

# Dialog auf Augenhöhe

Pflegefachpersonen haben einen hohen Wissensstand. Das zeigt sich in den Fachgesprächen.

Woran sie noch arbeiten können, ist das Vertrauen in die eigene Fachlichkeit.

Das sagt Melanie Nußbaum vom Prüfdienst des PKV-Verbands.

**Altenpflege:** Wie unterscheiden sich die Prüfungen durch den Prüfdienst der privaten Krankenversicherung im Vergleich zum Medizinischen Dienst?

**Melanie Nußbaum:** Wir sind bundesweit tätig als Prüfdienst. Das ist ein Alleinstellungsmerkmal in Deutschland, da der Medizinische Dienst in einzelnen Bundesländern prüft. Wir haben dadurch einen guten Überblick über die Versorgungsqualität. Im Rahmen des Ankündigungsverfahrens haben wir ein dreistufiges Ankündigungsverfahren per Fax, E-Mail und telefonisch. Die grundlegenden Aufgaben sind aber die gleichen wie die des Medizinischen Dienstes. Uns ist wichtig, Partner von

in ihrer Individualität wahrzunehmen und zu beraten.

**Altenpflege:** Was empfehlen Sie speziell Pflegedienstleitungen, um immer fit für die Prüfung zu sein?

**Melanie Nußbaum:** Sie sollten die Qualitätsprüfrichtlinie kennen. Das hilft, sich strukturell vorzubereiten und zu wissen, was eingesehen wird. Generell sollte das interne Qualitätsmanagement über das Jahr hinweg gepflegt werden und nicht erst nach der Prüfung. Das ist ein laufender Prozess. Sonst braucht es eigentlich keine Vorbereitung. In der stationären Pflege lohnt es sich, immer nach den Bedarfen der Be-



MELANIE NUSSBAUM

- >> Pflegewissenschaftlerin
- >> Fachkoordinatorin bei der Careproof GmbH – der Prüfdienst der PKV

die die Bewohner gut kennen, im Dienst sind und die Prüfung begleiten können. Das erleichtert die Prüfungen. Ansonsten muss nicht viel getan werden, da wir Person-zentriert auf die Versorgung der Bewohner schauen.

**Altenpflege:** Und was können die Pflegefachpersonen zur Vorbereitung tun?

**Melanie Nußbaum:** Sie können ihre Kolleginnen und Kollegen gegenseitig stärken, indem sie mit ihnen in den Dialog gehen und sie auf das Fachgespräch vorbereiten. Das ist etwas, wo wir noch viel Entwicklungspotenzial sehen.

**>> Für uns ist das nichts Schlimmes, wenn es eine abweichende fachliche Meinung gibt. Es muss nicht immer Konsens sein.<<**

Pflegeeinrichtungen zu sein und das interne Qualitätsmanagement zu stärken. Wir führen in der Regel eine zweitägige Prüfung durch, weil es ausreichend Zeit braucht, eine Einrichtung

wohner zu schauen und ihr Wohlbefinden sicherzustellen, auch unabhängig von der Prüfung. Zur Vorbereitung auf die Prüfung sollten die Pflegedienstleitungen schauen, welche Mitarbeiter,



- >> **Auch unabhängig von der Prüfung lohnt es sich, die Bedarfe und das Wohlbefinden der Bewohner immer im Blick zu behalten.**
- >> **Beim Fachgespräch gibt es noch Entwicklungspotenzial. Pflegende können sich hier gegenseitig unterstützen, indem sie sich durch fachlichen Dialog darauf vorbereiten.**
- >> **Pflegeschwestern sollten noch mehr auf ihre Kompetenz vertrauen.**

**Altenpflege:** Wie erleben Sie denn die Pflegefachpersonen im Fachgespräch?

**Melanie Nußbaum:** Überwiegend gelingt das Fachgespräch gut. Wir erleben eine hohen fachlichen Stand der Pflegefachpersonen. Sie könnten aber noch mutiger darin werden, pflegeschwestern Wege zu begründen und auf sich selbst zu vertrauen, die richtigen Entscheidungen getroffen zu haben. Da wollen wir die Kompetenz stärken, sehen aber, dass das vielleicht über die lange Zeit der Entwicklungen mit Assessments und Formularen den Pflegefachpersonen abtrainiert wurde. Darin liegt eine Entwicklungschance.

