



EXTERNE QUALITÄTSPRÜFUNG

# GEÜBT UND SICHER *ins Fachgespräch*

*Das Fachgespräch in der Qualitätsprüfung stellt hohe Anforderungen an die gesprächsführende Pflegefachperson – fachlich wie kommunikativ. Entscheidend ist, die Spielregeln gut zu kennen.*

TEXT: MICHAEL WIPP



Foto: Werner Krüper

Das Fachgespräch hat im Rahmen der externen Qualitätsprüfung eine besondere Bedeutung. Laut der seit November 2019 geltenden Qualitätsprüfungs-Richtlinie (QPR) heißt es dazu: „Die fachlich-schlüssige, mündliche Darstellung zu der Versorgung der Bewohnerinnen und Bewohner, den Bedarfskonstellationen und anderen Sachverhalten muss nachvollziehbar darstellbar sein und ein in sich stimmiges Bild ergeben“ (QPR vom 17. Dezember 2018).

### *Geeignete Fachkräfte für das Gespräch auswählen*

Mit dem neuen Prüfverfahren wird die Qualitätsprüfung als Regelprüfung am Vortag angekündigt. Dadurch ist die Einrichtung in der Lage, Fachkräfte gezielt für das Gespräch auszuwählen und einzubinden.

Hier gilt es zu prüfen, welche Fachkräfte für das Gespräch als geeignet erscheinen, und diese entsprechend zu befähigen. Dabei wird es darauf ankommen, dass die Fachkräfte die Grundprinzipien der Gesprächsführung beherrschen, innerhalb des Fachgesprächs Rede und Antwort stehen können und gezielte Auskünfte gewährleisten sind. Voraussetzungen dafür sind neben der genauen Kenntnis aus der halbjährlichen Meldung der Versorgungsergebnisse (Indikatoren) auch die Anforderungen aus den Qualitätsaspekten (Qualitätsprüfungen).

Die Argumentationskette im Fachgespräch beginnt im Prinzip bereits bei der Erfassung der Indikatoren. Sie reicht über die Erkenntnisse aus dem Feedbackbericht und endet beim Fachgespräch in der späteren Qualitätsprüfung. Unabhängig davon, ob die Daten zur Ermittlung der Indikatoren über das Webportal eingegeben oder über eine entsprechende Software von dem internen IT-System an die Datenauswertungsstelle (DAS) übertragen werden: Die ausgewählten Fachkräfte müssen die gemeldeten Fakten für das Fachgespräch im Rahmen der externen Qualitätsprüfung kennen. Das bedeutet, dass diese Mitarbeiter zumindest in die abschließende Datenfreigabe miteinbezogen werden müssen – unbenommen von der letztlich verantwortlich vertretungsberechtigten Person.

Das hat den Vorteil, dass bereits an dieser Stelle fachliche Sachverhalte, die der Klärung bedürfen oder eventuell Fragen zur Plausibilität aufwerfen, im Vorfeld erkannt und angegangen werden können. Spätestens wenn der halbjährliche Feedbackbericht vorliegt, müssen die für die Fachgespräche ausgewählten Mitarbeiter einbezogen werden.

### *Wer mitreden will, muss die Spielregeln kennen*

Inhaltlich-fachlich gilt es, mit den ausgewählten Mitarbeitern für das Fachgespräch folgende Arbeitsgrundlagen zu besprechen.

**Kenntnis der Indikatoren:** Die spezifischen Ausschlussgründe (MuG, Anlage 3; Ziffer 2.4.2 und 3), die sich indirekt aus dem Erhebungsinstrument ergeben, müssen bekannt sein. Fehlerhaft eingegebene Fakten, die in sich stimmig, jedoch tatsächlich nicht zutreffend sind, können durch die DAS nicht als „fehlerhaft/unplausibel“ erkannt werden. Diese werden dann im ungünstigsten Fall im Rahmen der Indikatorenergebnisse veröffentlicht und gegebenenfalls entsprechend fehlerhaft mit in die Qualitätsprüfung einbezogen. Ein Beispiel: Bettseitenteile bei gemeldet kognitiv beeinträchtigten Bewohnern, bei denen diese Beeinträchtigung gar nicht vorliegt. Diese können die halbjährliche Meldung verfälschen, zum Beispiel wenn im zugrundeliegenden Begutachtungsinstrument zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit (BI) Flüchtigkeitsfehler bei den Angaben gemacht wurden.

