

## **Jahresbericht 2017**

*Von dem, was unser innerliches Erleben ausmacht,  
können wir auch unsern Vertrautesten nur Bruchstücke mitteilen.*

*Albert Schweitzer*

(1875 -1965 deutsch-französischer Arzt, Philosoph)

Der Jahresbericht stellt die Entwicklungen und Herausforderungen dar, die es für den Pflegestützpunkt Nürnberg im letzten Jahr gab. Wie in den letzten Jahren werden Daten und Fakten veranschaulicht. Wobei es sich dabei immer um einen Ausschnitt von Informationen handelt.

Der Pflegestützpunkt Nürnberg bietet umfassende und unabhängige Auskunft und Beratung zu allen Themen der Pflege. Träger sind die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen sowie die Stadt Nürnberg. Ende 2017 wechselte die Leitung im Pflegestützpunkt Nürnberg. Frau Dietl verabschiedete sich in den Ruhestand. Frau Christel Krumwiede löste Frau Dietl in der Leitungsposition ab.

Folgende Themen standen 2017 im Pflegestützpunkt im Vordergrund:

- Die Anpassung der Beratung an die neuen Begutachtungsrichtlinien, die sich aus dem veränderten Pflegebedürftigkeitsbegriff ableiten.
- Abstimmung der eingesetzten Materialien (Broschüren etc.) an die umgewandelten und zusätzlichen Leistungen, die sich durch das neue Pflegestärkungsgesetz II ergaben.
- Die Weiterführung des Beratungsangebots zur barrierefreien Wohnungsanpassung.

- Die Sicherstellung der umfassenden, individuellen und unabhängigen Information und Beratung für Angehörige und Betroffene selbst rund um das Thema Pflege.

Der anschließende Jahresbericht beschreibt die Aufgaben, Beobachtungen und Entwicklungen im Jahr 2017.

Auch in diesem Jahr möchten wir uns an dieser Stelle bei allen bedanken, die unsere Arbeit mit Wohlwollen, Interesse und Unterstützung begleiteten. Ein ausdrückliches Dankeschön von mir selbst an alle Kollegen und Kolleginnen und Partner, die mich als neue Leitung des Pflegestützpunkt Nürnberg ganz herzlich aufgenommen haben.

Nürnberg, im März 2018

Christel Krumwiede  
- Leitung PSP-

## 1. Aufgaben und Struktur

Aufgabe des Pflegestützpunkt Nürnberg ist Bürgerinnen und Bürger zu allen Themen der Pflege und zu Hilfen im Alter individuell, umfassend, kompetent, neutral und kostenfrei zu beraten. Gleichzeitig gibt der Pflegestützpunkt Nürnberg eine Hilfestellung bei der Inanspruchnahme von Pflegeleistungen und übernimmt die Aufgabe der Vernetzung von aufeinander abgestimmten pflegerischen und sozialen Versorgungs- und Betreuungsangeboten.

Die beiden gleichrangigen Träger, die Stadt Nürnberg sowie die 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. Zum 01.12.2017 erfolgte ein Wechsel in der Leitung des Pflegestützpunkts Nürnberg.

Mit zwei weiteren Akteuren wird das Leistungsangebot des Pflegestützpunkts zusätzlich fachlich wertvoll ergänzt.

- Die Angehörigenberatung e.V. ist eine vom Land Bayern geförderte Fachstelle für pflegende Angehörige. Die gemeinsame Kooperation erweitert den Bereich der Beratung um das Themenfeld dementielle und gerontopsychiatrische Erkrankungen. Die Mitarbeitenden ergänzen mit ihren Fachkompetenzen das Beratungsspektrum. Sie sind ebenso im Heilig-Geist-Haus vor Ort.
- Der Bezirk Mittelfranken ist der überörtliche Sozialhilfeträger zur Finanzierung des Heimaufenthalts. Hiermit bietet der Pflegestützpunkt Unterstützung zum Thema Finanzierung im Fall einer Pflegebedürftigkeit. Auch diese Zusammenarbeit stellte eine wichtige Möglichkeit der direkten und ortsnahe Beratung im Haus dar.

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 zu Diskussionen relevanter Themen hinsichtlich 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.

### 2.1. Information und Beratung

Der „Arbeitskreis Qualitätssicherung der Pflegestützpunkte in Bayern“ legte verbindlich fest, wie ab 2015 die veränderte einheitliche Datenerfassung zu erfolgen hat. So kann auch 2017 wieder vermehrt mit den Daten des Vorjahres verglichen werden.

