

Pflegestützpunkt Nürnberg Jahresbericht 2013

Sei mehr als drei Jahren betreibt die Stadt Nürnberg in gemeinsamer Trägerschaft und enger Zusammenarbeit mit den gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen den **Pflegestützpunkt Nürnberg**.

1. Aufgaben und Struktur

Ziel des Pflegestützpunkts Nürnberg (PSP) ist es seit seiner Etablierung 2011, Bürgerinnen und Bürger der Stadt zu allen Themen der Pflege und zu Hilfen im Alter individuell, umfassend, kompetent, neutral und kostenfrei zu beraten. Die Rechtsgrundlagen sind in den §§ 7a und 92c des **Sozialgesetzbuch XI** (Pflegeversicherung) definiert.

Auf der **Einzelfallebene** trägt der Pflegestützpunkt dazu bei, dass Hilfe suchende Menschen beispielsweise die für sie passende Versorgungsform finden und der Verbleib im häuslichen Bereich gesichert wird. Pflegenden Angehörigen werden Entlastungsmöglichkeiten aufgezeigt, um die häusliche Pflegesituation zu stabilisieren. Sie erhalten Anregungen zum Finden eigener Lösungsstrategien, werden über Finanzierungsmöglichkeiten informiert oder erhalten Hilfe bei der Konfliktbewältigung.

Auf der **Strukturebene** ist es Aufgabe des Pflegestützpunkts, die vielfältigen Angebote auf dem Pflege-, Sozial- und Gesundheitsmarkt in ganz Nürnberg zu erfassen, diese Angebote effektiv zu vernetzen und auf mögliche Defizite in der Versorgungslandschaft zu kommunizieren.

Gemeinsame **Träger** des Pflegestützpunkts Nürnberg sind die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen sowie die Stadt Nürnberg zusammen mit einem jeweils hälftigen Anteil. Bei allen erforderlichen Entscheidungen bestand Einvernehmen zwischen den Beauftragten der beiden Träger. Leitung und Verwaltung des Pflegestützpunkts liegt beim Seniorenamt der Stadt Nürnberg.

Kooperationspartner vor Ort ist die Angehörigenberatung e.V. als eine vom Land geförderte Fachstelle für pflegende Angehörige mit dem Themenschwerpunkt Demenz. Der Bezirk Mittelfranken als überörtlicher Sozialhilfeträger ist unter anderem für die Hilfe zur Pflege im Heimbereich zuständig und berät jeweils mittwochs in den Räumen des Pflegestützpunkts. Bei bestehendem Finanzierungsbedarf im häuslichen Bereich oder bei sozialen Problemlagen älterer Menschen wird das Sozialamt der Stadt Nürnberg eingeschaltet. Die „Beratung aus einer Hand“ dieser unterschiedlichen Stellen wird von den Klienten als positiv und entlastend wahrgenommen.

Die Vorstellung des Gesetzgebers, Pflegeanbieter freiwillig an Pflegestützpunkten zu beteiligen, wurde in Nürnberg durch eine Vereinbarung mit den übergeordneten **Trägerorganisationen in der Altenhilfe** (freie und öffentliche Wohlfahrt, Vertretung der privaten Anbieter) beispielhaft umgesetzt: Die Trägerorganisationen der Altenhilfe bilden gemeinsam mit den Trägern des PSP (Kassen und SenA) den **PSP-Beirat**, in dem fachlicher Austausch, Diskussionen zu (Pflege)Themen von gemeinsamem Interesse, aber auch eine kritische Begleitung der Arbeit des Pflegestützpunktes in einer Atmosphäre stattfinden, die von Offenheit und Vertrauen geprägt ist.

2. Tätigkeitsfelder

2.1. Beratung

In den Pflegestützpunkten wird generell zwischen den **Beratungsarten** „Information“, „Beratung“ und „Fallsteuerung bzw. Versorgungsplanung“ differenziert.

