

Erfahrungen mit den Qualitätsprüfungen in der Langzeitpflege

Umsetzung eines beratungsbasierten Ansatzes

27. November 2025

Careproof in 5 Sätzen

- Gründung des Prüfdienstes der PKV zum 01.04.2010, um durch eine aktive Beteiligung an den nach § 114 SGB XI verpflichtenden jährlichen Qualitätsprüfungen von Pflegeeinrichtungen Verantwortung für die Qualität und Qualitätsentwicklung der Versorgung von pflegebedürftigen Menschen in Deutschland zu übernehmen.
- Durch Qualitätsprüfungen und fundierte Beratung unterstützen wir Pflegekräfte dabei, die Pflege und Betreuung der zu versorgenden Personen weiterzuentwickeln.
- Unser Ziel ist es, Verbesserungsprozesse in der Pflege zu unterstützen und somit einen wertvollen Beitrag für die Gesellschaft in Deutschland zu leisten.
- Mit über 160 festangestellten QualitätsprüferInnen sind wir der größte Prüfdienst für Pflegeeinrichtungen Deutschlands und prüfen jährlich mehr als 3.500 Pflegeeinrichtungen - ambulant, stationär und teilstationär.
- 90% der jährlichen Qualitätsprüfungen werden durch die MDen (15 Medizinische Dienste der Krankenversicherung), 10% (analog zum Anteil der PPV) durch Careproof durchgeführt.

Inhalt der Qualitätsprüfungen am Beispiel einer vollstationären Pflegeeinrichtung

- Qualitätsbereich 1: Unterstützung bei der Mobilität und Selbstversorgung
- Qualitätsbereich 2: Unterstützung bei der Bewältigung von krankheits- und therapiebedingten Anforderungen und Belastungen
- Qualitätsbereich 3: Unterstützung bei der Gestaltung des Alltagslebens und der sozialen Kontakte
- Qualitätsbereich 4: Unterstützung in besonderen Bedarfs- und Versorgungssituationen
- Qualitätsbereich 5: Bedarfsübergreifende fachliche Anforderungen
- Qualitätsbereich 6: Einrichtungsinterne Organisation und Qualitätsmanagement