- **Anzahl Klientenkontakte:**

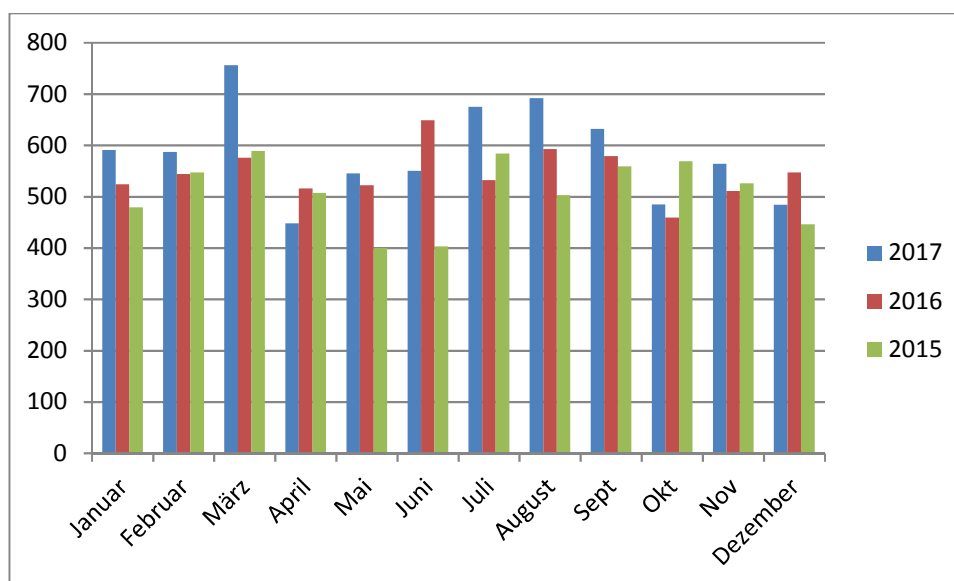
Im Jahr 2017 fanden im Pflegestützpunkt Nürnberg insgesamt 7.009 Klientenkontakte statt. Im Vergleich zum Vorjahr waren diese 5,8 % mehr. Im Vergleich zum Gründungsjahr 2011 lag die Steigerungsrate insgesamt bei 99,4%.

| <i>Jahr</i>                   | <i>Gründung 2011</i> | <i>Vorjahr 2016</i> | <i>Berichtsjahr 2017</i> |
|-------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|
| <b>Anzahl der Kontakte</b>    | 3.515                | 6.621               | <b>7.009 (5,8 %)</b>     |
| <b>Durchschnitt pro Monat</b> | 293                  | 552                 | <b>584</b>               |

*Tabelle 1: Entwicklung der Kontakte*

Ergänzend dazu führten im Heilig-Geist-Haus die Mitarbeitenden der Angehörigenberatung e.V. 729 (Vorjahr 636) und die Mitarbeitenden des Bezirks Mittelfranken 130 Beratungen (Vorjahr 139) durch. Die ehrenamtlichen Beraterinnen und Berater unterstützten 78 (Vorjahr 79) Haushalte vor Ort bei der altersgerechten Wohnungsanpassung, auch durch mehrfache Kontakte.

Die folgende Grafik stellt dar, wie sich die Anzahl der Kontakte pro Monat und im Jahresvergleich seit 2015 verändert hat.



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

▪ **Klientengruppen:**

In Abbildung 2 sind die Klientengruppen dargestellt, die im Jahr 2017 Kontakt mit dem Pflegestützpunkt aufgenommen haben.

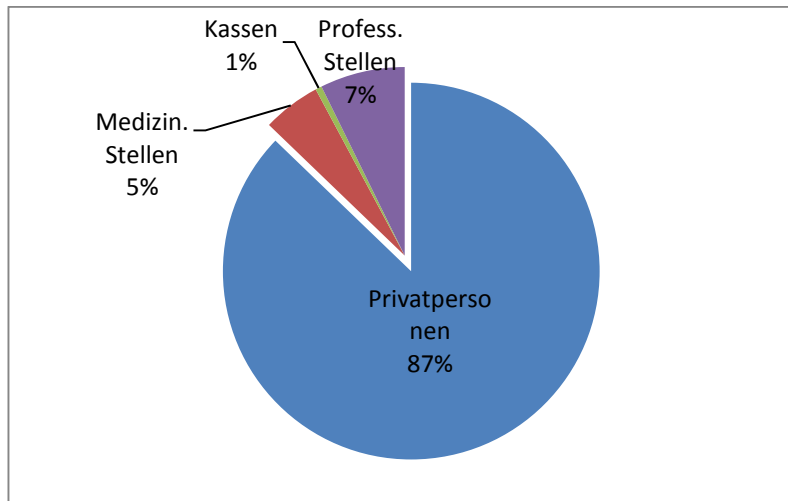


Abb. 2: Adressart/ Klientengruppen

Die häufigste Kontaktaufnahme geschieht wie in den letzten Jahren auch über Privatpersonen. Hierbei handelt es sich zum größten Teil um Angehörige oder andere Kontaktpersonen sowie um die Betroffenen selbst, die eine direkte Beratung und Informationen über den Pflegestützpunkt suchen. Bei den medizinischen Stellen und professionellen Stellen suchen vor allem Krankenhäuser, Sozialdienst und Ärzte den Kontakt zur Beratungsstelle.

