

Jahresbericht des Pflegestützpunkts Schwabach für das Jahr 2024



Seit dem 06.10.2014 betreibt die Stadt Schwabach in gemeinsamer Trägerschaft und enger Zusammenarbeit mit den gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen den Pflegestützpunkt Schwabach; der Bezirk Mittelfranken kam 2021 als weiterer Träger hinzu. Ratsuchende Menschen erhalten im Pflegestützpunkt Schwabach 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 2024.

Inhalt

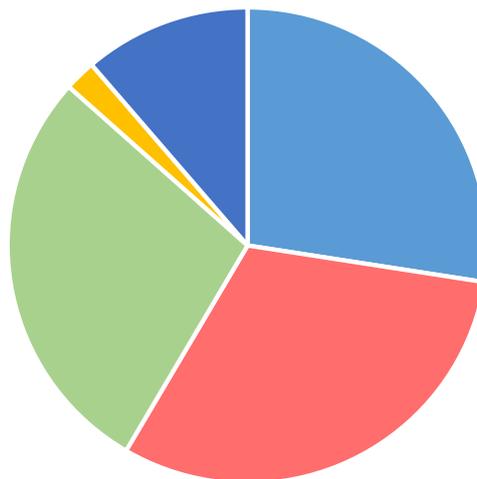
1. Struktur und Organisation	3
2. Statistiken	5
2.1 Kontaktart.....	5
2.2 Klientengruppen.....	6
2.3 Beratungsinhalte	7
2.4 Tätigkeiten.....	8
3. Interpretation der Ergebnisse	11
4. Entwicklungen und Ausblick	14

1. Struktur und Organisation

Gemeinsame Träger des Pflegestützpunkts Schwabach sind die Stadt Schwabach mit einem Anteil von 1/6, der Bezirk Mittelfranken ebenfalls 1/6 sowie die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen mit einem Anteil von insgesamt 4/6. Kooperationspartner vor Ort sind mit 20 Wochenstunden die Diakoneo Fachstelle für pflegende Angehörige und mit drei Wochenstunden der Bezirk Mittelfranken. Als überörtlicher Sozialhilfeträger ist dieser unter anderem für die Hilfe zur Pflege ambulant sowie in stationären Einrichtungen zuständig und berät jeweils zweiwöchig freitags, in den ungeraden Kalenderwochen, für drei Stunden in den Räumlichkeiten des Pflegestützpunkts. Zudem ist mit acht Stunden pro Woche eine Fachkraft für Wohnberatung Teil des Beratungsteams und wird bei Bedarf ins Beratungssetting mit einbezogen. Bei bestehendem Finanzierungsbedarf im häuslichen Bereich wird das in derselben Etage ansässige Sachgebiet Sozialleistungen der Stadt Schwabach eingeschaltet. Für Fragen zu rechtlicher Betreuung und Vorsorgevollmacht befindet sich die Betreuungsstelle der Stadt Schwabach in unmittelbarer Nähe zum Pflegestützpunkt. Diese bürgernahe Beratung „aus einer Hand – an einem Ort“ wird von Klienten durchwegs als positiv und entlastend wahrgenommen. Der Pflegestützpunkt arbeitet im Rahmen des Care-Managements und im Rahmen seiner Netzwerkarbeit eng mit allen örtlichen Diensten und Einrichtungen zusammen.

Einsatzzeitverteilung im PSP pro Woche:

Stadt Schwabach		19,5 Stunden
Kassen	AOK	9,0 Stunden
	alle weiteren gesetzl. Kassen	13,0 Stunden
Fachstelle für Pflegende Angehörige		20,0 Stunden
Bezirk Mittelfranken		1,5 Stunden
Wohnberatung		8,0 Stunden



- Stadt Schwabach
- Kassen
- Fachstelle für Pflegende Angehörige
- Bezirk Mittelfranken
- Wohnberatung

Ziel des Pflegestützpunkts Schwabach ist es, Bürgerinnen und Bürger der Stadt zu allen Fragen im Themenbereich Pflege sowie Hilfen im Alter individuell, umfassend, kompetent, wohnortsnah, neutral und kostenfrei zu beraten. Ausgehend vom Seniorenpolitischen Gesamtkonzept der Stadt Schwabach ist der Leitgedanke, pflegebedürftigen und/oder älteren Menschen eine möglichst lange Versorgung in ihrer häuslichen Umgebung zu ermöglichen.

Auf der **Einzelfallebene** trägt der Pflegestützpunkt u.a. dazu bei, den Verbleib von Pflegebedürftigen in der eigenen Häuslichkeit zu sichern oder eine individuell passende ambulante oder (teil-)stationäre Versorgungsform zu finden. Pflegenden Angehörigen werden Entlastungsmöglichkeiten aufgezeigt, um die häusliche Pflegesituation zu stabilisieren. Das Beratungsangebot richtet sich an Personen aller Altersstufen, Menschen mit Hilfebedarf, Menschen mit Behinderung oder Menschen mit (geronto-)psychiatrischen Erkrankungen sowie auch an deren Angehörige. Ratsuchende erhalten Anregungen zum Finden eigener Lösungsstrategien, werden über Finanzierungsmöglichkeiten auch außerhalb der Pflegeversicherung informiert oder erhalten Hilfe durch Krisenintervention zum Bewältigen von Konflikten oder in Notlagen. Bei Bedarf begleiten Pflegestützpunkt und Fachstelle für pflegende Angehörige Klienten über einen längeren Zeitraum (Tage bis Jahre). Ziel ist es u.a., Menschen auf unterschiedliche Art und Weise dazu zu befähigen, wieder selbstständig handeln zu können und erforderliche Hilfen selbst oder mit Unterstützung für sich oder andere organisieren zu können. Mitarbeitende des Pflegestützpunkts dokumentieren alle Klientenkontakte anonym oder bei Vorliegen einer unterzeichneten Datenschutzerklärung in personalisierter Form, ggf. als Versorgungsplan mit dem Fachprogramm ‚KIM‘.

Auf der **Strukturebene** erfasst der Pflegestützpunkt, die unterschiedlichen vorhandenen Angebote auf dem Pflege-, Sozial- und Gesundheitsmarkt in Schwabach und Umgebung, so dass Klienten im Beratungsgespräch individuell und umfassend beraten und Hilfen zielgerichtet vermittelt werden können. Grundlage eines funktionierenden Care-Managements bildet eine regelmäßige und engmaschige Netzwerkarbeit. In Abstimmung mit seinen Trägern informiert der Pflegestützpunkt die zuständigen Entscheidungsträger über mögliche Lücken in der Versorgungslandschaft und unterstützt so die Bedarfsplanung.

