

Nach der Qualitätsprüfung – vor der Veröffentlichung

Stellung beziehen

Nach der Prüfung erhält das Heim von den Landesverbänden der Pflegekassen die Prüfergebnisse. Nun bleiben 28 Kalendertage Zeit, um eine Stellungnahme abzugeben. Hier sollte das Heim Sorgfalt walten lassen.

Von **Sascha Iffland**

Ob man die Chance der Wiederholungsprüfung nutzt oder nicht, der Veröffentlichung der Prüfungsergebnisse steht die Einrichtung nicht wehrlos gegenüber. Der Gesetzgeber hat im neuen § 115 Absatz 1a SGB XI zwar nur unscharfe Vorgaben gemacht und das Verfahren, das einer Veröffentlichung vorausgehen sollte, hat er erst gar nicht geregelt. Trotzdem sind sich Rechtsexperten einig, welche juristischen Maßnahmen ergriffen werden können. Widersprüche und Gerichtsverfahren sollten aber nie das alleinige Mittel der Wahl sein, sondern immer von Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung und von Kommunikationsstrategien begleitet werden. So sehen der Ablauf und Ihre Handlungsmöglichkeiten aus:

Die Pflegekassen übersenden die Prüfergebnisse: Nach der Pflege-Transparenzvereinbarung stationär (PTVS) hat die Einrichtung jetzt für die Dauer von 28 Kalendertagen Gelegenheit, eine Stellungnahme dazu abzugeben, Fehler des MDK darzulegen und die Ergebnisse anderer externer Qualitätsprüfungen (z. B. Pflege-TÜV) mit zu übersenden.

Wenn der MDK relevante Informationen übersehen oder falsch gewertet hat, sollten sie den Pflegekassen zugeleitet werden. Dabei ist auf den Patientendatenschutz zu achten und sind die An-

gaben entsprechend dem Prüfbericht des MDK („Versicherter 1, 2 ...“) zu anonymisieren. Oft ist es zweckmäßig, Auszüge aus der Pflegedokumentation zu übersenden, etwa Sturzrisiko-Assessments, Dekubitusprophylaxenplanungen und Trinkprotokolle.

Die Wiederholungsprüfung erfolgt auf Kosten des Trägers

Das muss in einem gesonderten, verschlossenen und an den MDK adressierten Umschlag geschehen, welcher der Stellungnahme beigelegt wird. Enthält das MDK-Gutachten pflegfachliche Fehler, sollte das mittels Fachliteratur richtiggestellt werden. Die Pflegedienstleitung sollte anschließend kurzfristig das persönliche Gespräch mit den Prüfern und dem Sachbearbeiter der Pflegekassen suchen. Dabei können Unklarheiten beseitigt, Fachfragen besprochen und einvernehmliche Lösungen gefunden werden (siehe auch Tipp 4 zum Abschlussgespräch in **Altenheim** 7/2009, S. 40).

Zugleich sollte der Maßnahmenplan fertig gestellt und den Pflegekassen mit Bezug auf das Mängelverfahren zugeschickt werden. Sobald die Einrichtung sicher ist, dass die Mängel nachhaltig beseitigt sind, oder zumindest die Prognose

TIPPS ZUM TAKTISCHEN UMGANG MIT VERÖFFENTLICHTEN PRÜFERGEBNISSEN →

- 1. Gegendarstellung.** Die Verbände der Pflegekassen sind verpflichtet, die Gegendarstellung des Heimes im Internet mit zu veröffentlichen. Sie darf allerdings nicht unsachlich sein und muss sich auf eine Bildschirmseite und maximal 3 000 Zeichen beschränken.
- 2. Veröffentlichung zusätzlicher Informationen.** Außerdem müssen die

- Ergebnisse anderer aktueller, von externen Sachverständigen durchgeführter Prüfungen veröffentlicht werden, wenn das Heim das fordert.
- 3. Information der Betroffenen, der Mitarbeiter und der Öffentlichkeit.** Die Einrichtungen können sicher sein, dass Bewohner, Angehörige oder Betreuer über kurz oder

lang auf die Prüfergebnisse stoßen werden, nicht zuletzt durch den obligatorischen Aushang „an gut sichtbarer Stelle“. Deshalb sollten sie überlegen, in die Offensive zu gehen. Etwa durch Informationsabende für den Heimbeirat und die Bewohner, Angehörigen und Betreuer. Dabei können die Prüfergebnisse erklärt, kommentiert,

Fragen beantwortet und die Maßnahmen der Einrichtung zur Beseitigung der Mängel dargestellt werden. So können Ängste aufgefangen und Vertrauen zurück gewonnen werden, gerade durch den offenen Umgang auch mit Schwachpunkten der Prüfergebnisse. Das gleiche gilt für die Mitarbeiter. Sie müssen ins Boot geholt werden

gewagt werden kann, dass sie es innerhalb der nächsten drei bis vier Wochen sein werden, sollte der Träger bei den Landesverbänden der Pflegekassen eine Wiederholungsprüfung beantragen. Sie erfolgt allerdings auf Kosten der Einrichtung (Tipps dazu in „Kostenfalle MDK-Prüfung, **Altenheim** 2/2009, S. 33).

