Pflegequalitätsoffensive Nürnberg – Sachstand

1. Anlass, Vorgehen

Vor dem Hintergrund der jährlichen Tätigkeitsberichte der Heimaufsicht/FQA und dem daran anschließenden, überwiegend negativ geprägten öffentlichen Diskurs über die Zustände in der stationären Pflege hat das Sozialreferat im Herbst 2017 eine Initiative auf den Weg gebracht, mit der einerseits mehr Transparenz und eine fundiertere Diskussion sowie andererseits die Einbeziehung der Sichtweisen der - oft in der Kritik stehenden - Pflegeeinrichtungen erreicht und umgesetzt werden soll (vgl. auch Sozialausschuss vom 27.07.2017). Dabei sollen sowohl die „echten“ Pflegemängel deutlicher von den minder schweren „Prozessfehlern“ getrennt werden als auch die vorhandenen positiven Aspekte der Pflege auf angemessene Weise zur Geltung kommen. Langfristig soll mit dem Projekt ein Beitrag zur Verbesserung der Pflegequalität (Reduzierung schwerwiegender Mängel) insgesamt geleistet werden.

Am 22.9.2017 trat daher auf Initiative von Herrn Ref. V ein Kreis von geschäftsführenden Vertreterinnen und Vertretern wichtiger Wohlfahrtsverbände in Nürnberg zusammen, um sich auf eine gemeinsame Linie und ein gemeinsames Vorgehen zu verständigen. Es bestand Einigkeit darüber, dass Pflegeheime in erster Linie „Lebensorte“ sind und nicht einseitig „Pflegeorte“; daher ist es gemeinsamer Wunsch, auch die positiven Seiten der pflegerischen Betreuung angemessen darzustellen. Zugleich soll die Pflegequalität verbessert, die Transparenz hinsichtlich des Pflegegeschehens erhöht und eine ausgewogene Berichterstattung befördert werden. Zur Umsetzung dieses gemeinsamen Anliegens wurde beschlossen, einen Lenkungskreis (als übergeordnetes Gremium) und drei Arbeitsgruppen (zu den Themen Transparenz, Kundenzufriedenheit und Beratung) zu bilden:

- Lenkungskreis: Dieser soll die Ergebnisse der Arbeitsgruppen im Hinblick auf die gemeinsame Zielsetzung bündeln, bewerten und über deren Darstellung in der Öffentlichkeit beschließen. Der Lenkungskreis beschließt ferner über die Dauer der „Pflegequalitätsoffensive“ insgesamt. Bei Bedarf kann der Lenkungskreis Arbeitsaufträge für die Arbeitsgruppen im Detail regeln. Dazu gehört auch die Beauftragung externer Dienstleister, sofern die Stadt Nürnberg dem zustimmt.
- AG Transparenz: Ziel dieser AG ist, einen Konsens über die Veröffentlichung der Prüfberichte der FQA zur Information der Allgemeinheit herzustellen. Es wird angestrebt, dass alle stationären Einrichtungen, die in den Bereich der Organisationen des Lenkungskreises fallen, ihre Prüfberichte im Internet veröffentlichen.
- AG Kundenzufriedenheit: Ziel ist, eine von allen Trägern einheitlich verwendete Form der Kunden- und Angehörigenbefragung zu erarbeiten und zu realisieren, ggf. auch die Entwicklung weiterer Instrumente. Auch hier sollen die Ergebnisse in geeigneter Weise veröffentlicht werden.
- AG Beratung: Hier lautet die Zielsetzung, gemeinsame Standards für die interne Qualitätsarbeit der Pflegeeinrichtungen zu entwickeln, z.B. in Form trägerübergreifender Qualitätszirkel.

In der Sitzung der Pflegekonferenz im November 2017 hat Herr Ref. V die Pflegequalitätsoffensive vorgestellt und um Teilnahme geworben.

