

Jahresbericht 2016

***Man darf nie aufhören,
sich die Welt so vorzustellen,
wie sie am vernünftigsten wäre.***

Friedrich Dürrenmatt, Schweizer Schriftsteller (1921 – 1990)

Der Pflegestützpunkt Nürnberg berät zu allen Fragen der Pflege und zu Hilfen im Alter umfassend, neutral und kostenfrei. Träger ist Stadt Nürnberg zusammen mit den gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen.

Im Jahr 2016 standen folgende Themen besonders im Blickpunkt:

- die Umsetzung der ersten Änderungen des Pflegestärkungsgesetzes II und weiterer Gesetze zum Jahresbeginn 2016,
- die Vorbereitung auf die bedeutenden Neuerungen des Pflegestärkungsgesetz II ab 2017 mit der Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs und veränderten Leistungen,
- die geplanten Änderungen durch das Pflegestärkungsgesetz III,
- das Etablieren des Beratungsangebots zur barrierefreien Wohnungsanpassung
- und vorrangig vor allem die Beratung zu Pflege Themen. Die Anzahl der Klientenkontakte des Pflegestützpunkts Nürnberg stieg im Vergleich zum Vorjahr erneut an.

Der folgende Jahresbericht zeigt Ihnen Aufgaben, Beobachtungen und Entwicklungen des Pflegestützpunkts Nürnberg im Jahr 2016.

Wir danken an dieser Stelle allen, die unsere Arbeit mit Wohlwollen, Interesse und Unterstützung begleiteten.

Nürnberg, im März 2017

Walburga Dietl
- Leitung PSP-

1. Aufgaben und Struktur

Aufgabe des Pflegestützpunkts Nürnberg ist es, Bürgerinnen und Bürger zu allen Themen der Pflege und zu Hilfen im Alter individuell, umfassend, kompetent, neutral und kostenfrei zu beraten.

Die beiden gleichrangigen Träger Stadt Nürnberg sowie gesetzliche Kranken- und Pflegekassen stellen je die Hälfte der Personalkapazität mit jeweils 60 Stunden pro Woche und Träger. Für die Stadt Nürnberg waren drei Mitarbeitende im Einsatz, für die Kassen acht. Trotz des häufigen geplanten Personalwechsels und des dadurch erhöhten Informations- und Abstimmungsbedarfs lief die Zusammenarbeit dank des Engagements der Mitarbeitenden sehr gut.

Die Angehörigenberatung e.V. als eine vom Land Bayern geförderte Fachstelle für pflegende Angehörige ist enger Partner mit dem Themenschwerpunkt dementielle Erkrankungen. Ihre Mitarbeitenden beraten ebenfalls im Heilig-Geist-Haus, ebenso wie die des Bezirks Mittelfranken als dem überörtlichen Sozialhilfeträger zur Finanzierung des Heimaufenthalts.

Weitere Partner sind die übergeordneten Trägerorganisationen der freien und öffentlichen Wohlfahrtspflege in Nürnberg. Sie stellen je ein Beiratsmitglied, die sich alle regelmäßig zum fachlichen Austausch und zur Diskussionen relevanter Themen zu Unterstützungs- und Pflegebedarf in der Stadt treffen.

2. Tätigkeitsfelder

Bei der Beratung wird zwischen „Information“ (kurze Auskunft), „Beratung“ (umfassend, im Dialog) und „Fallsteuerung bzw. Versorgungsplanung“ (komplex, mit organisatorischer Unterstützung) differenziert.

- **Beratung**

Der „Arbeitskreis Qualitätssicherung der Pflegestützpunkte in Bayern“ legte verbindlich fest, wie ab 2015 die veränderte einheitliche Datenerfassung zu erfolgen hat. Erstmals kann nun 2016 wieder vermehrt mit den Daten des Vorjahres verglichen werden.

Im Jahr 2016 fanden im Pflegestützpunkt Nürnberg insgesamt 6.621 Klientenkontakte statt. Im Vergleich zum Vorjahr waren es 8,2% mehr. Im Vergleich zum Gründungsjahr 2011 lag die Steigerungsrate insgesamt bei 88,4%.