▪ **Arten der Kontaktaufnahme:**

Fast unverändert sind die Daten der Art der Kontaktaufnahme. Nach wie vor ist die telefonische mit Abstand die häufigste. Die schriftliche Kontaktaufnahme schließt die Form des E-mail -Kontakts mit ein.

| Kontaktart         | 2016  | 2017   |
|--------------------|-------|--------|
| <b>telefonisch</b> | 78,4% | 77,50% |
| <b>persönlich</b>  | 19,4% | 18,65% |
| <b>schriftlich</b> | 2,2%  | 1,31%  |

Tabelle 2: Kontaktart

▪ **Themen der Beratungsgespräche:**

Wie bereits im Jahr 2016 steht die Kurzzeitpflege auf Rang 1 mit knapp über 1300 Anfragen. Auf Platz 2 befindet sich das Thema „Pflegebedürftigkeit grundsätzlich“ und das „Einstufungsverfahren“ (1104 Anfragen). Gründe für diese Veränderung (im Jahr 2016 befand sich dieses Thema auf Rang 3 mit 944 Anfragen) können möglicherweise im veränderten Einstufungsverfahren und der Umstellung von Pflegestufen auf Pflegegrade gesehen werden, mit der Umsetzung des Pflegestärkungsgesetzes im Jahr 2017.

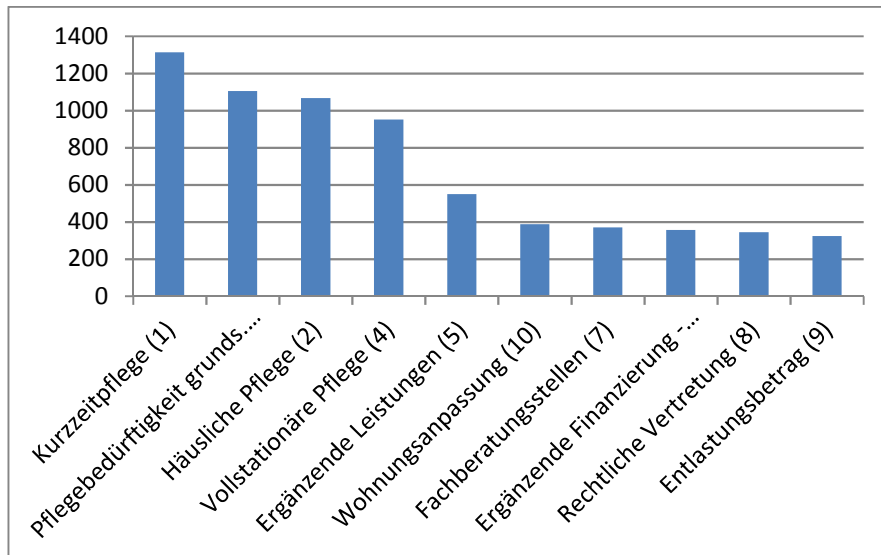


Abb. 3: Themenbereiche der Beratungsgespräche (in Klammern: Rangfolge 2016)

Auch das Thema Krankenversicherung sowie Pflegemittel und Pflegehilfsmittel wurden mit jeweils ca. 300 Anfragen von den Klienten aufgegriffen (Rang 11 und 12 der angefragten Themenbereiche).

Im Vergleich zum Vorjahr verschoben sich die Rangfolgen der angefragten Themen etwas. Die Themen Kurzzeitpflege, Pflegebedürftigkeit und Häusliche Pflege befinden sich jedoch wie im letzten Jahr auf den ersten Plätzen. Die Kurzzeitpflege wurde mit ca. 16% am stärksten nachgefragt (2016 bei 14%).

▪ **Zugangswege:**

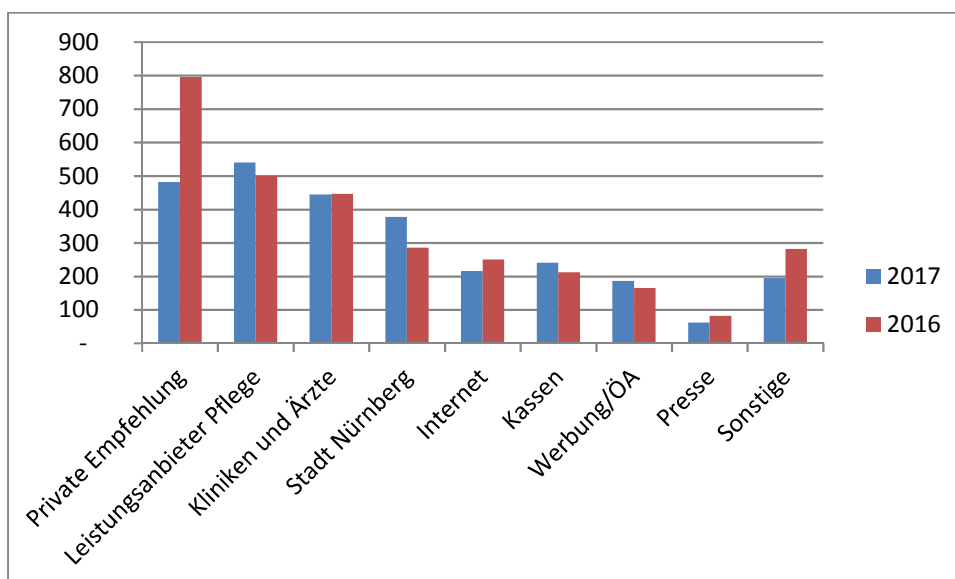


Abb. 4: Zugangswege zum Pflegestützpunkt Nürnberg

Menschen mit Beratungs- oder Informationsbedarf wurden von sehr unterschiedlichen Stellen auf den Pflegestützpunkt aufmerksam gemacht (siehe Abb. 4).

