

Jahresbericht 2021



Bahnhofstraße 11
97070 Würzburg
Telefon: 0931/ 207814-14
Fax: 0931/ 207814-19
E-Mail: kontakt@pflegestuetzpunkt.wuerzburg.info

Einführung

Die Pflegeversicherungsreform vom 01. Juli 2008 bildete mit dem Pflegeversicherungsweiterentwicklungsgesetz (PfWG) – § 7a SGB XI Pflegeberatung und § 92c SGB XI Pflegestützpunkt - die Rechtsgrundlage für den Aufbau der Pflegestützpunkte in Deutschland.

Auf bayerischer Landesebene begann am 22. Oktober 2009 die Umsetzung durch den *Errichtungsbeschluss* des Bayerischen Staatsministeriums. Die Kranken-/Pflegekassen wurden als Errichtungsbeauftragte benannt. In Würzburg wurde für die AOK Bayern – Direktion Würzburg – in Person Herr Roland Lörner als Errichtungsbeauftragter benannt. In enger Zusammenarbeit mit dem damaligen Sozialreferenten der Stadt Würzburg, Herrn Robert Scheller und dem Landkreis Würzburg in Vertretung durch Das Kommunalunternehmen des Landkreises, Herrn Prof. Dr. Alexander Schraml, wurde 2010 mit Vorüberlegungen für die Errichtung eines gemeinsamen Pflegestützpunktes (im folgenden PSP) für die Region Würzburg begonnen. Am 05. Mai 2011 wurde der Errichtungsvertrag zwischen Kranken- und Pflegekassen, der Stadt Würzburg und dem Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg geschlossen. Seit September 2019 nach dem Zuständigkeitswechsels der ambulanten Hilfe zur Pflege an die Bezirke – beteiligte sich der Bezirk Unterfranken als weiterer kommunaler Träger sowohl mit finanziell als auch mit Beratungsstunden am PSP. HALMA e.V. ist seit seiner Gründung eng mit dem PSP verbunden und ist dadurch ein fester Bestandteil des Lenkungsausschusses des PSP.

Im Jahr 2020 wurde der Landesrahmenvertrag für die Pflegestützpunkte in Bayern gekündigt und nach einer grundlegenden Überarbeitung zwischen den kommunalen Spitzenverbänden und den Kranken- und Pflegekassen neu abgeschlossen.

Einer der gravierendsten Veränderungen des neuen Landesrahmenvertrages war die Möglichkeit Pflegestützpunkte im Angestelltenmodell oder Kooperationsmodell zu führen. In der Variante des Angestelltenmodells wird die jeweils zuständige Kommune Anstellungsträger für die MitarbeiterInnen im Pflegestützpunkt und kann diese entsprechend flexibel einsetzen. Die Stadt und der Landkreis Würzburg haben sich nach gründlicher Überlegung und unter Einbeziehung des gemeinsamen Lenkungsgremiums dazu entschlossen nach 10 Jahren den Stützpunkt formal aufzulösen. Gleichzeitig errichteten zum 01. Juli 2021 beide Kommunen jedoch jeweils einen eigenen Stützpunkt im Angestelltenmodell mit einer gemeinsamen Beratungsstelle in der Bahnhofsstraße 11.

Ziel dieser Veränderung ist es, die Beratungsleistungen mehr in die Fläche zu tragen um so den Zugang für die Bürgerinnen und Bürger zu erleichtern. In der Stadt wird seither in den Quartieren beraten. Der Landkreis hat sein Angebot in der Main-Klinik in Ochsenfurt ausgebaut und den Gemeinden angeboten auch direkt in die Rathäuser zu Terminen zu kommen.

Der Bericht des Kalenderjahres 2021 fällt in den Wechsel der Pflegestützpunktmodelle welches an einigen Stellen erkennbar ist. Dennoch konnte die Arbeit und die Beratung in den PSP weitergeführt werden, wenn auch Corona immer noch in die Ausgestaltung der Angebote Einfluss hatte.

An dieser Stelle danken wir allen Beteiligten, die zum Gelingen des PSP für die Region Würzburg beigetragen haben. Ein besonderer Dank ergeht an die MitarbeiterInnen der Kranken- und Pflegekassen, die den Stützpunkt in den letzten Jahren mit ihren Kompetenzen bereichert haben. Obwohl keine direkte Zuständigkeit mehr besteht, hat man sich geeinigt, weiterhin einen regelmäßigen, gemeinsamen kollegialen Austausch zu pflegen.

Würzburg, Februar 2022

Ursula Weber
Geschäftsführung HALMA e.V.

1. Ziel des Pflegestützpunktes Würzburg

Ziel der Pflegestützpunkte der Region Würzburg (im folgenden PSP) ist es, die Bürgerinnen und Bürger der Stadt und des Landkreises Würzburg zu den Themen Pflege, Versorgung, Sozialleistungen, Hilfs- und Unterstützungsangebote umfassend, unabhängig und unentgeltlich zu informieren, Auskunft zu erteilen sowie nach dem personenbezogenen Ansatz zu beraten (inklusive Case Management).

Der PSP vermittelt zu Einrichtungen und AnsprechpartnerInnen in Pflege- und Versorgungseinrichtungen, aber auch zu Kontaktpersonen der Selbsthilfegruppen und Gruppen des bürgerschaftlichem Engagements. Auf Wunsch des Klienten/Klientinnen übernimmt der PSP im Einzelfall die Koordinierung aller erforderlichen Hilfe- und Unterstützungsangebote für die Ratsuchenden bis hin zur Kontaktaufnahme der AnbieterInnen. Es wird eine Versorgungsplanung im Einzelfall und bei Bedarf erstellt.

Im Rahmen der Netzwerkarbeit informiert der PSP über Versorgungs- und Betreuungsangebote der Region Würzburg. Die BeraterInnen des PSP kennen die vorhandenen Strukturen der Region. Mit diesem Wissen beraten sie im Sinne der Netzwerkarbeit individuell, schaffen eine neutrale Ebene und Transparenz sowohl bei den KlientInnen bzw. Ratsuchenden selbst als auch bei professionellen Stellen. Der PSP bietet eine Plattform für Angebot und Nachfrage im Rahmen des Care Management.

