

## **Jahresbericht Pflegestützpunkt 2021**

### **1. Vorbemerkungen**

Der vorliegende Jahresbericht 2021 dient dem Nachweis der Tätigkeit des Pflegestützpunktes. Er ist unter [https://pflagestuetzpunkt.nuernberg.de/wp-content/uploads/2022/03/2021\\_Jahresbericht-PSP.pdf](https://pflagestuetzpunkt.nuernberg.de/wp-content/uploads/2022/03/2021_Jahresbericht-PSP.pdf) verfügbar.

Im Jahr 2021 beging der Pflegestützpunkt Nürnberg bereits sein 10-jähriges Bestehen. Im Vergleich zu den Anfängen zeigt sich eine enorme Entwicklung: Die Umstellung auf das sog. „Angestelltenmodell“ ist vollzogen, somit wird der Pflegestützpunkt vollständig von städtischem Personal betrieben. Im Berichtsjahr ist insbesondere der Personalzuwachs hervorzuheben: Ende 2021 bestand das Team aus insgesamt acht Personen. Damit verbunden war auch ein erheblicher organisatorischer Aufwand (bezogen auf räumliche und technische Ausstattung). Der Pflegestützpunkt Nürnberg ist nun mit Abstand der größte Pflegestützpunkt in ganz Bayern.

Auch konzeptionell sind Meilensteine gesetzt worden: so die dezentrale Beratung (erste Außenstelle in der Südstadt), der Einstieg in die fremdsprachige Beratung (russischsprachig), die standardmäßige Durchführung von Hausbesuchen im Rahmen der § 7a-Beratung und einiges mehr.

### **2. Ausgewählte Aspekte aus dem Jahresbericht**

#### **2.1 Case-Management**

a) Anzahl Klientenkontakte: Mit insgesamt 6.881 Kontakten gab es in 2021 etwas weniger als in 2020, dafür waren diese aber häufig intensiver (auch infolge der Pandemie). Wohl spielt auch die neue Pflegeplatzbörse (s.u.) dabei eine Rolle, dadurch reduzierte sich z.B. die Anzahl der Kontakte mit Sozialdiensten der Krankenhäuser. Beim zeitlichen Verlauf der Kontakte ist interessant, dass bis Mai 2021 die Anzahl der Kontakte deutlich unter den Vorjahresniveaus blieb, in den Folgemonaten aber z.T. deutlich darüber. Unter die Kontakte fallen insbesondere auch die Beratungen nach § 7a SGB XI: Ihre Zahl sank von 94 in 2020 auf 77 in 2021.

b) Klientengruppen: Nach wie vor kontaktieren am häufigsten Angehörige den Pflegestützpunkt (60 %). Es zeichnet sich aber (erfreulicherweise) der Trend ab, dass der Anteil der Betroffenen selbst, die mit dem Pflegestützpunkt Kontakt aufnehmen und sich auch präventiv beraten lassen, steigt (25 % in 2021).

c) Beratungsthemen: Den ersten Platz nimmt der Bereich „Häusliche Pflege“ ein, danach folgt das Thema „Pflegebedürftigkeit allgemein/Pflegegrade“. Der drittgrößte Bereich ist diesmal „Sonstiges“, wobei hier v.a. die Themen Notfallmappe und Impfungen subsumiert sind.

d) Zugangswege zur Beratung: Hier ist ein deutlicher Anstieg über die Gruppe „Profis/Pflegeanbieter“ zu verzeichnen (924 in 2021 gegenüber 633 in 2020); dies dürfte auch als steigende Bekanntheit und Wertschätzung des Pflegestützpunktes zu werten sein. Auch erfolgt der Zugang immer häufiger auf digitalem Weg (Internetportal).

e) Beschwerden: Im Berichtsjahr 2021 gingen etwas mehr Beschwerden ein als im Vorjahr (61 gegenüber 41); diese wurden zu 80% von Angehörigen geäußert. Bei den Beschwerdethemen nahm der Bereich „Abrechnung“ deutlich zu (12 Beschwerden), dahinter folgt „Kommunikation“

(12 Beschwerden) und „pflegerische Defizite“ (8 Beschwerden). Zum Thema „Freiheitsentziehende Maßnahmen und Gewalt“ gab es 5 Beschwerden. Die Beschwerdebearbeitung erfolgt in der Weise, dass den Ratsuchenden Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt werden und die Klientinnen und Klienten sich dann selbst für eine geeignete Handlungsstrategie entscheiden.

f) KOWAB: Die Anzahl der Wohnungsanpassungsberatungen bewegte sich in 2021 in etwa auf dem Niveau des Vorjahres (76), Vorträge gab es fast gar nicht. Bei den Beratungsthemen steht wiederum der Bereich „Bad“ an erster Stelle; dahinter folgen „Wohnung gesamt“ und „Haus gesamt“. Interessant ist dabei, dass vermehrt Jüngere um Beratung nachfragen, was auf größeren Weitblick der Klienten schließen lässt.