- Als „**Information**“ wird eine kurze Auskunft auf eine konkrete Fragestellung verstanden.
- Bei einer „**Beratung**“ geht es umfassend um die individuelle Situation im Dialog zwischen dem Rat suchenden Menschen und dem PSP. Auch das Eingehen auf spezielle Belastungssituationen, die psychosoziale Begleitung sowie die Bearbeitung von Beschwerden fallen in diesen Bereich.
- Der „**Versorgungsplan**“ findet seinen Einsatz bei komplexen Problemlagen, bei denen die Pflegeberaterinnen und -berater aktiv nach Absprache mit den Klienten bei der Organisation unterstützen bzw. in dessen Auftrag handeln.

Die Anzahl der **Klientenkontakte** im Pflegestützpunkt Nürnberg stieg auch im 2013 weiter an und lag bei **4.977** (im Vorjahr 4.426, im Gründungsjahr 3.515).

Die **Beratungsgespräche** nahmen mit einem Anteil von 65% den größten Raum ein. Darin enthalten ist auch die Bearbeitung von Beschwerden über Einrichtungen und Dienste. Die Informationsgespräche folgten mit einem Anteil von 33,6%. Fallbegleitungen bzw. Versorgungsplanungen waren bei 2,5% der Klienten erforderlich.

Unter den Ratsuchenden stellten Angehörige mit einem Anteil von 65% (Vorjahr 66%) wieder die mit Abstand größte **Personengruppe**, gefolgt von selbst betroffenen Menschen mit 15% (Vorjahr 14%). Berücksichtigt man weitere 6%, die aus dem Bekanntenkreis von Hilfebedürftigen kommen, so zählen 86% der Beratenen zur Gruppe der „Laien“. Von den „Profis“ kamen insgesamt 13% der Anfragen. Dies sind neben Pflegediensten und –einrichtungen insbesondere Fachberatungsstellen, Ärzte, Kliniken und Krankenkassen.

Als **Beratungsthema** lagen 2013 die Anfragen nach der **Pflege im Heim** wieder an erster Stelle (20%, Vorjahr 21%). Doch nicht jede dieser Beratungen führte tatsächlich zu einer Heimaufnahme. Häufig waren noch nicht alle Entlastungsangebote der Pflege im häuslichen Bereich bekannt.

An zweiter Stelle fanden sich die Fragen zur pflegerischen Versorgung zuhause (18%, Vorjahr 23%). Neben Leistungen der Grund- und Behandlungspflege ging es dabei um hauswirtschaftliche Versorgung, Einsatz von osteuropäischen Kräften, Intensivpflege, Pflegekurse, Familienpflege oder Palliativ-Versorgung zuhause. Auch zu Angeboten wie Hausnotruf, Essen auf Rädern, Fahrdienste, den Einsatz von Hilfsmitteln oder Besuchsdienst sowie Einkaufs- und Lieferdienste wurden informiert.

Der Themenkomplex **Pflege- bzw. Krankenversicherung** nahm mit 20% (Vorjahr 18%) wieder den dritten Rang ein. Themenschwerpunkte waren hier Leistungen der Pflegeversicherung wie Geld-, Sach- oder Kombileistung in der ambulanten Pflege, Tagespflege, Kurzzeitpflege und Verhinderungspflege, Pflegehilfsmitteln oder finanzieller Unterstützung zum Wohnungsumbau. Auch Antragsverfahren, Ablauf und Widerspruch bei der Ablehnung der Pflegeeinstufung wurden häufig erklärt. Die **Finanzierbarkeit von Leistungen**, die nicht von Kranken- oder Pflegeversicherung übernommen werden, betrifft vor allem die Grundsicherung und die „Hilfe zur Pflege“ im ambulanten oder stationären Bereich.

2.2. Care Management

Care Management bedeutet das Schaffen und Erhalten aller für die Beratung auf der Einzelfall-ebene erforderlichen Grundlagen.

In einer Großstadt wie Nürnberg erfordert das **Erheben und Aktualisieren aller Hilfe- und Unterstützungsangebote** einen beträchtlichen Arbeitsaufwand. In der Datenbank des Pflegestützpunktes werden die Angebote der lokalen Dienstleister im Altenpflege- und Altenhilfesektor erfasst - von der speziellen Art der Leistung über den Preis bis hin zu den Sprachkenntnissen der Mitarbeitenden – und regelmäßig aktualisiert.