2. Rahmenbedingungen

Die Träger des PSP für die Region Würzburg waren bis zum 30. Juni 2021 für die Kranken- und Pflegekassen, die AOK-Bayern, Direktion Würzburg als Errichtungsbeauftragte Pflegekasse, die Stadt Würzburg (vertreten durch das Sozialreferat), der Landkreis Würzburg (vertreten durch Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg) und dem Bezirk Unterfranken. Die grundlegenden Abläufe im Arbeitsalltag in der gemeinsamen Beratungsstelle sind im Konzept und in Verfahrensanweisungen festgeschrieben. Sie galten für alle entsendeten MitarbeiterInnen.

Die Stadt und der Landkreis schlossen beide jeweils einen neuen Rahmenvertrag zum 01.07.2021 mit den Pflegekassen. Beide wählten hierbei des Angestelltenmodell. Für beide bedeutete es die Möglichkeit, mehr Personal in ihren PSP anzustellen und damit eine Erweiterung der Pflegeberatung in den jeweiligen Gebietskörperschaften anzubieten.

Die grundlegende Struktur des PSP Region Würzburg mit der Beratungsstelle sollte beibehalten werden, darüber hinaus wurden Außenstellen im Landkreis Würzburg (Ochsenfurt) und in den Quartieren in der Stadt Würzburg geschaffen.

2.1 Personal

Wie im Einleitungstext bereits erläutert, hat sich die Stadt und der Landkreis Würzburg zu einer Veränderung des PSP entschieden. Für die BürgerInnen ist diese Veränderung nicht erkennbar. Man firmiert unter dem gleichen Corporate Design und betreibt weiterhin die Beratungsstelle in der Bahnhofsstraße 11. Hinzugekommen sind die zusätzlichen Beratungszeiten der jeweiligen Kommune.

Alle MitarbeiterInnen des Pflegestützpunktes für die Region Würzburg sind ausgebildete PflegeberaterInnen nach §7a SGB XI oder ExpertInnen aus unterschiedlichen Professionen. Bis zum Modellwechsel wurde die Pflegeberatungen durch MitarbeiterInnen der Kranken- und Pflegekassen durchgeführt.

Seit Juli 2021 übernehmen diese Aufgaben die Kommunen selbst durch einen eigenen Personalstamm. Ergänzt werden die PflegeberaterInnen durch die Wohnberatung, die Fachstellen für pflegende Angehörige und Beratungen durch den Bezirk Unterfranken.

Wohnberatung war schon vor dem Modellwechsel ein fester Bestandteil des PSP. Hier hat sowohl die Stadt als auch der Landkreis eigene MitarbeiterInnen, die eine zertifizierte Ausbildung durchlaufen haben.

Die Fachstelle für pflegende Angehörige der Stadt Würzburg wird durch den Verein HALMA e.V. gestellt. Der Landkreis hat die Fachstelle in seine eigenen Beratungsstrukturen integriert und bietet diese durch Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg an.

Der Bezirk Unterfranken schließt die Klammer des Beratungsangebotes. Er informiert Rat-suchende rund um das Thema "Hilfe zur Pflege" im ambulanten und stationären Bereich.

2.2 Öffnungszeiten

Der PSP war an fünf Tagen in der Woche geöffnet. Jeweils Montag bis Mittwoch und Freitag von 8 Uhr bis 12 Uhr und Donnerstag von 14 bis 18 Uhr. Außerhalb der Sprechzeiten war ein Anrufbeantworter geschaltet.

Ab dem 01. Juli 2021 wurden die Öffnungszeiten der gemeinsamen Beratungsstelle in der Bahnhofstraße 11 flexibler gestaltet.

Dienstag bis Donnerstag sind von 9 - 13 Uhr immer BeraterInnen vor Ort im PSP. Hinzukommen Öffnungszeiten in den Quartieren der Stadt Würzburg Montags und Mittwoch und in der Main-Klinik in Ochsenfurt am Montag und Mittwoch ebenfalls von 9 - 13 Uhr. Zusätzlich ist das Team des PSP von Montag bis Freitag zu regulären Büroarbeitszeiten telefonisch erreichbar.

Weiterhin ermöglichen es die MitarbeiterInnen auch außerhalb der definierten Anwesenheitszeiten flexibel Beratungen durchzuführen. Montag und Freitag sind die BeraterInnen an den Außenstellen tätig und nach Vereinbarung.

Seit September 2019 wurde das Beratungsangebot auf zweimal im Monat Mittwochnachmittag von 14 bis 18 Uhr ausgeweitet. An diesen Tagen berät der Bezirk Unterfranken zu Fragen beim Thema „Hilfe zur Pflege“.

2.3 Räume

Der PSP befindet sich in zentraler Lage in Bahnhofsnähe, der Bahnhofstrasse 11, 97070 Würzburg. Die Räumlichkeiten des PSP sind sehr gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen. Direkt vor dem Stützpunkt befindet sich ein Parkplatz für Menschen mit Behinderung. Dem PSP stehen drei Beratungsräume und ein Wartebereich zur Verfügung.

Es gibt einen großen Schulungsraum für Besprechungen und größere Veranstaltungen sowie eine Teeküche und rollstuhl-gerechte Sanitärräume. Beides wird gemeinsam mit HALMA e.V. genutzt. Die Beratungsräume sind barrierefrei erreichbar.

Eine Außenstelle des Landkreis Stützpunktes ist die Main-Klinik in Ochsenfurt am Greinberg 25, 97199 Ochsenfurt. Durch seine Lage wird somit der südliche Landkreis gut abgedeckt. PatientInnen bzw. deren Angehörige haben durch die Außenstelle den Vorteil direkt noch während des Klinikaufenthaltes eine passgenaue Beratung zu erhalten.

Die Stadt Würzburg verfolgt einen sozialräumlichen Ansatz, um ihre Bürgerinnen und Bürger mit ihren Beratungsangeboten bestmöglich zu erreichen. Deshalb wird die Beratung des PSP neben der Örtlichkeit in der Bahnhofstraße 11 durch das Team der Stadt Würzburg auch niederschwellig in den jeweiligen Stadtteilen in den Wohnquartieren angeboten. Die Quartiersmanagements bilden die jeweiligen Ankerpunkte für die Angebote. Die Stadtteile Heuchelhof und Lindleinsmühle sind bereits turnusmäßig monatlich angebunden. Weitere Quartiere wie Heidingsfeld, Zellerau und Sanderau sind in der Planung und werden im Jahr 2022 mit Beratungsangeboten vor Ort versorgt.

