

Jahresbericht des Pflegestützpunkts Schwabach für das Jahr 2018



Seit dem 06.10.2014 betreibt die Stadt Schwabach in gemeinsamer Trägerschaft und enger Zusammenarbeit mit den gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen den Pflegestützpunkt Schwabach. Dort erhalten Rat suchende Menschen individuelle, umfassende und kostenfreie Antworten zu allen Fragen rund um die Themen Älterwerden und Pflege in Schwabach.

Der folgende Bericht informiert Sie über Zahlen, Daten und Entwicklungen des Pflegestützpunktes Schwabach im Jahr 2018.

An dieser Stelle möchten wir uns bei allen bedanken, die den Pflegestützpunkt Schwabach und unsere Arbeit mit Interesse begleiten und uns dabei unterstützen.

Inhalt:

1.	Struktur und Organisation	3
2.	Statistiken	4
2.1	Kontaktart	5
2.2	Klientengruppen	5
2.3	Bedarf / Beratungsinhalte	6
2.4	Tätigkeiten	8
3.	Interpretation der Ergebnisse	10
4.	Entwicklungen und Ausblick 2020	10

1. Struktur und Organisation

Gemeinsame Träger des Pflegestützpunkts Schwabach sind die Stadt Schwabach und die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen zu jeweils 50%. Kooperationspartner vor Ort sind die Fachstelle für pflegende Angehörige der Diakonie Neuendettelsau mit 20 Stunden und der Bezirk Mittelfranken. Als überörtlicher Sozialhilfeträger ist dieser unter anderem für die Hilfe zur Pflege ambulant sowie in stationären Einrichtungen zuständig und berät jeweils donnerstags für drei Stunden in den Räumlichkeiten des Pflegestützpunkts. Zudem ist mit sechs Stunden pro Woche eine Fachkraft für Wohnberatung Teil des Beratungsteams und kann individuell bei Fragen hinzugezogen werden. Bei bestehendem Finanzierungsbedarf im häuslichen Bereich wird das in derselben Etage ansässige Sachgebiet Sozialleistungen der Stadt Schwabach eingeschaltet. Diese bürgernahe Beratung „aus einer Hand – an einem Ort“ wird von den Klienten durchwegs als positiv und entlastend wahrgenommen. Der Pflegestützpunkt arbeitet darüber hinaus auch eng mit allen örtlichen Diensten und Einrichtungen zusammen.

Einsatzzeitverteilung im PSP pro Woche:

Stadt Schwabach:		19,5 Stunden
Kassen:	1.) AOK:	7 Stunden
	2.) alle weiteren gesetzl. Kassen:	11 Stunden
Fachstelle für pflegende Angehörige:		20 Stunden
Bezirk Mittelfranken:		3 Stunden
Wohnberatung:		6 Stunden

Ziel des Pflegestützpunkts Schwabach ist es, Bürgerinnen und Bürger der Stadt zu allen Themen zur Pflege und zu Hilfen im Alter individuell, umfassend, kompetent, neutral und kostenfrei zu beraten. Ausgehend vom Seniorenpolitischen Gesamtkonzept der Stadt Schwabach soll dabei der Leitgedanke beachtet werden, dass pflegebedürftigen und / oder älteren Menschen ein möglichst langes Verbleiben in ihrer häuslichen Umgebung ermöglicht wird.

Auf der **Einzelfallebene** trägt der Pflegestützpunkt beispielsweise dazu bei, den Verbleib von Pflegebedürftigen in der eigenen Häuslichkeit zu sichern oder aber eine individuell passende ambulante oder (teil-)stationäre Versorgungsform zu finden. Pflegenden Angehörigen werden Entlastungsmöglichkeiten aufgezeigt, um die häusliche Pflegesituation zu stabilisieren. Die Beratung kann ebenso von jüngeren, wie auch älteren hilfebedürftigen Menschen, Menschen mit Behinderung oder Menschen mit (geronto-)psychiatrischen Erkrankungen genutzt werden. Die Beratung in Bezug auf diese Klientengruppen verstärkte sich mit der Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs im Januar 2017. Ratsuchende erhalten Anregungen zum Finden eigener Lösungsstrategien, werden über Finanzierungsmöglichkeiten auch außerhalb der Pflegeversicherung informiert oder erhalten Hilfe in Konflikten zur Bewältigung und Krisenintervention. Bei all diesen Tätigkeiten können Ratsuchende über einen längeren Zeitraum begleitet werden. Alle Tätigkeiten im Pflegestützpunkt Schwabach werden mit einem Fachprogramm – mit Namen „KIM“ – bearbeitet.

Auf der **Strukturebene** ist es die Aufgabe des Pflegestützpunkts, die vielfältig vorhandenen Angebote auf dem Pflege-, Sozial- und Gesundheitsmarkt in Schwabach zu erfassen, um Klienten im Beratungsgespräch individuell und umfassend beraten zu können. Darüber hinaus geht es darum, diese Angebote effektiv zu vernetzen. In Abstimmung mit seinen Trägern informiert der Pflegestützpunkt die zuständigen Entscheidungsträger über mögliche Defizite in der Versorgungslandschaft, damit diese ihre Planung bedarfsgerecht anpassen können.