<i>Jahr</i>	<i>Gründung 2011</i>	<i>Vorjahr 2015</i>	<i>Berichtsjahr 2016</i>
Anzahl der Kontakte	3.515	6.115	6.621 (+8,2%)
Durchschnitt pro Monat	293	510	552

Ergänzend dazu führten im Heilig-Geist-Haus die Mitarbeitenden der Angehörigenberatung e.V. 636 (Vorjahr 804) und die Mitarbeitenden des Bezirks Mittelfranken 139 Beratungen (Vorjahr 147) durch. Die ehrenamtlichen Beraterinnen und Berater unterstützten 82 Haushalte vor Ort bei der altersgerechten Wohnungsanpassung, auch durch mehrfache Kontakte.

Die folgende Grafik stellen die Anzahl der Kontakte pro Monat und im Jahresvergleich dar und die nächste die unterschiedlichen Klientengruppen, die sich mit dem Pflegestützpunkt Nürnberg in Verbindung setzten. Danach sind die Arten der Kontaktaufnahme benannt.

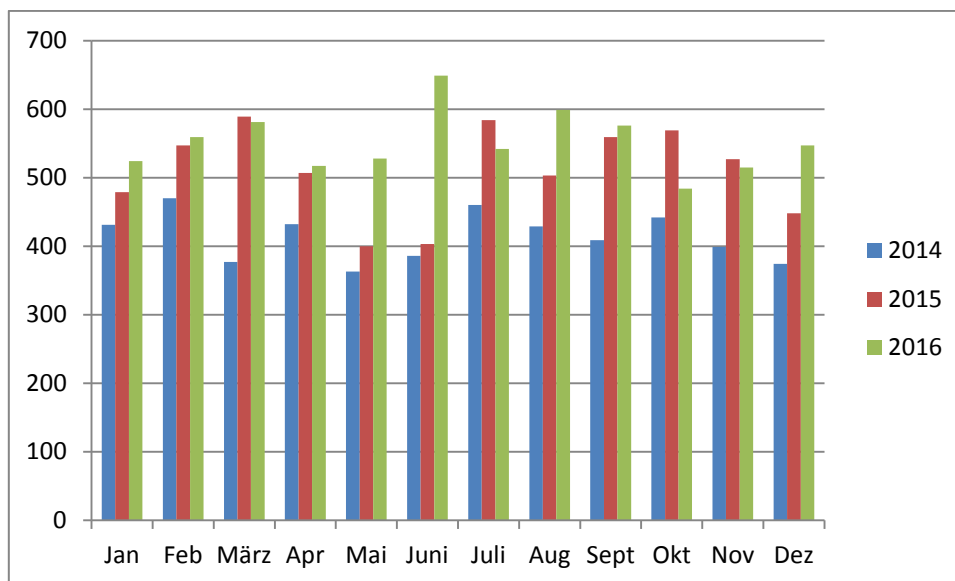


Abb. 1: Anzahl der Kontakte im Jahresverlauf und –vergleich

