

Jahresbericht des Pflegestützpunkts Schwabach für das Jahr 2023



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 2023.

.

Inhalt

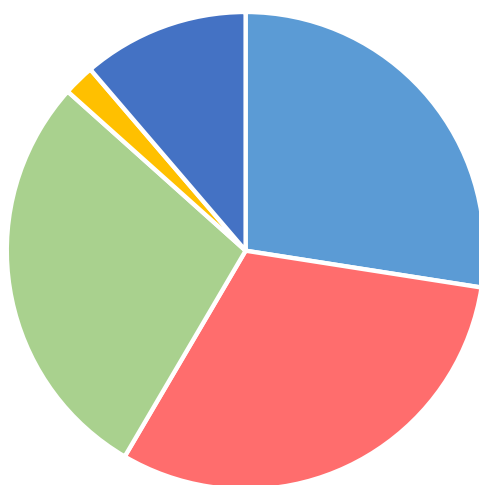
1. Struktur und Organisation	3
2. Statistiken	5
2.1 Kontaktart.....	5
2.2 Klientengruppen	6
2.3 Beratungsinhalte:.....	7
2.4 Tätigkeiten	8
3. Interpretation der Ergebnisse	11
4. Entwicklungen und Ausblick	13

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, an 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 kann bei Bedarf individuell bei Anfragen hinzugezogen werden. 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



Ziel des Pflegestützpunkts Schwabach ist es, Bürgerinnen und Bürger der Stadt zu allen Themen zur Pflege und zu 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 jüngere, wie auch ältere Menschen mit Hilfebedarf, Menschen mit Behinderung oder Menschen mit (geronto-)psychiatrischen Erkrankungen sowie 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). 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 Defizite in der Versorgungslandschaft und unterstützt so deren 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 2023 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. 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 2023 insgesamt 4225 Klientenkontakte statt. Die Anzahl der Nachfragen hat sich bei einem Höchstwert im Jahr 2022 nochmals um 11 % gesteigert.

2.1 Kontaktart

Kontaktart	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Telefonisch	1423	1627	2006	1959	2439	2494
Persönlich im PSP	718	1022	477	230	423	584
Schriftlich (Brief, Fax, E-Mail)	214	371	463	350	816	953
Hausbesuche Wohnberatung	39	39	30	37	33	40
Kommunale Hausbesuche	10	12	17	21	71	75
Sonstige	89	91	51	5	16	79
Gesamt	2493	3162	3044	2602	3798	4225

Die Anzahl **telefonischer Kontakte** – diese können von der Terminvereinbarung und dem Klären erster Fragen bis hin zur ausführlichen telefonischen Beratung reichen – stieg auf einen neuen Höchststand an.

Die Anzahl **persönlicher Kontakte** im Pflegestützpunkt stieg im vergangenen Jahr wieder sehr deutlich an und liegt dennoch weit unter dem Spitzenwert von 2019.

Schriftverkehr führte der Pflegestützpunkt um 11 % häufiger durch als im Spitzenjahr 2022. Schriftverkehr erfolgt in analoger und auch in digitaler Form.

Die Anzahl der **Hausbesuche im Rahmen der Wohnberatung** stieg 2023 auf einen neuen Höchstwert an.

Auch die Anzahl der **kommunalen Hausbesuche** stieg im Vergleich zum Wert von 2022 noch einmal leicht an und erreichte wieder einen Rekordwert.



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.