Die Öffnungszeiten des Pflegestützpunkts sind Montag, Mittwoch, Donnerstag und Freitag jeweils von 08:30 Uhr bis 12:00 Uhr sowie Dienstag von 14:00 Uhr bis 18:00 Uhr, um vor allem auch berufstätigen Angehörigen ein persönliches Beratungsgespräch im Pflegestützpunkt zu ermöglichen. Während dieser Öffnungszeiten sind in der Regel eine Beraterin der Pflegekassen, eine Mitarbeiterin der Stadt Schwabach und eine Mitarbeiterin der Fachstelle für pflegende Angehörige vor Ort. Die Zusammenarbeit funktioniert dank des Engagements der Mitarbeitenden uneingeschränkt gut, trotz rotierender Besetzung und dem dadurch entstehenden hohen Abstimmungs- und Informationsbedarf.

2. Statistiken

Die im Folgenden dargestellten Statistiken richten sich an den seit 2015 für alle Pflegestützpunkte in Bayern verbindlich geltenden Qualitätsstandards des „Arbeitskreises Qualitätssicherung“.

Für 2015 konnte im Pflegestützpunkt Schwabach erstmals eine Statistik über ein komplettes Jahr ausgewertet werden. Mit der nun vorliegenden Statistik für 2018 kann die Entwicklungsdarstellung von Beratungszahlen weitergeführt werden. Darüber hinaus wurde das erste Quartal 2019 erfasst, um Prognosen für dieses Jahr zu generieren. Bei Bedarf werden die Zahlen im Bericht weiter interpretiert und daraus Maßnahmenvorschläge abgeleitet.

Der Pflegestützpunkt Schwabach wird sowohl von der Bevölkerung, als auch bei den Versorgungsanbietern sowie den (Pflege-)Experten als verlässlicher und kompetenter (Ansprech-) Partner wahrgenommen und akzeptiert. In der Stadt Schwabach wurde der Informations- und Beratungsbedarf zu den Themen „Älterwerden und Pflege“ nicht erst mit Eröffnung des Pflegestützpunkts Schwabach geweckt. Vielmehr kann bis heute ein – oft über viele Jahre bestehender – Beratungs- und Unterstützungsbedarf professionell, trägerneutral und aus einer Hand begleitet werden.

Im Pflegestützpunkt Schwabach fanden im Jahr 2018 insgesamt 2493 Klientenkontakte statt. Dies entspricht einer Steigerung der Beratungszahlen um 31,2 % im Vergleich zum Vorjahr, trotz personeller Engpässe.

2.1 Kontaktart

Kontaktart	2015	2016	2017	2018	2019 1. Quartal
Telefonisch	900	984	1128	1423	424
Persönlich im PSP	599	646	548	718	281
Schriftlich (Brief, Fax, E-Mail)	80	149	165	214	82
Hausbesuche Wohnberatung	27	32	36	39	9
Kommunale Hausbesuche	4	2	3	10	2
Sonstige	50	47	23	89	24
Gesamt	1656	1858	1900	2493	820

Neben einer hohen Anzahl an telefonischen Kontakten – diese können von der Terminvereinbarung und dem Klären erster Fragen bis hin zur ausführlichen telefonischen Beratung reichen – nehmen die persönlichen Kontakte mit 718 Beratungen im Pflegestützpunkt auch im Jahr 2018 den zweithöchsten Wert ein.

Das Einzugsgebiet der Stadt Schwabach ist flächenmäßig überschaubar, so dass sich eine Verlagerung des Pflegestützpunkts Schwabach ins Zentrum der Stadt im November 2017 als sinnvoll erwiesen hat. Es gelang, die Erreichbarkeit mit den verschiedenen Verkehrsmitteln zu verbessern und damit immer mehr Klienten zu motivieren, ein **persönliches Gespräch** in den Räumlichkeiten des Pflegestützpunkts wahrzunehmen.

Die **Hausbesuche** durch unsere **Wohnberatung** wurden auch 2018 verstärkt in Anspruch genommen. Zum weiten Thema „Wohnumfeld verbessernde Maßnahmen“ erfolgten 165 Beratungen (Siehe Tabelle S. 6), davon waren 39 Hausbesuche. Dies entspricht einer Steigerung im Bereich Hausbesuche um über 8,3% im Vergleich zum Vorjahr. Im Absatz „Entwicklungen und Ausblick 2019“ wird darauf nochmals detailliert eingegangen.

2.2 Klientengruppen

Klientengruppen	2015	2016	2017	2018	2019 1. Quartal
Betroffener / Klient	292	347	354	393	196
Angehörige / Bekannte	308	406	509	679	387
Sonstige	49	49	45	82	241
Gesamt	649	802	908	1154	824

Angehörige und Betroffene selbst stellen immer noch die mit Abstand zahlenmäßig größten Klientengruppen im Pflegestützpunkt Schwabach dar. Weniger Anfragen kommen über Internet, Behörden, Fachberatungsstellen und Ärzte. Immer häufiger werden Betroffene mit Beratungsbedarf von Ihren Angehörigen direkt an den Pflegestützpunkt Schwabach vermittelt, wie aus der hier nicht gesondert aufgeführten statistischen Auswertung „Vermittelt durch“ hervorgeht. In diesem Fall erfolgt die Dokumentation und somit auch die statistische Erfassung unter den Klientengruppen „Angehörige“ oder „Betroffene“. Es fällt hier jedoch auf, dass immer mehr

Einrichtungen und Krankenhäuser die Klienten zu uns verweisen (123 Fälle). Neben den professionellen Diensten spielen vor allem Öffentlichkeitsarbeit, wie Vorträge oder Fachartikel, besonders aber auch die „Mundpropaganda“ eine wichtige Rolle, um hilfebedürftige Menschen auf das Angebot des Pflegestützpunkts aufmerksam zu machen. In 256 Fällen kamen die Ratsuchenden aufgrund von Öffentlichkeitsarbeit zum Pflegestützpunkt. Die fachliche gute Beratung, das empathische Auftreten der Beraterinnen und die Möglichkeiten einer geschützten Beratungsatmosphäre sind dabei die Eckpfeiler einer qualitativ hochwertigen Beratung und dann auch Grund für die Weiterempfehlungen.

