

Pflegestützpunkt Nürnberg Jahresbericht 2024



Der Pflegestützpunkt Nürnberg existiert seit 2011 und ist in der Stadt Nürnberg fest etabliert. Mit dem folgenden Jahresbericht werden die Leistungen und Veränderungen des Pflegestützpunkts möglichst transparent und objektiv vorgestellt. Erhobene Daten werden veranschaulicht und in ausgewählten Bereichen mit den Zahlen des Vorjahres verglichen.

Der Pflegestützpunkt Nürnberg bietet umfassende und unabhängige Auskunft und Beratung zu allen Themen der Pflege. Träger sind seit Januar 2021 die Stadt Nürnberg, die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen sowie der Bezirk Mittelfranken.

Folgende Themen standen 2024 im Pflegestützpunkt Nürnberg im Vordergrund:

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

- Die interne Qualitätsentwicklung.
- Die laufende Aktualisierung von Angeboten.
- Die Weiterentwicklung der Öffentlichkeitsarbeit.
- Die Vorbereitung und Implementierung neuer Beratungszugänge – besonders durch das neue Angebot der Online-Beratung.
- Die nachhaltige Etablierung der bereits vorhandenen dezentralen Beratungsstellen.
- Die Weiterführung des Beratungsangebots zur barrierefreien Wohnungsanpassung.
- Die kontinuierliche Zusammenarbeit mit Netzwerken.

Der nachfolgende Jahresbericht beschreibt die Aufgaben, Beobachtungen und Entwicklungen im Jahr 2024.

Auch in diesem Jahr möchten wir uns an dieser Stelle bei allen bedanken, die unsere Arbeit mit Wohlwollen, Interesse und Unterstützung begleiteten.

Nürnberg, im Februar 2025

Christel Krumwiede
Leitung Pflegestützpunkt Nürnberg

Pflegestützpunkt Nürnberg

im Heilig-Geist-Haus, Hans-Sachs-Platz 2 * 90403 Nürnberg

Öffnungszeiten: Mo, Di, Do 8:30 - 15:30 Uhr, Mi 8:30 – 18:00 Uhr, Fr 8:30 - 12:30 Uhr

Tel. 0911 **231-87 878** * Fax 0911 231-87 888 *

Mail: info@pflugestuetzpunkt.nuernberg.de

<https://pflugestuetzpunkt.nuernberg.de>

Inhaltsverzeichnis

1.	Aufgaben und Struktur	4
2.	Tätigkeitsfelder	4
2.1.	Information und Beratung	5
2.1.1.	Anzahl der Klientenkontakte	6
2.1.2.	Klientengruppen	8
2.1.3.	Art der Kontaktaufnahme	8
2.1.4.	Themen der Beratungsgespräche	9
2.1.5.	Zugangswege	10
2.1.6.	Beschwerdemanagement	11
2.1.7.	KOWAB (Kompetenznetzwerk Wohnungsanpassungsberatung)	13
2.2.	Caremanagement	16
2.2.1.	Marktbeobachtung	17
2.2.2.	Informationsmaterialien	21
2.2.3.	Netzwerkarbeit	21
2.3.	Werbung und Öffentlichkeitsarbeit	22
2.4.	Interne Organisation	24
2.4.1.	Personelle Veränderungen	25
2.4.2.	Entwicklung und Etablierung dezentraler Beratungsstrukturen	26
2.4.3.	Digitale Entwicklungen	27
3.	Zusammenfassung	30
4.	Ausblick	31

1. Aufgaben und Struktur

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

Seit 2021 sind die Träger des Pflegestützpunkts die Stadt Nürnberg, die gesetzlichen Krankenkassen und der Bezirk Mittelfranken. Die Organisationsform des Pflegestützpunkts Nürnberg hat sich damit vom sogenannten Kooperationsmodell zum Angestelltenmodell verändert. Nunmehr sind alle Mitarbeitenden, die hier eingesetzt sind, bei der Stadt Nürnberg beschäftigt. Die Kosten werden von allen Trägern übernommen und entsprechend dem Betriebskonzept aufgeteilt.

Inzwischen ist das Team im Pflegestützpunkt Nürnberg auf 12 Personen angewachsen. Aufgrund der neuen Rahmenvereinbarungen der Pflegestützpunkte in Bayern und des darauf basierenden Betriebskonzepts, konnten die Personalkapazitäten sukzessive erweitert werden.

Die Kollegen vom Bezirk Mittelfranken runden mit ihrem 14-tägigen Beratungsangebot die Leistungen des Pflegestützpunkts ab. In diesem Zusammenhang werden Beratungen zur Hilfe zur Pflege in den Räumlichkeiten des Pflegestützpunkts erbracht (der Bezirk Mittelfranken ist der überörtliche Sozialhilfeträger zur Finanzierung des Heimaufenthalts, oder der häuslichen Pflege). Die Kooperation wird sehr wertschätzend und kollegial umgesetzt.

Ein begleitendes Beiratsgremium für den Pflegestützpunkt wird von den Trägerorganisationen der freien und öffentlichen Wohlfahrtspflege in Nürnberg gebildet. Sie stellen je ein Beiratsmitglied, und treffen sich regelmäßig mit den Trägern des Pflegestützpunkts Nürnberg zum fachlichen Austausch und zu Diskussionen relevanter Themen hinsichtlich des Unterstützungs- und Pflegebedarfs in der Stadt. Hierzu fanden im Jahr 2024 halbjährliche Austauschtreffen statt.

2. Tätigkeitsfelder

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

Zusätzlich zu den genannten Beratungsformen bietet der Pflegestützpunkt Nürnberg seit 2021 Hausbesuche zur Beratung nach § 7a SGB XI an. Die Grundlage ergibt sich aus den vom Gesetzgeber festgelegten Aufgaben im SGB XI, den Richtlinien zur Durchführung von Pflegeberatung und den neuen Rahmenvereinbarungen für die Pflegestützpunkte in Bayern.

So war es dem Pflegestützpunkt im Jahr 2024 möglich, 26 Hausbesuche für die Pflegeberatung durchzuführen, dies waren 10 mehr als im Vorjahr. Die Durchführung einer Beratung in der Häuslichkeit benötigt grundsätzlich mehr zeitliche Ressourcen, z.B. Anfahrtszeiten. Als durchschnittlicher Arbeitsaufwand können hier 3 Stunden mit Anfahrt, Beratung und

Dokumentation veranschlagt werden. Dieser zeitliche Aufwand ist jedoch gerechtfertigt, da es die Beratung in der Häuslichkeit ermöglicht, den Hilfebedarf umfassender und individueller einzuschätzen. Durch die bessere Einschätzung kann auf die Bedürfnisse der betroffenen Person adäquater eingegangen werden. Beteiligte Personen wie Angehörige oder Vertrauenspersonen können bei einer Beratung vor Ort auf Wunsch mit einbezogen werden. Den pflegenden Angehörigen ist es möglich, im persönlichen Gespräch Fragen zu stellen und sie erhalten konkrete Informationen und Angebote zu ihrer Entlastung. Die Pflegeberaterin oder der Pflegeberater kann sich dabei ein konkretes Bild über die eventuell vorhandene Belastungssituation machen und mögliche Entlastungsangebote aufzeigen. Der zugehende Kontakt wird von den Betroffenen als ein Zeichen der Wertschätzung empfunden. Der Besuch in der Häuslichkeit setzt ein Vertrauen voraus, das für den Beratungsprozess unterstützend sein kann.

Für die Beratungsleistung in der Häuslichkeit wird ein internetfähiger Laptop mit Zugriff auf alle Daten mitgenommen, sowie ein Diensthandy. Um sich ausweisen zu können, führen die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater einen Dienstausweis der Stadt Nürnberg mit sich. Die Erfahrung hat gezeigt, dass es sinnvoll ist, die Ratsuchenden vor dem Termin nochmals telefonisch zu kontaktieren, um sowohl Ressourcen zu sparen – falls der Termin nicht stattfinden kann (z.B. kurzfristige Arztbesuche), oder auch um die Klientinnen und Klienten nochmals an den Hausbesuch zu erinnern.

2.1. Information und Beratung

Die persönlichen Kontakte erhöhten sich im Gegensatz zum Vorjahr (Jahr 2024 – 1770, Jahr 2023 - 1448, Jahr 2022 – 1134, 2021 – 508, 2020 – 834) und erreichen damit den höchsten Wert seit Bestehen des Pflegestützpunkts Nürnberg. Angesichts von 472 Spontanbesuchen zeigen die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater eine enorme Leistungsbereitschaft. So konnten viele Ratsuchende ohne vorherige Terminplanung einen Termin für eine persönliche Beratung in Anspruch nehmen. Diese Zahlen verdeutlichen die hohe Kundenorientierung.

Beratungen in russischer Sprache:

Seit 2022 bietet der Pflegestützpunkt Nürnberg Beratungsgespräche in russischer Sprache an. Das Erfahrungswissen der Kollegin und die muttersprachlichen Kenntnisse waren für die Anfragen in russischer Sprache im Pflegestützpunkt Nürnberg sehr unterstützend. Für Beratungen in dieser Sprache werden Ratsuchende über viele andere Stellen an den Pflegestützpunkt Nürnberg weitergeleitet. Im Jahr 2024 gab es 356 Kontakte (2023 – 228, 2022 – 132) in russischer Sprache davon 219 für Menschen, die aus der Ukraine geflüchtet sind (2023 – 170). Diese Ergebnisse veranschaulichen unter anderem die gute Vernetzung vom Pflegestützpunkt Nürnberg in die bestehenden Nürnberger Netzwerke.

Beratungen in englischer Sprache:

Ein neuer Kollege verfügt über muttersprachliche Kenntnisse in Englisch. Diese zusätzliche Sprachexpertise ermöglicht Pflegeberatungen in dieser Sprache und erweitert Beratungsmöglichkeiten für Menschen, die sich in Englisch beraten lassen möchten. Im Berichtsjahr gab es bereits 7 Beratungen in englischer Sprache.

Beratungen für Familien mit pflegebedürftigen Kindern:

Im Zusammenhang mit Beratungen für Familien mit pflegebedürftigen Kindern steht eine Kollegin mit Spezialwissen bevorzugt zur Verfügung. Die Begutachtung zur Einstufung des Pflegegrades bei Kindern unterscheidet sich von „gewöhnlichen“ Begutachtungen, ebenso wie die spezielle Belastungssituation der Familien, um nur zwei Beispiele zu nennen. Auch hier wird der Pflegestützpunkt Nürnberg mit der besonderen Expertise sehr geschätzt. Im

Jahr 2024 wurden 32 (2023 – 50) spezielle Beratungen für Familien mit pflegebedürftigen Kindern durchgeführt.

2.1.1. Anzahl der Klientenkontakte

Für das Jahr 2024 konnten im Pflegestützpunkt Nürnberg insgesamt **10.207** Klientenkontakte dokumentiert werden. Auch diese Zahlen geben einen Höchststand wieder. Im Vergleich zum Vorjahr waren dies 7,6 % mehr Kontakte. Gegenüber dem Gründungsjahr von 2011 lag der Anstieg bei über 190 %.

Die persönliche Erreichbarkeit im Pflegestützpunkt Nürnberg ist durch die vorhandenen Personalkapazitäten sehr gut gewährleistet.

	Gründung 2011	Vorjahr 2023	Berichtsjahr 2024
Anzahl der Kontakte	3.515	9486	10.207
Durchschnitt pro Monat	293	791	850

Tabelle 1: Entwicklung der Kontakte

Beratungen in den dezentralen Beratungsstellen vom Pflegestützpunkt Nürnberg

Seit 2021 bzw. 2022 gibt es zwei dezentrale Beratungsangebote im Stadtteil Bleiweiß bzw. im Stadtteil Langwasser. Nach wie vor können diese einmal pro Woche persönlich besucht werden, mit Öffnungszeiten von jeweils 10 – 17 Uhr. Damit ist die Kundenfreundlichkeit gerade für berufstätige pflegende Angehörige nochmals erhöht worden (weitere Informationen dazu unter Punkt 2.4.2.). Bei der in der Tabelle genannten Zahlen für 2024 handelt es sich ausschließlich um die persönlichen Beratungen vor Ort.

Kontakte	2021	2022	2023	2024
Dezentral (ab 4. Quartal)				
Seniorentreff Bleiweiß	6	65	99 (telef. und persönlich)	67
Gemeinschaftshaus Langwasser		40	153 (persönlich)	200

Tabelle 2: Anzahl der Kontakte in den dezentralen Beratungsstellen
(die hier aufgeführten Kontakte sind in der Gesamtzahl enthalten)

Beratungen durch den Bezirk Mittelfranken im Pflegestützpunkt Nürnberg

Ergänzend dazu führten im Heilig-Geist-Haus die Mitarbeitenden des Bezirks Mittelfranken 107 persönliche/telefonische Beratungen (Vorjahr 91) durch.

Beratungen zur Wohnungsanpassung

Die Anzahl der Aktivitäten zur Wohnungsanpassungsberatung wurden im Vergleich zu den Vorjahren wesentlich übertroffen und erreichten ebenso einen Höchststand (Ausführungen dazu im Punkt 2.1.7.).

In den Pflegestützpunkten werden verschiedene Beratungssettings angeboten. Wie im Betriebskonzept beschrieben, wird differenziert zwischen:

- Information
- Beratung
- § 7a-Erstberatung
- § 7a-Wiederholungsberatung.

Für die bundesweit erhobenen Daten sind die statistischen Erhebungen der Beratungen nach §7a SGB XI besonders relevant (diese Beratungsform beinhaltet eine individuelle Versorgungsplanung). Gleichwohl ist es an der Stelle wichtig anzumerken, dass sich Pflegestützpunkte gerade über den niederschweligen Einstieg in das Thema Pflege identifizieren. Die Beratungsanzahl von Beratungen nach §7a zeigt lediglich einen geringen Ausschnitt der Beratungstätigkeit in den Pflegestützpunkten und bildet keinen relevanten Nachweis der Tätigkeit in einem Pflegestützpunkt ab.