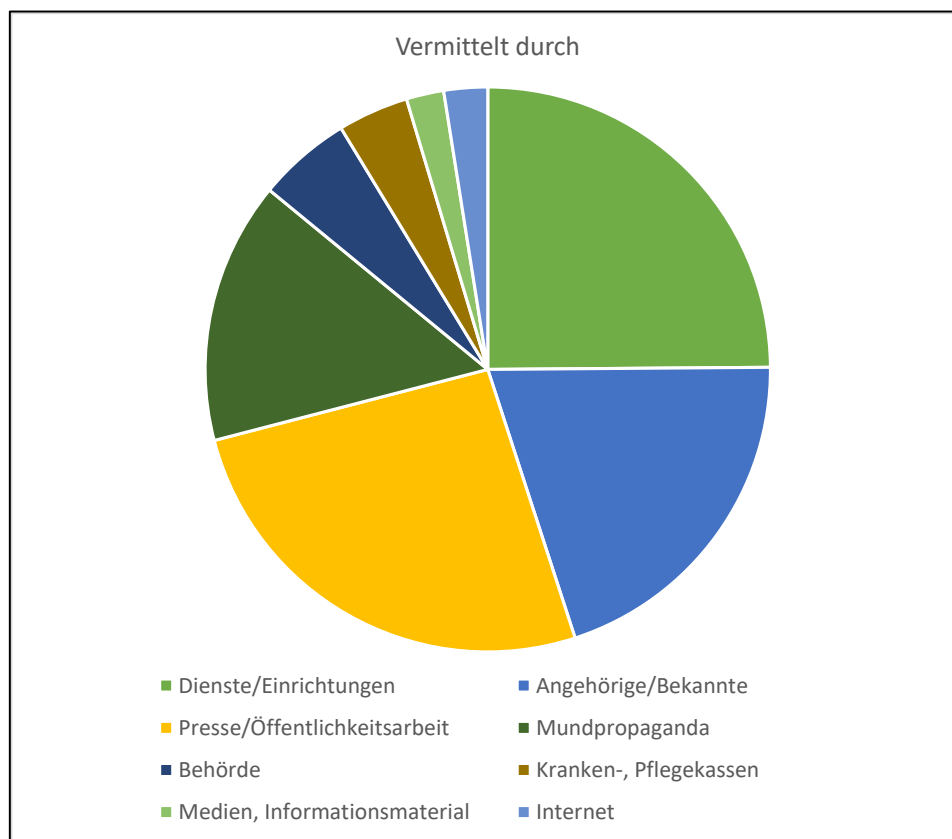
2.2 Klientengruppen

Klientengruppen	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Betroffener / Klient	354	393	421	306	318	369
Angehörige / Bekannte	509	679	806	686	585	887
Sonstige	45	82	66	55	57	99
Gesamt	908	1154	1293	1047	960	1355

Angehörige und **Betroffene** stellen zahlenmäßig die mit Abstand größten Klientengruppen des Pflegestützpunkts Schwabach dar. Anfragen erreichten den Pflegestützpunkt auch von 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

Unsere 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 zeigt eine Gegenüberstellung der Anzahl häufig dokumentierter Beratungsinhalte im Jahresvergleich:

Beratungsinhalte	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Häusliche Pflege	296	414	477	452	365	472
Teilstationäre Pflege / Tagespflege	57	63	90	65	92	101
Kurzzeitpflege	162	228	229	205	131	232
Vollstationäre Pflege	213	136	214	250	170	262
Wohnumfeldverbessernde Maßnahmen	157	165	263	316	400	358
Pflegebedürftigkeit und Pflegegrade	370	362	699	660	655	913
Menschen mit Behinderung und psych. Erkrankungen	117	121	249	164	132	163
Entlastungsbetrag nach § 45 b SGB XI	104	132	121	137	139	299
Ergänzende Leistungen und weitere Angebote	103	99	204	220	258	303
Ehrenamtsstrukturen	9	18	18	54	64	74
Betreuungsrecht	191	309	426	350	306	200
Krisen-/Notfallintervention	18	29	24	49	24	15
Psychosoziale Betreuung / Demenz	278	269*	282*	404*	438	519
Hilfsmittel, Pflegehilfsmittel	46	73	74	126	140	232
Fachberatungsstellen	72	82	29	21	28	46
Ergänzende Finanzierung - außerhalb Pflegevers.	235	383	529	332	229	366

Der Themenkomplex ‚**Pflegebedürftigkeit und Pflegegrade**‘ war bei 913 Beratungen das am häufigsten dokumentierte Beratungsthema; darunter subsumieren sich die Beratungen zu Leistungen der Pflegekassen, Beratungen 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 120 Fällen (+ 17 %) beriet und unterstützte der Pflegestützpunkt Schwabach beim Stellen des Erstantrags, bei 121 Klientenkontakten (- 12 %) bei Höherstufungsanträgen und in 87

Fällen (+ 34 %) wurden Klienten bei der inhaltlichen Ausgestaltung von Widersprüchen gegen ergangene Begutachtungsbescheide begleitet.