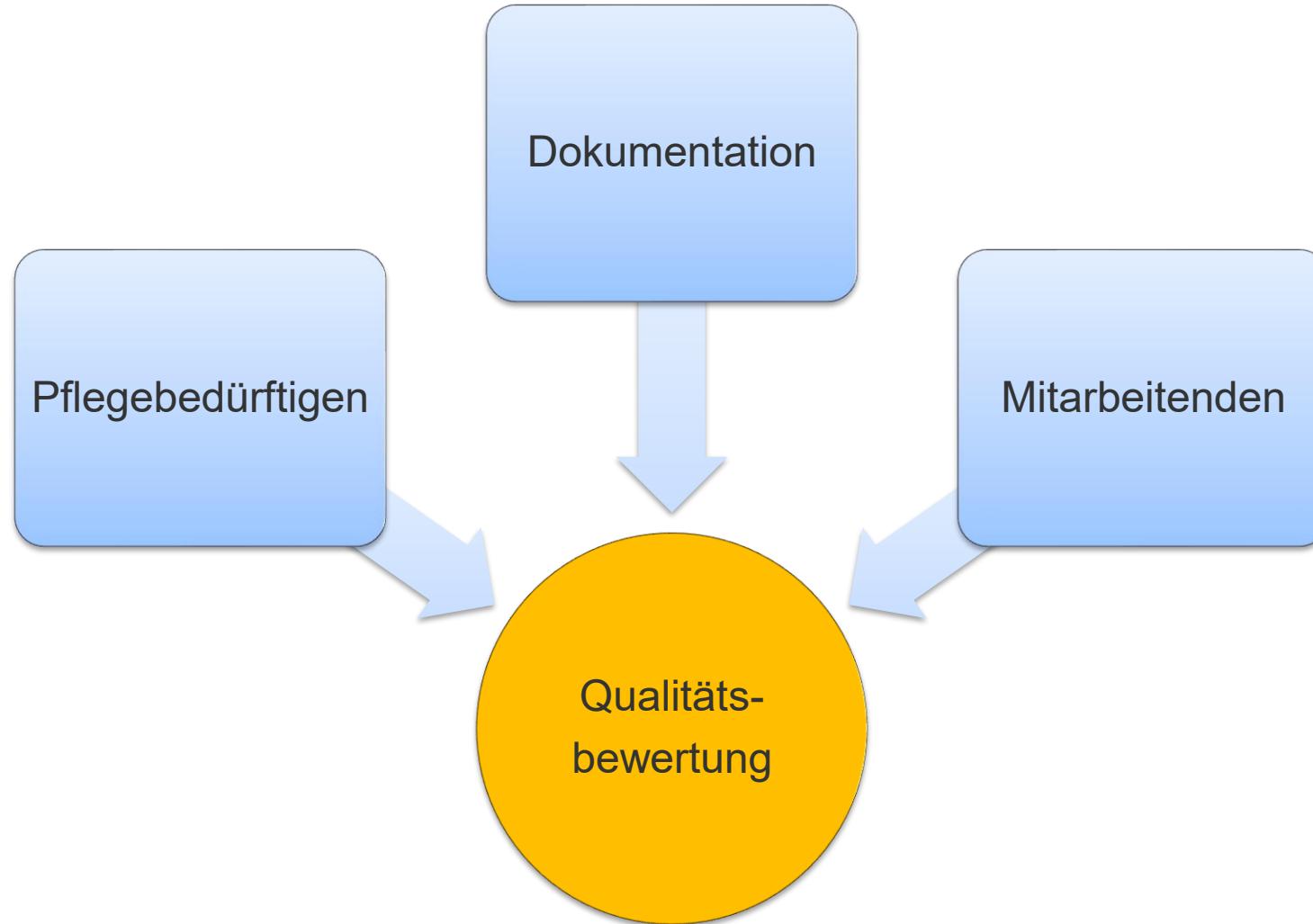
sowie

- Plausibilitätskontrolle der durch die Pflegeeinrichtung erhobenen Daten für die Berechnung von Indikatoren

Informationsgrundlagen für die Qualitätsbewertung

- das Gespräch mit der versorgten Person und deren Inaugenscheinnahme
- das Fachgespräch mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtung
- Beobachtungen während der Prüfung, die ggf. auch Zufallsbefunde umfassen
- die Pflegedokumentation und weitere Unterlagen (Gesamtheit der personenbezogenen Akte)
- gesonderte Dokumentationen, die die Einrichtung zum Zweck des internen Qualitätsmanagements erstellt hat
- einrichtungsinterne Konzepte oder Verfahrensanweisungen, die die Einrichtung verwendet, um den Erfordernissen einer fachgerechten Pflege Rechnung zu tragen
- die personenbezogenen Informationen der letzten Ergebniserfassung mittels des Erhebungsbogens für die Ergebniserfassung (Indikatoren)

Informationsquellen für die Qualitätsbewertung



Leitgedanken für die Qualitätsbewertung

Ergebnisorientierung und Fokussierung auf individuelle Versorgungsprozesse

- Bedarfe und Bedürfnisse des Pflegebedürftigen sind prioritärer Maßstab für die Qualitätsbewertung, nicht die abstrakte Frage nach der Eignung von Konzepten, Methoden oder organisatorischen Festlegungen!
- Frage: erhält der Pflegebedürftige die notwendige und seiner Situation bzw. seinen Bedürfnissen entsprechende Unterstützung (Ergebnisqualität) unter Berücksichtigung der Einwirkmöglichkeiten der Pflegeeinrichtung?
- Frage: liegen die Ursachen für defizitäre Ergebnisqualität auf der Prozessebene (unzureichende Strukturen, Methoden, Verfahrensanweisungen)?

