

QPR – vollstationäre Pflege

Anlage 5

Qualitätsbewertung zur Prüfung der in Pflegeeinrichtungen erbrachten Leistungen und deren Qualität nach § 114 SGB XI

17.12.2018

Qualitätsbewertung

1. Bewertung der personenbezogenen Versorgung in den Bereichen 1 – 4 (ausgenommen Qualitätsaspekt 2.5)

Zur Qualitätsbeurteilung auf der Ebene der personenbezogenen Versorgung kommen vier Kategorien im Prüfbogen A Beurteilung der personenbezogenen Versorgung (Anlage 1) zur Anwendung:

- A. Keine Auffälligkeiten oder Defizite**
- B. Auffälligkeiten, die keine Risiken oder negativen Folgen für die versorgte Person erwarten lassen**
- C. Defizit mit Risiko negativer Folgen für die versorgte Person**
- D. Defizit mit eingetretenen negativen Folgen für die versorgte Person**

Diese Abstufung soll sichtbar machen, inwieweit aus einem fachlichen Defizit tatsächlich negative Folgen für die versorgte Person erwachsen sind und damit eine differenzierte Bewertung des Qualitätsaspekts ermöglichen.

Das Verständnis der „negativen Folgen“ ist von zentraler Bedeutung für das Prüfverfahren. Der Begriff umfasst folgende Sachverhalte:

- Im Extremfall kommt es durch ein fachliches Defizit zu einer gesundheitlichen, körperlichen *Schädigung der versorgten Person*. Beispiele hierfür sind die Entstehung eines Dekubitus infolge fehlender Dekubitusprophylaxe, Dehydratation aufgrund unzureichender Flüssigkeitsversorgung oder Wundinfektionen infolge fehlender Beachtung von Hygienevorschriften.
- Eine negative Folge liegt aber auch dann vor, wenn die durchgeführten Maßnahmen nicht dem individuellen Bedarf der versorgten Person entsprechen, auch wenn noch keine sichtbaren gesundheitlichen Nachteile entstanden sind. Beispiele sind fehlende Mobilisierung von bettlägerigen Personen, unzureichende Körperpflege bei unselbständigen Personen oder die fehlende Unterstützung bei der Nutzung von Hilfsmitteln, die das Alltagsleben der Personen erheblich einschränkt.
- Eine *nicht bedürfnisgerechte Versorgung* zählt ebenfalls zu den negativen Folgen. Beispiele hierfür sind die wiederholte Verweigerung von Selbstbestimmung oder die regelmäßige Missachtung von explizit geäußerten/dokumentierten Wünschen.

Vor dem Hintergrund dieses Verständnisses sind die Bewertungskategorien folgendermaßen definiert:

A. Keine Auffälligkeiten oder Defizite

Für die zu beurteilenden Sachverhalte gab es keine Hinweise auf ein fachliches Defizit.

B. Auffälligkeiten, die keine Risiken oder negativen Folgen für die versorgten Personen erwarten lassen

Für die zu beurteilenden Sachverhalte wurden Auffälligkeiten festgestellt, die jedoch keine Auswirkungen auf die versorgte Person nach sich ziehen. Dazu gehört beispielsweise das punktuelle Fehlen eines Durchführungsnachweises im Bereich der Behandlungspflege.

C. Defizit mit Risiko negativer Folgen für die versorgte Person

Fachliche Defizite wirken sich nicht automatisch nachteilig auf die versorgte Person aus. So entsteht aufgrund einer unzutreffenden Risikoeinschätzung nicht sofort, vielleicht auch nicht über einen längeren Zeitraum, ein neuer Dekubitus, aber doch ein vermeidbares *Risiko negativer Folgen* für die betreffende Person, die dem Verantwortungsbereich der Einrichtung zuzuschreiben sind.

