



Transparenz und Qualität in der Pflege

Konzeption

**TQP - Verfahren zur Verbesserung der
Transparenz und Steigerung der Qualität in
der stationären Pflege**



Der Zertifizierer
für Qualität im
Sozialen Bereich

SQ Cert GmbH
Feldmannstr. 92
66119 Saarbrücken



Inhalt

1.	Einführung	3
2.	Grundlagen.....	3
3.	Die Bestandteile des TQP-Verfahrens.....	4
3.1	Der Freiwillige Qualitätsbericht (FQB)	5
3.1.1	Zielgruppen	5
3.1.2	Aufbau des Freiwilligen Qualitätsberichtes	5
3.1.3	Erstellung des Freiwilligen Qualitätsberichtes	6
3.2	Externe Bewertung nach dem Verfahren „Transparenz und Qualität in der Pflege“ (TQP)	6
3.2.1	Prüfkriterien des TQP-Verfahrens	6
3.2.2	Bewertung der Kriterien nach dem TQP-Verfahren.....	7
3.2.3	Gesamtbewertung nach dem TQP-Verfahren	8
3.3	Ablauf der externen Überprüfung nach dem TQP-Verfahren	10
3.3.1	Prüfgrundlagen.....	11
3.3.2	Prüfungstiefe	11
3.4	Das TQP-Siegel®	11
4	Unterstützung bei der Vorbereitung auf das TQP-Verfahren.....	12
	Weitere Informationen	12

1. Einführung

In der fachpolitischen Diskussion zur Qualität der Leistungen der stationären Altenpflege wurde immer wieder bemängelt, dass sich das Prüfverfahren nach den Qualitätsprüfungs-Richtlinien (QPR) zu stark auf die Fragen der Struktur- und Prozessqualität bezieht und die Ergebnisqualität nicht im erforderlichen Umfang berücksichtigt wird. Gleichzeitig wird in der öffentlichen Diskussion den Pflegeeinrichtungen vorgeworfen, zu wenig zur Verbesserung ihrer (Leistungs-) Transparenz zu tun.

Vor diesem Hintergrund hat der Paritätische Wohlfahrtsverband LV Rheinland-Pfalz/Saarland gemeinsam mit seiner Paritätischen Qualitätsgemeinschaft Pflege im Jahr 2006 beschlossen, einen eigenständigen praxisorientierten Beitrag zur Problemlösung zu leisten.

Das Verfahren wurde von der PQ GmbH- Paritätische Gesellschaft für Qualität und Management (PQ GmbH) entwickelt, mit dem Ziel, stationäre Pflegeeinrichtungen bei der transparenten Darstellung ihrer Arbeit zu unterstützen. Ein wesentliches Element des Verfahrens ist die Integration von festgelegten Kriterien, u. a. den Saarländischen Qualitätskriterien für stationäre Pflegeeinrichtungen.

2. Grundlagen

Der konzeptionelle Ansatz geht von folgenden Grundgedanken aus:

- Die stationären Pflegeeinrichtungen stellen ihre Leistungen und ihre Qualität anhand eines gemeinsamen Rasters, verbraucherfreundlich aufbereitet und für jeden Interessierten einsehbar, dar. Als Grundlage dient der **Freiwillige Qualitätsbericht (FQB)** gemäß den Empfehlungen der Saarländischen Pflegegesellschaft.
- Die Einrichtungen können den eigenen Stand der Qualitätsentwicklung mittels eines **standardisierten Auditfragebogens** überprüfen.
- In einem **eigenständigen TQP-Prüfverfahren** werden die Angaben aus dem FQB von unabhängigen Auditoren und Pflegeexperten überprüft.
- Sollten die Einrichtungen die erforderliche Mindestpunktzahl erreichen, erhalten sie auf Antrag **das TQP-Siegel®**.

