

Bundesarbeitsgemeinschaft

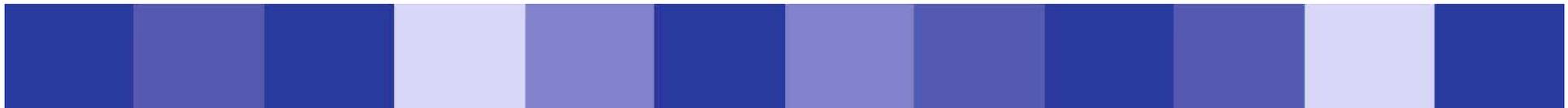


der Freien
Wohlfahrtspflege

Qualitätsprüfungen in der stationären Pflege

Welche Erfahrungen haben stationäre Pflegeeinrichtungen bislang gesammelt?

Eine Trendabfrage der BAGFW



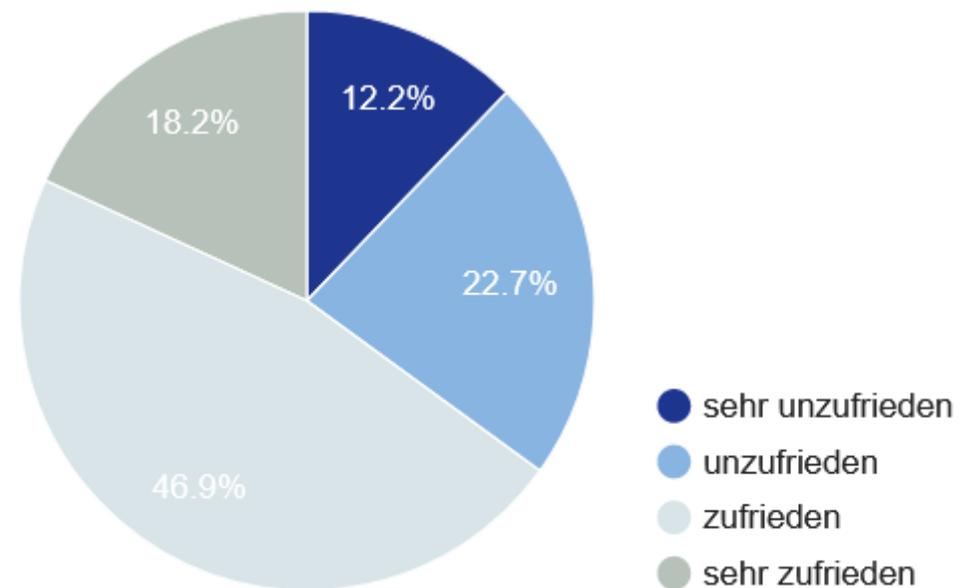
1. Hintergrund

- Letzter Stand aus Februar/März 2020: hier zeigten sich bereits vereinzelt Hinweise auf Umsetzungsprobleme/Verbesserungspotenzial
- Ziele: Umsetzungsschwierigkeiten/Trends ermitteln, Handlungsbedarfe identifizieren
- Abfrage:
 - ✓ Zeitraum: 22.11.2021-10.01.2022
 - ✓ 300 vollstationäre Einrichtungen (BAGFW)
 - ✓ Beteiligung über alle Bundesländer
 - ✓ Beteiligung der fünf großen Verbände der BAGFW

2. Ergebnisse

Wie zufrieden sind Sie mit der Prüfsituation insgesamt?