Beim Sozialgericht einen Eilantrag auf Unterlassung der Veröffentlichung stellen

Die Pflegekassen kündigen die Veröffentlichung an: Weder das Gesetz, noch die Vereinbarungen der Spitzenverbände sehen ausdrücklich vor, dass die zur Veröffentlichung vorgesehenen Prüfergebnisse der Einrichtung vor der Veröffentlichung nach der Anhörung nochmals übersandt werden. In der Praxis wäre das ein sinnvoller Schritt und die Einrichtungen sollten in ihrer Stellungnahme ausdrücklich darum bitten. Wenn die anstehende Veröffentlichung nach wie vor sachliche Fehler enthält bzw. falsche Prüfergebnisse eingeflossen sind, muss rechtlich reagiert werden. Reagieren die Kassen innerhalb der 28-Tage-Frist auf die Bitte nach einer Übersendung der vorgesehenen Veröffentlichung nicht oder weisen sie diese zurück, sollte sofort gehandelt werden.

Widerspruch einlegen: Noch ist unklar, ob die Feststellung der zu veröffentlichenden Prüfergebnisse einen so genannten Verwaltungsakt darstellt. In diesem Fall wäre ein Widerspruch nötig. Nur dann würde er wegen seiner aufschiebenden Wirkung hier auch dazu führen, dass die Pflegekassenverbände zunächst nicht veröffentlichen dürften. Bis die Gerichte diese Rechtsfrage entschieden haben, sollte der Widerspruch gegen die Veröffentlichung eingelegt und darin die Unterlassung der Veröffentlichung gefordert werden. Das geht zur Wahrung der Monatsfrist vorweg per Telefax,



Widerspruch gegen die MDK-Prüfergebnisse sollte nie das alleinige Mittel der Wahl sein, sondern immer von Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung und von Kommunikationsstrategien begleitet werden.

Foto: Krückeberg

das Widerspruchsschreiben muss dann aber im Original an die Pflegekassen gesendet werden. E-Mails reichen nicht aus. Die Einrichtungen sollten auf einer Eingangsbestätigung bestehen. Zugleich sollten sie anfragen, ob die Kassen die Ergebnisse trotz des Widerspruchs veröffentlichen wollen.

Mängel beseitigt – Wiederholungsprüfung beantragen

Lassen die Pflegekassenverbände trotz des Widerspruchs von der Veröffentlichung nicht ab, bleibt nur ein zusätzlicher Eilantrag auf Unterlassung beim Sozialgericht und zusätzlich nach Abschluss des Widerspruchsverfahrens anschließend ggf. eine Klage („Hauptsacheverfahren“). Beides ist unbedingt nötig.

Die Kassen übersenden die Ergebnisse der Wiederholungsprüfung: Hat das Heim eine Wie- →

und können nach innen und außen als positive Multiplikatoren wirken. In extremen Situationen kann es auch ratsam sein, eine Presseerklärung vorzubereiten und so ggf. der Darstellung der veröffentlichten Ergebnisse entgegenzutreten. Dann sollten auch die Bewohner und Angehörigen in persönlichen Schreiben informiert und jedem ein Gespräch

angeboten werden, in dem Fragen gestellt und Sorgen aufgegriffen werden können.

4. Mit guten Noten werben. Geben MDK und Pflegekassen gute Noten, muss man damit nicht hinter dem Berg halten: Werbung in Zeitungsanzeigen, Broschüren etc. bietet sich an. Aber Achtung: Am eigenen Qualitätsanspruch wird man auch in

der Zukunft gemessen. Wer aufgrund aktueller Veränderungen nicht sicher sein kann, sein hohes Niveau auf Dauer halten zu können, sollte von lautstarken Werbekampagnen absehen. Wichtig außerdem: Wenn die Ergebnisse der nächsten Prüfung vorliegen, aber schlechter ausgefallen sind bzw. die Beanstandungen andere waren, darf mit den alten

Ergebnissen nicht mehr isoliert bzw. nur noch eingeschränkt geworben werden. Sonst besteht die Gefahr irreführender Werbung, die erhebliche rechtliche Folgen haben kann.



