

## **Jahresbericht 2018**

*Wege entstehen dadurch, dass man sie geht*

Franz Kafka (Schriftsteller 1883-1924)

Im Jahresbericht werden die Leistungen und Veränderungen des Pflegestützpunkts möglichst transparent und objektiv dargestellt. Erhobene Daten werden veranschaulicht und in ausgewählten Bereichen mit den Zahlen des Vorjahres verglichen. Hierbei können Entwicklungstendenzen identifiziert und interpretiert werden.

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 übernahm Frau Christel Krumwiede die Leitung des Pflegestützpunkts Nürnberg.

Folgende Themen standen 2018 im Pflegestützpunkt im Vordergrund:

- Die Sicherstellung der umfassenden, individuellen und unabhängigen Information und Beratung für Angehörige und Betroffene selbst rund um das Thema Pflege.
- Die Information und Beratung zum Thema Entlastungsbetrag.
- Die interne Qualitätsentwicklung.
- Die Information und Beratung zum Thema Landespflegegeld.
- Die Weiterführung des Beratungsangebots zur barrierefreien Wohnungsanpassung.

Der anschließende Jahresbericht beschreibt die Aufgaben, Beobachtungen und Entwicklungen im Jahr 2018.

Auch in diesem Jahr möchten wir uns an dieser Stelle bei allen bedanken, die unsere Arbeit mit Wohlwollen, Interesse und Unterstützung begleiteten. Der Wechsel in der Leitung des Pflegestützpunkts Nürnberg erfolgte reibungslos und mit viel Unterstützung von Vorgesetzten, Beiräten, Trägern und vor allem dem Team. An dieser Stelle ein herzliches Dankeschön.

Nürnberg, im Februar 2019

Christel Krumwiede  
Leitung Pflegestützpunkt Nürnberg

## 1. Aufgaben und Struktur

Aufgabe des Pflegestützpunkt Nürnberg ist es, 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. Eine Pflegeberaterin der Kassen hat sich beruflich neu orientiert und verließ den Pflegestützpunkt Nürnberg Ende des Jahres. An der Stelle möchten wir uns für die langjährige sehr gute Beratungstätigkeit bedanken. Trotz eines häufiger vorkommenden Personalwechsels und des dadurch erhöhten Informations- und Abstimmungsbedarfs lief die Zusammenarbeit auch 2018 dank des Engagements der Mitarbeitenden sehr gut.

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.

Im Jahr 2018 wurden neue „Pflegeberatungs-Richtlinien“ vom GKV Spitzenverband veröffentlicht, deren Inhalte sich im Jahr 2019 verstärkt in der Beratungspraxis auswirken werden.

## 2.1. Information und Beratung

Im Jahr 2018 hat sich der „Arbeitskreis Qualitätssicherung der Pflegestützpunkte in Bayern“ einige Male mit dem Ziel ausgetauscht, die Dokumentation der Tätigkeiten in den bayerischen Pflegestützpunkten aneinander anzupassen. Auch hierzu werden die veränderten Auswertungen erst im Jahr 2019 erkennbar sein.

### ▪ Anzahl Klientenkontakte

Im Jahr 2017 fanden im Pflegestützpunkt Nürnberg insgesamt 6912 Klientenkontakte statt. Im Vergleich zum Vorjahr waren diese 1,3 % weniger. Im Vergleich zum Gründungsjahr 2011 lag die Steigerungsrate insgesamt bei 96,6%.

Der Grund in den geringeren Kontaktzahlen 2018 kann darin gesehen werden, dass es im Jahr 2018 weniger Öffnungstage im Pflegestützpunkt gab, da mehr Feiertage im Jahr 2018 auf einen Wochentag gefallen sind (Arbeitstage 2017 - 248 im Jahr 2018 - 244). Bezieht man diese Gegebenheit in die Auswertung ein, wurden während der Öffnungszeiten im Pflegestützpunkt mehr Pflegeberatungen pro Tag durchgeführt als im Jahr 2017.

Jahr	Gründung 2011	Vorjahr 2017	Berichtsjahr 2018
<b>Anzahl der Kontakte</b>	3.515	7009	<b>6912 (1,3 % weniger)</b>
<b>Durchschnitt pro Monat</b>	293	584	<b>576</b>

Tabelle 1: Entwicklung der Kontakte

Ergänzend dazu führten im Heilig-Geist-Haus die Mitarbeitenden der Angehörigenberatung e.V. 730 (Vorjahr 729) und die Mitarbeitenden des Bezirks Mittelfranken 119 Beratungen (Vorjahr 130) durch. Die ehrenamtlichen Beraterinnen und Berater unterstützten 79 (Vorjahr 78) 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 2016 verändert hat.