D. Defizit mit eingetretenen negativen Folgen für die versorgten Personen

Diese Bewertungskategorie ist für den Fall vorgesehen, dass eine negative Folge aufgrund eines fachlichen Defizits bereits eingetreten ist – wobei negative Folgen im Sinne des oben dargestellten Verständnisses auch das Fehlen einer bedarfs- oder bedürfnisgerechten Unterstützung umfassen. Die Kategorie D. ist also nur in folgenden Fällen anzuwenden:

- Die versorgte Person hat eine gesundheitliche Schädigung infolge des Handelns oder infolge von Unterlassungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtung erlitten.
- Die versorgte Person erhält *regelmäßig* nicht die seinem Bedarf entsprechende Unterstützung, wenngleich diese Unterstützung im Rahmen der Einwirkungsmöglichkeiten der Einrichtung geleistet werden könnte.
- Die versorgte Person erhält *regelmäßig* nicht die seinen Bedürfnissen entsprechende Unterstützung, wenngleich diese Unterstützung im Rahmen der Einwirkungsmöglichkeiten der Einrichtung geleistet werden könnte.

Es ist besonders wichtig, dass eine D-Bewertung für fehlende Bedarfs- oder Bedürfnisgerechtigkeit nicht allein auf der Grundlage einer fehlenden Information in der Pflegedokumentation vergeben werden darf. Auch eine isolierte Aussage der versorgten Person, die nicht durch weitere Feststellungen verifiziert werden kann, reicht nicht aus. Fehlt

beispielsweise ein Durchführungsnachweis, so genügt dies allein nicht, um eine nicht bedarfsgerechte Versorgung nachzuweisen. Bei einer D-Bewertung, die vergeben werden soll, weil nach Feststellungen der Prüferin oder des Prüfers erforderliche Maßnahmen nicht durchgeführt wurden, müssen neben fehlenden Dokumentationseinträgen zum Nachweis daher weitere Feststellungen getroffen werden.

Beurteilung des Qualitätsaspektes 2.5

Die Beurteilung erfolgt in diesem Fall nicht in Form einer standardisierten Bewertung. Vielmehr ist zu entscheiden, ob die hier erfassten

- a. Auffälligkeiten für die Beratung der Einrichtung relevant sind
- b. Defizite für die Beratung relevant sind und für den Maßnahmenbescheid der Landesverbände der Pflegekassen relevant sein könnten (wovon dann auszugehen ist, wenn ein Defizit festgestellt wurde, das mit einem erheblichen gesundheitlichen Risiko für die versorgte Person oder einer negativen Folge verbunden ist)
- c. Auffälligkeiten oder Defizite keine weiteren Folgen nach sich ziehen sollen.

Wurden durch die Prüferin oder den Prüfer Auffälligkeiten oder Defizite identifiziert, so sind diese im jeweiligen Textfeld unter „Auffälligkeiten“ oder „Defizite“ aufzuführen und zu erläutern.

2. Berücksichtigung der Einwirkungsmöglichkeiten der Einrichtung

Die Qualitätsbeurteilung erfolgt grundsätzlich unter Berücksichtigung der Grenzen, die durch die Einwirkungsmöglichkeiten der Einrichtung und ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesteckt sind.

Diese Grenzen ergeben sich vor allem durch folgende Faktoren:

- Bereitschaft der versorgten Person, die Hinweise der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anzunehmen: Wenn kognitiv unbeeinträchtigte Personen beispielsweise mehrfach auf verhaltensbedingte Risiken hingewiesen werden, diese aber ihr Verhalten nicht anpassen, so hat die Einrichtung die aus fachlicher Sicht erwartbaren Maßnahmen ergriffen; ihre Wirkung ist jedoch durch Faktoren, auf die sie nur wenig einwirken kann, begrenzt.
- Fähigkeit der versorgten Person, im Rahmen der pflegerischen Unterstützung zu kooperieren: Die Wirkung von fachgerechten Lagerungsmaßnahmen bei kognitiv beeinträchtigten Personen kann dadurch aufgehoben werden, dass die betreffende Person immer wieder eine Körperhaltung annimmt oder Bewegungen durchführt, durch die Scherkräfte wirksam werden und ein Dekubitus entsteht. Nicht jeder neu entstandene Dekubitus kann also als Ergebnis eines fachlichen Defizits eingestuft werden.
- Versorgung durch externe Kooperationspartnerinnen oder Kooperationspartner: Die gesundheitliche Situation von versorgten Personen wird maßgeblich durch ärztliches