Im Unterschied zum vergangenen Jahr ist zu erkennen, dass der Zugang über „private Empfehlungen“ rückläufig war und damit nur den Rang 2 einnimmt. Gleichzeitig bildet sich ab, dass die Vermittlung durch „Leistungsanbieter der Pflege“ und durch die „Stadt Nürnberg“ im Gegensatz zum Jahr 2016 zunahm. Die Zuweisungen durch die Kassen (241) sind nach wie vor als eher mäßig zu betrachten.

▪ **KOWAB (Kompetenznetzwerk Wohnungsanpassungsberatung):**

Im Jahr 2015 wurde "KOWAB" gegründet.

Das Netzwerk hat zum Ziel, dass Menschen mit Pflegebedarf möglichst lange in ihrer eigenen Häuslichkeit bleiben können. Eine Erkrankung, Behinderung, Unfallverletzung oder gesundheitliche Einschränkungen aufgrund hohen Alters können dazu führen, dass zum Beispiel Türschwellen, Treppen oder Badewannen zu Hindernissen und Gefahrenquellen werden. Viele Betroffene und ihre Angehörigen stehen dann vor der Frage, ob eine eigenständige, selbstbestimmte und sichere Lebensführung in der vertrauten Wohnung noch möglich ist. Für Rat suchende Menschen gibt es mit KOWAB eine Anlaufstelle, die ihnen bei den komplexen Problemlagen weiterhilft. Unter Federführung des Pflegestützpunkt Nürnberg, der auch seine Pflegefachlichkeit einbringt, wird der Beratungsprozess koordiniert.

Die Zahlen von 2017 sind den Zahlen von 2016 sehr ähnlich:

| Jahr                          | 2016 | 2017 |
|-------------------------------|------|------|
| <b>Anfragen</b>               | 82   | 89   |
| <b>Aufsuchende Beratungen</b> | 79   | 78   |
| <b>Vorträge</b>               | 9    | 13   |
| <b>Standbesetzungen</b>       | 3    | 3    |

*Tabelle 3: Anfragen/Aktivitäten KOWAB*

Neun speziell geschulte ehrenamtlich tätige Wohnberaterinnen- und -berater waren im Verlauf des Jahres in 78 Haushalten vor Ort, um ihren kompetenten Beitrag zur Verbesserung der dortigen Wohnsituation zu leisten. Sie führten oftmals auch mehrere Beratungsgespräche pro Fall durch. Die am häufigsten genannten und bearbeitenden Themen hatten mit dem Badumbau, sowie Rampen und Treppenliftern zu tun.

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 weiter gut entwickelt und bewährt. Die Handwerkskammer für Mittelfranken, und inzwischen auch die Sanitärinnung sind Ansprechpartner, wenn es um das Finden von passenden Handwerksfirmen geht.

Wie bereits 2016 führten die Ehrenamtlichen Vorträge zum Thema Wohnungsanpassungsberatung durch. So konnten im Jahr 2017 dreizehn Vorträge gehalten werden. Ebenso wird die Standbesetzung bei Veranstaltungen von Ehrenamtlichen übernommen, hier gab es 2017 drei Termine. Regelmäßige Veranstaltungen für Klienten in der geriatrischen Rehabilitation des NürnbergStift, als auch in der Tagesklinik des Klinikum Nürnberg sollen vor allem auf die veränderten Ressourcen im häuslichen Umfeld aufmerksam machen und für das Thema weiter sensibilisieren. Die Vorträge wurden gut angenommen und werden auch 2018 zum festen Repertoire von KOWAB gehören. Die Ehrenamtlichen übernehmen diese Aufgabe mit viel Engagement, Freude und höchster Zuverlässigkeit, was sich auf die Qualität der Entwicklung von KOWAB sehr positiv auswirkt. Koordiniert werden die Anfragen und Bedarfe von der kommunalen Seite des Pflegestützpunkt. So werden z.B. einmal monatlich Fallbesprechungen organisiert und durchgeführt.

## **2.2. Care Management**

In der Stadt Nürnberg existiert ein breites Angebot und eine große Trägervielfalt bei Hilfe- und Unterstützungsleistungen. Das Erheben und Aktualisieren dieser Daten läuft im Pflegestützpunkt Nürnberg systematisiert ab (wöchentliche Abfragen, falls erforderlich werden bei Bedarf häufiger Abfragen durchgeführt).

### **▪ Informationsmaterialien:**

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 wie zu Pflege, Behinderung oder Finanzierung für die Allgemeinheit aus.