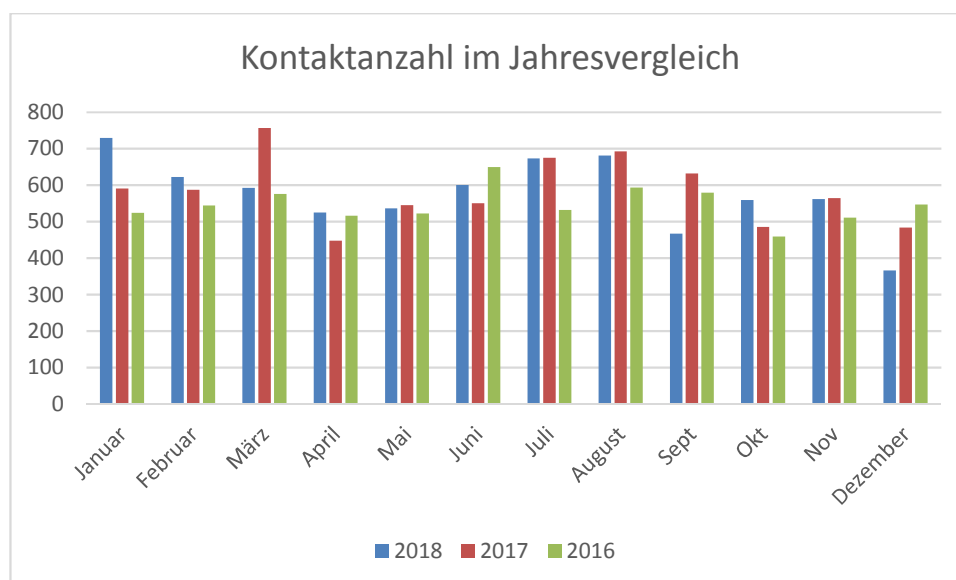


Abb. 1: Anzahl der Kontakte im Jahresverlauf und –vergleich

▪ **Klientengruppen**

In Abbildung 2 sind die Klientengruppen dargestellt, die im Jahr 2018 Kontakt mit dem Pflegestützpunkt aufgenommen haben.

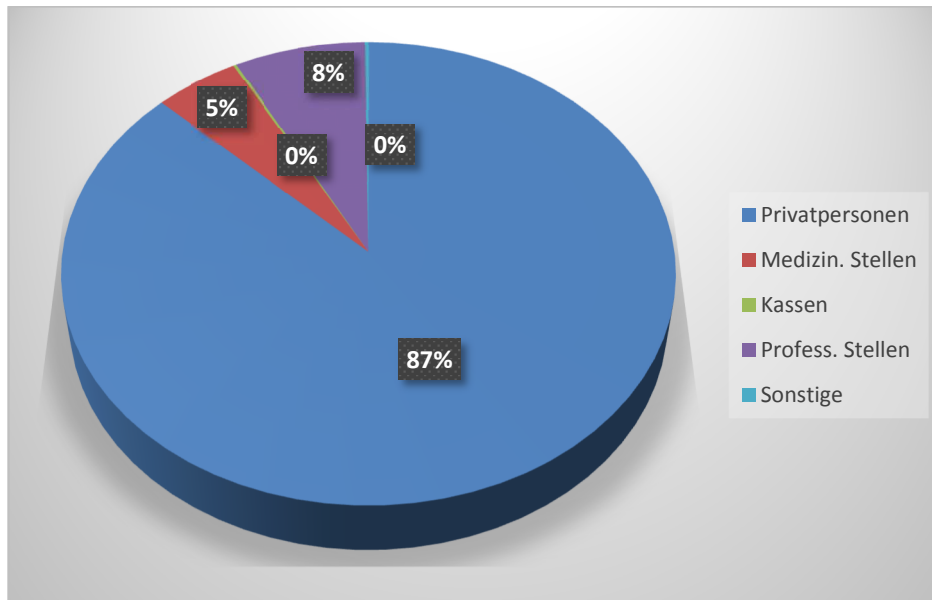


Abb. 2: Adressart/ Klientengruppen

Die häufigste Kontaktaufnahme erfolgte, wie in den letzten Jahren auch, über Privatpersonen. Hierbei handelt es sich zum größten Teil um Angehörige (86% der Privatpersonen) oder andere Kontaktpersonen, sowie um die Betroffenen selbst (14% der Privatpersonen), die eine direkte Beratung und Informationen über den Pflegestützpunkt suchten. Bei den medizinischen Stellen und professionellen Stellen suchen vor allem Krankenhäuser, Sozialdienst und Ärzte den Kontakt zur Beratungsstelle. Die Kontaktaufnahme über die Krankenkassen liegt unter 1%.

▪ **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.

<b>Kontaktart</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
telefonisch	77,5%	76,7%
persönlich	18,7%	18,9%
schriftlich	1,3%	1,7%
Care-Management	2,5%	2,7%

Tabelle 2: Kontaktart

- **Themen der Beratungsgespräche:**

Wie bereits im vergangenen Jahr steht die Kurzzeitpflege auf Rang 1 mit 1545 Anfragen (1313 Anfragen im Jahr 2017). Auf Platz 2 befindet sich das Thema „Häusliche Pflege“, das im Vergleich zu 2017 (Anzahl 1067) von den tatsächlichen Beratungszahlen fast gleich geblieben ist. Im Zusammenhang damit ist es interessant, dass die Beratungsthemen „zusätzliche Betreuungsleistungen“ und „ergänzende Leistungen“, die zusammen ein Volumen von 783 Beratungen ausmachen, ebenso den häuslichen Bereich betreffen. Somit ist erkennbar, dass gerade auch Themen der häuslichen Versorgung im Beratungsfokus stehen.

