

## Ablauf einer Qualitätsprüfung am Beispiel eines Pflegeheimes

### 1. Einführungsgespräch mit

- Heim- und Pflegedienstleitung
- Qualitätsbeauftragtem und ggf. weiteren Führungskräften
- ggf. Vertreter des Trägers/der Trägervereinigung der Einrichtung
- ggf. weitere beteiligte Prüfinstitutionen.

Im Gespräch werden Ablauf und Inhalte der Prüfung erläutert.

### 2. Prüfung einrichtungsbezogener Kriterien

- Aufbau- und Ablauforganisation der Pflegeeinrichtung (z.B. Verantwortlichkeiten, Einsatz der Mitarbeiter)
- Qualitätsmanagement (z.B. Beschwerdemanagement, systematische Qualitätsentwicklung, Berücksichtigung von Expertenstandards, Fortbildung der Mitarbeiter)
- Hygiene
- soziale Betreuung (z.B. Angebotspalette, Ausrichtung auf die Bewohner, Einbeziehung immobiler Bewohner oder von Bewohnern mit Demenz) sowie
- hauswirtschaftliche Versorgung (Flexibilität der Speisenversorgung, bedarfsgerechte Speisenversorgung, besondere Angebote z.B. bei Demenz oder Schluckstörungen).

### 3. Prüfung personenbezogener Kriterien

Zentraler Prüffokus ist die Pflege- und Ergebnisqualität, die bei den Bewohnern ankommt.

- Zufallsstichprobe: Geprüft wird die Qualität bei 10 Prozent der Bewohnerinnen und Bewohner (Zufallsauswahl von mindestens 5, maximal 15 Personen). Die Zufallsstichprobe wird entsprechend der Pflegestufenverteilung in der Pflegeeinrichtung zusammengestellt: Haben zum Beispiel 30 von 100 Bewohnern die Pflegestufe 3, dann werden drei Bewohner mit dieser Pflegestufe einbezogen.
- Einverständnis: Die Prüfung von personenbezogenen Kriterien kann nur mit dem Einverständnis der Bewohnerinnen und Bewohner bzw. des Betreuers oder des Bevollmächtigten durchgeführt werden.

### 4. Bewohnerkriterien

Folgende Kriterien werden bei jedem Bewohner geprüft:

- Behandlungspflege: z.B. Wundversorgung, Medikamentenversorgung, Schmerzmanagement
- Mobilität: Umgang mit Risiken zum Wundliegen, für Stürze, für Gelenkversteifungen
- Ernährung und Flüssigkeitsversorgung: Risikoerkennung, adäquate individuell angepasste Angebote, Vermeidung von ungewollten Gewichtsverlusten und Austrocknung
- Urinkontinenz: Angebot erforderlicher Hilfen
- Umgang mit Demenz: Berücksichtigung der Biographie, angemessene Tagesgestaltung, angepasste Angebote zur Beschäftigung, Kommunikation und Wahrnehmung, Ausrichtung der Hilfen auf das Wohlbefinden der Bewohner

- Körperpflege: Berücksichtigung der Bedürfnisse des Bewohners bei der Körperpflege, der Mund- und Zahnpflege
- Sonstige Aspekte der Ergebnisqualität: Umgang mit freiheitseinschränkenden Maßnahmen, Kontinuität der eingesetzten Kräfte, Durchführung der Maßnahmen durch Mitarbeiter mit der erforderlichen Qualifikation

Auf dieser Basis wird bewertet, ob das Angebot auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnitten ist, ob die erforderlichen Hilfen geleistet werden und ob die Maßnahmen dem aktuellen Stand des Wissens entsprechen.

## 5. Auffälligkeiten

Wenn dem Prüferteam offensichtliche Missstände bei Bewohnerinnen oder Bewohnern auffallen, diese Personen aber nicht Teil der Stichprobe sind, können sie zusätzlich in die Prüfung einbezogen werden. Voraussetzung ist die Zustimmung der Verbände der Pflegekasse. Aus der Regelprüfung wird eine Anlassprüfung. Diese Ergebnisse gehen dann auch in die Veröffentlichung der Ergebnisse ein.

## 6. Befragung zur Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner

Außerdem werden die Bewohnerinnen und Bewohner zu ihrer Zufriedenheit mit der Versorgung in der Pflegeeinrichtung befragt. Es kann passieren, dass Bewohner, bei denen die Ergebnisqualität geprüft worden ist, die Fragen nicht beantworten können. Dies kann z.B. bei Menschen mit Demenz zutreffen. In diesen Fällen werden – auch nach dem Zufallsprinzip – weitere Personen ausgewählt, bei denen eine Befragung möglich ist.

## 7. Abschlussgespräch

In einem abschließenden Beratungsgespräch vermittelt das Prüferteam den Vertretern der Pflegeeinrichtung seine Eindrücke über das Prüfergebnis. Augenscheinliche Qualitätsdefizite sowie Maßnahmen zu deren Beseitigung werden besprochen. Abschließende Aussagen über die Qualität der Pflegeeinrichtung können jedoch erst getroffen werden, wenn alle Informationen analysiert und insbesondere die Ergebnisse der personenbezogenen Prüfkriterien zusammenfassend betrachtet worden sind.

## Eine Prüfung – zwei Berichte

**Prüfbericht:** Der MDK erstellt innerhalb von drei Wochen einen Prüfbericht für die Landesverbände der Pflegekassen. Er enthält Stärken und Schwächen der Pflegeeinrichtung und ggf. Verbesserungsmaßnahmen. Auch die Pflegeeinrichtung erhält den Prüfbericht und hat Gelegenheit zur Stellungnahme. Bei gravierenden Qualitätsmängeln erteilen die Landesverbände der Pflegekassen der Pflegeeinrichtung einen Bescheid mit Maßnahmen und Fristen zur Qualitätsverbesserung. Ob die Maßnahmen umgesetzt worden sind, wird ggf. in einer Wiederholungsprüfung festgestellt.

**Transparenzbericht:** Die Ergebnisse der zu veröffentlichenden Prüfkriterien (Transparenzkriterien) gehen als Datensatz an die Landesverbände der Pflegekassen. Der Datensatz wird dort in einen Transparenzbericht übertragen. Innerhalb von vier Wochen kann die Pflegeeinrichtung weitere Strukturdaten und Informationen liefern und ggf. auftretende strittige Fragen klären. Anschließend wird der Transparenzbericht mit Noten für die Qualität der Pflegeleistungen von den Landesverbänden der Pflegekassen im Internet veröffentlicht.