
Qualität in der ambulanten Pflege - Betriebswirtschaftliche Perspektiven

Prof. Dr. Reinhold Wolke

Fachhochschule Esslingen – Hochschule für Sozialwesen

Gliederung des Vortrages

1. Spezifische, die Qualität und Wirtschaftlichkeit determinierende Merkmale:
 - der Dienstleistung Ambulante Pflege,
 - des Marktes für ambulante Pflege,
 - der ambulanten Dienste.
2. Status und Perspektive der Qualitätssicherung in der ambulanten Pflege aus betriebswirtschaftlicher Sicht.

➔ Der Vortrag ist nicht „gegendert“!

Spezifische Merkmale der Dienstleistung Ambulante Pflege

□ Leistungserstellung

- Dominanz des Produktionsfaktors Arbeit
 - Zentrale Bedeutung der Pflegemitarbeiter.
 - Beziehung Klient – Pflegemitarbeiter
 - Erwartungen der Pflegebedürftigen richten sich an die Pflegenden.
 - Kooperative Leistungserstellung
 - Pflegebedürftige sind Koproduzenten der Leistung.
 - Dezentrale Leistungserstellung
 - Wohnung des Pflegebedürftigen.
-

Spezifische Merkmale der Dienstleistung Ambulante Pflege

Erwartungen der Pflegebedürftigen

- Eine **feste Bezugsperson**, zu der eine vertrauensvolle Bindung aufgebaut werden kann. Badura 1999

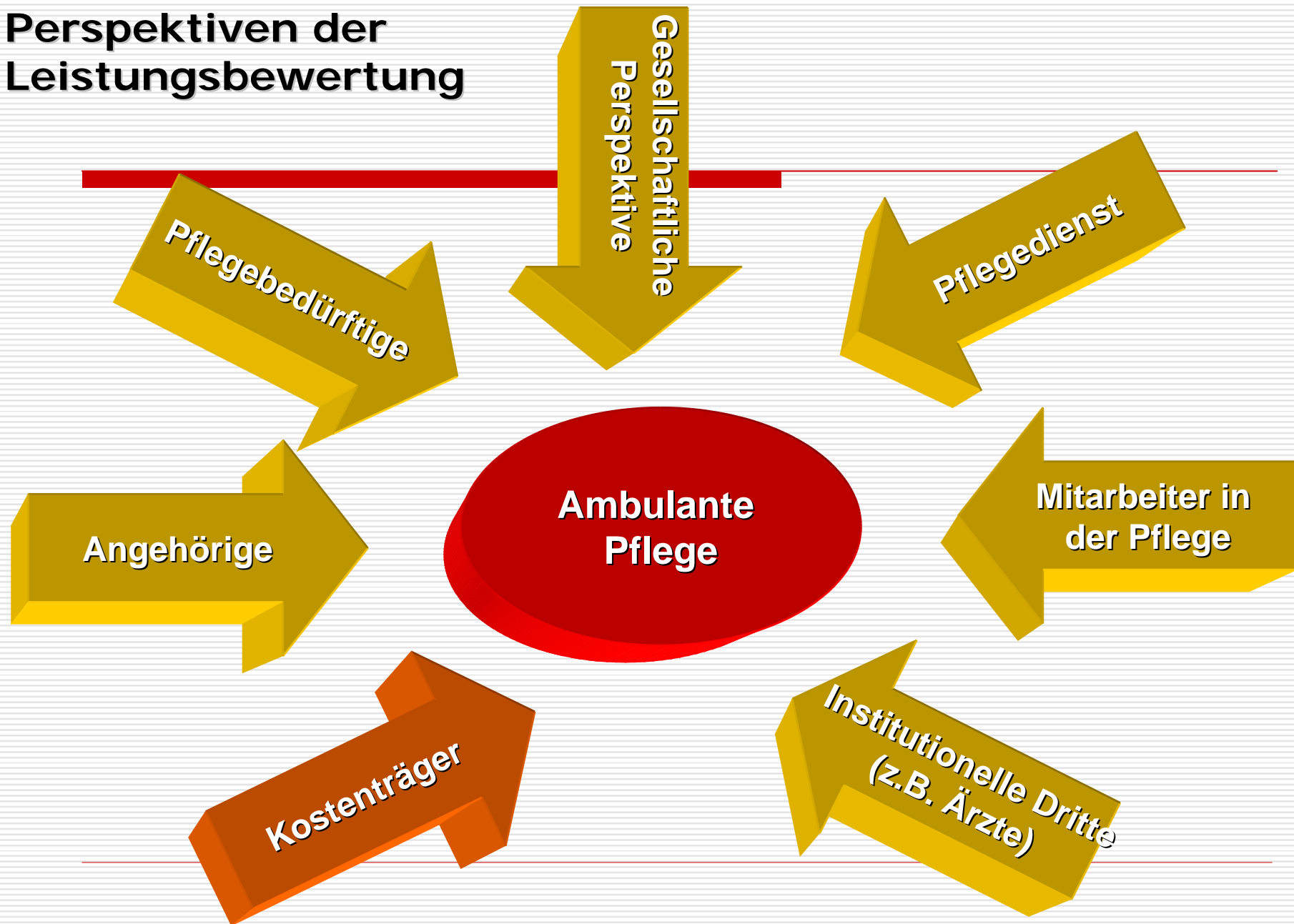
 - **Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen** sind weitere wichtige Wünsche älterer Nutzer, ebenso Verständnis für die Situation des Pflegebedürftigen und vor allem:
 - Zeit,
 - Kompetenz und Expertise. 3. Altenbericht
-