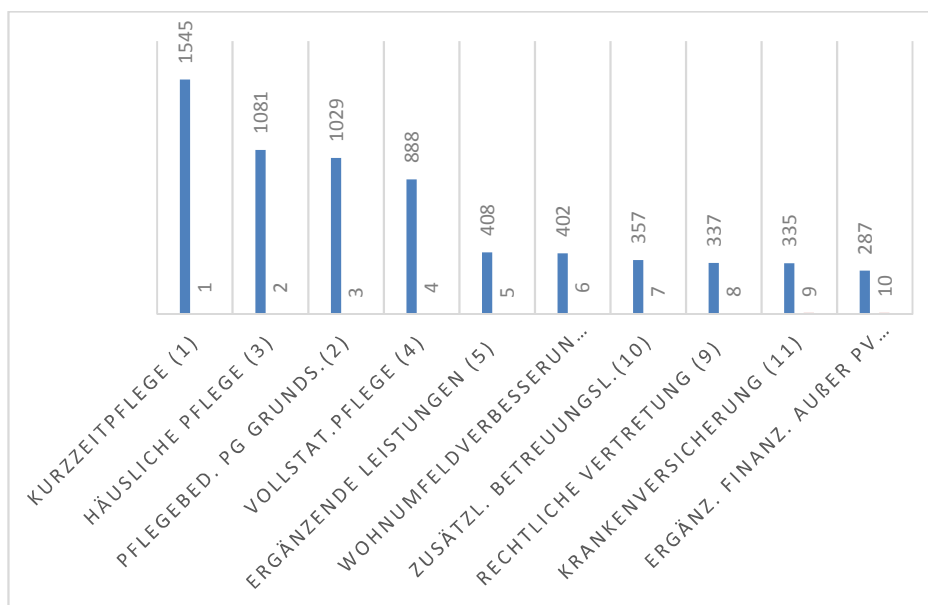


Abb. 3: Themenbereiche der Beratungsgespräche (in Klammern: Rangfolge 2017)

Im Vergleich zum Vorjahr verschoben sich die Rangfolgen der angefragten Themen etwas. Die Themen Kurzzeitpflege, Pflegebedürftigkeit und Häusliche Pflege befinden sich jedoch wie in den letzten Jahren auf den ersten Plätzen. Die Kurzzeitpflege wurde mit ca. 18,5% am stärksten nachgefragt (2017 bei 16%). Zum Landespflegegeld, welches im Laufe des Jahres eingeführt wurde, gab es im Pflegestützpunkt Nürnberg 2018 insgesamt 174 Anfragen.

- **Zugangswege**

Die Anfragen bzgl. Beratung kamen auch im Jahr 2018 über unterschiedliche Zugangswege. Interessant ist die Zunahme der Anfragen über das Internet, hier zeigt sich eine Steigerung von fast 300%. Dies entspricht dem veränderten Nutzungsverhalten von Verbraucherinnen und Verbrauchern an sich.

Im Unterschied zum vergangenen Jahr ist zu erkennen, dass der Zugang über die Kassen wieder etwas rückläufiger ist (2018 – 205 Kontakte, 2017 – 241 Kontakte). Gleichzeitig kann angemerkt werden, dass die Publikationen vom Pflegestützpunkt und die allgemeine Öffentlichkeitsarbeit wieder mehr von den Bürgerinnen und Bürgern wahrgenommen wurden (2018 – 241 Kontakte, 2017 – 186 Kontakte). Die Vermittlung von Klienten über die Stadt Nürnberg an sich hat sich weiter reduziert.

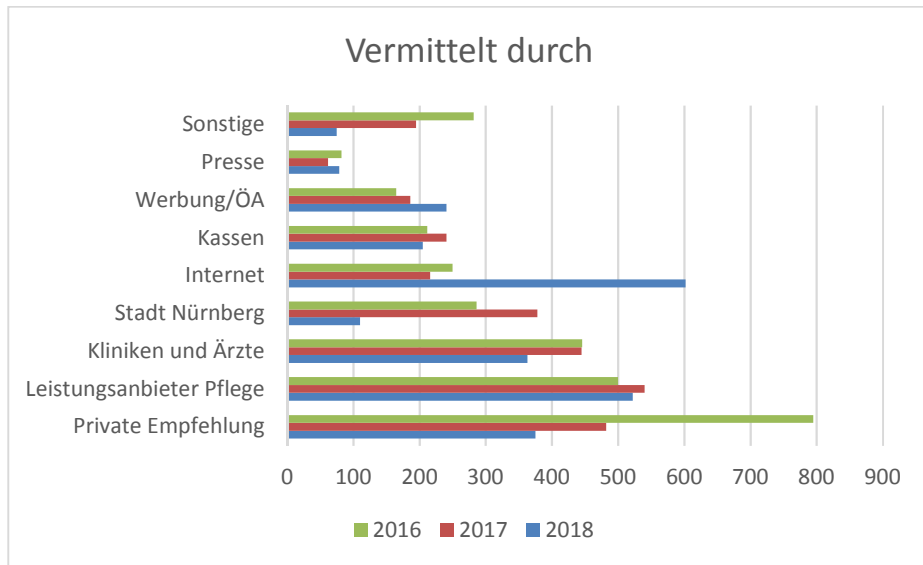


Abb. 4: Zugangswege zum Pflegestützpunkt Nürnberg

#### ▪ KOWAB (Kompetenznetzwerk Wohnungsanpassungsberatung)

Das Mitte 2015 gegründete „**Kompetenznetzwerk Wohnungsanpassungsberatung/KO-WAB**“ 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.