Handeln (oder Nicht-Handeln) beeinflusst. Die Einwirkungsmöglichkeit der Einrichtungen ist bei der Behandlungspflege weitgehend auf die fachgerechte Durchführung an- bzw. verordneter Maßnahmen und die Kommunikation mit der Ärztin oder dem Arzt begrenzt.

- Unrealistische Erwartungen an die Versorgung: Serviceleistungen der Einrichtungen wie Fahrdienste, die nicht zu den vertraglich geregelten Aufgaben der Einrichtung und ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehören, liegen nicht im Einwirkungsbereich der Einrichtungen. Auch in anderen Fällen können die Wünsche der versorgten Personen die Verantwortung der Einrichtung für die fachgerechte Versorgung und das Wohlergehen der Personen übersteigen. Insbesondere wenn bei der Prüfung festgestellt wird, dass Wünsche einer versorgten Person regelmäßig unberücksichtigt bleiben, so hat die Prüferin oder der Prüfer sorgfältig zu reflektieren, inwieweit diese Wünsche die Möglichkeiten der Einrichtungen übersteigen. Dies ist besonders wichtig, da die regelmäßige Missachtung von Bedürfnissen im Rahmen der Prüfung ebenso streng beurteilt wird wie die Vernachlässigung eines Versorgungsbedarfs oder gesundheitliche Nachteile, die die Einrichtung zu verantworten hat.

Die Frage der Einwirkungsmöglichkeiten wird in den Prüfbogen A Beurteilung der personenbezogenen Versorgung (Anlage 1) und Prüfbogen B Beurteilung auf der Einrichtungsebene (Anlage 2) sowie in den Erläuterungen zu den Prüfbögen (Anlage 4) nicht explizit thematisiert. Es handelt sich um einen Grundsatz, den das Prüfteam bei *jeder* Beurteilung zu berücksichtigen hat.

3. Bewertung der bedarfsübergreifenden Qualitätsaspekte im Bereich 5

Die Beurteilung bedarfsübergreifender fachlicher Anforderungen stützt sich auf die Feststellungen, die die Prüferin oder der Prüfer zu anderen Qualitätsaspekten getroffen haben. Beobachtungen, die das Prüfteam unabhängig von diesen Feststellungen machen (z. B. Umgang der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Hygieneanforderungen auf den Wegen der Prüferin oder des Prüfers durch die Einrichtung), sind ebenfalls einzubeziehen. Bei der Beurteilung des jeweiligen Qualitätsaspekts sind jedoch vorrangig die Feststellungen während der individuell personenbezogenen Prüfung zu beachten. Eine erneute Informationserfassung ist nicht vorgesehen. Die Beurteilung erfolgt im Teamgespräch. Im Prüfbogen B (Anlage 2) wird unter den Qualitätsaspekten im Bereich 5 jeweils festgehalten, ob keine Defizite festgestellt worden sind oder, wenn Defizite festgestellt worden sind, um welche es sich handelt.

4. Bewertung der einrichtungsbezogenen erhobenen Qualitätsaspekte im Bereich 6

Zur Feststellung des Prüfergebnisses bei den einrichtungsbezogenen Qualitätsaspekten (einrichtungsinterne Organisation und Qualitätsmanagement) im Prüfbogen B (Anlage 2) bedarf es keiner differenzierenden Beurteilung oder Zusammenführung von Prüffragen. Die Feststellung des Prüfergebnisses in diesem Bereich umfasst die Angabe, ob eine Anforderung erfüllt oder nicht erfüllt ist und eine nähere Bezeichnung des bemängelten Sachverhalts.