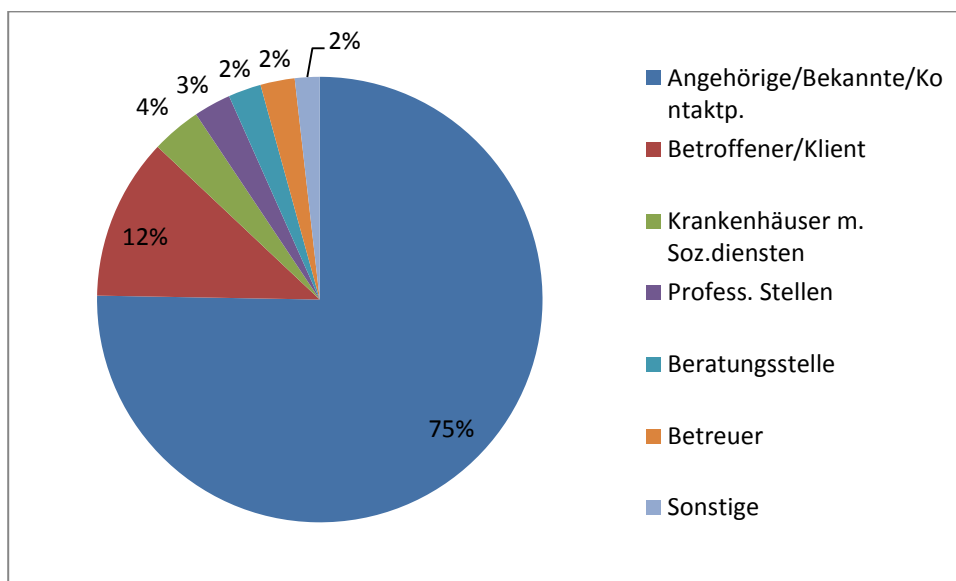


Abb. 2: Adressart/ Klientengruppen

Bei den Klientengruppen, die sich im Pflegestützpunkt Beratung holten, lagen die Veränderungen, hier im Vergleich zum Vorjahr, alle im marginalen Bereich, ebenso bei der Kontaktart.

Kontaktart	2016	2015
telefonisch	78,4%	78,9%
persönlich	19,4%	19,5%
schriftlich	2,2%	1,6%

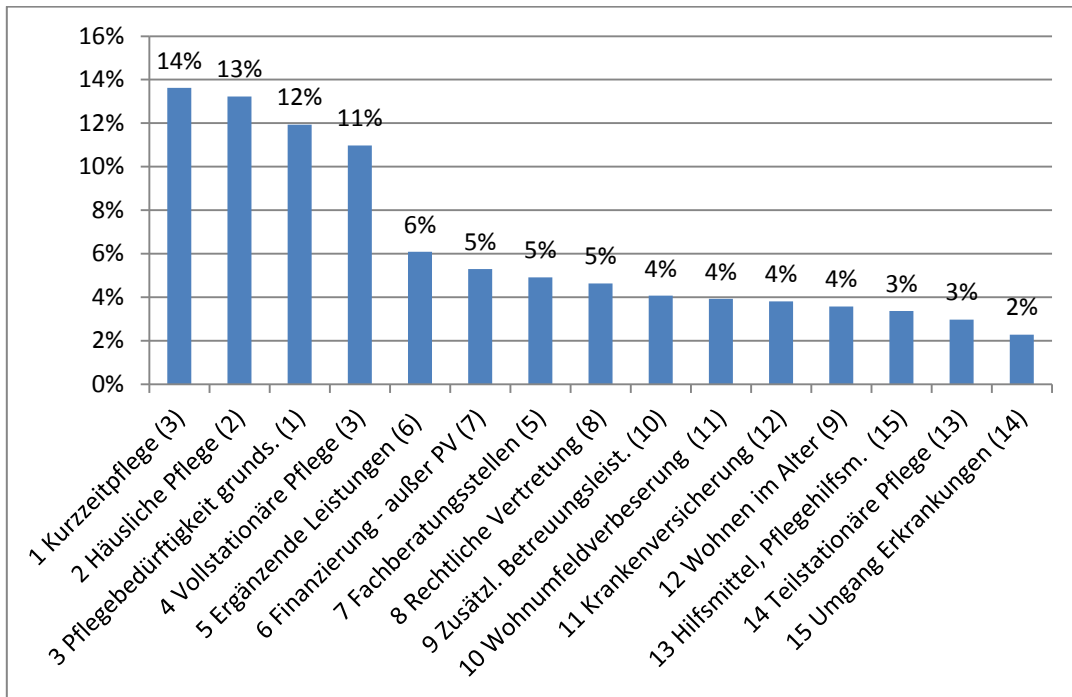


Abb. 3: Themenbereiche der Beratungsgespräche (in Klammern: Rangfolge 2015)

Die übrigen 5% der Themen beinhalten Anfragen zu Behinderung, weiteren gesetzlichen Grundlagen, Rehabilitation, Beschwerden, Krisenintervention, Leistungen bei ambulant betreuten Wohngruppen oder Prävention und Gesundheitsförderung.

Im Vergleich zum Vorjahr verschoben sich die Rangfolgen der angefragten Themen etwas. Am stärksten wuchs die Nachfrage nach Kurzzeitpflege (von 10% auf 14%).