**Kenntnis der Qualitätsaspekte und Leit-/Prüffragen:** Den Mitarbeitenden, die das Fachgespräch führen, müssen die Qualitätsaspekte der QPR mit den jeweiligen Leitfragen aus »»

# Qualitätsaspekte und Prüffragen AM BEISPIEL ERNÄHRUNG

## Unterstützung bei der Ernährung und Flüssigkeitsversorgung

### Leitfragen:

1. Sind die Ernährungssituation inkl. der Flüssigkeitsversorgung sowie die Selbstständigkeit der versorgten Person fachgerecht erfasst worden?
2. Erfolgt eine ausreichende, bedürfnisgerechte Unterstützung der versorgten Person bei der Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme?
3. Werden erforderliche Hilfsmittel zur Unterstützung der Ernährung und Flüssigkeitsaufnahme fachgerecht eingesetzt?

### Bewertung aus C und D:

#### C – Diese Bewertung trifft zu, wenn

- auf Anzeichen für eine reduzierte Nahrungsaufnahme nicht reagiert wird,

- die Nahrung nicht in einer Form angeboten wird, die auf die Beeinträchtigungen des Bewohners abgestimmt ist.

#### (= Prozessdefizit)

#### D – Diese Bewertung trifft zu, wenn

- keine ausreichende Unterstützung des Bewohners bei der Ernährung und Flüssigkeitsaufnahme erfolgt,
- der Bewohner Anzeichen einer Dehydratation zeigt
- Wünsche des Bewohners ignoriert werden, obwohl hierfür keine gesundheitlichen Gründe vorliegen,
- ein unerwünschter, gesundheitlich relevanter Gewichtsverlust vorliegt, den die Einrichtung zu verantworten hat.

#### (= Ergebnisdefizit)

Quelle: Michael Wipp

» den Anlagen 1 und 2 und dem entsprechenden Erläuterungstext aus der Anlage 4 bekannt sein. Von den 24 Qualitätsaspekten sind 21 personenbezogen und die übrigen drei auf die Strukturqualität gerichtet. Zum Qualitätsbereich 6 können im Vorfeld der Prüfung alle Prüffragen komplett abgearbeitet und vorbereitet werden. Die Kenntnis darüber, wann jeweils zu welchem Qualitätsaspekt eine C- oder eine D-Bewertung anfällt, ist in der QPR, Anlage 1, beschrieben. Werden die dort aufgeführten Bewertungsmerkmale in potenziell zu erbringende Maßnahmen/Leistungen umgedeutet, sollte jeder wissen, mit welcher Argumentation er gut beraten ist (siehe auch oben „Qualitätsaspekte und Prüffragen“).

Da es sich bei einer C-Bewertung um ein vermutetes Prozessdefizit handelt, muss die Person, die das Fachgespräch führt, diesen Prozess in seiner Regelmäßigkeit beschreiben können. In Bezug auf eine D-Bewertung wird ein Ergebnis-

defizit unterstellt. Die Argumentationskette wird auch hier zunächst den zugrundeliegenden Regelprozess heranziehen müssen, um darauf aufbauend zu erläutern, warum die aktuelle Situation eingetreten ist.

### Mögliche Schwachpunkte und die Plausibilitätsfragen kennen

Die meisten IT-Systeme erlauben es, auf Grundlage der zu meldenden Versorgungsergebnisse, auch ohne Vorliegen des halbjährlichen Feedbackberichts jederzeit entsprechende Auswertungen durchzuführen. Somit können – bezogen auf die Meldung der Versorgungsergebnisse/Indikatoren – potenzielle „Schwachpunkte“ erkannt werden, und es lässt sich bereits im Vorfeld der Qualitätsprüfung eine Strategie zum Umgang damit erarbeiten. Nicht jedes Versorgungsergebnis, dass „unter“ oder „weit unter dem Durchschnitt“

## Verbindung zwischen Qualitätsaspekt und Indikatoren

Qualitätsaspekt/Plausibilitätsfrage	Qualitätsaspekt	Plausibilitätsfrage	Bezugnahme Indikator
<b>2.3/1 Plausibilitätsfrage</b>	2.3	Stehen die Angaben zum Thema Dekubituserfassung in der Ergebniserfassung im Einklang mit den Informationen aus anderen Quellen?	2.1.1/ 2.1.2
<b>4.4/1 Plausibilitätsfrage</b>	4.4	Stehen die Angaben zu der Ergebniserfassung zur Anwendung von Gurten im Einklang mit den Informationen aus anderen Quellen?	3.2

Quelle: Michael Wipp



Im Fachgespräch kommt es darauf an, fachlich gut zu argumentieren, ob und wie auf Pflegerisiken reagiert wurde.

liegt, ist deswegen fachlich fehlerhaft. Gleichwohl muss die gesprächsführende Person nachvollziehbare Auskünfte dazu geben können.