Die Öffnungszeiten des Pflegestützpunkts sind Montag, Mittwoch, Donnerstag und Freitag jeweils vormittags von 08:30 Uhr bis 12:00 Uhr. Am Dienstag ist nachmittags zwischen 14:00 Uhr und 18:00 Uhr geöffnet, um vorzugsweise berufstätigen Angehörigen ein persönliches Beratungsgespräch im Pflegestützpunkt zu ermöglichen. Während dieser Öffnungszeiten sind in der Regel der Koordinator (ein Mitarbeiter der Stadt Schwabach), eine Pflegeberaterin nach § 7a SGB XI der Pflegekassen sowie eine Dipl.-Psychogerontologin der Diakoneo Fachstelle für pflegende Angehörige vor Ort. Dank des Engagements der Mitarbeitenden funktioniert die Zusammenarbeit trotz rotierender Besetzung und dem dadurch entstehenden hohen Abstimmungs- und Informationsbedarf uneingeschränkt gut.

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 2024 wird die Entwicklung der Beratungszahlen anschaulich gemacht. Bei Bedarf werden die statistischen 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. Bis heute kann ein – oft über viele Jahre bestehender – Beratungs- und Unterstützungsbedarf professionell, trägerneutral und aus einer Hand begleitet werden.

Im Pflegestützpunkt Schwabach fanden, nach dem höchsten Wert bei den Klientenkontakten 2023, im Jahr 2024 insgesamt 3877 Klientenkontakte statt. Die Anzahl der Klientenkontakte sank im Vergleich zum Vorjahr um 8 Prozent.

2.1 Kontaktart

Kontaktart	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Telefonisch	1627	2006	1959	2439	2494	2280
Persönlich im PSP	1022	477	230	423	584	548
Schriftlich (Brief, Fax, E-Mail)	371	463	350	816	953	907
Hausbesuche Wohnberatung	39	30	37	33	40	27
Kommunale Hausbesuche	12	17	21	71	75	70
Sonstige	91	51	5	16	79	45
Gesamt	2493	3162	3044	2602	4225	3877

Die Anzahl **telefonischer Kontakte** – diese können von der Terminvereinbarung und dem Klären erster Fragen bis hin zu einer ausführlichen telefonischen Beratung reichen – die Anzahl von **persönlichen Kontakten** sowie beim **Schriftverkehr** liegen allesamt etwas niedriger als im Vorjahr, auf einem wieder sehr hohen Niveau.

Hausbesuche im Rahmen der Wohnberatung fanden 2024 rund ein Drittel weniger häufig statt.

Kommunale Hausbesuche wurden sehr häufig, knapp auf Vorjahresniveau durchgeführt.

Die Verortung des Pflegestützpunkts Schwabach im Zentrum der Stadt erweist sich als gut: die Erreichbarkeit mit unterschiedlichen Verkehrsmitteln ist gegeben. Die örtliche Nähe anderer städtischer Stellen, wie dem Versicherungsamt, der Betreuungsstelle, der Wohngeldstelle und dem Sozialamt ermöglicht Mitarbeitenden des Pflegestützpunkts kurze Wege innerhalb des internen Netzwerks.

Unsere Öffnungszeiten ermöglichen auch berufstätigen Menschen an Angeboten des Pflegestützpunkts zu partizipieren.

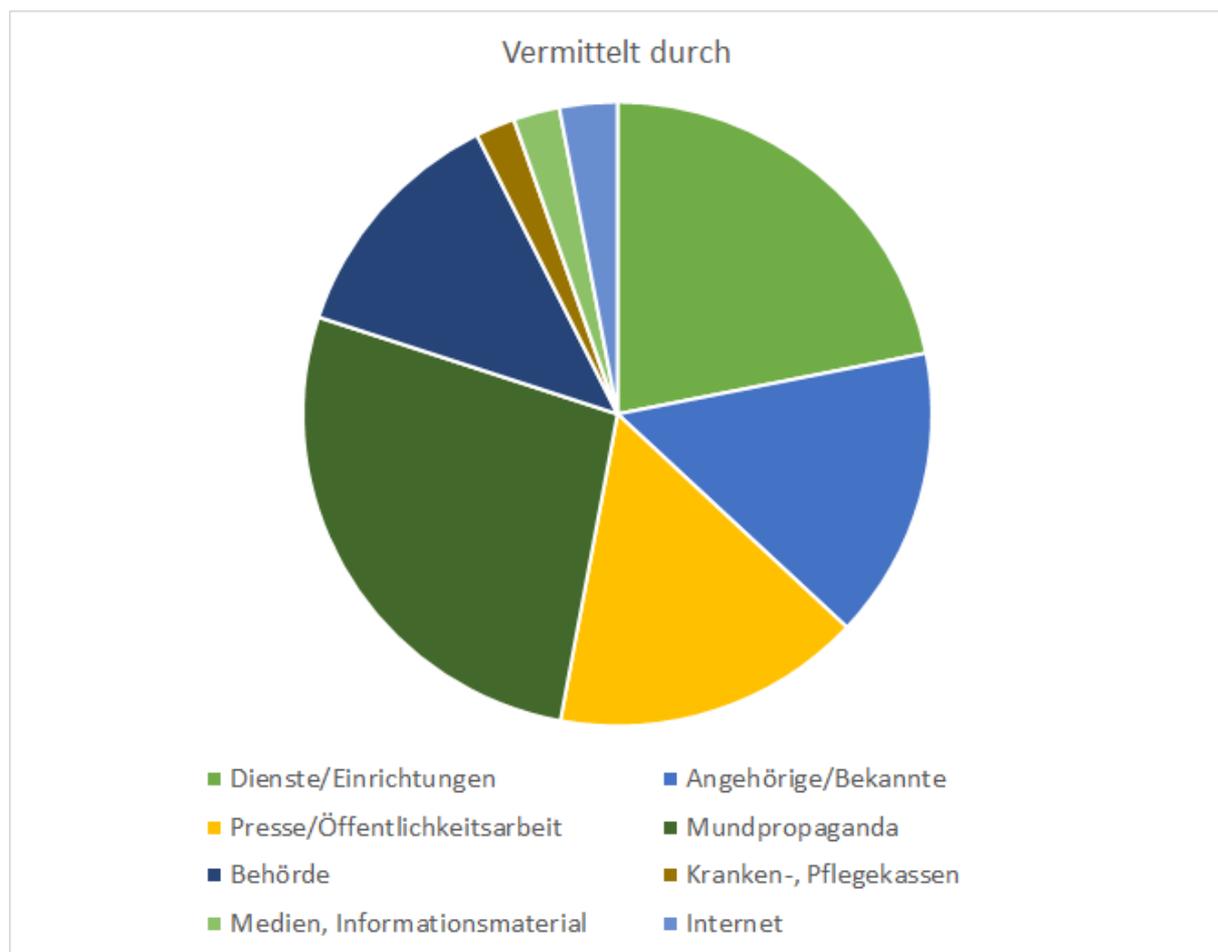
2.2 Klientengruppen

Klientengruppen	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Betroffener / Klient	393	421	306	318	369	361
Angehörige / Bekannte	679	806	686	585	887	874
Sonstige	82	66	55	57	99	75
Gesamt	1154	1293	1047	960	1355	1310