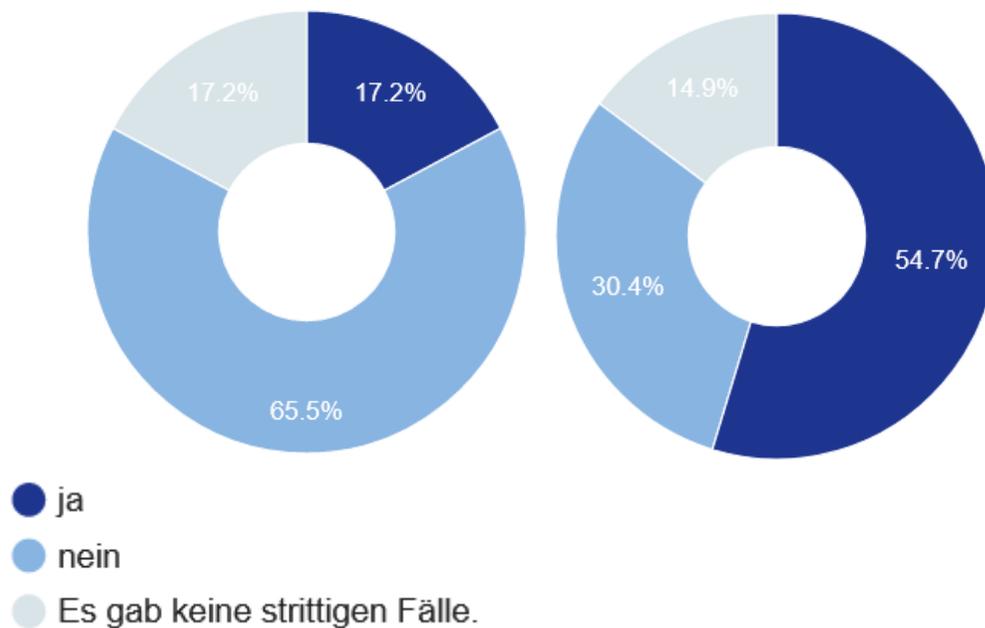
- ✓ Nahezu identisch mit den Angaben aus Feb./März 2020
- ✓ Relativ hohe Zufriedenheit
- ABER: jede dritte „zufriedene“ Einrichtung machte später im Freitext kritische Angaben
- ✓ Jede dritte Einrichtung gab an, nicht zufrieden mit der Prüfsituation gewesen zu sein



2. Ergebnisse

Wurden die Argumente der PFK (im Fachgespräch) berücksichtigt?

„unzufrieden“ (n=100)



- ✓ In nahezu allen Prüfungen wurden Fachgespräche geführt
- ✓ Insgesamt sieht beinahe jede dritte Einrichtung die Argumente nicht angemessen berücksichtigt
- ✓ Unter den „unzufriedenen“ Einrichtungen gaben dies 65,5 % an
- Verlauf der Fachgespräche ist wichtiges Kriterium für aus Sicht der Einrichtungen

2. Ergebnisse

Wie verliefen die Fachgespräche?

- ✓ **Fachlich und sachlich**

„es gab immer einen sachlichen Fachaustausch mit Abwägung in komplexen Pflegesituationen, auch dann, wenn es nicht um eine strittige Bewertung ging, sondern um den Erfahrungsaustausch.“

- ✓ **Wertschätzend, auf Augenhöhe**

„Das Fachgespräch wurde bei allen in die Prüfung einbezogenen Bewohnern sehr wertschätzend und klärend geführt und wurde entsprechend berücksichtigt.“

- **Fehlende Augenhöhe**

„Mitunter wurde regelrecht oberlehrerhaft über alle Argumente hinweggegangen.“ „Die Meinung der Pflegefachkraft wurde zwar angehört, auch in Zusammenhang mit der Bewohnerbefragung. Beides wurde aber in der Bewertung NICHT berücksichtigt. Es wurde auf starren Richtlinien beharrt.“