Beratungen zu professionellen Versorgungsformen, wie teilstationäre Pflege, Kurzzeitpflege, vollstationäre Pflege, erreichten 2023 alle jeweils einen Spitzenwert: Beratungen zur häuslichen Pflege lagen mit einem Wert von 472 um 29 % höher als im Vorjahr und annähernd auf dem Höchstwert aus dem Jahr 2020. Kurzzeitpflege beanspruchte mit 232 Anfragen (+ 77 %) genauso wie die vollstationäre Pflege mit 262 Anfragen (+ 54 %) einen großen Teil der Aufmerksamkeit des Pflegestützpunkts Schwabach. Teilstationäre Pflege war in 101 Fällen (+ 10 %) Thema bei unseren Klientenkontakten.

Die Nachfrage nach Beratung zum Themenkomplex um die ‚**wohnumfeldverbessernden Maßnahmen**‘ lag mit 358 Fällen (- 11 %) unter den Vorjahreswerten, nahm jedoch immer noch viel Raum bei der Beratung im Pflegestützpunkt Schwabach ein.

Massiv gestiegen (+ 66 %) sind Anfragen zu ‚**Hilfsmitteln und Pflegehilfsmitteln**‘.

Auf einen Rekordwert von 299 (+ 115 %) landete der Themenbereich um die ‚**Entlastungsleistungen**‘ nach § 45b SGB IX. Auch der Themenbereich der ‚**Ergänzenden Leistungen und Angeboten**‘ nahm bei 303 Anfragen (+ 17%) einen neuen Spitzenwert ein. Besonders häufig gibt es unter dieser Kategorie Nachfragen zur Vermittlung von Nachbarschaftshilfe (77 Anfragen), privatfinanzierten (26 mal) oder osteuropäischen Haushaltshilfen (105 mal), sowie die Vermittlung mobiler Speisenangebote (27 mal).

Eine Nachfragesteigerung erfuhr 2023 der Themenbereich ‚**Ergänzende Finanzierung**‘ außerhalb der Pflegeversicherung‘. Mit 366 Fällen lag diese 60 % über dem Vorjahreswert, allerdings unter den Werten von 2020 (332 Fälle) und 2019 (529 Fälle). Im Themenfeld erfolgten 65 Beratungen zum Bay. Landespflegegeld, 19 Beratungen zur ambulanten sowie 239 Beratungen zur stationären Hilfe zur Pflege – beides Leistungen aus dem Bereich des SGB XII.

Ebenso erreichten den Pflegestützpunkt mehr Nachfragen zum Themenbereich ‚**Menschen mit Behinderung und psych. Erkrankungen**‘ (+ 23 %).

Der Wert bei Krisen- und Notfallinterventionen liegt mit 15 Fällen sehr niedrig. Im extrem zeitintensiven Beratungsbereich der ‚**Psychosozialen Beratung und Demenz**‘ stieg die Beratungszahl auch dieses Jahr auf 519 Fällen (+ 18 %). Diese Fallsteigerung hält seit 2018 stetig an; seitdem hat sich die Beratungsanzahl beinahe verdoppelt.

Die Anzahl der Beratungen zu Themen aus der Kategorie ‚**Betreuungsrecht**‘ war um 35 % rückläufig – dazu zählen Information und Weiterleitung bei den Themen Vollmacht und Betreuung sowie Beratungen zur Patientenverfügung.

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	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Information / Auskunft	691	1006	1568	1753	1832	2328
Beratung	827	831	973	741	672	779
Nachfrage / Rücksprache	66	152	53	161	183	301
Beratung § 7a SGB XI	132	168	168	93	136	189
Kontakt zu Profis	116	113	118	40	25	51
Öffentlichkeitsarbeit	8	20	17	10	13	15
Netzwerkarbeit	8	90	66	30	45	76
Teamgespräch	1	3	7	12	11	10
Gesamt	1848	2380	2963	2828	2906	3739

‘**Information / Auskunft**‘ (telefonisch/persönlich): Darunter wird die Antwort auf eine konkrete Fragestellung verstanden. Wie auch in den Vorjahren stieg der Wert im Pflegestützpunkt Schwabach mit 2328 dokumentierten Fällen auf einen neuen Höchstwert (+ 27 %).

Sehr deutlich stiegen auch die Zahlen im Bereich der allgemeinen ‘**Beratungen**‘ (+ 16 %).

