Beilage 3.1
zur gemeinsamen Sitzung Gesundheitsausschuss/Sozialausschuss am 23.05.2019

Pflegequalitätsoffensive Nürnberg – Sachstand

1. Vorbemerkungen

Diese Vorlage dient der Unterrichtung über den aktuellen Stand der Pflegequalitätsoffensive; zu den Zielen und organisatorischen Hintergründen vgl. die Vorlagen zum Sozialausschuss vom 27.07.2017 sowie zur gemeinsamen Sitzung des Gesundheits- und des Sozialausschusses vom 21.06.2018.

Die Pflegequalitätsoffensive ist von Anfang an als genuin beteiligungsorientierter Prozess angelegt. So wird der Lenkungskreis der Pflegequalitätsoffensive gebildet aus Vertreterinnen und Vertretern (der geschäftsführenden Ebene) der AWO Nürnberg, des BRK Nürnberg, der Caritas Nürnberg, des Paritätischen Mittelfranken, der Stadtmission Nürnberg, der Rummelsberger Diakonie, der Diakonie Neuendettelsau, der Israelitischen Kultusgemeinde Nürnberg sowie des NürnbergStifts. Aus diesen Organisationen wurden Vertreterinnen und Vertreter benannt, die sich in drei Arbeitsgruppen mehr als ein Jahr lang intensiv mit den Themen Transparenz, Kundenzufriedenheit und Beratung befasst haben.

Zur Einbindung weiterer evangelischer bzw. diakonischer Träger haben Sozialreferat und Stadtmission einen gesonderten Informationstermin durchgeführt. Zusätzlich hat das Seniorenamt alle weiteren freigemeinnützigen sowie auch die privaten Träger über die Ergebnisse der drei Arbeitsgruppen (s.u.) informiert und um Teilnahme geworben; für die privaten Träger wurde ebenfalls eine gesonderte Informationsveranstaltung angeboten.

Insgesamt ist damit ein breites Fundament zur Beteiligung an den geplanten Vorhaben und Aktionen gelegt, da letztlich nur mit Zustimmung und Unterstützung der Verbände und Träger eine nachhaltige Wirkung der Pflegequalitätsoffensive zu erzielen ist.

Ferner ist die Pflegequalitätsoffensive als ein offener Prozess zu begreifen, in dem Vorhaben bzw. Module modifiziert und im Laufe der Zeit auch weitere Bausteine hinzugefügt werden können. So wurde zwischenzeitlich (auf Initiative der SPD-Ratsfraktion) ein Nürnberger Pflegepreis in die Gesamtkonzeption aufgenommen, mit dem vorbildliche Praxisprojekte in Nürnberger Pflegeeinrichtungen ausgezeichnet werden sollen (siehe unten, Pkt. 2.4).

2. Bisherige Ergebnisse

2.1 AG Transparenz

a) FQA-Prüfblatt: Es wurde ein standardisiertes Prüfblatt mit Erläuterungen entwickelt, das eine kurze Zusammenfassung des gesetzlichen Prüfberichts der jeweiligen turnusmäßigen Heimbegehung darstellt. Besondere Hervorhebung verdient dabei die Kooperationsbereitschaft und fachliche Unterstützung der FQA, ohne die ein solches Ergebnis nicht möglich gewesen wäre. Das Prüfblatt enthält für Träger die Möglichkeit der Stellungnahme zu den einzelnen Prüfergebnissen (→ aktuelle Version siehe Beilage x.2).

b) Verfahren: Es wurde folgende Vorgehensweise vereinbart: Die FQA stimmt den gesetzlichen Prüfbericht mit der Einrichtung ab (inklusive individueller Nachschau). Auf dieser Grundlage erstellt die FQA das Prüfblatt. Anschließend sendet die FQA das Prüfblatt an die Einrichtung, mit einer Frist von 14 Tagen für die Stellungnahme (in den dafür vorgesehenen Textfeldern im Prüfblatt). Danach sendet die Einrichtung bzw. der Träger das vollständige Prüfblatt an das Seniorenamt. Das Seniorenamt stellt das Prüfblatt in geeigneter Form in seine Homepage ein.

c) Beteiligung: Angestrebt ist eine möglichst zahlreiche Beteiligung der Nürnberger Pflegeheime. Hierzu gehören die Einrichtungen der Verbände, die im Lenkungskreis vertreten sind. Weitere Einrichtungen der Wohlfahrtspflege wurden informiert und um Teilnahme gebeten. Ferner wurde auf einer Info-Veranstaltung für Private Träger am 30.4.19 für die Teilnahme an dem Verfahren geworben.

d) Nächste Schritte: Der Kick-Off soll im Herbst erfolgen. Die FQA wird dann bei ihren turnusmäßigen Prüfungen das Prüfblatt verwenden. Nach Fertigstellung sollen die Prüfblätter gemäß dem beschriebenen Verfahren sukzessive auf die Homepage des Seniorenamtes eingestellt werden.