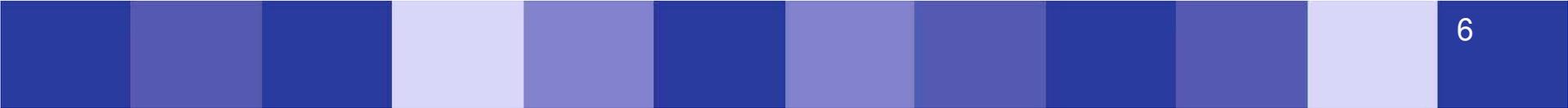
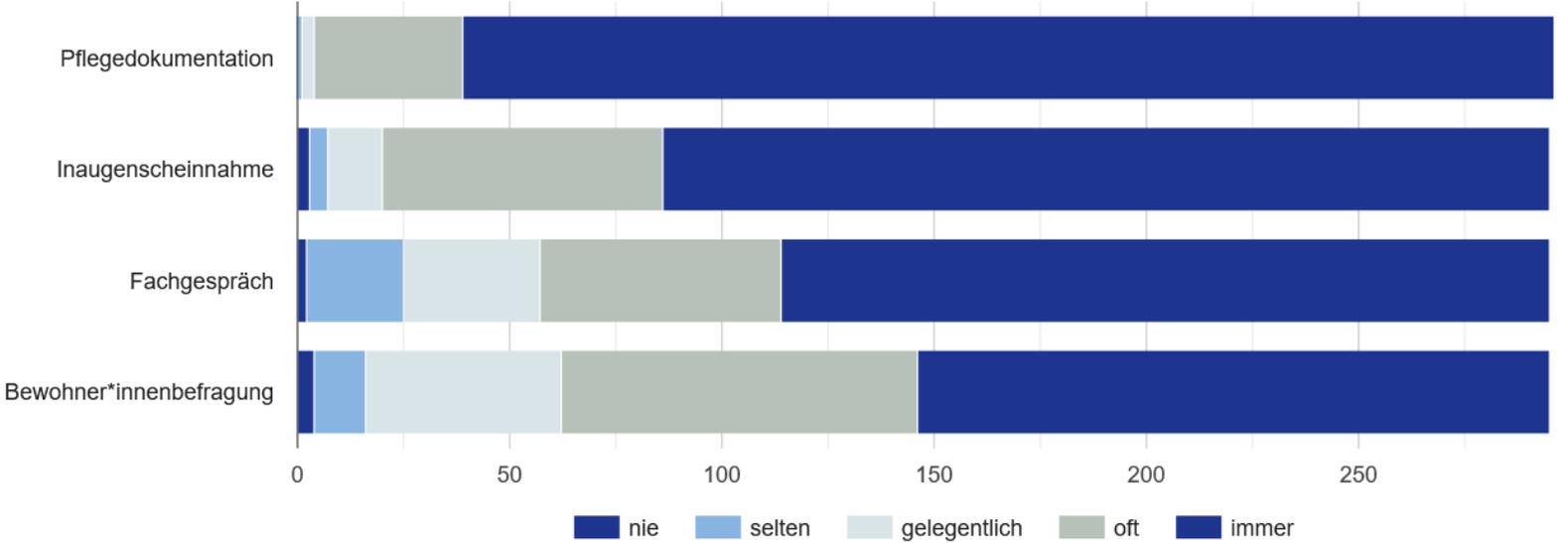
- **Dokumentation entscheidet**

„Die gesamte Prüfung war nur dokumentationslastig, nicht mal die klare Aussagen von BW wurden berücksichtigt, sondern das, was nicht geschrieben war, zählte nicht.“



2. Ergebnisse

Relevanz der Informationsquellen: Welche Informationsquellen wurden mit welcher Häufigkeit genutzt?



2. Ergebnisse

Die Beratung im Abschlussgespräch

- ✓ **Beratungsorientiert, fachlich nachvollziehbar**

„Es handelte sich um ein fachbezogenes Gespräch, in dem sowohl die Fachlichkeit der Pflegenden als auch Defizite offen und fair besprochen wurden.“

„Gespräch erfolgte auf Augenhöhe. Unsere Argumente wurden konstruktiv angenommen und fachlich ausgewertet. Es war ein angenehmes Miteinander.“

„Das Gespräch verlief ruhig, entspannt und auf Augenhöhe. Die Beratung ist auch als Beratung erfolgt, ohne "erhobenen Zeigefinger", es war ein sehr konstruktives Gespräch.“

- **Fehlender Beratungsansatz**

„Keinerlei Beratungstendenz, von oben herab und deutlich darauf ausgerichtet, dass eine gute Pflege erkennbar sei, die Dokumentation den Prüfern aber nicht ausreicht.“

„Bei dem Gespräch entstand oft der Eindruck, dass Anordnungen und keine Beratungen durchgeführt wurden.“

„Sehr von "Oben" herab, keine Möglichkeit strittige Themen aufzuklären.“

2. Ergebnisse

Abschlussgespräch vs. Prüfbericht

„Im Gespräch wurden alle Themen der Prüfung besprochen. Leider fand sich der positive Eindruck des Gesprächs nicht im Prüfbericht wieder, was wir sehr bedauern.“

„Das Gespräch war konstruktiv, beratend und freundlich. Das Ergebnis in der Bewertung widersprach aber den getroffenen Aussagen.“

„Das Gespräch war positiv. Es wurden einzelne Punkte angesprochen, die verbesserungswürdig waren. Das Gutachten fiel jedoch anders aus. Dieses führte zur Irritation aller an dem Abschlussgespräch Beteiligten.“