Schließlich erreicht auch die Anzahl der sehr umfangreichen und sehr zeitintensiven ‘**Pflegeberatungen nach § 7a SGB XI**‘ (Case-Management) mit 189 dokumentierten Fällen einen Allzeithöchstwert (+ 39 %). Eine Pflegeberatung nach § 7a SGB XI definiert sich über die GKV-Richtlinien der Pflegeberatung:

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.

164 **Versorgungspläne** wurden 2023 erstellt (+ 6 %) – davon 150 (+ 14 %) im Rahmen von zeitintensiven Erstberatungen und 14 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	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	
Erstberatung §7a SGB XI	39	36	46	29	150
Wiederholungsberatung §7a SGB XI	3	4	3	4	14
Gesamtdaten für die Meldung der PG1	42	40	49	33	

In 51 Fällen stellte der Pflegestützpunkt den ‚**Kontakts zu Profis**‘ (+ 104 %) her. Klienten erhalten so spezialisierte Auskunft zu spezifischen Themen (z.B. Teilhabeberatung).

Die Zahlen im Bereich der ‚**Öffentlichkeitsarbeit**‘ stiegen im Vergleich zum Vorjahr etwas an: besonders erfolgreich war eine Informationsveranstaltung für pflegende Angehörige in Kooperation mit der AOK Schwabach. Daneben gab es Vorträge bei Kirchengemeinden sowie im Rahmen der Demenzwoche. Mit Berichterstattungen in Stadtblick und Sonderbeilagen des Schwabacher Tagblatt machte der Pflegestützpunkt Schwabach auf sein Beratungsangebot aufmerksam. Der Pflegestützpunkt und seine Mitarbeitenden waren auch im Jahr 2023 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 konnte aufgrund geringer Personalkapazitäten auch im Jahr 2023 nicht geplant werden. Der Pflegestützpunkt präsentierte sich üblicherweise in diesem Forum.

Die ‚**Netzwerkarbeit**‘ nahm der Pflegestützpunkt 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. Zudem wurden Fachgespräche mit Verbänden, Ärzten und Dienstleistern geführt. Diakoneo reaktivierte das Angebot einer Kontakt- und Beratungsstelle der Offenen Behindertenarbeit mit Außensprechstunden in den Räumlichkeiten des Pflegestützpunkts der Stadt Schwabach wieder. 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 Pflegebedürftigkeitsbegriff und das Pflegestärkungsgesetz II sehr bedeutend.

Die zwei- oder dreiwöchig angesetzten Austauschtreffen des Arbeitskreises Senioren/Pflege/Menschen mit Behinderung fanden im Jahr 2023 im Online-Format trägerübergreifend, moderiert und protokolliert regelmäßig statt. Der Teilnehmerkreis umfasst Vertreter von stationären, teilstationären und ambulanten Pflegeangeboten sowie Vertreter der Behindertenarbeit und der kommunalen Seniorenarbeit. Ein Austausch erfolgte in Präsenz in den Räumen der Stadt Schwabach.

Darüber hinaus besteht regelmäßiger Kontakt zu den Leistungserbringenden durch die regelmäßige Abfrage freier Ressourcen.

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. Erstmals lud die Fachstelle für Demenz und Pflege zu einem Austauschtreffen der mittelfränkischen Pflegestützpunkte nach Nürnberg ein. Aufgrund des großen Erfolgs der Auftaktveranstaltung wurde ein neuer Termin für 2024 geplant.

Netzwerkarbeit erfolgte im Rahmen von zwei Treffen auch zwischen den bayerischen Pflegestützpunkten. Auf dieser Ebene bestand Gelegenheit mit Vertretenden der ARGE der Krankenkassen 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 war 2023 erneut hoch - 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 rasant an, damit einher geht eine mit dem Lebensalter zunehmende Anfälligkeit für Erkrankungen und körperliche Einschränkungen. Als Ergebnis daraus resultiert ein steigender Pflegebedarf bei den Menschen in der Gesellschaft.