3. Organisation

Die Träger des PSP Würzburg trafen sich 2021 drei Mal im Rahmen des Lenkungsausschusses (29. April, 01. und 28. Juli und 29. November Online und in Präsenz). Der Lenkungsausschuss ist zugleich die Leitung des PSP.

HALMA e. V. wurde im Rahmen des Kooperationsvertrages mit verschiedenen Dienstleistungen des Pflegestützpunktes beauftragt. Diese beinhaltet die Regelung von Verwaltungsabläufen, Organisation, statistische Auswertung und Erstellung des Jahresberichtes, Öffentlichkeitsarbeit, Betreuung der Datenbank und der Internetseite (s. Kooperationsvertrag). Ein Sprecher, welcher durch das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg gestellt wird, bildet das Bindeglied zwischen den BeraterInnen im PSP und dem Lenkungsausschuss. Die Beratungsstelle wird von den Trägern und dem Team aller BeraterInnen im PSP sowie mit HALMA e. V. kontinuierlich weiter entwickelt und konzeptionell vorangetrieben.

Die Vorgaben des Infektionsschutzgesetzes aufgrund der Corona – Pandemie hatte ebenfalls direkte Auswirkungen auf den Pflegestützpunkt.. Zur Kontaktminimierung waren ab 2020 persönliche Beratungen nicht mehr erlaubt. Dies wurde 2021 zwischenzeitlich gelockert und Beratungen fanden im Gemeinschaftsraum unter Einhaltung genehmigter Hygienekonzepte statt. Das Vorgehen wurde der jeweiligen Corona-Situation und -Vorgaben mehrfach angepasst.

Austauschtreffen mit FachkollegInnen fanden via Video-Konferenz statt. Virtuelle Beratungsangebote konnten nach einer kurzen Vorbereitungszeit installiert werden und wurden teilweise von Ratsuchenden angenommen.

Auch die monatlichen Teamsitzungen mit Protokoll wurden ebenfalls via Video- bzw. über Telefonkonferenz durchgeführt. An dieser Stelle ist dem Team zu danken, dass es sich weiterhin auf den herausfordernden Prozess der vertrauensvollen Zusammenarbeit und einem guten Miteinander eingelassen hat.

Die statistische Auswertung wird in den Sitzungen des Lenkungsausschusses regelmäßig vorgestellt. In den Teamsitzungen wird das Team regelmäßig über die Auswertung informiert.

4. Aufgabenfelder

Die Hauptaufgabe des PSP der Region Würzburg ist es, die KlientInnen zu beraten. In den Beratungsstandards werden vier Stufen der Beratung unterschieden: Kurzberatung, Einzelfallbezogene Beratung, Beratung mit Koordination und Beratung mit Koordination und Begleitung. Alle Beratungen werden im Dokumentationssystem dokumentiert und am Jahresende statistisch ausgewertet.

- 1 Die *Kurzberatung* beinhaltet die Auskunft auf eine konkrete Anfrage.
- 2 Die *Einzelfallbezogene Beratung* beinhaltet mehrere Themen, ist in der Regel personenbezogen und beruht auf der Annahme, dass der Klient den Kontakt zu den weiteren Institutionen selbst herstellt.
- 3 Die *Einzelfallbezogene Beratung mit Koordination* beinhaltet zusätzlich, dass die PflegeberaterInnen den Kontakt zu anderen Institutionen herstellen können. Hierfür sind ein Assessment und ein Versorgungsplan erforderlich, das einen Nachkontakt bzw. eine Zielkontrolle im Sinne des Case Managements (CM) zur Folge hat.
- 4 Die *Beratung mit Koordination und Begleitung* erfordert die Ausführung von Punkt 3 und die aufsuchende Beratung, da es sich hier um eine komplexe Problemlage handelt. Des Weiteren ist eine Fallbegleitung erforderlich.

Bei speziellen Themen wie z. B.: Sozialrecht, Betreuungsrecht, Beschwerden, Arbeitslosenversicherung u.a.m. wird an die entsprechende Fachberatungsstelle oder Institution in der Region vermittelt bzw. der Kontakt direkt hergestellt. In diesen Themenbereichen finden auch kollegiale Beratungen statt.

Im Rahmen des CM kooperierten der PSP Würzburg mit den zuständigen PflegeberaterInnen der einzelnen Pflegekassen, den Pflegediensten oder anderen Beratungsstellen. Auf Hausbesuche musste auf Grund des Lock down verzichtet werden.

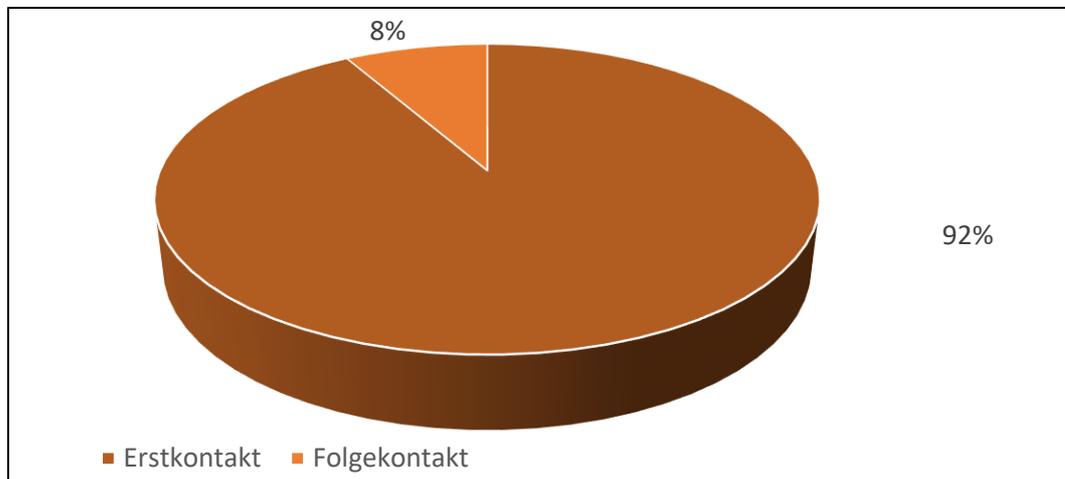
4.1 Anzahl und Art der Beratungen

Die Auswertung erfolgt nach den einheitlich festgelegten Standards des Arbeitskreises Qualitätssicherung der Pflegestützpunkte in Bayern (Stand 12.12.2019). Die entsprechenden Anpassungen waren bereits 2019 vorgenommen worden.