Angehörige und **Betroffene** stellen zahlenmäßig die mit Abstand größten Klientengruppen des Pflegestützpunkts Schwabach dar. Anfragen erreichten den Pflegestützpunkt jedoch auch von Pflegediensten und -einrichtungen, Ärzten, Berufsbetreuenden, Behörden und Fachberatungsstellen.

Betroffene mit Beratungsbedarf finden den Weg zum Pflegestützpunkt Schwabach in erster Linie aufgrund von mündlichen Weiterempfehlungen durch Bekannte und Angehörige sowie andere Kanäle der Mundpropaganda. Viele Klienten geben an, dass sie sich aufgrund einer Empfehlung oder Vermittlung eines Dienstes oder einer Einrichtung an den Pflegestützpunkt Schwabach gewendet haben; dazu zählen u.a. Pflegedienste, Pflegeheime, Kliniken und deren Sozialdienste.

Zahlreiche Klienten wurden auch aufgrund von Öffentlichkeitsarbeit (analog und digital) sowie Presseberichten auf den Pflegestützpunkt Schwabach aufmerksam.



Unsere fachlich gute Beratung, unsere Fähigkeit Klienten emphatisch zu begegnen und das Garantieren einer geschützten Beratungsatmosphäre sind die Eckpfeiler unserer qualitativ hochwertigen Beratung und bilden den Anlass für Weiterempfehlungen.

2.3 Beratungsinhalte

Die Dokumentationsrichtlinien geben vor, dass pro dokumentiertem Beratungsfall oder Klientenkontakt mindestens ein Beratungsinhalt anzugeben ist. Pro Klientenkontakt können also auch mehrere Beratungsinhalte dokumentiert werden. Die folgende Tabelle stellt die Anzahlen häufig dokumentierter Beratungsinhalte im Jahresvergleich gegenüber:

Beratungsinhalte	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Häusliche Pflege	414	477	452	365	472	460
Teilstationäre Pflege / Tagespflege	63	90	65	92	101	104
Kurzzeitpflege	228	229	205	131	232	188
Vollstationäre Pflege	136	214	250	170	262	322
Wohnumfeldverbessernde Maßnahmen	165	263	316	400	358	291
Pflegebedürftigkeit und Pflegegrade	362	699	660	655	913	957
Menschen mit Behinderung und psych. Erkrankungen	121	249	164	132	163	212
Entlastungsbetrag nach § 45 b SGB XI	132	121	137	139	299	274
Ergänzende Leistungen und weitere Angebote	99	204	220	258	303	262
Ehrenamtsstrukturen	18	18	54	64	74	42
Betreuungsrecht	309	426	350	306	200	285
Krisen-/Notfallintervention	29	24	49	24	15	19
Psychosoziale Betreuung / Demenz	269	282	404	438	519	447
Hilfsmittel, Pflegehilfsmittel	73	74	126	140	232	164
Fachberatungsstellen	82	29	21	28	46	37
Ergänzende Finanzierung - außerhalb Pflegevers.	383	529	332	229	366	360

Beratung im Themenkomplex ‚**Pflegebedürftigkeit und Pflegegrade**‘ verhilft Menschen mit Hilfebedarf Zugang zu Leistungen der Pflegeversicherung zu erhalten. Wie auch in den Vorjahren, ist der Themenkomplex mit 957 (+5 %) erfolgten Beratungen das am häufigsten dokumentierte Beratungsthema; darunter subsumieren sich die Unterthemen Leistungen der Pflegekassen allgemein, Beratung und Unterstützung beim Stellen von Erst- und Höherstufungsanträgen, Widerspruchsberatungen, Unterstützung beim Ausfüllen der Selbstauskunftsbögen des Medizinischen Dienstes oder die Vermittlung eines Beratungseinsatzes nach § 37, Abs. 3 SGB XI für Klienten im Pflegegeldbezug.

In 87 Fällen (-28 %) beriet und unterstützte der Pflegestützpunkt Schwabach beim Stellen des Erstantrags, bei 147 Klientenkontakten (+ 21 %) bei Höherstufungsanträgen und in 100 Fällen (+ 15 %) wurden Klienten bei der inhaltlichen Ausgestaltung von Widersprüchen gegen Begutachtungsbescheide begleitet.

Beratungen zu professionellen Versorgungsformen, wie **häuslicher Pflege**, **teilstationärer Pflege**, und **vollstationärer Pflege** lagen 2024 auf Vorjahresniveau oder erreichten einen Spitzenwert. Beratungen zur **Kurzzeitpflege** waren mit 188 (- 19 %) Klientenkontakten rückläufig.

Auch die Nachfrage nach Beratungen für ‚**wohnumfeldverbessernden Maßnahmen**‘ ging wie bereits im Vorjahr auch 2024 zurück (- 19%), analog auch Beratungen zur **Hilfsmittelversorgung** (- 29%). Die Themenkomplexe nehmen dennoch als wichtige Grundlagen für den Verbleib in der eigenen Wohnung weiter einen hohen Stellenwert ein.

Ein großes Interesse lag auch 2024 wieder auf dem Themenbereich um die ‚**Entlastungsleistungen**‘ nach § 45b SGB IX.

Eine sehr hohe Nachfrage auf Vorjahresniveau erfuhr auch der Themenbereich der ‚**Ergänzenden Finanzierung**‘ außerhalb der Pflegeversicherung. 85 (+ 31%) Beratungen thematisierten das Bay. Landespflegegeld, 13 Beratungen die ambulanten sowie 193 (- 19%) Beratungen die stationäre Hilfe zur Pflege – beides Leistungen aus dem Bereich des SGB XII.