Parallel zur oben aufgezeigten Entwicklung geht die Anzahl von professionellen Versorgungsangeboten im ambulanten und stationären Pflegebereich zurück: es **fehlt an Fach- und Hilfspersonal**, um vorgehaltene Pflegeplätze in den stationären Einrichtungen oder Pflegetouren, 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. Der Vermittlungsprozess bindet zunehmend mehr personelle und zeitliche Kapazitäten des Pflegestützpunkts. Dazu kommt die hohe Anzahl der Hausbesuche (75), da Betroffene allein und/oder immobil sind und dazu oftmals keine Familienangehörigen, Verwandte oder Bekannte 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 und stetig steigende Zahl der **Informationsgespräche** erklärt sich überwiegend dadurch, dass Betroffene und Angehörige bereits Informationen bei Pflegekassen, Pflegediensten oder auch im Internet eingeholt haben, bevor sie sich an einen Pflegestützpunkt wenden. Klientenrückmeldungen zeigen, dass professionelle Dienste und ortsansässige Krankenkassen Angehörige und Betroffene immer häufiger direkt an den Pflegestützpunkt Schwabach weitervermitteln. Dort möchten sich Angehörige häufig versichern, dass sie die überwiegend

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

Im Vergleich zu den vergangenen Jahren wird die persönliche **Beratung** im Pflegestützpunkt wieder deutlich häufiger in Anspruch genommen; bis 2019 lag die Anzahl dennoch höher. Nach der Coronazeit besuchen Ratsuchende den Pflegestützpunkt nur noch vereinzelt spontan – Beratungen im Pflegestützpunkt gehen in fast allen Fällen Terminvereinbarungen voraus – bis zum Jahr 2019 entstand eine Vielzahl von Klientenkontakten beim Pflegestützpunkt aufgrund von unangemeldeten Besuchen. **Telefonische Fallbegleitung** oder Fallbegleitungen mit **Videounterstützung** werden nicht oder kaum angefragt.

Die **Nachfragesituation** nach vollstationärer und ambulanter Pflege, sowie zur Kurzzeitpflege ist stetig hoch, genauso bei 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 aufschiebbar medizinische Versorgungsleistungen vorgehalten werden.

Die Organisation hauswirtschaftlicher Unterstützung durch sogenannte **„ehrenamtliche tätigen Einzelpersonen“**, die versehen mit einer Institutskennzeichnung Entlastungsbeträge mit Pflegekassen verrechnen können, ist inzwischen sehr niedrigschwellig geregelt. 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.

Die hohen Nachfrage und der hohe Beratungsbedarf bei **„Wohnumfeldverbessernden Maßnahmen“**, **„Beratungen zu „Hilfsmitteln und Pflegehilfsmitteln“**, **„Ehrenamtsstruktur“** sowie bei **„Ergänzenden Leistungen“** weisen darauf hin, dass Betroffene und Angehörige versuchen, die häusliche Versorgungssituation zu stabilisieren und den möglichst langen Verbleib in der eigenen Wohnung planen.

Die Nachfrage nach Beratung zu Sozialhilfeleistungen, wie **„Hilfe zur stationären Pflege“**, stieg stark an. 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 Ende 2023 wieder in Pflegegesetzverhandlungen mit den Kassen und dem übergeordneten Sozialhilfeträger gehen; die Kostenerhöhungen übersteigen den Zuschuss zu den pflegerelevanten Aufwendungen. Die durchschnittliche Verweildauer in stationären Einrichtungen wird immer kürzer und liegt aktuell bei etwa 25 Monaten; für Menschen, die heute in stationäre Pflegeeinrichtungen einziehen wird eine noch viel kürzere durchschnittliche Verweildauer angenommen. Dadurch kommt der eigentlich hohe Zuschuss zu den pflegerelevanten Kosten immer weniger stark zum Tragen.

4. Entwicklungen und Ausblick

Der Pflegestützpunkt wurde Mitte Juni 2023 darüber in Kenntnis gesetzt, dass die Organisationsform des Pflegestützpunkts Schwabach im sogenannten Kooperationsmodell, die sich seit seiner Gründung 2014 bewährt hatte, nach 2024 nicht weiter angeboten werde. Hintergrund dieser Information ist die EU-Regelung bei der Umsatzsteuerbemessung: auf Leistungen im öffentlichen Bereich fällt ab 2025 eine Umsatzsteuer von 19 % an; anders ausgedrückt: für Kranken- und Pflegekassen stiegen die Kosten für Dienstleistungen bei Pflegestützpunkten um 19 % an. Die Träger des Pflegestützpunkts Schwabach sind angehalten den Pflegestützpunkt in eine alternative Organisationsform überzuführen. Der Sozialausschuss der Stadt Schwabach erteilte per Beschluss den Auftrag, Sondierungen dazu anzustellen und sprach sich einstimmig für die Fortführung des Pflegestützpunkts in Schwabach aus.