Im Winter/Frühjahr 2018 haben die drei Arbeitsgruppen in insgesamt acht Sitzungen zu den genannten Fragestellungen getagt. Die Moderation der Arbeitsgruppen und die Dokumentation der Ergebnisse wurde jeweils vom Seniorenamt übernommen.

Am 6.6.2018 sind die Ergebnisse der Arbeitsgruppen dem Lenkungskreis vorgestellt worden.

2. Ergebnisse der drei Arbeitsgruppen

2.1 AG Transparenz

1) Entwurf eines standardisierten Prüfblatts: In Kooperation mit der FQA wurde ein standardisiertes Prüfblatt entwickelt, das in verbraucherfreundlicher Weise einen kurzen und gehaltvollen Überblick über die wesentlichen Ergebnisse der jeweils letzten FQA-Qualitätsprüfung der jeweiligen Pflegeeinrichtung gibt (siehe Beilage 2.2). Leitgedanke war dabei, nur solche Informationen aufzubereiten, die für Pflegebedürftige, Angehörige oder sonstige stakeholder von wesentlichem Interesse sind. Daher wurde besonders darauf geachtet, nur die wichtigsten Prüfbereiche einzubeziehen und mit wenigen und aussagekräftigen Aussagen und Bewertungen die festgestellte Qualität darzustellen. Das Prüfblatt ist in sechs Bereiche gegliedert (Allgemeine Informationen zur Einrichtung, Prüfbereich Personal, Prüfbereich Pflege und Versorgung, Prüfbereich Hygiene, Prüfbereich Medikamentenversorgung, Prüfbereich Freiheitsentziehende Maßnahmen). Dazu kommen Erläuterungen zu den einzelnen Prüfaspekten, die verständlich machen sollen, wie die angegebenen Werte zu interpretieren sind. Diese Erläuterungen müssen noch im Detail ausgearbeitet werden.

2) Bedingungen der Umsetzung: Das Prüfblatt ist als zusätzlicher Teil der rechtlich vorgeschriebenen Prüfberichte konzipiert und kann daher nur von der FQA selbst ausgefüllt werden. Da alle Heimaufsichten in Bayern nach einheitlichen landesrechtlichen Vorgaben arbeiten müssen, ist die Zustimmung der Staatsregierung erforderlich. Daher ist geplant, dass die Stadt (in personam Herrn Ref. V) das zuständige Staatsministerium für Gesundheit und Pflege über das Vorhaben informiert und eine mögliche Erprobung in Nürnberg anregt.

2.2 AG Kundenzufriedenheit

1) Status einer gemeinsamen Kundenbefragung: Eine gemeinsame Befragungsaktion kann nur zusätzlich zu schon bestehenden Kundenbefragungen der jeweiligen Träger erfolgen. Grund dafür ist die Vielfalt der obligatorisch eingesetzten Instrumente und die Verschiedenheit der jeweiligen organisatorischen Verortung solcher Kundenbefragungen in das interne Qualitätsmanagement, das benchmarking verschiedener Einrichtungen eines Träger usw. Eine Synopse der Instrumente der Träger hat gezeigt, dass ein standardisiertes Instrument (einheitlicher Fragebogen) prinzipiell zwar möglich ist, dessen Einsatz jedoch zusätzliche Ressourcen erfordern und bezüglich des Qualitätsmanagements des Trägers eine „Dopplung“ darstellen würde.

