

Unternehmensberatung wertet Checks zu Schulnoten aus

## Gute Ergebnisse schaden auf keinen Fall

Seit Mitte 2009 bietet die Unternehmensberatung Ralph Wißgott so genannte Checks zu den Pflege-Transparenz-Vereinbarungen für ambulante Pflegedienste (PTVA) an. Jetzt wertete das Unternehmen die Ergebnisse aus. Erstes Fazit: „Die Durchschnittsnote sind besorgniserregend.“

**Hankensbüttel.** „Seit Mitte letzten Jahres haben einige Pflegedienste diese Chance genutzt, schon im Vorfeld einer MDK-Prüfung eine Note zu erhalten und somit zu wissen an welchen Baustellen noch gearbeitet werden muss“, sagt Ralph Wißgott. Jetzt wurden aus diesen Checks Durchschnittswerte gebildet, die jedoch als nicht repräsentativ anzusehen sind, da das Unternehmen von diesen Einrichtungen gezielt beauftragt wurde. Folgende Durchschnittsnote wurden in den untersuchten ambulanten Diensten ermittelt:

- Pflegerische Leistungen: 4,64,
- Ärztlich verordnete pflegerische Leistungen: 3,96,
- Dienstleistung und Organisation: 1,96,
- Gesamtnote: 3,51,
- Kundenbefragung: 1,18.

„Diese von uns ermittelten Ergebnisse decken sich mit den ersten Ergebnissen des MDK in Rheinland-Pfalz. Dort wurden seit Juli 2009 insgesamt 48 ambulante Pflegedienste überprüft (Stand Dezember 2009). 58,3 Prozent davon erhielten im Bereich pflegerische Leistungen die Note mangelhaft und damit die schlechteste Note“, sagt Wißgott zu den Ergebnissen. „Das ist besorgniserregend.“

Wie werden sich die Ergebnisse, so die Frage des Unternehmensberaters, zukünftig auf das Auftragsverhalten der Pflegekunden und deren Angehörige auswirken? Die Presse habe bereits mehrfach auf die Veröffentlichung

//

„Schlechte Noten bedeuten in Zukunft weniger Kunden“

Ralph Wißgott, Unternehmensberater

der MDK Prüfergebnisse hingewiesen und werde das sicherlich auch weiterhin tun. „Eine immer größer werdende Zahl von Angehörigen aber auch Pflegekunden nutzen heute das Internet schon regelmäßig zur Information über Pflegeleistungen. Viele Menschen werden die Möglichkeit des Vergleiches unter den Einrichtungen zu schätzen wissen, da sie bisher keine wirkliche Gelegenheit dazu hatten“, sagt Wißgott.

Die Beratungsstrukturen, die das Pflegeweiterentwicklungsgesetz vorsieht, sind noch nicht in die Tat umgesetzt (Pflegeberater nach §7a sowie Pflegestützpunkte nach §92c). Nach welchen Kriterien werden diese Berater Empfehlungen aussprechen? „Pflegedienste mit schlechten

Prüfergebnissen werden höchstwahrscheinlich wirtschaftlich betroffen sein. Schlechte Note bedeutet dann weniger Kunden“, sagt Ralph Wißgott. „Das gilt im Falle einer guten Note natürlich auch umgekehrt. In wie weit sich die Note im Detail auf den Erfolg oder Misserfolg des Pflegedienstes auswirkt, ist schwierig vorherzusehen, da ambulante Pflege ein Empfehlungs- und Kontaktgeschäft ist.“

Aber was ist mit den Empfehlungsgebern? Die Wahrscheinlichkeit, dass sich Hausärzte, Betreuer oder Sozialdienste auch über die Ergebnisse im Internet informieren sei hoch. „Was ist mit Mitarbeitern, mit potenziellen Arbeitgebern? Auch hier ist zu vermuten, dass sich diese den zukünftigen Arbeitgeber auch ein Stück weit nach der Qualität aussuchen werden. Wer möchte schon in einer qualitativ ‚schlechten‘ Einrichtung arbeiten? Deshalb sollte die PTVA von jedem Pflegedienst sehr ernst genommen werden. Wir treffen noch immer auf Einrichtungen, die diesen Begriff noch nie gehört haben. Den von uns betreuten Pflegediensten empfehlen wir erhebliche Energie in ein gutes Prüfergebnis zu investieren. Denn welche Auswirkungen auch immer mit der Transparenzvereinbarung zusammenhängen werden: Ein gutes Ergebnis schadet auf keinen Fall“, so Ralph Wißgott abschließend. //