Der vom Pflegestützpunkt 2016 erarbeitete "Einschätzungsbogen", der bei der Vorbereitung auf eine Pflegeeinstufung behilflich sein soll und die wesentlichen Veränderungen des PSG II beinhaltet, wurde nun 2017 in der Praxis eingesetzt. Es zeigt sich, dass dieser Bogen ein gutes Instrument zur Unterstützung für Angehörige und Betroffene ist, um sich einen Überblick über die wesentlichen Merkmale zur Pflegeeinstufung zu machen. Die Klienten können sich, nunmehr bereits im Vorfeld des MDK-Besuchs, selbst einen Eindruck über die Kriterien der Pflegebedürftigkeit machen. Somit erhöht sich das Empowerment und stärkt die Kompetenzen der Betroffenen und der begleitenden Personen.

### **▪ Vernetzung:**

Der Pflegestützpunkt legt aufgrund seiner Funktionen einen großen Wert auf die Vernetzung mit Akteuren der Pflege. Diese Aufgabe übernimmt der Pflegestützpunkt auf ganz unterschiedliche Weise.

Hierzu gehört die Teilnahme an

- Fachgremien, z.B. Vertretung in der Nürnberger Pflegekonferenz
- Koordinierungskreisen, z.B. Forum Altenhilfe inklusive der entsprechenden Arbeitskreise (AK "Beratung", AK "Migration", etc.)



Zusätzlich ist der Pflegestützpunkt mit ambulanten Diensten, den Fachberatungsstellen, Alten- und Pflegeheimen, Kliniken, Hospizverein, Betreuungsstellen, FQA, Stadt seniorenrat, Seniorennetzwerken, sowie Praxisnetzen niedergelassener Ärzte im kontinuierlichen Austausch.

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

▪ **Marktbeobachtung:**

Die Marktbeobachtung gehört zu den ureigensten Segmenten eines Pflegestützpunkts. Durch die jahrelange gute Zusammenarbeit mit den unterschiedlichen Trägern der Pflege in Nürnberg hat sich eine sehr vertrauensvolle Kooperation etabliert. Die Synergien dieses Austauschs kann der Pflegestützpunkt nutzen, um Informationen zur Versorgungsqualität und den möglichen Versorgungslücken bei den Hilfs- und Unterstützungsleistungen wahrzunehmen und entsprechend an unterschiedliche Ebenen zu transportieren.

Letztlich sollen diese Informationen bei der Gestaltung von Angeboten und Leistungen dienlich sein.

Wöchentlich erheben die Beschäftigten im Pflegestützpunkt die freien Heimplätze in Nürnberg und beobachten in der Folge die Entwicklung von Angebot und Nachfrage für diesen Bereich.

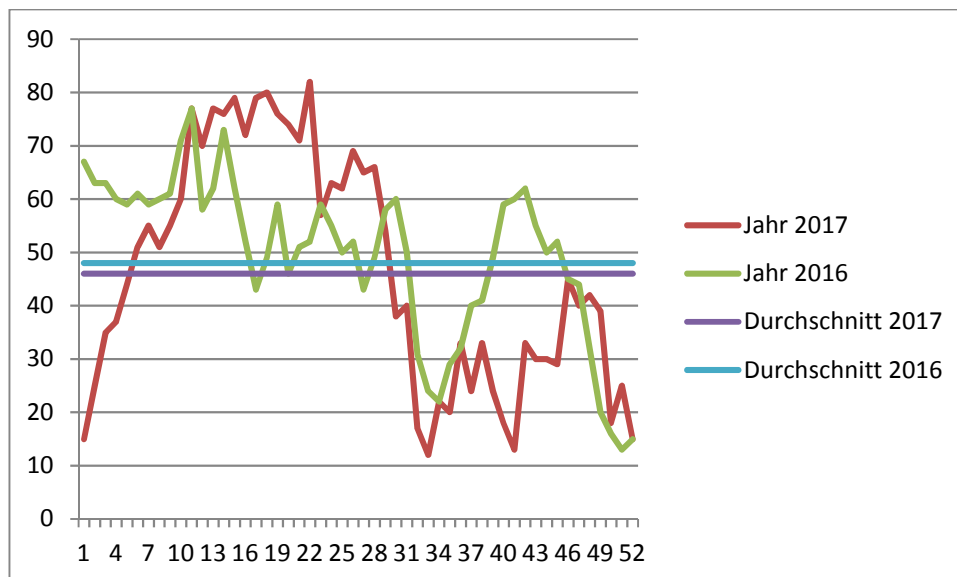


Abb. 5: Anzahl und Durchschnitt der freien Heimplätze nach Kalenderwochen

Für das Jahr 2017 lag der Durchschnitt der gemeldeten freien Heimplätze mit 46 sehr nah an dem Wert von 2016 (48).

Befürchtungen zu Versorgungsengpässen zeigten sich 2017 vor allem bei der vorhandenen Nachfrage nach Kurzzeitpflegeplätzen. Durch einen hohen Bedarf nach Kurzzeitpflege im Frühjahr 2017, gerade im Nürnberger Land, waren die Plätze in Nürnberg sehr schnell be-

legt. Um in Nürnberg eine ausreichende Pflege sicherstellen zu können, wurden Kapazitäten in ambulanten Pflegediensten abgefragt und dokumentiert, um eine möglicherweise zusätzliche Nachfrage zu bedienen.