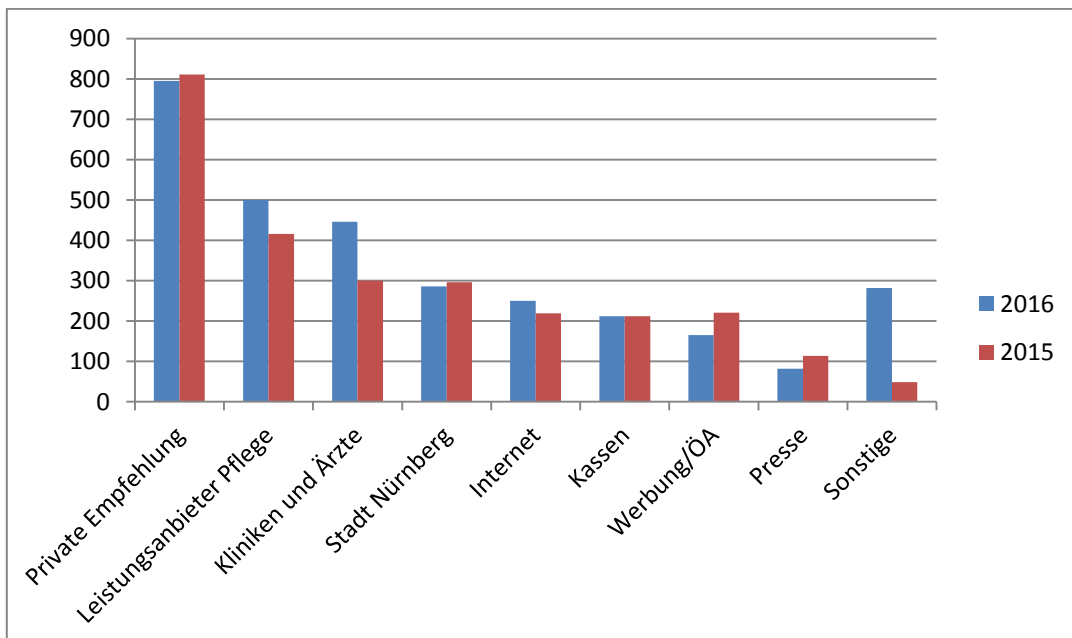


Abb. 4: Zugangswege zum Pflegestützpunkt Nürnberg

Ratsuchende, die den Pflegestützpunkt Nürnberg erstmals kontaktierten, wurden auf diesen von den in Abb. 4 dargestellten Stellen aufmerksam gemacht. Im Vergleich zum Vorjahr erhöhte sich die Zuweisungen von Leistungsanbieter der Pflege sowie von Kliniken und Ärzten. Der Gesetzgeber verpflichtete die Kassen, ab 2016 vermehrt auf den Anspruch auf diese Beratungsart hinzuweisen. Dies bewirkte jedoch bisher keine Steigerung von Neukontakten durch den Hinweis von Kassen.

Das Mitte 2015 gegründete „**Kompetenznetzwerk Wohnungsanpassungsberatung/ KOWAB**“ hat das Ziel, dass Menschen mit Pflegebedarf möglichst lange in ihrer eigenen Häuslichkeit bleiben und dort versorgt werden können. Menschen mit Koordinations- oder Gehstörungen benötigen eigentlich barrierefreie bzw. behindertengerechte Wohnungen. Weil diese nicht in ausreichendem Maß vorhanden sind, besteht im Bereich der Wohnungsanpassungsberatung ein großer und wahrscheinlich weiter zunehmender Bedarf.

Zehn speziell geschulte ehrenamtlich tätige Wohnberaterinnen- und -berater waren im Verlauf des Jahres in 82 Haushalten vor Ort, um ihren kompetenten Beitrag zur Verbesserung der dortige Wohnsituation zu leisten. Sie führten durchschnittlich drei bis vier Beratungsgespräche pro Fall durch. Bei den Mitarbeitenden des Pflegestützpunkts Nürnberg kamen weitere Anfragen zur Wohnungsanpassung an, beispielsweise zu den Leistungen der Pflegeversicherung oder zu Förderprogrammen. Die meisten Probleme fanden sich bei nicht zur Pflege geeigneten Bädern, gefolgt von Schwellen und Treppen, die für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen eine Gefahrenstellen bedeuten.

Die Zusammenarbeit vom Pflegestützpunkt Nürnberg auf organisatorischer Ebene, dem Zentrum Aktiver Bürger/ ZAB, das die Ehrenamtlichen begleitet und dem VdK, der seine Fachlichkeit mit einbringt, hat sich gut bewährt. Die Handwerkskammer für Mittelfranken und inzwischen auch die Sanitärinnung sind Ansprechpartner, wenn es um das Finden von passenden Handwerksfirmen geht.