Spezifische Merkmale der Dienstleistung Ambulante Pflege

□ Leistungserstellung

- Dominanz des Produktionsfaktors Arbeit
 - Zentrale Bedeutung der Pflegemitarbeiter.
 - Beziehung Klient – Pflegemitarbeiter
 - Erwartungen der Pflegebedürftigen richten sich an die Pflegenden.
 - Kooperative Leistungserstellung
 - Pflegebedürftige sind Koproduzenten der Leistung.
 - Dezentrale Leistungserstellung
 - Wohnung des Pflegebedürftigen.
-

Perspektiven der Leistungsbewertung



Spezifische Merkmale der Dienstleistung Ambulante Pflege

Ansatz für eine Leistungsbewertung

„Die Aufrechterhaltung
**der Lebens- und Erlebniskontinuität
der Pflegebedürftigen**

ist die eigentliche Legitimation jener Priorität,
die man der ambulanten, domizilzentrierten
Versorgung eingeräumt hat.“

Garms-Homolova 2002

Markt für ambulanter Pflegeleistungen

Nachfrage:

- 435.000 Pflegebedürftige beziehen Sachleistungen
- Kalküle bei der Nachfrager:
 - Der Pflegebedürftige und die Angehörigen treten an die ambulanten Pflegedienste nicht mit dem Ziel heran, einen optimalen Pflegemix zu erwerben.
 - Vielmehr werden meist einzelne Leistungen eingekauft, um Belastungsspitzen zu vermeiden.
 - Maßgeblich bestimmt der Preis und nicht Bedürfnisse die Nachfrageentscheidung.
 - Die Pflegehaushalte sind offensichtlich selten bereit, eigene finanzielle Mittel in die Pflege zu investieren.

Markt für ambulanter Pflegeleistungen

Charakteristik des Marktes

1. Wettbewerbsdruck,
 2. Fehlende Bereitschaft zur Zuzahlung,
 3. Starre Leistungsobergrenzen,
 4. Fehlende freie Preisgestaltung,
 5. Fehlende Anreize für qualitätsorientierte Pflege im Vergütungssystem,
 6. Leistungsreduktion in der GKV.
-

Anbieter ambulanter Pflegeleistungen

Ist-Situation:

- ❑ Die Anzahl der ambulanten Pflegeeinrichtungen sinkt.
 - ❑ Bedrohte Existenzen durch mangelnde Kostendeckung.
 - ❑ Fast jeder zweite Pflegedienst ist ein Sanierungsfall.
 - ❑ Gefährdet sind insbesondere kleine private Pflegedienste.
-