Menschen mit Migrationshintergrund fanden auch 2018 selten den Weg zum Pflegestützpunkt.

2.3 Bedarf / Beratungsinhalte:

Die Kategorie „Bedarfe“ wurde einvernehmlich über den „Arbeitskreis Qualitätssicherung“ bayernweit 2018 überarbeitet und zum Jahresbeginn 2019 in die Kategorie „Beratungsinhalte“ überführt. Inhaltlich bildet diese Kategorie nun deutlicher die Themen während der Beratung ab. Mindestens ein „Bedarf“ / „Beratungsinhalt“ ist verpflichtend auszufüllen. Mehrere Eingaben verschiedener Bedarfe / Beratungsinhalte pro Fall sind möglich. Für 2018 wurden noch „Bedarfe“ erfasst. Die folgende Tabelle zeigt einen Auszug der häufigsten Bedarfe / Beratungsinhalte und Themen:

Bedarfe / Beratungsinhalte nach ARGE Qualitätsstandards	2015	2016	2017	2018	2019 1. Quartal
Häusliche Pflege	318	319	296	414	103
Teilstationäre Pflege / Tagespflege	53	68	57	63	11
Kurzzeitpflege	110	148	162	228	69
Vollstationäre Pflege	184	187	213	136	47
Wohnumfeld verbessernde Maßnahmen	98	128	157	165	44
Pflegebedürftigkeit und Pflegestufen / Pflegegrade	292	329	370	362	159
Schwerbehinderung	112	135	117	121	50
Entlastungsleistungen nach § 45b ambulant und stationär	-	-	104	132	25
Ergänzende Leistungen	61	68	103	99	33
Ehrenamtsstrukturen	14	13	9	18	5
Rechtliche Vertretung inkl. Vorsorgevollmacht und Patientenverfügung	178	205	191	309	103
Krisen- / Notfallintervention	27	23	18	29	8
Psychosoziale Betreuung / Demenz	257	284	278*	269*	124*
Hilfsmittel / Pflegehilfsmittel	54	58	46	73	15
Fachberatungsstellen	128	121	72	82	7
Finanzierung außerhalb der Pflegeversicherung	256	245	235	383	130

* Summe aus psychosoz. Betreuung / psychosoz. Entlastungsgespräch und Demenz – Nachkorrektur

Jahresbericht 2018

In den Beratungsgesprächen wurden insgesamt über **4025 verschiedene Themen** angesprochen. (Die tatsächliche Zahl liegt sicher noch deutlich höher – gerade bei einer umfassenden Erstberatung werden im Gespräch mehr Themen angesprochen, als dann auch statistisch erfasst werden.)

Die **klassischen Pflegethemen** wie ambulante und vollstationäre (Kurzzeit- / Dauerpflege) - Versorgung sowie die allgemeine Beratung zur Beantragung oder Höherstufung der Pflegegrade – häufig in Verbindung mit der Vorbereitung auf den MDK-Besuch – nehmen dabei den mit Abstand größten Teil der Beratungsinhalte ein. Die Klienten mussten hierbei besonders ausführlich beraten werden. Themenschwerpunkte waren hier Leistungen der Pflegeversicherung wie Geld-, Sach- oder Kombileistung in der ambulanten Pflege, Tagespflege, Kurzzeitpflege und Verhinderungspflege sowie Besonderheiten des PSG II.

Besonders hervorzuheben seien hierzu die **Entlastungsleistungen nach § 45b**, SGB XI, zu denen es einen steigenden Beratungsbedarf mit 132 Fällen gibt, da die Versorgungsangebote mit den Budget- und Abrechnungsmodalitäten bisher schlecht harmonisieren.

Auch Antragsverfahren und Ablauf der **MDK-Begutachtung** sowie das **Widerspruchsverfahren** bei der Ablehnung der Pflegebedarfsfeststellung werden mit wachsender Nachfrage bedient (362 Fälle). Bei über 199 Beratungen zur vollstationären Pflege war der Bezirk Mittelfranken als überörtlicher Sozialhilfeträger für Fragen zur Kostenübernahme und Antragstellung involviert.

Durch den Übergang der **ambulanten Hilfe zur Pflege an den Bezirk Mittelfranken** als überörtlicher Sozialhilfeträger im Oktober 2018 war der Pflegestützpunkt auch hier vermehrt Ansprechpartner und Vermittler mit 18 Anfragen zur Kostenübernahme und Antragstellung.