Das **Seniorenpolitische Gesamtkonzept (SPK)** der Stadt Schwabach erfährt 2023/2024 eine Weiterentwicklung. Der Pflegestützpunkt Schwabach unterstützt und bringt in der vorbereitenden Arbeit sowie bei Expertenworkshops seine guten Kenntnisse zur Situation der pflegerischen Versorgung in Schwabach ein, er macht Versorgungsdefizite deutlich und berät mit der Sachgebietsleitung des Bereichs Seniorenarbeit stadtteilbezogene und stadtteilübergreifende Unterstützungsmöglichkeiten des Pflegestützpunktes Schwabach zur Verbesserung der Versorgungssituation für Schwabachs Bürger mit Unterstützungs- und Pflegebedarf. Der Koordinator des Pflegestützpunkts ist Mitglied der Steuerungsgruppe SPK.

Pflegeberatungen nach § 7a SGB XI fanden beinahe ausschließlich vor Ort in den Räumen des Pflegestützpunkts oder im Rahmen von Hausbesuchen statt. Die technischen Voraussetzungen für Videoberatung bestehen seit 2021. Es entstand aktuell noch keine Nachfrage nach diesem Beratungsmedium. Der Pflegestützpunkt weist auf der Internetseite auf das Angebot der Videoberatung hin.

Regelmäßig erfasst 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) fragt der Pflegestützpunkt Schwabach freie Kapazitäten hier differenziert ab. Nachfragen nach freien Kapazitäten in **Pflegeheimen** oder bei Pflegediensten können 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, sind größer geworden. Eingestreute 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 Angehörige z.B. in Abstimmung mit der eigenen Urlaubsplanung vorab gebucht werden. Allerdings ist die Nachfrage enorm hoch. Die Plätze sind meist mit einem Vorlauf von 3-6 Monaten ausgebucht. Der Freistaat Bayern fördert mit der Richtlinie Pflege – WoLeRaF die Bereitstellung von Kurzzeitpflegeplätzen in stationären Einrichtungen der Pflege. Träger dieser Einrichtungen können einen Pauschbetrag in Höhe von maximal 100 Euro je nicht belegtem Tag bis zu höchstens 10.000 Euro im Jahr beantragen, um die mit der Bereitstellung

von Kurzzeitpflegeplätzen einhergehenden besonderen finanziellen Risiken abzufedern. Es gibt Rückmeldungen von stationären Einrichtungen in Schwabach, die die bayerische Intention zur Schaffung zusätzlicher Kurzzeitpflegeplätze im Rahmen der Richtlinie unterstützen.

Nachfragen nach **beschützenden Plätzen** erweisen sich bei der Vermittlung noch schwieriger. Anbieter berichten, dass Gesuche inzwischen bundeweit an die Einrichtungen herangetragen würden.

Gleiches berichten **Wohnstätten** der Lebenshilfe: Angehörige suchen bundesweit nach Plätzen in Wohnstätten. Eine besondere Brisanz erkennt der Pflegestützpunkt hier bei fehlenden Angeboten für jüngere Menschen mit körperlichen Behinderung und Pflegebedarf: für sie lässt 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.

Beratungen zum Themenbereich ‚**Hilfe zur Pflege**‘ werden weiterhin stark nachgefragt werden. Aktuell beziehen sich Anfragen überwiegend auf die finanzielle Unterstützung stationärer Pflege. Der Pflegestützpunkt erwartet, dass Anfragen zunehmend auch die Finanzierung häuslicher Pflege betreffen werden. Auch hier steigen Kosten stärker an, als die Erhöhungen bei den Pflegeleistungen, wie sie etwa durch Pflegeunterstützungs- und -entlastungsgesetz (PUEG) ab 2024 zu erwarten sind.