**Altenpflege:** Was passiert, wenn die Pflegefachperson und der oder die Prü-

## >> **Pflegende könnten noch mutiger darin werden, pflegeschwestern Wege zu begründen und Vertrauen in ihre Entscheidungen zu haben.** <<

ferin unterschiedliche fachliche Meinungen zu einem Sachverhalt haben?

**Melanie Nußbaum:** Zuerst versuchen wir, die andere Meinung stehen zu lassen. Wir sagen nicht, dass wir immer recht haben. Jeder hat erstmal seine Wahrheit. Wir schauen dann nach den aktuellen pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen. Und wir versuchen das im Fachgespräch zu klären. Es gibt

einzelne Situationen, wo wir fachlich unterschiedliche Meinungen haben. Dann treffen wir als Prüfer unsere gutachterliche Entscheidung. Und wir nehmen das dann auch in den Prüfbericht mit auf. Wir stellen es neutral dar und begründen, wie wir zu der Einschätzung gekommen sind und welche Einschätzung die Pflegefachperson getroffen hat. Für uns ist das auch nichts Schlimmes, wenn es eine abweichende >>>

» fachliche Meinung gibt. Es muss nicht immer Konsens sein.

**Altenpflege:** Und wenn es Defizite gibt, die von der Pflegeperson als nicht begründet empfunden werden?

**Melanie Nußbaum:** Die Ergebnisse gehen an die Pflegeeinrichtung. Sie hat dann 28 Tage Zeit, Stellung zu nehmen und eine fachliche Meinung abzugeben.

**Altenpflege:** Wie gelingt es, dass sich Pflegende und Prüfpersonen auf Augenhöhe begegnen?

**Melanie Nußbaum:** In unserem Selbstverständnis ist tief verankert, dass wir hier Kolleginnen und Kollegen begegnen, mit denen wir in einen fachlichen Dialog einsteigen. Einer der ersten zentralen Bausteine ist, dass wir unsere Kommunikation schulen, damit wir Qualität gemeinsam entwickeln und kein Prüfer überheblich auftritt. Bevor wir zu einer versorgten Person gehen, lassen wir sie uns von der Pflegeperson beschreiben. Das ist auch immer schon mal ein Türöffner in das Gespräch. Über dieses freie Gespräch gelingt es gut, auf Augenhöhe zu kommen. Erst im zweiten Schritt geht es um Qualitätsaspekte.

**Altenpflege:** Wie stellen Sie bei der Befragung der Bewohner sicher, dass sie auskunftsfähig sind?

**Melanie Nußbaum:** Bevor wir die Person besuchen, gehen wir ins Fach-

gespräch, lassen sie uns beschreiben, um schon mal einen Eindruck zu bekommen. Wir haben verschiedene Grundlagen, die uns helfen, das Gesagte einzuordnen. Das Fachgespräch, das Beobachten der Person, die Pflegedokumentation. Und aus diesen ganzen Informationen bilden wir unsere Entscheidung.

**Altenpflege:** Sie untersuchen auch die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner. Wie lässt sich das objektiv bewerten?

**Melanie Nußbaum:** In der stationären Langzeitpflege gibt es dafür keine standardisierte Zufriedenheitsskala mehr. Da gehen wir über die Bedarfe der zu Pflegenden – was benötigen sie an pflegerischen und betreuenden Maßnahmen – und auch über die Bedürfnisse. Das nehmen wir wahr und fragen nicht »Wie zufrieden sind Sie?«, sondern »Wird das durchgeführt?« oder »Wie finden Aushandlungsprozesse statt?«.

**Altenpflege:** Was ist, wenn die jeweiligen Schilderungen von Pflegepersonen und Bewohnern stark voneinander abweichen?

**Melanie Nußbaum:** Da gibt es keine pauschale Regel, da kann es unterschiedliche Wege gehen. Wir nehmen alle Informationsgrundlagen auf und entscheiden uns für einen Weg, benennen das aber auch. Es kann immer sein, dass eine Pflegeperson ihren Standpunkt plausibel erklärt, und dann würden wir ihren Angaben folgen, würden

aber beide Versionen im Prüfbericht vermerken.