Acht speziell geschulte ehrenamtlich tätige Wohnberaterinnen- und -berater waren im Verlauf des Jahres in 79 Haushalten vor Ort, um ihren kompetenten Beitrag zur Verbesserung der dortigen 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 Anfragen befassten sich mit den Themen:

- Badumbau, bodengleiche Dusche
- Rampen
- Treppen, die für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen eine Gefahrenstelle bedeuten (Treppenlift)
- Wohnung/Haus gesamt

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

Unter Federführung des Pflegestützpunkts Nürnberg, der auch seine Pflegefachlichkeit einbringt, wird der Beratungsprozess koordiniert. Für Rat suchende Menschen gibt es mit KOWAB eine Anlaufstelle, die ihnen bei den komplexen Problemlagen weiterhilft.

Zahlen von 2018 im Vergleich zu 2017:

Jahr	2017	2018
Anfragen	89	82
Aufsuchende Beratungen	78	79
Vorträge	13	20
Standbesetzungen	3	5

Tabelle 3: Anfragen/Aktivitäten KOWAB

Wie bereits 2017 führten die ehrenamtlichen Beraterinnen und Berater Vorträge zum Thema Wohnungsanpassungsberatung durch. So konnten im Jahr 2018 zwanzig Vorträge gehalten werden. Ebenso wird die Standbesetzung bei Veranstaltungen von Ehrenamtlichen mit übernommen, hier gab es 2018 fünf 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 2019 zum festen Repertoire von KOWAB gehören, Anfragen liegen bereits vor. 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 Teamsitzungen durchgeführt. In den Besprechungen geht es um den allgemeinen Austausch, die Weitergabe von aktuellen Informationen und Fallbesprechungen.

## 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 Pflegethemen 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.

Bereits 2016 wurde der "Einschätzungsbogen", der bei der Vorbereitung auf eine Pflegeeinstufung behilflich sein soll, vom Pflegestützpunkt entwickelt. Er stellt dar, welche Bereiche für die Einstufung in eine Pflegebedürftigkeit gemäß Pflegeversicherung maßgeblich sind. Dieser Leitfaden ist ein wichtiges Hilfsmittel, welches im Beratungsprozess eingesetzt wird, aber auf Wunsch auch an Klienten verschickt wird. Er soll die Betroffenen und ihre Angehörigen befähigen, sich selbst auf den Besuch des Medizinischen Dienstes vorzubereiten und



damit die eigene Handlungskompetenz erhöhen. Rückmeldungen aus Gesprächen zeigen hierzu einen deutlichen Mehrwert in der Beratung und in der Nutzung von Angehörigen. Auch Kooperationspartner nutzen diesen Bogen gerne in ihrer jeweiligen Beratungstätigkeit.

Der Flyer des Pflegestützpunkts wurde den Erfordernissen und Veränderungen durch das Pflegestärkungsgesetz II angepasst.

## ▪ **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, Stadtseniorenrat, 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. Ebenfalls fanden Besprechungen mit dem Stadtseniorenrat zu aktuellen Themen statt.

Im Oktober 2018 beteiligte sich der Pflegestützpunkt aktiv am Projekt „Das junge Pflegemanifest“ (gefördert vom Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege), welches 2019 an zwei Schulen fortgeführt werden soll. Hierbei geht es darum den Beruf der Pflege von Schülerinnen und Schülern erlebbar und erfahrbar zu machen, um das Berufsfeld besser kennen zu lernen.

## ▪ **Marktbeobachtung**

Die Marktbeobachtung gehört zu den wichtigsten Aufgaben eines Pflegestützpunkts. Durch die jahrelange gute Zusammenarbeit mit den unterschiedlichen Trägern der Pflege in Nürnberg hat sich eine sehr vertrauensvolle Kooperation etabliert. 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. Letztlich sollen diese Informationen bei der Gestaltung von Angeboten und Leistungen unterstützen.

Regelmäßig (wöchentlich) erfassen die Kolleginnen im Pflegestützpunkt die freien Heimplätze in Nürnberg und beobachten in der Folge die Entwicklung von Angebot und Nachfrage für diesen Bereich. Im Jahr 2018 wurde die Erhebungsmethodik verändert (Zeitraum der Erhebung nur noch über 7 Tage, bis zur Jahresmitte erfolgte dies immer über 10 Tage). Dadurch

erhoffen sich die Verantwortlichen eine weitere Annäherung an die tatsächlich frei verfügbaren Heimplätze in Nürnberg.