Die bayernweite **Pflegeplatzbörse ‚Pflegefinder für Bayern‘** ging noch im Dezember 2023 in Betrieb. Es bleibt abzuwarten, wie Leistungserbringende die Plattform annehmen, um auf freie Kapazitäten aufmerksam zu machen. Es besteht keine Verpflichtung für Leistungserbringende in Bayern sich für diese Internetplattform registrieren zu lassen und Einträge zu pflegen. Die Stadt Nürnberg betreibt seit dem Jahr 2021 eine Onlinepflegeplatzbörse: darin stellen Träger ihre Einrichtungen vor und teilen freie Belegkapazitäten mit. Mit Hilfe einer Suchfunktion lassen sich z.B. gefiltert Einrichtungen mit freien Kapazitäten anzeigen. Der Pflegestützpunkt Schwabach wird zunächst weiterhin telefonisch freie Kapazitäten direkt bei Leistungserbringenden abfragen (s. oben).

Der im Jahr 2020 anlässlich der Corona-Pandemie initiierte, regelmäßige, virtuelle Austausch zwischen der Kommune und den Leitungen stationärer und ambulanter Pflegeanbietern, von Wohnstätten sowie von Demenz- und Intensivpflege-Wohngemeinschaften in Schwabach wird erfolgreich weitergeführt. Die Teilnehmenden stimmten der Überführung dieser Austauschplattform in den ‚**Arbeitskreis Senioren/Pflege/Menschen mit Behinderungen**‘ zu. Die Videokonferenzen finden je nach Erfordernissen im Abstand von zwei Wochen oder drei Wochen statt. Themenbezogen werden Experten zu den Videokonferenzen eingeladen.

Der Pflegestützpunkt beteiligte sich im Rahmen des Arbeitskreises Lokale Allianz während der **Demenzwoche** im September im Kontext der Lokalen Allianz Demenz an der Präsentation des Demenzparcours. Dieser stellt ein Instrument dar, das z.B. pflegenden Angehörigen mögliche Einschränkungen und deren Bedeutung auf das Erleben und Empfinden Betroffener verdeutlicht und nachvollziehbar macht. Bei Besuchenden hinterließ der Demenzparcours jeweils einen starken Eindruck. Im Jahr 2024 wird der Themenschwerpunkt auf Präventionsmaßnahmen von Demenz liegen.

Die Nachfrage nach Einrichtungen des **Betreuten Wohnens** oder **seniorengerechten Wohnungen** in Schwabach ist hoch. Die Chance, kurzfristig eine freie Wohnung in Schwabachs Wohnanlagen zu bekommen, ist weiterhin gering; es gibt lange Wartelisten. Der freie Wohnungsmarkt bietet kaum Chancen auf barrierefreien bezahlbaren Wohnraum.

Die Zusammenarbeit des Pflegestützpunkts Schwabach mit der **Betreuungsstelle** ist gut etabliert: Beratungen zum Thema Vollmachen führt die Betreuungsstelle durch, Beratungen zur Patientenverfügung bietet der Pflegestützpunkt Schwabach an. Beide Stellen leiten Beratungsanfragen jeweils an die Andere weiter. Ergeben sich im Rahmen der Beratungen Hinweise auf andere Versorgungsdefizite, so wird jeweils niedrigschwellig an die zuständigen Stellen weitervermittelt.

Auch mit dem **Sozialpädagogischen Fachdienst** ist der Pflegestützpunkt 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 können z. B. durch Umbau- und Anpassungsmaßnahmen Unfälle, insbesondere Stürze, verhindert und die oft folgende Hilfe- und Pflegebedürftigkeit vermieden werden. Die Nachfrage ist konstant hoch.

Mit dem **Pflegeunterstützungs- und -entlastungsgesetz (PUEG)** sind Leistungsverbesserungen für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen auf den Weg gebracht worden. Außerdem werden die Arbeitsbedingungen für beruflich Pflegenden verbessert und die Digitalisierung in der Langzeitpflege gestärkt. Der Deutsche Bundestag hat den Gesetzentwurf in 2./3. Lesung am 26.05.2023 verabschiedet. Eine Neuigkeit ist die beschlossene Dynamisierung der finanziellen Leistungen der Pflegeversicherungen in den Jahren 2025 und 2028.

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 24.04.2024

Verfasser: Florian Karl
(Koordinator Pflegestützpunkt Schwabach)