Anlage 5 zur Vereinbarung nach § 115 Abs. 1a SGB XI über die Darstellung und Bewertung der Ergebnisse aus Qualitätsprüfungen nach §§ 114 f. SGB XI

Bewertungssystematik der Prüfergebnisse

1. Qualitätsbewertung

Für die Bewertung und Darstellung der Ergebnisse aus externen Qualitätsprüfungen (vgl. Anlage 4) wird die nachfolgende Bewertungssystematik angewendet.

1.1 Bewertungskategorien (individuelle Versorgung)

Im Auftrag der Landesverbände der Pflegekassen führen der Medizinische Dienst und der Prüfdienst des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e. V. Qualitätsprüfungen in ambulanten Betreuungsdiensten durch. Im Rahmen dieser Prüfungen wird bei bis zu sechs versorgten Personen die Qualität der Versorgung geprüft.

Zur Qualitätsbeurteilung auf der Ebene der individuellen Versorgung der versorgten Personen kommen vier Kategorien zur Anwendung:

A. Keine Auffälligkeiten oder Defizite
B. Auffälligkeiten, die keine Risiken oder negativen Folgen für die versorgte Person erwarten lassen
C. Defizit mit Risiko negativer Folgen für die versorgte Person
D. Defizit mit eingetretenen negativen Folgen für die versorgte Person

Diese Abstufung soll sichtbar machen, inwieweit aus einem fachlichen Defizit tatsächlich negative Folgen für die versorgte Person erwachsen sind und damit eine differenzierte Bewertung des Qualitätsaspekts ermöglichen.

Das Verständnis der „negativen Folgen" ist von zentraler Bedeutung für das neue Prüfverfahren. Der Begriff umfasst folgende Sachverhalte:

- Im Extremfall kommt es durch ein Fehlverhalten zu einer gesundheitlichen Schädigung der versorgten Person, z.B. weil offenkundige Risiken (wie Stolpermöglichkeiten) übersehen wurden.
- Eine negative Folge liegt aber auch dann vor, wenn keine Maßnahmen durchgeführt werden, die dem individuellen Bedarf der versorgten Person entsprechen, auch wenn noch keine sichtbaren gesundheitlichen Nachteile entstanden sind. Die versorgte Person erhält also nicht die ihrem Bedarf entsprechenden Hilfen, obwohl diese Hilfen durch den Betreuungsdienst gemäß den individuellen vertraglichen Vereinbarungen geleistet werden müssten und auch in der Maßnahmenplanung vorgesehen sind oder sein müssten. Nicht als Qualitätsdefizit zu bewerten sind Situationen, die zwar durch fehlende Bedarfsgerechtigkeit gekennzeichnet sind, die aber durch den vorliegenden individuellen

Auftrag des ambulanten Betreuungsdienstes nicht abgedeckt sind.

- Eine *nicht bedürfnisgerechte Versorgung* zählt ebenfalls zu den negativen Folgen. Beispiele hierfür sind die wiederholte Verweigerung von Selbstbestimmung oder die regelmäßige Missachtung von explizit geäußerten, dokumentierten Wünschen. Besonders hervorzuheben ist dabei der Aspekt der *Regelmäßigkeit*. Eine D-Bewertung ist *nicht* für Situationen gedacht, in denen *ausnahmsweise* ein Wunsch der versorgten Person unberücksichtigt bleibt. Eine D-Bewertung ist vielmehr erst dann vorzunehmen, wenn die fehlende Berücksichtigung eines Wunsches wiederholt auftritt und nicht mit den Grenzen der Zuständigkeit des ambulanten Betreuungsdienstes begründet werden kann.

Vor dem Hintergrund dieses Verständnisses sind die Bewertungskategorien folgendermaßen definiert:

A. Keine Auffälligkeiten oder Defizite

Für die zu beurteilenden Sachverhalte gab es keine Hinweise auf ein fachliches Defizit. Diese Kategorie ist für Situationen vorgesehen, in denen keine Auffälligkeiten aufgetreten sind. Unter Auffälligkeiten werden Abweichungen von fachlichen Vorgaben oder dem regelhaft zu erwartenden Versorgungsprozess verstanden.

