

Pflegestützpunkt Nürnberg Jahresbericht 2025



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 2025 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 2025.

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 2026

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@pflegestuetzpunkt.nuernberg.de

<https://pflegestuetzpunkt.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	17
2.2.1.	Marktbeobachtung	18
2.2.2.	Informationsmaterialien	23
2.2.3.	Netzwerkarbeit	23
2.3.	Werbung und Öffentlichkeitsarbeit	24
2.4.	Interne Organisation	27
2.4.1.	Personelle Veränderungen	27
2.4.2.	Entwicklung und Etablierung dezentraler Beratungsstrukturen	28
2.4.3.	Digitale Entwicklungen	30
3.	Zusammenfassung	33
4.	Ausblick	34

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 Kranken- und Pflegekassen und der Bezirk Mittelfranken. Die Organisationsform des Pflegestützpunkts Nürnberg hat sich damit vom sogenannten Kooperationsmodell zum Angestelltenmodell verändert. Das bedeutet: 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 2025 zwei 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 2025 möglich, 32 Hausbesuche für die Pflegeberatung durchzuführen, dies waren 6 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 vor Ort 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, sowohl um Ressourcen zu sparen – falls der Termin nicht stattfinden kann (z.B. kurzfristige Arztbesuche), also 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 2025 – 1867, 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 514 Spontanbesuchen (Vorjahr 472) 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 ihre 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 2025 gab es 294 Kontakte (2024 – 356, 2023 – 228, 2022 – 132) in russischer Sprache, davon 123 für Menschen, die aus der Ukraine geflüchtet sind (2024 – 219, 2023 – 170). Diese Ergebnisse veranschaulichen unter anderem die gute Vernetzung vom Pflegestützpunkt Nürnberg in die bestehenden Nürnberger Netzwerke.

Beratungen in englischer Sprache:

Der Pflegestützpunkt Nürnberg bietet seit 2024 ebenso Beratungen in englischer Sprache an. Im Berichtsjahr wurden 8 Pflegeberatungen in englischer Sprache durchgeführt (2024 – 7).

Beratungen für Familien mit pflegebedürftigen Kindern:

Im Zusammenhang mit Beratungen für Familien mit pflegebedürftigen Kindern stehen inzwischen zwei Kolleginnen 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 2025 wurden 90 (2024 – 32) spezielle Beratungen für Familien mit

pflegebedürftigen Kindern durchgeführt. Auffallend sind hier Themen wie psychische Erkrankungen bei Kindern und Jugendlichen, die einen möglichen Pflegegrad begründen. Auch Widerspruchsberatungen bei der Einstufung von Kindern und Jugendlichen zum Pflegegrad wurden bevorzugt angefragt.

2.1.1. Anzahl der Klientenkontakte

Für das Jahr 2025 konnten im Pflegestützpunkt Nürnberg insgesamt **9785** Klientenkontakte dokumentiert werden. Diese Zahlen bewegen sich auf einem sehr hohen Niveau. Im Vergleich zum Vorjahr waren es ca. 4 % weniger Kontakte. Gegenüber dem Gründungsjahr von 2011 lag der Anstieg bei über 178 %.

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

	Gründung 2011	Vorjahr 2024	Berichtsjahr 2025
Anzahl der Kontakte	3.515	10.207	9785
Durchschnitt pro Monat	293	851	815

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 den in der Tabelle genannten Zahlen ab 2025 handelt es sich ausschließlich um die persönlichen Beratungen vor Ort.

Kontakte	2022	2023	2024	2025
Dezentral				
Seniorentreff Bleiweiß	65	99 (telef. und persönlich)	67	71
Gemeinschaftshaus Langwasser	40	153 (persönlich)	200	169

*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 85 persönliche und 20 telefonische Beratungen (Vorjahr 107) durch.

Beratungen zur Wohnungsanpassung

Die Anzahl der Aktivitäten zur Wohnungsanpassungsberatung hielten sich auf einem hohen Niveau (Ausführungen dazu im Punkt 2.1.7.).

Im Pflegestützpunkt mit seinen Außenstellen 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 Anzahl von Beratungen nach §7a zeigt lediglich einen geringen Ausschnitt der gesamten Beratungstätigkeit in den Pflegestützpunkten und bildet keinen grundsätzlichen Nachweis der Tätigkeit in einem Pflegestützpunkt ab. Die Beratungen nach § 7a SGB XI sind den Pflegeberaterinnen und Pflegeberatern mit entsprechender Qualifikation vorbehalten.

Art der Beratung	1.Quartal 2025	2.Quartal 2025	3.Quartal 2025	4.Quartal 2025
§ 7a-Erstberatung	35	31	25	26
§ 7a-Wiederholungsberatung	4	0	0	0

Tabelle 3: Anzahl § 7a-Beratungen

Die Abbildung 1 stellt dar, wie sich die Anzahl der Kontakte pro Monat und im Jahresvergleich seit 2023 verändert hat.

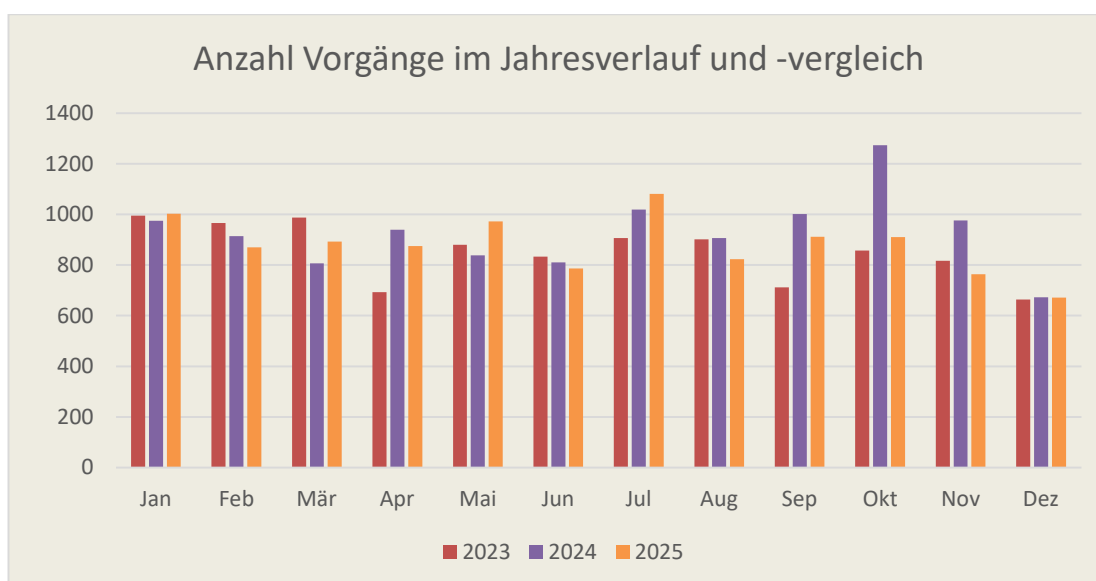


Abb. 1: Anzahl der Kontakte im Jahresverlauf und -vergleich

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

2.1.2. Klientengruppen

In Abbildung 2 sind die Klientengruppen dargestellt, die im Jahr 2025 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 oder andere Kontaktpersonen der Pflegebedürftigen mit 58 %. Zu 28 % kontaktierten die Betroffenen selbst den Pflegestützpunkt Nürnberg. Die Anfragen von Beratungsstellen waren im Berichtsjahr mit der Anzahl von 681 relativ hoch. Die Beratungsanfragen von Ärztinnen und Ärzten sowie von Krankenkassen lagen im Berichtsjahr unter 1%. Die Sozialdienste der Krankenhäuser haben 48 Anfragen gestellt, damit reduzierten sich diese wie bereits die letzten Jahre. Dies dürfte an der stetigen Aktualität und der sicheren Nutzung der Nürnberger Pflegeplatzbörse liegen.

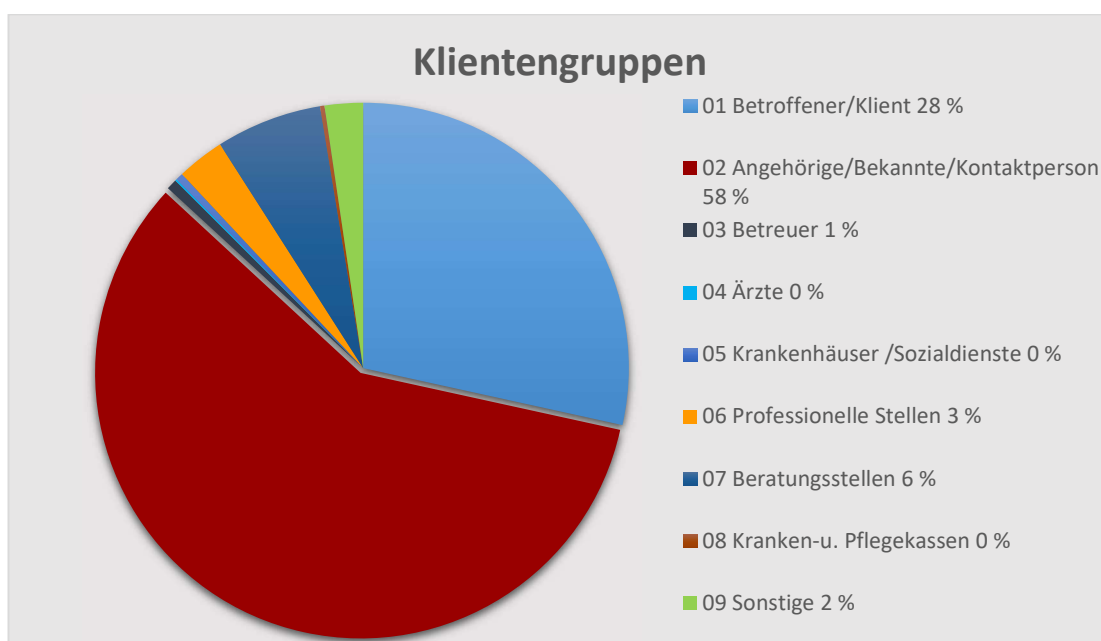


Abb. 2: Klientengruppen 2025

2.1.3. Art der Kontaktaufnahme

Die telefonischen Anfragen lagen mit 6869 (2024 - 7392) wieder an erster Stelle. Die persönlichen Kontakte und Beratungen haben sich im Jahr 2025 im Vergleich zum Jahr 2024 weiter deutlich erhöht (2025 – 1867, 2024 – 1770, 2023 – 1448, 2022 – 1134). Von den persönlichen Beratungen fanden 514 (2024 – 472, 2023 – 330, 2022 – 188) spontan statt, d.h. ohne vorherige Terminvereinbarung.