2.2 AG Kundenzufriedenheit

Gemäß des Arbeitsauftrages hat die AG eine gemeinsame Befragungsaktion in Nürnberger Pflegeheimen geplant. Diese erfolgt zusätzlich zu schon bestehenden Kundenbefragungen der jeweiligen Träger und ist darauf gerichtet, ein allgemeines Stimmungsbild zu den tatsächlichen Verhältnissen in der stationären Pflege zu gewinnen. Insbesondere sollen so auch die positiven Seiten der Pflege stärkere Aufmerksamkeit erfahren.

a) Tools für die gemeinsame Befragung: In Kooperation mit einem Grafik-Büro wurden die benötigten Tools in der Arbeitsgruppe erarbeitet und abgestimmt (→ siehe Beilagen x.3a-d). Dazu gehören entsprechend gestaltete Papp-Aufsteller, Antwortboxen, Antwortkarten und Info-Blätter für die Befragten. Das zentrale Erhebungsinstrument ist die Antwortkarte, vorgesehen sind zwei offene Antwortmöglichkeiten („Das gefällt mir gut“ / „Das müsste man verbessern“).

c) Durchführung der Befragung: Die gemeinsame Befragung soll im Juni 2019 stattfinden. Die vorbereitende Logistik wird vom Seniorenamt übernommen (Druck/Verteilung der Tools an die Heime, Organisation der Auswertung). Befragt werden Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige, Beschäftigte und externe Dienstleister der jeweiligen Einrichtungen. Die Auswertung erfolgt im Anschluss, jedoch nicht einrichtungsbezogen.

d) Nächste Schritte: Am 1.6.2019 soll der Startschuss für gemeinsame Befragung erfolgen.

2.3 AG Beratung

a) Trägerübergreifender Qualitätszirkel (TQZ): Die Einrichtung eines TQZ für verschiedene Themen wurde beschlossen. Hierzu wurden Themen priorisiert, die nacheinander bearbeitet werden sollen. Aus der Liste der in Frage kommenden Themen wurde als erstes das Thema „Neues Prüfverfahren gemäß §§114ff SGB XI“ ausgewählt.

b) Gemeinsame Fortbildungsangebote für Träger: Es existieren bereits Fortbildungsangebote von Trägern, die offen sind und auch von anderen Trägern genutzt werden. Die AG hat festgestellt, dass ein dringender Bedarf für spezifische neue Fortbildungsangebote nicht unmittelbar besteht, für die Zukunft aber auch nicht ausgeschlossen werden kann. Daher wurde vorgeschlagen, entsprechende Bedarfe im Rahmen des (einzurichtenden) TQZ zu formulieren.

c) Weitere Beratungsangebote für Leitungen: Die AG hat einen kollegialen Austausch auf Leitungsebene grundsätzlich befürwortet. Grundsätzlich ist ein Austauschforum auf drei Leitungsebenen denkbar: Einrichtungsleitungen, Geschäftsführungen und Vorstand. Wichtige Bedingungen für das Gelingen eines Austauschforums sind Offenheit (Weitergabe von vertraulichen Informationen) und ein klar definiertes Ziel. Insgesamt muss auch über die Einbindung privater Träger nachgedacht werden. Hierzu soll der Lenkungskreis über das weitere Vorgehen diskutieren und entscheiden.

d) Nächste Schritte: Nach der Sommerpause soll der erste Termin des TQZ stattfinden. Die Koordination wird vom Seniorenamt übernommen.

2.4 Nürnberger Pflegepreis

Als weiteres Element der Pflegequalitätsoffensive haben Ref.V und Seniorenamt die Auslobung eines Nürnberger Pflegepreises für vorbildliche Praxis in der stationären Pflege konzipiert. Ziel der Auslobung ist es, innovative Modelle und Ansätze in der Pflege anzuregen und bekannter zu machen sowie Leistungen in der Pflege zu würdigen. Bewerben können sich alle Institutionen und Akteure aus dem Feld der Pflege mit Sitz und Tätigkeitsbereich in der Stadt Nürnberg. Eine unabhängige Fachjury wird die Einreichungen bewerten und über die Preisträger entscheiden. Der Preis ist mit insgesamt 10.000 EUR dotiert.

Bewerbungen können bis zum 15.7.2019 online eingereicht werden. Alle Informationen und Unterlagen zur Bewerbung (Bewerbungsformular, Richtlinie zum Pflegepreis) finden sich auf der Website des Seniorenamts der Stadt Nürnberg unter www.senioren.nuernberg.de.

Die Preisverleihung findet am 5. November 2019 um 17.00 Uhr im Rahmen einer feierlichen Veranstaltung unter der Schirmherrschaft von Oberbürgermeister Dr. Ulrich Maly im Saal des Heilig-Geist-Hauses statt.

3. Ausblick

Die Nürnberger Pflegequalitätsoffensive ist als mehrgleisiges und langfristig angelegtes Projekt zu begreifen, da nur durch beharrliche und stetige Maßnahmen Verbesserungen im Sinne der definierten Ziele zu erreichen sind.

Nach den umfangreichen konzeptionellen Vorarbeiten, die gemeinsam mit Trägern der stationären Pflege geleistet wurden, stehen nun die ersten sichtbaren Umsetzungen und Erprobungen in der Praxis bevor. Gemäß den Vorschlägen der drei Arbeitsgruppen sind dies: Einsatz und Veröffentlichung des FQA-Prüfblatts, Durchführung der gemeinsamen Befragung, Durchführung eines trägerübergreifenden Qualitätszirkels.

Auch können im Laufe des Projekts neue Elemente Teil der Pflegequalitätsoffensive werden. Mit dem Pflegepreis etwa sollen besondere Anreize für die Verbesserung der Pflegequalität gesetzt werden, indem gute Pflegepraxis belohnt wird und durch öffentliche Anerkennung eine Vorbildfunktion bzw. Nachahmerwirkung entfalten kann.

Als weiteres Element ist angedacht, die längerfristige Planung der pflegerischen Infrastruktur besser aufzustellen um auf Fehlentwicklungen (z.B. kurz- und mittelfristige Angebotslücken in bestimmten Versorgungssegmenten) schneller reagieren zu können. Dies könnte durch eine differenziertere Marktbeobachtung und ein jährliches Bedarfsmonitoring (in enger Kooperation mit den Trägern) geleistet werden.