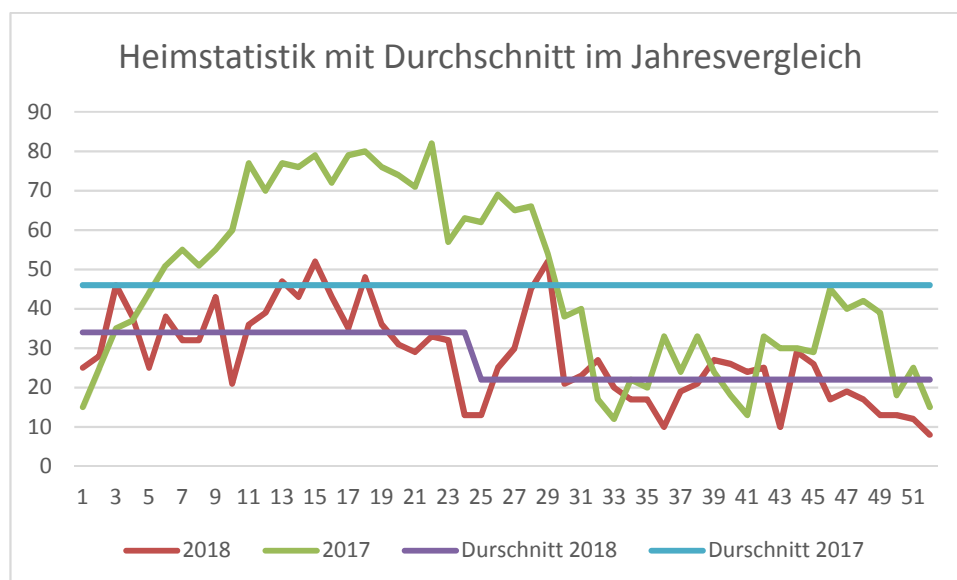


Abb. 5: Anzahl und Durchschnitt der freien Heimplätze nach Kalenderwochen

In der Graphik wird deutlich, dass bereits mit dem herkömmlichen Verfahren im Vergleich zu 2018 weniger freie Heimplätze gemeldet wurden (Durchschnitt 2017 – 46, Durchschnitt 2018 erstes Halbjahr – 34, zweites Halbjahr – 22). Mit der Umstellung der Erhebungsdauer wurden die „freien Heimplatzkapazitäten“ nochmals minimiert.

Grundsätzlich kann inzwischen davon ausgegangen werden, dass es mehr freie Heimplätze in Nürnberg gibt, als von den jeweiligen Heimträgern gemeldet werden. Dieser Sachverhalt lässt sich damit erklären, dass durch die angespannte Personalsituation in der Pflege nicht mehr alle Plätze im Pflegeheim belegt werden, da die Personalkapazitäten dafür nicht vorhanden sind. Dies bedeutet, dass inzwischen unbesetzte Personalstellen in den Einrichtungen dazu führen, dass vorhandene Heimplätze nicht mehr belegt werden können.

Im Jahr 2018 wurde das Thema „Entlastungsbetrag“ verstärkt angefragt. Dabei wurde deutlich, dass viele Versicherte nicht wussten, wie Sie diese Leistung in der Praxis nutzen können. Gleichzeitig wurde festgestellt, dass es in Nürnberg eine nicht ausreichende Angebotsvielfalt gibt. Dies hatte zur Folge, dass die Leistungen nicht von allen in der Form in Anspruch genommen werden konnten, wie dies vom Kunden gewünscht war.

Der Pflegestützpunkt ist im engen Kontakt mit der „Agentur zum Auf- und Ausbau von Angeboten zur Unterstützung im Alltag“. Erstmals wurden hierzu dann im Jahr 2018 auf der Homepage die anerkannten Leistungsanbieter zusammengestellt. Mit dieser Ergänzung soll eine möglichst hohe Transparenz gewährleistet sein und dem Klienten die Suche von passenden Angeboten erleichtert werden.

Im Berichtsjahr kontaktierten uns viele Angehörigen mit dem Thema, dass die kurzfristige Verlegung aus der Klinik in eine stationäre Versorgung schwierig sei. Aufgrund dieser Wahrnehmung hat der Pflegestützpunkt die Sozialdienste der Kliniken zum Austausch eingeladen. Im Gespräch wurde deutlich, dass die Anzahl von schnellen Verlegungen aus der Klinik in die

stationäre Pflegeversorgung zunimmt und damit viel Zeit in Anspruch nimmt. Angehörige sind hier für diesen Verlegungsprozess eine wichtige Ressource zur Unterstützung. Die Kolleginnen der Überleitung von den Kliniken erlebten den Termin sehr hilfreich und äußerten den Wunsch, diesen Austausch mit dem Pflegestützpunkt regelmäßigen fortzuführen.

Auch im Jahr 2018 gab es Veränderungen bei den Anbietern der Pflegebranche in Nürnberg. Ein Haus im betreuten Wohnen hat geschlossen und ein neues Haus mit betreutem Wohnen hat eröffnet. Bei den ambulanten Diensten gibt es eine hohe Fluktuation, dies betrifft jedoch eher die privaten Träger. Im Jahr 2017 gab es in Nürnberg 57 private ambulante Dienste, im Jahr 2018 waren es 65 private Anbieter.

Durch die zusätzliche Abfrage von hauswirtschaftlicher Versorgung (Nutzung Entlastungsbetrag) bei den ambulanten Diensten kam es zur Ressourcenverdichtung. So riefen etliche Klienten im Pflegestützpunkt Nürnberg an und berichteten, dass es schwierig sei, einen ambulanten Dienst mit freien Kapazitäten zu finden.