Ein Großteil der Beratungen wurden auch 2021 anonym dokumentiert, da durch die Corona-Pandemie bedingte Schließung der Beratungsstelle keine datenschutzkonforme Erfassung der

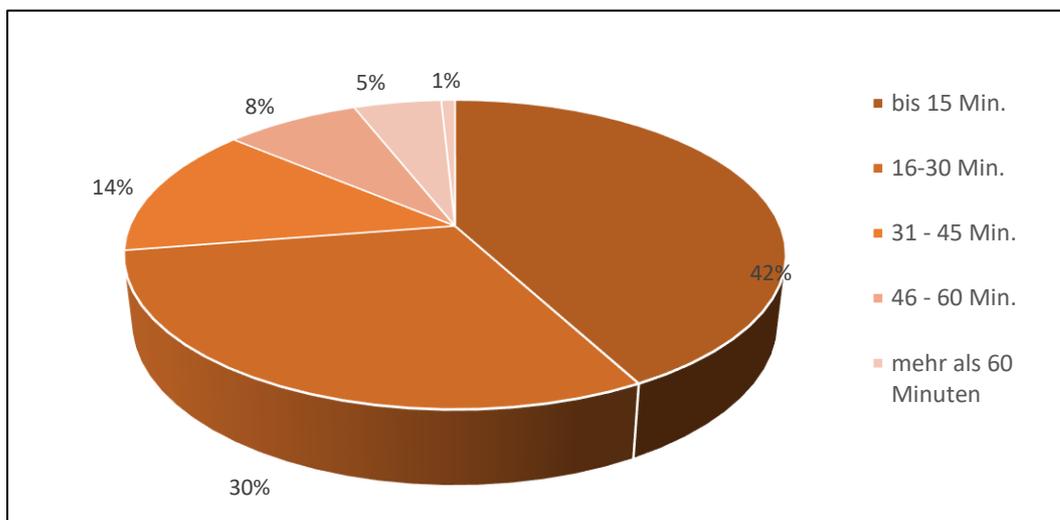
personenbezogenen Daten gewährleistet werden konnte. Diese Vorgabe hat der Beratungsqualität an sich jedoch keinen Abbruch getan.

Abb. 1: Beratungskontakte 2021 (n = 1856)



Quelle: Datenbank PSP 2021

Abb. 2: Dauer aller Beratungskontakte (n = 1856)



Quelle: Datenbank PSP 2021

Im Jahr 2021 wurden insgesamt 1856 Beratungskontakte dokumentiert. Die Dauer der Gespräche war sehr unterschiedlich 42% waren Kurzkontakte bis zu 15 Minuten.

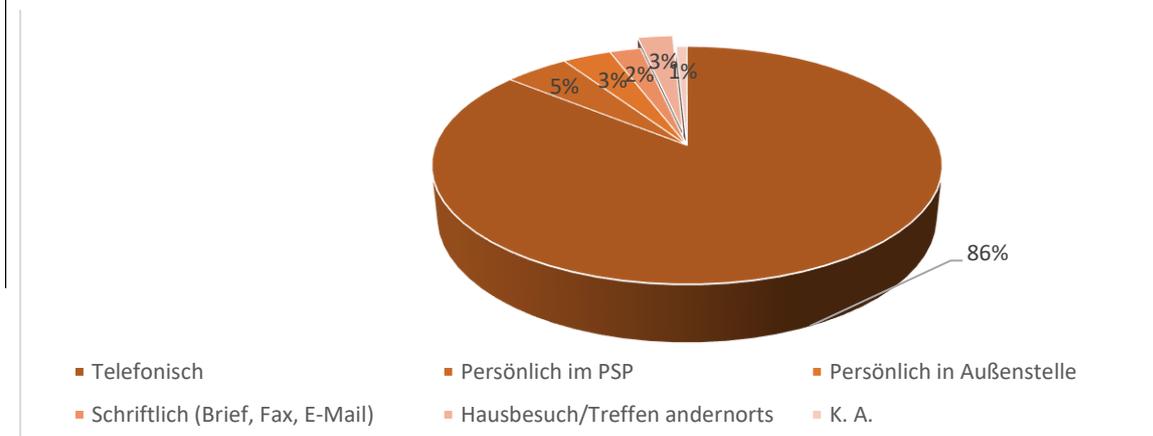
Anzahl der dokumentierten Kontakte

249 Arbeitstage	7,4 Beratungen/Tag
-----------------	--------------------

Legt man die Anzahl der Beratungen auf die Öffnungstage um, so zeigte sich, dass im Durchschnitt 7,4 dokumentierte Beratungen pro Tag erfolgten. Dies ist auch dem Personalzuwachs

geschuldet und wird im Jahr 2022 sicherlich noch einmal ansteigen, wenn die neuen MitarbeiterInnen der Stadt hinzukommen.

