

Jahresbericht Pflegestützpunkt 2020

1. Vorbemerkungen

Der vorliegende Jahresbericht dient zur Kenntnisnahme als Nachweis der Tätigkeit des Pflegestützpunktes. Er ist unter <https://pflgestuetzpunkt.nuernberg.de/aktuelles/veroeffentlichungen/> verfügbar.

Im letzten Jahr hat sich gezeigt, dass der Pflegestützpunkt neben seinem „Tagesgeschäft“ auch im Rahmen der Pandemie-Situation wichtige innerstädtische Schnittstellenfunktionen übernehmen kann. So war der Pflegestützpunkt von Anfang an in der Führungsgruppe Katastrophenschutz sowie in verschiedenen Koordinationsgremien vertreten und hat durch seine fachliche Expertise und seine Ressourcen an der Pandemiebewältigung mitgewirkt.

Neben diesen Tätigkeiten ist in 2020 parallel auch (mit erheblichem Aufwand) die Umstellung auf das sogenannte Angestelltenmodell vorbereitet worden, sodass ab dem 1.1.2021 im Pflegestützpunkt ausschließlich städtische Mitarbeiterinnen beschäftigt sind und die städtische IT-Struktur verwendet werden kann (vgl. auch Ferienausschuss vom 22.4.2020). Die Träger-schaft des Pflegestützpunkts besteht nunmehr aus den örtlichen Krankenkassen und Pflegekassen, dem Bezirk Mittelfranken und der Stadt Nürnberg. Die (anrechnungsfähigen) Kosten werden wie folgt aufgeteilt: ein Drittel von den Krankenkassen, ein Drittel von den Pflegekassen sowie ein Drittel von der kommunalen Seite insgesamt. Das bedeutet, dass die Stadt Nürnberg prinzipiell nur noch ein Sechstel der Kosten zu tragen hat (statt wie bisher die Hälfte), wobei aufgrund der Verhandlungen mit dem Bezirk Mittelfranken dieser sein in den Pflegestützpunkt eingebrachtes Personal (14tägige Sprechstunde im Pflegestützpunkt) auf seinen Finanzierungsanteil anrechnet.

Ferner feiert der Pflegestützpunkt im Jahr 2021 bereits sein 10-jähriges Bestehen. Dies soll im laufenden Jahr zum Anlass genommen werden, die Arbeit des Pflegestützpunkts zu würdigen, zumal durch die angesprochene Umstellung eine „neue Zeitrechnung“ für den Pflegestützpunkt beginnt.

2. Schlaglichter aus dem Jahresbericht

2.1 Case Management (Information und Beratung)

a) Anzahl Klientenkontakte: Im Berichtsjahr 2020 waren 6.966 Kontakte (581 im Monatsdurchschnitt) zu verzeichnen. Gegenüber 2019 bedeutet dies einen Rückgang um 772 Kontakte. Dies ist im Wesentlichen erklärbar durch

- weniger Anfragen zum Thema Kurzzeitpflege,
- reduzierte Anfragen von den Sozialdiensten der Kliniken (freie Kapazitäten wurden an Sozialdienste im Frühjahr und ab Dezember gesendet),
- die Einschränkung der telefonischen Verfügbarkeit infolge der zeitaufwändigen Zusatzaufgaben des Pflegestützpunkts bei der Ermittlung freier Kapazitäten in ambulanten und stationären Anbietern zur Abverlegung aus Krankenhäusern aufgrund der Pandemie sowie
- durch eine Reduzierung der Beratungszeiten der Angehörigenberatung e.V. im Pflegestützpunkt.

Insgesamt verringerte sich zwar die Zahl der Kontakte zu Ratsuchenden, dafür waren die Einzelfälle teilweise erheblich beratungsintensiver. Beispielsweise stand deutlich häufiger die Besprechung und Begleitung in komplexen Unterstützungssituationen im Vordergrund der Beratungen, im Vergleich zu (weniger aufwändigen) Klärungen von Leistungsansprüchen.

Neben allgemeinen Informationen und Beratungen finden im Pflegestützpunkt spezialisierte Pflegeberatungen gemäß § 7a SGB XI statt. Auf diese Beratungsart besteht ein gesetzlicher Anspruch. Es handelt sich um längerfristige Beratungs- und Begleitprozesse, bei denen die Erstellung eines individuellen Versorgungsplans die Grundlage bildet. Im Pflegestützpunkt fanden in 2020 insgesamt 94 „§ 7a-Erstberatungen“ sowie sechs „§ 7a-Folgeberatungen“ statt.

b) Klientengruppen: Nach wie vor stellen Angehörige (2020 mit 66 %) die größte Klientengruppe des Pflegestützpunkts, 19 % waren Betroffene selbst. Etwa 15 % der Kontakte entfielen auf professionelle Stellen (z.B. Kassen, andere Beratungsstellen, Krankenhäuser).