Schriftliche Anfragen (z.B. E-Mail oder Kontaktformular Webseite) gab es 1237, im Vorjahr waren es 966.

Die Onlineberatung im Pflegestützpunkt Nürnberg wurde offiziell zum 01.04.2024 gestartet. Im Jahr 2025 erfolgten

- 28 Mailberatungen (Vorjahr 20)
- 5 Chatberatungen (Vorjahr 7)
- 52 Videoberatungen (Vorjahr 26).

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.

Videoberatungen wurden gerne von berufstätigen pflegenden Angehörigen genutzt und haben sich im Vergleich zum Vorjahr fast verdoppelt (im Jahresverlauf mussten hier noch Fehler in der Anwendung behoben werden). Die Themen, welche von den Ratsuchenden am häufigsten online angefragt wurden, war alles rund um das Thema Pflegegrade und Pflegebedürftigkeit.

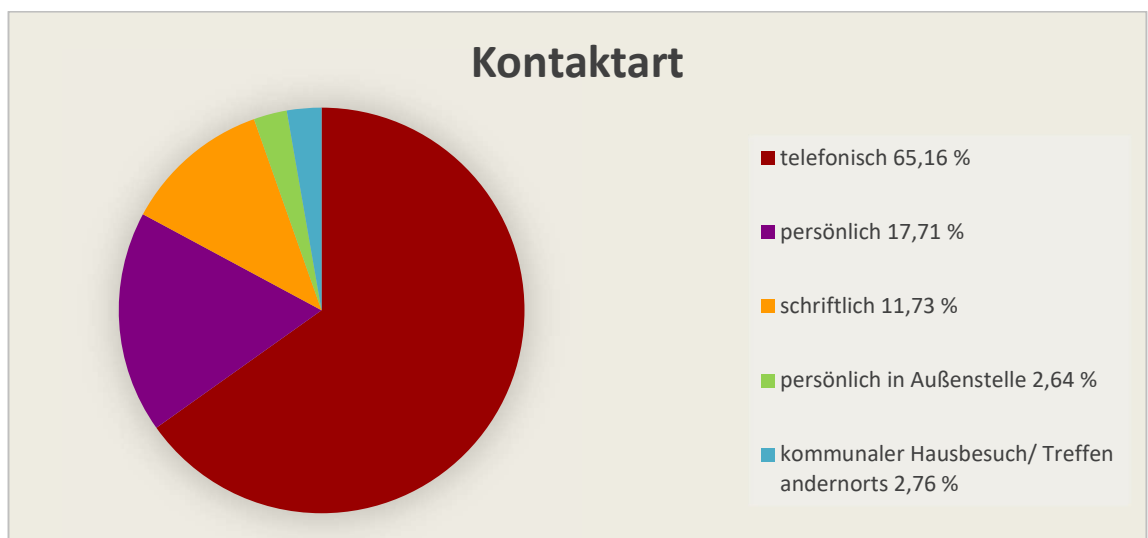


Abb. 3: Kontaktart 2025

Die Möglichkeit von Hausbesuchen für eine Pflegeberatung ergab sich für den Pflegestützpunkt Nürnberg mit dem Angestelltenmodell erst 2021. Insgesamt erfolgten im Berichtsjahr 32 Hausbesuche zur Pflegeberatung im Stadtgebiet Nürnberg (2024 – 26, 2023-16).

2.1.4. Themen der Beratungsgespräche

Zum Thema „Pflegebedürftigkeit allgemein“ (dies beinhaltet auch die Vorbereitung zum Besuch des Medizinischen Dienstes, Einstufung oder Höhergruppierung und Leistungen der Pflegekasse) wurde mit 3666 Kontakten am häufigsten beraten. Auf dem zweiten Platz (1797 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 (1311 Kontakte). Der Rang 4 (1256 Anfragen) ist wieder mit dem Thema Finanzierungsmöglichkeiten außerhalb der Leistungen der Pflegeversicherung belegt. Hier wurden die Bereiche Finanzierung durch SGB XII stationär (701 Kontakte) und ambulant

(126 Kontakte) häufig angefragt. Aufgrund der enormen Kostensteigerungen im Pflegesektor ist dies nicht überraschend. Insgesamt fanden 295 Anfragen zum Landespflegegeld statt. Das Thema Entlastungsbetrag lag 2025 auf Rang 5 (1179 Anfragen). Beim Thema Sonstiges (952 Anfragen) ging es verstärkt um die Notfallmappe des Pflegestützpunkts Nürnberg (682 Kontakte).

Im Jahr 2025 wurden 845 (Jahr 2024 – 816) psychosoziale Entlastungsgespräche geführt, was vielfach mit der Belastungssituation von pflegenden Angehörigen zusammenhängt und dem grundsätzlichen Erleben von Einsamkeit. Das Thema der Kurzzeitpflege ist nach wie vor auch für Nürnberg eher unbefriedigend gelöst und fand sich mit 795 Kontakten im Pflegestützpunkt wieder.

Zusammenhänge zum Betreuungsrecht wurden im Jahr 2025 767-mal nachgefragt. Auf Platz 10 in der Rangliste finden sich die Inhalte „Ergänzende Leistungen und weitere Angebote“ (697 Fragen). Hier werden Themen wie Besuchsdienste, Haushaltshilfen und Serviceangebote erfasst.

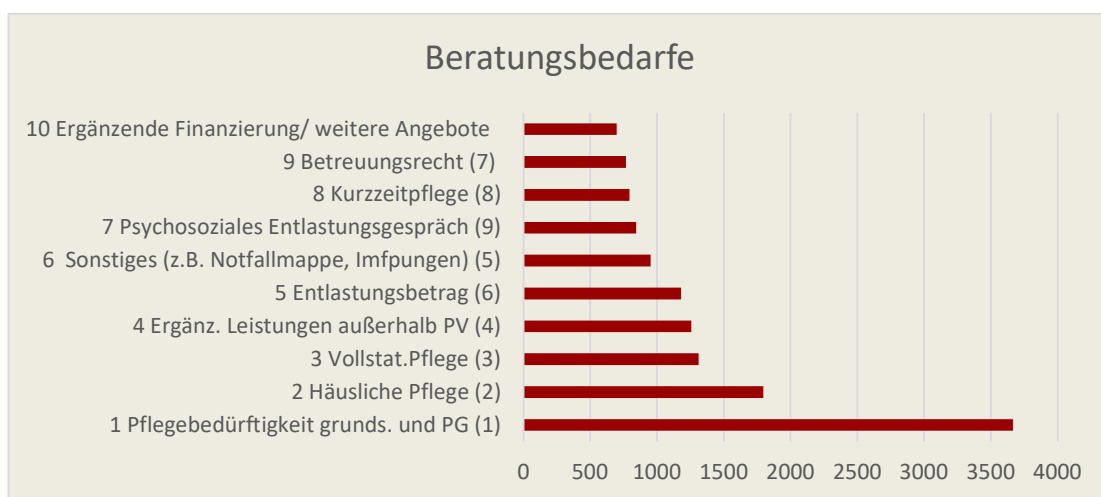


Abb. 4: Themenbereiche der Beratungsgespräche (in Klammern: Rangfolge 2024)

Grundsätzlich standen auch Einzelthemen wie z.B.

- Allgemeine Fragen zur Wohnungsanpassungsberatung (261 Kontakte)
 - Finanzierung und Organisation der häuslichen Krankenpflege (237 Kontakte)
 - Beantragung und Fragen zum Schwerbehindertenausweis (232 Kontakte)
- mit hohen Nachfragewerten im Jahr 2025 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 2025 – 993, Jahr 2024 – 1347, Jahr 2023 – 1275, 2022 – 1524, Jahr 2021 – 924). Der Kontakt zum Pflegestützpunkt Nürnberg erfolgte im Jahr 2025 insgesamt 1275-mal über das Internet. Es ist davon auszugehen, dass die digitalen Angebote der Webseite, die Onlineberatung und die Pflegeplatzbörse dies weiterbefördern. Die Anzahl der privaten Empfehlungen ist im Berichtsjahr wieder gestiegen (2025 – 1630, 2024 – 1342, 2023 – 1306), was auf die hohe Zufriedenheit von Ratsuchenden hinweist.

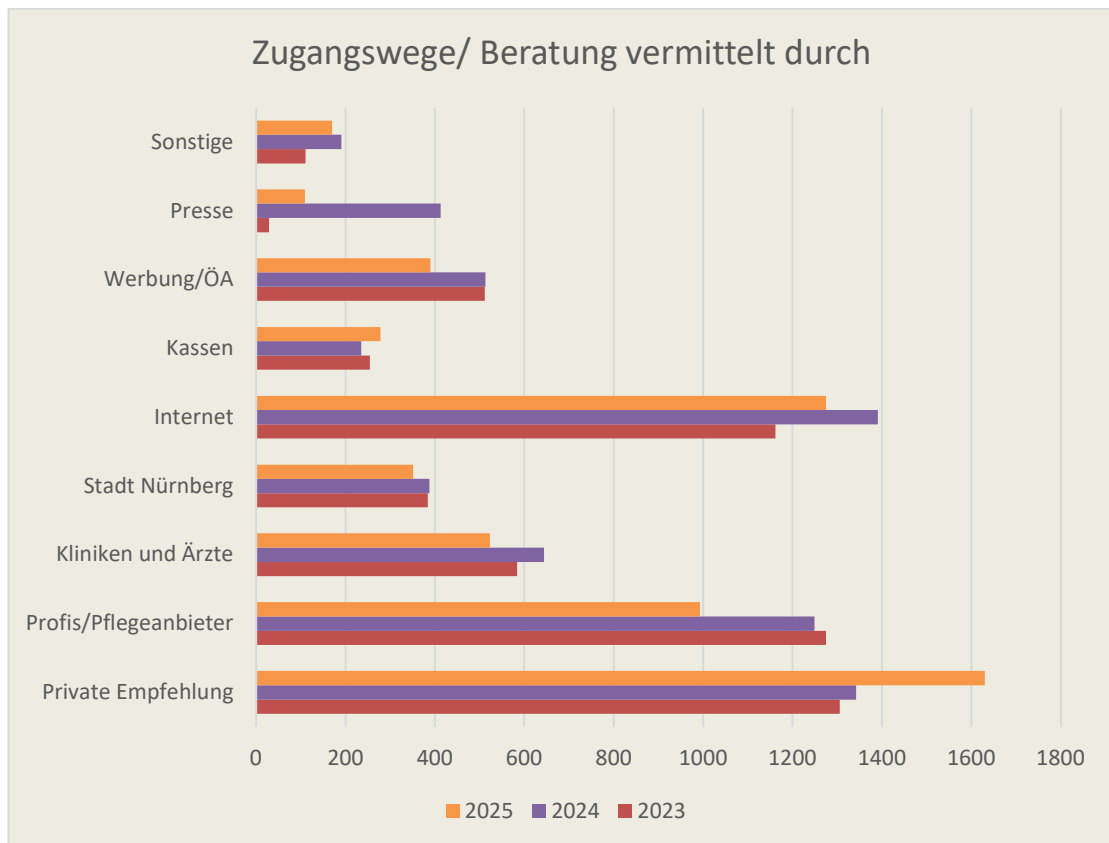


Abb. 5: Zugangswege zum Pflegestützpunkt Nürnberg im Jahresvergleich

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 und ernst 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.