Der Themenkomplex ‚**Ergänzenden Leistungen und Angeboten**‘ war 2024 in der Beratung rückläufig, im Vergleich zu Vorjahren aber weiterhin auf hohem Niveau. Zu diesem Themenbereich zählen unter anderem die Nachbarschaftshilfe/Ehrenamtsstrukturen mit 42 (- 43 %) Beratungen, 105 (± 0%) Beratungen zu osteuropäischen Haushaltshilfen, sowie 34 (+41 %) Vermittlungen mobiler Speisenangebote.

Eine deutliche Fallzunahme ist im Bereich der Beratungsleistungen für ‚**Menschen mit Behinderung und psych. Erkrankungen**‘ (+ 30 %) sowie im Bereich des Betreuungsrechts (+ 43%) zu verzeichnen. Im letztgenannten Themenbereich dominieren die Weiterleitungen von Klienten zur Beratung zum Thema Vorsorgevollmacht an die Betreuungsstelle sowie Beratungen zur Patientenverfügung beim Pflegestützpunkt.

Der Wert bei Krisen- und Notfallinterventionen liegt mit 19 Fällen niedrig. Im extrem zeitintensiven Beratungsbereich der ‚**Psychosozialen Beratung und Demenz**‘ sank die Beratungszahl 2024 im Vergleich zum Vorjahr auf 447 Fälle (- 14 %), liegt damit aber immer noch auf einem sehr hohen Niveau.

2.4 Tätigkeiten

In den Pflegestützpunkten wird generell zwischen den Tätigkeiten „Information“, „Beratung“ und „Beratung nach § 7a SGB XI“ unterschieden. Darüber hinaus gibt es weitere Tätigkeiten, die im Folgenden mit ausgewertet sind:

Tätigkeiten	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Information / Auskunft	1006	1568	1753	1832	2328	2189
Beratung	831	973	741	672	779	813
Nachfrage / Rücksprache	152	53	161	183	301	254
Beratung § 7a SGB XI	168	168	93	136	189	260
Kontakt zu Profis	113	118	40	25	51	43
Öffentlichkeitsarbeit	20	17	10	13	15	11
Netzwerkarbeit	90	66	30	45	76	68
Teamgespräch	3	7	12	11	10	10
Gesamt	2380	2963	2828	2906	3739	3638

Information / Auskunft (telefonisch/persönlich): Darunter wird die Antwort auf eine konkrete Fragestellung verstanden. Der Wert stieg 2024 nicht weiter an und lag etwa auf Vorjahresniveau (- 6%).

Gerade bei den Kerntätigkeiten des Pflegestützpunktes, der allgemeinen **Beratungen** (+ 4 %) und der sehr umfangreichen und sehr zeitintensiven **Pflegeberatungen nach § 7a SGB XI** (Case-Management) mit 260 (+ 38%) dokumentierten Fällen, stieg die Anzahl der Beratungen signifikant an. Der Rahmen von Pflegeberatung nach § 7a SGB XI wird in den GKV-Richtlinien der Pflegeberatung definiert:

Eine Erstberatung liegt vor, wenn der vollständige Beratungsprozess gemäß den Richtlinien nach §7a SGB XI durchlaufen und beendet wurde und zuvor keine Pflegeberatung erfolgt ist, die nach dem 1.1.2019 begonnen hat. Eine Erstberatung kann je anspruchsberechtigter Person nur einmal erfasst werden, es sei denn, die anspruchsberechtigte Person wechselt die Pflegekasse oder den Pflegestützpunkt. Wechselt die anspruchsberechtigte Person die Pflegekasse, ist die erste Pflegeberatung, die die neue Pflegekasse durchführt, als Erstberatung zu erfassen. Gleiches gilt für die Erfassung von Pflegeberatungen bei der Inanspruchnahme unterschiedlicher Pflegestützpunkte.

Eine Wiederholungsberatung ist zu erfassen, wenn nach einer beendeten Pflegeberatung nach §7a SGB XI ein erneuter oder ein veränderter Beratungsbedarf entsteht und der vollständige Beratungsprozess gemäß den Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur einheitlichen Durchführung der Pflegeberatung nach §7a SGB XI durchgeführt wurde.

162 **Versorgungspläne** wurden 2024 erstellt (- 1 %) – davon 145 (- 3 %) im Rahmen von zeitintensiven Erstberatungen und 17 (+ 21 %) im Rahmen von Wiederholungsberatungen. Der „Versorgungsplan“ findet seinen Einsatz bei komplexen Problemlagen mit Steuerungsbedarf durch den Pflegestützpunkt. Ein Teil der gemeinsam erarbeiteten Lösungsansätze wird dabei möglichst vom Klienten selbst verfolgt. Der verbleibende Teil der Lösungsmaßnahmen erfolgt über die aktive Unterstützung der Mitarbeitenden aus dem Pflegestützpunkt. Der Versorgungsplan wird dem Klienten auf Wunsch ausgehändigt. Gemeinsam wird im Nachgang die Wirksamkeit der Lösungsansätze evaluiert und ggf. angepasst – die Prozessdauer kann Wochen oder auch mehrere Monate betragen.

Pflegeberatungen nach § 7a SGB XI	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	
Erstberatungen	46	39	43	17	145
Wiederholungsberatungen	4	6	3	4	17
Summe	50	45	46	21	

In 43 Fällen stellte der Pflegestützpunkt den ‚**Kontakts zu Profis**‘ her. Klienten erhalten so spezialisierte Auskunft zu spezifischen Themen (z.B. Teilhabeberatung).

Die Zahlen im Bereich der ‚**Öffentlichkeitsarbeit**‘ befinden sich 2024 im Vergleich niedriger als im Vorjahr, wieder auf dem Wert früherer Jahre. Der Pflegestützpunkt und seine Mitarbeitenden waren auch im Jahr 2024 als kompetente Ansprechpartner bei Fachleuten und Betroffenenorganisationen akzeptiert und anerkannt. Ihre Expertise wurde im Rahmen von Vorträgen und Netzwerktreffen geschätzt und angefragt.

Der alle zwei Jahre vom Sachbereich Seniorenarbeit geplante Seniorentag im Evangelischen Haus fand 2024 nach längerer Pause wieder statt. Der Stand des Pflegestützpunkts war beinahe ununterbrochen von Interessenten besucht.