B. Auffälligkeiten, die keine Risiken oder negativen Folgen für die versorgte Person erwarten lassen

Für die zu beurteilenden Sachverhalte wurden Auffälligkeiten festgestellt, die jedoch keine Auswirkungen auf die versorgte Person nach sich ziehen. In diesem Fall sind Situationen angesprochen, in denen fachliche Verbesserungen möglich oder auch wünschenswert wären, aber keine Nachteile für die zu versorgende Person feststellbar oder zu erwarten sind. In vielen Fällen handelt es sich um Dokumentationsauffälligkeiten, von denen keine negativen Effekte für die versorgte Person ausgehen.

C. Defizit mit Risiko negativer Folgen für die versorgte Person

Diese Bewertungskategorie ist vorgesehen für Situationen, in denen durch das Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ambulanten Betreuungsdienstes (oder durch Unterlassungen) ein Risiko für die versorgte Person entstanden ist bzw. auf eine bestehende Risikosituation nicht eingewirkt wurde, um das Risiko zu beheben oder zu verringern. Greifbare Folgen für die versorgte Person sind jedoch nicht (oder noch nicht) eingetreten.

D. Defizit mit eingetretenen negativen Folgen für die versorgte Person

Diese Bewertungskategorie ist für den Fall vorgesehen, dass eine negative Folge bereits eingetreten ist – wobei negative Folgen im Sinne des oben dargestellten Verständnisses auch das Fehlen einer bedarfs- oder bedürfnisgerechten Unterstützung umfassen können. Angesprochen sind also Situationen, in denen eine Beeinträchtigung der Gesundheit der versorgten Person, ihres Wohlbefindens, ihrer Teilhabe am sozialen Leben oder ihres Anspruchs auf eine bedarfsgerechte Versorgung entstanden ist.

Eine D-Bewertung für fehlende Bedarfs- oder Bedürfnisgerechtigkeit darf nicht allein auf der Grundlage einer fehlenden Information in der Dokumentation vergeben werden. Eine isolierte Aussage der versorgten Person ist durch weitere Feststellung der Angabe zu verifizieren. Bei einer D-Bewertung, die vergeben werden soll, weil nach den Feststellungen der Prüferinnen und Prüfer erforderliche Maßnahmen nicht durchgeführt wurden, müssen neben fehlenden Dokumentationseinträgen zum Nachweis weitere Feststellungen getroffen werden.

Für jede in die Prüfung einbezogene versorgte Person wird für die Qualitätsdarstellung durch die Prüfdienste zum jeweils zutreffenden Qualitätsaspekt genau eine Bewertung nach den vorgenannten Kategorien (A, B, C oder D) übermittelt.

1.2 Zusammenführung der Bewertungen der individuellen Versorgung

Die einzelnen übermittelten Bewertungen eines Qualitätsaspekts bei den geprüften Personen werden im Anschluss zu einer Gesamtbewertung dieses Qualitätsaspekts zusammengeführt und mittels nachstehendem Stufenschema visualisiert:

■■■■ 1. Keine oder geringe Qualitätsdefizite

■■■□ 2. Moderate Qualitätsdefizite

■■□□ 3. Erhebliche Qualitätsdefizite

■□□□ 4. Schwerwiegende Qualitätsdefizite

Diese Beurteilungen fassen für den betreffenden Qualitätsaspekt die Einzelbewertungen zusammen, die in Bezug auf die individuell versorgten Personen mit Hilfe der Bewertungskategorien (A – D) vorgenommen wurden. Auffälligkeiten (B-Wertung) sind keine Defizite und führen deshalb nicht zu einer negativen Bewertung bei der Gesamtbewertung der Qualitätsaspekte. Um auszuschließen, dass geringfügige fachliche Schwachstellen zu schlechten Qualitätsbewertungen führen, wird nur die Anzahl der C- und D-Bewertungen aufsummiert und damit das Gesamtergebnis der Prüfung eines bestimmten Qualitätsaspekts wie folgt ermittelt:

1. Keine oder geringe Qualitätsdefizite ■■■■

Definition:

Diese Bewertung ist dann vorzunehmen, wenn im Rahmen der Prüfung bei maximal einer versorgten Person ein Defizit ohne negative Folgen für die versorgte Person festgestellt wurde.

Es gilt dementsprechend: **Maximal eine C-Wertung und keine D-Wertung.**

2. Moderate Qualitätsdefizite ■■■□

Definition:

Die Bewertung trifft zu, wenn die drei folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Bedingungen der Bewertung „Keine oder geringe Qualitätsdefizite" sind nicht erfüllt.
- Es wurde bei maximal drei versorgten Personen ein Defizit (C- oder D-Wertung) festgestellt.
- Ein Defizit mit negativen Folgen wurde bei maximal einer versorgten Person festgestellt.