Ziel des Beschwerdemanagements des Pflegestützpunkts Nürnberg ist es:

- 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 33 Beschwerden erfasst, im Vorjahr waren es noch 48. Die meisten eingehenden Beschwerden wurden im Jahr 2025 von Angehörigen weitergegeben (42 Prozent, die Jahre vorher zwischen 60 und 70 Prozent). Ungefähr ein Drittel der Beschwerden wurden direkt von den Betroffenen weitergegeben. Zehn Anliegen wurden von anderen Personen mitgeteilt.

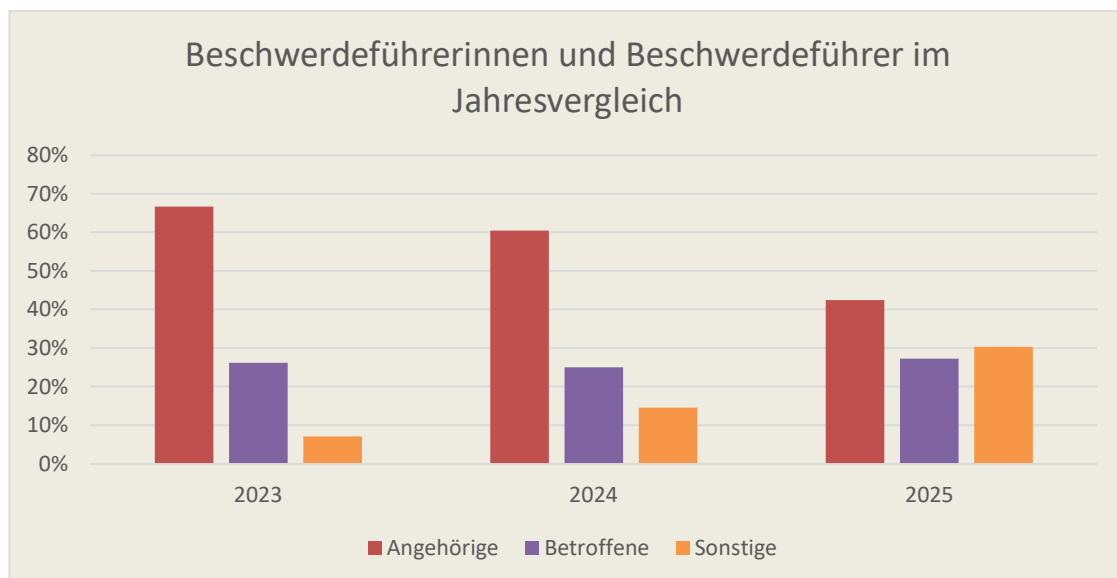


Abb. 6: Beschwerdeführerinnen/Beschwerdeführer im Jahresvergleich (Anteile in Prozent)

Die meisten Beschwerden kamen im April (Anzahl 6) im Pflegestützpunkt Nürnberg an.

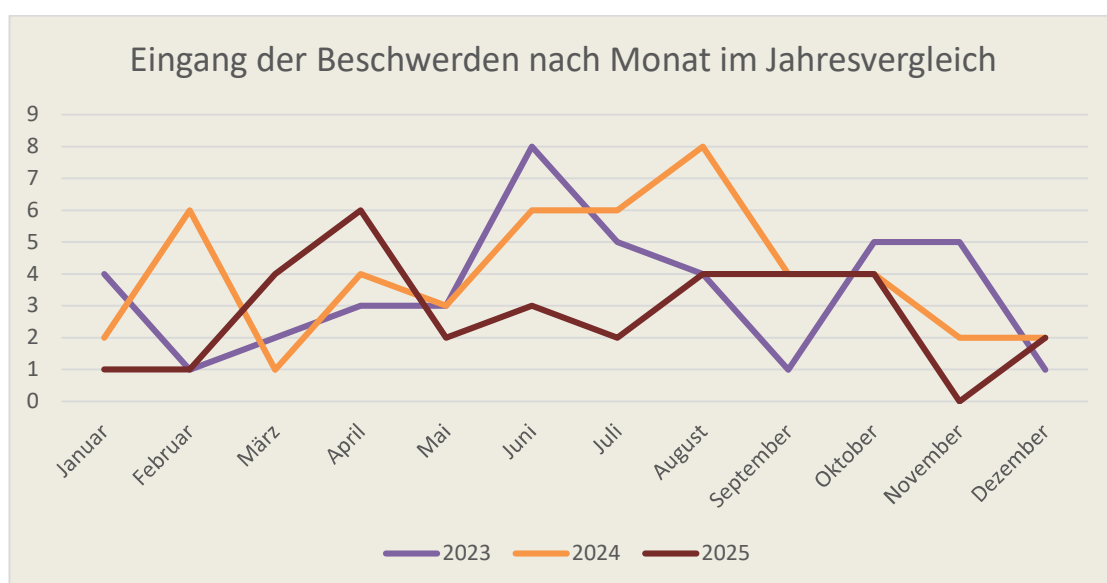


Abb. 7: Eingang der Beschwerden nach Monat im Jahresvergleich

Wie im letzten Berichtsjahr war das Thema Kommunikation oft Grund der Beschwerde (2025 – 8 Fälle, 2024 - 13 Fälle, 2023 - 17 Fälle). Es ging bei den beschriebenen Fällen um sehr unterschiedliche Bereiche (stationäre und ambulante Versorgung, Erreichbarkeit etc.).

Fünf Beschwerden wurden zum Thema „Abrechnungen“ geäußert, z.B. Unklarheiten bei Leistungserbringung und deren Abrechnung.

Der Themenkomplex „pflegerische Defizite“ lag bei 6 Meldungen und war damit niedriger als 2024. Hier ging es zum Beispiel darum, dass

- Prophylaxen nicht oder fachlich nicht richtig durchgeführt werden.
- der Umgang mit Hilfebedarf in Ernährungssituationen unbefriedigend war.

In zwei Fällen wurden Fälle von Gewalt in der Pflege im häuslichen Kontext gemeldet, diese wurden gemeinsam mit dem sozialpädagogischen Fachdienst der Stadt Nürnberg bearbeitet.

Unter dem Punkt „Sonstiges“ subsumieren sich Inhalte wie z.B. Reduktion von Angeboten der sozialen Betreuung, schlechte Ausschilderung in Einrichtungen etc..

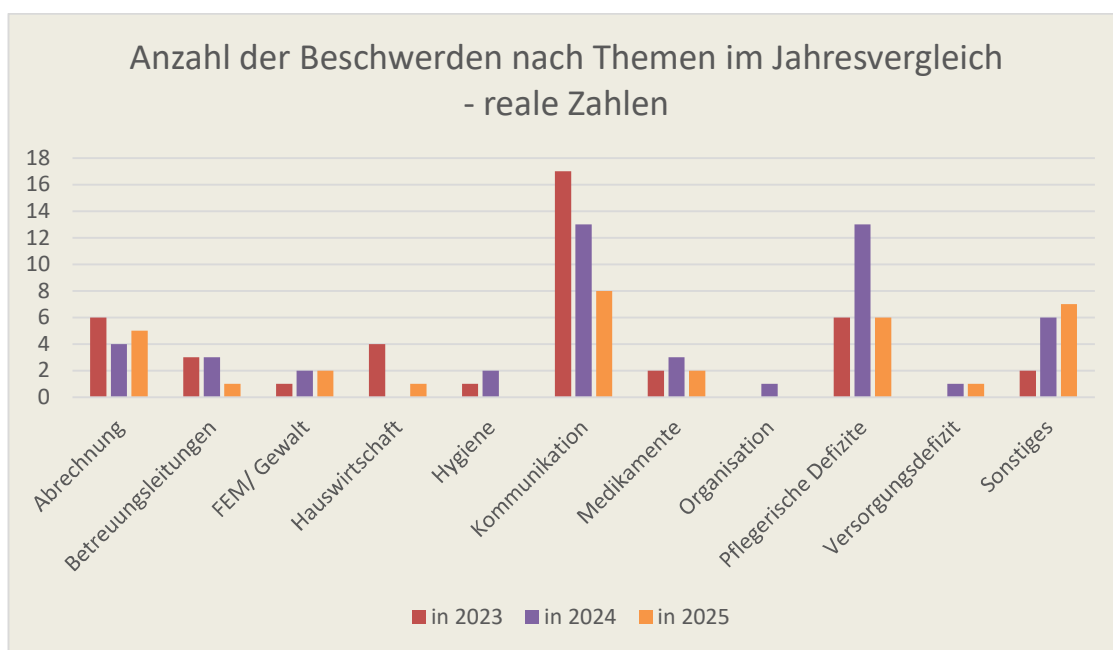


Abb. 8: Anzahl der Beschwerden nach Themen im Jahresvergleich – reale Zahlen

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

2.1.7. KOWAB (Kompetenznetzwerk Wohnungsanpassungsberatung)

2025 gab es Grund zu feiern: das Kompetenznetzwerk Wohnanpassungsberatung, oder kurz „KOWAB“, feierte sein 10jähriges Bestehen. Seit 2015 arbeiten engagierte ehrenamtliche Wohnraumberaterinnen und Wohnraumberater daran, durch ihre Beratungen im häuslichen Umfeld selbstständiges Wohnen und selbständige Haushaltsführung im eigenen Zuhause zu erhalten, zu fördern oder wiederherzustellen. Neben der wichtigen Beratungstätigkeit durch die Ehrenamtlichen lebt das Kompetenznetzwerk von der Koordination durch den Pflegestützpunkt Nürnberg, der Vernetzung zu Handwerksbetrieben und Handwerkskammer

Mittelfranken, der fachlichen Unterstützung durch den VdK Bayern e. V. sowie der Akquise und Betreuung der Ehrenamtlichen durch das Zentrum Aktiver Bürger.