Das **Thema Demenz** bildet einen weiteren Schwerpunkt in der Beratung des Pflegestützpunkts Schwabach. Hierzu wurden 269 Personen – meist Angehörige, teilweise mit dem Betroffenen Partner – in der Regel über einen längeren Zeitraum beraten und begleitet. Neben der allgemeinen Beratung zum Krankheitsbild und dem Aufzeigen von Betreuungsmöglichkeiten samt deren Finanzierung, spielt in den Gesprächen vor allem die psychosoziale Betreuung und Entlastung der pflegenden Angehörigen eine wichtige Rolle.

Im Jahr 2018 konnte der Pflegestützpunkt Schwabach als Anlaufstelle für Fragen zu gesetzlichen Regelungen in Bezug auf rechtliche Vertretungen mit gesetzlicher **Betreuung und Vollmachten** immer mehr Rat suchende mit 309 Fällen, bedienen. Es wurden 94 Beratungen zu Vorsorgevollmachten und 80 Beratungen zu Patientenverfügungen durchgeführt. Ab Mitte 2018 gab es in der Betreuungsstelle personelle Veränderungen sowie Anpassungen in der Ausrichtung. Seitdem wurde dort der Schwerpunkt u. a. auf die Beratung zu Vorsorgevollmachten inkl. Beglaubigungen als Präventivmaßnahme gelegt und Fälle vom Pflegestützpunkt übernommen. Der enge und gute Austausch zur Betreuungsstelle ist deswegen noch wichtiger. Die Beratung zu Vorsorgevollmachten ist eine Möglichkeit, um Klienten frühzeitig und außerhalb der klassischen Pflegeberatung auf den Pflegestützpunkt aufmerksam zu machen, was auch weiterhin – etwa über spezielle Vorträge zum Thema – gelingt. Sollte es im Verlauf bei jenen Klienten zu Verschlechterungen in der Pflege- und Versorgungssituation kommen, ist der Pflegestützpunkt bereits als zentrale Anlaufstelle bekannt und die Betroffenen holen sich frühzeitig Hilfe und Unterstützung.

Jahresbericht 2018

Mit steigender Nachfrage, konkret 121 Anfragen, konnte auch das weite Feld des **Schwerbehindertenrechts** bedient werden. Hier zeigt sich ein immer größer werdender Bedarf an Beratung zu den Leistungen und Antragstellungen, um finanzielle Entlastungen, z. B. GEZ-Gebührensicherungen, Steuerfreibeträge, Unterstützung in der Mobilität, wie vergünstigte Fahrkarten, Parkausweise und Fahrdienste oder auch Teilhabe zu ermöglichen.

Mit Einführung des **Landespflegegelds** 2018 hat sich ein weiteres großes Leistungsgebiet für in Bayern lebende Pflegebedürftige mit wenigstens Pflegegrad 2 etabliert. Schon ab 8. Mai 2018 bestand die Möglichkeit der Antragsstellung. Eine Leistungsgewährung war ab September 2018 möglich. In dieser Zeit verzeichnete der Pflegestützpunkt Schwabach bereits 109 Anfragen zu Antrag, Bewilligungszeitraum und Voraussetzung der Leistungsbewilligung. Diese Fälle werden unter der Kategorie Finanzierung außerhalb der Pflegeversicherung subsummiert.

2.4 Tätigkeiten

In den Pflegestützpunkten wird generell zwischen den Beratungsformen „Information“, „Beratung“ und „Versorgungsplan“ unterschieden. Darüber hinaus gibt es noch weitere Tätigkeiten, die im Folgenden mit ausgewertet sind:

Tätigkeit	2015	2016	2017	2018	2019 1. Quartal
Information/Auskunft	580	802	691	1006	428
Beratung	648	707	827	831	249
Versorgungsplan	189	216	132	168	39
Kontakt zu Profis	144	128	116	113	24
Öffentlichkeitsarbeit	19	31	8	20	5
Netzwerkarbeit	28	41	8	90	16
Teamgespräche	5	3	1	3	2

Persönliche und telefonische Beratungen bilden mit 831 Gesprächen den größten Teil der Tätigkeiten im Pflegestützpunkt. Dabei geht es umfassend um die individuelle Situation im Dialog zwischen dem Ratsuchenden und dem Mitarbeiter im Pflegestützpunkt. Auch das Eingehen auf spezielle Belastungssituationen oder psychosoziale Begleitung gehören dazu.

Information/ Auskunft (telefonisch/ persönlich): Darunter wird die Antwort auf eine konkrete Fragestellung verstanden. Im Pflegestützpunkt Schwabach wurde dieser Tätigkeitsbereich im Jahr 2018 insgesamt 1006 Mal statistisch erfasst.

Darüber hinaus wurden für 168 Klienten **Versorgungspläne** erstellt. Der „Versorgungsplan“ findet seinen Einsatz bei komplexen Problemlagen mit Steuerungsbedarf durch den Pflegestützpunkt. Ein Teil der gemeinsam erarbeiteten Lösungsansätze wird dabei vom Klienten selbst verfolgt. Der andere Teil der Lösungen erfolgt über die aktive Unterstützung eines Mitarbeiters / einer Mitarbeiterin aus dem Pflegestützpunkt. Gemeinsam wird im Nachgang die Wirksamkeit der Lösungsansätze evaluiert und ggf. angepasst.