Abb. 3: Art der Beratungskontakte (n = 1856)

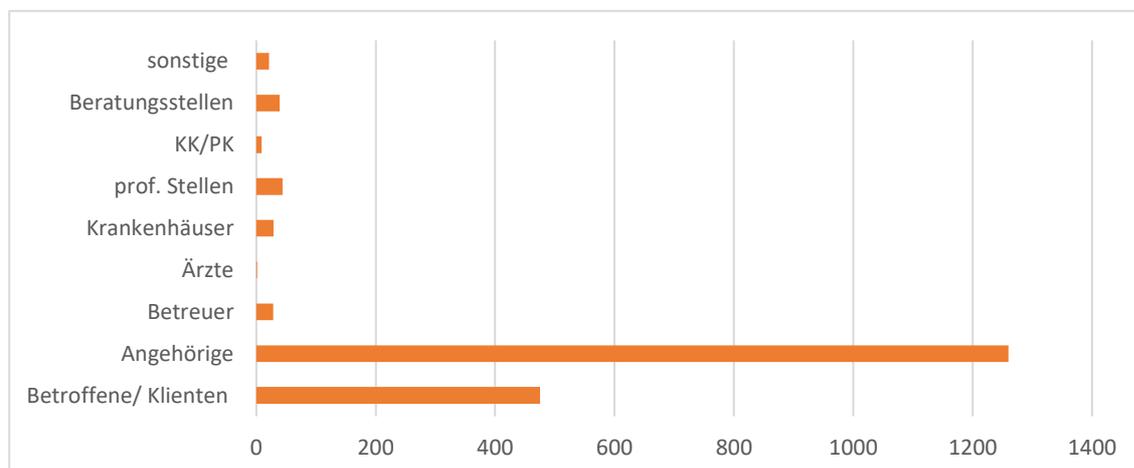


Quelle: Datenbank PSP 2021

Die häufigste Kontaktaufnahme erfolgte – pandemiebedingt – telefonisch und zwar bei 86 % der Kontakte. Bis März waren 15% persönliche Beratungen. Schriftlich erfolgten 2% der Kontakte (Brief, Fax, E-Mail).

Die Klientengruppen zeigt die nachfolgende Graphik:

Abb. 4: Klientengruppen (n = 1856)



Quelle: Datenbank PSP 2021

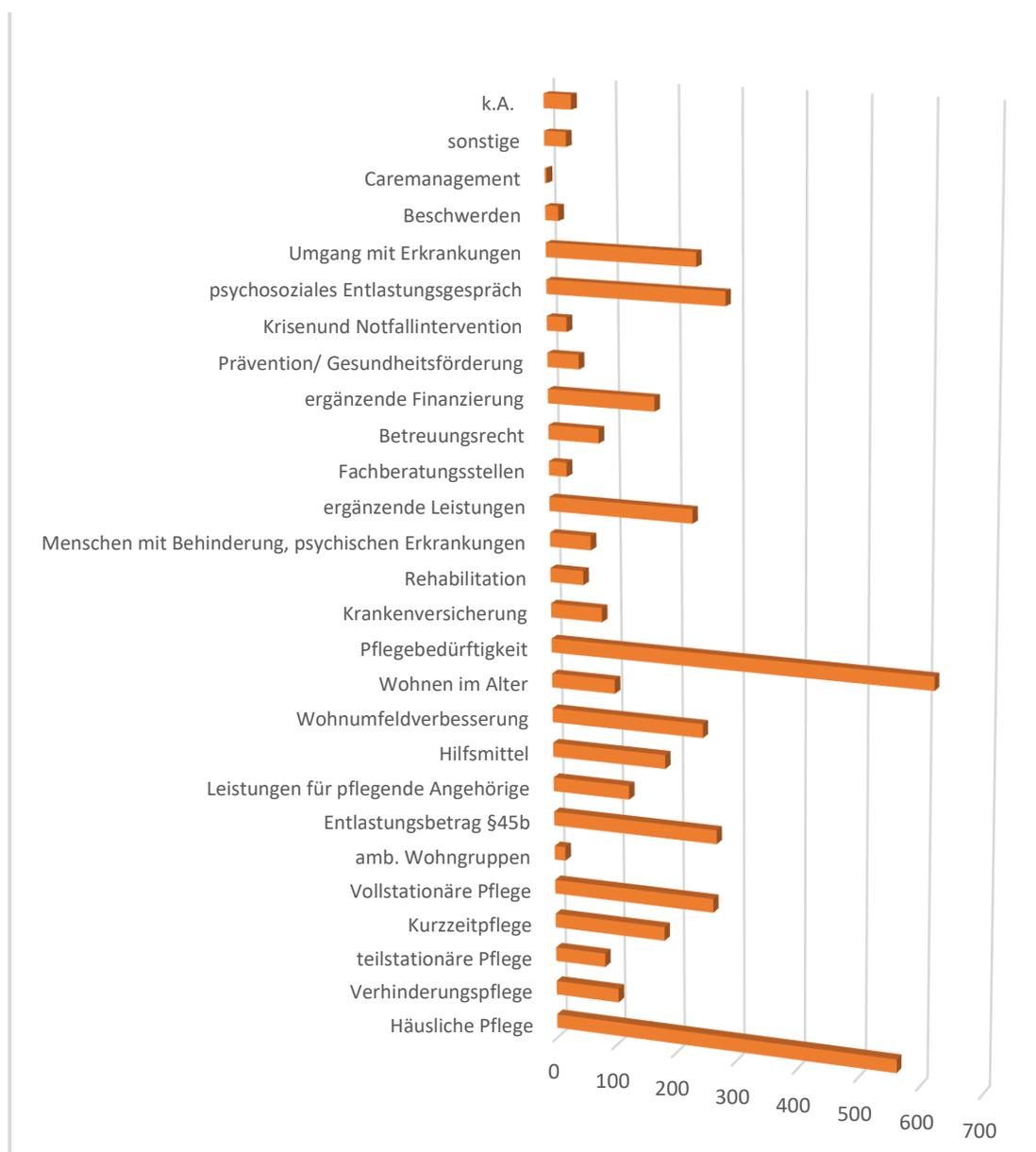
Mit Abstand am häufigsten wird die Beratung von pflegenden An- und Zugehörigen (n = 1280) in Anspruch genommen. Aber auch zunehmend selbstbetroffene, pflegebedürftige Menschen (n= 425) nehmen die Beratung wahr. Im professionellen Umfeld wurde der PSP weniger häufig als in den Vorjahren wahrgenommen. Dies ist der geringen Öffentlichkeitsarbeit anzulasten, die Corona-bedingt eindeutig zu kurz kam. Alle innerstädtischen Veranstaltungen und auch im Landkreis Würzburg wurden abgesagt.