Die ‚**Netzwerkarbeit**‘ nahm der Pflegestützpunkt wie auch in den Vorjahren auf unterschiedliche Art und Weise wahr. Grundsätzlich war er in Fachgremien vertreten, wie der Lokalen Allianz für Menschen mit Demenz, dem Hospiz- und Palliativversorgungsnetzwerk Schwabach (HPVN), dem Arbeitskreis Netzwerk und dem Runden Tisch Inklusion. Darüber hinaus führten wir Fachgespräche mit Verbänden, Ärzten und verschiedenen Dienstleistern. Das Angebot einer Kontakt- und Beratungsstelle der Offenen Behindertenarbeit mit Außensprechstunden in den Räumlichkeiten des Pflegestützpunkts der Stadt Schwabach stellte Diakoneo mangels Anfragen ein – es gibt weiterhin zwei Stellen in Schwabach, an denen Interessenten das Beratungsangebot weiterhin für sich in Anspruch nehmen können. Das Beratungsangebot richtet sich besonders an Menschen mit Behinderung oder chronischer Erkrankung, genauso an deren Angehörige, Selbsthilfegruppen und andere Interessierte.

Die zwei- oder dreiwöchig angesetzten Austauschtreffen des Arbeitskreises Senioren/Pflege/Menschen mit Behinderung fanden im Jahr 2024 überwiegend im Online-Format trägerübergreifend, moderiert und protokolliert regelmäßig statt. Der Teilnehmerkreis umfasst Vertretende von stationären, teilstationären und ambulanten Pflegeangeboten sowie Vertretende der Behindertenarbeit und der kommunalen Seniorenarbeit. Ein Austausch erfolgte in Präsenz in den Räumen der Stadt Schwabach.

Regelmäßiger Austausch mit Leistungserbringenden besteht darüber hinaus durch die regelmäßige Abfrage freier Ressourcen durch den Pflegestützpunkt Schwabach.

Auch die Vernetzung mit der **Fachstelle für Demenz und Pflege für den Bezirk Mittelfranken** in Ansbach ist etabliert: der Pflegestützpunkt ist mit Hilfe der monatlichen Newsletter immer gut über Angebote und Neuerungen informiert. Im Rahmen von Fachtagen oder bei direkter Kontaktaufnahme besteht Gelegenheit zum gegenseitigen Informationsaustausch von und zu Angeboten der Fachstelle aber auch zu drängenden Themen des Pflegestützpunkts. Im Rahmen zweier von der Fachstelle initiierten Treffen, bestand die Möglichkeit zum Austausch der mittelfränkischen Pflegestützpunkte in Roth und Weißenburg.

Netzwerkarbeit erfolgte im Rahmen von zwei Treffen auch zwischen den bayerischen Pflegestützpunkten. Auf dieser Ebene bestand Gelegenheit mit Vertretenden der ARGE der Kranken- u. Pflegekassen sowie mit einem Vertreter der Kommission der Pflegestützpunkte spezifische Themen und Versorgungsbrennpunkte anzusprechen und Anregungen der Pflegestützpunkte einzubringen.

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 Begutachtungsinstrument ermöglicht es, Fähigkeiten und Beeinträchtigungen Pflegebedürftiger individueller zu erfassen. Dieses Begutachtungssystem ist komplex. Ratsuchende fühlen sich überwiegend überfordert und benötigen oft mehrere Beratungen, damit die Vorbereitung für die wichtige Begutachtung durch den MD-Bayern gelingt; neu hinzu kommen Beratungsanfragen zum Ausfüllen des Selbstauskunftsbogens des MD-Bayerns, der gerade bei Höherstufungsanträgen umfangreich und in Teilen nicht selbsterklärend ist. Für Beratende ist es oftmals zu komplex, das resultierende Begutachtungsergebnis nachzuvollziehen und ggf. einen Widerspruch zu formulieren. Die Zahl der Widerspruchsverfahren wuchs 2024 erneut an - dies bedeutet einen hohen zeitlichen Aufwand für alle Mitarbeitenden des Pflegestützpunkts Schwabach.

Die stetig steigende, hohe Nachfrage nach **Informationen, Beratungen und Fallbegleitungen** (Pflegeberatung nach §7a SGB XI) beim Pflegestützpunkt Schwabach ist ein Resultat der bekannten demographischen Entwicklung in Deutschland, Bayern und auch in Schwabach: der Anteil älterer Menschen an der Gesellschaft steigt kontinuierlich an; damit einher geht eine mit dem Lebensalter zunehmende Anfälligkeit für Erkrankungen und körperliche Einschränkungen mit resultierenden Hilfebedarfen.

Zeitgleich zur oben aufgezeigten Entwicklung geht die Anzahl an professionellen Versorgungsangeboten im ambulanten und stationären Pflegebereich zurück: es **fehlt an Fach- und Hilfspersonal**, um vorgehaltene Pflegeplätze in den stationären Einrichtungen oder Pflorgetouren, bei den ambulanten Diensten, vollumfänglich bedienen zu können.

Die **Komplexität bei der Organisation** häuslicher Versorgung steigt an. Professionelle Angebote stehen oft nicht oder nur teilweise und meist nicht sofort zur Verfügung; die Organisation und Vermittlung zahlreicher zusätzlicher, oftmals ehrenamtlicher Angebote, sind erforderlich, um den Unterstützungsbedarf von Klienten decken zu können; komplexe Versorgungssituationen mit diffizilen psychischen und sozialen Problemlagen limitieren immer öfter den Einsatz Ehrenamtlicher; die Settings sind für **Ehrenamtliche** oft nicht zumutbar und führen dazu, dass Ehrenamtliche sich von ihrer Tätigkeit zurückziehen. Vermittlungsprozesse binden zunehmend personelle und zeitliche Kapazitäten des Pflegestützpunkts. Dazu kommt die hohe Anzahl der Hausbesuche (70), da Betroffene allein und/oder immobil sind und dazu oftmals keine Familienangehörigen, Verwandten oder Bekannten haben, die sie unterstützen könnten. **Hausbesuche** erfordern mehr Zeit bei Vor- und Nachbereitung und beinhalten die Wegzeit. Reichen für eine Pflegeberatung beim Pflegestützpunkt vor Ort durchschnittlich rund 90 Minuten aus, müssen für einen Hausbesuch mindestens 135 Minuten angesetzt werden.

Die sehr gute Netzwerkarbeit des Pflegestützpunkts Schwabach, einerseits im internen Netzwerk mit anderen Stellen der städtischen Verwaltung – die Einwilligung der Klienten vorausgesetzt – als auch in externen Netzwerken, erleichtert es dem Pflegestützpunkt Schwabach mit der hohen Komplexität der Organisation einer Versorgung umzugehen und auch in zunächst wenig aussichtsreichen Situationen doch Hilfe vermitteln zu können.