Mit 20 Aktionen, Vorträgen oder sonstigen Veranstaltungen im Bereich der **Öffentlichkeitsarbeit** im Berichtsjahr, hat der Pflegestützpunkt Schwabach vielfältige Aktivitäten unternommen, um das Beratungsangebot in Schwabach einer breiten Öffentlichkeit bekannt und zugänglich zu machen. Im Bereich Netzwerkarbeit konnten in 90 Fällen die Kontakte zu Profis und Netzwerkpartnern ausgebaut werden. Schließlich waren der Pflegestützpunkt und seine Mitarbeiter / -innen auch im Jahr 2018 als kompetente Ansprechpartner bei Fachleuten und Betroffenenorganisationen akzeptiert sowie anerkannt. Die Expertise wurde im Rahmen von Vorträgen und Netzwerktreffen geschätzt. Bei mehreren Vorträgen (Pflegestützpunkt und Fachstelle) wurden Ziele und Aufgaben des Pflegestützpunkts, Angebote der Unterstützung zuhause, in (teil-)stationären oder stationären Einrichtungen, Möglichkeiten der Entlastung pflegender Angehöriger, Fragen zur Finanzierung, Vorsorgevollmacht oder Patientenverfügung sowie zu dem Leistungsgefüge im Pflegestärkungsgesetz II, vorgestellt.

Ende 2018 konnte der Startschuss für eine weitere Aktualisierung des Schwabacher Seniorenwegweiser gegeben werden. Ende Juli 2019 soll die neue Auflage erscheinen. Darin ist nach wie vor der Pflegestützpunkt als zentrale Anlaufstelle zu „allen Fragen rund um Älterwerden und Pflege“ genannt. Der Seniorenwegweiser liegt im Bürgerbüro im Rathaus und bei vielen weiteren öffentlichen Stellen aus und ist online unter www.schwabach.de/senioren verfügbar.

Seine **Vernetzungsaufgabe** nahm der Pflegestützpunkt auf unterschiedliche Art und Weise wahr. Er war grundsätzlich in Fachgremien vertreten, wie der Lokalen Allianz für Menschen mit Demenz, dem Arbeitskreis Netzwerk oder dem Runden Tisch Inklusion. Zudem wurden Fachgespräche mit weiteren Stellen wie Hochschulen, Verbänden, Ärzten, Dienstleistern oder Kranken- und Altenpflegeschulen geführt. Auch 2018 bot die Kontakt- und Beratungsstelle der Offenen Behindertenarbeit der Diakonie Neuendettelsau eine Außensprechstunde in den Räumlichkeiten des Pflegestützpunkts der Stadt Schwabach an. Von der noch engeren Verknüpfung mit dem Pflegestützpunkt versprechen sich nach wie vor beide Seiten eine optimale Bündelung von fachlichen Kompetenzen. Das Beratungsangebot steht Menschen mit Behinderung oder chronischer Erkrankung genauso zur Verfügung wie deren Angehörigen, Selbsthilfegruppen und anderen Interessierten. Diese Kooperation ist gerade in Bezug auf den neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff und das Pflegestärkungsgesetz II sehr bedeutend und soll weiter ausgebaut werden.

Bayernweite Vernetzung der Pflegestützpunkte zur Qualitätssicherung:

Der Bayerische Städte- und Landkreistag hatte im Jahr 2017 die Rahmenverträge der Pflegestützpunkte aufgekündigt. Seit 2018 wurden Verhandlungen aufgenommen für neue Verträge mit den Verhandlungspartnern. Bis dato konnte dazu noch keine Einigung erzielt werden. Gleichzeitig gab es die Erarbeitung für einen einheitlichen Qualitätsstandard für die Pflegestützpunkte sowie Pflegeberatung nach § 7a SGB XI. Durch die Arbeitsgemeinschaft Qualität wurden die Bedarfe aus der KIM-Erhebung überarbeitet und Anfang 2019 in Beratungsinhalte überführt. Mit der Überarbeitung der Pflegeberatungsdokumentation in KIM sollen die neuen Erfordernisse aus der Pflegeberatungsrichtlinie nach § 7a, SGB XI umgesetzt werden.

3. Interpretation der Ergebnisse

Seit dem 01.01.2017 ist das **Pflegestärkungsgesetz 2** in Kraft. Kernstück des PSG II ist die Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs. Das darauf aufbauende neue Begutachtungsinstrument ermöglicht es, Fähigkeiten und Beeinträchtigungen Pflegebedürftiger individueller zu erfassen. Dieses komplexere Begutachtungssystem löst bei den Ratsuchenden viele ungeklärte Fragen aus und benötigt oft mehrere Termine, um eine entsprechende Vorbereitung für den MDK-Besuch erfolgreich zu gewährleisten. Für die Beratung ist es komplexer, ein Gutachten zur Pflegebedürftigkeit nachzuvollziehen und ggf. einen Widerspruch zu formulieren, und nimmt somit mehr Zeit der Berater / -innen in Anspruch. Insgesamt haben die Widerspruchsverfahren zugenommen und bedeuten einen erheblichen Mehraufwand für den Pflegestützpunkt.

Im Bereich Schwerbehinderung kam es ebenso zu einer erhöhten Widerspruchsrate, die begleitet wurde. Die Fragen zum **Schwerbehindertenrecht** haben deutlich zugenommen. Hier muss aufgrund der engen Verzahnung mit potentieller Pflegebedürftigkeit oft umfangreicher beraten werden. Mit einem Zuwachs an Anfragen zu diesem Thema muss gerechnet werden.