Bewertungssystematik für die Qualitätsbewertung

Abgestuftes Bewertungsverfahren ermöglicht die Differenzierung, inwieweit aus einem fachlichen Defizit tatsächlich negative Folgen für den Pflegebedürftigen entstanden sind

- Kategorie A) Keine Auffälligkeiten oder Defizite
- Kategorie B) Auffälligkeiten, die keine Risiken oder negativen Folgen für den Pflegebedürftigen erwarten lassen
- Kategorie C) Defizit mit Risiko negativer Folgen für den Pflegebedürftigen
- Kategorie D) Defizit mit eingetretenen negativen Folgen für den Pflegebedürftigen

Fokus fachlicher Dialog

- Die Differenzierung von Beurteilungen und die Verringerung der Bedeutung von gegenstandsunabhängigen Konzept- und Dokumentationsprüfungen löst eine unmittelbare fachliche Kommunikation im Rahmen der Prüfung aus.
- Das **Fachgespräch** zwischen den Prüfern und den Mitarbeitern der Einrichtung wird als gleichwertige Datenquelle gegenüber Dokumentationen gesehen.
- Der **Dialog** fördert die Weiterentwicklung der Prüfkultur und die Akzeptanz der Prüfungsergebnisse.
- Die gemeinsame Betrachtung von Fehlerursachen, die Bestätigung positiver Prüfungsergebnisse und der Austausch zu Veränderungsmöglichkeiten sowie Verbesserungsmaßnahmen wird zum Hauptelement des **beratungsorientierten Prüfansatzes**.

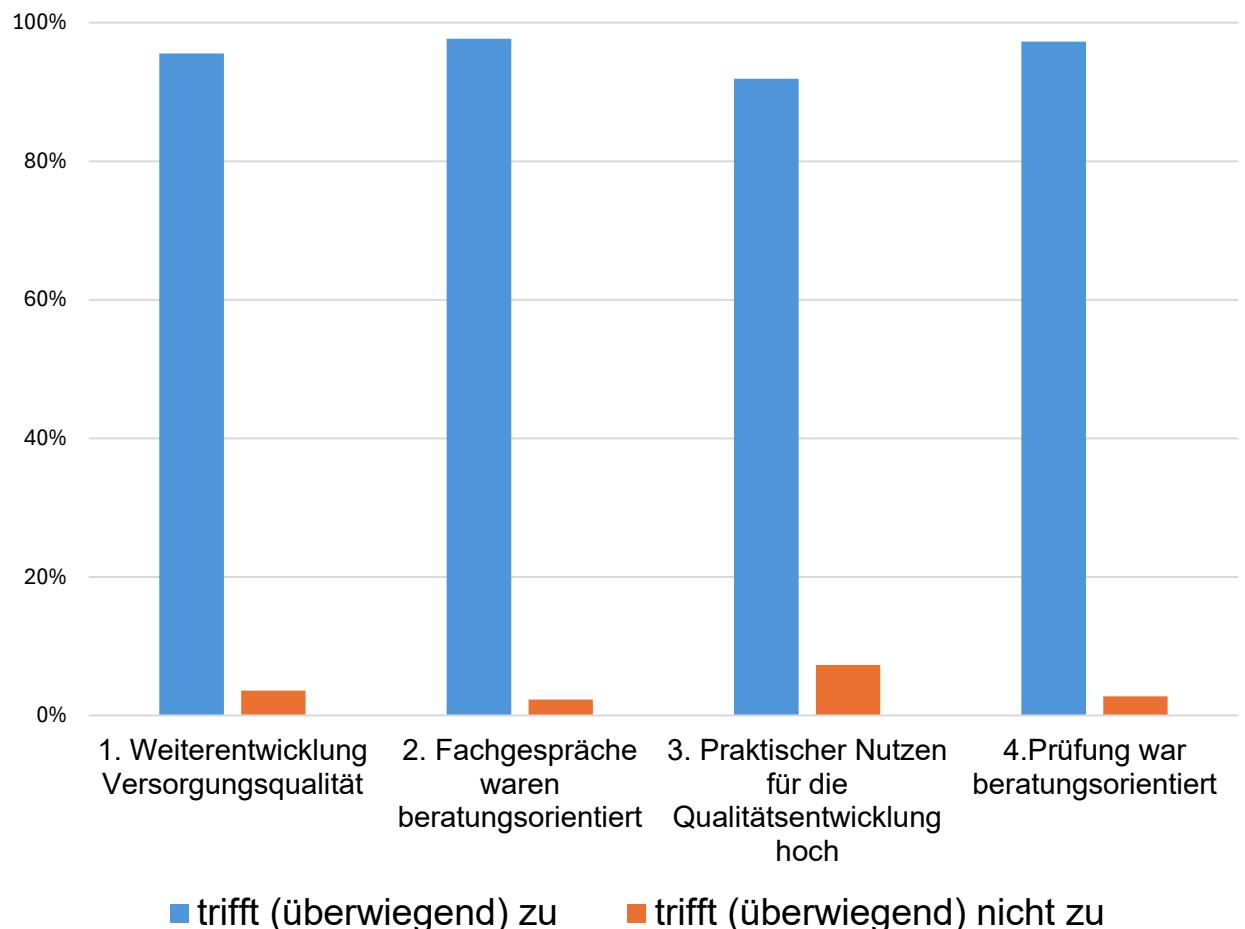
Voraussetzungen für einen erfolgreichen beratungsorientierten Prüfansatz