Am 01.10.25 wurde das Jubiläum im Treff Bleiweiß mit geladenen Gästen aus Pflege, Handwerk, Politik und weiteren sozialen Akteuren und Akteurinnen gefeiert. Nach Grußworten von Herrn Thomas Pirner (MdL, Präsident der Handwerkskammer Mittelfranken) und Frau Christiane Straub (VdK-Bezirksgeschäftsführerin Mittelfranken) konnten durch einen Vortrag von Frau Melanie Kagerer (Gerontologin M.Sc.) unter dem Titel „Engagement trifft Expertise: Ehrenamtliche Wohnberatung in Bayern – Erkenntnisse aus einer Masterarbeit“ interessante Einblicke in diese Thematik gewonnen werden. Im Anschluss wurden die ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberater für ihr 10jähriges Engagement gewürdigt. Nach den Schlussworten von Frau Anja-Maria Käßer (Dienststellenleitung des Seniorenamts) konnte am Buffet ein gemeinsamer Austausch aller Gäste und Beteiligten stattfinden. Untermalt und begleitet wurde die Veranstaltung durch Musikerinnen der Hochschule für Musik, sowie durch die Moderation von Frau Christel Krumwiede (Leitung Pflegestützpunkt Nürnberg) und Herrn Wolfgang Neumüller (Zentrum Aktiver Bürger).



Abb. 9: Die Wohnungsanpassungsberatung feiert ihr 10jähriges Jubiläum im Treff Bleiweiß. Personen von links: Hr. Neumüller (ZAB), Hr. Pohl (EA Wohnberater), Fr. Krumwiede (Seniorenamt), Hr. Schauer (EA Wohnberater), Fr. Knobloch (VdK Bayern e.V.), Fr. Barfuß (EA Wohnberaterin), Hr. Krauß (EA Wohnberater), Fr. Dr. Zehmer (Handwerkskammer Mfr.), Fr. Straub (VdK Bayern e.V.)

Neben der Jubiläumsveranstaltung wurde durch eine stadtweite Plakataktion auf das Bestehen von „KOWAB“ seit nunmehr einer Dekade hingewiesen.



Abb. 10: Plakataktion 10 Jahre KOWAB Kompetenznetzwerk Wohnungsanpassungsberatung

Tabelle 4 zeigt, dass die Nachfragen für eine kostenlose und unabhängige Wohnberatung im Berichtsjahr zurückgingen. Aus den insgesamt 76 Fällen, die an die ehrenamtlichen Wohnraumberaterinnen und Wohnraumberater übergeben wurden, kamen insgesamt 69 Hausbesuche zustande. Sieben Anfragen wurden aus diversen Gründen vor dem gewünschten Hausbesuch seitens der Ratsuchenden wieder abgesagt.

Warum die angefragten Wohnraumberatungen im Vergleich zu den Vorjahren abnahm, lässt sich nicht mit Sicherheit eruieren. Ein möglicher Faktor könnte sein, dass wichtige finanzielle Förderungen für die Umbaumaßnahmen im Jahr 2025 kaum bis gar nicht existent waren. So war der Investitionszuschuss für altersgerechtes Umbauen der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) wegen fehlender Mittel im Bundeshaushalt nicht abrufbar. Dazu kam, dass das leistungsfreie Baudarlehen des bayerischen Wohnungsbauprogramms für Menschen mit Behinderung fast im gesamten Berichtszeitraum wegen fehlender finanzieller Mittel keine Möglichkeit der Förderung bot.

Dies könnte dazu geführt haben, dass Betroffene aufgrund fehlender finanzieller Mittel und Förderungen barrierereduzierende Umbaumaßnahmen nicht in Betracht zogen und dadurch auch keinen Beratungsbedarf sahen.

Jahr	2021	2022	2023	2024	2025
Anfragen Wohnberatung	76	94	86	113	76
Vorträge	1	3	11	13	15
Infostände	0	1	3	1	1
Anzahl Ehrenamtliche	6	5	5	5	5

Tabelle 4: Anfragen/Aktivitäten KOWAB

Die Öffentlichkeitsarbeit im Jahr 2025 umfasste neben der erwähnten Plakataktion insgesamt 15 Vorträge und einen Informationsstand. Auch in diesem Bereich engagieren sich die Ehrenamtlichen mit großem Einsatz und fachlicher Kompetenz. Vortragsanfragen zur Wohnanpassungsberatung erreichten uns beispielsweise von Seniorennetzwerken oder dem Zentrum für Altersmedizin des Klinikums Nürnberg.

Die Anfragen nach einer kostenlosen und individuellen Wohnraumberatung kamen – wie Abbildung 11 zeigt – zu einem Großteil von in Eigentum lebenden Personen. Lediglich 32 % der Hausbesuche fand in Mietwohnungen statt – dies deckt sich annähernd mit den Zahlen aus den Vorjahren. Dass Anfragen häufiger von Personen kommen, die in Eigentum wohnen, könnte damit zusammenhängen, dass Mieterinnen und Mieter ihre Vermieterinnen und Vermieter nicht um Genehmigungen für Umbauten bitten möchten oder dass diese solchen Maßnahmen bereits im Vorfeld nicht zustimmen. Dabei kann die Wohnberatung auch in Mietwohnungen sinnvoll sein, da sich die Wohnsituation durch Maßnahmen, die nicht in die Bausubstanz eingreifen – wie etwa die Beratung zu Stolperfallen, Hilfsmitteln oder Haltegriffen – oft deutlich verbessern lässt.

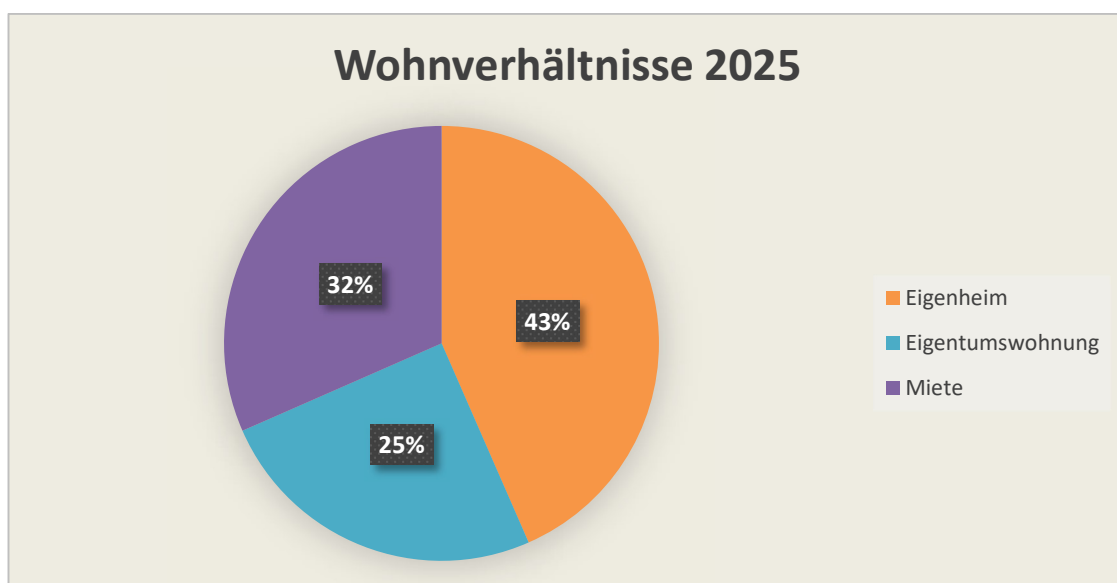


Abb. 11: Prozentualer Anteil der Anfragen nach Wohnverhältnis

Mehr als die Hälfte der Ratsuchenden wünscht eine ganzheitliche Beratung in der häuslichen Umgebung (56 % der Anfragen betreffen das Haus bzw. die Wohnung insgesamt, siehe Abbildung 11). Diese Verteilung entspricht den Zahlen aus den Jahresberichten 2023 und 2024. Einen weiteren großen Anteil machen gezielte Beratungsgesuche zum Thema Bad aus. Häufig stellt der Einstieg in eine zu hohe Duschwanne die erste Hürde im Wohnumfeld dar und ist Anlass für den Wunsch nach einer Beratung. Auch wenn sich Anfragen auf einzelne Bereiche wie Treppen oder das Bad beziehen, sind die ehrenamtlichen Beraterinnen und Berater von „KOWAB“ stets bemüht, das gesamte Wohnumfeld sowie die individuelle Gesamtsituation in den Blick zu nehmen und umfassend zu beraten.

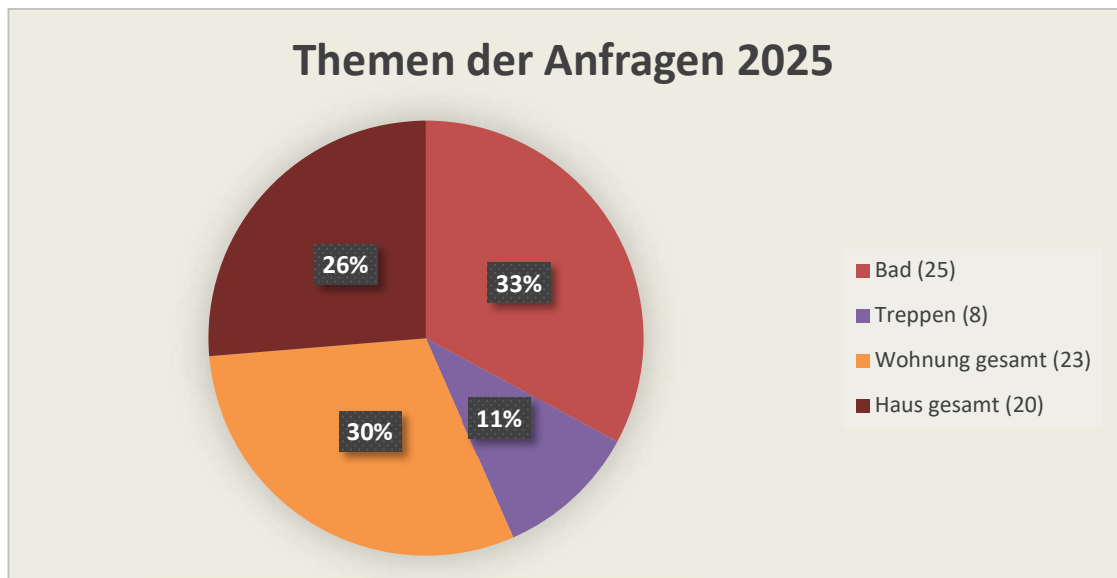


Abb. 12: Themen der Anfragen zur Wohnberatung 2025

Wie in den Vorjahren zeigt sich auch 2025, 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 unter weniger Zeitdruck steht.