Es zeigt sich überdies, dass die Vielzahl an Konstellationen im Leistungsrecht und die damit einhergehende **Informationsflut** die Bürger / -innen zunehmend überfordert. Bei auftretenden Unklarheiten fragen die Ratsuchenden oft erneut nach. Informationen barrierefrei und in einfacher Sprache für die Ratsuchenden zu formulieren ist eine große Herausforderung.

Um das Defizit in der **(ambulanten) hospizlich palliativen Versorgung** zu vermindern, baute die Stadt Schwabach gemeinsam mit dem Hospizverein Schwabach e.V. ein Hospiz- und Palliativversorgungsnetzwerk für Schwabach auf und es werden regelmäßige Treffen mit aktuellen Themen durchgeführt. Vorrangiges Ziel ist es, einen gemeinsam abgestimmten Weg für die hospizlich-palliative Versorgung der Bürgerinnen und Bürger in der Stadt Schwabach zu erarbeiten und umzusetzen. Das Netzwerk hat sich mittlerweile als fest verankertes Netzwerk etablieren können und hat erste Ideen zur verbesserten Versorgung von Palliativpatienten erarbeitet und umgesetzt. Anfang 2018 wurde die Rahmenvereinbarung zum Hospiz- und Palliativgesetz veröffentlicht, welche auch in die Arbeit des Hospiz- und Palliativversorgungsnetzwerks einfließt. Die Zusammenarbeit mit dem SAPV-Team Nürnberg wird immer wichtiger und dessen Arbeit und Beratung hat deutlich zugenommen. Ein großes Thema war die Sicherstellung der medikamentösen Versorgung nach Entlassung zu ungünstigen Zeiten. Innerhalb der Netzwerkpartner wurde hierzu über mehrere Monate nach einer Lösung gesucht. Auch die Themen Patientenverfügungen sowie „Behandlungen im Voraus planen“ spielten eine große Rolle.

4. Entwicklungen und Ausblick 2019

Mit Einführung der **Pflegestärkungsgesetze I – III**, konnte eine deutliche Verbesserung und Ausweitung der Leistungen gerade für Tages-, Kurzzeit- und Verhinderungspflege sowie Entlastungsleistungen geschaffen werden. Zeitgleich hat sich der Bedarf an Versorgungsangeboten, auch aufgrund der immer älter werdenden Bevölkerung, deutlich erhöht. Aktuell leben 8.936 über 65-jährige Menschen in Schwabach (Stand 31.12.2018). Die gestiegene Nachfrage nach ambulanten und (teil-)stationären Pflegeangeboten ist aus Sicht des Pflegestützpunkts, neben dem verbesserten Leistungsangebot und dem gestiegenen Bedarf, vor allem auf den erleichterten Zugang sowohl zu Leistungen als auch zu den Angeboten durch das Beratungsangebot des Pflegestützpunkts zurückzuführen.

Seit dem 01.10.2018 ist der **Bezirk Mittelfranken für die ambulante Hilfe zur Pflege** nach dem SGB XII zuständig. Hierbei bedarf es gezielter Absprachen mit dem Bezirk, um vor Ort den Klientenanfragen gerecht zu werden. Durch den Übergang der ambulanten Hilfe zur Pflege an den Bezirk Mittelfranken als überörtlichem Sozialhilfeträger, war der Pflegestützpunkt zusätzlich Ansprechpartner und Vermittler bei Kostenübernahme und Antragstellung. Hier zeigt sich, dass sich durch diesen Trägerwechsel ein Mehraufwand für die Zukunft im Pflegestützpunkt ergibt. Eine Ausdehnung der Präsenz des Bezirkes vor Ort steht bisher nicht zur Disposition. Weitere Verhandlungen dazu stehen aus, da dies auch Bestandteil des neuen Rahmenvertrags der Pflegestützpunkte Bayern sein wird.

Auch die **Marktbeobachtung** und das **Caremanagement** gehören zu den Aufgaben des Pflegestützpunkts. Die Anzahl der aktuell freien Heimplätze wird wöchentlich (freiwillig) von den Einrichtungen an den Pflegestützpunkt gemeldet. Anhand der Rückmeldungen zeigt sich, dass die Einrichtungen in Schwabach – aber auch im näheren Umland – nach wie vor ausgelastet sind. Gerade die Anzahl an Kurzzeitpflegeplätzen, „eingestreute“ wie „solitäre“, deckten 2018 die Nachfrage nicht, um z. B. im Anschluss an eine Krankenhausentlassung oder bei anderem kurzfristigen Bedarf einen (Kurzzeit-)Pflegeplatz zu bekommen. In der ambulanten Pflege ist nach wie vor nicht immer eine zeitnahe und bedarfsorientierte Versorgung durch die ambulanten Pflegedienste gewährleistet, da die Touren immer noch sehr ausgelastet sind. Der Fachkräftemangel hinterlässt auch hier deutliche Spuren. In der teilstationären Versorgung – der Tagespflege – konnte der Mehrbedarf ab Juni 2018 durch eine Neueröffnung im Stadtteil Wolkersdorf zum Teil gedeckt werden. Die neue Tagespflegeeinrichtung „Am Rednitzgrund“ der Diakonie Nürnberger Süden gGmbH wurde mit 17 Plätzen eröffnet und ist bereits gut ausgelastet. Das Besondere dieser Einrichtung sind die ausgedehnten Öffnungszeiten an 365 Tagen im Jahr: Montag bis Sonntag von 07:00 bis 19:00 Uhr. In diesem Zeitfenster ist auch eine Blockbuchung möglich. Im Februar 2019 konnte darüber hinaus die seit mehreren Jahren geplante Tagespflege in Nürnberg-Katzwang des privaten Pflegedienstes Holunder am Hammer 15b eröffnen. Mit 18 Tagespflegeplätzen von Montag bis Freitag von 08:00 bis 16:30 Uhr, können auch Schwabacher Bürger bedient werden. Diese Aufstockung der Platzzahlen im Einzugsgebiet Schwabach war dringend nötig.