Die Vorteile eines solchen Verfahrens stellen sich wie folgt dar:

- Potenzielle Nutzer und ihre Angehörigen oder Betreuer können sich in verständlicher Sprache über das Leistungsspektrum und die Qualität der Einrichtungen informieren.
- Die Einrichtungen haben eine einfache Möglichkeit, anhand des standardisierten FQB ihre Leistungen darzustellen.
- Durch die Selbst- und Fremdprüfung unter Anwendung, von festgelegten Qualitätskriterien, liegen aussagekräftige Ergebnisse vor.
- Das Verfahren ist auf alle bestehenden Qualitätsmanagement-Systeme anwendbar.
- Das Verfahren ist mehr als eine reine Qualitätsmanagement-Systemprüfung: Transparenz und Qualität werden detailliert bewertet.
- Es erfolgt eine differenzierte Rückmeldung der Ergebnisse mit einer Auswertung von Stärken und Verbesserungspotenzialen.
- Die unabhängige Prüfung beseitigt „blinde Flecken“ und trägt zu einer erhöhten Glaubwürdigkeit der im FQB gemachten Aussagen bei.

3. Die Bestandteile des TQP-Verfahrens

Das TQP-Verfahren zeichnet sich durch folgende aufeinander aufbauende Bestandteile aus:

- Aufbau und Pflege eines einrichtungsindividuellen Qualitätsmanagementsystems (QMS) sowie Durchführung regelmäßiger Bewohner-/Angehörigenbefragungen
- Die Veröffentlichung eines normierten freiwilligen Qualitätsberichtes (FQB) nach dem Muster der Saarländischen Pflegegesellschaft¹
- Systematische Selbstwertung der Einrichtung mittels eines standardisierten Fragebogens



Abb. 1. Bestandteile und Ablauf des TQP-Verfahrens

¹ Die freiwilligen Qualitätsberichte (FQB) werden mit Unterstützung des Ministeriums für Justiz, Gesundheit und Soziales des Saarlandes auf einer gemeinsamen Internetplattform der Saarländischen Pflegegesellschaft veröffentlicht.

- Externe Überprüfung der Einrichtung durch die Prüfgesellschaft SQ-Cert GmbH
- Beim positiven Ergebnis der externen Überprüfung erhält die Einrichtung das TQP-Siegel®.

Nachfolgend werden der Freiwillige Qualitätsbericht (FQB), die externe Prüfung nach dem TQP-Verfahren und das TQP-Siegel® näher erläutert.

3.1 Der Freiwillige Qualitätsbericht (FQB)

Der Freiwillige Qualitätsbericht (FQB) ist eine Selbstdarstellung der stationären Pflegeeinrichtung nach dem Muster der Saarländischen Pflegegesellschaft. Die Inhalte der Freiwilligen Qualitätsberichte werden mit Unterstützung des Ministeriums für Justiz, Gesundheit und Soziales des Saarlandes auf einer gemeinsamen Internetplattform veröffentlicht.

3.1.1 Zielgruppen

Zielgruppen des FQB sind jetzige und künftige Bewohnerinnen und Bewohner und ihre Angehörigen, die sich ein Bild von den Einrichtungen, ihren Leistungsangeboten und deren Qualität verschaffen wollen. Durch die Veröffentlichung im Internet steht der FQB darüber hinaus der interessierten Öffentlichkeit sowie Prüfinstitutionen zur Verfügung.

3.1.2 Aufbau des Freiwilligen Qualitätsberichtes

Der FQB ist wie folgt gegliedert:

1. Struktur der Einrichtung
2. Hilfen zum Leben
 - „Ankommen“/Erstkontakt und Gestaltung des Einzugs
 - Pflege und Betreuung
 - Versorgung (Ernährung, Hauswirtschaft)
 - Lebensgestaltung in der Einrichtung
 - Leben im Umfeld
 - „Abschied nehmen“/Sterbebegleitung
3. Ergebnisse der internen und externen Prüfungen
4. Weitere Planungen/Perspektiven.

Unter Punkt 1. sind alle Strukturdaten zur Einrichtung, dem Leistungsangebot und zur Mitarbeiterstruktur einzutragen.

Im Punkt 2. finden sich unter dem Stichwort „Hilfen zum Leben“ die wesentlichen qualitätsrelevanten Fragestellungen für alle Dienstleistungsbereiche in einer stationären Altenhilfeeinrichtung. Die Gliederung des Rasters wurde so gewählt, dass zunächst die Zielsetzung der Dienstleistung/Hilfe angegeben wird. Im zweiten Bereich ist beschrieben, wo die Zielsetzung dokumentiert ist und im dritten Bereich wie die Umsetzung erfolgt und welche Aufzeichnungen geführt werden.

Daneben besteht die Möglichkeit ergänzende Hinweise einzufügen.