- **Care Management**

In der Stadt Nürnberg findet sich ein breites Angebot und eine große Trägervielfalt bei Hilfe- und Unterstützungsleistungen. Das Erheben und Aktualisieren dieser Daten läuft im Pflegestützpunkt Nürnberg systematisiert ab, falls erforderlich auch bei Bedarf.

Aktuelle Informationen zu Pflege Themen wie zur Pflegereform, zu Leistungen der Pflegeversicherung, Listen von Heimen und Diensten etc. werden vom Pflegestützpunkt für die Ratsuchenden erstellt und ausgegeben. Des Weiteren liegen immer diverse aktuelle neutrale Broschüren für die Allgemeinheit wie zu Pflege, Behinderung oder Finanzierung aus.

Im zweiten Halbjahr 2016 mussten die eigenen Informationsschriften im Hinblick auf die gravierenden Änderungen des PSG II und die neuen Pflegegrade überarbeitet bzw. neu erstellt werden. Um den Klienten eine verständliche Übersicht zur Vorbereitung auf die Pflegeeinstufung an die Hand geben zu können, wurde ein „Einschätzungsbogen“ erarbeitet.

Seine **Vernetzungsaufgabe** nahm der Pflegestützpunkt Nürnberg auf unterschiedliche Art und Weise wahr. Er war grundsätzlich in zentralen Fachgremien vertreten wie der Nürnberger Pflegekonferenz, dem Koordinierungskreis des Forums Altenhilfe inklusive dessen Arbeitskreise

„Beratung“ und „AK Migration“. Mit ambulanten Diensten, Fachberatungsstellen, Alten- und Pflegeheimen, Kliniken, Hospizverein, Betreuungsstellen, FQA, Stadtseniorenrat, Seniorennetzwerken sowie Praxisnetzen niedergelassener Ärzte bestand ein regelmäßiger Austausch.

Fachgespräche wurden zudem mit weiteren Stellen wie Bündnis für Familie, Hochschulen, Verbänden, Kostenträgern von Pflegeleistungen, Wohnungsbaugesellschaften oder Kranken- und Altenpflegeschulen geführt.

Die **Marktbeobachtung** gehört zu den originären Aufgaben eines Pflegestützpunkts Nürnberg. Informationen zur Versorgungsqualität und zu möglichen Defiziten bei den Hilfs- und Unterstützungsleistungen werden registriert und diese Informationen an die zuständigen Entscheidungsebenen weitergeleitet. Die Entwicklung im Bereich der freien Heimplätze wird beobachtet und deren Anzahl wöchentlich erhoben.

Im Berichtsjahr lag der Durchschnittswert der gemeldeten freien Heimplätze mit 48 deutlich unter dem des Vorjahreswerts von 86. Erstmals seit Erhebung dieser Zahlen vor zwölf Jahren stand am 23.12.2016 in Nürnberg kein freier Heimplatz mehr zur Verfügung. Das dürfte der Pflegereform des PSG II geschuldet gewesen sein: Menschen, die Ende 2016 in einem Pflegeheim lebten, erhielten „Bestandsschutz“, d.h. ihr Eigenanteil bei den Pflegekosten im Heim erhöht sich zukünftig nicht. Steigen diese Kosten, übernimmt die Pflegekasse bei ihnen den Differenzbetrag. Stand bei jemandem die Überlegung an, demnächst in ein Heim umzuziehen, war es vorteilhaft, dies noch vor dem Jahreswechsel umzusetzen.