Die Tagespflege in Nürnberg hat sich weiter ausgebaut, gerade die solitäre Tagespflege in Nürnberg umfasst im Berichtsjahr 253 Plätze und ist damit mit 5 neuen Anbietern gestiegen. Die Nachtpflege wird nach wie vor auch im Pflegestützpunkt wenig angefragt, hier liegt die Vermutung nah, dass diese Form der Versorgung bei den pflegenden Angehörigen noch zu wenig bekannt ist.

Besonders zu erwähnen sind die SIGENA Stützpunkte in Nürnberg, die auch Wohnungen für Menschen mit erhöhtem Hilfebedarf anbieten und unterschiedliche Dienstleistungen vor Ort gewährleisten.

Das Thema „Verfügbarkeit von Kurzzeitpflegeplätzen in Nürnberg“ war auch 2018 relevant. Besonders im Januar, Juli und August erreichen uns viele Anfragen. Da es nur drei Einrichtungen in Nürnberg gibt, die eine „terminierte Platzreservierung“ vornehmen, ist eine geplante Inanspruchnahme schwierig. Möglicherweise müssten hier weitere Anreize für Träger geschaffen werden, damit das Angebot der Kurzzeitpflege stärker ausgebaut wird.

Für Betroffene mit besonderen Herausforderungen (z.B. stark Übergewichtige) scheint es noch problematischer zu sein, kurzfristig einen Platz in der stationären Pflege zu erhalten. Hier geht es unter anderem darum, entsprechende Pflegebetten im Austausch mit den Kasernen zu organisieren.

Wie bereits im letzten Jahr erkannt, waren auch im aktuellen Berichtsjahr kaum verfügbare Plätze in „beschützenden“ Bereichen vorhanden. Entsprechende Informationen sind in Besprechungen eingeflossen. Die lokale Presse hatte dieses Thema dann im Sommer aufgegriffen und darüber unter dem Focus alternativer Pflegekonzepte berichtet. Für die pflegenden Angehörigen bestand zum Teil die Möglichkeit in die Nürnberger Randbezirke auszuweichen.

Über den „Arbeitskreis Gerontopsychiatrie Nürnberg“ wurde im Jahr 2018 das Thema „Wohnformen für chronisch psychisch kranke Menschen aufgegriffen“. Von unterschiedlichen Beratungsstellen wurde wahrgenommen, dass es hier zu wenige passgenaue Angebote in Nürnberg gibt. Bis auf weiteres werden nun Anfragen bzgl. dieser Klienten bei Beratungsstellen erhoben und das Anliegen im Jahr 2019 weiter transportiert.

Auch das Thema „Pflegeberatung für Senioren mit Hörbehinderung“ wurde im Jahr 2018 mit Herrn Thanner (Koordinierungsstelle für Senioren mit Hörbehinderung, Regens Wagner) aufgegriffen. Es fanden einige Besprechungen mit Experten statt, hierbei ging es z.B.

um Bewertungskriterien für einen Pflegegrad bei Höreinschränkung. Für den Pflegestützpunkt wurden die Abläufe zur Beratung mit Gebärdendolmetscher konkretisiert.

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

#### **▪ Erstellung und Vorhaltung von Materialien und Flyer**

Auf das Angebot des Pflegestützpunkts Nürnberg wird mit Flyern in deutscher, türkischer und russischer Sprache aufmerksam gemacht. Sie werden an etlichen relevanten Stellen bei der Stadt Nürnberg und bei Kooperationspartnern ausgelegt. Inserate in einer kostenlosen Zeitung wurden nach wie vor regelmäßig geschaltet. Wie die Jahre vorher wurden auch 2018 ca. 500 Plakate des Pflegestützpunkts Nürnberg im gesamten Stadtgebiet verteilt.

Grundsätzlich stellt der Pflegestützpunkt Nürnberg zu allen Themen der Pflege entsprechend aktuelles Material zur Verfügung. Für den Pflegestützpunkt Nürnberg besteht der Anspruch eine Vielzahl von Veröffentlichungen (aktuell und neutral) frei zugänglich auszu-legen. Zusätzlich erstellen die Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunkts Listen, die das Ange- bot in Nürnberg wiedergeben (z.B. Einrichtungen, Leistungsangebot, Preise etc.). Diese sind sehr gefragt, auch bei anderen Fachstellen und professionellen Dienstleistern.

Die Homepage wird einige Male im Jahr überarbeitet und bietet aktuelle Informationen. Hier finden sich Neuerung oder es wird auf spezielle Beratungstermine hingewiesen und aktuelles Informationsmaterial zur Verfügung gestellt. Neu wurden im Jahr 2018 die Dienst- leister in Nürnberg aufgeführt, die eine Anerkennung zur Abrechnung von Entlastungslei- stungen vorliegen haben.

Im Sommer 2018 griff die lokale Presse das Thema Pflege mit etlichen Berichterstattungen auf. In diesem Zeitraum fanden verstärkt Interviews mit dem Pflegestützpunkt statt.

#### **▪ Vorträge/Standbesetzung**

Der Pflegestützpunkt präsentierte sich auf der Messe „INVIVA“ mit dem Thema Pflegebera- tung im Pflegestützpunkt und KOWAB an einem Stand. Auch Fachvorträge wurden auf der INVIVA durchgeführt und fanden regen Zuspruch.

