

Jahresbericht 2020



Bahnhofstraße 11
97070 Würzburg
Telefon: 0931/ 207814-10
Fax: 0931/ 207814-
Email: 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 mit enger Beteiligung von HALMA e. V. geschlossen. Im September 2019 wurde der Bezirk Unterfranken ein weiterer Träger des PSP.

Im folgenden Jahresbericht informieren wir Sie über die Entwicklung des PSP im Jahr 2020.

An dieser Stelle danken wir allen Beteiligten, die zum Gelingen des PSP für die Region Würzburg beigetragen haben.

Würzburg, Februar 2021

Ursula Weber
Geschäftsführung HALMA e.V.

1. Ziel des Pflegestützpunktes Würzburg

Ziel des Pflegestützpunktes (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 Ansprechpartnern in der Pflege- und Versorgungseinrichtungen, aber auch zu Kontaktpersonen der Selbsthilfegruppen und Gruppen des bürgerschaftlichem Engagements. Auf Wunsch des Klienten übernimmt der PSP im Einzelfall die Koordinierung aller erforderlichen Hilfe- und Unterstützungsangebote für den Ratsuchenden bis hin zur Kontaktaufnahme der Anbieter. Im Rahmen der Netzwerkarbeit informiert der PSP über Versorgungs- und Betreuungsangebote der Region Würzburg. Die Berater 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 Klienten 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 sind zu 50 % die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen, vertreten durch die Errichtungsbeauftragte Pflegekasse AOK-Bayern, Direktion Würzburg, zu 25 % die Stadt Würzburg, Sozialreferat und zu 25 % der Landkreis Würzburg, Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg. Durch die neuen gesetzlichen Regelungen des Pflegestärkungsgesetzes III sind die Bezirke in Bayern seit 1.1.2018 zuständige Träger für die Hilfe zur Pflege gem. SGB XII. Der Bezirk Unterfranken hat im Zuge der gesetzlichen Änderungen 2019 mit den anderen Trägern des PSP Verhandlungen für eine Aufnahme geführt und beteiligte sich nun seit September 2019 sowohl finanzielle als auch personell an der gemeinsamen Beratungsstelle. Der *kommunale* Finanzierungsteil des PSP wurde gedrittelt.

Die Finanzierung der Sachkosten teilen sich die Träger entsprechend der genannten Anteile. Die Rahmenbedingungen werden in einem angepassten Vertrag geregelt. Das Konzept, die Verfahrensanweisungen regeln die grundlegenden Abläufe im Arbeitsalltag der gemeinsamen Beratungsstelle gelten für alle entsendeten Mitarbeiter.

2.1 Personal

Die Träger des PSP arbeiten nach dem Kooperationsmodell. Sie entsenden Personal an den PSP, die innerhalb der Öffnungszeiten die Beratungen durchführen. Die Fachstelle für pflegende Angehörige gefördert gem. des Bayerischen Netzwerk Pflege für die Stadt und den Landkreis Würzburg wird durch den Träger HALMA e.V. entsandt und ist im PSP vertreten. Die Fachstelle für den Landkreis nur bis 30.06.2020, dann wechselte die Mitarbeiterin die Stelle.

Folgende Berater sind im Pflegestützpunkt tätig:

3 PflegeberaterInnen AOK-Bayern, Direktion Würzburg

4 Pflegeberaterinnen MD-Consult

2 Pflege- und Wohnberater Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg

1 Pflege- und Wohnberaterin Stadt Würzburg

2 Mitarbeiterinnen der Fachstelle für pflegende Angehörige HALMA e.V. für die Stadt und für den Landkreis Würzburg
2 Mitarbeiterinnen des Bezirkes Unterfranken

2.2 Öffnungszeiten

Der PSP ist 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. 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“.

Außerhalb der Sprechzeiten ist ein Anrufbeantworter geschaltet, der neben der Nachrichtenfunktion zusätzlich auf die Service-Nummer des MDK Bayern hinweist.

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.

Gemeinsam mit HALMA e. V. wird ein großer Schulungsraum für Besprechungen und größere Veranstaltungen genutzt. Ferner wird die Teeküche sowie die rollstuhl-gerechten Sanitärräume von beiden genutzt. Die Beratungsräume sind barrierefrei erreichbar.

3. Organisation

Die Träger des PSP Würzburg trafen sich 2020 zwei Mal im Rahmen des Lenkungsausschusses (6. Juli und am 20. Oktober).