- Wertschätzende Kommunikation ist Grundvoraussetzung für einen erfolgreichen Dialog auf Augenhöhe.
- Gesprächspartner der Pflegeeinrichtung müssen offen für einen Austausch sein und fachlich schlüssig die Versorgungssituation, die Bedarfskonstellation und sonstige Sachverhalte darstellen können.
- Prüfer benötige neben einem umfassenden Erfahrungsschatz die Fähigkeit, mehrperspektivisch Versorgungssituationen zu betrachten.
- Prüfer müssen ein realistisches Bild zu den Einwirkmöglichkeiten von Pflegeeinrichtungen mitbringen.

Zufriedenheit der geprüften Einrichtungen zum beratungsorientierten Prüfansatz

1. Im Abschlussgespräch wurde themenbezogen gemeinsam Möglichkeiten der Sicherung und Weiterentwicklung der Versorgungsqualität erörtert.
2. Die Fachgespräche waren aus Ihrer Sicht beratungsorientiert.
3. Der praktische Nutzen der Prüfung für die Qualitätsentwicklung in Ihrer Einrichtung war hoch.
4. Die Prüfung war aus Ihrer Sicht beratungsorientiert.

Zufriedenheit der Beratung innerhalb einer Qualitätsprüfung

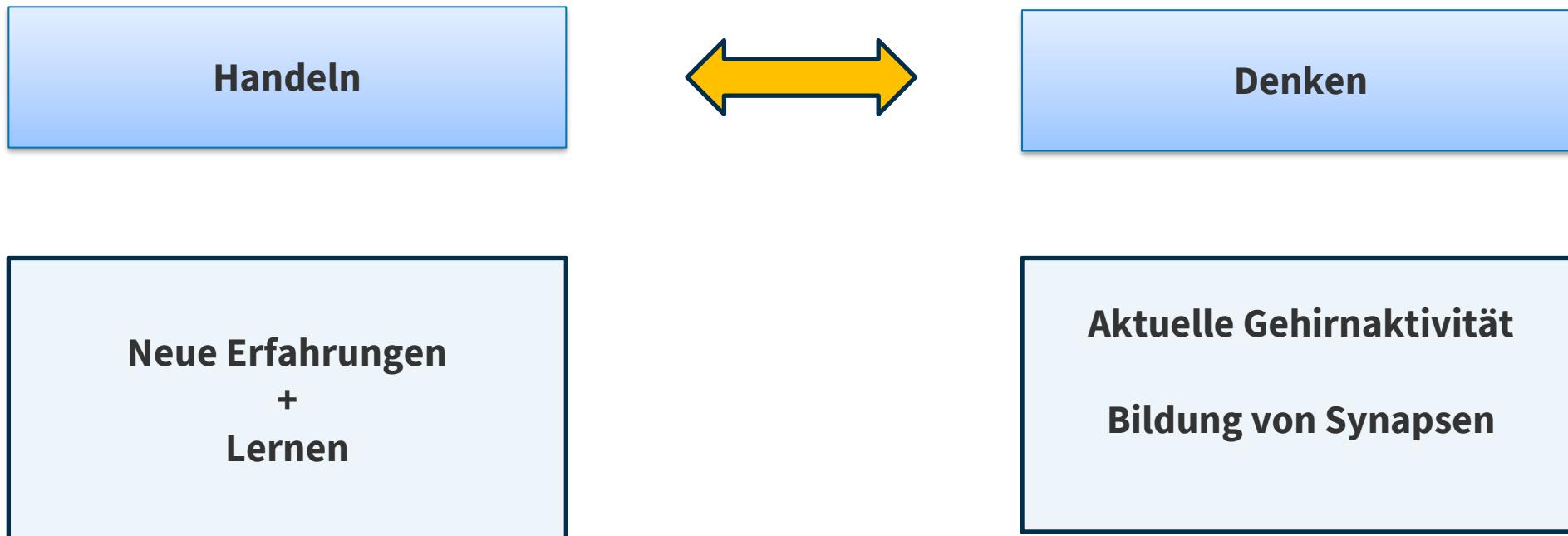
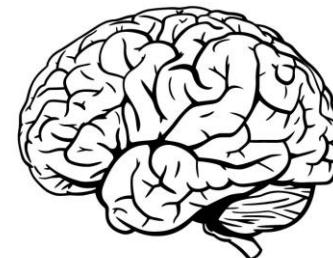