Die Beratungsbedarfe der KlientInnen werden in den Beratungsinhalten erfasst. In der Regel werden mehrere Themen in einem Beratungstermin angesprochen.

Die jeweiligen Beratungsbedarfe können sich in den Jahren stark unterscheiden. Standen 2018 auf Grund der neuen Pflegegrade Fragen zur Pflegebedürftigkeit im Zentrum, war dies zwar auch 2019 noch der Fall. 2021 ging es in stärkerem Maße um Entlastungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige wie Angebote zur Unterstützung im Alltag, Tagespflege und Verhinderungspflege. Oder die ehrenamtliche Einzelperson, die im Kanon der Angebote zur Unterstützung im Alltag 2021 neu hinzugekommen ist.

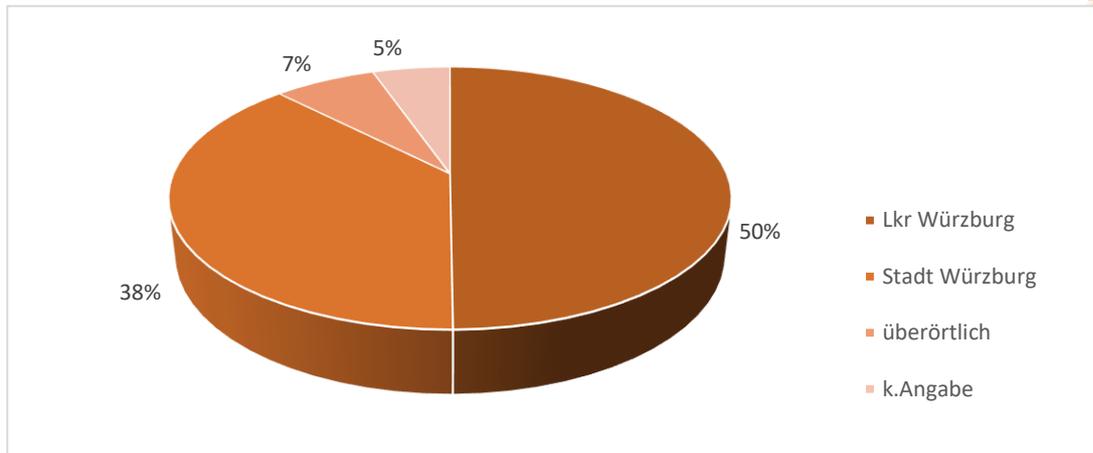
Das gesamte Spektrum der Beratungsinhalte ist sehr breit gefasst. Die nachfolgende Graphik beschreibt die nachgefragten Inhalte. Bei fast allen Beratungskontakte wurden durchschnittlich mindestens zwei Inhalte angefragt.

Abb. 5: Beratungsinhalte (Mehrfachnennungen n = 4203)



Quelle: Datenbank PSP 2021

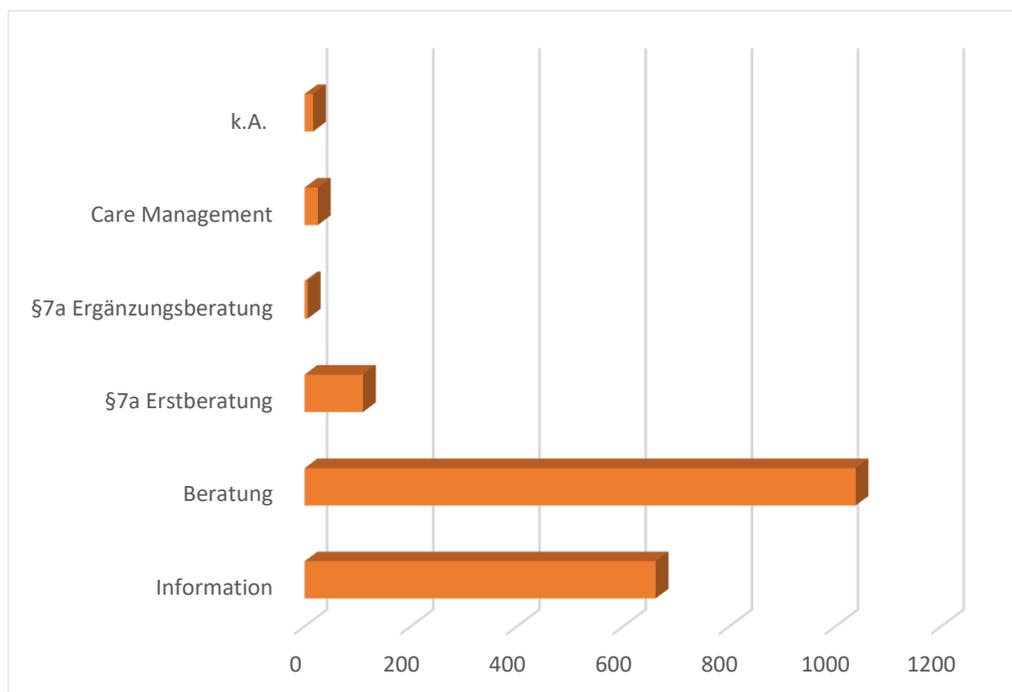
Abb. 6: Herkunft der Ratsuchenden (n = 1846)