Art der Beratung	1.Quartal 2024	2.Quartal 2024	3.Quartal 2024	4.Quartal 2024
§ 7a-Erstberatung	24	14	29	28
§ 7a-Wiederholungsberatung	1	2	5	2

Tabelle 3: Anzahl § 7a-Beratungen

Die Beratungen nach § 7a SGB XI sind den Pflegeberaterinnen und Pflegeberatern mit entsprechender Qualifikation vorbehalten.

Die Abbildung 1 stellt dar, wie sich die Anzahl der Kontakte pro Monat und im Jahresvergleich seit 2022 verändert hat.

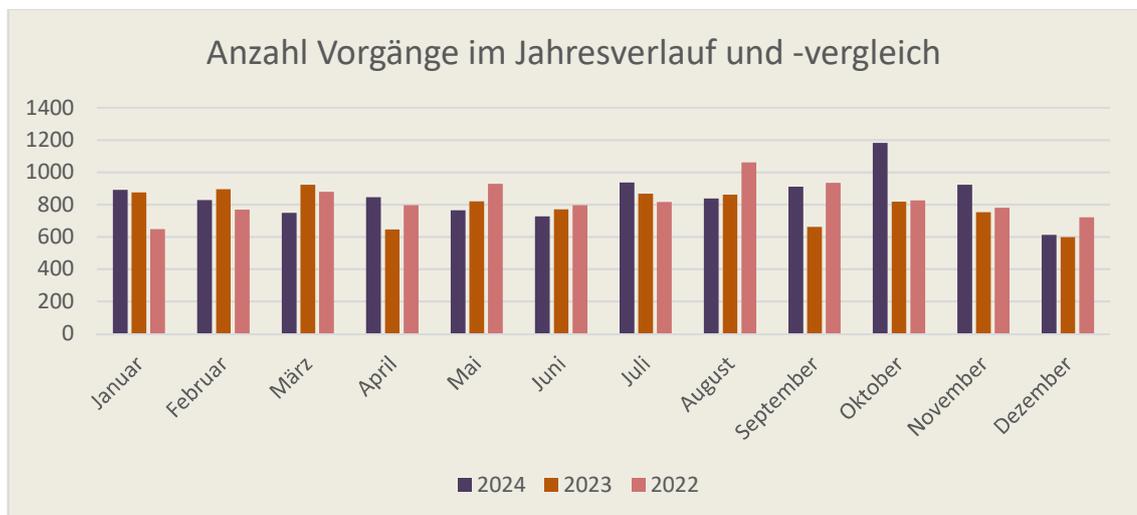


Abb. 1: Anzahl der Kontakte im Jahresverlauf und -vergleich

Der Monat mit den wenigsten Kontakten war, wie bereits im Jahr davor, der Dezember. Dies kann natürlich daran liegen, dass die Feiertage auf Wochentage fallen. In den Monaten Juli, September, Oktober und November kamen die meisten Anfragen im Pflegestützpunkt Nürnberg an.

2.1.2. Klientengruppen

In Abbildung 2 sind die Klientengruppen dargestellt, die im Jahr 2024 Kontakt mit dem Pflegestützpunkt aufgenommen haben.

Wie bereits in den letzten Jahren erfolgte die häufigste Kontaktaufnahme über Privatpersonen (86 % der Gesamtkontakte). Dabei handelt es sich zum größten Teil um Angehörige/Bekannte/andere Kontaktpersonen zu Pflegenden mit 56 %. Zu 30 % kontaktierten die Betroffenen selbst den Pflegestützpunkt Nürnberg. Die Anfragen von den Sozialdiensten der Krankenhäuser sind auch im Berichtsjahr mit insgesamt 77 relativ gering (im Vorjahr 83). Diese Entwicklung ist sicher auch auf die Nutzung der inzwischen vorhandenen digitalen Möglichkeiten (Pflegeplatzbörse vom Pflegestützpunkt Nürnberg und Pflegefinder Bayern) zurückzuführen. Über diese Portale sind die freien Kapazitäten der stationären und/oder auch ambulanten Versorgungsstrukturen für Nürnberg und Bayern abgebildet.



Abb. 2: Klientengruppen 2024

2.1.3. Art der Kontaktaufnahme

Die telefonischen Anfragen lagen mit 7392 wieder an erster Stelle. Die persönlichen Kontakte und Beratungen haben sich im Jahr 2024 im Vergleich zum Jahr 2023 weiter deutlich erhöht (2024 – 1770, 2023 – 1448, 2022 – 1134). Von den persönlichen Beratungen fanden 472 (2023 – 330, 2022 – 188) spontan statt, d.h. ohne vorherige Terminvereinbarung. Schriftliche Anfragen (z.B. E-Mail oder Kontaktformular Webseite) gab es 966, im Vorjahr waren es 994.

Die Onlineberatung im Pflegestützpunkt Nürnberg wurde offiziell zum 01.04.2024 gestartet.

Dabei wurde von Beginn an die

- Mailberatung (20 Anfragen)
- Chatberatung (7 Anfragen)
- Videoberatung (26 Anfragen)

angeboten.

Über die aktuell genutzte Pflegeberatungsdokumentationssoftware kann keine separate Kategorie „Onlineberatung“ eingetragen werden. Deswegen sind bisher die Onlineanfragen, die über die EBS Software bearbeitet wurden, entweder als „persönliche Beratungen“ (Video und Chatberatungen) oder als „E-Mail Beratungen“ (Mailberatungen) in der Dokumentation eingetragen.

Im Monat November kamen die häufigsten Anfragen über das Onlineprogramm pro Monat an. Für 2024 kann erkannt werden, dass die Videoberatung öfter genutzt wird als die Chatberatung. Das Thema, welches von den Ratsuchenden am häufigsten angefragt wurde, ist die Kategorie „Unterstützung zu Hause“.

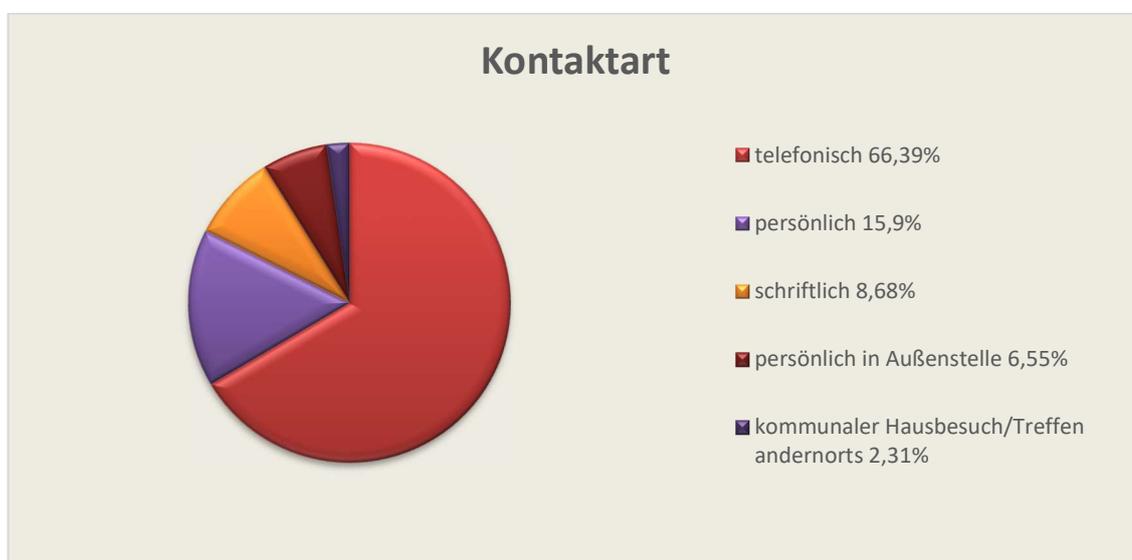


Abb. 3: Kontaktart 2024

Die Möglichkeit von Hausbesuchen für eine Pflegeberatung ergab sich für den Pflegestützpunkt Nürnberg mit dem Angestelltenmodell erst 2021. Insgesamt erfolgten im Berichtsjahr 26 Hausbesuche zur Pflegeberatung im Stadtgebiet Nürnberg (2023 fanden 16 Hausbesuche statt).

2.1.4. Themen der Beratungsgespräche

Zum Thema „Pflegebedürftigkeit allgemein“ (dies beinhaltet auch die Vorbereitung zum Besuch des MD, Einstufung oder Höhergruppierung und Leistungen der Pflegekasse) wurde mit über 3200 Kontakten am häufigsten beraten. Auf dem zweiten Platz (knapp 2000 Kontakte) landete der Bereich häusliche Pflege. Zum Thema vollstationäre Pflege (Platz 3) waren vor allem Fragen zu der Finanzierbarkeit und Hilfe bei der Suche nach einem Platz in einer Pflegeeinrichtung relevant. Der Rang 4 ist mit dem Thema Finanzierungsmöglichkeiten außerhalb der Leistungen der Pflegeversicherung belegt. Hier wurden die Bereiche Finanzierung durch SGB XII stationär und ambulant häufig angefragt. Aufgrund der enormen Kostensteigerungen im Pflegesektor ist dies nicht überraschend. Insgesamt fanden 374 Anfragen zum Landespflegegeld statt.

Der Punkt „Sonstiges“ lag 2024 auf Rang 5. Auch hier ging es, wie im Vorjahr, vor allem um die Notfallmappe vom Pflegestützpunkt Nürnberg.

Das Thema Entlastungsbetrag findet sich an sechster Stelle wieder. Grundsätzlich ist hier zu erkennen, dass es mehr Anbieter mit freien Kapazitäten gibt als in den letzten Jahren. Zusammenhänge zum Betreuungsrecht wurden im Jahr 2024 knapp 900 mal nachgefragt. Das Thema der Kurzzeitpflege ist nach wie vor auch für Nürnberg eher unbefriedigend gelöst und fand sich mit knapp 900 Kontakten im Pflegestützpunkt wieder (Platz 8 - weitere Informationen siehe Punkt 2.2.1.).

Im Jahr 2024 wurden 816 (Jahr 2023 – 727) psychosoziale Entlastungsgespräche geführt, was vielfach mit der Belastungssituation in der Pflege und dem Thema Einsamkeit grundsätzlich zu tun hatte.

Die Inhalte zum Themenbereich wohnumfeldverbessernde Maßnahmen schafften es auf Rang 10 und enthalten zum großen Teil allgemeine Ansätze zur Wohnungsanpassung.

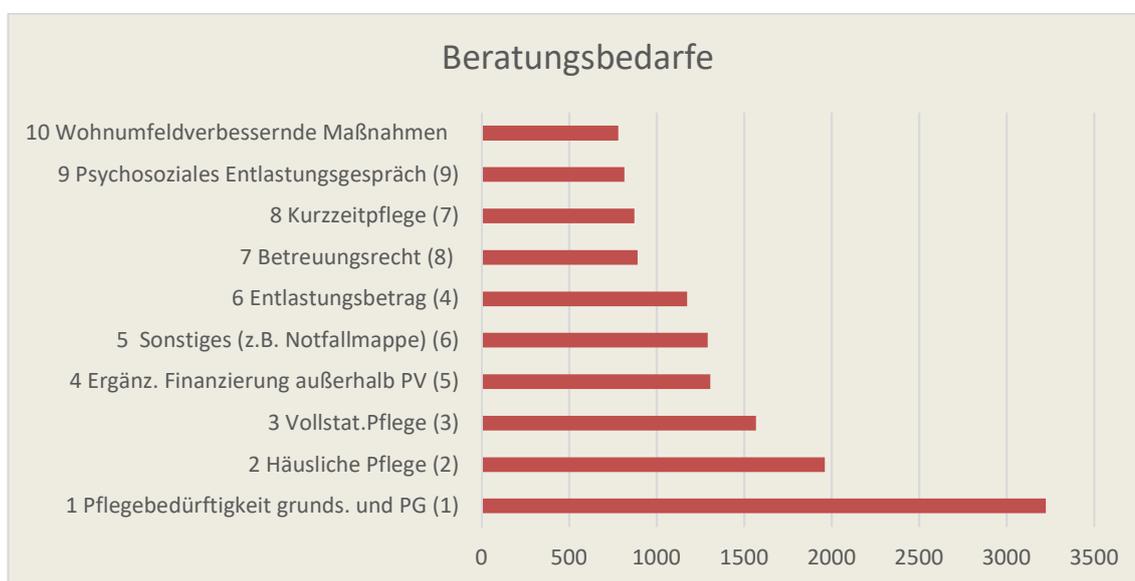


Abb. 4: Themenbereiche der Beratungsgespräche (in Klammern: Rangfolge 2023)

Grundsätzlich standen auch Einzelthemen wie z.B. Beantragung und Fragen zum Schwerbehindertenausweis (257 Kontakte) Finanzierung und Organisation der häuslichen Krankenpflege (247 Kontakte) mit hohen Nachfragewerten im Jahr 2024 im Vordergrund.

2.1.5. Zugangswege

Die folgende Abbildung 5 zeigt auf, wie die Personen den Weg zum Pflegestützpunkt gefunden haben. Wie bereits in den Jahren zuvor kommt der Hinweis zum Pflegestützpunkt oft von Profis und Pflegeanbietern (Jahr 2024 – 1347, Jahr 2023 – 1275, 2022 - 1524, Jahr 2021 – 924). Das Auffinden des Pflegestützpunkts Nürnberg erfolgte im Jahr 2024 insgesamt 1391-mal über das Internet. Es ist davon auszugehen, dass die digitalen Angebote der Webseite, die Onlineberatung und der Pflegeplatzbörse dies weiterbefördern. Die Anzahl der privaten Empfehlungen ist im Berichtsjahr wieder gestiegen (2024 – 1342, 2023 – 1306), was auf die hohe Zufriedenheit von Ratsuchenden hinweist.

