

23. August 2011

## **Kurzfassung des Abschlussberichts zum ZQP Projekt**

### **„Siegel und Zertifikate in der deutschen Langzeitpflege“**

Projektlaufzeit: Dezember 2010 - September 2011

#### **I. Hintergrund**

Auf dem deutschen Markt sind eine Vielzahl von Qualitätssiegeln und Zertifikaten für ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen erhältlich. Seit dem 2004 veröffentlichten Bericht „Qualitätssiegel und Zertifikate für Pflegeeinrichtungen - Ein Marktüberblick“ des Wissenschaftlichen Instituts der AOK WIdO zur Verbreitung von Qualitätssiegeln und Zertifikaten in Deutschland gab es jedoch keine aktualisierte, systematische Übersicht. Im Januar 2011 hat deshalb das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) die Abteilung Qualitätsmanagement und Sozialmedizin am Universitätsklinikum Freiburg (AQMS) mit der Durchführung eines Projekts beauftragt, welches diese Lücke schließen soll. Ziel des Projekts „Erstellung einer Übersicht und Bewertung von Qualitätssiegeln und Zertifikaten in der deutschen Langzeitpflege“ war es, neben der Aktualisierung der Übersicht zur Verbreitung von Zertifizierungsverfahren im Pflegebereich auch Daten zur Akzeptanz von Qualitätsmanagementverfahren und Zertifizierungsverfahren seitens der Pflegeeinrichtungen zu gewinnen.

#### **II. Methode**

Basierend auf Literaturrecherchen, Internetrecherchen, Telefoninterviews mit Anbietern von Qualitätssiegeln sowie einer Fragebogen-Erhebung in 188 ambulanten und 220 stationären Pflegeeinrichtungen wurde eine aktualisierte Übersicht über die in Deutschland in Einrichtungen der Langzeitpflege angewandten Qualitätssiegel/Zertifikate erstellt.

#### **III. Ergebnisse**

Es wurde eine Gesamtzahl von 20 Siegeln gefunden (Anhang). Inhaltlich lassen sich die Siegel in 5 Gruppen einteilen:

- Gruppe 1: Marktführende Verfahren, die bereits vor 2004 von großen Trägern von Pflegeeinrichtungen initiiert wurden (AWO Qualitätsmanagement Zertifikat, Diakonie Siegel Pflege, Paritätisches Qualitätssiegel, Pflege TÜV, IQD Qualitätssiegel)
- Gruppe 2: Regionale Verfahren (DiCV QuM-Siegel, DRK Siegel des Landesverbands Baden-Württemberg, QgP-Siegel, QKA-Siegel und Qualitätssicherungsverbund Heilbronn)
- Gruppe 3: Verfahren, die sich eng an Kriterien der MDK-Qualitätsprüfungen in Pflegeeinrichtungen anlehnen (Lfk-Siegel, Pflege Plus Gütesiegel und Qualitätsanalyse AVG geprüft).
- Gruppe 4: Sonstige Verfahren mit größerer Verbreitung (Der Grüne Haken, KTQ®-Zertifikat)
- Gruppe 5: Sonstige Verfahren mit geringer Verbreitung

Neun der 17 Siegel, die in der WIdO-Studie Berücksichtigung fanden, werden aktuell nicht mehr angewandt. Hingegen wurden 12 neue Verfahren identifiziert. Diese Diskrepanzen scheinen zunächst auf recht große Fluktuationen im Markt der pflegespezifischen Zertifizierungsverfahren zu verweisen. Einschränkend ist jedoch anzumerken, dass von den sechs „großen“ Verfahren (mehr als 100 zertifizierte Einrichtungen) fünf schon 2004 existierten. Insofern ist - mengenmäßig betrachtet – doch eine gewisse Stabilität im Markt der pflegespezifischen Zertifizierungsverfahren festzustellen. Die „Marktführer“ von 2004 sind im Wesentlichen auch die „Marktführer“ von 2011. Basierend auf der Detailanalyse der 20 Siegel werden im ausführlichen Projektbericht Empfehlungen zur Weiterentwicklung der Zertifizierungsverfahren, Empfehlungen für Pflegeeinrichtungen auf der Suche nach einem geeigneten Verfahren und Empfehlungen für zu Pflegenden und deren Angehörige gegeben.