Im Punkt 3. wird auf die erfolgten internen und externen Prüfungen hingewiesen und im letzten Punkt besteht die Möglichkeit, Hinweise auf künftige Planungen zu geben.

3.1.3 Erstellung des Freiwilligen Qualitätsberichtes

Die FQB werden von den Einrichtungen internetbasiert erstellt. Es erfolgt eine Plausibilitätsprüfung durch die Saarländische Pflegegesellschaft. Danach können sie im Internet von allen Interessierten eingesehen und ausgedruckt werden.

3.2 Externe Bewertung nach dem Verfahren „Transparenz und Qualität in der Pflege“ (TQP)

Ein wesentlicher Bestandteil des Verfahrens „Transparenz und Qualität in der Pflege“ (TQP-Verfahren) ist die externe Überprüfung der stationären Pflegeeinrichtungen durch ein unabhängiges Team, bestehend aus einem qualifizierten Auditor und einer Pflegefachkraft. Nachfolgend wird das Verfahren näher beschrieben.

3.2.1 Prüfkriterien des TQP-Verfahrens

Die Prüfkriterien des TQP-Verfahrens sind in dem TQP-Fragebogen integriert. Der Fragebogen ist analog zum Freiwilligen Qualitätsbericht aufgebaut (vgl. Pkt. 3.1.2). Dabei werden gesetzliche Anforderungen, vertragliche Grundlagen und weitere Kriterien, u. a. die Saarländischen Qualitätskriterien für stationäre Pflegeeinrichtungen mit berücksichtigt. In dem Prüfverfahren sind darüber hinaus die Ergebnisse gesetzlich vorgesehener Prüfungen (z. B. Prüfberichte der Heimaufsicht und des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherungen) relevant. Sie müssen dem Prüfteam vorgelegt werden. Im Rahmen der Dokumentenprüfung und der Vor-

Ort-Prüfung wird u. a. die wirksame Umsetzung der abgeleiteten Maßnahmen aus den ggf. verfügbaren Auflagen begutachtet.

Im Vordergrund der externen Überprüfung stehen die Kriterien, die die Lebensqualität der Bewohner und Bewohnerinnen unmittelbar beeinflussen. Neben dem pflegewissenschaftlichen Anspruch steht die Zufriedenheit von Bewohnern und deren Angehörigen im Mittelpunkt der Betrachtung. Daher gehören regelmäßige Kundenbefragungen (mindestens alle 3 Jahre) mit zu den „Pflichtaufgaben“ im Rahmen der Qualitätsentwicklung.

3.2.2 Bewertung der Kriterien nach dem TQP-Verfahren

Der TQP-Fragebogen ist nach folgendem Schema aufgebaut:

Qualitätskriterium (Auditfrage)	ggf. zusätzliche Kriterien	Gewichtung	Bewertung	Ergebnis	Anmerkungen

Abb. 2 Schema des TQP-Fragebogens

Die Auditoren bewerten die Umsetzung der einzelnen Kriterien in folgenden Stufen:

Nicht erfüllt (0 %, Bewertungsstufe 0)

Die in der Fragestellung formulierte Anforderung wird von der Organisation derzeit nicht erfüllt. Es finden sich allenfalls vereinzelte Umsetzungsansätze, die nicht systematisch verankert sind, sondern situations- und personenabhängig erfolgen. Eine schriftliche Verankerung oder klare mündliche Regelung der Vorgehensweise besteht nicht.

Kaum erfüllt (25 %, Bewertungsstufe 1)

Es bestehen erste (nachweisbare) Ansatzpunkte, dass mit der Umsetzung der in der Fragestellung formulierten Anforderungen begonnen wurde bzw. diese schon seit längerer Zeit bestehen. Die Umsetzung erfolgt allerdings nur sporadisch, das heißt, entweder nur von einzelnen MitarbeiterInnen oder nur fallweise.

Teilweise erfüllt (50 %, Bewertungsstufe 2)

Zur Erfüllung der in der Fragestellung formulierten Anforderung wurden Regelungen getroffen. Die Umsetzung erfolgt in den meisten Fällen. Dies wird durch Befragung verschiedener Personen bestätigt. Jedoch fehlen Nachweise für die

durchgängige Umsetzung (z.B. Dokumentation), wodurch die Wirksamkeit der Regelungen nicht belegt ist.

