericht</b>	Vorschlag enthält einen Großteil relevanter Informationen, aber ohne Sanktionen & Verpflichtung	
<b>3. Angaben zu Personal</b>	Personalangaben sind vorgesehen, aber nicht verbindlich und unstrukturiert; nur verhandelte, keine De facto-Werte	
<b>4. Unterscheidungsfähige Qualitätsdarstellung</b>	Bewertungslogik lässt Unterschiede sichtbarer werden, aber keine Warnfunktion & nur statistische Schwelle	
<b>5. Erschließung von Erfahrungswissen</b>	Taucht nicht auf	
<b>6. Open data-Prinzip</b>	Kein Datenkonzept, Nutzungsbedingungen schränken die freie Nutzung contra legem ein	

# Der neue Pflege-TÜV – Licht und Schatten II

- Das „Darstellungskonzept“ lässt keine kommunikationswissenschaftliche Kompetenz erkennen
- Als primäres Darstellungsformat gilt weiter hin die Papierform
- Die Online-Präsentation ist davon abgeleitet und bleibt hinter den Potenzialen einer möglichen digitalen Aufbereitung weit zurück

Pflegeeinrichtung Musterhaus	
Die folgende Bewertung beruht auf Daten, die von der Pflegeeinrichtung erfasst und von einer unabhängigen Stelle ausgewertet wurden. Die Bewertung bezieht sich auf den 30. April 2017.	
<b>Bewertung der Versorgungsergebnisse: Ergebnisqualität</b> beste Bewertung: 5 Punkte / schlechteste Bewertung: 1 Punkt	
1. Erhalt der Mobilität (Bewegungsfähigkeit)	
a) bei Bewohnern, die nicht oder nur wenig geistig beeinträchtigt sind	●●○○○
b) bei Bewohnern, die erheblich oder schwer geistig beeinträchtigt sind	●○○○○
2. Erhalt der Selbständigkeit bei alltäglichen Verrichtungen (z.B. Körperpflege)	
a) bei Bewohnern, die nicht oder nur wenig geistig beeinträchtigt sind	●●●○○
b) bei Bewohnern, die erheblich oder schwer geistig beeinträchtigt sind	●●●○○
3. Erhalt der Selbständigkeit im Alltagsleben (z.B. soziale Kontakte)	●●●●●
4. Entstehung von Druckgeschwüren	
a) bei Bewohnern mit geringem Risiko eine Druckgeschwür zu entwickeln	●●●○○
b) bei Bewohnern mit hohem Risiko eine Druckgeschwür zu entwickeln	●●●○○
5. Schwerwiegende Stürzfolgen	
a) bei Bewohnern, die nicht oder nur wenig geistig beeinträchtigt sind	●●●○○
b) bei Bewohnern, die erheblich oder schwer geistig beeinträchtigt sind	●●●○○
6. Unbeabsichtigter Gewichtsverlust	
a) bei Bewohnern, die nicht oder nur wenig geistig beeinträchtigt sind	●●●●○
b) bei Bewohnern, die erheblich oder schwer geistig beeinträchtigt sind	●●●●○
7. Anwendung von Gurten zur Fixierung von Bewohnern	●●●○○
8. Anwendung von Bettseitenteilen	●●●●●
9. Durchführung eines Integrationsgesprächs nach dem Heimeinzug	●●●●○
10. Aktualität der Schmerzeinschätzung	×
Bedeutung der Symbole:	
●●●●●	Die Ergebnisqualität liegt weit über dem Durchschnitt
●●●●○	Die Ergebnisqualität liegt leicht über dem Durchschnitt
●●●○○	Die Ergebnisqualität liegt nahe beim Durchschnitt
●●○○○	Die Ergebnisqualität liegt leicht unter dem Durchschnitt
●○○○○	Die Ergebnisqualität liegt weit unter dem Durchschnitt
×	Die Ergebnisqualität konnte nicht berechnet werden
Einzelfall	Das Ereignis ist bei einem einzelnen Bewohner aufgetreten und wird nicht bewertet