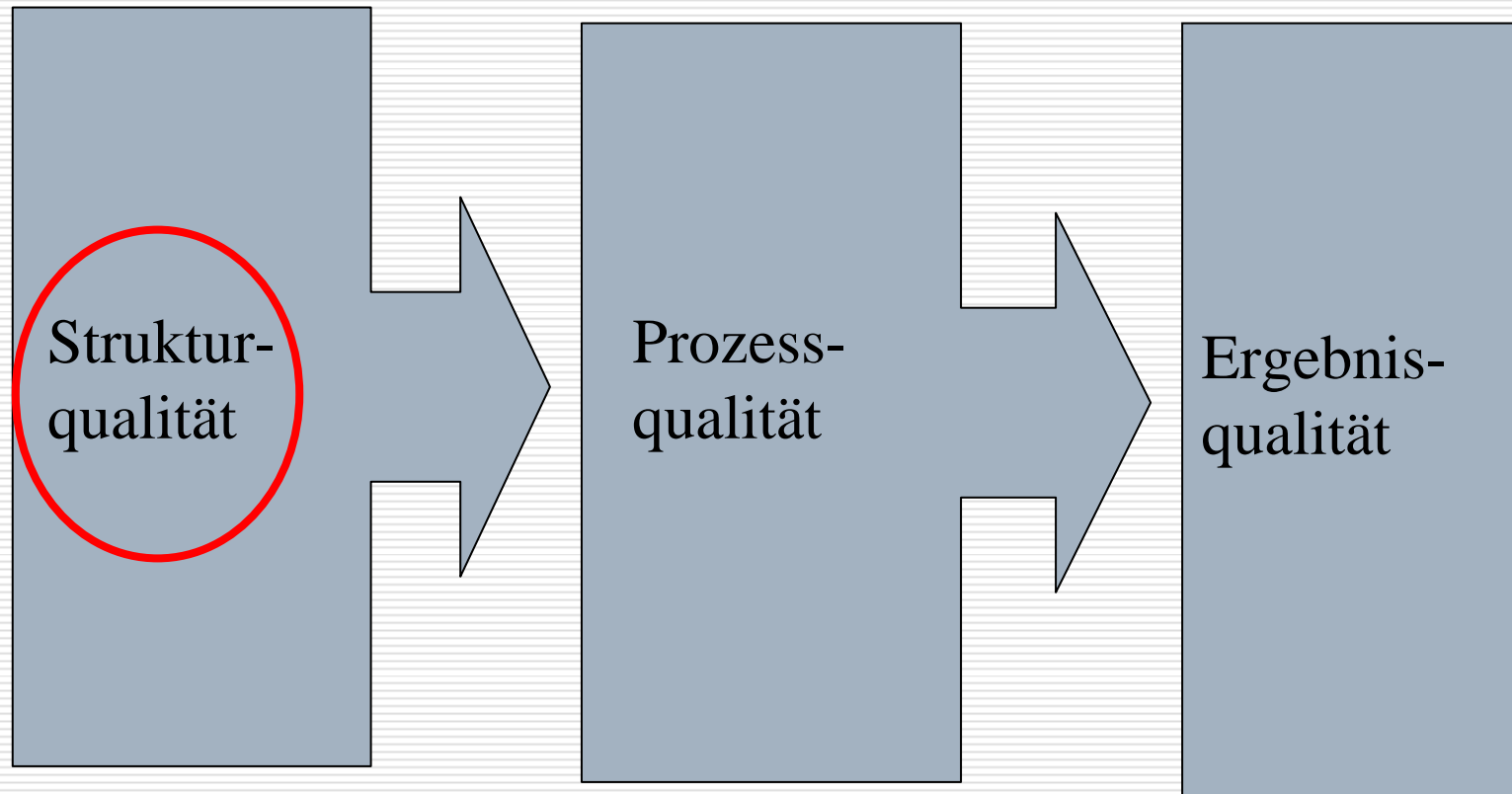
Anbieter ambulanter Pflegeleistungen

Charakteristische Defizite der Pflegedienste

1. Geringe Betriebsgrößen,
 2. Managementqualifikation,
 3. Fehlende Flexibilität im Beschäftigungsmix,
 4. Arbeitsbedingungen,
 5. Eingeschränkte Rationalisierungsmöglichkeiten,
 6. Tradition der karitativen Pflege,
 7. Quersubventionierung,
 8. Zunahme administrativer Tätigkeiten,
 9. Unzufriedene Mitarbeiter.
-