c) Beratungsthemen: Die vier häufigsten Themen waren Häusliche Pflege (1.576 Anfragen), vollstationäre Pflege (1.519 Anfragen), Kurzzeitpflege (1.098 Anfragen) sowie das Thema „Pflegebedürftigkeit grundsätzlich“ (951 Anfragen). Mit deutlichem Abstand dahinter folgen weitere Themen wie „ergänzende Leistungen“, „Wohnumfeldverbesserung“ sowie „psychosoziale Entlastung“. Die Statistik macht auch deutlich, dass Bürger/-innen den Pflegestützpunkt nicht nur für komplexe individuelle Sachverhalte, sondern auch als „niedrigschwelligen“ Beratungsansatz in Anspruch nehmen.

d) KOWAB: (siehe auch gesonderte Vorlage). In 2020 waren 7 speziell geschulte ehrenamtliche Wohnberater/-innen in insgesamt 60 Haushalten vor Ort. Ergänzend fanden 11 telefonische Beratungen statt. Gegenüber 2019 war ein Rückgang zu verzeichnen, was sicher auch durch die Pandemie-Situation erklärbar ist. Die Hauptthemen sind nach wie vor Badumbau, Rampen, Treppenlifte sowie die Gesamtbeurteilung der Wohnung/des Hauses im Hinblick auf Barrierefreiheit.

e) Beschwerden: Es lässt sich feststellen, dass besonders im Zusammenhang mit der Pandemie-Verschärfung im Dezember 2020 Beschwerden sprunghaft zugenommen haben, insbesondere zu den Testungen, Besuchsrechten, Regelungen zu Impfungen sowie Hygienebestimmungen in Pflegeheimen. Ansonsten standen im Verlauf des Jahres pflegerische Defizite, Kommunikationsprobleme sowie Versorgungsmängel im Vordergrund. Die Beschwerdebearbeitung erfolgt in der Weise, dass den Ratsuchenden Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt werden und die Klient/-innen sich dann selbst für eine geeignete Handlungsstrategie entscheiden.

2.2 Care Management

Neben dem individuellen Case-Management ist das Care-Management die zweite Säule der Tätigkeit des Pflegestützpunkts. Darunter sind alle Aktivitäten zu fassen, die zum gesundheits- und sozialpflegerischen Hilfesystem in einer Stadt bzw. einer Region gehören bzw. zu dessen Weiterentwicklung beitragen. Im Jahresbericht wird insbesondere auf die Bereiche Marktbeobachtung, Informationspolitik und Vernetzung eingegangen.

a) Marktbeobachtung: Hierzu zählt die Registrierung der verfügbaren Platzkapazitäten in der Langzeitpflege (inkl. beschützender Plätze), der Kurzzeitpflege, im ambulanten Bereich, der teilstationären Versorgung sowie Wohnformen für bestimmte Bedarfsgruppen:

- Stationär: Um den Klient/-innen möglichst aktuelle Informationen zu verfügbaren Pflegeplätzen zu bieten, werden wöchentlich Abfragen bei allen Anbietern gemacht (im Spitzenzeiten der Pandemie auch dreimal wöchentlich). Die Jahresübersicht zeigt hierzu, dass im Berichtsjahr die freien Kapazitäten gestiegen sind (2020 im Schnitt 25,5 Plätze pro Woche gegenüber 18,5 im Jahr 2019). Bei den beschützenden Plätzen ist ebenfalls eine erhöhte Verfügbarkeit festzustellen.
- Kurzzeitpflege: Die Erfahrungen des Pflegestützpunktes zeigen, dass planbare Kurzzeitpflegeplätze nach wie vor knapp sind. Immerhin wurden in einer Einrichtung Langzeitpflegeplätze dauerhaft in 20 Kurzzeitpflegeplätze umgewandelt. Die Nachfrage

nach Kurzzeitpflegeplätzen im Pflegestützpunkt verringerte sich ab April wahrscheinlich auch aufgrund der coronabedingten Reisebeschränkungen.

- Ambulante Pflege: Eine regelmäßige Erfassung freier Kapazitäten bei Pflegediensten erfolgt (außerhalb der Pandemiezeiten) nicht. Aufgrund von Rückmeldungen ist zu sagen, dass sich der allgemeine Personalmangel auch dort bemerkbar macht. In der ersten Corona-Welle waren vereinzelt Kündigungen von Versorgungsverträgen mit den Kund/-innen zu verzeichnen. Ferner wurden ausschließlich hauswirtschaftliche Leistungen häufiger nachgefragt als bedient werden konnten.
- Teilstationäre Pflege: Die Tagespflege hat sich im Wesentlichen positiv entwickelt. Insgesamt bestanden im Berichtsjahr 17 solitäre Einrichtungen mit 277 Plätzen. Im Frühjahr mussten Tagespflegeeinrichtungen allerdings geschlossen werden und konnten nur allmählich parallel zu den Lockerungen wieder öffnen. Insgesamt haben fast alle Einrichtungen coronabedingt ihre Platzzahl (vorübergehend) reduziert; Ende 2020 waren 179 Tagespflegeplätze über Notgruppen vorhanden.