Aufeinander abgestimmte pflegerische und soziale Versorgungs- und Betreuungsangebote setzen eine gute **Vernetzung** des Pflegestützpunkts mit Diensten, Einrichtungen und Behörden, die sich mit Betreuung und Pflege im weitesten Sinne beschäftigen, voraus. Das sind ambulante Dienste, Fachberatungsstellen, Alten- und Pflegeheime, Kliniken, Betreuer, Anbieter von Unterstützungsleistungen, Betreuungsstellen, Besuchsdienste, FQA, Stadtseniorenrat, Seniorennetzwerke sowie den Praxisnetzen niedergelassener Ärzte. Aus diesem Grund ist der Pflegestützpunkt in zentralen Fachgremien vertreten.

Im Rahmen der **Marktbeobachtung** werden Informationen zur Versorgungsqualität und möglichen Defizite bei den Hilfs- und Unterstützungsleistungen registriert und an die zuständigen Entscheidungsebenen (z.B. Seniorenamt der Stadt, PSP-Beirat) weitergegeben, um Impulse zu neuen oder veränderten Versorgungskonzepten zu geben. Im Normalfall ist der Hilfe- und Pflegebedarf in Nürnberg durch die Vielfalt der Angebote sowohl im stationären als auch im ambulanten Bereich gut abgedeckt. Nur vereinzelt sind **Versorgungslücken** festzustellen, z.B. bei der pflegerischen Versorgung nachts, bei Heimplätzen für psychisch kranke Menschen und für jüngere Menschen, bei Kurzzeitpflegeplätzen für Kinder sowie jüngere Erwachsene.

3. Zusammenfassung

Die Inanspruchnahme des Pflegestützpunkts stieg im Laufe der Zeit konstant:

- im Gründungsjahr 2011 waren es 3.515 Gespräche,
- im Vorjahr 2012 4.426 (plus 25% zum Vorjahr) und
- im Berichtsjahr 2013 4.977 (plus 12,5 % zum Vorjahr).

Die auch gegenüber 2012 gestiegene Nachfrage mit einem Plus von 12,5% im Vergleich zum Vorjahr ist eine weitere Bestätigung für die Akzeptanz und eben auch die Notwendigkeit der Arbeit des Pflegestützpunkts Nürnberg. Die verlängerten kundenfreundlichen Öffnungszeiten wurden von den Klienten gerne angenommen.

Das Engagement der Beraterinnen und Berater waren ausschlaggebend dafür verantwortlich, dass die zusätzliche Kundennachfrage bewältigt werden konnte. Auch das vertrauensvolle Miteinander der Träger sowie der Pflegeanbieter in Nürnberg trug entscheidend dazu bei, dass diese Vernetzung der Akteure zielführend im Sinne der Ratsuchenden Menschen funktionierte.

Das Problem, dass sich ein Teil der Ratsuchenden erst sehr spät an den Pflegestützpunkt wendet, ist noch nicht gelöst. Oft wird erst dann Kontakt aufgenommen, wenn die (Pflege-)Situation so belastend ist, dass sie kaum mehr ausgehalten werden kann und damit eine Entspannung entsprechend schwer zu bewältigen ist.

Die ausführlichere und detailreichere Langfassung dieses Jahresberichtes finden Sie auf der Homepage des Seniorenamtes unter www.senioren.nuernberg.de.

Gender-Check

Bewertungskriterium	Bewertung
Auf welchen geschlechterdifferenzierten Daten basiert die Vorlage?	Knapp 70 % derjenigen, die den Pflegestützpunkt in Anspruch genommen haben, waren weiblich; von den Pflegebedürftigen, um die es in den Beratungsgesprächen ging, waren 62.2 % Frauen.
In welcher Weise wirkt sich das Vorhaben unterschiedlich auf Frauen und Männer aus?	Es wirkt sich zwangsläufig quantitativ mehr auf Frauen aus (s.o.).
Trägt das Vorhaben zur Gleichstellung von Frauen und Männern bei?	Nein
Wirkt sich der Einsatz öffentlicher Mittel unterschiedlich auf Frauen und Männer aus?	Quantitativ besteht zur Zeit noch ein Unterschied (s.o.). Qualitativ besteht kein Unterschied: Wer Beratung/Unterstützung benötigt, bekommt sie – unabhängig vom Geschlecht.