Quelle: Datenbank PSP 2021

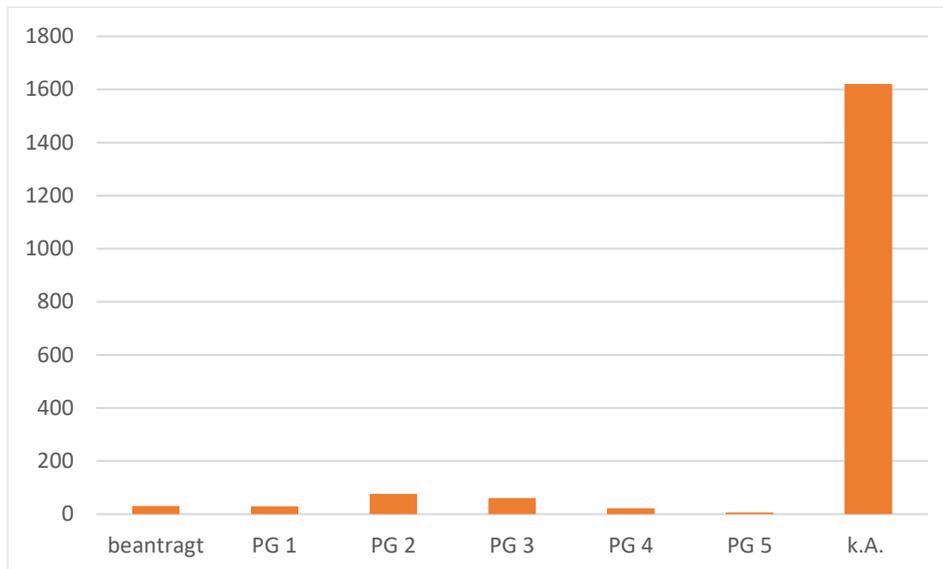
38% der Ratsuchenden kamen aus der Stadt Würzburg. 50% der Ratsuchenden kamen aus dem Landkreis Würzburg, 7 % waren überörtlich und 5 % machten keine Angaben hinsichtlich der Herkunft bzw. wurden in der Dokumentationssoftware nicht erfasst.

Abb. 7: Versorgungsart (n = 1856)



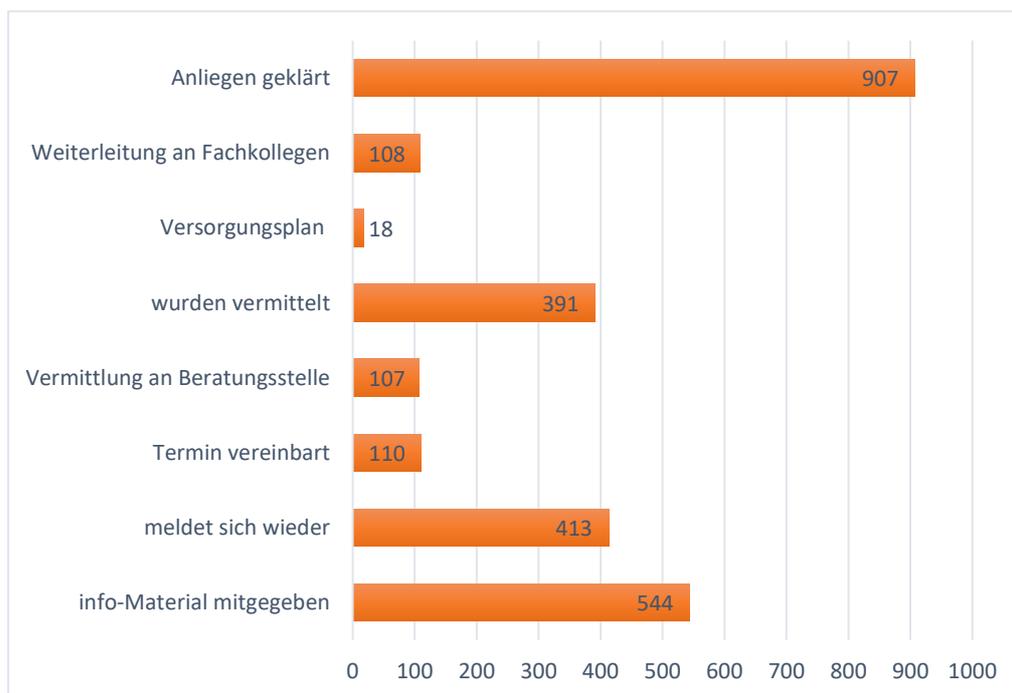
Quelle: Datenbank PSP 2021

Abb. 8: Pflegegrad (n = 1846)



Quelle: Datenbank PSP 2021

Abb. 9: Ergebnis der Beratung (n = 2598)



Quelle: Datenbank PSP 2021

5. Care Management

Im Rahmen des Care Managements wird die Datenbank fortlaufend erweitert und bei Bedarf aktualisiert. Die Wohlfahrtsverbände, Pflegedienste, Gemeinden und andere AnbieterInnen wurden mehrfach gebeten, ihre Angebote kontinuierlich an den PSP zu versenden. Der PSP verfügt über ein breites Spektrum an Informationsmaterial zu regionalen Angeboten im Bereich der Pflege, Versorgungsmöglichkeiten bei Spezialangeboten wie z.B. Heimbeatmungsdienst, Versorgung jüngerer Menschen bei Pflegebedürftigkeit, Versorgung adipöser pflegebedürftiger Menschen und vieles mehr, und zu allgemeinen Angeboten der Altenhilfe.

Der Pflegestützpunkt hält viele Informationsunterlagen und Flyer zu unterschiedlichen Hilfsmitteln vor, die bei Bedarf abgefragt und ggfs. verschickt werden können. Darüber hinaus gibt es Vordrucke von Anträgen wie z.B. Versorgungsamt, Rehabilitationssport, Organspende Ausweis, Vorsorgevollmacht und Patientenverfügungen, die bei Bedarf ausgegeben werden können. Um die Neutralität zu wahren, werden zu Sachthemen bevorzugt die Informationsmaterialien der Ministerien, des Bezirks Unterfranken, des Landkreises Würzburg oder der Stadt Würzburg ausgelegt.

Die MitarbeiterInnen des PSP informieren sich kontinuierlich über Neuerungen der Pflege- und Krankenversicherung bzw. andere rechtliche Fragestellungen rund um das Thema Pflege. Sie recherchieren regionale Versorgungsmöglichkeiten, weitere Beratungsangebote in der Region und fordern hierzu aktuelle Informationsmaterialien an. Gebündelt in der Mappe des Pflegestützpunktes werden den Klienten passgenaue Informationsmaterialien zum Nachlesen mitgegeben. Darüber hinaus haben Einrichtungen aus Stadt und Landkreis Würzburg die Möglichkeit, im PSP auf ihre Veranstaltungen hinzuweisen. Entsprechende Materialien befinden sich im Wartebereich, der Auslage und dem Schaufenster.