Weitgehend erfüllt (75 %, Bewertungsstufe 3)

Die Umsetzung der in der Fragestellung formulierten Anforderungen läuft in den meisten Fällen und bei den meisten MitarbeiterInnen. Hierfür liegen durchgängig Nachweise (in der Regel Dokumentation) vor. Es fehlen allerdings schriftlich formulierte Regelungen oder diese werden nicht durchgängig eingehalten.

Voll erfüllt (100 %, Bewertungsstufe 4)

Die in der Fragestellung formulierte Anforderung wird durch die Organisation nachweisbar erfüllt. Schriftliche oder durchgängig bekannte und eingehaltene mündliche Regelungen liegen vor. Die Umsetzung erfolgt durchgängig und wird dokumentiert. Vorgehen und Umsetzung werden überprüft.

Daneben: nicht relevant oder nicht feststellbar

Sollte eine Fragestellung für die Organisation nicht relevant sein oder eine Bewertung aus nachvollziehbaren Gründen nicht möglich sein, wird von den PrüferInnen die Gewichtung dieser Frage gelöscht und damit die Frage aus der Bewertung genommen.

Das Vorgehen und seine Begründung werden im Feld Anmerkungen erläutert.

Im Feld **Anmerkungen** werden folgende Punkte eingetragen:

- herausragende Punkte
- erklärungsbedürftige Bewertungen
- Hinweise, die über die Kernfrage hinaus gehen
- deutliche Defizite sowie
- unterschiedliche Auffassungen zwischen Einrichtung und Prüfern.

3.2.3 Gesamtbewertung nach dem TQP-Verfahren

Neben der Einzelbewertung der festgelegten Kriterien wird eine Gesamtbewertung für die Einrichtung erstellt. Für jede einzelne Frage wird eine Höchstpunktzahl ermittelt (Gewichtung multipliziert mit der Bewertungszahl 4). Diese wird in das Verhältnis mit der tatsächlich erreichten Bewertung (Gewichtung multipliziert mit der tatsächlichen Bewertungszahl) gesetzt und in Prozent ausgedrückt.

Jeder Bereich muss mindestens 70% erreichen, um ein positives Ergebnis der externen Überprüfung zu erzielen.

Daneben gibt es sogenannte „k. o. – Fragen“, die alle mit „ja“ beantwortet werden müssen:

1. Besitzt die Einrichtung ein aussagekräftiges Pflegekonzept, dessen Umsetzung an Beispielen nachvollzogen werden kann?
2. Ist die fachliche Aufsicht durchgängig gewährleistet?
3. Erfüllen die verantwortliche Pflegefachkraft und deren Vertretung die fachlichen und stellenmässigen Voraussetzungen?
4. Führt die Einrichtung regelmässig (mindestens alle 3 Jahre) systematische, extern ausgewertete Bewohner-/Angehörigenbefragungen durch?
5. Entspricht die Darstellung der internen Ergebnisse im FQB mit den Feststellungen des TQP-Audits überein?
6. Entspricht die Darstellung der externen Ergebnisse im FQB mit den Ergebnissen der externen Prüfungen überein?

Graphisch wird das Ergebnis wie folgt dargestellt (Beispiel):