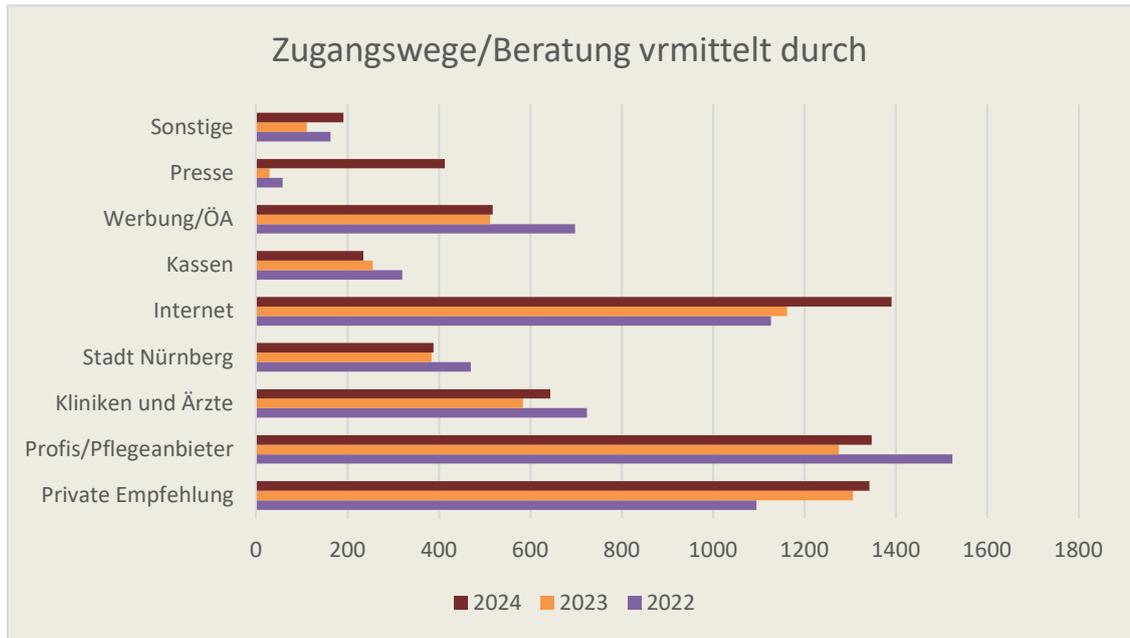


Abb. 5: Zugangswege zum Pflegestützpunkt Nürnberg im Jahresvergleich

2.1.6. Beschwerdemanagement

Alle Personen (insbesondere Angehörige, Pflegebedürftige selbst, beruflich Pflegende, Betreuerinnen und Betreuer), die Situationen im pflegerischen Kontext erleben, mit denen Sie unzufrieden sind, können sich an den Pflegestützpunkt Nürnberg wenden und ihr Anliegen weitergeben. Die Beratung bei einer Beschwerde im Pflegestützpunkt Nürnberg unterscheidet sich jedoch deutlich von einer rechtlichen Beratung. Für eine Rechtsberatung sind anderweitige Stellen von den Ratsuchenden einzuschalten.

Die Beschwerden können persönlich, telefonisch oder schriftlich (z.B. auch E-Mail) eingereicht werden. Alle Pflegeberaterinnen und Pflegeberater im Pflegestützpunkt Nürnberg sind für die Annahme von Beschwerden zuständig.

Jede Beschwerde wird wichtig genommen. Die Mitarbeitenden vom Pflegestützpunkt können mit ihrer fachlichen Expertise pflegerische Sachverhalte in ihrem Kontext einordnen und analysieren. Es geht darum, deeskalierend und objektivierend aufzutreten.

Das Ziel im Beschwerdemanagement vom Pflegestützpunkt Nürnberg liegt darin,

- dass sich die Ratsuchenden angenommen und akzeptiert fühlen
- für sich selbst Handlungsalternativen zu erkennen
- Kompetenzen zur Veränderung der Situation zu entwickeln und
- angebotene Hilfe in Anspruch nehmen zu können.

Im Berichtsjahr wurden im Pflegestützpunkt 48 Beschwerden erfasst, im Vorjahr waren es 42. Die meisten eingehenden Beschwerden wurden wie auch in letzten Jahren von Angehörigen mitgeteilt, die letzten Jahre immer zwischen 60 und 70 Prozent. Ein Viertel der Beschwerden wurden direkt von den Betroffenen weitergegeben. Sieben Anliegen wurden von anderen Personen mitgeteilt. Damit ergibt sich eine ähnliche Verteilung der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer wie in den Vorjahren.

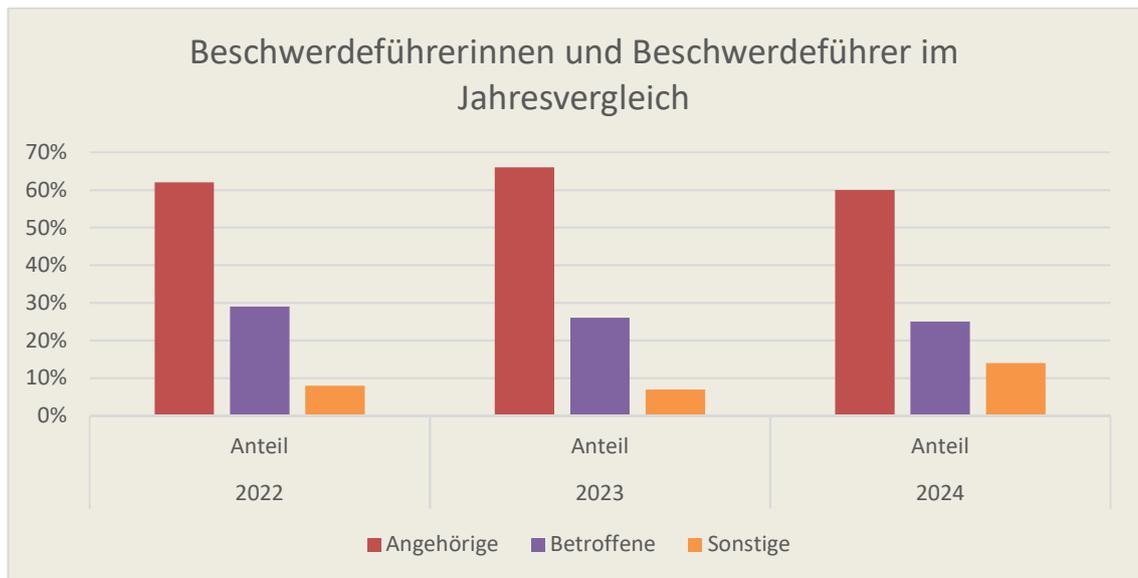


Abb. 6: Beschwerdeführerinnen/Beschwerdeführer im Jahresvergleich (Anteile in Prozent)

Die meisten Beschwerden kamen im August (Anzahl 8) im Pflegestützpunkt Nürnberg an.

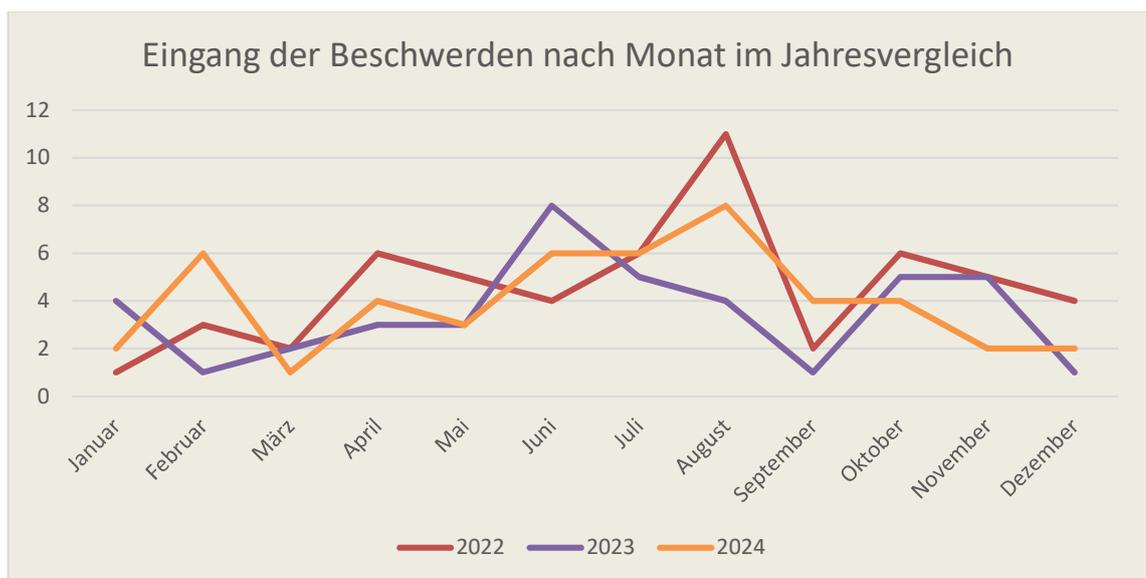


Abb. 7: Eingang der Beschwerden nach Monat im Jahresvergleich

Wie im letzten Berichtsjahr ist das Thema Kommunikation häufig vorgekommen (2024 - 13 Fälle, 2023 - 17 Fälle). Dieses Defizit wurde sowohl von stationären Versorgungssettings als auch von ambulanten Versorgungssettings berichtet. Es ging dabei z. B. um fehlende Informationsweitergaben hinsichtlich organisatorischer Belange jedoch auch um Kommunikationsstörungen zwischen Angehörigen und Einrichtungen sowie zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern.

Der Themenkomplex „pflegerische Defizite“ lag bei 13 Meldungen und war damit höher als 2023. Hier ging es zum Beispiel darum, dass

- Prophylaxen nicht oder fachlich nicht richtig durchgeführt werden.
- Körperpflege nicht sachgemäß erledigt wird.

- die Ausstattung und Versorgung mit Inkontinenzmaterialien nicht entsprechend erfolgt.

Vier Beschwerden wurden zum Thema „Abrechnungen“ geäußert, z.B. Dienstleistungen wurden abgerechnet aber nicht erbracht oder Abrechnungen wurden grundsätzlich falsch erstellt.

Unter dem Punkt „Sonstiges“ subsumieren sich Inhalte wie z.B. Beschwerden über Gutachten vom Medizinischen Dienst, zu wenig Therapie in Reha-Einrichtungen etc..

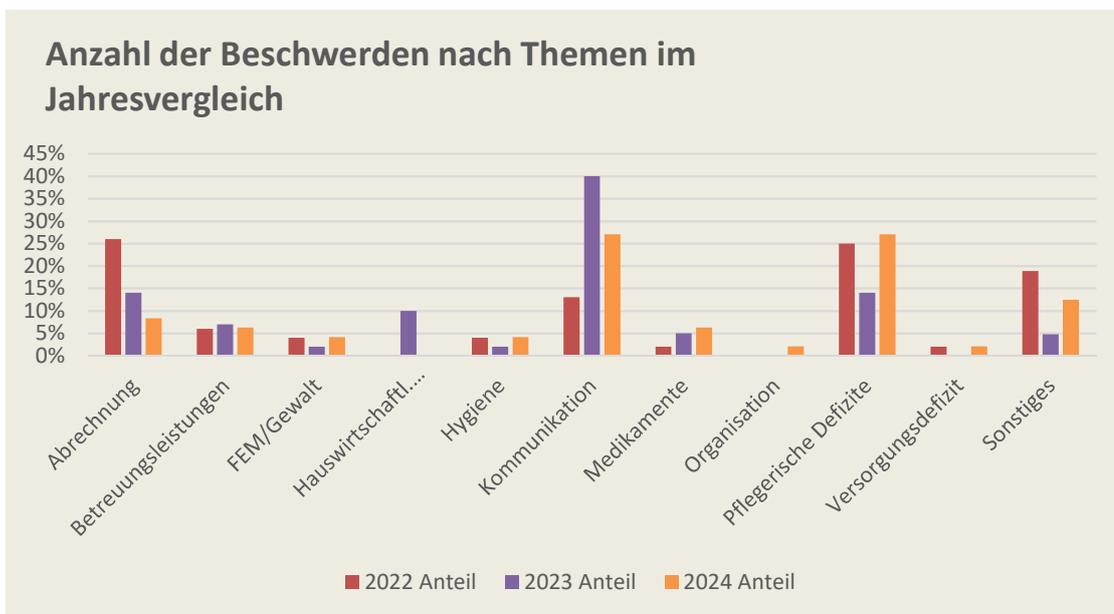


Abb. 8: Anzahl der Beschwerden nach Themen im Jahresvergleich

In einigen Fällen wurde die FQA oder der Medizinische Dienst der Kassen einbezogen oder von den Klientinnen und Klienten noch zusätzlich direkt kontaktiert.

2.1.7. KOWAB (Kompetenznetzwerk Wohnungsanpassungsberatung)

Das „Kompetenznetzwerk Wohnungsanpassungsberatung“, bestehend aus dem Pflegestützpunkt Nürnberg, dem Seniorenamt der Stadt Nürnberg, der Handwerkskammer, dem Zentrum aktiver Bürger und dem VdK, existiert seit 2015. Wohnberatung und Wohnungsanpassung haben das Ziel, selbstständiges Wohnen und selbstständige Haushaltsführung im eigenen Zuhause zu erhalten, zu fördern oder wiederherzustellen. Durch die fünf ehrenamtlichen Wohnraumberaterinnen und Wohnraumberater konnten auch 2024 durch individuelle und qualifizierte Beratung verschiedene Lösungen in der Häuslichkeit aufgezeigt und mögliche, passende Maßnahmen gefunden werden.