## 2.2 Care-Management

Neben dem individuellen Case-Management ist das Care-Management die zweite Säule der Tätigkeit des Pflegestützpunktes. Damit sind alle Aktivitäten gemeint, 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, Informationsarbeit und Vernetzung eingegangen.

a) Marktbeobachtung: Registriert werden v.a. verfügbare Platzkapazitäten in der stationären Pflege (inkl. beschützender Plätze), der Kurzzeitpflege, im ambulanten Bereich, der teilstationären Versorgung sowie Wohnformen für bestimmte Bedarfsgruppen.

- In der vollstationären Pflege gab es im Jahresdurchschnitt etwa 130 freie Plätze pro Monat, das sind erheblich mehr als im Vorjahr (knapp 30). Ursächlich hierfür waren v.a. Coronazeiten, in denen Pflegebedürftige keinesfalls ins Heim wollten; mittlerweile spielt die Personalproblematik (eigene Erkrankung bzw. Kinderbetreuung, dadurch weniger freie Plätze) eine Rolle. Auch im beschützenden Bereich waren in 2021 mehr Plätze frei als in 2020.
- In der Kurzzeitpflege dagegen bewegte sich die Nachfrage auf ähnlichem Niveau wie im Vorjahr. Nicht zu allen Zeiten konnten jedoch Kurzzeitpflegeplätze problemlos vermittelt werden; genauere Untersuchungen über den Bedarf an Kurzzeitpflege werden im Rahmen der Pflegebedarfsplanung Thema sein (vgl. Sozialausschuss vom 28.10.2021).
- In der ambulanten Versorgung ist Nürnberg mit etwa 100 Pflegediensten quantitativ gut aufgestellt. 2021 haben vier neue Dienste eröffnet, andererseits haben auch vier ihr Angebot eingestellt. Ferner konnten zeitgleich immer mehrere Pflegedienste coronapositive Patientinnen und Patienten aus dem SGB XI- und SGB X-Bereich aufnehmen. Ein Mangel zeigt sich allerdings nach wie vor bei Angeboten für Personen, die ausschließlich hauswirtschaftliche Unterstützung ohne Pflegeleistungen suchen.
- Tagespflege: Besonders für pflegende Angehörige ist die Tagespflege eine bedeutsame Entlastungsmöglichkeit. Ende 2021 gab es in Nürnberg 18 solitäre Tagespflegeeinrichtungen sowie zwei Einrichtungen mit eingestreuten Tagespflegeplätzen. Insgesamt stieg die Zahl der verfügbaren Plätze gegenüber dem Vorjahr leicht an (auf etwa 185).
- Betreutes Wohnen: Im Berichtsjahr bestanden 42 Anlagen des Betreuten Wohnens, darüber hinaus 34 Wohnanlagen für Senioreninnen und Senioren mit geringem Einkommen (diese nur teilweise mit Betreuungs- oder Serviceangeboten).

b) Informationsarbeit: In 2021 wurden alle Eigenpublikationen des Pflegestützpunktes mit dem neuen (bayernweit einheitlichen) Logo des Pflegestützpunktes neu aufgelegt. Besonders beliebt waren v.a. Verzeichnisse zu Wohnen im Alter, zu Hilfen im häuslichen Bereich und den Leistungen der Pflegekassen. Auch die Notfallmappe wurde sehr gut nachgefragt (557 Haushalte, 1.490 Mappen an professionelle Stellen). Durch die neue Pflegeplatzbörse (s.u.) steht nun auch ein digitales Informationsangebot im Internet zur Verfügung.

c) Vernetzung: Insgesamt ist die Netzwerkarbeit nach wie vor ein wichtiger Grundpfeiler der Tätigkeit des Pflegestützpunktes. Insofern wurden die schon im Jahresbericht 2020 beschriebenen Vernetzungen (Beteiligung an Austauschgremien, z.B. der Pflegeleiter FÜGK etc.) unvermindert fortgesetzt, pandemiebedingt deutlich häufiger in digitaler Form. Auch durch den

Aufbau der dezentralen Beratung (s.u.) wird der Pflegestützpunkt zunehmend *selbst* zum wichtigen Netzwerkpartner in der sozialräumlichen Altenhilfe, die mittels der Seniorennetzwerke von der Stadt gefördert und (mit)koordiniert wird.

## **2.3 Konzeptionelle Neuerungen**

Neben seiner „Alltagstätigkeit“ ist der Pflegestützpunkt beständig bestrebt, auch konzeptionell neue Schwerpunkte zu setzen, sein Informations- und Unterstützungsangebot kontinuierlich auszubauen und bedarfsgerecht zu differenzieren.

a) Pflegeplatzbörse: Im Sommer 2021 hat der Pflegestützpunkt seine digitale Pflegeplatzbörse gestartet, mit der nun auch alle Internetuser schnell einen Überblick über freie Kapazitäten und spezifische Merkmale von Einrichtungen der vollstationären Pflege, der Kurzzeitpflege und der Tagespflege erhalten können. Darüber hinaus ist Ende 2021 auch das Modul Ambulante Pflege entwickelt worden. Die Rückmeldungen hierzu sind durchweg positiv.