Umsetzung der Qualitätssicherung

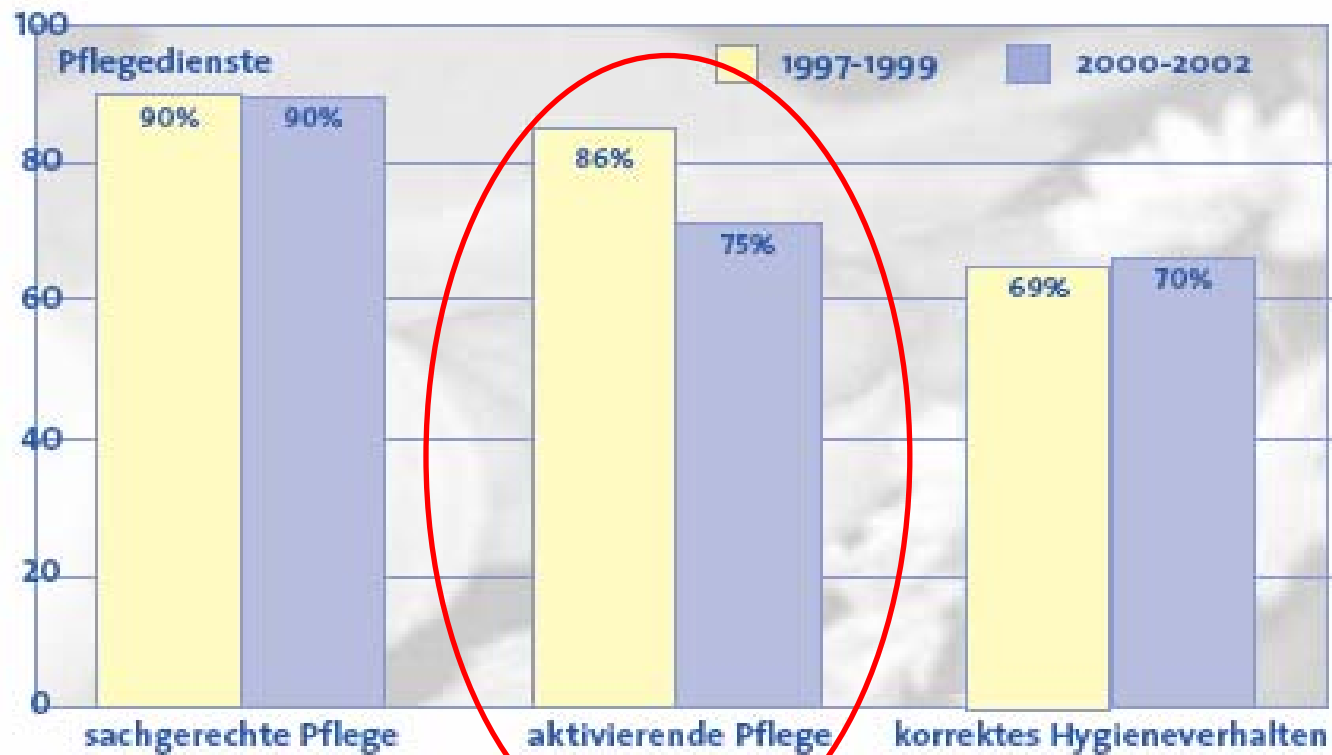
Praxis der Externen Qualitätssicherung



Donabedian 1966

Umsetzung der Qualitätssicherung

Indikator „Aktivierende Pflege“



Umsetzung der Qualitätssicherung

Konsequenzen / Entwicklungsbedarf

- Perspektivenwechsel:
 - ➔ Fokussierung der Ergebnisqualität in der Qualitätsdiskussion und -prüfung.
 - Umgestaltung von Leistungsverträgen und des Vergütungssystems:
 - ➔ Hohe Qualität muss belohnt werden.
 - Transparenz durch Betriebsvergleiche:
 - ➔ Hohe Qualität muss deutlich gemacht werden.
-

Diskussion

...

Fragen