Im Jahr 2018 konnten wieder Vorträge zu unterschiedlichen Themen angeboten werden. Das Thema „Entastung von Pflegenden Angehörigen“ wurde einige Male angefragt, ebenso die Leistungen der Pflegeversicherung bei der häuslichen Pflege. Im Rahmen von der Ver- anstaltungsreihe „Lichtblicke – Leben mit Demenz“ wurde ein Vortrag in St. Jobst durchge- führt. Neue Anfragen kamen von Firmen, die inzwischen das Thema „Mitarbeiter in der Rolle von pflegenden Angehörigen“ für sich erkennen. Hier wurden Vorträge bei Unterneh- men durchgeführt, die bei den Mitarbeitenden eine sehr gute Resonanz fanden. Der Pflege- stützpunkt Nürnberg hatte zwei Anfragen zur Teilnahme an Gesundheitstagen, diese wur- den unterstützt, durch einen Stand mit Informationsmaterialien und Einzelberatung vor Ort.

Häufig wurden auch Bereiche rund um das Thema Pflege und verschiedene Wohnformen angefragt und bedient. Mit insgesamt 24 Vorträgen wurden folgende Inhalte präsentiert:

- Ziele und Aufgaben des Pflegestützpunkt Nürnberg,
- Angebote der Unterstützung zuhause,
- Angebote in teilstationären oder stationären Einrichtungen,

- Möglichkeiten zur Entlastung pflegender Angehöriger,
- Fragen zur Finanzierung,
- Fragen zur Wohnungsanpassung,
- Pflegeeinstufungskriterien/Begutachtungsinstrument.

Ehrenamtliche Wohnberaterinnen und Wohnberater übernahmen für ihr Themengebiet, wie oben bereits erwähnt, Vorträge.

Auszubildende des Klinikum Nürnberg besuchten den Pflegestützpunkt Nürnberg und bereiteten das Thema Beratung und Entlassungsmanagement für Referate im Unterricht auf. Hierzu gehört dann ein Besuch im Pflegestützpunkt mit entsprechenden Informationsgesprächen. Im November machten sich die Studierenden der TH Nürnberg mit dem „Querschnittsmodul Alter“ einen Eindruck über die Aufgaben vom Pflegestützpunkt.

#### ▪ **Netzwerkarbeit**

Die Netzwerkarbeit ist für den Pflegestützpunkt von wesentlicher Bedeutung. Mit dem Austausch unterschiedlicher Akteure im Gebiet Pflege und Beratung sind Gremien, Arbeitskreise, Gruppen, Träger als auch Einzelpersonen gemeint. Es geht dabei darum, Kommunikationsstränge aufzubauen oder zu erhalten, die zu einer Bündelung von Ressourcen führen. Dabei stehen die gemeinsame Zielerreichung und die Ergänzung von Wissen und Kompetenzen im Vordergrund. Die Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunkt Nürnberg planen, organisieren und führen Besprechungen durch und nehmen an einer Vielzahl von Besprechungen teil. Ein Teil dieser Netzwerktätigkeit verläuft geplant und ein Teil vom Austausch verläuft eher spontan. Nach wie vor besteht das langfristige Interesse Netzwerke zu pflegen, mit der Idee Vertrauen aufzubauen und mit den Akteuren der Pflege Erwartungen, Entwicklungen und Lösungen gemeinsam zu diskutieren.

Im Rahmen der Netzwerkarbeit kann für das Jahr 2018 berichtet werden, dass es mehr gemeinsame Treffen mit den anderen Pflegestützpunkten in Bayern gab. Durch die neue „Richtlinie des GKV-Spitzenverbandes zur einheitlichen Durchführung der Pflegeberatung...“ zeigte sich die Notwendigkeit einer einheitlichen Herangehensweise z.B. Ausgestaltung von Versorgungsplänen. Außerdem ist angedacht, dass sich die EDV-Dokumentation der Beratungsleistung aller Pflegestützpunkte in Bayern an einigen Stellen modifiziert und einheitlicher und damit auch vergleichbarer gestalten lässt.

Mit der Angehörigenberatung e.V. fanden im Jahr 2018 mehr Kooperationsgespräche statt. Es ging hierbei um Themen der weiteren Zusammenarbeit, Ausführungen dazu erfolgen im kommenden Jahresbericht.

Netzwerkarbeit führte im vergangenen Jahr auch dazu, dass die Arbeit des Pflegestützpunkt Nürnberg in unterschiedlichen Publikationen neu aufgegriffen wurde (Veröffentlichungen Bürgervereine, Broschüren Stadtteile). Dies soll auch 2019 weiterverfolgt werden.

### 3. Zusammenfassung

Im Rückblick für das Jahr 2018 kann vermerkt werden, dass die Neuerungen des PSG II nur noch wenig Auswirkungen in der direkten Beratung hatten. Dabei stand das Thema „Nutzung Entlastungsbetrag“ im Vordergrund. Die veränderten Leistungsansprüche stärken wie bereits 2017 die häusliche Pflegeversorgung. Angebotsstrukturen stellen sich weiterhin auf die umgewandelten bzw. verbesserten Finanzierungsmöglichkeiten ein. Dies ist insgesamt zu begrüßen, da der Grundsatz „ambulant vor stationär“ damit weiter betont wird und die Menschen länger in der eigenen Häuslichkeit versorgt werden.