**Altenpflege:** Welche Defizite stellen Sie besonders häufig fest?

**Melanie Nußbaum:** Das wären der Bereich der Behandlungspflege oder der Umgang mit Medikamenten. Das heißt übrigens nicht, dass die Bewohner die Medikamente nicht erhalten. Sondern da sind die Anforderungen an die Pflegedokumentation sehr hoch. Also dort, wo der bürokratische Aufwand groß ist, kommt es häufiger zu Qualitätsdefiziten. Das andere ist der Bereich Mobilität, hier im Besonderen die Risikoeinschätzungen zu Dekubitus und Sturzprophylaxe. Hier häufen sich die Defizite, weil ein Sturz- oder Dekubitusrisiko auf so viele Menschen in der Langzeitpflege zutrifft. Nicht grund-

## »Dort, wo der bürokratische Aufwand groß ist, kommt es häufiger zu Qualitätsdefiziten.«

### VERHALTENSKODEX FÜR PRÜFPERSONEN

Laut Melanie Nußbaum sollten Pflegende erwarten können, dass die Prüfperson...

» die Bewertungen wahrheitsgetreu trifft,

» alle zur Verfügung stehenden Informationen sieht und einbezieht,

» nachfragt, wenn sie das Gefühl hat, etwas nicht verstanden zu haben, und nicht interpretiert,

» wertneutral auf der Grundlage von aktuellen pflegefachlichen Erkenntnissen zu Entscheidungen kommt,

» transparent arbeitet und nichts anderes in den Prüfbericht schreibt, als miteinander besprochen,

» eine angemessene Prüftiefe aufweist, indem sie bei bestimmten Themen weiter einsteigt und bei anderen weniger.



Foto: Werner Krüper

Beim Umgang mit Medikamenten treten häufig Defizite auf, zumeist im Zusammenhang mit der Dokumentation.

## »» Wir erleben im Fachgespräch einen hohen fachlichen Stand der Pflegefachpersonen. ««

los gibt es hier schon am längsten die Expertenstandards.

**Altenpflege:** Und wo läuft es gut?

**Melanie Nußbaum:** Freiheitsentziehende Maßnahmen sind so gut wie gar kein Thema mehr, die Einrichtungen haben hier gute Lösungen gefunden, damit umzugehen. Und wir haben praktisch gar keine Mängel mehr in der Hygiene. ««

INTERVIEW: TONI HOFFMANN

### MEHR ZUM THEMA

Spannende Vorträge und wertvollen Austausch rund ums Qualitätsmanagement in Arbeitsgruppen mit Ihren Kolleginnen und Kollegen gibt's auf dem **Pflegequalitätsgipfel** im Anschluss an den Altenpflegekongress 2023:

- » am 30. November 2023 in Dortmund
- » am 23. Februar 2024 in Köln
- » am 08. März in Hannover

Alle Infos und Termine finden Sie auf [ap-kongress.de](http://ap-kongress.de)

### FAZIT

#### »» 1.

Pflegefachpersonen treten fachlich kompetent auf. Ihr Selbstvertrauen in die eigene Kompetenz ist aber noch ausbaufähig.

#### »» 2.

Aus Prüfersicht sollte insbesondere die Fähigkeit der Pflegefachpersonen gestärkt werden, die eigenen Entscheidungen zu vertreten und fachlich zu begründen.

#### »» 3.

Fehler unterlaufen den Pflegenden am ehesten in den Arbeitsbereichen, in denen sie

### Kurzporträt des PKV-Prüfdienstes »»Careproof««

- »» Führt 10 Prozent der jährlichen Qualitätsprüfungen in Pflegeeinrichtungen durch. Das entspricht etwa der Zahl Privatversicherter in der Bevölkerung.
- »» Die Einrichtungen werden nach dem Zufallsprinzip ermittelt. Ob die Bewohnerinnen und Bewohner privat oder gesetzlich versichert sind, ist unerheblich.

**mega.com**  
ein deutscher Hersteller für  
**Kontaktmatten**  
kompatibel mit fast allen  
Schwesterrufanlagen.  
**Info unter 04191/9085-0**  
[www.megacom-gmbh.de](http://www.megacom-gmbh.de)