Um Wissen gezielt zu erweitern und zu vertiefen sowie unser Netzwerk weiter auszubauen, bot sich auch in diesem Jahr erneut die Möglichkeit, an diversen Veranstaltungen und Fachvorträgen teilzunehmen. Darunter waren Besuche an Hausmessen und der Altenpflegemesse in Nürnberg, Vorträge und Fachtage zu den Themen Demenz in der Wohnberatung sowie zur digitalen Assistenz und zur Beratungskompetenz in der Wohnberatung. Teilnahmen erfolgten außerdem am Treffen der LAG Wohnungsanpassung Bayern sowie am Vernetzungstreffen für ehrenamtlich Wohnberatende in Bayern.

Die erfolgreiche Umsetzung des Konzepts der Wohnungsanpassungsberatung wäre ohne das engagierte Wirken der ehrenamtlichen Wohnraumberaterinnen und -berater nicht denkbar. Sie leisten einen maßgeblichen Beitrag zum Erfolg des Angebots „KOWAB“. Auch die Kooperation mit unseren Partnerinnen und Partnern war im Jahr 2025 erneut konstruktiv und bereichernd. Dafür danken wir allen Beteiligten herzlich.

2.2. Care Management

Ein gelungenes Care Management basiert auf vernetzten Strukturen. Im Pflegestützpunkt Nürnberg geht es dabei 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 2025 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. Die digitale Plattform wurde im Jahresverlauf 2025 insgesamt 108.290-mal besucht (im Jahr 2024 – 109.125-mal, im Jahr 2023 waren es 93.591 Klicks). In der Erfassung ist eine stärkere Nutzung im Monat Januar und Juli zu erkennen.

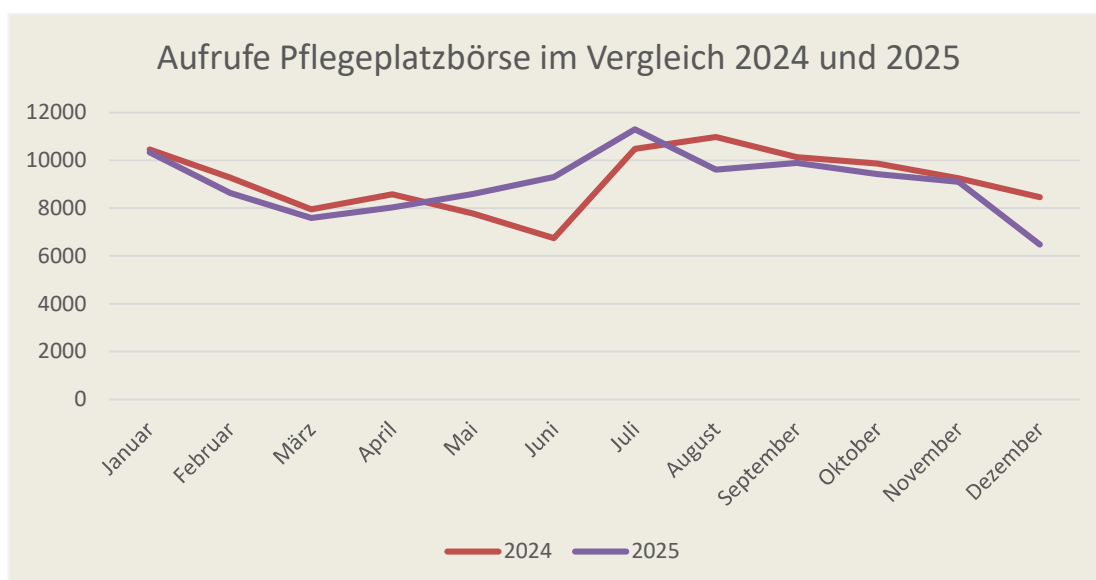


Abb. 13: Aufrufe Pflegeplatzbörse Pflegestützpunkt Nürnberg monatlich im Vergleich 2024/2025

2.2.1. Marktbeobachtung

Marktbeobachtung:

Die kontinuierliche Beobachtung der pflegerischen Versorgungslandschaft und ihrer Veränderungen stellt eine wesentliche Aufgabe des Pflegestützpunkts dar. Im Pflegestützpunkt Nürnberg werden Informationen zur Versorgungssituation sowie zu möglichen Versorgungslücken systematisch erfasst und an die entsprechenden Entscheidungsträger weitergeleitet, etwa im Rahmen der zweimal jährlich stattfindenden Pflegekonferenz. Seit 2021 werden Entwicklungen in der ambulanten und stationären Pflege digital über die Pflegeplatzbörse dokumentiert. Im Jahr 2025 standen zwar insgesamt mehr freie stationäre Pflegeplätze zur Verfügung wie im Jahr davor, grundsätzlich war es jedoch auch im Berichtsjahr schwierig kurzfristig

einen freien Platz belegen zu können (Kurzzeitpflege und Langzeitpflege). Laut Betreibern von stationären Einrichtungen wurden immer wieder bereits reservierte Plätze nicht in Anspruch genommen (z.B. Mehrfachreservierungen). Diese Situation erschwerte das Einzugsmanagement und die Vergabe von freien Plätzen.

Pflegeheime:

Im Jahr 2025 gab es in Nürnberg insgesamt 50 stationäre Pflegeeinrichtungen (Stand 31.12.2025). Wie viele Plätze tatsächlich in den Heimen belegt werden können, hängt u.a. jeweils von der aktuellen Personalsituation ab. Der Pflegestützpunkt kann die von den Pflegeheimen gemeldeten freien Plätze transparent darstellen und deren Entwicklung im Jahresverlauf mit den Zahlen der Vorjahre vergleichen. Zwei Pflegeeinrichtungen mit insgesamt 130 Plätzen haben den Betrieb Mitte 2025 aufgegeben, die Bewohnerinnen und Bewohner konnten in anderen Pflegeheimen untergebracht werden. Eine neue Einrichtung mit insgesamt 112 Einzelzimmern wurde im Sommer eröffnet, wodurch die Platzkapazität nahezu stabil blieb. Ein Ersatzneubau konnte die bisher verfügbaren Plätze etwas ausbauen. Im Jahr 2025 lag die durchschnittliche Zahl der in Nürnberger Pflegeheimen frei gemeldeten Plätze bei 105 pro Woche und hat sich somit im Vergleich zum Vorjahr (54 Plätze) verdoppelt. Die meisten freien Plätze (210) wurden im Jahr 2025 in der 25. Kalenderwoche gemeldet, während der niedrigste Wert Mitte November mit lediglich 47 verfügbaren Plätzen verzeichnet wurde. Ab Kalenderwoche 25 konnten infolge der Inbetriebnahme eines neuen Pflegeheims nahezu kontinuierlich über 100 freie Plätze in Nürnberg verzeichnet werden. Um mögliche Ausreißer in der Jahresstatistik auszugleichen, wurde der Median anstatt des Mittelwerts in der Graphik eingefügt (2025 - 100, 2024 - 44).

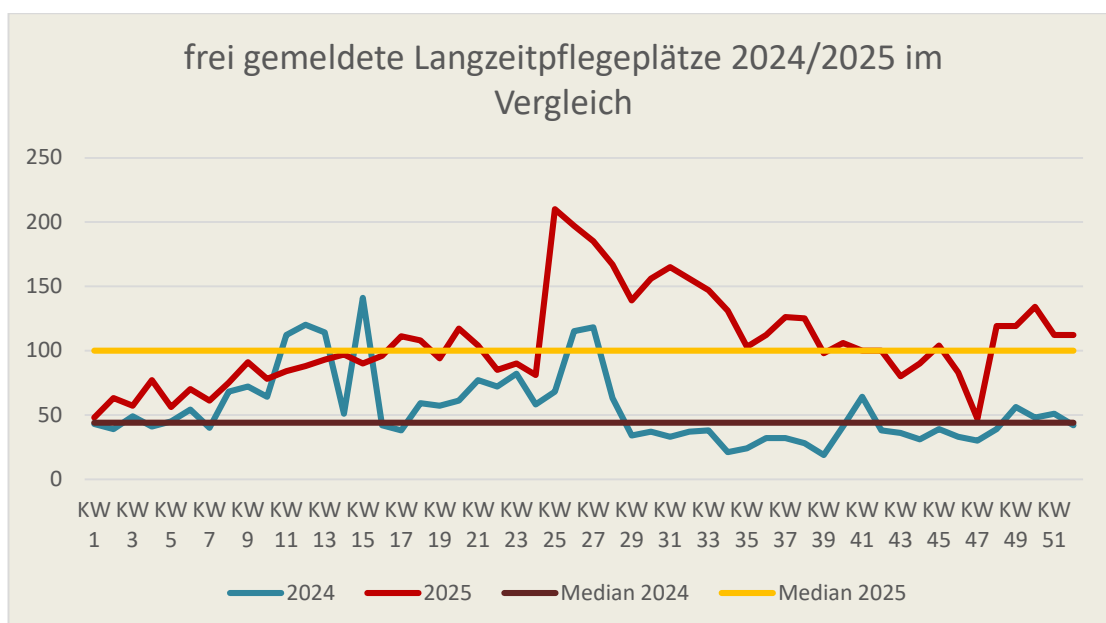


Abb. 14: Anzahl und Durchschnitt der frei gemeldeten Heimplätze nach Kalenderwochen

Beschützende Abteilung:

In 11 Nürnberger Pflegeeinrichtungen werden insgesamt 318 Plätze in beschützenden Bereichen vorgehalten. Auch im Jahr 2025 gingen – wie bereits im Vorjahr – nur wenige Meldungen über freie Kapazitäten beim Pflegestützpunkt Nürnberg ein. Die Höchstzahl lag bei 18 freien Plätzen in den Kalenderwochen 26 bis 27, als die neue stationäre Einrichtung eröffnete. Über weite Teile des Jahres standen jedoch nur sehr wenige oder gar keine Plätze für

Pflegebedürftige zur Verfügung, die aufgrund besonderer Schutzbedürfnisse und eines Unterbringungsbeschlusses einen solchen Platz benötigten.