Tabelle 4 zeigt, dass die Nachfrage für eine kostenlose Wohnberatung im 2024 erstmals wieder über dem Niveau vor der Covid-19 Pandemie war. Im Berichtsjahr 2024 wurden insgesamt 113 Fälle an die ehrenamtlichen Wohnraumberaterinnen und Wohnraumberater übergeben. So viele Anfragen zur Wohnraumberatung gab es seit Bestehen des Projekts noch nie. Aus diesen Fällen kamen insgesamt 104 Hausbesuche zustande. Telefonische Beratungen waren im Berichtsjahr nicht angefragt. Neun Anfragen wurden vor dem gewünschten Hausbesuch wieder abgesagt – Gründe hierfür waren unter anderem, dass die Vermieterinnen und Vermieter der Ratsuchenden bereits im Vorfeld Umbaumaßnahmen nicht zustimmen wollten

oder das Betroffene sich doch für den Umzug in die Langzeitpflege entschieden bzw. bereits leider noch vor dem Hausbesuch verstarben.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Anfragen Wohnberatung	79	100	73	76	94	86	113
Vorträge	20	32	4	1	3	11	13
Infostände	5	8	0	0	1	3	1
Anzahl Ehrenamtliche	8	8	6	6	5	5	5

Tabelle 4: Anfragen/Aktivitäten KOWAB

Die Wohnberaterinnen und Wohnberater übernahmen im Jahr 2024 insgesamt 13 Fachvorträge und einen Infostand. Neben der eigentlichen Beratungsarbeit sind auch hier die Ehrenamtlichen mit großem Engagement und Fachwissen im Einsatz. Die Wünsche zu Vorträgen über die Wohnanpassungsberatung kamen beispielsweise von den Seniorennetzwerken, dem Zentrum für Altersmedizin im Klinikum Nürnberg oder Seniorenclubs.

Die Anfragen nach einer kostenlosen und individuellen Wohnraumberatung kamen – wie Abbildung 9 zeigt – zu gut einem Dreiviertel von in Eigentum lebenden Personen. Lediglich 24 % der Hausbesuche fanden in Mietwohnungen statt – dies deckt sich mit den Zahlen von 2023. Dass häufiger Anfragen von in Eigentum lebenden Personen geäußert wurden, könnte damit zusammenhängen, dass ggf. Mieterinnen und Mietern bei ihren Vermieterinnen und Vermietern nicht nach Genehmigungen zu Umbauten fragen wollen. Es ist auch möglich, dass Vermieterinnen oder Vermieter möglichen Umbaumaßnahmen bereits im Vorfeld nicht zustimmen wollen. Dabei kann durch die Wohnberatung auch in Mietwohnungen durch nicht in die Bausubstanz eingreifende Maßnahmen (wie z. B. Beratung zu Stolperfallen, Hilfsmitteln, Haltegriffen etc.) die Wohnsituation optimiert werden und daher eine Wohnberatung sinnvoll sein.

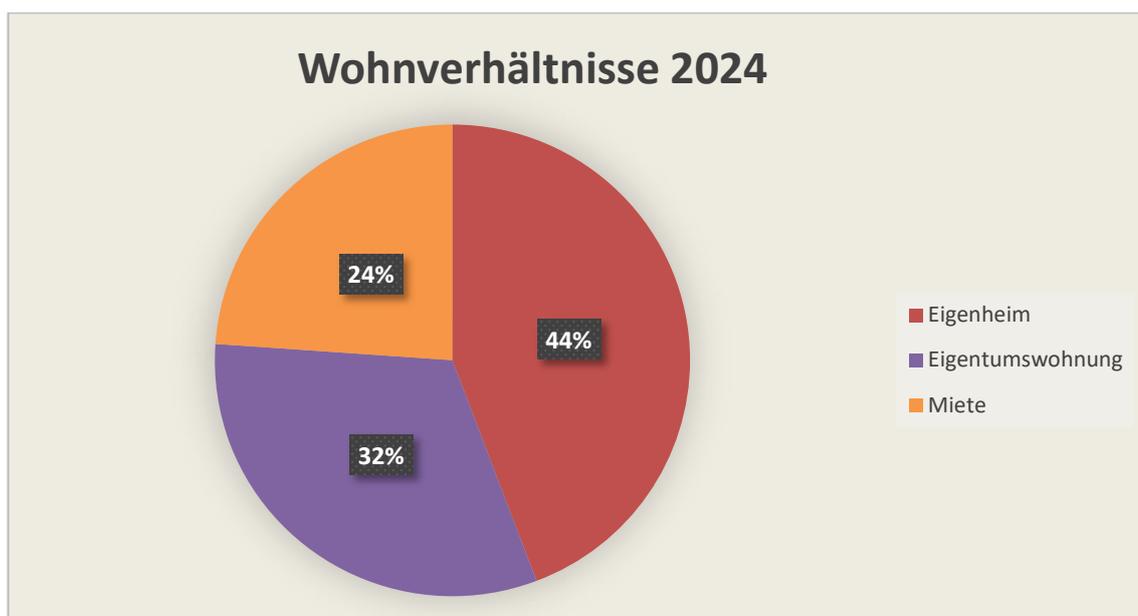


Abbildung 9. Prozentualer Anteil der Anfragen nach Wohnverhältnis

Die Hälfte der Ratsuchenden wünscht eine gesamtheitliche Beratung in der Häuslichkeit (50 % der Anfragen betreffen Haus- und Wohnung gesamt, siehe Abbildung 10) – dies entspricht den Zahlen aus dem Jahresbericht 2023.

Einen weiteren großen Teil der Anfragen machen explizite Beratungsgesuche zum Thema Bad aus. Der Einstieg in die zu hohe Duschwanne ist häufig die erste Hürde im Wohnumfeld, die dann den Wunsch nach einer Beratung aufkommen lässt. Auch wenn die Anfragen einzelne Bereiche wie Treppen oder Bad betreffen, so sind die Ehrenamtlichen Beraterinnen und Berater von „KOWAB“ immer motiviert, das gesamte Wohnumfeld und die Gesamtsituation zu betrachten und umfassend zu beraten.

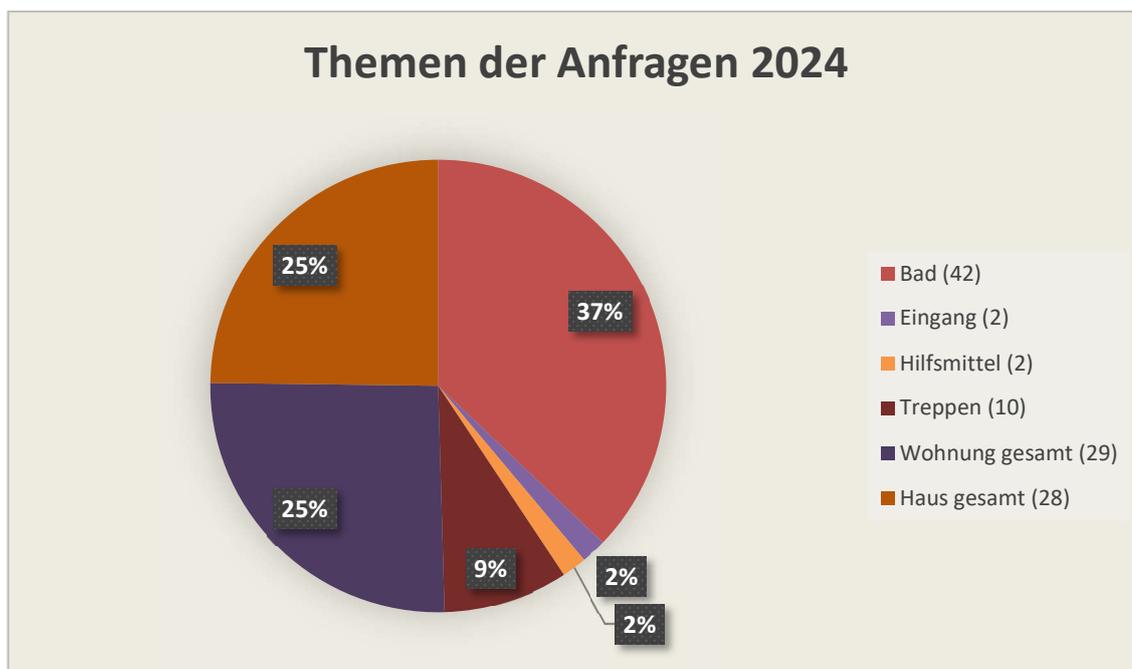


Abbildung 10: Themen der Anfragen zur Wohnberatung 2024

Wie in den Vorjahren zeigt sich auch 2024, dass die Beratungsanfragen immer häufiger präventiv sind und die Ratsuchenden bereits vor einer eventuell eintretenden Hilfsbedürftigkeit ihr Wohnumfeld entsprechend anpassen möchten bzw. zu diesem Thema Beratung wünschen. Die präventive Beratung in der Wohnungsanpassung unterstützt die Menschen dabei, in ihrer vertrauten Umgebung zu bleiben und ein autonomes Leben zu führen. Ein großer Vorteil der präventiven Beratung ist, dass man unter Umständen mit mehr gesundheitlichen Ressourcen eventuelle Umgestaltungsmaßnahmen in Angriff nehmen kann und zudem unter weniger Zeitdruck steht.

Im Berichtszeitraum 2024 waren die Vernetzung und die Möglichkeit der Wissensvertiefung und Wissenserweiterung der Ehrenamtlichen erneut eine für uns wichtige Angelegenheit. So gab es beispielsweise einen Austausch mit den Kolleginnen von „Stab Wohnen“, die die Ehrenamtlichen auf den neusten Stand bezüglich der Fördermöglichkeit über das Bayerische Wohnraumförderungsgesetz für die Anpassung von Wohnraum für Menschen mit Behinderung brachten. Anschließend gab es die Möglichkeiten für einen gemeinsamen Austausch, was von beiden Seiten als sehr wertvoll erachtet wurde.

Fachlich konnte ein Experte zum Thema barrierefreies Bad in eine Teamsitzung eingeladen werden. Darüber hinaus gab es eine Exkursion zu einem Anbieter für Treppenlifte sowie die Möglichkeit an Messen (z. B. Intherm: Fachmesse für Sanitär-, Haus- & Gebäudetechnik) und einzelnen Fachveranstaltungen von Sanitätshäusern teilzunehmen.

Das Treffen der bayerischen Landesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassungsberatung fand dieses Jahr in Kürnach bei Würzburg statt. Zwei ehrenamtliche Wohnraumberater nahmen für „KOWAB“ hieran teil und konnten Informationen und Erfahrungen mit anderen bayerischen Wohnberatungsstellen austauschen und das neue Musterhaus vor Ort besuchen.

Im Berichtszeitraum ließ sich einer der Ehrenamtlichen von KOWAB zum Onlineberater schulen. Diese neu erworbene Methodenkompetenz kann für die Zukunft neue Beratungswege und Zielgruppen in der Wohnungsanpassungsberatung ergeben.

2025 wird „KOWAB“ 10-jähriges Bestehen feiern. Daher starteten bereits in diesem Jahr Vorbereitungen und Planungen mit allen Kooperationspartnern um dies im kommenden Jahr gebührend zu würdigen.

Die erfolgreiche Umsetzung des Konzepts Wohnungsanpassungsberatung wäre ohne den engagierten Einsatz der ehrenamtlichen Wohnraumberaterinnen und Wohnraumberater nicht möglich, sie tragen zum Großteil an der erfolgreichen Umsetzung des Angebots von „KOWAB“ bei. Auch die Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnerinnen und -partnern war im Jahr 2024 wie immer konstruktiv und wertvoll – wir danken allen Beteiligten.

2.2. Care Management

Ein gelungenes Care Management muss auf vernetzte Strukturen aufbauen können. Dabei geht es im Pflegestützpunkt Nürnberg vor allem um die Bündelung und Koordinierung von Hilfsangeboten in Nürnberg.

Um auf das Wissen über vorhandene Strukturen in der individuellen Fallberatung zurückgreifen zu können, hält der Pflegestützpunkt Nürnberg sehr umfassende Materialien bereit und bedient sich unterschiedlicher Ansätze und Methoden.

Die Mitarbeitenden vom Pflegestützpunkt Nürnberg nehmen regelmäßig an vielen Gremien und Arbeitskreisen sowie an Treffen der Seniorennetzwerke in Nürnberg teil. Dies ist nur eine Möglichkeit die vielfältigen Entwicklungen in der Angebotsstruktur wahrzunehmen und entsprechend in den internen Strukturen zu kommunizieren. Gemeinsame Gremien, die vom Gesundheitsamt und dem Seniorenamt organisiert werden, und für alle Pflegeeinrichtungen sowie ambulante Dienste als Austauschplattform genutzt werden konnten, ermöglichten einen wertvollen Austausch zur jeweils aktuellen Entwicklung in Nürnberg.

In der Stadt Nürnberg existiert ein breites Angebot und eine große Trägervielfalt bei Hilfe- und Unterstützungsleistungen. Diese Angebotspalette bietet für die Pflegeberatung oft Auswahlmöglichkeiten in der Einzelfallberatung. Trotzdem gab es auch im Jahre 2024 hin und wieder Engpässe in der Versorgungssituation z.B. bei der Suche von Kurzzeitpflegeplätzen.

Die digitale Pflegeplatzbörse, die nach wie vor gut genutzt wird, ergänzt die Transparenz in der Darstellung von freien Kapazitäten in der Nürnberger Pflegelandschaft. Das digitale Instrument wurde im Jahresverlauf 2024 insgesamt 109.125-mal besucht (im Jahr 2023 waren es 93.591 Klicks). In der Graphik ist eine deutliche Steigerung der Besuche der Pflegeplatzbörse im zweiten Halbjahr zu erkennen.