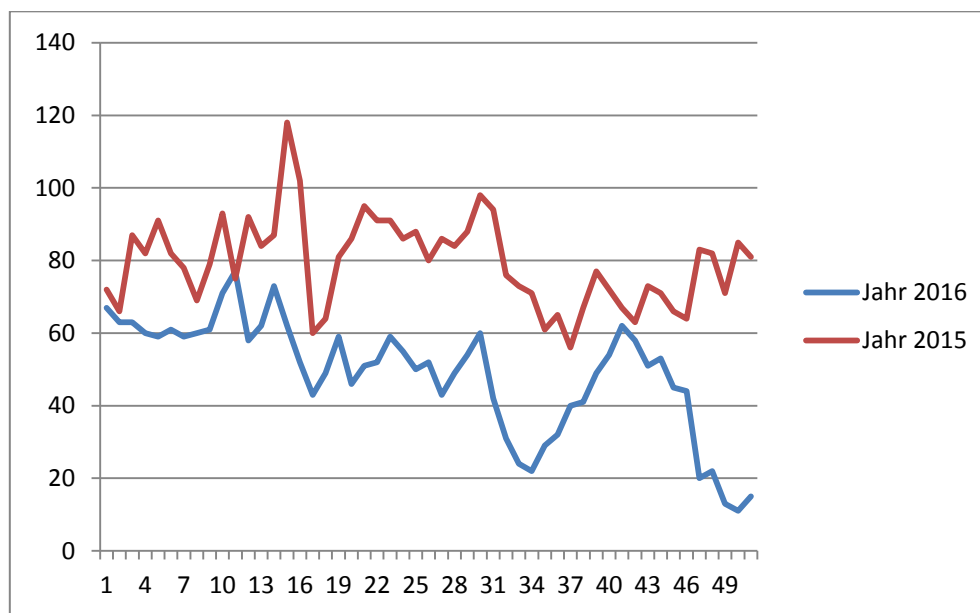


Abb. 5: Anzahl der freien Heimplätze nach Kalenderwochen

Im Berichtsjahr wurde ein Pflegeheim mit „Betreutem Wohnen“ auf dem ehemaligen Tucher- gelände eröffnet, ebenso eine kleine Einrichtung für Intensivpflege sowie eine Tagespflege in Eibach. Weitere Tagespflegen werden im Jahr 2017 ihren Betrieb starten. Im ambulanten Bereich kam es zu mehreren Neugründungen und auch zu Schließungen einiger Pflegedienste.

Versorgungslücken waren in Nürnberg nach wie vor nur im Einzelfall festzustellen. In einigen Kalenderwochen waren alle beschützenden Plätze belegt. Bei Heimplätzen für jüngere Pflegebedürftige unterhalb des Rentenalters, für Menschen mit psychischen Erkrankungen und Pflegebedarf sowie für besonders adipöse Menschen konnte nicht in allen Fällen die gewünschte Lösung gefunden werden. Derzeit gibt es in Nürnberg - im Vergleich zu anderen Großstädten - erst drei Wohngruppen, alle für Menschen mit dementiellen Erkrankungen.

Damit sich pflegende Angehörige eine Auszeit von der Pflege nehmen können oder eine notfallmäßige Versorgung sichergestellt werden kann, finanzieren die Pflegekassen Leistungen für die Kurzzeit- und Verhinderungspflege. Für Angehörige war die Planbarkeit der Kurzzeitpflege, beispielsweise wegen einer Urlaubsreise, oft nicht gegeben, weil ihnen nur drei Einrichtungen eine längerfristige Terminzusage machen konnten. Fast alle anderen Pflegeheime bieten „eingestreut“ Kurzzeitpflege an, d.h. immer dann, wenn aktuell ein Heimplatz zu belegen ist. Waren diese Plätze in den letzten Jahren in Nürnberg auch während der Sommerferien noch ausreichend, kann derzeit keine Prognose dazu für das laufende Jahr gegeben werden.

• **Werbung und Öffentlichkeitsarbeit**

Auf das Angebot des Pflegestützpunkts Nürnberg wird mit Flyern in deutscher, türkischer und russischer Sprache aufmerksam gemacht. Sie werden an vielen relevanten Stellen bei der Stadt Nürnberg und bei Kooperationspartnern ausgelegt. Inserate in einer kostenlosen Sonntagszeitung wurden nach wie vor monatlich geschaltet. Auf der eigenen Homepage wird regelmäßig auf Neuerung oder spezielle Beratungstermine hingewiesen und aktuelles Informationsmaterial zur Verfügung gestellt. Auch 2016 hingen wieder für eine Woche ca. 500 Plakate des Pflegestützpunkts Nürnberg im gesamten Stadtgebiet aus.