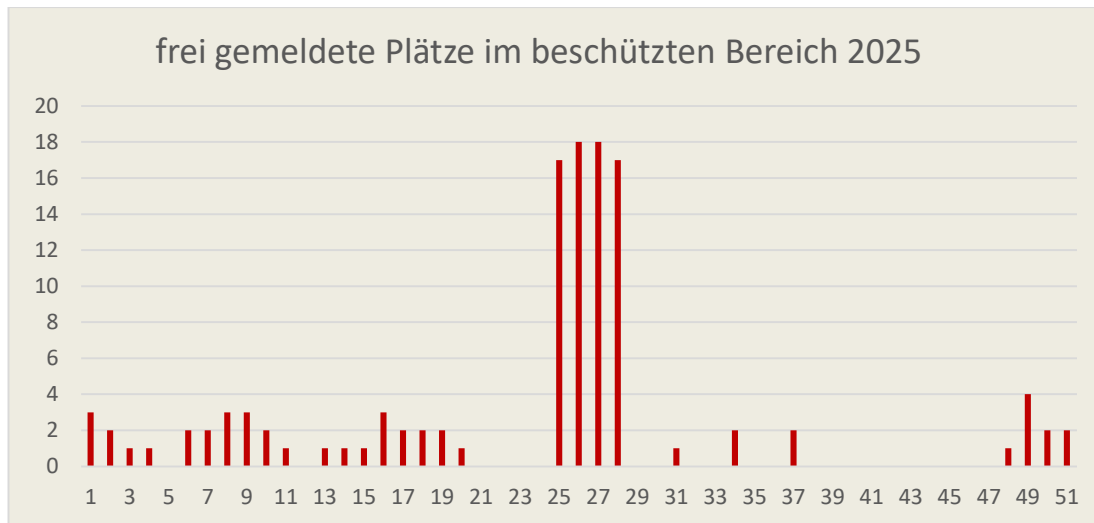


Abb.15: Anzahl der frei gemeldeten beschützenden Plätze 2025 nach Kalenderwochen

Kurzzeitpflege:

Im Berichtsjahr 2025 wurden knapp 800 Anfragen nach Kurzzeitpflegeplätzen registriert. Insgesamt gestaltete sich die Suche nach dieser Versorgungsform im Jahr 2025 äußerst schwierig. Die durchschnittliche Zahl der in Nürnberg gemeldeten freien Kurzzeitpflegeplätze lag 2025 bei 9 Plätzen pro Woche (2024- 4 Plätze).

Ab Kalenderwoche 5 war ein deutlicher Anstieg der verfügbaren KZP-Plätze zu verzeichnen. Ausschlaggebend hierfür war die Registrierung eines zusätzlichen Pflegeheimes auf der Pflegeplatzbörse. Es zeigte sich auch, dass die gemeldeten KZP-Plätze nur von wenigen Einrichtungen stammten. Mit der Eröffnung eines weiteren Pflegeheimes ab Kalenderwoche 20 erhöhte sich die Kapazität erneut, sodass über ca. vier Wochen hinweg kontinuierlich mehr als 20 KZP-Plätze zur Verfügung standen. Die neu geschaffenen Plätze wurden jedoch innerhalb kurzer Zeit vollständig belegt. Infolge der hohen Nachfrage standen ab Kalenderwoche 26 nur noch sehr wenige freie Plätze zur Verfügung; teilweise waren überhaupt keine Kapazitäten mehr vorhanden. Dies verdeutlicht die anhaltend große Nachfrage nach KZP-Plätzen trotz zwischenzeitlicher Angebotsausweitung. Insgesamt gab es im Berichtsjahr 2025 über sieben Wochen hinweg keine KZP-Plätze, während in 16 weiteren Wochen die Anzahl der gemeldeten Plätze fünf nicht überschritt.

Im Jahr 2025 wurden dem Pflegestützpunkt vermehrt Krisensituationen geschildert, die auf den Mangel an Kurzzeitpflegeplätzen in Nürnberg zurückzuführen waren. Insbesondere bei ungeplanten Krankenhausaufenthalten pflegender Angehöriger konnte die notwendige kurzfristige Unterbringung der zu pflegenden Personen häufig nicht gewährleistet werden.

In einigen Fällen führte der Mangel an verfügbaren KZP-Plätzen sogar dazu, dass dringend erforderliche Operationen pflegender Angehöriger nicht durchgeführt werden konnten, da die Versorgung der Pflegebedürftigen während dieser Zeit nicht sichergestellt war. Diese Entwicklungen verdeutlichen die erheblichen Versorgungsengpässe und die daraus resultierenden Belastungen für betroffene Familien.

Im Jahr 2025 boten in Nürnberg insgesamt drei Einrichtungen Kurzzeitpflege mit längerfristigen Terminvereinbarungen an. Zum Ende des Jahres 2025 stellte eine Einrichtung dieses Angebot ein.

Ab Kalenderwoche 51 stehen aufgrund der Überwindung eines personellen Engpasses in einem Pflegeheim wieder mehrere Kurzzeitpflegeplätze zur Verfügung.



Abb.16: Anzahl der frei gemeldeten Kurzzeitpflegeplätze 2025 nach Kalenderwochen

Ambulante Versorgung

Nach Angaben der aktuellen Pflegestatistik werden in Deutschland rund 86 Prozent der Pflegebedürftigen – dies entspricht etwa 4,9 Millionen Personen – im häuslichen Umfeld durch Angehörige und/oder ambulante Pflegedienste versorgt. Auch in Nürnberg zeigt sich eine breit gefächerte ambulante Versorgungsstruktur mit 110 Pflegediensten. Neben Einrichtungen der Wohlfahrtspflege und verschiedener privatwirtschaftlicher Träger betreibt die Stadt Nürnberg mit dem NürnbergStift zudem einen eigenen ambulanten Pflegedienst.

Nach Auswertung der Daten aus der Pflegeplatzbörse zeigt sich, dass im Berichtsjahr durchschnittlich mehr als 98 ambulante Pflegedienste „generell“ freie Kapazitäten meldeten. In den Kalenderwochen 8 bis 24 lag dieser Durchschnittswert sogar bei über 100 verfügbaren Diensten. Trotz dieser grundsätzlich erfreulichen Versorgungslage können jedoch in einzelnen Stadtteilen sowie bei bestimmten, spezialisierten Leistungsanfragen weiterhin Engpässe auftreten. Dies betrifft insbesondere Anfragen, die sich ausschließlich auf hauswirtschaftliche Unterstützung ohne zusätzlichen pflegerischen Bedarf beziehen, da entsprechende Angebote oftmals nur begrenzt verfügbar sind. Die Situation wurde zusätzlich dadurch beeinflusst, dass im Berichtsjahr insgesamt 15 ambulante Dienste ihren Betrieb einstellen mussten, während lediglich sieben neue Pflegedienste eröffnet wurden. Diese Entwicklung verdeutlicht eine strukturelle Herausforderung, die trotz insgesamt gemeldeter freier Kapazitäten zu regionalen und fachlichen Versorgungslücken führen kann.

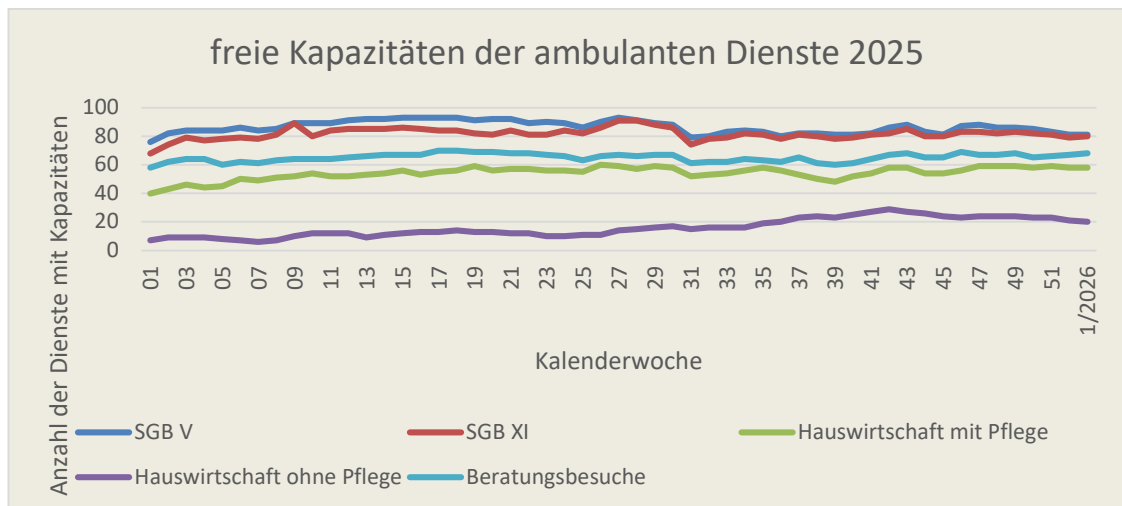


Abb.17: gemeldete freie Kapazitäten ambulante Dienste 2025

Mittagstisch:

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 15 Angebote für einen Mittagstisch gezählt. Bei 11 dieser Angebote besteht die Möglichkeit eines vergünstigten Mittagstisches für Personen mit Grundsicherung und/oder Nürnberg-Pass. Einige Einrichtungen bieten das Mittagessen zudem auch zum Mitnehmen an.

Teilstationäre Versorgung:

Tagsüber bieten Tagespflegeeinrichtungen Pflege, soziale Betreuung und Beschäftigungsmöglichkeiten an; diese Form der teilstationären Pflege erfolgt in Pflegeheimen (eingestreut) oder in eigenständigen Tagespflegeeinrichtungen. Ende des Jahres 2025 standen in Nürnberg 19 solitäre Tagespflegeeinrichtungen (2024- 21) sowie eine Einrichtung mit drei Plätzen für eingestreute Tagespflege zur Verfügung. Insgesamt konnten damit 2025 in Nürnberg 371 Tagespflegeplätze bereitgestellt werden (2024- 389 Plätze). Zusätzlich wurde 2025 in einer Pflegeeinrichtung die Versorgungsform Nachtpflege mit insgesamt acht Plätzen angeboten. Diese Einrichtung gab den Betrieb der Nachtpflege allerdings Ende 2025 auf.

Betreutes Wohnen:

Das Angebot an Betreutem Wohnen in Nürnberg ist vielfältig – sowohl hinsichtlich der Träger als auch des Leistungsumfangs. In der Regel gehört diese Wohnform jedoch zum höherpreisigen Segment und setzt entsprechende finanzielle Ressourcen voraus. Betreutes Wohnen ermöglicht älteren Menschen ein selbstständiges Leben in einer seniorengerechten Miet- oder Eigentumswohnung. Neben dem Miet- bzw. Kaufvertrag wird ein Betreuungsvertrag abgeschlossen, für dessen Serviceleistungen ein monatlicher Betreuungsbetrag anfällt. Die Preise variieren je nach Anbieter, daher empfiehlt sich ein sorgfältiger Vergleich. Auch für einkommensschwächere Seniorinnen und Senioren mit Wohnberechtigungsschein gibt es Angebote, wobei die Betreuungsleistungen hier deutlich reduzierter ausfallen. Im Berichtsjahr 2025 standen 42 Anlagen für Betreutes Wohnen zur Verfügung (2024- 42), ergänzt durch 23 zusätzliche Wohnanlagen für Personen mit Wohnberechtigungsschein. Im Berichtsjahr 2025 wurden insgesamt 617 Anfragen zum Thema „Wohnen im Alter“ verzeichnet.