Auch die Anfragen nach **Einrichtungen des Betreuten Wohnens / Seniorenwohnens** haben in 2018 weiter zugenommen. Hier ist die Möglichkeit eine freie Wohnung in einer der Schwabacher Wohnanlagen zu bekommen nach wie vor sehr schwierig. Es gibt lange Wartelisten. Selbst die gerade neu eröffnete Seniorenwohnanlage von St. Gundekar mit sieben Seniorenmietwohnungen und einem neuen Quartierstreif, betrieben von der Familien- und Altenhilfe e.V., hat eine lange Warteliste. Die Befragung und Datenerhebung zum Seniorenpolitischen Gesamtkonzept hatte gezeigt, dass in den jüngeren Altersgruppen immer stärker Wohnformen an Bedeutung gewinnen, die – an den Gesundheitszustand angepasst – ein größtmögliches Maß an Eigenständigkeit und sozialer Integration gewährleisten. Bei Pflegebedürftigkeit übertreffen Hausgemeinschaftsmodelle, barrierefreie Wohnungen und Betreutes Wohnen sogar die Präferenz für Wohneigentum. (vgl. Seniorenpolitisches Gesamtkonzept S. 29 f.). Wie bereits 2017 im Bericht erwähnt, können Forderungen aus dem Maßnahmenkatalog (S. 37) nach dem Ausbau entsprechender Wohnangebote für Senioren deshalb nur unterstützt werden.

Im Jahr 2018 konnte sich der Pflegestützpunkt Schwabach weiterhin als Anlaufstelle für Fragen zu gesetzlichen Regelungen in Bezug auf **gesetzliche Betreuung und Vollmachten** (Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung) etablieren. Durch personelle Veränderung und Anpassungen in der Ausrichtung der städtischen Betreuungsstelle wurde der Schwerpunkt dort auch auf die Beratung zur Vorsorgevollmacht inkl. Beglaubigung als Präventivmaßnahme gelegt. Der enge und gute Austausch zur Betreuungsstelle ist deswegen noch wichtiger und wird auch in Zukunft angestrebt.

Als weitere Möglichkeit, Klienten frühzeitig – außerhalb der klassischen Pflege Themen – auf den Pflegestützpunkt aufmerksam zu machen, konnten z. B. **Vorträge** zu den Themen Vorsorgevollmacht und Patientenverfügung ausgebaut werden. Erwähnenswert ist überdies die Einführung der **Notfalldose** in Schwabach im Jahr 2018 durch den Seniorenrat der Stadt Schwabach. Gerade für alleinlebende ältere oder behinderte Menschen bietet die Notfalldose eine zusätzliche Sicherheit in der eigenen Häuslichkeit. Hierbei kann ein frühzeitiger Kontakt zu gefährdeten Personen auch durch den Pflegestützpunkt geschaffen werden. Zudem wurden **Notizblöcke** mit den Kontaktdaten des Pflegestützpunkts pünktlich zum **6. Schwabacher Seniorentag am 05. Mai 2018** angeschafft. Als zentrale Anlaufstelle war der Pflegestützpunkt auch am 6. Seniorentag gut verortet, damit sich die Betroffenen frühzeitig Hilfe und Unterstützung holen. Diverse Beiträge in den lokalen Printmedien, wie Stadtblick, Schwabacher Tagblatt und Meier-Magazin unterstützen diese Verortung.

Im Jahr 2018 wurde, wie berichtet, bayernweit das **Landespflegegeld** für Menschen ab Pflegegrad 2 und Hauptwohnsitz in Bayern eingeführt. Mit der Einführung des Landespflegegelds wurde im Jahr 2018 das ZBFS als bearbeitende Behörde beauftragt. Seit Januar 2019 ist das „Bayerische Landesamt für Pflege“ in Amberg für die Bearbeitung zuständig. Für den Pflegestützpunkt bedeutete diese Neueinführung und die Änderungen in der Zuständigkeit sowie die Einführung neuer Antragsformulare zusätzlichen Beratungsaufwand. Mit einem weiteren Anstieg der Beratungszahlen muss auch hier gerechnet werden.

Ein wesentliches Ziel der **Wohnberatung** ist der Erhalt der selbstständigen Lebensführung in der eigenen Wohnung und im gewohnten Umfeld durch optimale Anpassung der Wohnung an die individuellen Bedürfnisse der Menschen. Dadurch kann der wunschgemäße Verbleib der meisten Menschen in der vertrauten Umgebung realisiert werden. Dies kann präventiv oder reaktiv erfolgen. So können z. B. durch Umbau- und Anpassungsmaßnahmen Unfälle, insbesondere Stürze, verhindert und die oft folgende Hilfe- und Pflegebedürftigkeit vermieden werden. Durch Wohnungsanpassung können auch die erforderliche Hilfe und Pflege in der Wohnung ermöglicht und erleichtert werden.