Aus Rückmeldungen von stationären Einrichtungen ist auch in Nürnberg das Thema Personalmangel angekommen, d.h. es können etliche Pflegeplätze, die grundsätzlich vorhanden sind, aus Personalgründen nicht voll belegt werden. Auch diese Situation gilt es weiter im Fokus zu behalten und zu hoffen, dass die politischen Bemühungen mit dem Pflegepersonal-Stärkungsgesetz Wirkungen in der Praxis zeigen.

Weiterhin sollte die Situation der Versorgung von Menschen mit Unterbringungsbeschluss beobachtet werden. Ein fachlicher Austausch über die Versorgungsform und neue Versorgungskonzepte ist weiterhin notwendig. Dies bezieht sich nicht nur auf die Anzahl der Plätze, es sind auch ethische Fragestellungen zu betrachten.

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

Im Jahr 2018 fanden etliche Besprechungen zum Thema „Modellkommune“ statt, letztlich gab es dann jedoch Ende des Jahres eine politische Abkehr von der Idee mit dem Hinweis, verstärkt Pflegestützpunkte in Bayern etablieren zu wollen.

Im Sommer 2018 wurden die Anpassungen an die europäische Datenschutzgrundverordnung im Pflegestützpunkt vorgenommen.

Den Leistungen der Mitarbeiterinnen im Pflegestützpunkt und den ehrenamtlich Tätigen im „Kompetenznetzwerk Wohnungsanpassungsberatung/ KOWAB“ ist es zu verdanken, dass der Pflegestützpunkt so gut angenommen und als wertvolle Unterstützung erlebt wird. Ebenso sind es die Hinweise von intern und extern, die immer wieder dazu führen, die eigene Arbeit auf den Prüfstein zu stellen und notwendige Veränderungen vorzunehmen, damit sich eine Organisation wie der Pflegestützpunkt kontinuierlich verbessern kann, enorm wichtig und wertvoll.

Die Träger, die uns viel Vertrauen entgegenbringen, und damit ein erfolgreiches Miteinander gewährleisten, sind als wesentlicher 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

#### ▪ Neue Rahmenvereinbarung für die Pflegestützpunkte Bayern

Im Jahr 2019 wird beabsichtigt neue Rahmenvereinbarungen für die Pflegestützpunkte in Bayern zu verabschieden, ein Abstimmungsprozess zwischen den Vertragsparteien erfolgt

bereits. Je nachdem wie sich die Inhalte dieser neuen Rahmenvereinbarungen gestalten, werden sich Auswirkungen auf die Strukturen, Prozesse und Abläufe der Pflegestützpunkte ergeben und Ressourcen in Anspruch nehmen.

- **Konzept Öffentlichkeitsarbeit/Marketing**

Bereits im Jahr 2018 wurde das Thema Öffentlichkeitsarbeit intensiviert. Um jedoch das Angebot weiter zu bewerben, sind zusätzliche Personalressourcen im Pflegestützpunkt nötig. Ein Konzept, wie Informationen systematisch weitergegeben werden könnten, wurde mit den Mitarbeiterinnen bereits 2018 erarbeitet. Auch hier sind Weiterentwicklungen je nach Ausgestaltung der neuen Rahmenvereinbarungen (siehe Punkt vorher) vorhanden.

- **Schwerpunktthema „Migration in der Pflegeberatung“**

Bisher finden noch zu wenige Menschen mit Zuwanderungsgeschichte Zugang in die Beratungsleistung des Pflegestützpunkts Nürnberg. Der Pflegestützpunkt hat sich deshalb vorgenommen, diese Zielgruppen stärker in den Blick zu nehmen. Forschungs- und Erfahrungsberichte deuten darauf hin, dass es einer längerfristigen, kultursensiblen Strategie bedarf, um ältere Menschen aus unterschiedlichen Herkunftsländern nachhaltig zu erreichen und den entsprechenden Bedarfen gerecht zu werden. Da der Pflegestützpunkt bereits über Kooperationen verfügt, ist zu hoffen, dass Zugangswege für die Menschen mit Zuwanderungsgeschichte erleichtert entwickelt werden können. Eine besondere Herausforderung dürfte dabei die Unterstützung mit „Dolmetscherdiensten“ sein.

- **Ausbau und Verbesserung von Kooperationen**

Das Netzwerk von Kooperationen und übergreifender Zusammenarbeit wird sich auch im kommenden Jahr noch intensivieren. Ebenso sollten die Maßnahmen zum Thema Teamwork weiter und nachhaltig organisiert und durchgeführt werden.

Das Feedback von betroffenen Menschen, Angehörigen als auch Partnern vermitteln uns den Eindruck, auf dem richtigen Weg zu sein, d.h. die Neutralität, Professionalität und Individualität wie bisher in den Vordergrund zu stellen. Auch im Jahr 2019 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, 14.02.2019

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@pflugestuetzpunkt.nuernberg.de](mailto:info@pflugestuetzpunkt.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