Nachdem sich dieser „Engpass“ in einigen anderen Landkreisen ebenso gezeigt hat, kam es im Sommer 2017 zu einem Dringlichkeitsantrag im bayerischen Landtag, das Thema Kurzzeitpflege weiter zu untersuchen und z.B. Anpassungen bzgl. Finanzierung etc. vorzunehmen. Es existieren in Nürnberg drei Einrichtungen, bei denen eine Kurzzeitpflege terminlich fest zu planen ist. Somit erhalten Angehörige eine verbindlichere Planung z.B. bei einem geplanten Krankenhausaufenthalt oder Urlaub. Der reservierte Platz wird dann auch entsprechend vorgehalten. Die finanziellen Rahmenbedingungen für die stationären Kurzzeitpflegeeinrichtungen wurden inzwischen verbessert (Beschluss Landespflegesatzkommission im Oktober 2017).

Im Jahr 2017 haben einige stationären Einrichtungen geschlossen, z.B. in Schwabach aber auch in Nürnberg. Dies hat oben genannte Situation sicher beeinflusst und verstärkt. Inzwischen wurden wieder neue Einrichtungen eröffnet wie z.B. eine Einrichtung in St. Peter, sowie das „Haus Elias“, welches eine außerklinische Intensivpflege anbietet.

In den letzten Monaten im Berichtszeitraum konnte festgestellt werden, dass die Kapazitäten an freien „beschützenden Plätzen“ (Klienten mit Unterbringungsbeschluss) kaum bis nicht vorhanden sind. Dieses Thema sollte weiter beobachtet und bei Fortbestehen im Jahr 2018 noch in Gremien einfließen.

Es kann berichtet werden, dass im Jahr 2017 mehrere Tagespflegeeinrichtungen in Nürnberg eröffnet haben. Dies ist sicher eine wertvolle Entwicklung, da dies zur Entlastung von pflegenden Angehörigen führt. Diese Zunahme ergab sich evtl. durch die zusätzlichen Finanzierungsmöglichkeiten (PSG II). Ebenso gab es neue Träger bzw. Wohnmöglichkeiten in der Wohnform „Betreutes Wohnen“. Besonders zu erwähnen sind hier auch die 3 SIGENA Wohnungen für Menschen mit erhöhtem Hilfebedarf.

In der ambulanten Versorgungslandschaft ist eine kontinuierliche Bewegung zu verzeichnen. Etliche ambulante Dienste schließen, andere öffnen neu. Hier ist zu erwähnen, dass es ambulante Dienste gibt, die auch ohne Pflegeleistung die „Hauswirtschaftliche Versorgung“ anbieten (häufig sind diese dann über die Leistung des Entlastungsbetrags abrechenbar). Andere wiederum bieten nur eine ambulante Versorgung an, die zusätzlich zur hauswirtschaftlichen Versorgung auch Leistungen in der Grund – und/oder Behandlungspflege kombinieren.

Zudem gab es auch 2017 Anfragen bzgl. der Versorgungsstruktur von Menschen in jüngerem Lebensalter mit Pflegebedarf. Ebenso wurde das Thema Menschen mit psychischen Erkrankungen und Pflegebedarfe (z.B. Tagesstruktur) in unterschiedlichen Arbeitskreisen diskutiert. Hier kam es oft zu Einzelfalllösungen – und es stellt sich die Frage, ob diese Themen im Sinne des Subsidiaritätsprinzips von der Kommune aufgegriffen werden sollten, um entsprechende Strukturen vorzuhalten.

### **2.3. Werbung und Öffentlichkeitsarbeit**

- **Erstellung und Vorhaltung von Materialien und Flyer:**

Ein Schwerpunkt bzgl. Informationsweitergabe besteht im Anspruch des Pflegestützpunkt Nürnberg zu allen Themen der Pflege entsprechend aktuelles Material zur Verfügung zu stellen. Diesem Anspruch wird der Pflegestützpunkt Nürnberg in einem hohen Maße gerecht, indem eine Vielzahl von Veröffentlichungen frei zugänglich ausgelegt ist. Zusätzlich erstellen die Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunkts Listen, die das Angebot in Nürnberg wiedergeben (z.B. Einrichtungen, Leistungsangebot, Preise etc.). Diese sind sehr gefragt, auch bei anderen Fachstellen und professionellen Dienstleistern. Seit einigen Jahren sind außerdem Flyer in den Sprachen Russisch und Türkisch übersetzt, um diese Zielgruppe besser erreichen zu können. Die Flyer werden an unterschiedlichen Stellen des Stadtgebiets ausgelegt und können über den Pflegestützpunkt auch angefordert werden. Monatliche Annoncen in der Publikation „Sonntagsblitz“ machen auf den Pflegestützpunkt und auf KOWAB aufmerksam. Die Homepage wird einige Male im Jahr überarbeitet und bietet aktuelle Informationen. Jedes Jahr finden für einen definierten Zeitraum Plakataktionen mit Hinweisen auf den Pflegestützpunkt in Nürnberg statt.