„Das Gespräch wird mit dem Ziel geführt, ggf. festgestellte Qualitätsdefizite direkt abzustellen, Qualitätsdefiziten rechtzeitig vorzubeugen und die Eigenverantwortlichkeit der Einrichtung zur Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Pflege zu stärken.“ [QPRs, 8.6 Abschlussgespräch]



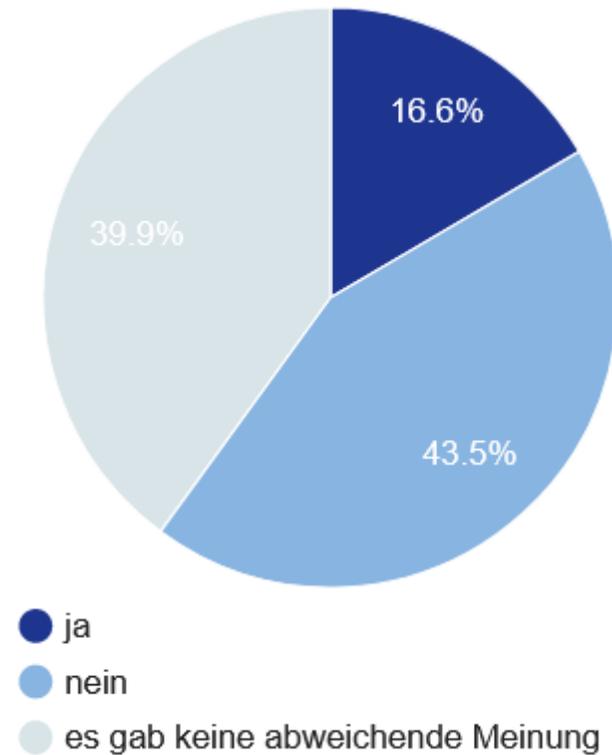
2. Ergebnisse

Das Abschlussgespräch

Kategorisierung (induktiv)	MD	PKV	Gesamt
Beratungsorientiert, wertschätzend, fachlich nachvollziehbar	119	32	151 (63,4 %)
Fehlender Beratungsansatz, Defizitorientierung	50	2	52 (21,9 %)
Gespräch positiv, Prüfbericht weicht ab	20	0	20 (8,4%)
Neutral	13	2	15 (6,3 %)
Gesamt	202	36	238 (100 %)

2. Ergebnisse

Wurde eine fachlich abweichende Meinung im Prüfbericht dargestellt?



„Sofern die Einrichtung abweichende Meinungen zu festgestellten Qualitätsdefiziten äußert, werden diese durch das Prüfteam schriftlich festgehalten.“
[QPR, 8.6 (5) i.V.m. Anlage 9 Prüfbericht]

2. Ergebnisse

Haben Sie uns sonst noch etwas zu sagen?

➤ Enttäuschung nach der ersten Prüferfahrung

„Wir waren sehr gespannt und neugierig auf die neue Prüfung und sind keineswegs negativ an das Verfahren gegangen. Nach der Prüfung waren alle daran beteiligten vollkommen demotiviert.“

➤ Prüferabhängigkeit/mangelnde Objektivität

„...Hinzukommt (wir sind ein großer Träger und haben die Vergleiche), dass trotz gleichen Sachverhaltes unterschiedliche Kriterien vergeben werden. Das genannte nicht Beschreiben der Brille in der Pflegedokumentation führte im Ergebnis zu B, C und zu gar zu einem D Kriterium. Somit ist doch die Vergleichbarkeit der Einrichtungen absurd.“

➤ Zeitaufwand/Ankündigung

„Wir finden, dass die Prüfungen grundsätzlich gut und auch notwendig sind. Die Terminierung einen Tag vorher finden wir weniger gut, da so eine Prüfung auch mit mehr Personalaufwand verbunden ist.“

➤ Lernphase/Pandemische Lage

3. Fazit Teil 1

Insgesamt läuft die Umsetzung trotz pandemiebedingter Unterbrechungen bei der Einführung.

Fachgespräche konnten **nicht flächendeckend als gleichrangige Informationsquelle** bestätigt werden. Am Häufigsten wird die Pflegedokumentation zur Informationserfassung herangezogen.