b) Informationspolitik: Der Pflegestützpunkt hält eine Vielzahl von Broschüren und Informationsmaterialien zu pflegerelevanten Themen vor, sowohl eigens hergestellte als auch allgemeine behördliche oder offizielle Broschüren. In 2020 wurde darüber hinaus in Kooperation mit dem Bündnis für Familie die dritte Auflage der Broschüre „Mitten im Leben oder zwischen allen Stühlen? Familie, Pflege und Beruf vereinbaren“ herausgebracht, die sich an Angehörige von Pflegebedürftigen sowie Personalverantwortliche im Sinne einer familienbewussten Personalpolitik in Betrieben richtet.

Eine weitere wichtige Publikation war die Erstellung einer Notfallmappe (Auflage 10.000 Stück). In dieser können Bürgerinnen und Bürger alle notwendigen Informationen hinterlegen, die in Notfällen bei einer Krankenhauseinweisung wichtig sind. Ziel ist, die Behandlung nach den persönlichen Wünschen zu gestalten und anhand der individuell beschriebenen Details die Behandlung schnellstmöglich zu beginnen. Die Notfallmappe wurde mit vielen Akteuren zusammen entwickelt und hat bereits eine rege Nachfrage, sowohl bei Einzelpersonen als auch Multiplikator/-innen, entfacht.

c) Netzwerkarbeit: Der Austausch mit unterschiedlichen Akteuren im Bereich Pflege und Beratung ist wesentlich für das lokale Hilffssystem. Der Pflegestützpunkt war in 2020 in einer Vielzahl von Arbeitskreisen und Gremien vertreten, z.B. Fachgremien (Pflegekonferenz, AK Gerontopsychiatrie), Arbeitsgruppen des Stadt seniorenrats, Besprechungen mit dem Bündnis für Familie, einem Qualitätszirkel von Pflegeheimen (organisiert vom Zentrum für Altersmedizin des Klinikums Nürnberg), einem Arbeitskreis „demenzfreundlicher Apotheken“, dem trägerübergreifenden Qualitätszirkel der städtischen „Pflegequalitätsoffensive“ und einiges mehr.

Darüber hinaus bestehen vielfältige Kontakte zu weiteren wichtigen institutionellen Akteuren, z.B. Fachberatungsstellen, Kliniken, Hospizvereinen, Betreuungsstellen, FQA, der Fachstelle für Demenz und Pflege (Bayern und Mittelfranken). Hervorzuheben ist auch ein vom Pflegestützpunkt organisiertes Treffen mit den Sozialdiensten der Kliniken, die eine besondere Schnittstellenfunktion zwischen Gesundheits- und Pflegesystem innehaben.

3. Fazit, Ausblick

Das Jahr 2020 ist massiv durch die Corona-Pandemie beeinflusst worden. Neben der Einschränkung persönlicher Beratungstermine konnten dadurch auch nicht alle konzeptionellen Ziele erreicht werden (z.B. die Erarbeitung eines Konzepts für muttersprachliche Beratung von Migrant/-innen). Ferner variierten je nach Infektionslage und den gesetzlichen Bestimmungen die zur Verfügung stehenden pflegerischen Angebote bzw. Kapazitäten (stationär, teilstationär, ambulant).

Grundsätzlich hat sich der Pflegestützpunkt auch in 2020 vollauf bewährt. Es zeigt sich, dass er eine „lernende Organisation“ ist, die sich weiterentwickelt, sowohl was die Beratungsthemen betrifft als auch die funktionalen Einsatzmöglichkeiten in „Ausnahmezeiten“ sowie die interne Organisation selbst.

Durch die personelle Erweiterung des Pflegestützpunkts (mit dem Ausbauziel 9 Vollzeitstellen) ist in Zukunft mit einer kontinuierlichen Erhöhung des Beratungsaufkommens sowie verbesserten Möglichkeiten für konzeptionelle Weiterentwicklungen der Beratungsqualität zu rechnen. Hierzu gehören insbesondere die Umsetzung des Hausbesuchskonzepts, die Pflegeberatung für Menschen mit Migrationsgeschichte (inkl. interkultureller Öffnung des Pflegestützpunkts selbst) sowie die Entwicklung hin zu mehr „Wohnortnähe“ durch Ausweitung des Beratungsangebots in die Fläche (z.B. durch Sprechstunden in verschiedenen Stadtteilen).