#### ▪ **Vorträge/Standbesetzung:**

Der Pflegestützpunkt ist jedes Jahr auf der INVIVA vertreten, gemeinsam mit KOWAB wird die Standbesetzung übernommen. Auch Fachvorträge wurden auf der INVIVA durchgeführt und fanden regen Zuspruch.

Im Jahr 2017 konnten Vorträge zu unterschiedlichen Themen gehalten werden. So fand eine Veranstaltung zum Thema der Finanzierung in Alten- und Pflegeheimen mit dem Bezirk Mittelfranken statt, als auch eine Veranstaltung gemeinsam mit dem Medizinischen Dienst der Krankenkassen zum Thema Pflegestärkungsgesetz II. Beide Veranstaltungen wurden gut besucht. Die Seniorennetzwerke nutzten die Möglichkeit, ihre Zielgruppen in den unterschiedlichen Stadtteilen mit Informationsvorträgen vom Pflegestützpunkt entsprechend zu informieren. Häufig wurden auch Bereiche rund um das Thema Pflege und verschiedene Wohnformen angefragt und bedient. Mit insgesamt 30 Vorträgen wurden folgende Inhalte präsentiert:

- Ziele und Aufgaben des Pflegestützpunkt Nürnberg,
- Angebote der Unterstützung zuhause,
- Angebote in teilstationären oder stationären Einrichtungen,
- Möglichkeiten der Entlastung pflegender Angehöriger,
- Fragen zur Finanzierung,
- Fragen zur Wohnungsanpassung,
- Vorstellung der Änderungen vom Pflegestärkungsgesetz II.

Das Angebot der Schulung für „innerbetriebliche Pflegelotsen“ bestand auch 2017 und wurde durch den Pflegestützpunkt begleitet. Ehrenamtliche Wohnberaterinnen und Wohnberater übernahmen für ihr Themengebiet, wie oben bereits erwähnt, Vorträge. Auszubildende des Klinikum Nürnberg besuchen mehrmals jährlich den Pflegestützpunkt Nürnberg und greifen das Thema Beratung und Entlassungsmanagement für Referate im Unterricht auf. Hierzu gehört dann ein Besuch im Pflegestützpunkt mit entsprechenden Informationsgesprächen.

#### ▪ **Netzwerkarbeit:**

Mit Netzwerkarbeit ist in diesem Zusammenhang der Austausch mit Akteuren der Pflege und Beratung, und auch der Austausch mit Kooperationspartnern gemeint. Grundsätzlich

geht es um die Kommunikation miteinander, mit dem Ziel Ressourcen zu bündeln, gemeinsame Ziele zu erreichen und Kompetenzen und Wissen zu erweitern. Für den Pflegestützpunkt geht es um die Organisation und Teilnahme an Besprechungen wie z.B. Treffen der Pflegestützpunkte in Bayern, der Austausch mit der Angehörigenberatung aber auch die Kontaktpflege mit Einrichtungen und Trägern der Pflegelandschaft. Dies zeigt nur einen Ausschnitt der Netzwerkarbeit, ein großer Teil der Netzwerkarbeit ergibt sich aus dem Alltagsgeschäft und verläuft häufig spontan. Das Interesse des Pflegestützpunkts ist es langfristige Netzwerke zu pflegen, mit der Idee Vertrauen aufzubauen und mit den Akteuren der Pflege Erwartungen, Entwicklungen und Lösungen gemeinsam zu diskutieren.

### **3. Zusammenfassung**

Insgesamt stand für den Pflegestützpunkt Nürnberg im Jahr 2017 das Thema Pflegereform und die damit verbundenen Umstellungen durch das Pflegestärkungsgesetz II im Vordergrund. Rückblickend betrachtet kann vermerkt werden, dass diese Umstellungen ohne große Störungen vollzogen wurden. Die Mitarbeiterinnen im Pflegestützpunkt hatten den Eindruck, dass die Bevölkerung und die Pflegeanbieter sich hinreichend auf die Umstellung vorbereitet hatten. Die zugänglichen Materialien waren sorgfältig und einfach aufbereitet, von daher konnte zu neuen Leistungen und hinsichtlich der neuen Begutachtungsrichtlinien zur Pflegebedürftigkeit gut informiert und beraten werden.

In den Pflegestützpunkt Nürnberg wurden Einzelfälle zurückgemeldet, wonach stationäre Langzeitpflegeeinrichtungen inzwischen Personen mit Pflegegrad 1 nicht so gerne aufnehmen. Möglicherweise liegt das an den geringeren Einnahmen bei Pflegegrad 1.

Des Weiteren muss die Situation der Versorgung von Menschen mit Unterbringungsbeschluss beobachtet werden. Sollten sich nach wie vor Engpässe in der Versorgungslandschaft abbilden, ist ein Diskurs über die gegenwärtige Situation unabdingbar. Dies bezieht sich nicht nur auf die Anzahl der Plätze, dabei sind auch ethische Fragestellungen zu betrachten.