2) Vorgeschlagenes Instrument/Vorgehensweise: Alternativ dazu soll in einer jährlichen gemeinsamen Aktion eine offene Befragung von Pflegebedürftigen, Angehörigen, Pflegepersonal und anderen Beschäftigten durchgeführt werden. Statt einer Vielzahl von Fragen sollen lediglich zwei Überschriften bzw. Fragen (z.B. „Was mir gefällt“, „Was mit nicht so gefällt“) vorgegeben werden. Ziel ist es, ein Stimmungsbild zur Pflege in Nürnberg zu erfassen, das mit einer Vielzahl von „O-Tönen“ über die üblichen Aussagen zur Pflege in der Öffentlichkeit hinausgeht. Die Auswertung erfolgt getrennt nach positiven und kritischen Aussagen der Befragten. Der Erhebungszeitraum sollte 4 Wochen dauern. Über Beginn und Ende (Präsentation der Ergebnisse, etwa 3 Monate später) der Aktion soll jeweils in der Lokalpresse berichtet werden. Das Erhebungsinstrument soll eine ansprechend gestaltete Karte sein. Die Erhebung findet in den einzelnen Einrichtungen statt, wo im Eingangsbereich Boxen zum Einwerfen der Karten platziert sind; zusätzlich sollten dort auch einheitliche Roll-Ups stehen, auf denen in einfacher Form dargestellt ist, worum es bei der Befragung geht.

2.3 AG Beratung

1) Trägerübergreifendes Qualitätsgremium: Jeder Träger verfügt über ein differenziertes, oft mehrere Ebenen verbindendes Qualitätsmanagementsystem (verschiedene Zertifizierungen, Audits, Qualitätszirkel etc.). Gleichwohl wird grundsätzlich ein trägerübergreifendes Qualitätsgremium zu gegenseitiger Beratung und fachlichem Austausch befürwortet. Eine Leitfrage sollte dabei sein, wie eine Positivdarstellung des Pflegegeschehens möglich ist. Die AG hat

verschiedene Themen und Inhalte für ein solches Qualitätsgremium vorgeschlagen (die aber keine abschließende Liste darstellen):

- Verminderung von Ängsten bei Übertritt ins Pflegeheim (bei Pflegebedürftigen bzw. Angehörigen),
- Überleitungsmanagement mit Krankenhäusern (Verfahrensstandards),
- Imagepflege für die Altenpflege (z.B. gemeinsame Kampagnen),
- Aktuelle Herausforderungen und Entwicklungen (z.B. Kennzahlen-Konzepte, Prüfungen der FQA),
- Organisatorische Veränderungen bei Trägern (z.B. allgemeine Unternehmensentwicklungen, Wechsel von QM-Systemen),
- Generalistik,
- Optimierte Pflegedokumentation,
- Digitalisierung in der Pflege allgemein,
- Mitarbeiterbefragungen.

Sinnvoll erscheint ein regelmäßiger Sitzungsturnus (z.B. quartalsweise); pro Sitzung sollte jeweils ein Schwerpunktthema behandelt werden. Nicht geklärt werden konnte die Frage, ob ein solches Qualitätsgremium neu installiert oder an bestehende Arbeitsgruppen „delegiert“ werden sollte.

2) Externe Beratung für Einrichtungsleitungen: Die AG hat auch darüber diskutiert, ob besondere Schulungen für die Einrichtungsleitungen, speziell die Verantwortlichen für mehrere Heime (Unternehmensleitungen), erforderlich bzw. sinnvoll sind. Hierfür stehen u.U. auch städtische Mittel zur Verfügung. Es bestand Einigkeit, dass diese Frage vom Lenkungskreis entschieden werden muss.

3. Ergebnisse des Lenkungskreises vom 6.6.2018

1) Zur AG Transparenz: Der vorliegende Entwurf des zusätzlichen Prüfblatts wird als sinnvolles Instrument bewertet, über die Begehungen und die Situation in der Einrichtung differenziert zu informieren und Transparenz herzustellen. Er soll ergänzt werden durch entsprechende Erläuterungen, die zusammen mit der FQA im Detail erarbeitet und mit der Arbeitsgruppe im Konsens abgestimmt werden.

2) Zur AG Kundenzufriedenheit: Der Vorschlag der Arbeitsgruppe wurde einstimmig befürwortet. Die betreffende AG soll einen Vorschlag zur Gestaltung des Instruments (unter Beteiligung professioneller Grafikdienstleister) vorlegen und weitere Details zur Umsetzung einer gemeinsamen Befragungsaktion erarbeiten.