An der Messe „Inviva“ im März beteiligte sich der Pflegestützpunkt Nürnberg wieder mit einem Standplatz, einem Vortragsangebot und der Teilnahme an der Podiumsdiskussion zur Barrierefreiheit. Er war bei den Gesundheitstagen der Stadt Nürnberg und dem der Deutschen Rentenversicherung aktiv einbezogen, ebenso beim Aktionstag 60+ in der Gartenstadt, bei der Jobbörse der Agentur für Arbeit und bei der Weiterbildung für betriebliche Pflegelotsen.

Im Berichtsjahr 2016 konnte das fünfjährige Bestehen des Pflegestützpunkts Nürnberg mit einem Jubiläumsempfang gefeiert werden. Dazu berichtete die Presse, ebenso wie auch mehrmals zu den Neuerungen der Pflegereform. Im Juni brachte das Bayerische Fernsehen in Zusammenarbeit mit dem Pflegestützpunkt Nürnberg in der Reihe „Gesundheit“ einen Beitrag zur Belastung von pflegenden Angehörigen und zum Pflegeurlaub.

Bei insgesamt 23 Vorträgen wurden Ziele und Aufgaben des Pflegestützpunkts Nürnberg, Angebote der Unterstützung zuhause, in teilstationären oder stationären Einrichtungen, Möglichkeiten der Entlastung pflegender Angehöriger, Fragen zur Finanzierung, zur Wohnungsanpassung sowie zu den Änderungen des Pflegestärkungsgesetz II vorgestellt. Sie wurden sowohl bei professionellen Stellen angeboten wie beim AK Beratung, beim AK Gerontopsychiatrie, bei der Abteilung „Hilfe zur Pflege“ und beim Sozialpädagogischen Fachdienst des Sozialamtes und bei städtischen Mitarbeitenden. Überwiegend interessierte Laien waren Teilnehmer der Vorträge beim Stadt seniorenrat, bei Seniorengenosenschaften, -gewerkschaften oder -kreisen, ehrenamtlichen Besuchsdiensten, Wohnungsbaugenossenschaften und Seniorennetzwerken.

Ehrenamtliche Wohnberaterinnen und –berater übernahmen für ihr Themengebiet monatlich Vorträge bei Gästen der Geriatrischen Tagesklinik des Klinikums sowie einzelne bei der EVG, der AG 60+ sowie bei der Caritas-Altenpflegeschule.

3. Zusammenfassung

Für den Pflegestützpunkt Nürnberg war das Jahr 2016 vor allem geprägt durch die Vorbereitungen auf die Pflegereform durch das PSG II mit Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs und der Verbesserung von Leistungen. Die Mitarbeitenden wurden dazu geschult, die Informationsmaterialien für Klienten überarbeitet und vermehrt grundsätzliche Anfragen zu diesem Thema beantwortet. Die Überleitung der Pflegegrade in die neuen Pflegestufen durch die Kassen erfolgte zum Jahresende in den allermeisten Fällen reibungslos.

Die beschlossenen Änderungen des Pflegestärkungsgesetzes II sind inzwischen umgesetzt. Die Leistungen für Pflege zuhause wurden grundsätzlich verbessert und sind noch besser miteinander kombinierbar. Im Bereich der Heime wurde der „einrichtungseinheitliche Eigenanteil“ für die Menschen mit den Pflegegraden 2-5 eingeführt. Die vom Gesetzgeber beabsichtigte Prämisse „ambulant vor stationär“ dürfte dazu führen, dass Menschen mit Pflegebedarf länger zuhause versorgt werden können und unter Umständen erst mit einem höheren Pflegeaufwand in ein Heim umziehen.

Die Beratungs-Anfragen von Einzelpersonen stiegen 2017 erneut an, und zwar um 8,2% im Vergleich zum Vorjahr. Das bestätigt die Akzeptanz des Pflegestützpunkts Nürnberg genauso wie die Notwendigkeit seiner Arbeit. Das Engagement der Beraterinnen und Berater war ausschlaggebend dafür verantwortlich, dass die Beratungsnachfrage gut bewältigt werden konnte. Vielen Menschen mit Hilfebedarf oder deren Angehörigen konnte geholfen werden, die für sie passende Unterstützung zu finden und so schwierige Lebenssituationen gut zu bewältigen.