b) Dezentrale Beratung: In der städtischen Begegnungsstätte Bleiweiß ist im November 2021 die erste Außenstelle des Pflegestützpunktes eingerichtet worden (Sprechstunde immer donnerstags, 10-17 Uhr; auch Vorträge). Die Kenntnis vom neuen Beratungsangebot verbreitet sich Stück für Stück in der Bevölkerung. Mit der Umsetzung der Dezentralität wird sukzessive der Anspruch einer wohnortnahen Beratung umgesetzt.

c) Beratung für spezielle Zielgruppen: Durch die Beratungsarbeit zeigt sich im Lauf der Zeit, dass besondere lebensweltliche Problemlagen auch in der Pflegeberatung eine Spezialisierung erfordern. So ermöglichen einige neue Mitarbeitende des Pflegestützpunktes aufgrund ihrer Vorkenntnisse bzw. laufender Fortbildungen neue Schwerpunkte bei der Beratung: etwa in der fremdsprachigen Beratung (russischsprachig) oder bei der Beratung von Familien mit pflegebedürftigen Kindern.

In diesem Zusammenhang ist hervorzuheben, dass nun auch Informationsmaterialien in mehreren Sprachen vorliegen (arabisch, griechisch, türkisch, polnisch, russisch). Zwar konnte das Schwerpunktthema „Pflegeberatung für Menschen mit Migrationsgeschichte“ nicht wie erhofft systematisch forciert werden, da z.B. aufgrund der Pandemie keine Besuche in den jeweiligen Communities möglich waren, doch sind für die kommende Zeit nachholende und verstärkte Aktivitäten in diesem Handlungsfeld geplant.

d) Online-Beratung: Die zunehmende Digitalisierung, welche die gesamte Stadtverwaltung vor Herausforderungen stellt, macht auch vor dem Pflegestützpunkt nicht halt. So ist ein städtisches Projekt zur Online-Beratung (gemeinsam mit Sozialreferat, Jugendamt, Sozialamt) auf dem Weg, mit dem in Zukunft auch der digitale Zugang zur Beratung per Internet ausgebaut werden soll. Damit wird nicht nur die Beratungsarbeit „modernisiert“, sondern es können auch bestimmte Beratungssettings für spezielle Zielgruppen (z.B. Menschen, die zu pflegende Angehörige kaum alleine lassen können) stärker akzentuiert werden.

e) Präventive Hausbesuche: Ein weiterer Meilenstein der Arbeit in 2021 bestand in der Konzeptionierung präventiver Hausbesuche. Wichtig ist dabei, dass es sich um ein niedrighschwelliches Angebot im vorpflegerischen Bereich handelt und nicht um Hausbesuche im Rahmen der § 7a-Beratung. Damit sollen insbesondere Bürgernähe verwirklicht und die Teilhabe älterer Menschen (präventiv) gestärkt werden. Erste Hausbesuche dieser Art sind im Bleiweißviertel angelaufen.

## **3. Fazit, Ausblick**

Auch im zweiten Pandemiejahr hat der Pflegestützpunkt – trotz zeitweise starker Beanspruchung mit coronabedingten Sonderaufgaben – bemerkenswerte Akzente gesetzt, hat sich personell deutlich vergrößert und beständig aktiv neue Themen aufgegriffen, auch unter erschwerten Umständen. Es ist also nicht untertrieben zu sagen: der Nürnberger Pflegestützpunkt blüht und gedeiht!

So konnte in 2021 erstmals *standardmäßig* § 7a-Beratung im Rahmen von Hausbesuchen realisiert werden; die dezentrale Beratung, der „Vorstoß in die Fläche“ wurde durch das neue Beratungsangebot im Seniorentreff Bleiweiß in Angriff genommen; auf dem Weg in die Digitalisierung sind wichtige Etappenziele erreicht worden.

Für 2022 sind weitere Schritte geplant. So wird das maximal mögliche (refinanzierbare) Stellenkontingent angestrebt, der Ausbau der dezentralen Beratung in weitere Stadtteile steht ebenso auf der Agenda wie der Aufbau bzw. die Erweiterung fremdsprachiger und digitaler Beratungsformate. Auch die Qualitätssicherung der Beratungskonzepte wird ein (Dauer-)Thema sein, z.B. in Form einer geplanten wissenschaftlichen Begleitung der präventiven Hausbesuche. Last but not least wird sich der Pflegestützpunkt auch im Rahmen der (hochschulischen) generalistischen Pflegeausbildung engagieren, als „Lernort“ im Rahmen eines curricularen Ausbildungsmoduls.

In Zeiten, in denen viel von „Zeitenwende“ (leider auch im negativen Sinne) die Rede ist, bleibt der Pflegestützpunkt Garant für eine neutrale, kostenlose, bedarfsgerechte und qualitätvolle Pflegeberatung, ein wichtiges Element kommunaler Daseinsvorsorge (nicht nur) für ältere Menschen überhaupt.