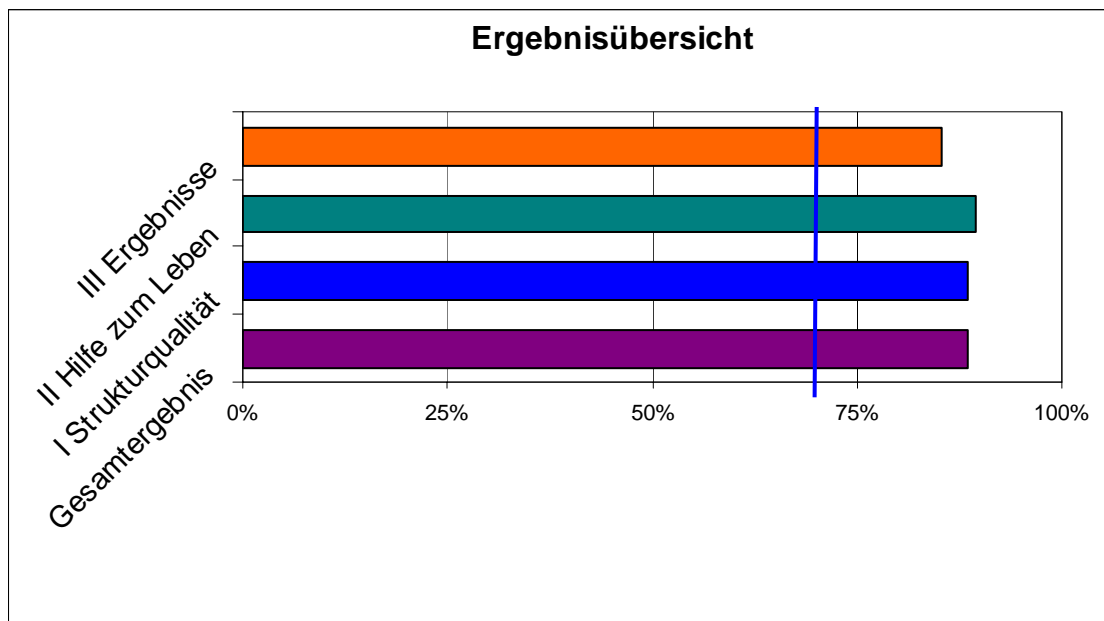


Abb. 3 Ergebnisübersicht des TQP-Fragebogens

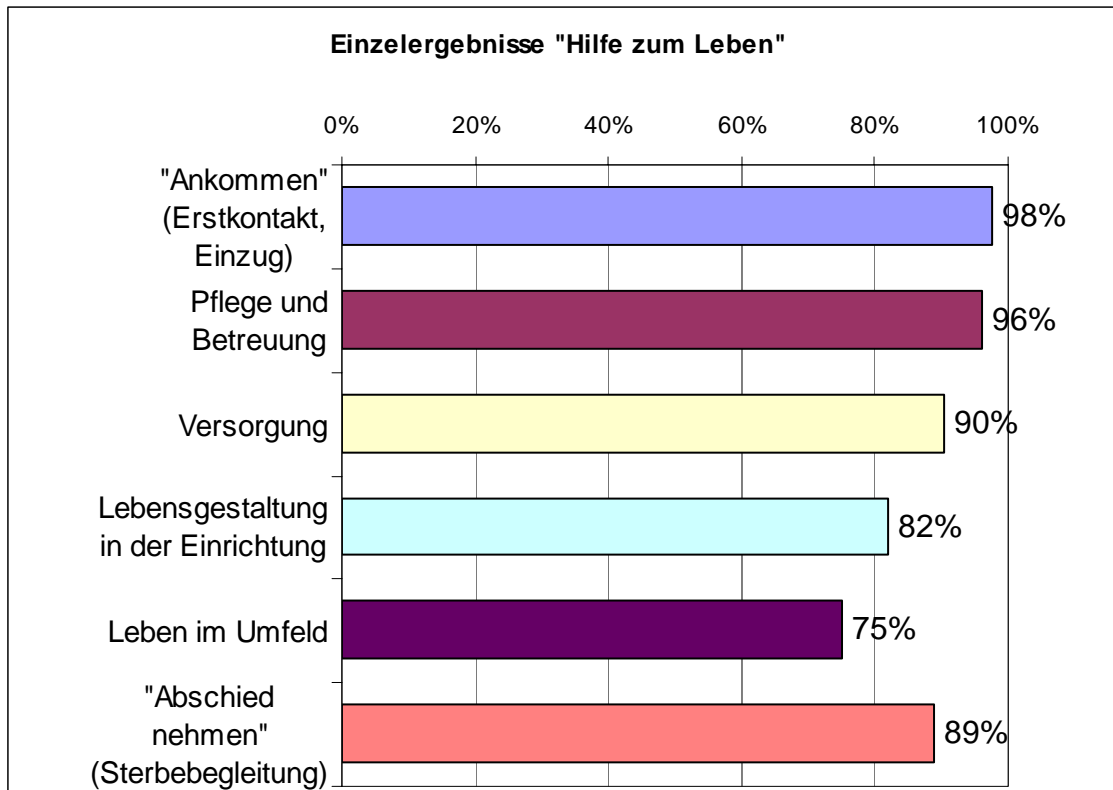


Abb. 4 Einzelergebnisse „Hilfe zum Leben“ des TQP-Fragebogens

Sind die o. g. Anforderungen erfüllt, kann das „**TQP-Siegel**®“ von der Prüfgesellschaft SQ Cert GmbH verliehen werden (vgl. 3.4).