Im Rahmen des aktuellen Stundenbudgets für die Wohnberatung (6h/ Woche; 165 Kontakte zur Wohnberatung, davon 39 Hausbesuche von ca. 3 Stunden Dauer) muss das Ziel sein, diese Stunden eher noch aufzustocken, denn mittlerweile gibt es nicht nur vermehrt Anfragen in Bezug auf Hausbesuche, sondern auch zu Vorträgen über Wohnumfeld verbessernde Maßnahmen. Damit ergeben sich für den Pflegestützpunkt verschiedene Schwierigkeiten: Grundsätzlich sollte zu jeder Beratung im Hinblick auf eine ambulante Versorgung auch eine Wohnberatung vor Ort gehören! Nur so kann das im Konzept des Pflegestützpunkts formulierte Ziel „solange wie möglich zu Hause wohnen bleiben“ umfassend und dauerhaft unterstützt und erreicht werden. Wird das Beratungsangebot jedoch weiter bei Betroffenen und Angehörigen

im Rahmen von Beratungen oder auf Öffentlichkeitsveranstaltungen (Vorträge, Flyer, Zeitungsartikel usw.) bekannt gemacht, kann der Bedarf nicht mehr gedeckt werden. Immer noch beträgt die Wartezeit auf einen Wohnberatungstermin bis zu drei Wochen. Muss jedoch die Wohnung nach einer Krankenhausentlassung auf die neue Krankheitssituation angepasst werden, ist diese Wartezeit zu lang. Aufgrund zeitlicher Engpässe konnte die Fachkraft der GEWO-Bau, seit Beginn ihrer Tätigkeit für den Pflegestützpunkt Schwabach im Juli 2014, keine weiterqualifizierende Fortbildung besuchen. In Bezug auf die rasche Weiterentwicklung der Angebote, nicht nur im Bereich AALs (Altersgerechte Assistenzsysteme für ein gesundes und unabhängiges Leben), wäre dies jedoch dringend erforderlich, um den Ratsuchenden die neuesten Entwicklungen nahe zu bringen. Die **Wohnberatungsstunden** werden durch die Stadt Schwabach von 6h/Woche ab 01.01.2020 auf 8h/Woche **erhöht**, um einerseits den Mehrbedarf und andererseits dringend notwendige Fortbildungszeiten aufzufangen.

Im Rahmen der Einführung der **Beratungsrichtlinie nach § 7a SGB XI** wurde seit 2018 die komplette Dokumentation der Beratungssoftware KIM von Rakeware überarbeitet und alle Mitarbeiter in den Bayerischen Pflegestützpunkt entsprechend geschult. Für diesen Prozess waren mehrere externe Arbeitsgruppentreffen unter Beteiligung aller Bayerischen Pflegestützpunkte notwendig.

Ein weiteres großes Thema war und ist die erfolgreiche Umsetzung der **DSGVO** und damit die Erstellung einer einheitlichen Einverständniserklärung sowie eines Datenschutzhinweises für alle Pflegestützpunkte in Bayern. Bis dato hat der Pflegestützpunkt Schwabach eigene entwickelte Formulare, erarbeitete mit der Datenschutzbeauftragten der Stadt Schwabach im Einsatz. Dies hatte auch Auswirkung auf die statistische Erhebung und Erfassung der Beratungen über das Dokuprogramm KIM, denn ein Großteil der erfassten telefonischen Beratungen kann seitdem nur noch anonym erfolgen.

Ab 16.09.2019 wird ein **neuer Koordinator** für den Pflegestützpunkt Schwabach seine Arbeit aufnehmen, um in Zukunft besser bei Mehrbedarf nachjustieren zu können. Nichtsdestotrotz wird es auch in Zukunft eine enge Zusammenarbeit mit dem Sachgebiet Seniorenarbeit geben. Die scheidende Koordinatorin Frau Dr. Eileen Goller bleibt weiterhin als Sachgebietsleitung für den Pflegestützpunkt Schwabach verantwortlich und wird diese Zusammenarbeit fördern.

Die für Mitte bis Ende 2019 geplante **Fortschreibung des Seniorenpolitischen Konzepts** durch die Stadt Schwabach soll bestehende Maßnahmen in Bezug auf die Überalterung der Bevölkerung, einhergehend mit steigendem Hilfe- und Versorgungsbedarf, evaluieren und neue Maßnahmen erarbeiten. Zentral soll dabei der Quartiersbezug herausgearbeitet werden.

Ein weiteres Ziel ist es, in Zukunft dem **steigenden Beratungsbedarf** gerecht zu werden. Dazu nimmt die Stadt Schwabach Verhandlungen mit den Pflegekassen auf.

Wichtig wird in Zukunft eine engere Zusammenarbeit mit den Haus- und Fachärzten, sowie eine bessere Entlassungssteuerung aus dem Akutkrankenhaus sein. Diesbezüglich ist geplant, die Arbeitsgruppe Entlassmanagement durch die Stadt Schwabach wieder aufleben zu lassen. Die Versorgungslücken müssen nach wie vor ernst genommen und aufsuchende Dienstleistungen gefördert werden.



Schwabach, den 24.06.2019

Verfasserin: **Dr. Eileen Goller**
(Koordinatorin Pflegestützpunkt Schwabach)