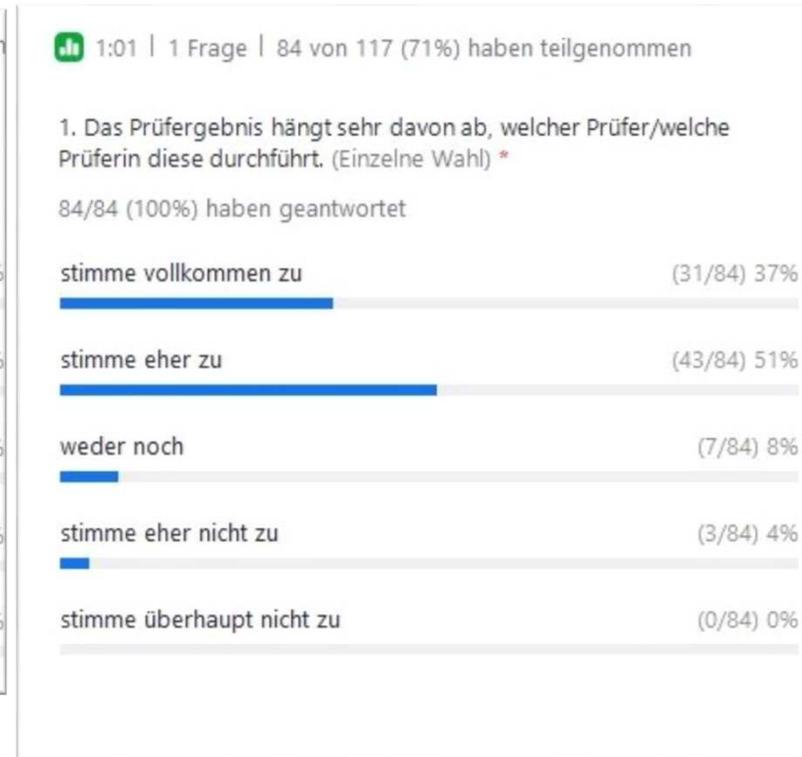
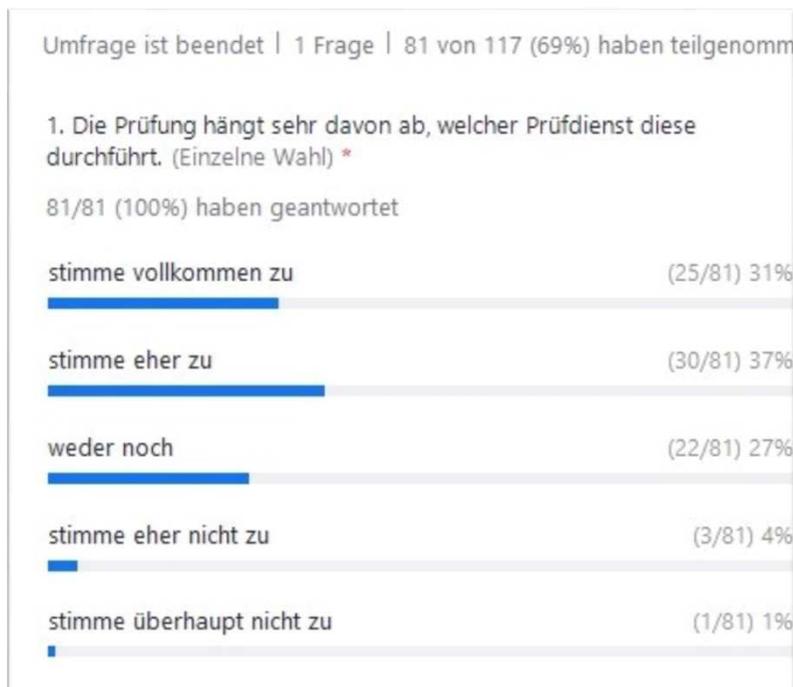
Fokus liegt noch in Teilen auch inhaltlich **verstärkt auf der Dokumentation**, diese entscheidet über die Bewertung.

Abweichende Meinungen der Einrichtungen werden oft **nicht im Prüfbericht** dargestellt. **Prüfberichte weichen** vom besprochenen Prüfinhalt **ab**.

Die Einrichtungen machen **sehr unterschiedliche Erfahrungen** mit der neuen Qualitätsprüfung. Das Spektrum reicht von lobender Begeisterung bis hin zu demotivierender Enttäuschung.



4. Live Zoom-Umfragen Fachtagsteilnehmer*innen



**Herzlichen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**