Vier von fünf Pflegeeinrichtungen orientieren sich nach eigenen Angaben an einem Qualitätsmanagement-Modell, wobei der Durchdringungsgrad dieser Qualitätsmanagement-Bemühungen in den Organisationen auf ca. 75% eingeschätzt wird. Fast 90% aller Einrichtungen verfügen über einen Qualitätsmanagement-Beauftragten, der häufig auch über spezifische Zusatzqualifikationen verfügt. Viele relevante Qualitätsmanagement-Instrumente (wie Pflegestandards, Befragungen, Qualitätszirkel) werden von über 75% aller befragten Einrichtungen genutzt. Auch weitere wichtige Instrumente des Qualitätsmanagements, die in anderen Sektoren des Gesundheitsversorgungssystems angewandt werden (wie Behandlungsstandards, Beschwerdemanagement, Prozessregelungen) sind im Bereich ambulanter und stationärer Pflegeeinrichtungen weit verbreitet. Einschränkend ist jedoch zu sagen, dass alle Befragungsdaten Selbsteinschätzungen der jeweiligen Einrichtungen darstellen und dass trotz der Anonymität der Befragung eine gewisse Tendenz im Sinn der

sozialen Erwünschtheit vermutet werden kann. Verschiedene der erhobenen Daten deuten darauf hin, dass die Bemühungen um Qualitätsmanagement und Zertifizierung im stationären Bereich etwas weiter vorangeschritten zu sein scheinen als im ambulanten Bereich.

Obwohl sich vier Fünftel der Einrichtungen an einem Qualitätsmanagement-System orientieren, besitzen im ambulanten Bereich nur 32.1% der Einrichtungen ein Zertifikat oder Siegel (bzw. bereiten sich aktuell konkret darauf vor), im stationären Bereich sind es 41.5%. Diese Werte fallen geringer aus, wenn man sie nicht über die Selbstangaben der Einrichtungen, sondern über die Angaben der Anbieter von Zertifizierungsverfahren bestimmt. Besonders häufig wurde eine Zertifizierung nach den Normen der DIN EN ISO 9001 durchgeführt, da die o.g. pflegespezifischen Siegel oft eine Kombination des pflegespezifischen Zertifikats mit dem Zertifikat nach den DIN-Normen ermöglichen. Hervorhebenswert ist, dass bezüglich der Anwendung von Zertifizierungsverfahren in den letzten Jahren eine deutliche Zunahme festzustellen ist. Während sich die ersten 50% der von uns festgestellten Zertifizierungen über einen Zeitraum von 11 Jahren erstrecken (1997 bis einschließlich 2007), erfolgten die zweiten 50% der Zertifizierungen in nur 4 Jahren (2008 bis 2011).

#### **IV. Schlussfolgerung**

Aktivitäten des internen Qualitätsmanagements sind mittlerweile in Pflegeeinrichtungen in hohem Maße verbreitet. Vier von fünf Einrichtungen orientieren sich an einem Qualitätsmanagement-Modell, jede dritte Einrichtung ist nach eigenen Angaben zertifiziert, wobei sich in den letzten Jahren der Trend zur Zertifizierung verstärkt hat. Für die Zertifizierung stehen viele verschiedene Verfahren mit zum Teil unterschiedlicher inhaltlicher Ausrichtung zur Verfügung.

#### **Kontakt**

Projektverantwortung ZQP

PD Dr. Jan Kottner

Wissenschaftlicher Mitarbeiter  
030/275 93 95-14

[jan.kottner@zqp.de](mailto:jan.kottner@zqp.de)

Auftragnehmer

PD Dr. Erik Farin-Glattacker

Universitätsklinikum Freiburg  
Abteilung Qualitätsmanagement und Sozialmedizin

[erik.farin@uniklinik-freiburg.de](mailto:erik.farin@uniklinik-freiburg.de)

## Anhang

- Anzahl zertifizierter/geprüfter Einrichtungen laut Anbieterangaben