Vor allem dank des Einsatzes der ehrenamtlich Tätigen im „Kompetenznetzwerk Wohnungsanpassungsberatung/ KOWAB“ konnten viele Menschen dabei unterstützt werden, dass ihre Wohnung oder auch der Eingangsbereich altersgerecht gestaltet werden konnten. Zusammen mit der Pflegeberatung soll somit erreicht werden, dass sie lange wie möglich in ihrer eigenen Häuslichkeit wohnen bleiben können.

4. Ausblick

Im Dezember 2016 wurde nun mit dem Pflegestärkungsgesetz III die nächste Reform beschlossen. Es regelt die Schnittstellen zwischen der Pflegeversicherung und anderen Sozialleistungssystemen. Außerdem werden die Kontrollmöglichkeiten ausgebaut, um Pflegebetrug zu verhindern. Weil Pflege vor Ort stattfindet, soll die Verantwortlichkeit der Kommunen für die regionalen Strukturen im Pflegebereich, vor allem bei der Beratung, gestärkt werden. Wenn die Zuständigkeit für einen Pflegestützpunkt eindeutig der Kommune zugeordnet sein würde, sei es bei Entscheidungsprozessen oder auch bei der Weisungsbefugnis, wäre das zu begrüßen. Mit noch besserer Vernetzung soll es Rat suchenden Menschen zukünftig auch noch leichter gemacht werden, das für sie passende Pflege- und Entlastungsarrangement zu finden. Somit könnten sich durch das PSG III auch für den Pflegestützpunkt Nürnberg künftig Veränderungen ergeben.

Wie die Umsetzung des PSG III konkret aussehen wird, hängt unter anderem von den Ausführungsbestimmungen des Landes Bayern ab. Auf Veranlassung des Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege Bayern wird derzeit bis Ende 2017 eine Evaluation der Arbeit von Pflegestützpunkten und von Fachstellen für pflegende Angehörige in Bayern durchgeführt. Ob und wenn, in welcher Form sich nach der Bewertung dieser Ergebnisse das Land zukünftig an der Finanzierung neutraler Beratungsstellen wie der Pflegestützpunkte beteiligen wird, so wie dies bereits in vielen anderen Bundesländern geschieht, ist noch offen.

Mit jeder Gesetzesreform steigt üblicherweise der Beratungsbedarf, so auch bisher beim PSG II. Die Erfahrung zeigte, dass das nicht wie vermutet vor allem zum Jahresende 2016 griff, sondern vermehrte zum Jahresanfang 2017. Die Veränderungen bei den Leistungen, mehr jedoch noch bei deren komplexerer Kombinierbarkeit erfordern spezielles Fachwissen, damit pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen die für sie passende individuelle Lösung finden.

Auch wenn im vergangenen Jahr wieder mehr Klienten den Weg zum Pflegestützpunkt Nürnberg fanden, bleibt dies noch doch eher vom Zufall abhängig. Der Bereich der Öffentlichkeitsarbeit bedarf einer genaueren Betrachtung und ggf. einer Systematisierung und Intensivierung der Aktivitäten.

Haben Menschen einmal die neutrale Beratung im Pflegestützpunkt in Anspruch genommen, finden sie dessen Leistung als „Lotsendienst“ durch den Dschungel der Angebote, Möglichkeiten und Finanzierungsarten sehr hilfreich und entlastend.

Der Pflegestützpunkt Nürnberg wird sich weiterhin für die Belange von Menschen mit Hilfe- und Pflegebedarf einsetzen, von Seiten der Träger ebenso wie von Seiten der engagierten Mitarbeitenden.

Pflegestützpunkt Nürnberg

im Heilig-Geist-Haus/ Seniorenrathaus * Hans-Sachs-Platz 2 * 90403 Nürnberg
Öffnungszeiten: Mo., Di, Do 8:30 -15:30 Uhr, Mi 8:30 – 18 Uhr, Fr. 8:30 - 12:30 Uhr
Tel. 0911 **53 989 53** * Fax 0911 801 66 26 * Mail: info@pflegestuetzpunkt.nuernberg.de

Träger des Pflegestützpunktes Nürnberg: Stadt Nürnberg sowie gesetzliche Kranken- und Pflegekassen
Zusammenarbeit mit Angehörigenberatung e.V., Sozialamt der Stadt Nürnberg und Bezirk Mittelfranken
Partner: AWO, BRK, Caritas, Der Paritätische, Diakonie, NürnbergStift