3.3 Ablauf der externen Überprüfung nach dem TQP-Verfahren

Die externe Prüfung wird durch ein unabhängiges Audit-Team, bestehend aus einem Qualitätsmanagement-Auditor und einer Pflegefachkraft in folgenden Prüfschritten durchgeführt:

1. Dokumentenprüfung
2. Vor Ort Prüfung
3. Erstellung des Prüfberichtes.

Das Prüfungsverfahren wird auf der Grundlage des verbindlichen TQP-Auditfragebogens durchgeführt. Prüfdauer und -umfang sind von der Größe der Einrichtung abhängig.

3.3.1 Prüfgrundlagen

Als Prüfgrundlage für die externe Überprüfung nach dem TQP-Verfahren dienen:

1. Prüfauftrag der Einrichtung an die Prüfgesellschaft SQ Cert GmbH
2. Aktuelle Selbstauskunft des Trägers der Einrichtung
3. Aktueller „Freiwilliger Qualitätsbericht (FQB)“ der Einrichtung
4. Berichte anderer Prüfbehörden (Heimaufsicht, MDK,...)
5. TQP-Fragebogen/Bewertungsbogen
6. Frageübergreifende Hinweise zur Bewertung.

3.3.2 Prüfungstiefe

In dem TQP-Verfahren werden zwei Arten der Prüfung unterschieden:

- Vollprüfung und
- Zwischenprüfung.

Die **Vollprüfung** ist eine umfassende Prüfung der Einrichtung. Sie erfolgt systematisch in Abständen von vier Jahren bzw. in kürzeren Abständen, wenn wesentliche Veränderungen in der Einrichtung aufgetreten sind oder rechtliche Forderungen kürzere Abstände verlangen. Spätestens zwei Jahre nach der Vollprüfung muß eine **Zwischenprüfung** erfolgen, wenn die Einrichtung die Gültigkeit des TQP-Siegels[®] (vgl. 3.4) aufrecht erhalten möchte. Die Zwischenprüfung wird von einem Prüfer durchgeführt. Die Prüfgrundlagen und die Durchführung entsprechen in ihrer Systematik der Vollprüfung. Lediglich die Prüftiefe ist deutlich geringer. Bei der Zwischenprüfung werden vor allem Bereiche begutachtet, die in der vorhergehenden Prüfung Verbesserungspotentiale aufzeigten.

3.4 Das TQP-Siegel[®]

Beim positiven Ergebnis der externen Überprüfung nach dem TQP-Verfahren kann der Einrichtung das TQP-Siegel[®] durch die SQ Cert GmbH verliehen werden. Das Siegel hat eine Gültigkeitsdauer von zwei Jahren. Eine Verlängerung um weitere zwei Jahre ist – falls keine gravierenden Veränderungen aufgetreten sind - durch eine „Zwischenprüfung“ möglich. Spätestens nach vier Jahren muss zur Verlängerung der Gültigkeit eine weitere „Vollprüfung“ erfolgen.

4 Unterstützung bei der Vorbereitung auf das TQP-Verfahren

Die PQ GmbH – Paritätische Gesellschaft für Qualität und Management bietet den interessierten Pflegeeinrichtungen kostengünstige Unterstützungsangebote zur Erlangung des TQP-Siegels® an. Diese beziehen sich auf die Durchführung und Auswertung der Selbstbewertung (internes Audit) mittels des TQP-Fragebogens sowie auf eine weitere bedarfsgerechte Begleitung der Qualitätsentwicklung in den Einrichtungen.

Weitere Informationen

Weitere Informationen und Unterstützung zu dem TQP-Verfahren finden Sie unter:

<http://www.pq-sys.de/aktuelles/index.html>

PQ GmbH

Feldmannstraße 92

66119 Saarbrücken

Tel. 0681-9266032

Email: p.qualitaet@paritaet.org

sowie unter <http://www.sq-cert.de/>

SQ Cert GmbH

Feldmannstraße 92

66119 Saarbrücken

Tel. 0681-9266032

Email: sq-cert@paritaet.org