Abb. 11: Aufrufe Pflegeplatzbörse Pflegestützpunkt Nürnberg monatlich im Vergleich 2023/2024

2.2.1. Marktbeobachtung

Die Marktbeobachtung gehört zu den wichtigen Aufgaben eines Pflegestützpunkts. Durch die sehr vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den unterschiedlichen Trägern in Nürnberg ergaben sich enge Kooperationen, die sich kontinuierlich weiterentwickeln. Informationen zur Versorgungsqualität und zu möglichen Defiziten bei den Hilfs- und Unterstützungsleistungen werden im Pflegestützpunkt Nürnberg registriert und an die zuständigen Entscheidungsebenen weitergeleitet (z.B. Pflegekonferenz zwei Mal jährlich). Entwicklungen im stationären und ambulanten Setting werden seit 2021 zusätzlich digital über die Pflegeplatzbörse erhoben.

Deutlich zu erkennen ist die inzwischen vorhandene kritische Personalsituation im stationären als auch im ambulanten Versorgungssystem. Diese Engpässe zeigen dann wiederum ein reduziertes Angebot von Pflegeleistungen.

Pflegeheime:

Insgesamt gab es in Nürnberg im Berichtsjahr 51 stationäre Pflegeeinrichtungen. Die zu belegende Bettenanzahl ist immer abhängig von der aktuellen Personalsituation im jeweiligen Pflegeheim. Wie viele Plätze jeweils wirklich in den Einrichtungen frei stehen, z.B. aufgrund der Personalkapazität, ist für den Pflegestützpunkt nicht einsehbar. Allerdings kann man die frei gemeldeten Pflegeplätze insgesamt darstellen und mit der Anzahl der Vorjahre vergleichen.

Im Jahr 2024 lag die durchschnittliche Anzahl der frei gemeldeten Plätze (inklusive der beschützenden Plätze) in den Pflegeheimen in Nürnberg bei 54,73 Plätzen. Dies ist ein Zuwachs von 10 Plätzen (ca. 23%) im Vergleich zum Vorjahr mit 44,62 Plätzen pro Woche. Die höchste Anzahl war im Jahr 2024 in der 15. Kalenderwoche mit 141 freien Plätzen, die niedrigste mit 19 Plätzen in Kalenderwoche 39, gemeldet worden. Die Spitzen in der Abbildung 12 für das Berichtsjahr 2024 lassen sich dadurch erklären, dass eine Einrichtung für kurze Zeit sehr viele freie Plätze in der Pflegeplatzbörse gemeldet hat.

Laut Rückmeldungen von den Sozialdiensten der Kliniken war es auch im Jahr 2024 schwierig, für Pflegebedürftige mit besonderen Anforderungen (z. B. stark übergewichtige Personen,

suchterkrankte Menschen oder Personen mit besonders herausforderndem Verhalten) kurzfristig einen Platz in der stationären Pflege in Nürnberg zu finden.

Um mögliche Ausreißer in der Jahresstatistik auszugleichen, wurde der Median anstatt des Mittelwerts in der Graphik eingefügt (2024 – 37, 2023 – 42).

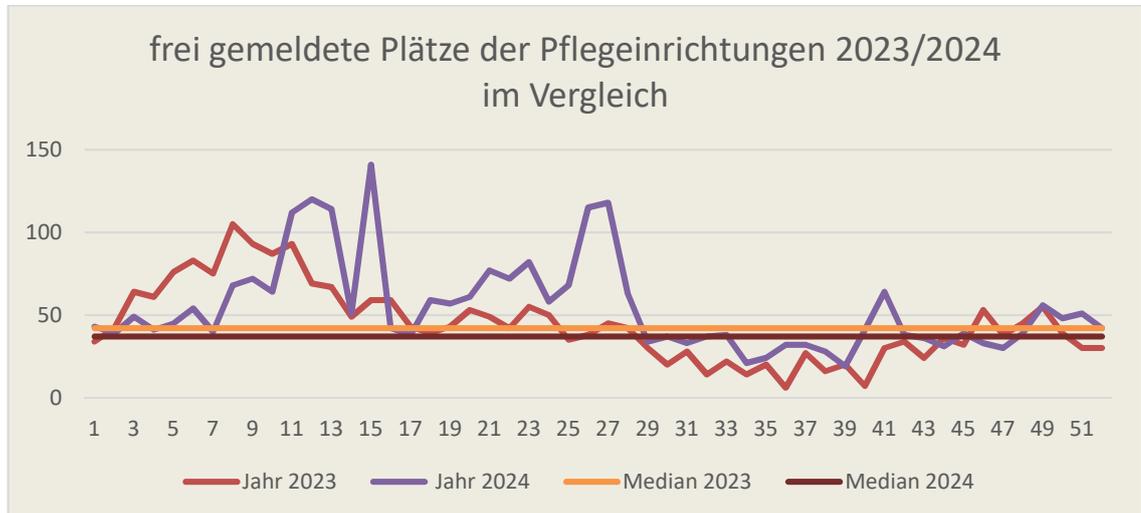


Abb. 12: Anzahl und Durchschnitt der frei gemeldeten Heimplätze nach Kalenderwochen

Beschützende Abteilung:

In zehn Nürnberger Pflegeeinrichtungen werden grundsätzlich insgesamt 295 „beschützende Plätze“ angeboten. Die Differenz zum Jahr 2023 liegt darin begründet, dass ein Pflegeheim seine beschützende Abteilung im Berichtsjahr aufgegeben hat.

Im Jahr 2024 wurden, wie schon im Vorjahr, nur wenige freie Plätze aus beschützenden Abteilungen an den Pflegestützpunkt Nürnberg gemeldet. Der Durchschnittswert lag hier bei 1,90 freien Plätzen pro Woche. Es wurden maximal 8 freie Plätze in der Kalenderwoche 28 gemeldet. Von Anfang März bis Ende April und ab Mitte August bis Anfang Oktober standen in Nürnberg keine freien Plätze für Pflegebedürftige mit einem Unterbringungsbeschluss zur Verfügung.



Abb. 13: Anzahl der frei gemeldeten beschützenden Plätze 2024 nach Kalenderwochen

Kurzzeitpflege:

Die Anfragen bezüglich dieser Versorgungsart nahmen im Vergleich zu 2023 ab. Grundsätzlich war die Suche nach einem freien Kurzzeitpflegeplatz im Jahr 2024 sehr erschwert. Im Jahr 2024 lag die durchschnittliche Anzahl der frei gemeldeten Kurzzeitpflegeplätze in den Pflegeheimen in Nürnberg bei 4,32 Plätzen. In den ersten acht Kalenderwochen wurde je nur ein Platz pro Woche gemeldet. Im weiteren Jahresverlauf standen vereinzelt Plätze zur Verfügung. Diese wurden aufgrund des hohen Bedarfs sofort wieder belegt. In den Sommermonaten (August bis Oktober also Kalenderwoche 34 – 40), und im kompletten Dezember wurden fast keine freien Kapazitäten in der Pflegeplatzbörse gemeldet. Diese Entwicklung ist sicher auf die abnehmenden Personalressourcen in den stationären Einrichtungen und die Urlaubszeit zurückzuführen. Dem Pflegestützpunkt wurden 2024 gehäuft Krisensituationen von Ratsuchenden durch fehlende Kurzzeitpflege in Nürnberg geschildert. Oft war dies der Fall, wenn pflegende Angehörige plötzlich selbst in die Klinik mussten und die Pflegebedürftigen nirgends untergebracht werden konnten.

Im Jahr 2024 gab es in Nürnberg drei Einrichtungen, die Kurzzeitpflege mit längerfristigen Terminvereinbarungsmöglichkeiten angeboten haben.

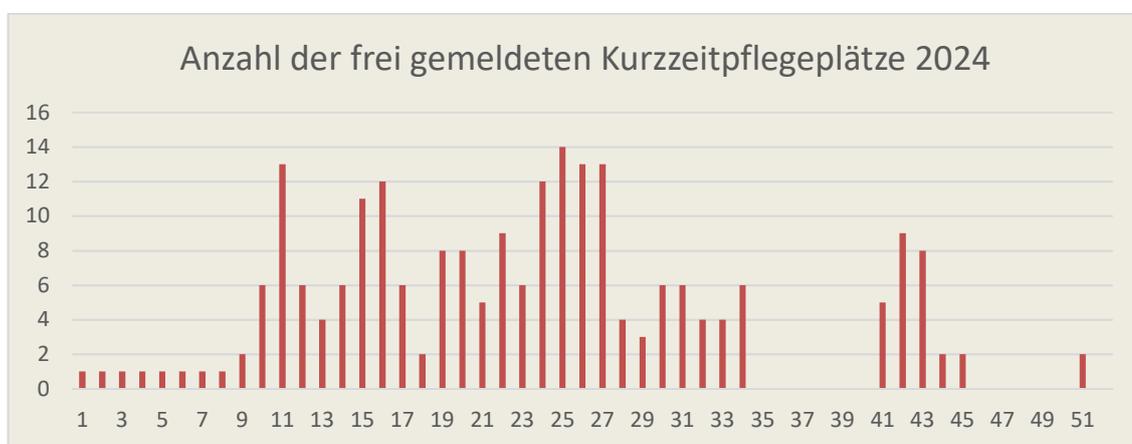


Abb. 14: Anzahl der frei gemeldeten Kurzzeitpflegeplätze 2024 nach Kalenderwochen

Ambulante Versorgung:

Laut aktueller Pflegestatistik werden etwa 84 Prozent der Pflegebedürftigen (4,17 Millionen) in Deutschland zu Hause durch pflegende An- und Zugehörige und/oder ambulante Pflegedienste versorgt. Die Versorgungslandschaft für Nürnberg im ambulanten Sektor ist mit über 100 ambulanten Diensten breit gefächert. Neben ambulanten Diensten der Wohlfahrtspflege und den freien Trägern bietet die Stadt Nürnberg selbst mit dem NürnbergStift einen ambulanten Dienst an.

Die Daten aus der Pflegeplatzbörse verdeutlichen, dass in den Monaten Januar bis Juli meist über 100 ambulante Dienste „generell“ freie Versorgungskapazitäten aufwiesen. Im September sank die Anzahl dann erstmalig unter 90. Trotzdem kann es sein, dass es in bestimmten Stadtteilen oder für bestimmte Versorgungsanfragen zu Engpässen kam, zum Beispiel Anfragen bzgl. einer ausschließlichen hauswirtschaftlichen Versorgung ohne zusätzlichen Pflegebedarf.

Auch im Bereich spezialisierter psychiatrischer ambulanter Versorgung bestehen in Nürnberg Lücken. Im Berichtsjahr mussten elf ambulante Dienste schließen, fünf haben ihren Betrieb neu aufgenommen.

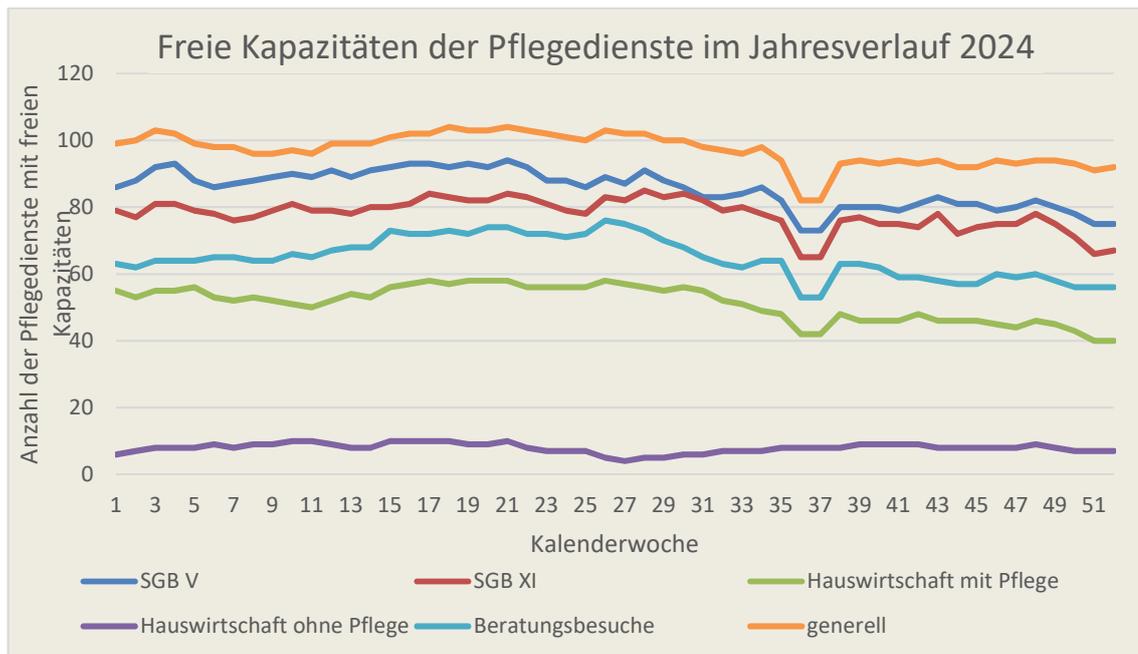


Abb. 15: gemeldete freie Kapazitäten ambulante Dienste 2024

Mittagstisch:

Insgesamt gibt es im Berichtszeitraum 16 Angebote für einen Mittagstisch. Bei 12 der Aufgeführten ist ein „vergünstigter Mittagstisch“ (für Personen mit Grundsicherung und/oder NürnbergPass) möglich. Einige Einrichtungen bieten Mittagessen auch zum Mitnehmen an.

Teilstationäre Versorgung:

Tagespflegeeinrichtungen bieten tagsüber Pflege, soziale Betreuung und Beschäftigung an. Diese teilstationäre Pflege wird in Pflegeheimen (eingestreuete Pflege) oder in speziellen Tagespflegeeinrichtungen (solitäre Plätze) angeboten. Ende des Jahres 2024 gab es in Nürnberg 21 (2023 noch 19) solitäre Tagespflegeeinrichtungen und eine Einrichtung mit 3 Plätzen für die eingestreuete Tagespflege. Insgesamt für Nürnberg konnten 2024 – 389 Plätze (2023 – 341 Plätze) zur Verfügung gestellt werden. Die Versorgungsart Nachtpflege wurde im Berichtsjahr 2024 von einer Pflegeeinrichtung mit insgesamt acht Plätzen angeboten.