Der Bedarf an vernetztem Arbeiten ist sehr groß. Mittels der Sammlung von Angeboten und der Nachfrage nach diesen ist besonders folgender Bedarf in der Region hervorzuheben:

1. Qualitätsgesicherte Angebote zur Versorgung „Rund um die Uhr“
2. Stationäre Wohnmöglichkeiten pflegebedürftiger Menschen unter 60 Jahren
3. Unterstützungsmöglichkeiten im Alltag, insbesondere haushaltsnahe Dienstleistungen
4. Alternative Wohnformen für pflegebedürftige Menschen - insbesondere Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz

Im Rahmen des Care Managements fanden 2021 pandemiebedingt nur zwei Gesprächs statt. Ein Online-Meeting mit den Krankenhaussozialdiensten und ein privater Anbieter für haushaltsnahe Dienstleistungen, der sich in der Region Würzburg ansiedeln möchte und die Zusammenarbeit mit dem Pflegestützpunkt sucht.

6. Öffentlichkeitsarbeit

Mit einer strukturierten Öffentlichkeitsarbeit wird der PSP den Bürgern und Bürgerinnen der Stadt Würzburg bekannt gemacht. Diese musste jedoch 2021 vorrangig über die Printmedien erfolgen. Präsenzveranstaltungen waren nicht möglich.

Die Außensprechstunde der Fachstelle pflegende Angehörige Landkreis Würzburg wurde nach Möglichkeit durchgeführt.

Einmal wöchentlich wird in der örtlichen Tageszeitung Rubrik *Rat und Hilfe* das Angebot des PSP veröffentlicht. Weitere Anzeigen und Artikel erschienen in der AOK-Mitgliederzeitschrift, der Selbsthilfezeitung der Stadt Würzburg, dem Eckhardt (Stadt Würzburg), WOB, Markt am Sonntag und Main-Post.

2020 hatte der PSP damit begonnen eine eigene Vortragsreihe zu Themen rund um die "Pflege" anzubieten. Pandemie bedingt mussten die Vorträge fast komplett abgesagt werden. Für das Kalenderjahr 2021 hatte man die Planungen erneut aufgenommen und die Vortragsreihe auf 12 Vorträge erweitert. Nach den ersten Vorplanungen einigte man sich intern darauf, die Reihe auf 2022 zu verschieben.

Im Oktober 2021 feierten die Träger der PSP Region Würzburg „10 Jahre Pflegestützpunkt Region Würzburg“. In einem feierlichen Rahmen wurden die Leistungen der Mitarbeiter gewürdigt und noch einmal an die die Entstehung des PSP erinnert.

Den Festvortrag hielt der Staatsminister für Gesundheit und Pflege, Klaus Holetschek der in seiner Rede das vorausschauende Handeln der Träger des PSP würdigte und über die zukünftigen Herausforderungen in der Pflege referierte.

Außerdem waren der ehemaliger Errichtungsbeauftragte Roland Lörner und der Sprecher des PSP Tobias Konrad als Interviewpartner auf der Bühne.

7. Fazit

Seit der Einführung der Pflegestützpunkte in Deutschland blickt der PSP für die Region Würzburg auf viele erfolgreiche Jahre zurück. Seit seiner Eröffnung Mitte 2011 gelang es dem Pflegestützpunkt Würzburg, sich zu etablieren. Er erreichte eine hohe Akzeptanz in der Bevölkerung – trotz geringer finanzieller Möglichkeiten hinsichtlich des Marketing-Bereiches. Vielen Menschen in ihrer persönlich schwierigen Lebenssituation konnte geholfen werden, ihre Fragen wurden fachkundig, mit großer sozialer Kompetenz und Einfühlungsvermögen der MitarbeiterInnen beantwortet.

Das multiprofessionelle Team mit den entsprechenden Beratungskompetenzen trug maßgeblich dazu bei, dass die Menschen sich angenommen und gut beraten fühlten. Alle MitarbeiterInnen der entsendenden Einrichtungen trugen zu einer hohen Stabilisierung und Kontinuität des Erarbeiteten bei.

Konzeptionell wird im PSP monatlich eine Teamsitzung durchgeführt. Die koordinierende Funktion seitens HALMA e.V. erweist sich als gute Kommunikationsmöglichkeit in die Wohlfahrtspflege hinein. Die Möglichkeiten des Care Managements und der qualitativen Weiterentwicklung von Versorgungsmöglichkeiten sind noch nicht ausgeschöpft. Hier bedarf es der aktiven Unterstützung der Anbieter in der Region Würzburg durch Zusendung von aktuellen und besonderen Angeboten.

8. Ausblick 2022

Für das Jahr 2022 ist ein Ziel, die erarbeiteten Standards hinsichtlich der Beratung, Abläufe und Entwicklungen weiter auszubauen und mit den neuen MitarbeiterInnen in den entsprechenden Außenstellen zu stabilisieren.

Der Standort Bahnhofstraße wird als gemeinsame Beratungsstelle weiterhin betrieben. Die Beratungsstelle ist eingeführt und es wird erwartet, dass sie nach der Pandemie wieder stark besucht wird.

Die Flyer und die Website wurden überarbeitet, konnten jedoch 2021 nicht ganz fertig gestellt werden, zum Zeitpunkt der Berichtslegung ist dies jedoch mittlerweile abgeschlossen.

Für 2022 kann davon ausgegangen werden, dass Öffentlichkeitsarbeit wieder in Präsenzform durchgeführt werden kann. Im Mai 2022 ist bereits der Gesundheitstag in der Würzburger Innenstadt geplant.

Eine Vortragsreihe mit erweitertem Themenkanon wurde 2021 geplant und Im Jahr 2022 durchgeführt. Die Kontakte zu den Sozialdiensten, Care Managern, PflegeberaterInnen der Region sollen wieder gepflegt und die Teilnahme an wichtigen Sitzungen beibehalten werden. Somit könnte weiterhin ein hohes Maß an Vertrauen in der Bevölkerung zur Inanspruchnahme des PSP gewährleistet werden – insbesondere in den ländlichen Regionen des Landkreises Würzburg und in den Quartieren der Stadtteile im Stadtgebiet Würzburg. Die Träger und die MitarbeiterInnen des Pflegestützpunktes für die Region Würzburg werden sich fortlaufend für die Weiterentwicklung und das Bekanntwerden einsetzen.