



Presse Information

Bonn, 19. August 2004

Pflegequalitätssiegel nicht über- bewerten

Neue Wido-Studie sorgt für Transparenz

Gütesiegel allein sind keine Garantie für gleichbleibend hohe Qualität einer Pflegeeinrichtung. Das ist ein Fazit einer Studie des Wissenschaftlichen Institutes der AOK (Wido). Das Institut hat erstmals die wichtigsten Pflegequalitätssiegel unter die Lupe genommen, indem Anbieter befragt und Materialien wie Prüfkataloge und Handbücher analysiert wurden.

„Um dem Verbraucher Sicherheit zu geben, ist es dringend erforderlich, sowohl die Inhalte der Qualitätssiegel transparent und nachvollziehbar zu machen, als auch einheitliche Bewertungsmaßstäbe für die Vergabeverfahren zu entwickeln“, fordert Dr. Hans Jürgen Ahrens, Vorstandsvorsitzender des AOK-Bundesverbandes anlässlich der Veröffentlichung der Studie. Wie die einzelnen Zertifikate und Siegel in der Praxis wirken und welchen Einfluss sie in den Pflegeeinrichtungen auf die tatsächliche Qualitätsentwicklung haben, kann, so die Studie, erst durch Evaluation der Verfahren vor Ort aufgezeigt werden.

Rund zehn Prozent der deutschen Pflegeeinrichtungen werben inzwischen mit einem der vielfältigen Qualitätssiegel oder Zertifikate. Sie sind im Bereich der Sozialen Pflegeversicherung eine Form der freiwilligen externen Selbstkontrolle. Für die einzelnen Pflegeeinrichtungen dienen sie nicht zuletzt als werbewirksamer Wettbewerbsvorteil. Mangels klarer gesetzlicher Vorgaben ist im Bereich der ambulanten und stationären Pflege ein Markt für die Anbieter verschiedenster Gütesiegel entstanden. Mit der Studie „Qualitätssiegel und

Zertifikate für Pflegeeinrichtungen“ sorgt das WIdO hier erstmals für Transparenz.

In der Studie werden 14 Produkte detailliert vorgestellt und daraufhin untersucht, nach welchen Kriterien die Anbieter ihre Gütesiegel und Zertifikate vergeben: Wie werden Pflegequalität und Qualitätsmanagement erfasst und bewertet? Welche Maßnahmen zur Qualitätssicherung und –verbesserung werden angestoßen? Wie ergebnisorientiert ist das Verfahren? Wie mitarbeiterorientiert ist das Konzept?

Eine wichtige Aufgabe des Verbraucherschutzes sei es, so Ahrens, den Versicherten durch Qualitätssiegel tatsächlich eine verlässliche Information an die Hand zu geben, die eine Orientierung bei der Auswahl von Pflegeeinrichtungen bieten kann. Dafür werde sich die AOK auch weiterhin einsetzen.

Informationen zur Studie

„Qualitätssiegel und Zertifikate für Pflegeeinrichtungen – Ein Marktüberblick“

Die WIdO-Autorinnen Bettina Gerste, Antje Schwinger und Isabel Rehbein zeigen neben einer Reihe von Übereinstimmungen die unterschiedlichen Strategien und Schwerpunkte der Anbieter auf:

- *Anforderungen:* Die Qualitätsanforderungen der Produkte sind überwiegend angelehnt an die DIN-ISO-Norm für Qualitätsmanagement (80 Prozent aller ausgezeichneten Einrichtungen), andere Ansätze (z. B. EFQM-Modell für Excellence) spielen eine untergeordnete Rolle.
- *Qualitätsmanagement:* Das „Wie“ der Qualitätsentwicklung bleibt den Einrichtungen zum größten Teil selbst überlassen. Die Instrumente Pflegedokumentation und Beschwerdemanagement werden jedoch in allen analysierten Prüfkatalogen aus den verschiedensten Perspektiven beleuchtet.
- *Wissenstransfer:* Die überwiegende Mehrzahl der Anbieter setzt auf Beratungsangebote und Schulungen, jeder Dritte auf gegenseitige Vernetzung der zu prüfenden Einrichtungen, um Erfahrungsaustausch und gegenseitige Hilfestellung zu fördern.
- *Ergebnisqualität:* Alle Anbieter legen Wert auf Zufriedenheitsbefragungen beim Kunden und die Mehrzahl der Anbieter führt Prüfungen beim zu Pflegenden durch. Kritisch sehen die Autorinnen jedoch Methode und Durchführung der Informationserhebung beim zu Pflegenden: Durchführungsrahmen und Stichprobengröße weichen erheblich von einander ab; Erhebungsinstrumente sind zum größten Teil nicht transparent gemacht worden.
- *Prüfung:* Die Dauer der Prüfung vor Ort variiert zwischen einem bis maximal fünf Tagen und wird

bei der Hälfte der Anbieter von mehr als einem Prüfer durchgeführt.

- *Preis*: Die Preise der Siegel sind von verschiedenen Faktoren abhängig, z. B. der Einrichtungsgröße oder dem Gültigkeitszeitraum. Die Preisspanne für die Erstprüfung einer stationären Einrichtung mittlerer Größe reicht von 1.600 € - 6.000 €.
- *Markt*: 9,6 Prozent aller ambulanten Dienste und Pflegeheime waren zur Jahreswende 2003/2004 mit einem Qualitätssiegel oder Zertifikat ausgezeichnet. Die fünf meist vergebenen Siegel machen gemeinsam drei Viertel dieses Marktsegmentes aus. Marktführer ist der bpa mit dem Siegel „Pflege-TÜV“.

Mit dem ersten Marktüberblick dieser Art will das WIdO Pflegeeinrichtungen und Pflegekassen, aber auch Pflegebedürftigen und ihren Betreuern dabei helfen, die vielfältigen Qualitätssiegel einzuordnen und zu beurteilen. Darüber hinaus richtet sich die Untersuchung an Fachleute in Politik, Verbänden und Pflegewissenschaft. „Wir wollen mit dieser Studie Transparenz schaffen, die Möglichkeit bieten, bestehende Defizite zu erkennen und so die Diskussion über Qualitätssicherung in der Langzeitpflege voranbringen“, so Bettina Gerste.

Die Studie von Bettina Gerste, Antje Schwinger und Isabel Rehbein ist unter dem Titel „Qualitätssiegel und Zertifikate für Pflegeeinrichtungen – Ein Marktüberblick“ als WIdO-Materialie 51 erschienen und kann zum Preis von 10 Euro direkt beim Wissenschaftlichen Institut der AOK, Telefon 0228/ 843 393 (Fax: 0228/ 843 144) bestellt werden.