Betreutes Wohnen:

In Nürnberg ist das Angebot an Betreutem Wohnen sehr vielfältig, sowohl was die Anbieter als auch das Leistungsspektrum betrifft. In der Regel handelt es sich bei dieser Wohnform um ein höherpreisiges Segment, das entsprechende finanzielle Mittel erfordert. Betreutes Wohnen bietet selbständiges Wohnen in einer seniorengerecht gebauten Miet- oder Eigentumswohnung. Neben einem Miet- bzw. Kaufvertrag wird ein Betreuungsvertrag mit einem ambulanten Dienst abgeschlossen. Für die vorgehaltenen Serviceleistungen muss ein monatlicher Betreuungsbetrag bezahlt werden. Diese Leistungen werden zu unterschiedlichen Preisen angeboten. Daher lohnt sich diesbezüglich ein genauer Vergleich. Angebote für einkommensschwächere Seniorinnen und Senioren (mit Wohnberechtigungsschein) sind ebenfalls vorhanden, allerdings sind die Betreuungsleistungen hier deutlich geringer ausgeprägt. Im Berichtsjahr gab es 42 Anlagen (2023 - 41) für Betreutes Wohnen und zusätzlich 23 Wohnanlagen für Interessierte mit dem Anspruch über einen Wohnberechtigungsschein.

2.2.2. Informationsmaterialien

Der Pflegestützpunkt Nürnberg verfügt über vielfältiges aktuelles Material hinsichtlich pflegerischer Themen, welches er für die Klientinnen und Klienten vorhält. Grundsätzlich besteht dabei der Anspruch, eine Vielzahl von Veröffentlichungen (aktuell und neutral) frei zugänglich auszulegen. Die gedruckten Verzeichnisse über die Angebote in Nürnberg (z.B. Einrichtungen, Leistungsangebote, Preise etc.) werden gerne von den Ratsuchenden und auch von professionellen Stellen genutzt. Die Verzeichnisse eignen sich gut, um sich einen ersten Überblick vor der persönlichen Beratung zu verschaffen.

Die für Nürnberg bestehenden Angebote für das Betreute Wohnen wurden bisher in zwei Verzeichnissen aufgelistet. Die Wohnangebote sind inzwischen in einer Broschüre zusammengeführt.

Im Frühjahr hat der Pflegestützpunkt wieder eine Plakataktion durchgeführt – diesmal mit dem Thema Onlineberatung.

Grundsätzlich werden alle Materialien in Papierform zur Verfügung gestellt, parallel stehen Unterlagen und Informationen immer aktualisiert auch auf der Webseite vom Pflegestützpunkt bereit. Rückmeldungen von Ratsuchenden und professionellen Stellen bestätigen eine hohe Zufriedenheit mit den erstellten Verzeichnissen und mit der Übersichtlichkeit der Webseite des Pflegestützpunkts Nürnberg.

In der direkten Beratung werden Ratsuchende zum Teil angeleitet, Unterlagen und weiterführende Informationen auf der Webseite aufzufinden und damit einen schnellen Überblick über Angebote zu erhalten (lange Postwege werden vermieden).

Im Eingangsbereich des Pflegestützpunkts liegen vielfältige neutrale Broschüren aus. Um Personen aus anderen Kulturkreisen (nicht deutschsprachig) niederschwellig anzusprechen, werden auch fremdsprachige Informationsmaterialien ausgelegt. Hier nimmt die Anzahl der Broschüren zu, die z.B. über Ministerien bestellt werden können, was die Wichtigkeit des Themas Pflege verdeutlicht.

Die 2020 zum ersten Mal erstellte Notfallmappe erfreut sich nach wie vor großer Beliebtheit. Im Berichtsjahr wurde eine neue Auflage von 5.000 Stück gedruckt. Aufgrund eines Zeitungsinterviews im Oktober zum Thema Notfallmappe wurden knapp 2.000 Exemplare innerhalb von 2 Wochen ausgehändigt. Wie in den Jahren vorher waren viele Menschen dabei, die noch keinen Pflegegrad hatten.

Die Notfallmappe wurde ebenso intensiv von professionellen Stellen in Nürnberg angefragt, z.B.:

- Hospizteam Nürnberg
- Sozialdienste von Kliniken
- Einrichtungen wie z.B. Betreutes Wohnen, Tagespflegeeinrichtungen, Rehabilitationseinrichtungen, Kliniken oder ambulante Dienste
- Seniorennetzwerke
- Fachstellen für pflegende Angehörige
- Seniorenkreise etc.

2.2.3. 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 darum, Kommunikationsstränge

aufzubauen oder zu erhalten. Dabei stehen die gemeinsame Zielerreichung und die Ergänzung von Wissen und Kompetenzen im Vordergrund. Durch eine umfassende und aktive Netzwerkarbeit verfügen die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater des Pflegestützpunkts Nürnberg über alle notwendigen Informationen zu regionalen Versorgungs- und Unterstützungsangeboten für Pflegebedürftige und pflegende Angehörige. Diese idealen Bedingungen einer guten Vernetzungsarbeit optimieren die Qualität der Pflegeberatung im Pflegestützpunkt Nürnberg.

Die Netzwerkarbeit bündelt Ressourcen und ist über Jahre in Nürnberg gewachsen und etabliert. Durch gemeinsame Besprechungen, Gremienarbeit und Vernetzung wird Vertrauen aufgebaut. Mit den Akteuren in der Gesundheits- und Pflegebranche werden Erwartungen, Entwicklungen und Lösungsansätze diskutiert.

Etliche Besprechungen wurden besucht und zum Teil selbst organisiert und durchgeführt, einige Beispiele sind hier aufgeführt:

- AK Gerontopsychiatrie
- Teilnahme an „Runden Tischen“ von Seniorennetzwerken
- AK Beratung (Organisation und Durchführung Pflegestützpunkt Nürnberg)
- Austausch mit den Fachstellen für pflegende Angehörige
- Pflegekonferenz
- Treffen mit der Fachstelle Demenz und Pflege Mittelfranken
- Hospiz- und Palliativnetzwerk

Darüber hinaus bestanden vielfältige Kontakte zu wichtigen institutionellen Akteuren, z.B. zu ambulanten Diensten, den Fachberatungsstellen, stationären Pflegeeinrichtungen, Kliniken, zum Hospizverein, Betreuungsstellen, FQA, zum Stadt seniorenrat, zur Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern und Mittelfranken sowie den Seniorennetzwerken.

Ergänzend wurden Fachgespräche mit weiteren Stellen, wie z.B. Bündnis für Familie, Hochschulen, Verbänden, Kostenträgern von Pflegeleistungen, Wohnungsbaugesellschaften oder Pflegeschulen geführt.

2.3. Werbung und Öffentlichkeitsarbeit

Damit möglichst viele Menschen in Nürnberg das Beratungsangebot vom Pflegestützpunkt kennen ist es notwendig und sinnvoll eine sehr aktive Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben.

Im Jahr 2024 ist das hohe Interesse durch die Presse aufgefallen. Der Pflegestützpunkt war zweimal mit Themen im Magazin 66 vertreten. Die hohe Auflage dieses Mediums ermöglichte es viele Menschen zu erreichen.

Zusätzlich wurde im Oktober 2024 ein Interview (Thema Notfallmappe) in den Nürnberger Nachrichten veröffentlicht, die Reaktion auf diesen Artikel war enorm.

Wie bereits im letzten Jahresbericht dargestellt, wurde ein Film gemeinsam mit dem Bündnis für Familie gedreht. Da in der Stadt Nürnberg viele pflegende Angehörige mit Migrationsgeschichte leben, wurde dieser Film ergänzend zur deutschen Sprache zusätzlich in 5 Sprachen übersetzt – arabisch, englisch, rumänisch, russisch und türkisch. Zudem gibt es eine Übersetzung in Gebärdensprache.



Von den Kolleginnen und Kollegen konnten 34 Vorträge gehalten werden. Einige der Vorträge fanden in russischer Sprache statt. Die Zielgruppe der Menschen mit Höreinschränkungen wurden durch Vorträge mit Gebärdendolmetscherinnen und Gebärdendolmetscher unterstützt (organisiert von EUTB und Gehörlosenseelsorge Nürnberg).

In November wurden Firmen über die Initiative familienbewusste Personalpolitik über das Thema Vereinbarkeit Beruf und Pflege mit einem Fachvortrag über die aktuelle Situation und gesetzliche Möglichkeiten informiert.

Abb.16: Foto: Veranstaltung Initiative Familienbewusste Personalpolitik 13.11.2024

Auch Auszubildende der Pflegeschulen in Nürnberg profitierten über die Vorstellung des Beratungsangebots vom Pflegestützpunkt in den jeweiligen Schulklassen. Anhand von Fallbeispielen wurde zusätzlich das Casemanagement dargestellt.

Ergänzend zu den Vorträgen wurden Informationsstände bei unterschiedlichen Veranstaltungen organisiert z.B. mit den Seniorennetzwerken, mit der Bundesagentur für Arbeit etc.. Zielgruppen für die Vorträge waren vor allem Seniorinnen und Senioren, Arbeitskreise, Seniorennetzwerke, Kirchengemeinden und Vereine.

Folgende Inhalte wurden angefragt:

- Vorstellung der Notfallmappe
- Ziele und Aufgaben des Pflegestützpunkt Nürnberg
- Leistungen der Pflegeversicherung
- Nutzung und Vorgehen beim Entlastungsbetrag
- Vereinbarkeit von Familie und Pflege
- Wohnformen im Alter
- Wohnungsanpassungsberatung
- Unterstützungsmöglichkeiten für das Leben zuhause
- Pflegebegutachtung bei Kindern

Zudem gab es Seminarangebote für städtische Kolleginnen und Kollegen.

Bei der Messe INVIVA 2024 beteiligten sich Kolleginnen vom Pflegestützpunkt an einer Podiumsdiskussion zum Thema Pflege.

Im Rahmen der Bayerischen Demenzwoche 2024 fand eine Theaterveranstaltung statt. Gemeinsam mit den Fachstellen für pflegende Angehörige in Nürnberg wurde die Veranstaltung geplant und durchgeführt. Zielgruppe waren hier vor allem Menschen mit Demenz und deren Angehörige. Die Theatervorstellung war für die Besucherinnen und Besucher kostenlos und wurde gut besucht, es nahmen 66 Personen teil. Laut den Rückmeldungen wurde das Angebot ausschließlich sehr positiv erlebt.



Abb. 17: Foto: Flyer Theateraufführung Bayerische Demenzwoche 2024

Das Theaterstück hatte Unterhaltungswert und führte dazu, dass die betroffenen Personen einen entspannten Abend fern ab der oft herausfordernden Pflege im häuslichen Kontext genießen konnten. Das Theaterstück war an die Bedarfe der Zielgruppe ausgerichtet. Zudem war genügend Raum gegeben, dass die Teilnehmenden sich mit anderen ebenso betroffenen Personen austauschen konnten. Alle Nürnberger Fachstellen für pflegende Angehörige und der Pflegestützpunkt Nürnberg waren anwesend und stellten Ihr Beratungsangebot vor. In den folgenden Gesprächen mit den Besucherinnen und Besuchern wurde über die Beratungsmöglichkeiten informiert und Informationsmaterialien ausgehändigt. Die Veranstaltung wurde vom Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit, Pflege und Prävention finanziell gefördert.

Im Oktober beteiligte sich der Pflegestützpunkt mit einer Aktion am Tag der offenen Tür der Stadt Nürnberg.

Des Weiteren unterstützten zum Weltseniorentag am 01.10.2024 die Kolleginnen vom Pflegestützpunkt Nürnberg Workshops der Veranstaltung „Vielfalt im Alter und Herausforderungen der interkulturellen Arbeit mit Seniorinnen und Senioren“.

Stadtintern wurden Veränderungsprozesse, z.B. für den Behördenwegweiser der Stadt Nürnberg, angestoßen mit dem Ziel, die Pflegeberatung vom Pflegestützpunkt Nürnberg für Ratsuchende besser auffindbar zu machen. Die Mitarbeit an der Überarbeitung oder Erstellung verschiedener Publikationen ergänzt die Öffentlichkeitsarbeit des Pflegestützpunkts Nürnberg. Die Öffentlichkeitsarbeit zur Onlineberatung wird im Kapitel separat aufgegriffen (Punkt 2.4.3.).

2.4. Interne Organisation

Die Träger des Pflegestützpunkts Nürnberg trafen sich zweimal im Rahmen des Lenkungsgremiums in Präsenz. In den Sitzungen wurde jeweils zum aktuellen Sachstand der Entwicklungen berichtet und anstehende Entscheidungen getroffen.

Regelmäßige Teambesprechungen (2-wöchentlich) fördern und stärken den Austausch im Team sowohl fachlich als auch im Sinne einer kontinuierlichen Teamentwicklung. Teamsupervisionen ermöglichen die Besprechungen im geschützten Rahmen durch eine externe Begleitung. Im Januar fand eine gemeinsame Zielbesprechung statt – hier wurden thematische Schwerpunkte für das Jahr 2024 diskutiert und festgelegt.

Ergänzend zum Besuch von Fachseminaren und Fortbildungen nahmen die Mitarbeitenden vom Pflegestützpunkt gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen vom Seniorenamt an einem internen Klausurtag statt. Hierbei wurde das überarbeitete Seniorenpolitische Gesamtkonzept der Stadt Nürnberg vorgestellt und auf der Arbeitsebene diskutiert.

Im Oktober 2024 wurde der analoge Anrufbeantworter vom Pflegestützpunkt Nürnberg auf die digitale Form umgestellt.