Die hohe Zahl der **Informationsgespräche** erklärt sich dadurch, dass Betroffene und Angehörige vorinformiert sind, bevor sie sich an einen Pflegestützpunkt wenden. Klienten-Rückmeldungen zeigen, dass professionelle Dienste und ortsansässige Krankenkassen Angehörige und Betroffene immer häufiger direkt an den Pflegestützpunkt Schwabach weitervermitteln. Angehörige wollen sich beim Pflegestützpunkt häufig versichern, dass sie die überwiegend

sehr komplexen Regelungen der Kranken- und Pflegeversicherung richtig verstanden haben oder bitten um Erklärungen, wenn Informationen nicht verstanden wurden.

Die persönliche **Beratung** im Pflegestützpunkt nimmt einen hohen Stellenwert in der Arbeit des Pflegestützpunktes ein, dies spiegeln die steigenden Fallzahlen wieder. **Telefonische Fallbegleitung** wurde 2024 selten, **Videoberatung** genau einmal angefragt.

Die **Nachfragesituation** nach vollstationärer und ambulanter Pflege, ist stetig hoch. Genauso die Zahl von Anfragen zu hauswirtschaftlicher Unterstützung, die in Kombination mit Grund- und/oder Behandlungspflege häufig bei Pflegediensten sowie als Einzelleistung bei **Alltagsbegleitdiensten** angesiedelt ist. Bei Letzteren gibt es in Schwabach eine erfreulich hohe Anzahl von Anbietenden. **Tagespflege-Angebote** sind überwiegend immer verfügbar, entweder tageweise oder auch über eine ganze Woche. Bei der Tagespflege ist augenfällig, dass Betroffene am Angebot häufig nicht partizipieren können, weil sie die dazu erforderliche frühe grundpflegerische Versorgung durch Mitarbeitende von Pflegediensten nicht in Anspruch nehmen können – frühe Versorgungszeiten sind bei Pflegediensten sehr nachgefragt und müssen zum Teil für nicht aufschiebbare medizinische Versorgungsleistungen vorgehalten werden.

Eine deutliche Veränderung im Vergleich zu den Vorjahren gab es bei Anfragen für **Kurzzeitpflege**: die Zahl der Anfragen ging um 19 % zurück, bei gleichbleibendem oder sogar steigendem Bedarf. In Gesprächen mit Angehörigen berichten diese davon, dass Kliniksozialdienste sehr deutlich auf das mangelnde Angebot an Kurzzeitpflegeplätzen hinweisen. Klienten suchen inzwischen häufiger nach alternativen Versorgungsmöglichkeiten für Betroffene. Die Suche nach Kurzzeitpflegeplätzen konzentriert sich auf immer größere Regionen. Mehr Einrichtungen werden angefragt oder an Klienten vermittelt. Für den Pflegestützpunkt bedeutet dies einen hohen zeitlichen Aufwand.

Die Organisation hauswirtschaftlicher Unterstützung durch sogenannte **„ehrenamtliche tätigen Einzelpersonen“**, die Entlastungsbeträge mit Pflegekassen verrechnen können, wurde im Hinblick auf die organisatorischen Voraussetzungen 2024 weiter vereinfacht. Inzwischen fällt auch die Anforderung eines Institutionskennzeichens als Voraussetzung für die Abrechnung mit den Pflegekassen weg. Klienten fragen diese Option für die häusliche Versorgung zunehmend von sich aus nach. Der Pflegestützpunkt hat keinen Überblick, wie viele Personen sich tatsächlich die Anerkennung als ehrenamtlich tätige Einzelperson anerkennen lassen und wie viele Menschen in Schwabach von diesem Unterstützungsangebot Gebrauch machen.

Nachfragen nach **„Wohnumfeldverbessernden Maßnahmen“**, **Beratungen zu „Hilfsmitteln und Pflegehilfsmitteln“** gingen 2024 signifikant zurück. Ein Grund dafür liegt sicherlich darin, dass die Gesellschaft in unruhigen Zeiten Zurückhaltung übt, größere Investitionen mit eventuellem Finanzierungsbedarf zu tätigen. Im Bereich der Hilfsmittelversorgung sind Menschen oft sehr uninformiert, nutzen die Verordnungsmöglichkeit durch einen Arzt nicht und kaufen Hilfsmittel privat ein. Hier könnte eine bessere Aufklärung der Versicherten durch medizinisches Personal Verbesserung bringen.

Zum Themenkomplex der **„Ergänzenden Leistungen“** zählen überwiegend Leistungen, die von Kranken- und Pflegekasse nicht übernommen und von Betroffenen oder Angehörigen deshalb selbst bezahlt werden müssen. Immer häufiger müssen Klienten in diesem Bereich Abstriche bei ihrer eigenen Versorgung vornehmen, da die Einkünfte dafür nicht ausreichend sind (z.B. Essen auf Rädern). Der Pflegestützpunkt unterstützt, indem er die Inanspruchnahme von Wohngeld- oder Sozialhilfeleistungen prüft und Klienten an die Fachberatungsstellen weitervermittelt.

Andererseits nehmen Menschen zunehmend eine pflegerische häusliche Versorgung mit Hilfe von **24-Stunden-Betreuung** in Anspruch.

Die Nachfrage nach Beratung zu Sozialhilfeleistungen, wie ‚**Hilfe zur stationären Pflege**‘, blieb auf hohem Niveau. Zunächst konnte durch den Zuschuss zu pflegerelevanten Aufwendungen abhängig von der Aufenthaltsdauer im Pflegeheim (bis 12 Mon. 5%, bis 24 Monate 25 %, bis 36 Monate 45 %, ab 36 Monaten 70 %) der Pflegekassen ab Pflegegrad 2 ein leichter Rückgang der Nachfrage festgestellt werden und manche Betroffene fielen kurzfristig wieder aus den Sozialhilfeleistungen. Beinahe alle Pflegeeinrichtungen mussten 2024 wieder in Pflegegesetzverhandlungen mit den Kassen und dem übergeordneten Sozialhilfeträgern gehen; die Kostenerhöhungen übersteigen den Zuschuss zu den pflegerelevanten Aufwendungen inzwischen bei Weitem.

4. Entwicklungen und Ausblick

Zum 01.01.2024 stiegen gemäß **Pflegeunterstützungs- und -entlastungsgesetz (PUEG)** die Beiträge der Pflegekasse bei ambulanter, teilstationärer und stationärer Pflege um 5 % an. Alle sonstigen Leistungen der Pflegekasse blieben von der Änderung unberührt.