Der Lenkungsausschuss ist zugleich die Leitung des PSP. HALMA e. V. ist im Rahmen des Kooperationsvertrages mit der Dienstleistung des Pflegestützpunktes beauftragt worden. Diese beinhaltet die Regelung von Verwaltungsabläufen, Organisation, statistische Auswertung und Erstellung des Jahresberichtes, Öffentlichkeitsarbeit, Kooperation mit HALMA e.V., Betreuung der Datenbank und der Internetseite. Ein Sprecher, welcher aktuell durch das Kommunalunternehmen des Landkreises gestellt wird, bildet das Bindeglied zwischen den Beratern des PSP und dem Lenkungsausschuss. Gemeinsam mit HALMA e.V. und dem Sprecher wird die Entwicklung der Beratungsstelle kontinuierlich vorangetrieben.

Die Vorgaben des Infektionsschutzgesetzes auf Grund der Corona-Pandemie hatte ebenfalls direkte Auswirkungen auf den Pflegestützpunkt. Zur Kontaktminimierung waren im März 2020 persönliche Beratungen nicht mehr erlaubt. Der Pflegestützpunkt wurde zum 10. März 2020 für persönliche Besuche geschlossen. Alle Beratungen und Auskünfte wurden telefonisch erteilt. Auch Austauschtreffen mit Fachkollegen waren nicht mehr erlaubt. Das Team suchte nach IT-Lösungen, um ggfs. Beratungen und Austauschtreffen Online anbieten zu können. Diese Angebote konnten nach einer kurzen Vorbereitungszeit installiert werden und wurden teilweise von Ratsuchenden angenommen.

Die monatlichen Teamsitzungen mit Protokoll wurden online bzw. per 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 Klienten 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 der Pflegeberater den Kontakt zu anderen Institutionen herstellen kann. Hierfür sind ein Assessment und ein Versorgungsplan erforderlich, dass 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 kooperiert der PSP Würzburg mit den zuständigen Pflegeberatern der einzelnen Pflegekassen, den Pflegediensten oder anderen Beratungsstellen. Auf Hausbesuche musste auf Grund des Lock down auch verzichtet werden.

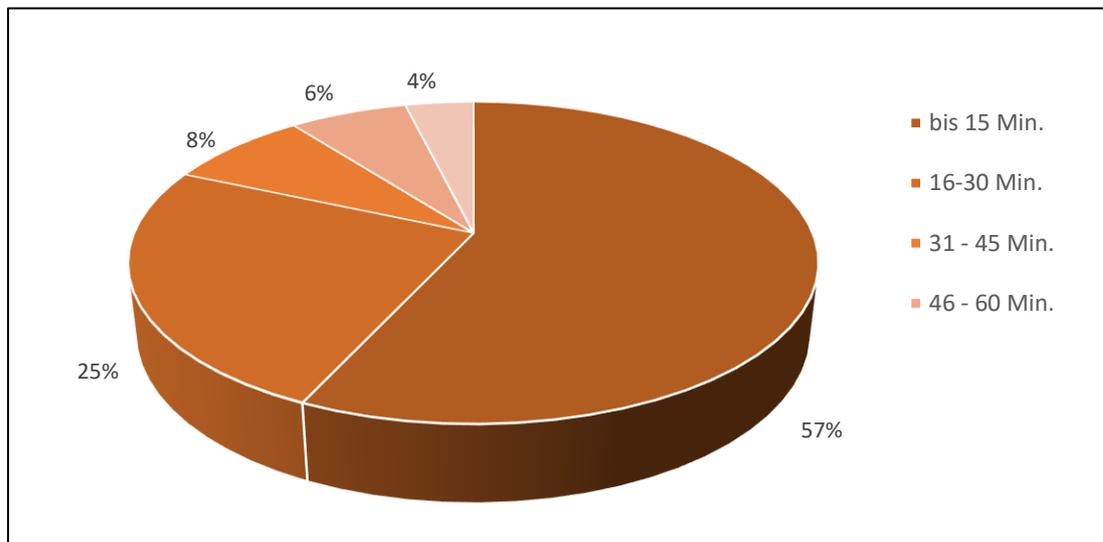
4.1 Anzahl und Art der Beratungen

Die Auswertung erfolgt nach den einheitlich festgelegten Standards des Arbeitskreises Qualitätssicherung der Pflegestützpunkte in Bayern mit Stand 30.09.2014.

Im Jahr 2019 war das Datenbankprogramm KIM angepasst worden. Die Dokumentationsvorgaben wurden ab der zweiten Jahreshälfte standardisiert.

