

## Informationen zur freiwilligen Qualitätsprüfung des AVG und der Veröffentlichung von Ergebnissen

Seit 2003 lassen die Mitglieder des Anbieterverbandes qualitätsorientierter Gesundheitspflegeeinrichtungen e.V. (AVG) ihr Qualitätsmanagement durch die AVG-Qualitätsanalyse für ambulante Pflegedienste, kurz AVG-Qualitätsanalyse, überprüfen und richten ihre Qualitätssicherung und -entwicklung daran aus. Das Prüfinstrument dient zur Begutachtung und Bewertung der Organisation sowie der Leistungserbringung von ambulanten Pflegediensten.

Die Prüfung wird von unabhängigen Qualitätsbeauftragten des AVG durchgeführt. Sie sind diplomierte Pflegetechniker, die sich im Qualitätsmanagement qualifiziert haben.

Im Rahmen der AVG-Qualitätsanalyse werden insgesamt 29 Qualitätsbereiche mit insgesamt 496 Qualitätskriterien in den ambulanten Pflegediensten geprüft. Diese so genannten Qualitätskriterien bewerten die Organisationsstruktur, Arbeitsabläufe, das Einhalten von Verträgen und Gesetzen sowie die Versorgung von Klienten in ihrer Häuslichkeit. Um die pflegerische Versorgung sowie die Zufriedenheit der Klienten zu bewerten, werden insgesamt vier Klienten in ihrer häuslichen Umgebung besucht. Die Bewertung des Pflegedienstes erfolgt durch ein Punktesystem. Jedem Qualitätskriterium ist ein Punktwert hinterlegt. Die Ergebnisse der Qualitätskriterien werden summiert. Es wird ermittelt, wie viel Prozent von den möglichen Gesamtpunkten erreicht wurden. Danach bestimmt sich, ob der Pflegedienst die Bewertung „Exzellent“, „Sehr Gut“, „Gut“, „Befriedigend“, „Unzureichend“ oder „Mangelhaft“ erhält.

Ein „Sehr Gut“ erhält ein Pflegedienst beispielsweise nur, wenn mehr als 92% der möglichen Punkte vergeben wurden. Für ein „Gut“ müssen mehr als 80% aller gestellten Qualitätskriterien erfüllt sein.

Um eine ständige Weiterentwicklung der Qualität in den Pflegediensten zu erreichen, müssen sich alle Mitgliedseinrichtungen mindestens alle 2 Jahre prüfen lassen.

Jeder geprüfte Pflegedienst erhält nach Abschluss der AVG-Qualitätsanalyse u.a. einen umfangreichen Ergebnisbericht, der die Ist-Situation beschreibt und bei Verbesserungspotentialen Empfehlungen enthält. Geprüfte Mitglieder erkennen Sie an dem blauen AVG-Siegel.

Nähere Informationen zur AVG-Qualitätsanalyse erhalten Sie unter: [www.avg-ev.com](http://www.avg-ev.com).

Wie Ihnen sicherlich bekannt ist, finden regelmäßige Überprüfungen von Pflegeeinrichtungen durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) statt. Anfang 2009 wurde geregelt, dass Teilergebnisse der MDK-Prüfung für den Verbraucher im Internet einsehbar werden sollen. Man hat sich zur Veröffentlichung auf insgesamt 4 Qualitätsbereiche mit insgesamt 49 Bewertungskriterien verständigt. Zur Bewertung der Zufriedenheit und der pflegerischen Versorgung werden insgesamt 10% der Klienten, die vom Pflegedienst versorgt werden, begutachtet und befragt. Näheres unter [www.mds-ev.org](http://www.mds-ev.org).

Die Mitglieder des AVG haben sich darauf verständigt, dass sie darüber hinaus für den Verbraucher Ergebnisse im direkten Vergleich zur MDK-Prüfung veröffentlichen wollen. Seit September 2009 werden im Rahmen der AVG-Qualitätsanalyse nun gesondert die vom MDK definierten 4 Qualitätsbereiche und die entsprechenden 49 Kriterien herausgestellt, bewertet und veröffentlicht. Sowohl inhaltlich als auch in der Bewertungssystematik sind die Ergebnisse direkt und absolut vergleichbar. Eine Gesamtübersicht über die einzelnen Qualitätskriterien zur Veröffentlichung erhalten Sie unter: [www.avg-ev.com](http://www.avg-ev.com)

Eigens für die 4 Qualitätsbereiche wurde die Bewertungssystematik der AVG-Qualitätsanalyse mit Hilfe eines Rechenverfahrens der Bewertungssystematik des MDK angepasst. Die Umrechnung erfolgt derart, dass die möglichen Gesamtpunkte auf 10 hochgerechnet werden. Es können demnach bei jeder Anforderung von 0 bis zu 10,0 Punkte erreicht werden. Die erreichten Punktwerte sind mit einer Notenskala hinterlegt, die ähnlich den Schulnoten festlegt, welche Noten („Sehr Gut“, „Gut“, „Befriedigend“, „Ausreichend“, „Mangelhaft“) für den Pflegedienst vergeben werden. Die beschriebene Systematik wird sowohl für die einzelnen Anforderungen, als auch für die in den Qualitätsbereichen zusammengefassten Anforderungen angewandt.

Abweichungen im Ergebnis können ggf. mit einem anderen Zeitpunkt der Prüfung, der Begutachtung und Befragung anderer Klienten mit einem anderen Versorgungsbedarf sowie der geringeren Anzahl von Klientenbesuchen zusammenhängen. Haben sich tatsächlich Abweichungen im Prüfergebnis ergeben, können sie hierzu näheres unter der **Kommentierung der AVG-Qualitätsbeauftragten** erfahren.

Das Online-Portal ermöglicht Ihnen, sich im Einzelnen zu den Ergebnissen des jeweiligen Pflegedienstes näher zu informieren. Sie erhalten einerseits Informationen zum **Leistungsangebot** des Pflegedienstes. Es ist Ihnen möglich, sich dieses auszudrucken und sich somit einen qualitätsgeprüften Pflegedienst Ihren Wünschen entsprechend gezielt auszusuchen.

Der Vorstellung der Einzelergebnisse können Sie andererseits die Ergebnisse aus der AVG-Qualitätsanalyse im direkten Vergleich zu den MDK Ergebnissen entnehmen. Liegen noch keine MDK-Ergebnisse vor, wird Ihnen dies angezeigt. Konnten ggf. keine Ergebnisse zum entsprechenden Qualitätskriterium ermittelt werden, da entsprechende Leistungen bei den begutachteten Klienten nicht vom Pflegedienst erbracht wurden, ist Ihnen auch dies kenntlich gemacht.

Das **Gesamt- und Einzelergebnis im direkten Vergleich zur MDK-Prüfung** können Sie sich als Druckversion in Ruhe ansehen.

Neben der reinen Darstellung der Ergebnisse der einzelnen Qualitätskriterien, möchten wir Ihnen einen zusätzlichen Service bieten. Ihnen ist es möglich, unter dem aufgezeigten Gesamtergebnis einen **Qualitätsbericht** ausgeben zu lassen. Diesem Kurzbericht können Sie nähere Informationen zu den Prüfergebnissen entnehmen.

Wir hoffen, Ihnen in verständlicher und übersichtlicher Form umfassende Informationen zu Ihrem Pflegedienst des Vertrauens oder einem, der es werden soll, zur Verfügung zu stellen.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.

Ihre AVG-Qualitätsbeauftragten