Themen der internen Organisation hinsichtlich der Onlineberatung werden im Punkt 2.4.3. beschrieben.

2.4.1. Personelle Veränderungen und Personalentwicklung

Laut dem aktuellen Betriebskonzept ist eine Ausstattung des Pflegestützpunkts Nürnberg mit der personellen Quote von maximal 1:60.000 im Verhältnis zur Einwohnerzahl möglich. Inzwischen ist das Team des Pflegestützpunkts auf 12 Personen angewachsen. Eine genaue „Punktlandung“ auf die maximale Personalausstattung ist kaum möglich aufgrund dynamischer Anpassungen der Personalentwicklung, z.B. Elternzeiten.

Im Jahresdurchschnitt ergab sich damit eine Besetzung von 8,54 Vollzeitäquivalenten.

Aus den Vakanzen durch Elternzeit wurde im Jahr 2024 ein anteiliges Stellenkontingent befristet für 6 Monate besetzt.

Zudem hat im Februar Herr Blazej als neuer Kollege in der Pflegeberatung seine Tätigkeit im Pflegestützpunkt Nürnberg aufgenommen. Durch ihn ist es nun auch möglich, englischsprachige Beratungen anzubieten, was für den Pflegestützpunkt neue Zielgruppen erschließt. Außerdem bringt er internationale Erfahrungen mit, was das Team zusätzlich bereichert.

Frau Gibson wurde in Ihrer neuen Funktion gut eingearbeitet und konnte die Rolle als stellvertretende Leitung bereits 2024 sehr gut ausfüllen. Sie übernahm das Projekt der Onlineberatung sehr verantwortlich in Abstimmung mit der Leitung des Pflegestützpunkts Nürnberg.

Qualifizierung:

Um die Beratungsqualität im Pflegestützpunkt nachhaltig sehr hoch anbieten zu können, benötigen die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater einen kontinuierlichen fachlichen Wissensgewinn. Dabei geht es auch darum neues Wissen zu generieren. Dies wurde 2024 durch die Teilnahme an Online - Seminaren und Schulungen in Präsenz ermöglicht. Ein Ausschnitt von besuchten Schulungen:

- Teamschulung zum Thema „Sensibilisierung für die Beratung von Menschen Höreinschränkungen oder Gehörlosigkeit“
- Schulungen zur Onlineberatung (siehe Punkt 2.4.3.)
- Motivierende Gesprächsführung für die Pflegeberatung
- Fachtag Gerontopsychiatrie
- Die Widerspruchsbegutachtung – wichtige Tipps, Ablauf und Inhalte
- Die Pflegebegutachtung bei Kindern mit Diabestes mellitus
- Systemische Methodenimpulse – eine Einladung zum Perspektivenplus in der Pflegeberatung
- Aktuelle Brennpunkte in der Pflegeberatung
- Änderung Begutachtungsrichtlinien
- Pflegt die pflegenden Angehörigen
- Young Carer – Info- und Austauschveranstaltung

Der neue Kollege im Pflegestützpunkt Nürnberg hat im Herbst 2024 mit der Maßnahme zum Pflegeberater nach § 7a SGB XI begonnen.

2.4.2. Entwicklung und Etablierung dezentraler Beratungsstrukturen

Der Rahmenvertrag zur Arbeit und Finanzierung der Pflegestützpunkte nach § 7c Abs. 6 SGB XI in Bayern regelt die Aufgaben der Pflegestützpunkte. Sie sollen die wohnortnahe Beratung, Versorgung und Betreuung der Bevölkerung in Bayern übernehmen. Im § 1 des Vertrags wird darauf hingewiesen, dass eine wohnortnahe Beratung anzustreben ist, um den pflegenden Angehörigen sowie den Pflegebedürftigen, oder den von ihnen Beauftragten unnötige Wege zu ersparen. Unter anderem führte diese vertragliche Ausrichtung dazu, dass sich der Pflegestützpunkt gemeinsam mit dem Seniorenamt entschieden hat, dezentrale Beratungsstellen zu etablieren.

Durch die wohnortnahe Beratung im Quartier sollen folgende Ziele erreicht werden:

- Präsenz des Pflegestützpunkts im Stadtteil, Leistungen des Pflegestützpunkts sind verstärkt direkt im ausgewählten Quartier abrufbar
- Erweiterung der Beratungsinfrastruktur im Quartier
- Reduktion von Barrieren für Menschen mit Beratungsbedarf
- Entwicklung von zusätzlichen Zugangswegen für neue Zielgruppen
- Identifikation und Akzeptanz als Netzwerkpartner im Stadtteil

Inzwischen haben sich zwei dezentrale Beratungsstellen vom Pflegestützpunkt in Quartieren etabliert und wurden 2024 gut angefragt. Beide sind barrierefrei zugänglich und einmal wöchentlich jeweils von 10:00 Uhr bis 17:00 Uhr geöffnet.

Durch die Ausweitung der Beratungszeiten in den beiden dezentralen Beratungsstellen stehen inzwischen mehr Zeiträume als bisher für berufstätige Ratsuchende zur Verfügung.

Seniorentreff Bleiweiß:

Seit November 2021 bietet der Pflegestützpunkt im Treff Bleiweiß einmal wöchentlich (immer Donnerstag von 10:00 – 17:00 Uhr) persönliche Beratungen an.

Im Jahr 2024 wurden dort 67 persönliche Beratungsgespräche durchgeführt (Vorjahr 75). Davon fanden 38 spontan statt (Vorjahr 37) und 29 geplant (Vorjahr 38). Insgesamt wurden 87 Personen vor Ort beraten (mehrere Teilnehmende je nach Beratungssituation).

Themen der Fachvorträge im Seniorentreff Bleiweiß:

- Leistungen der Pflegeversicherung (auch in russischer Sprache)
- Vorstellung der Seniorennetzwerke
- Vorstellung Pflegestützpunkt und das neue Angebot der Onlineberatung

Gemeinschaftshaus Langwasser:

Im Oktober 2022 eröffnete die dezentrale Anlaufstelle für Pflegeberatung in Langwasser. Das Gemeinschaftshaus Langwasser ist eine sehr bekannte Anlaufstelle und im Herzen Langwassers gut erreichbar. Gerade für Menschen mit Einschränkungen ist es von wesentlicher Bedeutung, vor Ort im Quartier eine Möglichkeit zur regelmäßigen Pflegeberatung vorzufinden. Der Zugang zum Beratungsraum ist barrierefrei und für Menschen mit Seheinschränkungen mit einem Leitliniensystem gut ausgestattet. Einmal wöchentlich (immer am Dienstag von 10 Uhr bis 17 Uhr) stehen die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater für Fragen zum Thema Alter und Pflege persönlich und telefonisch zur Verfügung. Auch hier besteht die Möglichkeit sich in russischer Sprache beraten zu lassen.

Im Jahr 2024 fanden im Gemeinschaftshaus in Langwasser 200 persönliche Pflegeberatungen statt – im Vorjahr waren es 153 Besuche. Von diesen Beratungen erfolgten 116 im Rahmen

von Spontanbesuchen und 84 wurden geplant durchgeführt. Insgesamt wurden 268 Personen (Vorjahr 173 Personen) vor Ort beraten (mehrere Teilnehmende je nach Beratungssituation). Ungefähr ein Viertel (47) der Beratungen in dieser dezentralen Stelle wurden in russischer Sprache durchgeführt.

Nach wie vor sind die häufig genannten Zugangswege für die dezentrale Beratungsstelle in Langwasser:

- Besuch im Gemeinschaftshaus (mit und auch ohne Teilnahme an einer Veranstaltung)
- Nachbarn, die berichtet hätten, es gebe nun die Beratungsstelle vor Ort
- Information vom Pflegestützpunkt Nürnberg am Hans-Sachs-Platz (telefonische Anfrage für persönlichen Termin)

Die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater, welche in den dezentralen Stellen aktiv sind, nutzen und unterstützen die bereits vorhandenen Netzwerke soweit wie möglich, z.B. durch Teilnahme an Netzwerktreffen.

2.4.3. Digitale Entwicklungen

Pflegeplatzbörse

Die im Jahr 2021 vom Pflegestützpunkt Nürnberg gemeinsam mit dem Seniorenamt der Stadt Nürnberg implementierte Pflegeplatzbörse (pflgestuetzpunkt.nuernberg.de/pflegeplatzboerse) wurde auch 2024 sehr gut angenommen. (siehe Punkt 2.2.).

Ergänzend zu den bisherigen Versorgungsangeboten wurde das Angebot der Nachtpflege als zusätzliches Modul eingefügt. Alle anderen Filtermöglichkeiten zur passgenauen Auswahl der notwendigen Informationen wurden nicht verändert.

Die aktuellen freien Kapazitäten in der ambulanten Versorgung können nach 5 Bereichen selektiert werden:

- Behandlungspflege (SGB V)
- Grundpflege (SGB XI)
- Hauswirtschaftliche Versorgung in Verbindung mit Pflege/Betreuung
- Hauswirtschaftliche Versorgung ohne Pflege/Betreuung
- Beratungsbesuche (§ 37 Abs. 3 SGB XI)

Auch die anderweitigen Versorgungssettings wie vollstationäre Pflege, Kurzzeitpflege, Nachtpflege und Tagespflege, sind wie bisher aufgeführt und können nach verschiedenen Gesichtspunkten gefiltert werden. Diese inhaltliche Darstellung und Unterscheidung ist für die konkrete Bedarfssituation immens wichtig und erleichtert eine zielgerichtete Suche.

Grundsätzlich ergänzt diese digitale Informationsplattform die Suche nach entsprechenden Anbietern. Dies ist jedoch nur dann möglich, sofern die beteiligten Stellen ihre Einträge aktuell eingeben und damit die Pflegeplatzbörse auf dem aktuellen Stand halten. Ergänzende Nachfragen und Erinnerungen zur Aktualisierung durch die Kolleginnen und Kollegen im Pflegestützpunkt sichern die Qualität der digitalen Plattform.

Die Besucherzahlen und Klicks bewegten sich auf einem sehr hohen Niveau und bestätigten diese Form der Darstellung. Das Programm ist regelmäßig zu überprüfen und stetig im Sinne eines Verbesserungsprozesses zu optimieren.

Der im Jahr 2024 eingeführte „Pflegefunder Bayern“, der ein bayernweites Informations – und Suchportal darstellt, wird nicht von allen Nürnberger Pflegeanbietern aktiv genutzt. Trotzdem stellt diese digitale Plattform, die über das Projekt „Gute Pflege Daheim in Bayern“ gefördert und durch das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit, Pflege und Prävention eingeführt wurde, eine Ergänzung in der Pflegeberatung dar. Gerade wenn es darum geht, dass pflegende Angehörige aus Nürnberg für Pflegebedürftige außerhalb von Nürnberg eine passende Versorgung suchen, wird über das Portal informiert. Leider sind oftmals die Angebote (z.B. Verfügbarkeit von freien stationären Plätzen), die im Pflegefunder eingestellt sind, nicht aktuell. Damit ist eine Aussage nach frei verfügbaren Versorgungsmöglichkeiten nur begrenzt möglich, was die Suche für pflegende Angehörige nur bedingt erleichtert. Die Einführung der bayernweiten Suchplattform mit dem „Pflegefunder Bayern“ hatte keine negativen Auswirkungen auf die Beteiligung bei der Nürnberger Pflegeplatzbörse vom Pflegestützpunkt Nürnberg. Es bestand über das gesamte Berichtsjahr eine hohe Aktualität der aufgeführten Kapazitäten.

Digitale Beratungsformate - Onlineberatung

Wie bereits im letzten Jahresbericht erläutert hat sich eine dienststellenübergreifende Projektgruppe entwickelt, die sehr effizient und effektiv alle Vorbereitungen für die Einführung der Software erarbeitet hat. Gemeinsame Workshops, die Öffentlichkeitsarbeit (weiter unten beschrieben) und der zeitgleiche Start der Onlineberatung waren die Hauptaufgaben der Projektgruppe im Berichtsjahr.

▪ Konkrete Umsetzung der Onlineberatung im Pflegestützpunkt Nürnberg

Unter dem Sammelbegriff Onlineberatung werden sehr verschiedene Interaktionsprozesse zusammengefasst.

Konkrete Kommunikationsformen der Onlineberatung, die seit April 2024 im Pflegestützpunkt Nürnberg eingeführt wurden, sind:

- Mail-Beratung,
- Videoberatung und
- Chatberatung.

▪ Zielgruppen der Onlineberatung

Inhaltlich unterscheidet sich Onlineberatung auch in der Zielgruppenausrichtung. Es werden vor allem Personengruppen angesprochen, für die Onlineberatung eine passende Beratungsmethode darstellt z.B. Personen,

- die gerne digitale Medien nutzen
- die sich bevorzugt von zuhause beraten lassen möchten und sich dazu einen Termin auswählen können
- die über die notwendige technische Ausstattung verfügen
- die sich unabhängig von Öffnungszeiten beraten lassen möchten (Mailberatung)
- die eine schnelle Kommunikationsform suchen
- die sich eher einen „unverbindlichen“ Einstieg in die Beratung wünschen
- die sich einen direkten Austausch suchen, ohne sich persönlich treffen zu müssen.

▪ Vorteile bzw. Nachteile der Onlineberatung

Der Pflegestützpunkt konnte seit der Implementierung der Onlineberatung im April einige Vorteile für Ratsuchende und auch für Beraterinnen und Berater erkennen. Es ist ersichtlich, dass die oben beschriebenen neuen Zielgruppen erreicht werden, zum Beispiel berufstätige pflegende Angehörige und jüngere Ratsuchende.

Das Angebot der Onlineberatung optimiert zudem Prozesse im Ablauf der Beratung. So ist es nun möglich, dass Unterlagen wie z.B. Gutachten vom Medizinischen Dienst zur Pflegegradbeurteilung über das Onlineberatungsprogramm datenschutzsicher hochgeladen werden können. Damit reduzieren sich aufwendige Transportwege und die Unterlagen stehen früher als bisher für die Beratung zur Verfügung.