Falls der MDK Informationen übersehen oder falsch gewertet hat, sollten diese an die Pflegekassen geleitet werden, etwa Trinkprotokolle.

Foto: Krückeberg

→ derholungsprüfung beantragt, sind bei der Prüfung die Mängel im Idealfall abgestellt. Haben die Pflegekassen die Ergebnisse der Erstprüfung nun bereits veröffentlicht, sollte die Einrichtung die neue 28-tägige Stellungnahmefrist nicht ausschöpfen, sondern zügig reagieren, damit der Bericht der Wiederholungsprüfung veröffentlicht werden kann. Sie sollte den Kassen gegenüber Stellung nehmen, soweit erforderlich, in jedem Fall aber mitteilen, dass die Veröffentlichung der neuen Ergebnisse – ggf. unter Berücksichtigung der Stellungnahme – erfolgen kann.

Gibt es bei einer Wiederholungsprüfung Mängel, ist eine weitere Prüfung möglich

Ist es der Einrichtung dagegen nicht gelungen, die Mängel der Erstprüfung zu beseitigen, kann das oben beschriebene Verfahren wiederholt werden. Hektik ist aber fehl am Platz. Die Kassen und der MDK werden nicht sehr motiviert sein, kurzfristig eine weitere Prüfung durchzuführen. Erster Schritt muss eine eingehende Ursachenforschung sein. Die Wahrscheinlichkeit ist hoch, dass es strukturelle Probleme gibt, vielleicht sogar Personal ausgetauscht oder eine externe Beratung gesucht werden muss. Eine weitere Prüfung sollte erst beantragt werden, wenn gesichert ist, dass sie bessere Resultate bringt als die vorangegangenen. Die zwischenzeitlich durchgeführten oder begonnenen Maßnahmen sollten dann in dem Antrag erläutert werden, um Chancen einer baldigen Folgeprüfung zu erhöhen. Wird diese nicht zeitnah durchgeführt oder sogar abgelehnt, kann der

Träger einen Eilantrag beim Sozialgericht stellen. Bei wesentlichen Mängeln der Pflegequalität und einer schlechten Note besteht ein Anspruch auf die Wiederholungsprüfung (§ 114 Absatz 5 Satz 3 SGB XI).

Bei schlechten Noten gute Kommunikationsstrategien entwickeln

Kommunikationsstrategien: Werden die Prüfergebnisse veröffentlicht und sind die Noten schlecht, müssen die Leitungskräfte Strategien entwickeln, wie sie auf Bewohner, Angehörige, Betreuer und die Öffentlichkeit zugehen und wie sie auf eventuelle Presseanfragen reagieren wollen. Auch bei insgesamt positiven Ergebnissen können ergänzende Informationen das Bild verbessern. ▢

> Mehr zum Thema Qualitätsprüfungen finden Sie in **Altenheim**, Ausgabe 7/2009, S. 40, „Öffentliche Prüfberichte sind kein Schicksal“ von Sascha Iffland.

> Links und ein individuelles Ablaufschema für Ihre Einrichtung mit Fristen und Maßnahmen finden Sie unter [www.altenheim.vincenz.net/in:Aktuelle Ausgabe, Zusatzinfos](http://www.altenheim.vincenz.net/in:Aktuelle-Ausgabe-Zusatzinfos)

> Die neuen Qualitätsprüfungsrichtlinien (QPR) 2009 erhalten Sie unter www.gkv-spitzenverband.de/Home.gkvnet oder www.altenheim.vincenz.net in: Service, Richtlinien/Empfehlungen

> Die Pflege-Transparenzvereinbarungen finden Sie unter www.mds-ev.de/3177.htm oder unter www.altenheim.vincenz.net

> Das Buch **Schulnote eins. Mit Erfolg durch die stationäre MDK-Prüfung** von André Peters und Verena Vogt aus der Reihe Management Tools, erschienen bei Vincenz Network.

> Weitere Informationen zum Thema gibt es auf dem **Altenheim Rechtstag** am 30. 9. und 1. 10. 2009 in Stuttgart. Das Programm finden Sie unter www.altenheim.vincenz.net

> Diskutieren Sie mit über die ersten Erfahrungen mit den neuen Prüfverfahren auf den **Altenheim Jahresgesprächen 2010** am 23. und 24. November in Berlin. Das Programm finden Sie ab Mitte August unter www.altenheim.vincenz.net



Medien

Mit der CD-ROM Prüfberichte von bpa und Altenheim können Sie einen Prüfbericht simulieren. www.shop.vincenz.net



Sascha Iffland ist Rechtsanwalt und auf das Heim- und Pflegeversicherungsrecht spezialisiert. Standort der bundesweit tätigen Kanzlei Iffland & Wischnewski ist Darmstadt.