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 Ratsuchenden und auch von professionellen Stellen genutzt. Die Verzeichnisse eignen sich gut, um sich einen ersten Überblick vor der persönlichen Beratung zu verschaffen.

Im September hat der Pflegestützpunkt wieder eine Plakataktion durchgeführt – diesmal mit dem Thema „10 - Jahres - Jubiläum KOWAB“ (Kompetenznetzwerk Wohnungsanpassungsberatung).

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 auch Personen aus anderen Kulturkreisen (nicht deutschsprachig) niederschwellig anzusprechen liegen Flyer in unterschiedlichen Sprachen aus. Die fremdsprachigen Informationsmaterialien vom Pflegestützpunkt wurden 2025 aktualisiert. Grundsätzlich nimmt die Anzahl der Publikationen in verschiedenen Sprachen zu, wie z.B. die Broschüren, die über Ministerien bestellt werden können.

Die im Jahr 2020 zum ersten Mal erstellte Notfallmappe erfreut sich nach wie vor großer Beliebtheit. Im Berichtsjahr wurde die vierte Auflage mit 3.000 Stück gedruckt.

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

- Hospizteam Nürnberg
- Betreuungsstelle der Stadt Nürnberg
- Betreuungsvereine 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 bzw. durchgeführt, einige Beispiele sind hier aufgeführt:

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

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.

Der Pflegestützpunkt beteiligte sich an einer „erweiterten Krankenhausrunde“, die von der Gesundheitsregion Plus geleitet wird. Hier konnte zusammen mit Trägern der Langzeitpflege und mit Trägern von Krankenhäusern gemeinsame Formulare entwickelt und verabschiedet werden, welche die Aufnahme- und Verlegungsprozesse zwischen Einrichtungen in Nürnberg vereinfacht. Der einheitliche ärztliche-pflegerische Aufnahmebogen steht auch dem Pflegestützpunkt Nürnberg in der Beratung zur Verfügung und entlastet alle betroffenen Stellen (Angehörige, Verwaltung der Einrichtungen etc.).

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

Der Pflegestützpunkt Nürnberg hat im Jahr 2025 an zwei Treffen der BAG - Neue Bezeichnung: „Bundesarbeitsgemeinschaft Beratung und Beschwerde in herausfordernden Pflegesituationen“ teilgenommen. Hier kam es im Berichtsjahr zu einigen nennenswerten Neuerungen. Von den Teilnehmenden der BAG wurde in der Frühjahrssitzung in Hamburg eine Reihe von Inhalten überarbeitet z.B. Bezeichnung, Zielsetzung, Struktur und die Voraussetzung zur Teilnahme. Die bisherigen Kontaktdaten wurden aktualisiert.

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 Berichtsjahr wurden Veränderungen auf der Webseite vom Pflegestützpunkt Nürnberg vorgenommen. Das Angebot der Onlineberatung und der direkte Zugang in die Onlineberatung wurde als ein Menüpunkt in der Menüleiste übernommen.

Zudem konnte ein Video in Gebärdensprache entwickelt werden. Dieser Film erläutert das Beratungsangebot vom Pflegestützpunkt Nürnberg und ist auf der Startseite eingestellt.

Wie bereits im Jahr vorher bestand auch im Jahr 2025 ein hohes Interesse der Presse am Pflegestützpunkt Nürnberg. Der Pflegestützpunkt war einmal mit dem Thema Wohnungsanpassungsberatung im Magazin 66 vertreten. Die hohe Auflage dieses Mediums ermöglichte es viele Menschen zu erreichen.

Zusätzlich wurde im Oktober 2025 ein umfangreiches Interview in den Nürnberger Nachrichten veröffentlicht.

NÜRNBERG

HNG / N

„Es ist immer noch ein Tabu-Thema“

BERATUNG Der Pflegestützpunkt unterstützt Betroffene und deren Familien - und ist nicht nur für Senioren da.

VON SABINE EBINGER

NÜRNBERG – Der Pflegestützpunkt Nürnberg, dessen Träger die Stadt, die Kranken- und Pflegekassen und der Bezirk Mittelfranken sind, berät zum Thema Hilfen im Alter und Entlastung. Die Einrichtung ist nicht nur für alte Menschen und deren Familien, sondern auch für chronisch Kranke und Kinder da. Die Aufgaben sind vielfältig, wie Leiterin Christel Krumwiede erklärt.

Der Pflegestützpunkt hilft bei der Suche nach einem Wohnplatz - ist das die Hauptaufgabe?
Das stimmt nicht ganz. Mit unserer Pflegeplatzbörse geben wir eine Übersicht über aktuell freie Kapazitäten bei den Heimen, das wird auch rege genutzt. Doch man muss wissen: Über 80 Prozent der pflegebedürftigen Menschen werden daheim versorgt. Und für diese große Gruppe bieten wir eine spezielle Beratung an. Wir freuen uns, wenn wir die Menschen bei diesem komplexen und auch emotionalen Thema der Pflege begleiten können.

Emotional - damit meinen Sie, dass es ein schwieriges Thema ist?



Christel Krumwiede leitet seit 2017 den Pflegestützpunkt Nürnberg und berät junge wie alte Menschen.

Foto: Rudi Ott

Abb.18: Artikel Nürnberger Nachrichten: 22.10.2025

Ergänzend unterstützte das Bündnis für Familie die Öffentlichkeitsarbeit mit einer aufwändigen Plakataktion in der Innenstadt Nürnberg, die auf den gemeinsamen Film mit dem Thema pflegende Angehörige aufmerksam machte.

Im Rahmen der Bayerischen Demenzwoche bot der Pflegestützpunkt Nürnberg gemeinsam mit den Nürnberger Fachstellen für pflegende Angehörige und dem Pflegepraxiszentrum Nürnberg eine Sonderveranstaltung für Menschen mit Demenz und Ihren Angehörigen an. Bei der Veranstaltung wurde ein Fachvortrag über digitale Entwicklungen in der Pflege und digitale Unterstützungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige gehalten.

Beim Vortrag vom Pflegepraxiszentrum Nürnberg bestand die Möglichkeit sich über Chancen und Grenzen moderner Technologien zu informieren. Im Anschluss daran konnten Besucherinnen und Besucher die digitalen Hilfsmittel selbst ausprobieren und mit den beteiligten Fachstellen den Einsatz (für den Alltag zuhause) diskutieren. Die Bayerische Demenzwoche ist eine jährlich stattfindende Aktion des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit, Pflege und Prävention.



Am 21. Oktober 2025 fand die Veranstaltung „Volle Macht voraus“ in der privaten Vorsorge – Vollmacht erteilen und ausüben“ statt. In zwei Fachvorträgen (Betreuungsstelle der Stadt Nürnberg) konnte das Thema differenziert aus verschiedenen Perspektiven beleuchtet werden. Szenische Darstellungen verdeutlichten diese unterschiedlichen Sichtweisen ergänzend. Im Anschluss an den fachlichen Input konnten sich die Teilnehmenden außerdem an den Ständen der beteiligten Beratungsstellen (Betreuungsvereine, Pflegestützpunkt Nürnberg) weitergehend informieren.

Abb. 19: Foto: Veranstaltung „Volle Macht voraus – private Vorsorge: Vollmachten erteilen und ausüben“; 21.10.2025

Von den Kolleginnen und Kollegen konnten im Jahresverlauf 43 Vorträge gehalten werden, mit insgesamt über 1000 Teilnehmenden. Von den Vorträgen wurden 6 online und 37 in Präsenz durchgeführt. Einige der Vorträge fanden in russischer und englischer Sprache statt. Die Zielgruppen für die Vorträge waren sehr unterschiedlich. Zum einen profitieren inzwischen viele Pflegefachschulen in Nürnberg vom fachlichen Input des Pflegestützpunkts Nürnberg. Hier wurden z.B. die Aufgaben vom Pflegestützpunkt vorgestellt und das Thema Casemanagement mit Fallbeispielen dargestellt.

Zum anderen hielt der Pflegestützpunkt Vorträge bei Nürnberger Firmen für deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – z.B. auch im Zusammenhang des betrieblichen Gesundheitsmanagements (Entlastung für pflegende Angehörige).

Die Koordinatorinnen und Koordinatoren der Seniorennetzwerke erhielten eine separate Schulung zur Entwicklung und Nutzung der Notfallmappen vom Pflegestützpunkt Nürnberg und wurden so befähigt, in Zukunft selbst Vorträge darüber zu halten. Mit Studierenden unterschiedlicher sozialer Studiengänge der Evangelischen Hochschule Nürnberg erfolgte ein Wissenstransfer bzgl. der Aufgaben und Strukturen von Pflegestützpunkten. Auch Studierende aus South Carolina, welche diese Hochschule besuchten, hörten einen englischsprachigen Vortrag vom Pflegestützpunkt Nürnberg.

Die Hauptzielgruppe für Vorträge war jedoch auch im Jahr 2025 wieder Seniorinnen und Senioren in Nürnberg. Über Vorträge in Seniorennetzwerken, Gemeindevereinen, Vereinen insgesamt und Seniorenkreise konnte diese Gruppe gut erreicht werden.

Folgende Inhalte wurden angefragt:

- Vorstellung der Notfallmappe
- Ziele und Aufgaben des Pflegestützpunkts 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

Ergänzend zu den Vorträgen wurden Informationsstände bei unterschiedlichen Veranstaltungen organisiert und angeboten z.B. bei den Seniorennetzwerken (Aktionstage, Wochenmarkt), bei den Aktionswochen Pflege der AOK in Nürnberg, beim Gesundheitsmarkt vom Gesundheitsamt Nürnberg sowie bei der Inklusionskonferenz.

Bei der INVIVA 2025 beteiligten sich Kolleginnen vom Pflegestützpunkt in Form eines Vortrags und eines Fachgesprächs zum Thema Pflege.

Die Mitarbeit an der Überarbeitung oder Erstellung verschiedener Publikationen ergänzt die Öffentlichkeitsarbeit des Pflegestützpunkts Nürnberg.
Die Öffentlichkeitsarbeit zur Onlineberatung, sowie zur Wohnberatung wird im jeweiligen Kapitel separat aufgegriffen.

2.4. Interne Organisation

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

Regelmäßige Teambesprechungen (14-tägig) fördern und stärken den Austausch im Team sowohl fachlich als auch im Sinne einer kontinuierlichen Teamentwicklung.