Der Pflegedienst der **Familien- & Altenhilfe** wurde ab 01.01.2024 in den **Pflegedienst der AWO** integriert, ab April erfolgte eine Namensänderung mit deutlichem Hinweis auf den Beitritt in die AWO-Familie. Im Dezember wurde der Name ‚Familien- und Altenhilfe‘ aufgegeben. Frau Ammon-Lämmermann wurde Bereichsleiterin für Ambulante Pflege im Verband der AWO Mittelfranken. Ein Pflegedienstleitung wechselte von einem privaten ambulanten Pflegeanbieter zum AWO-Pflegedienst. Die AWO führte die Betreuungsgruppe der Familien- & Altenhilfe an ihrem angestammten Ort weiter und organisierte den Tätigkeitsbereich Haushaltshilfen um zu einem Alltagbegleitdienst.

Die **Diakonie Schwabach** gab ihren Pflegedienst und ihre Beratungsstellen an das Diakonisches Werk Südfranken ab. Dadurch entstanden zusätzliche Versorgungskapazitäten. Im Verlauf wechselt die Leitung des Pflegedienstes.

Im Mai fand nach längerer Pause erstmals wieder der **Schwabacher Seniorentag** in den Räumlichkeiten des Evangelischen Hauses statt. Der Pflegestützpunkt beteiligte sich mit einem eigenen Stand. Das Interesse an den Angeboten war hoch und wurde während der ganzen Ausstellungszeit lebendig gehalten.

Das **Kooperationsmodell**, nach dem der Pflegestützpunkt bislang organisiert war, lief zum 31.12.2024 aus. Hintergrund ist eine Regelungsänderung der Europäischen Union bei der Umsatzsteuerbemessung: auf Leistungen im öffentlichen Bereich fällt ab 2025 eine Umsatzsteuer von 19 % an; anders ausgedrückt: für Kranken- und Pflegekassen würden die Kosten für Dienstleistungen bei Pflegestützpunkten um 19 % ansteigen.

Vertretende des Lenkungsgremiums prüften alternative Konzepte für den Verbleib des Pflegestützpunktes im Kooperationsmodell. Immer deutlicher zeichnete sich ab, dass kein Weg am Wechsel ins Angestelltenmodell vorbeiführte.

Das Amt für Soziales und Senioren stellte mit Hilfe des Amtes für Personal und Organisation die Kosten beim Verbleib im Kooperationsmodell oder **Wechsel ins Angestelltenmodell** gegenüber. Aufwendungen für Beratungsleistungen durch den Bezirk Mittelfranken hinsichtlich Sozialhilfeleistungen aus dem SGB XII wurden ermittelt, ebenso die Entwicklung des zu erwartenden Betrags aus der Regelförderung des Pflegestützpunktes durch das Landesamt für Pflege.

Der Ausschuss für Jugend, Soziales und Senioren sowie der Stadtrat Schwabachs sprachen sich jeweils einstimmig für die Weiterführung des Pflegestützpunktes Schwabachs und den Wechsel ins Angestelltenmodell aus. Das Vollzeitäquivalent beim Betrieb im Kooperationsmodell sollte dabei auch nach einem Wechsel ins Angestelltenmodell weiterhin zur Verfügung stehen.

Pflegestützpunktvertrag und Betriebskonzept wurden neu, ausgerichtet an die Anforderungen des Angestelltenmodells, erstellt, den Trägern zur Abstimmung weitergeleitet und schließlich der Bayerischen Kommission der Pflegestützpunkte zur Genehmigung vorgelegt. Im Rahmen des Bewerbungsverfahrens im Oktober konnte die Stelle der Pflegeberatung im Umfang von 22 Wochenstunden besetzt werden.

Die Handhabung von **Krankheitsausfällen** der Pflegeberaterinnen veränderte sich und sie wurden nicht mehr ersetzt. Hintergrund dafür war u.a. der Fachkräftemangel, der auch bei Kassen und Medizinischem Dienst nicht Halt macht. Über viele Jahre hinweg stellte die Krankenkasse kulanterweise Krankheitsvertretungen zur Verfügung. Der Pflegestützpunkt war dankbar für diese Unterstützung und Anerkennung seiner Arbeit, die dadurch stets zum Ausdruck kam.

Der **Kooperationsvertrag** mit der Diakoneo Fachstelle für pflegende Angehörige wurde angepasst und neu unterzeichnet.

Die Diakonie Schwabach besetzte die **Einrichtungsleitungsstelle** für das Pflegeheim ‚Leben am Wehr‘ sowie für das Hans-Herbst-Haus mit Herrn Gärber neu.

Anfang November erreichte den Pflegestützpunkt die Nachricht über die **Schließung des Pflegeheims ‚Leben am Wehr‘** zum Jahresende. Nicht zuletzt durch die enge Zusammenarbeit innerhalb des Arbeitskreises Senioren/Pflege/Menschen mit Behinderung gelang es bis zum 23. Dezember, dass für 55 Bewohnende ein neues Zuhause gefunden werden konnte. Alle Härtefälle fanden einen Platz in Schwabach. Die Einrichtungsleitungen sprachen sich niedrigschwellig untereinander ab und unterstützen sich gegenseitig.

Die Entwicklung des **Seniorenpolitischen Gesamtkonzepts** (SPK) der Stadt Schwabach wurde 2024 abgeschlossen. Die Empfehlungen aus dem SPK wurden veröffentlicht und nachvollziehbar gemacht. Angesichts der beschriebenen demographischen Entwicklung in Schwabach, galt und gilt es, Maßnahmenempfehlungen aus dem SPG umzusetzen.

Die Stadt Schwabach entschloss sich zur Beteiligung am **Bau eines Hospizes** am Brombachsee im Rahmen der Gesundheitsregion.

Der Pflegestützpunkt Schwabach überarbeitete seinen **Flyer**. Die Ausweisung der Rufnummer des Pflegestützpunkts fällt dadurch stärker auf. Informationsangaben zu bestehenden Kooperationen geben nun expliziter Auskunft.

Regelmäßig erfasste der Pflegestützpunkt im Rahmen der **Marktbeobachtung** und der Netzwerkarbeit freie Kapazitäten bei den Anbietern stationärer, teilstationärer und ambulanten Pflege in Schwabach und Umgebung. Auf Grund von Versorgungsengpässen in allen Leistungsbereichen der ambulanten Dienste (Grund- und Behandlungspflege, Hauswirtschaftliche Versorgung, Betreuung) fragte der Pflegestützpunkt Schwabach freie Kapazitäten hier differenziert ab. Nachfragen nach freien Kapazitäten in **Pflegeheimen** oder bei Pflegediensten konnten überwiegend nur vereinzelt, unter Inkaufnahme immer längerer Vorlaufzeiten und bei Berücksichtigung immer weiterer Entfernungen von Einrichtungen mit freien Kapazitäten vermittelt werden.