Es gilt dementsprechend: **Maximal drei C- oder D-Wertungen, darunter maximal eine D-Wertung.**

Wird bei zwei versorgten Personen aus der Stichprobe eine D-Wertung vergeben, so trifft unabhängig von anderen Bedingungen die Bewertung „3. Erhebliche Qualitätsdefizite" zu.

3. Erhebliche Qualitätsdefizite ■■□□

Definition:

Die Bewertung trifft zu, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Bedingungen der Bewertung „Moderate Qualitätsdefizite" sind nicht erfüllt.
- Es wurde bei maximal vier versorgten Personen ein Defizit (C- oder D-Wertung) festgestellt.
- Defizite mit negativen Folgen wurden bei maximal drei versorgten Personen festgestellt.

Es gilt dementsprechend: **Maximal vier C- oder D-Wertungen, darunter maximal drei D-Wertungen.**

Wird bei vier versorgten Personen aus der Stichprobe eine D-Wertung vergeben, so trifft unabhängig von anderen Bedingungen die Bewertung „4. Schwerwiegende Qualitätsdefizite" zu.

4. Schwerwiegende Qualitätsdefizite ■□□□

Definition:

Die Bewertung trifft zu, wenn eine der beiden folgenden Bedingungen erfüllt ist:

- Es wurde bei mehr als vier versorgten Personen ein Defizit (C- oder D-Wertung) festgestellt.
- Defizite mit negativen Folgen wurden bei mehr als drei versorgten Personen festgestellt.

Es gilt dementsprechend: **Mindestens fünf C- oder D-Wertungen oder mindestens vier D-Wertungen.**

Abweichende Bewertungsregeln

Bei den meisten Themen, die im neuen Prüfverfahren als Qualitätsaspekte beurteilt werden sollen, ist zu erwarten, dass die Prüfung nicht bei allen sechs, sondern bei weniger versorgten Personen aus der Stichprobe möglich ist. Die Bewertungssystematik muss daher mit Sonderregeln arbeiten:

1) Kann ein Qualitätsaspekt nur bei **einer versorgten Person** geprüft werden, so gelten die im Vorhergehenden formulierten Bewertungsregeln.
2) Kann ein Qualitätsaspekt nur bei **zwei versorgten Personen** geprüft werden, so gelten ebenfalls die im Vorhergehenden formulierten Bewertungsregeln.
3) Wird ein Qualitätsaspekt bei **drei versorgten Personen** geprüft, so wird die ermittelte Qualitätsbeurteilung um eine Stufe verschlechtert, wenn bei mehr als einer Person ein Defizit festgestellt wird.

Damit ergibt sich für eine Fallzahl von n=3 folgende Sonderregelung:

- Bei einer versorgten Person wurde ein Defizit festgestellt: Anwendung der regulären Systematik.
- Bei zwei oder drei versorgten Personen wurde ein Defizit festgestellt: Anwendung der regulären Systematik, doch verschiebt sich die Bewertung um eine Stufe in eine negative Richtung (z. B. „erhebliche“ statt, wie die reguläre Systematik vorsehen würde, nur „moderate“ Qualitätsdefizite).

4) Wird ein Qualitätsaspekt bei **vier oder fünf versorgten Personen** geprüft, so wird die ermittelte Qualitätsbeurteilung um eine Stufe verschlechtert, wenn bei mehr als zwei versorgten Personen ein Defizit festgestellt wird.

Damit ergibt sich für eine Fallzahl von n=4 oder n=5 folgende Sonderregelung:

- Bei maximal zwei versorgten Personen wurde ein Defizit festgestellt: Anwendung der regulären Systematik.
- Bei drei, vier oder fünf versorgten Personen wurde ein Defizit festgestellt: Anwendung der regulären Systematik, doch verschiebt sich die Bewertung um eine Stufe in eine negative Richtung, sofern nicht schon die schlechteste Bewertung erreicht ist.

2. Beurteilung der betreuungsdienstbezogenen Qualitätsaspekte

Zur Beurteilung der betreuungsdienstbezogenen Qualitätsaspekte bedarf es keiner differenzierenden Bewertung oder Zusammenführung von Prüffragen. Die Feststellung des Prüfergebnisses in diesem Bereich umfasst die Angabe, ob die Anforderungen erfüllt oder nicht erfüllt sind (Ja/Nein-Darstellung).