Im Januar fand eine gemeinsame Zielbesprechung statt – hier wurden thematische Schwerpunkte für das Jahr 2025 diskutiert und festgelegt.

Ergänzend zum Besuch von Fachseminaren und spezifischen Fortbildungen nahmen die Mitarbeitenden vom Pflegestützpunkt gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen vom Seniorenamt an einem halbtägigen internen Teamtag teil. Außerdem konnte das Team vom Pflegestützpunkt Nürnberg im Oktober gemeinsam das Musterhaus für Wohnraumanpassung im Landkreis Würzburg besichtigen und nahm viel fachlichen Input mit.

2.4.1. Personelle Veränderungen und Personalentwicklung

Laut dem aktuellen Betriebskonzept ist eine Ausstattung des Pflegestützpunkts Nürnberg mit der personellen Quote von maximal 1 Vollzeitstelle pro 60.000 Einwohnerinnen bzw. Einwohnern 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 8,24 Vollzeitäquivalenten.

Qualifizierung:

Um eine nachhaltige Beratungsqualität im Pflegestützpunkt anbieten zu können, benötigen die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater einen kontinuierlichen fachlichen Wissensgewinn. Dabei geht es auch darum neues Wissen zu generieren. Dies wurde 2025 durch die Teilnahme an Online - Seminaren und Schulungen in Präsenz ermöglicht. Zu den besuchten Schulungen und Fachtagen gehören:

- Schulungen zur Onlineberatung (siehe Punkt 2.4.3.)
- Fachtag Gerontopsychiatrie
- Erfolgreiches Pflegegradmanagement
- Teilnahme Ethik-Fachtag
- Fachtag Demenz und Sterben
- Schulungen des Teams zum Thema Datenschutz
- Umgang mit Todeswünschen in der Beratung
- Fachtag Junge Pflege
- MD im Dialog- Die Pflegebegutachtung
- Seminar Selbstschutz- und Selbstbehauptung

Herr Blazej, der neue Kollege im Pflegestützpunkt Nürnberg, hat im Frühjahr 2025 das Zertifikat zum Pflegeberater nach § 7a SGB XI abgeschlossen.

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 2025 wieder gut angefragt. Beide sind barrierefrei zugänglich und einmal wöchentlich jeweils von 10:00 Uhr bis 17:00 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 2025 wurden dort 71 persönliche Beratungsgespräche durchgeführt (Vorjahr 67). Davon fanden 42 spontan statt (Vorjahr 38) und 29 geplant (Vorjahr 29). Insgesamt wurden 75 Personen (Vorjahr 87) vor Ort beraten (mehrere Teilnehmende je nach Beratungssituation).

Themen der Fachvorträge im Seniorentreff Bleiweiß:

- Vorstellung Pflegestützpunkt und Leistungen der Pflegeversicherung (auch in russischer Sprache)
- Wohnraumanpassung
- Angebote der Angehörigenberatung, Unterstützung bei Demenz
- Sturzprävention
- Vorstellung der Notfallmappe
- Nutzung vom Entlastungsbetrag

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 vom Pflegestützpunkt Nürnberg 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 2025 fanden im Gemeinschaftshaus in Langwasser 169 persönliche Pflegeberatungen statt – im Vorjahr waren es 200 Besuche. Von diesen Beratungen erfolgten 82 im Rahmen von Spontanbesuchen und 87 wurden geplant durchgeführt. Insgesamt wurden 228 Personen (Vorjahr 268 Personen) vor Ort beraten (mehrere Teilnehmende je nach Beratungssituation). Insgesamt fanden in dieser Beratungsstelle 20 Beratungsgespräche in russischer Sprache statt.

Klientinnen und Klienten, die die Beratung vom Pflegestützpunkt in Langwasser nutzen, betonen die gute Parkmöglichkeit vor Ort und die direkte Anbindung an die U-Bahn. Ebenso ist anzumerken, dass die Ratsuchenden oft aus den Gebieten Katzwang, Worzeldorf oder Kornburg diese dezentrale Beratungsstelle bevorzugen.

Die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater, welche in den dezentralen Stellen aktiv sind, nutzen und unterstützen die bereits vorhandenen Netzwerke so weit 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 (pflegestuetzpunkt.nuernberg.de/pflegeplatzboerse) wurde auch 2025 sehr gut angenommen. (siehe Punkt 2.2.).

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 „Pflegefindex Bayern“, der ein bayernweites Informations- und Suchportal darstellt, wird nach wie vor 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 Pflindex 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 „Pflegefindex 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

Die nach wie vor bestehende dienststellenübergreifende Projektgruppe zur Onlineberatung hat sich im Jahr 2025 damit beschäftigt gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben und letzte Fehlerquellen in der Software gemeinsam mit der TH Nürnberg auszumerzen.

▪ **Öffentlichkeitsarbeit Onlineberatung**

Gemeinsam mit der stadtinternen Projektgruppe wurden Aktionen zur Bewerbung der Onlineberatung besprochen, organisiert und umgesetzt.

Eine Aktion der Projektgruppe bestand in der Bewerbung des Projekts Onlineberatung zum 1. Nürnberger Innovationsaward, der vom Amt für Digitalisierung und Prozessorganisation und dem Gesamtpersonalrat der Stadt Nürnberg ins Leben gerufen wurde.

Insgesamt wurden mehr als 50 Bewerbungen aus der gesamten Stadtverwaltung eingereicht. Die Onlineberatung als übergreifendes Projekt des Sozialreferats wurde mit dem 3. Platz ausgezeichnet, worüber wir uns sehr freuen.



Abb.20: Preisverleihung 1. Nürnberger Innovationsaward der Stadt Nürnberg, 3. Platz Onlineberatung – ein übergreifendes Projekt des Sozialreferats

▪ **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.

Im Jahr 2025 wurden ergänzend 4 Gruppenvideochats für Angehörige durch den Pflegestützpunkt angeboten. Dabei geht es hauptsächlich darum, dass von Pflegeberaterinnen und Pflegeberatern vom Pflegestützpunkt ein fachlicher Input eingebracht wird und sich dann, die am Videochat Beteiligten miteinander über eigene Erfahrungen und Fragen austauschen. Die Moderation übernehmen dabei die Kolleginnen und Kollegen vom Pflegestützpunkt Nürnberg. Es wurden die Themen „Entlastung in der Pflege“ und „Wohnen im Alter“ jeweils zwei Mal angeboten.

▪ **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 digitalen 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 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 2025 konnte der Qualifizierungsprozess aller Pflegeberaterinnen und Pflegeberater zum/zur „zertifizierte Onlineberaterin/zertifizierter Onlineberater“ abgeschlossen werden.

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.

3. Zusammenfassung

Grundsätzlich ist die Pflegeinfrastruktur in Nürnberg gut aufgestellt. Beim Angebot der Kurzzeitpflege kommt es im Jahresverlauf immer wieder zu massiven Engpässen. Sind diese Engpässe vorhanden, hat dies immense Auswirkungen für pflegende Angehörige - und auch für die pflegerische und medizinische Versorgungslandschaft. Die Menschen müssen dann möglicherweise länger als notwendig im Krankenhaus versorgt werden, was wiederum Ressourcen benötigt.

Wir gehen davon aus, dass aufgrund von Pflegepersonalmangel nicht alle Plätze in Nürnberger Pflegeeinrichtungen belegbar sind. Für Personen mit besonderen Pflegebedarfen ist es nach wie vor schwierig, eine für sie passende Versorgungsmöglichkeit 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 diese Menschen nicht, an wen sie sich wenden und wie sie die vorhandenen Hilfestrukturen nutzen können. Ebenso verfügen diese Personen oft über wenig finanzielle Mittel, was die Angebotsnutzung sicher einschränkt.

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

Die einzelnen Beratungsgespräche im Pflegestützpunkt Nürnberg nehmen an Komplexität weiter 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 sich weiter zuspitzende Kostenentwicklung im pflegerischen Setting – gerade der aufzubringende Eigenanteil in der stationären Versorgung – ist eine Herausforderung für das Gesamtsystem. Dies führt 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 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.

Die Notfallmappe wurde 2025 in der vierten Auflage veröffentlicht und erfreut sich nach wie vor großer Beliebtheit.

Die Anzahl der Pflegestützpunkte in Bayern ist inzwischen auf 58 angestiegen. Durch diese Entwicklung ergibt sich eine stärkere Abdeckung der Pflegeberatung in Bayern, was der demographischen Entwicklung gerecht wird.

4. Ausblick

Auch im folgenden Jahr stehen Entwicklungen an, die sich unter anderem an der aktuellen Situation der Pflegestrukturen und der Sozialgesetzgebung orientieren werden. 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 2026 erkennbar sind, werden nachfolgend beschrieben.

Anpassungen aufgrund gesetzlicher Regelungen

Im Jahr 2026 plant die Bundesregierung einen weiteren Bürokratieabbau und die Einführung von Präventionsberatungen.

Außerdem soll die Beantragung von Leistungen vereinfacht werden. Inwieweit diese Entwicklungen Auswirkungen auf die Beratungsangebote der Pflegestützpunkte haben werden, bleibt abzuwarten.

Stabilisierung der dezentralen Beratungsstellen des Pflegestützpunkts Nürnberg

Die dezentralen Beratungsstellen sind inzwischen gut in den jeweiligen Quartieren etabliert. Beratungen vor Ort werden in Anspruch genommen. Letztlich geht es 2026 darum, diesen Status aufrecht zu erhalten, durch weitere Öffentlichkeitsarbeit und in Form von Präsenz vor Ort. Gleichzeitig ist ein neues Angebot für dezentrale Beratung in den Räumen von „The Q“ in der Weststadt von Nürnberg geplant. Die Etablierung dieses erweiterten Angebot ist abhängig von den Entwicklungen und dem Bezug dieser Räumlichkeiten.

Weiterentwicklung der Onlineberatung

Die bereits im Jahr 2025 angebotenen Gruppenchats sollen im Folgejahr um ein neues Thema erweitert werden – hierbei geht es um ein entsprechendes Chatangebot für Familien mit pflegebedürftigen Kindern.

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

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

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

Neue Software für die Dokumentation von Pflegeberatung

Der Pflegestützpunkt Nürnberg plant die Umstellung der Software für die Beratungsdokumentation. Diese Umstellung wird 2026 einige Zeit- und Personalressourcen in Anspruch nehmen.

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 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.

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 2026 möchten die Kolleginnen und Kollegen 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@pflegestuetspunkt.nuernberg.de

<https://pflegestuetspunkt.nuernberg.de>