Grundprinzip des beratungsorientierten Prüfansatzes

Erkenntnisse der Neurowissenschaft:

- Früher dachten wir, dass das Gehirn lediglich in der frühen Entwicklungsphase auf- und umgebaut wird.
„Was Hänschen nicht lernt, lernt Hans nimmermehr.“
- Heute wissen wir, dass wir unser Gehirn zeitlebens durch Erfahrung und Lernen verändern.
„Man wird alt wie eine Kuh und lernt immer noch dazu.“
- Prof. Maren Urner, Neurowissenschaftlerin und Autorin:
Es besteht ein ständiger Einfluss zwischen der Hintergrundaktivität unseres Gehirns und unseren Erfahrungen. Unser Gehirn ist nie in Ruhe, weil jede Information und jeder Gedanke es verändern – und zwar ein Leben lang.
- Prof. Tobias Bonhoeffer, Direktor am Max-Planck-Institut für Neurobiologie:
Neue synaptische Kontakte, die während eines Lernprozesses entstehen, bleiben bestehen, auch wenn die gelernte Information vergessen wurde; dies erleichtert das spätere Neulernen.

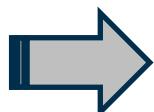
Beratungsorientierter Prüfansatz



Beratungsorientierter Prüfansatz

Fazit: Wenn Sie mir aufmerksam zuhören, verändere ich Ihre Gehirne.

- Das Gehirn verändert sich ein Leben lang. Jeder Gedanke und jede Erfahrung verändern unser Gehirn.
- Die wichtigste Frage, die sich jeder stellen muss, lautet: Was jetzt?
- Die wichtigste Ressource der Welt? AUFMERKSAMKEIT!
- Grundlage von Entwicklungsprozessen ist die Inspiration.
Wir brauchen Gedanken und Geschichten, aber natürlich auch andere Menschen, die uns Dinge vormachen oder darüber berichten, damit wir diese Lösungen überhaupt auch nur denken können.



Basis des beratungsorientierten Prüfansatzes

Fazit

Careproof belegt seit vielen Jahren, dass Beratung in Qualitätsprüfungen ein wirksames Instrument der Qualitätsentwicklung ist.

- Beratung kann Menschen und deren Handeln nachhaltig verändern.
- Aber: „Das Reden über Probleme schafft Probleme, das Reden über Lösungen schafft Lösungen (Steve de Shazer).“
- Anstatt darüber zu reden, was schief läuft und wer ist schuld daran ist, lautet die entscheidende Frage: was können wir tun, um es zukünftig besser zu machen?
- Prüfung (Kommunikation) auf Augenhöhe: wenn etwas präsentiert wird, das nicht zu den eigenen Wertvorstellungen passt, greift unser „Psychologisches Immunsystem“ ein. Eine kommunikative/emotionale Brücke ist hier die Lösung.

Motto: Alle sprechen über Probleme, Careproof spricht über Lösungen.

Vielen Dank.

Frank Schlerfer
Geschäftsführer
Careproof GmbH
Der Prüfdienst der PKV
Gustav-Heinemann-Ufer 74c
50968 Köln
www.careproof.eu