Pflegeeinrichtung Musterhaus	
Die folgenden Bewertungen sind das Ergebnis einer Qualitätsprüfung durch einen Prüfdienst. Datum der Qualitätsprüfung: 1. Juli 2017	
<b>Bewertung durch die Qualitätsprüfer</b> beste Bewertung: 4 Punkte / schlechteste Bewertung: 1 Punkt	
Unterstützung im Bereich der Mobilität (Bewegungsfähigkeit)	■ □ □ □
Unterstützung beim Essen und Trinken	■ ■ ■ ■
Unterstützung bei Kontinenzverlust, Kontinenzförderung	■ ■ ■ □
Unterstützung bei der Körperpflege	■ ■ ■ □
Unterstützung bei der Medikamenteneinnahme	■ ■ □ □
Schmerzmanagement	■ ■ ■ □
Wundversorgung	■ ■ ■ ■
Unterstützung bei besonderem medizinisch-pflegerischem Bedarf	■ ■ ■ ■
Unterstützung bei Beeinträchtigungen der Sinneswahrnehmung (z.B. Sehen, Hören)	■ ■ ■ ■
Unterstützung bei der Strukturierung des Tages, Beschäftigung und Kommunikation	■ ■ □ □
Nächtliche Versorgung	■ ■ ■ ■
Unterstützung in der Eingewöhnungsphase nach dem Heimeinzug	■ ■ ■ □
Überleitung bei Krankenhausaufenthalten	■ ■ ■ ■
Unterstützung von Bewohnern mit herausforderndem Verhalten	×
Anwendung freiheitsentziehender Maßnahmen	×
Bedeutung der Symbole:	
■ ■ ■ ■	Keine oder geringe Qualitätsdefizite
■ ■ ■ □	Moderate Qualitätsdefizite
■ ■ □ □	Erhebliche Qualitätsdefizite
■ □ □ □	Schwerwiegende Qualitätsdefizite
×	Das Thema konnte bei keinem Bewohner der Stichprobe geprüft werden

## Die elementaren Regeln der Transparenz

- **Online first**

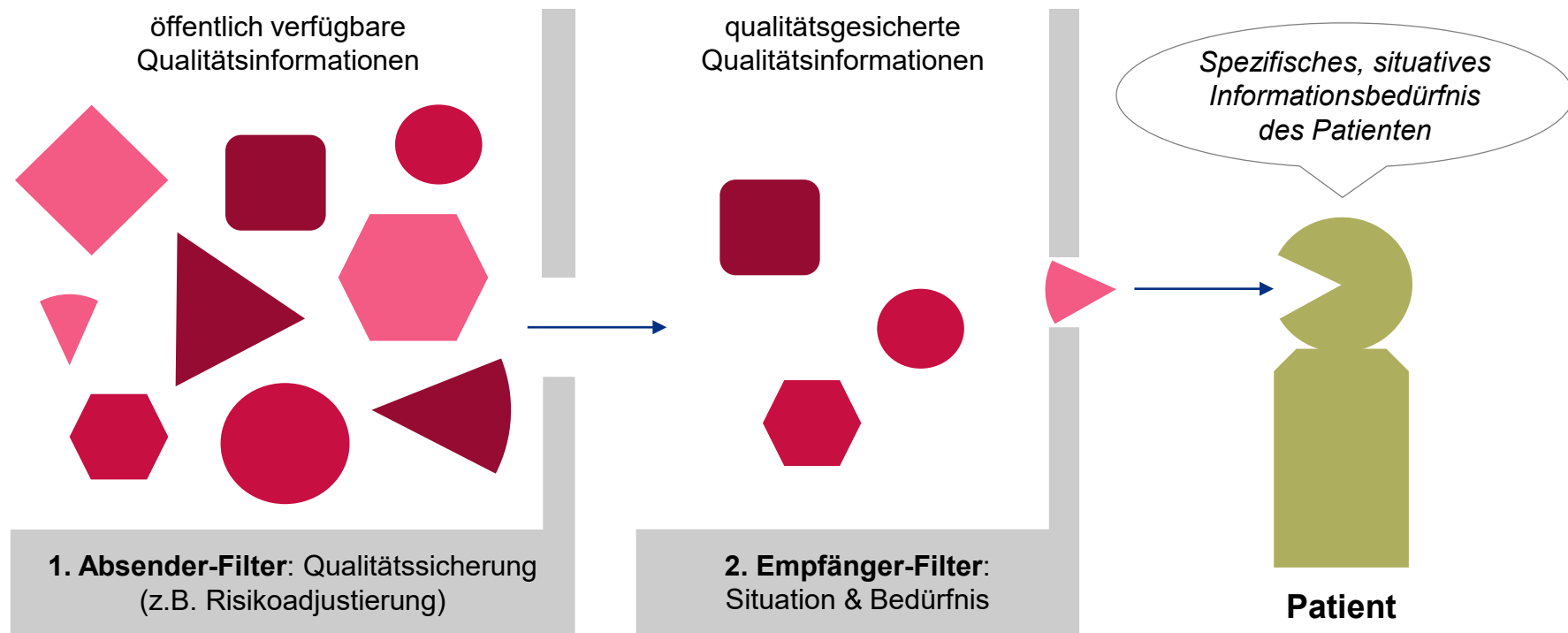
- Die digitale Aufbereitung bietet die Chance, die Nutzerbedürfnisse bei der Qualitätsdarstellung ins Zentrum zu stellen („Nutzeradjustierung“)