Im Fachgespräch werden auch mögliche Fragen zur Plausibilität der gemeldeten Versorgungsergebnisse angesprochen. Die Pflegeperson, die das Fachgespräch führt, muss dazu die zwölf Plausibilitätsfragen kennen. Günstig ist, wenn diese bereits in die Meldung der Versorgungsergebnisse mit einbezogen worden sind. Dann können im Vorfeld intern Sachverhalte festgehalten werden, die von der DAS als unplausibel zurückgemeldet werden, aus Einrichtungssicht aber dennoch zutreffend sind. Sollten diese Themen dann in der Prüfung zur Sprache kommen, kann adäquat darauf reagiert werden. Die gesamte Thematik der Plausibilitätskontrolle ist unter der Ziffer 12 der QPR beschrieben. Auszugsweise werden hier Querverbindungen zwischen den Qualitätsaspekt-bezogenen Plausibilitätsfragen der Qualitätsbereiche 1 und 4 und den Indikatoren dargestellt (siehe Tabelle unten auf Seite 20).

### *Fachlich bestmöglich gewappnet in das Gespräch gehen*

Das Fachgespräch fordert eine anspruchsvolle Kommunikation mit den Prüfern des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) bzw. der Privaten Krankenversicherungen (PKV) ein. Dazu ist umfassende Fachkenntnis erforderlich. Neben den hier beschriebenen Anforderungen geht es auch um die Kenntnis der Inhalte aus den Expertenstandards sowie weiterer pflegfachlicher Sachverhalte, die auf dem aktuellen Stand des Wissens sein müssen. In Verbindung mit der genauen Kenntnis der individuellen Bewohner- und

Pflegesituation zeigt sich dann, wer fachlich die schlüssigere Argumentationskette vorzuweisen hat. Dabei ist in der Regel der Mitarbeiter, der das Fachgespräch führt, deutlich im Vorteil, weil er die Bewohner genau kennt.

Letztlich wird es im Gespräch immer darum gehen, ob auf Pflegerisiken eine schlüssige Reaktion erfolgt ist. Dies darzulegen, ist die Aufgabe der beteiligten Pflegeperson der Einrichtung. Es bleibt zu hoffen, dass die Intention des Gesetzgebers und der an der Ausarbeitung der QPR Beteiligten umgesetzt wird: Ein Fachgespräch sollte auf Augenhöhe erfolgen und nicht mit einem Obrigkeitensblikwinkel nach dem Motto: „Letztendlich hat der Prüfer immer Recht“. Die ersten Erfahrungen verlaufen aber durchweg positiv. ««

#### **MEHR ZUM THEMA**

Beim Messekongress **ALTENPFLEGE Zukunftstag** hält **Michael Wipp** am **25. März 2020** den Vortrag „**Sicher und kompetent im Fachgespräch der Qualitätsprüfung**“.

Infos: [altenpflege-messe.de/ap\\_zukunftstag\\_de](http://altenpflege-messe.de/ap_zukunftstag_de)

Die **Vincentz Akademie** bietet im Juni und im Juli 2020 ein Seminar mit **Michael Wipp** zum Thema „**Wie Sie das Fachgespräch der Qualitätsprüfung erfolgreich führen**“ an. Termine, Orte und Infos unter: [www.vincentz-akademie.de/](http://www.vincentz-akademie.de/)



#### **Michael Wipp**

verfügt über mehr als 30-jährige berufspraktische Erfahrung in der Altenhilfe. Seit 2017 ist er Inhaber von **WippCARE**, Beratung & Begleitung für Pflegeeinrichtungen. [www.michael-wipp.de](http://www.michael-wipp.de)

»»

## **Wichtige Informationen zum Fachgespräch**

*Die Person, die das Fachgespräch führt, sollte die Anlagen 5 und 6 kennen. Hier sind einige zentrale Aussagen festgehalten, zum Beispiel*

- *Eine einseitig auf die Dokumentation ausgerichtete Prüfung ist zu vermeiden.*
- *Auskünfte der versorgten Person und fachlich plausible, nachvollziehbare Angaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind im Verhältnis zur schriftlichen Dokumentation nicht als nachgeordnet zu betrachten.*
- *Zur Verifizierung muss im Regelfall mindestens eine weitere Informationsquelle entsprechende Hinweise geben. Stehen über die Pflegedokumentation hinaus keine weiteren Informationsquellen zur Verfügung, ist die Bewertung an Hand dieser vorzunehmen.*
- *So müssen die individuelle Tagesstrukturierung und die individuelle Maßnahmenplanung in jedem Fall schriftlich dokumentiert sein. Deshalb ist das Fehlen einer individuellen Tagesstrukturierung oder eine lückenhafte Maßnahmenplanung als Defizit (und nicht als Auffälligkeit) zu werten.*