3) Zur AG Beratung: Hierzu soll ein Modell aus drei Säulen verwirklicht werden: Trägerübergreifende Qualitätszirkel, Fortbildungsangebote und „weitere Beratungsangebote“, wobei sich das Augenmerk insbesondere auf die Struktur- und Prozessqualität richten soll. Die trägerübergreifenden Qualitätszirkel sollen jeweils zu verschiedenen Themen eingesetzt werden, die inhaltliche Entscheidung über diese Themen trifft der Lenkungskreis. Zu den Qualitätszirkeln benennen die einzelnen Träger je nach Themenstellung verbindlich einzelne Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Neben den trägerübergreifenden Qualitätszirkeln sollen auch Fortbildungsangebote und weitere Beratungsmöglichkeiten (z.B. einrichtungsspezifische Schulungen) entwickelt werden. Die Umsetzung wird unterstützt durch das Seniorenamt und die „Fachstelle Personalentwicklung und Fortbildung: Soziale Berufe“ (PEF:SB) des Sozialreferates im Rahmen gegebener Ressourcen.

4) Erweiterung des Kreises der Beteiligten:

a) Freigemeinnützige Träger: Die erweiterte „Evangelische Familie“ wird über die Stadtmission in den Prozess eingebunden (unter Beteiligung von Ref.V/SenA). Die Caritas Eichstätt, in Nürnberg ebenfalls mit zwei Pflegeheimen vertreten, wird von der Caritas Nürnberg informiert.

b) Private Träger: Die Partizipation privater Träger ist wegen der größeren Heterogenität des Unternehmensspektrums komplexer, soll aber ebenfalls in Angriff genommen werden; zuerst

durch eine ausführliche Information auf der Pflegekonferenz und dann mit einer gesonderten Informationsveranstaltung für private Träger und Einrichtungen.

4. Weiteres Vorgehen

1) Prozessorganisation: Die Pflegequalitätsoffensive ist längerfristig (mehrjährig) angelegt. Die Arbeitsgruppen sollen entsprechend den Beschlüssen des Lenkungskreises ihre Arbeit fortsetzen. Der Lenkungskreis soll zwei Mal im Jahr zusammentreten, um die Fortschritte zu bewerten und steuernd einzugreifen.

2) Kommunikation: Die Ergebnisse des gesamten Arbeitsprozesses (aktueller Sachstand) sollen in der nächsten Sitzung der Nürnberger Pflegekonferenz (Anfang November 2018) vorgestellt werden. Insbesondere ist auch die Beteiligung von weiteren Trägern, z.B. privatgewerblichen Pflegeanbietern, erwünscht. Ferner werden die städtischen Gremien über den Fortgang des Prozesses regelmäßig informiert, sofern substantielle Ergebnisse vorliegen.

3) FQA-Prüfblatt: Die Arbeitsgruppe Transparenz soll das Prüfblatt, insbesondere die Erläuterungen für die Verbraucherinnen und Verbraucher weiter ausarbeiten. Parallel dazu wird die Stadt Nürnberg (in personam Herrn Ref. V) auf die Staatsregierung (StMGP) zugehen und Möglichkeiten für eine Umsetzung auf der örtlichen Ebene ausloten.

4) Konzertierte Befragung der Pflegeeinrichtungen zur Kundenzufriedenheit: Die erstmalige Durchführung der Befragung wird für 2019 anvisiert, sodass in der nächsten Gemeinsamen Sitzung des Gesundheits- und Sozialausschusses darüber berichtet werden kann.

5) Aufbau neuer Beratungsstrukturen für Pflegeheime: Entsprechend dem Beschluss des Lenkungskreises (s.o.) sollen weitere Details ausgearbeitet und in der betreffenden AG besprochen werden.