Die veränderten Leistungsansprüche stärken die häusliche Pflegeversorgung. Angebotsstrukturen stellen sich inzwischen auf die umgewandelten bzw. verbesserten Finanzierungsmöglichkeiten ein. So ist zu erkennen, dass sich die Angebotsstrukturen der Tagespflege erweitern. Dies ist insgesamt zu begrüßen, da der Grundsatz „ambulant vor stationär“ damit weiter betont wird.

Grundsätzlich hat sich der Pflegestützpunkt Nürnberg auch dieses Jahr als Institution weiter etabliert, die Anfragen steigen nach wie vor. Trotzdem oder gerade deshalb besteht der Anspruch, sich kontinuierlich zu verbessern und das Beratungsangebot vielen Menschen zugänglich zu machen.

Betrachtet man die veränderte Anzahl der steigenden Klientenkontakte, hat dies natürlich auch Wirkung auf die personellen Ressourcen im Pflegestützpunkt Nürnberg. Letztlich muss darüber nachgedacht werden, wie die Kapazitäten bzgl. Personalausstattung im Jahr 2018 entsprechende angepasst werden können.

Des Weiteren wird ab Mai 2018 die Datenschutzgrundverordnung in Kraft treten. Diese Neuregelung zur Speicherung und Nutzung von Daten wird voraussichtlich auch Konsequenzen auf die Arbeit und Qualitätsmaßstäbe im Pflegestützpunkt Nürnberg haben.

Jedoch sind Neuregelungen, Konzepte, Strukturen und Prozesse nur ein Teil des Gesamten. Der wichtigste Teil, sind die Menschen die in einem Unternehmen tätig sind und diese Konzepte umsetzen. Die Pflegeberaterinnen, Kollegen und Kolleginnen, Ehrenamtlichen von KOWAB, die mit ihrer Kompetenz den Menschen in ihrer Individualität annehmen, macht die Qualität des Pflegestützpunkts Nürnberg aus. Ebenso die Träger, die uns viel Vertrauen entgegenbringen, und damit ein erfolgreiches Miteinander gewährleisten, sind als Qualitätsparameter zu betrachten. Das gegebene Feedback bestätigt diese Annahme immer wieder aufs Neue. Ein Herzlicher Dank deswegen auch an dieser Stelle an alle Beteiligten, die zum Gelingen beitragen.

#### **4. Ausblick**

- **Modellkommune:**

Im Jahr 2017 trat auch das Pflegestärkungsgesetz III in Kraft, welches die Stärkung der Kommune in der Pflege vorsieht. In einem Teil geht es dabei um die Verbesserung und Steuerung, Kooperation und Koordination von Beratung und Pflege in den Kommunen und somit auch um die Pflegeberatung. Das Jahr 2018 wird für den Pflegestützpunkt von den Überlegungen geprägt sein, welche Möglichkeiten eine Modell-Kommune im Gegensatz zur bisherigen Organisationsform des Pflegestützpunkts, aufzeigt. Mit noch besserer Vernetzung soll es Rat suchenden Menschen zukünftig 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.

Die vielfältigen und komplexen Leistungsansprüche, die sich durch die bestehenden Gesetze ergeben, erhöhen den Pflegebedarf. Menschen, die diese Leistungen in Anspruch nehmen können (Pflegebedürftige und pflegende Angehörigen), sind oft in einer schwierigen Gesamtsituation und benötigen Unterstützung im „Angebotsdschungel“. Sofern sich das Konstrukt Modellkommune eignet, hier weitere Barrieren abzubauen, wäre dies auf alle Fälle eine sinnvolle Struktur, um Beratung tatsächlich „aus einer Hand“ vorzuhalten.

- **Konzept Öffentlichkeitsarbeit/Marketing:**

Die Anfragen an den Pflegestützpunkt sind auch im Jahr 2017 wieder angestiegen. Trotzdem oder gerade deswegen wird das Ziel verfolgt, dass mehr Menschen den Pflegestützpunkt für sich nutzen und das Angebot der Beratung in Anspruch nehmen können. Das bedeutet aber auch, dass das Thema Öffentlichkeitsarbeit und Marketing nochmals systematisch angegangen und verstärkt wird.

- **Ausbau und Verbesserung von Kooperationen:**

Wie oben beschrieben besteht bereits ein Netzwerk von Kooperationen und übergreifender Zusammenarbeit. Gleichwohl sind die Synergien dieser gemeinsamen Arbeit noch zu verbessern. Hier gilt es Methoden zu finden und einzusetzen, um diese Ansätze und den Mehrwert von Teamwork nochmals zu verstärken.

Die Rückmeldungen von betroffenen Menschen und Partnern geben uns das Gefühl, auf dem richtigen Weg zu sein, d.h. die Neutralität, Professionalität und Individualität wie bisher in den Vordergrund zu stellen. Auch im Jahr 2018 möchten wir für die Menschen da sein, die Pflege übernehmen oder selbst pflegebedürftig sind. Wir bedanken uns bei allen, die uns dies in der hier vorgestellten Form ermöglichen.

Nürnberg, 22.03.2018  
Christel Krumwiede

Leitung  
Pflegestützpunkt Nürnberg

### **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](mailto: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