- **Open data**

- Dazu müssen Daten („Rohdaten“) zur freien Verfügung maschinenlesbar zur Verfügung stehen (Modell: Qualitätsberichte der Krankenhäuser)

# Der Doppelfilter für zielgenaue Qualitätsinformation

„Die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort“



# Wie es sein sollte

## ■ Prototyp Pflegeheimsuche

Reformkonzept und Prototyp online unter

[www.weisse-liste.de/public-reporting-pflege](http://www.weisse-liste.de/public-reporting-pflege)

The screenshot shows a search interface for care homes. It includes navigation tabs (Listenansicht, Vergleichsansicht, Kartenansicht), a search bar, and a list of results. The results are displayed in a grid format, with each card showing a photo, name, address, distance, cost, and ratings. A yellow box highlights the 'Mitarbeiterqualifikation' section for each result, which includes a progress indicator, the number of staff, and the result of the personnel inspection.

Einrichtung	Wohnheim St. Martin	Pflegezentrum Fischerinsel	Ev. Seniorenheim Martin Luther
<b>Meine Vergleichskriterien</b> persönliche Ansicht 1			
Fotos der Einrichtung			
Fotos einblenden	14 weitere Fotos	7 weitere Fotos	11 weitere Fotos
Adresse	Burgstr. 24 14467 Potsdam <a href="http://www.wohnheim-stmartin.de">www.wohnheim-stmartin.de</a>	Auf der Fischerinsel 3 14464 Potsdam <a href="http://www.pflegezentrum-fischerinsel.de">www.pflegezentrum-fischerinsel.de</a>	Falkenweg 5a 14469 Potsdam <a href="http://www.esh-martinluther.de/potsdam">www.esh-martinluther.de/potsdam</a>
Entfernung (Fahrzeit/Entfernung)	ca. 11 min.	ca. 16 min.	ca. 21 min.
Zuzahlung EZ in €/Monat	1.812 € (durchschnittl.)	1.299 € (eher günstig)	1.212 € (eher günstig)
Weiterempfehlung	★★★★☆ (12 Erfahrungsberichte)	★★★☆☆ (6 Erfahrungsberichte)	★★★★☆ (9 Erfahrungsberichte)
Erfahrungsberichte einblenden			
<b>Mitarbeiterqualifikation</b>	●●●●●●●●	●●●○○○○○	●●●●●●●○
Ein Mitarbeiter versorgt	2,02 (Durchschnitt: 2,39)	2,12 (Durchschnitt: 2,39)	2,38 (Durchschnitt: 2,39)
Prüfergebnis Personaleinsatz	👍 <b>besonders gut</b>	👍 <b>besonders gut</b>	⚠️ <b>auffällig</b>
Prüfergebnis Pflegequalität	👍 <b>besonders gut</b> (gesetzl. Qualitätsmessung des Betreibers) 👍 <b>besonders gut</b> (MDK) ✅ <b>unauffällig</b> (Heimaufsicht)	✅ <b>unauffällig</b> (gesetzl. Qualitätsmessung des Betreibers) ⚠️ <b>auffällig</b> (MDK) ✅ <b>unauffällig</b> (Heimaufsicht)	✅ <b>unauffällig</b> (gesetzl. Qualitätsmessung des Betreibers) ✅ <b>unauffällig</b> (Heimaufsicht) ✅ <b>unauffällig</b> (MDK)
Spezialisierung Demenz	✅ <b>empfohlen</b>	✅ <b>geeignet</b>	✅ <b>empfohlen</b>