Die Schwierigkeiten bei der Suche nach **Kurzzeitpflegeplätzen**, überwiegend im Anschluss an einen Klinikaufenthalt, waren groß. Eingestrente Kurzzeitpflegeplätze bieten grundsätzlich alle Pflegeeinrichtungen an. Das Hermann-Vogel-Pflegezentrum verfügt als einzige Einrichtung über zwei separate Kurzzeitpflegeplätze; die beiden Plätze können dort von pflegenden

Angehörigen z.B. in Abstimmung mit der eigenen Urlaubsplanung vorab gebucht werden. Allerdings war die Nachfrage 2024 wieder enorm hoch. Die Plätze waren meist mit einem Vorlauf von 3-6 Monaten ausgebucht.

Erfreulicherweise stieg die Anzahl der **Anbieter von Alltagsbegleitdiensten** auch 2024 weiter an. Die Verantwortlichen bauten aufgrund der hohen Nachfrage nach deren Dienstleistungen den Personalstamm kontinuierlich aus.

Nachfragen nach **beschützenden Plätzen** erwiesen sich bei der Vermittlung auch 2024 als besonders schwierig. Anbieter berichteten, dass Gesuche inzwischen bundeweit an die Einrichtungen herangetragen würden.

Gleiches galt bei **Wohnstätten** der Lebenshilfe: Angehörige suchten bundesweit nach Plätzen in Wohnstätten. Eine besondere Brisanz erkannte der Pflegestützpunkt hier bei fehlenden Angeboten für jüngere Menschen mit körperlichen Behinderung und Pflegebedarf: für sie ließ sich die Kluft zwischen dem Bedarf eines Wohnplatzes mit ausreichender pflegerischer Unterstützung und dem Anspruch auf Teilhabe, z.B. in einer Werkstätte für Menschen mit Behinderung, zu deren Nachteil, überwiegend nicht überbrücken.

Die bayernweite **Pflegeplatzbörse ‚Pflegefunder für Bayern‘** wurde von Leistungserbringenden nicht im vollen Umfang genutzt. Für Bürger hatte sie dadurch regional keine hohe Aussagekraft. Anbieter begründeten ihre Zurückhaltung damit, dass ohnehin täglich eine Unmenge an Platzanfragen auf sie einströme und dass man diesen Trend nicht zusätzlich verstärken wolle.

Der **Arbeitskreis Senioren/Pflege/Menschen mit Behinderungen** traf sich regelmäßig im Abstand von drei Wochen im Rahmen einer Videokonferenzen und einmal in Präsenz.

Eine Delegation der Stadt Schwabach besuchte die **Partnerstadt Coronel Suárez** in der Provinz Buenos Aires in Argentinien. Jugendliche und jungen Erwachsene, die von der dort vorherrschenden Jugendarbeitslosigkeit betroffen sind könnten von einer pflegerischen Beschäftigung in Schwabach profitieren. Zahlreiche Bewohner der Stadt haben deutsche oder italienische Wurzeln und verfügen über eine doppelte Staatsbürgerschaft – unter anderem eine europäische. Dieser Umstand erleichtert Interessenten den Zugang zum deutschen Arbeitsmarkt. Die Delegation hatte Gelegenheit, sich davon zu informieren, dass Altenpflege in Argentinien der Ausprägung in Deutschland weitgehend entspricht.

Der Pflegestützpunkt beteiligte sich im Rahmen des Arbeitskreises Lokale Allianz während der **Demenzwoche** im September im Kontext der Lokalen Allianz Demenz an Vorträgen zu Präventionsmaßnahmen gegen eine Demenzerkrankung.

Die Nachfrage nach Einrichtungen des **Betreuten Wohnens** oder **seniorengerechten Wohnungen** in Schwabach war hoch. Im Rahmen der Folgenutzung an die Schließung des Pflegeheims ‚Leben am Wehr‘ erwägt der Immobilienbesitzer den Ausbau weiterer 30 Wohnungen für das angrenzende Betreute Wohnen.

Die Zusammenarbeit des Pflegestützpunkts Schwabach mit der **Betreuungsstelle** war auch 2024 wieder gut etabliert: Beratungen zum Thema Vollmachen führte die Betreuungsstelle



durch, Beratungen zur Patientenverfügung bot der Pflegestützpunkt Schwabach an. Beide Stellen leiteten Beratungsanfragen jeweils an die Andere weiter. Ergaben sich im Rahmen der Beratungen Hinweise auf andere Versorgungsdefizite, so wurde jeweils niedrigschwellig an die zuständigen Stellen weitervermittelt.

Auch mit dem **Sozialpädagogischen Fachdienst** war der Pflegestützpunkt 2024 eng vernetzt.

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 konnte auch 2024 z. B. durch Umbau- und Anpassungsmaßnahmen Unfälle, insbesondere häusliche Stürze, verhindert und die oft folgende Hilfe- und Pflegebedürftigkeit vermieden werden. Klienten profitierten davon, dass der Verbleib in der eigenen Wohnung weiterhin möglich war.

Seit dem 01. Januar 2025 wird der Pflegestützpunkt Schwabach im **Angestelltenmodell** betrieben.

Ab 01. Januar 2025 wirkte sich die erstmalige **Dynamisierung der Leistungen der Pflegekassen** auf deren gesamtes Leistungsspektrum aus.

Ab 01. Juli 2025 werden der Geldbetrag für **Verhinderungspflege und Kurzzeitpflege zusammengefasst** werden. Die Vorpflegezeit wird bei der der Verhinderungspflege wegfallen und die Leistung kann, wie Kurzzeitpflege, bis zu 56 Tage jährlich nach Beantragung bei der Pflegekasse in Anspruch genommen werden.

Weitere Pläne des Pflegestützpunkts Schwabach für das Jahr 2025 sind:

- die Veröffentlichung des **Notfallordners**,
- die **Umgestaltung der Homepage**,
- das Angebot von **Außensprechstunden** an unterschiedlichen Orten in Schwabachs Stadtteilen,
- die Organisation einer **Pflegekonferenz** nach § 8a SGB XI, sowie
- die **Angliederung geförderter Stellen am Pflegestützpunkt** für den Ausbau weiterer Versorgungsstrukturen für den sozialen Nahraum (Quartiere, etc.)

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

Schwabach, den 21.03.2025

Verfasser: Florian Karl
(Kordinator Pflegestützpunkt Schwabach)