In der Onlineberatung gibt es jedoch auch inhaltlich Grenzen wie zum Beispiel die Beratung bei akuten Krisen. Deswegen sind auf der Plattform der Onlineberatung entsprechende Hinweise hierzu zu finden. Grundsätzlich müssen für die Onlineberatung technische Voraussetzungen gegeben sein. Außerdem besteht bei der digitalen Beratung immer die Gefahr einer technischen Störung.

Grundsätzlich tritt die Onlineberatung sowohl bei den technischen und den infrastrukturellen Rahmenbedingungen als auch bei den fachlichen Qualifikationen der Onlineberaterinnen und Onlineberatern in eine neue Professionalisierungsphase.

Wie bereits im letzten Jahresbericht geschildert, verlagern sich Kommunikationswege in der Beratung. Onlineberatung bekommt neue Aufmerksamkeit, digitale Anfragen nehmen zu.

▪ **Nutzung Blended Counseling**

Durch die Qualifizierungsmaßnahmen verbesserte sich die Kompetenz der Pflegeberaterinnen und Pflegeberater zum Thema Onlineberatung. Relativ bald wurde deutlich, dass im Pflegestützpunkt das Konzept von Blended Counseling zum Tragen kommt. Im Vorfeld war eher davon auszugehen, wenn sich Ratsuchende online beraten lassen, dann bleibt es immer bei dieser Methode. Diese Strategie „entweder – oder“ ist inzwischen nicht mehr zeitgemäß. Es zeigt sich vielmehr, dass die Ansätze virtueller Beratung eher parallel zu den herkömmlichen Beratungssettings genutzt werden. Es geht vielmehr darum, gemischte Beratungsformen sinnvoll miteinander abzuwechseln. Der Beratungsprozess wird in mehr als einem Setting verwirklicht und nutzt dabei die Stärken der jeweiligen Beratungsform. In der praktischen Umsetzung bedeutet dies einen gezielten Wechsel zwischen dem persönlichen Gespräch und den verschiedenen virtuellen Kanälen. Ziel ist es, dabei die jeweiligen Vorteile der Kanäle für den Beratungsprozess optimal zu nutzen.

▪ **Anpassung von internen Prozessen**

Aufgrund des zusätzlichen Angebots der Onlineberatung wurden mehrere organisatorische Prozesse etabliert und Rollen neu definiert. Die Onlineberatungstermine werden in einen Wochenkalender fest eingeplant. Von daher sind Zeitfenster regelmäßig pro Pflegeberaterin oder Pflegeberater für die Aufgabe Onlineberatung geplant. Diese werden nach außen im Programm als Onlineberatungstermine dargestellt und können so von Klientinnen und Klienten gebucht werden (ohne Angabe der Beratungsperson).

Mailberatungsanfragen über die Software werden im Team verteilt (zum Beispiel anhand des Themas) und dann von der jeweiligen Beraterin oder Berater übernommen.

Im Verlauf der Einführung wurden Admin-Rollen definiert (Aufgaben und Personen) und es hat sich ein Tandemsystem zwischen den Kolleginnen und Kollegen etabliert. Aufgaben des Admins sind beispielsweise:

- die fachliche Einarbeitung,
- Störungen der Software wahrzunehmen und dann weiterzugeben,
- Teilnahme an Projektgruppensitzungen
- Erarbeitung von Textbausteinen
- Weiterentwicklung von Arbeitsprozessen in der Onlineberatung etc..

▪ **Qualifizierung Onlineberatung**

Im Jahr 2024 konnten bereits 8 Pflegeberaterinnen und Pflegeberater die Qualifizierung zum/zur „zertifizierte Onlineberaterin/zertifizierter Onlineberater“ abschließen. Drei Personen vom Team absolvieren diese Maßnahme voraussichtlich im Jahr 2025. Die erworbenen Kompetenzen machen sich im Kontext der Onlineberatung sehr bemerkbar und dienen der Qualitätssicherung, davon profitieren sowohl die ratsuchenden Personen als auch die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater.

Im Oktober 2024 wurde vom Pflegestützpunkt Nürnberg (Sitzung AG QS PSP Bayern in Pfaffenhofen) der Einführungsprozess der Onlineberatung den anderen Pflegestützpunkten vorgestellt.



Abb.18: Frau Gibson in der Onlineberatung vom Pflegestützpunkt Nürnberg

▪ **Öffentlichkeitsarbeit Onlineberatung**

Gemeinsam mit der stadtinternen Projektgruppe und der Steuerungsgruppe wurden Aktionen zur Bewerbung der Onlineberatung besprochen, organisiert und umgesetzt. Diese Aufgabe war insgesamt sehr zeitintensiv und aufwendig.

Ein Auszug von einigen umgesetzten Maßnahmen:

- Entwicklung und Optimierung der Landingpage
- Erstellung von Flyern auch in einfacher Sprache
- Veränderung der Materialien vom Pflegestützpunkt (Flyer, Website etc.)
- Abstimmung und Weitergabe von Pressemitteilungen
- Interview mit Magazin 66
- Präsentationen für interessierte Personen oder Fachgremien
- Entwicklung von Beiträgen für „social media“

3. Zusammenfassung

Wie bereits im vergangenen Jahr beschrieben, sind die Konsequenzen des Personalmangels in der Pflege deutlich ersichtlich. Die Anfragen zur Kurzzeitpflege liegen erheblich über den aktuell verfügbaren Angeboten. Für Personen mit besonderen Pflegebedarfen ist es nach wie vor schwierig, die für sie passende Versorgungsmöglichkeiten zu finden (Menschen mit starkem Übergewicht, Menschen mit stark herausforderndem Verhalten etc.).

Es verstärkte sich der Eindruck, dass in Nürnberg viele alte Menschen alleine leben, die zwar noch nicht Pflegebedürftig sind, jedoch zunehmenden Unterstützungsbedarf haben und nach

niederschweligen Angeboten suchen. Oftmals wissen die Menschen nicht, an wen sie sich wenden können und wie die vorhandenen Hilfestrukturen genutzt werden können.

Viele pflegende Angehörige, die den Pflegestützpunkt aufsuchen, befinden sich an oder über ihren individuellen Leistungsgrenzen.

Die einzelnen Beratungsgespräche im Pflegestützpunkt Nürnberg nehmen an Komplexität zu – was kein lokales Phänomen darstellt. Von daher geben die im Kapitel 2 aufgeführten Zahlen (quantitativ) die Beratungsleistung im Pflegestützpunkt Nürnberg nur bedingt wieder.

Die Strukturen im Gesundheitswesen scheinen nicht mehr so schnell und verbindlich verfügbar zu sein wie vor Corona, z.B. die hausärztliche oder auch fachärztliche Versorgung und deren Angebot von Hausbesuchen. Die enorme Kostenentwicklung – gerade der aufzubringende Eigenanteil in der stationären Versorgung – ist eine Herausforderung für das Gesamtsystem. Diese Veränderungen führen oftmals dazu, dass pflegende Angehörige die Pflege im häuslichen Kontext für lange Zeit übernehmen. Möglicherweise müssen sie dann deswegen auch Arbeitszeit reduzieren oder aus der Erwerbstätigkeit ausscheiden.

Die interne Organisation nach der Umstellung auf das Angestelltenmodell im Pflegestützpunkt zeigt sich nachhaltig als sehr gewinnbringend. Das Team arbeitet kontinuierlich an der Verbesserung der Abläufe (zum Beispiel Entwicklung von Arbeitsprozessen für die Onlineberatung).

Die Onlineberatung als neue Beratungsmethode im Pflegestützpunkt etabliert sich zusehends und bietet neue Zugangswege für die Inanspruchnahme von Pflegeberatung. Oftmals wird spekuliert, dass diese Entwicklung eine Zeitersparnis auf Seiten der Beratenden mit sich bringt. Dies ist jedoch keinesfalls so. Vielmehr entstehen leichtere Zugangswege und flexiblere Beratungsmöglichkeiten für Ratsuchende.

Das Team der Wohnungsanpassungsberatung hatte im Berichtsjahr so viele Anfragen wie noch nie. Die ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberater konnten die zahlreichen Anfragen für Hausbesuche zur Wohnraumberatung wie immer sehr engagiert bedienen.

Die Notfallmappe wurde nach einem Zeitungsartikel so stark nachgefragt, dass ein großer Teil der neuen Auflage bereits wieder verteilt ist. Das positive Feedback der Bürgerinnen und Bürger von Nürnberg hierzu ist überwältigend.

Die Anzahl der Pflegestützpunkte in Bayern steigt weiter kontinuierlich. Gerade hinsichtlich der demographischen Entwicklung und der aktuellen pflegerelevanten Versorgungsstruktur ist dies immens wichtig.

4. Ausblick

Auch im folgenden Jahr stehen Entwicklungen an, die sich unter anderem an der aktuellen Situation der Pflegestrukturen und der Sozialgesetzgebung orientieren. Pflegeberatung ist abhängig von Gesetzen, politischen Entscheidungen sowie von gesellschaftlichen Veränderungen, die sich unter anderem auf die Pflegeleistungen und die Strukturen von Angeboten auswirken. Daher gibt es Themen, die bereits im Vorfeld kalkulierbar sind, andere hingegen nicht. Einige Ansätze, die für den Pflegestützpunkt Nürnberg schon jetzt für das Jahr 2025 erkennbar sind, werden nachfolgend beschrieben.

Anpassungen aufgrund gesetzlicher Regelungen

Die Auswirkungen des Pflegeunterstützungs- und Entlastungsgesetzes (PUEG), verabschiedet im Sommer 2023 mit veränderten Leistungsansprüchen für 2025, werden Einflüsse auf die Pflegeberatung im Pflegestützpunkt haben. Formulare sind zu verändern und die Beratungsbedarfe werden zum Thema eher zunehmen, da eine weitere Komplexität durch die Veränderungen gegeben ist.

Stabilisierung der dezentralen Beratungsstellen vom Pflegestützpunkt Nürnberg

Die dezentralen Beratungsstellen sind inzwischen gut in den jeweiligen Quartieren etabliert. Beratungen vor Ort werden in Anspruch genommen. Letztlich geht es 2025 darum, diesen Status aufrecht zu erhalten durch weitere Öffentlichkeitsarbeit und in Form von Präsenz vor Ort.

Weiterentwicklung der Onlineberatung

Im kommenden Jahr soll für Klientinnen und Klienten ein neues Format (Gruppenchats) des digitalen Austauschs über den Pflegestützpunkt Nürnberg angeboten werden.

Gruppenchats zielen darauf ab, Personen mit ähnlichen Themen anzusprechen und dabei die Vorteile der Gruppe zu nutzen. Bei Gruppenchats, die vom Pflegestützpunkt neu angeboten werden sollen geht darum

- einen virtuellen Raum anzubieten,
- der es pflegenden Angehörige oder selbst Betroffenen ermöglicht von Erfahrungen anderer zu profitieren und
- selbst Fragen zu stellen und
- Themen in einer moderierten Gruppe anzusprechen.

Je nach Thema wird die Gruppengröße definiert. Termine werden zeitgerecht zur Verfügung gestellt und veröffentlicht.

Ergänzend soll die Gruppe der Hausärztinnen und Hausärzte im Jahr 2024 ganz gezielt mit einem Schreiben über die Onlineberatung im Pflegestützpunkt Nürnberg informiert werden. Außerdem wird die genutzte Software der Onlineberatung getestet und evaluiert.

Jubiläum Kompetenznetzwerk Wohnungsanpassungsberatung (KOWAB)

Das Projekt KOWAB besteht im Jahr 2025 seit zehn Jahren. Der Pflegestützpunkt plant, gemeinsam mit den Projektpartnerinnen und Projektpartnern das Jubiläum gebührend zu feiern und den Erfolg entsprechend darzustellen.

Dank an alle Beteiligten

Zum Abschluss bedankt sich das Team vom Pflegestützpunkt Nürnberg für die Unterstützung durch alle Partnerinnen und Partner. Damit wir unseren Auftrag im Pflegestützpunkt Nürnberg erfüllen können, ist unser Netzwerk unabdingbar. Von daher geht ein ganz besonderer Dank an alle Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner, die uns dabei geholfen haben, diese anspruchsvollen Aufgaben gut zu bewältigen und uns mit Austausch, Impulsen und Anregungen halfen, unsere Arbeit weiterzuentwickeln.

Eine besondere Anerkennung geht an alle internen Kolleginnen und Kollegen der Stadt und vor allem an das Seniorenamt und die Beteiligten der Projektgruppe Onlineberatung.

Im vergangenen Jahr erhielten die Mitarbeitenden vom Pflegestützpunkt Nürnberg von betroffenen Menschen, Angehörigen und von Partnerinnen und Partnern sehr positive Rückmeldungen. Diese bestärken das Team darin, die Werte Neutralität, Professionalität und Individualität weiter wie bisher in den Vordergrund zu stellen.

Auch im Jahr 2025 möchten die Kolleginnen und Kolleginnen vom Pflegestützpunkt für die Menschen da sein, die Pflege übernehmen oder selbst pflegebedürftig sind. Ein herzliches Dankeschön an alle, die es dem Pflegestützpunkt Nürnberg ermöglichen, die Arbeit in der hier vorgestellten Form umzusetzen.

Pflegestützpunkt Nürnberg

im Heilig-Geist-Haus, Hans-Sachs-Platz 2 * 90403 Nürnberg

Öffnungszeiten: Mo, Di, Do 8:30 - 15:30 Uhr, Mi 8:30 – 18:00 Uhr, Fr 8:30 - 12:30 Uhr

Tel. 0911 **231-87 878** * Fax 0911 231-87 888 *

Mail: info@pflgestuetzpunkt.nuernberg.de

<https://pflgestuetzpunkt.nuernberg.de>