Ein Großteil der Beratungen wurden 2020. 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: Dauer aller Beratungskontakte (n = 1563)



Quelle: Datenbank PSP 2020

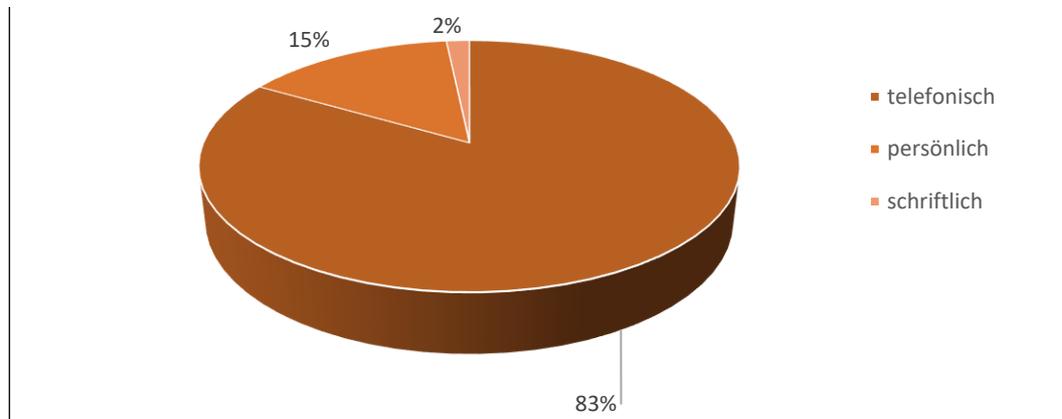
Im Jahr 2020 wurden insgesamt 1563 Beratungskontakte dokumentiert. Die Dauer der Gespräche war sehr unterschiedlich: 57% waren Kurzkontakte bis zu 15 Minuten. 25% der Kontakte dauerte bis zu 30 Minuten und 14% der Kontakte dauerten bis zu einer Stunde.

Anzahl der dokumentierten Kontakte

249 Arbeitstage	6,3 Beratungen/Tag
-----------------	--------------------

Legt man die Anzahl der Beratungen auf die Öffnungstage um, so zeigte sich, dass im Durchschnitt 6 dokumentierte Beratungen pro Tag erfolgten. Die Telefonate zur Terminvereinbarung und kurze persönliche Kontakte, z.B., wenn ein Klient sich Informationsmaterial holt oder ein Dienst Informationsmaterialien vorbeibringt, wurden nicht kontinuierlich in der Datenbank erfasst.

Abb. 3: Art der Beratungskontakte (n = 1563)

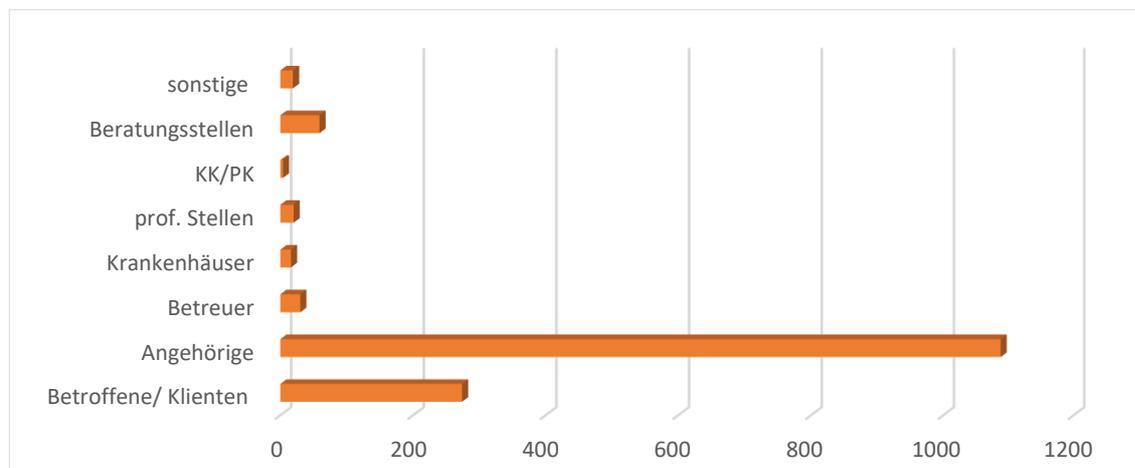


Quelle: Datenbank PSP 2020

Die häufigste Kontaktaufnahme erfolgt – pandemiebedingt – telefonisch. Die entspricht 83 % der Kontakte. 15% der Kontakte waren persönliche Beratungen. Schriftlich erfolgten 2% der Kontakte (mail)

Die Klientengruppen zeigt die nachfolgende Abbildung:

Abb. 4: Klientengruppen (n = 1428)

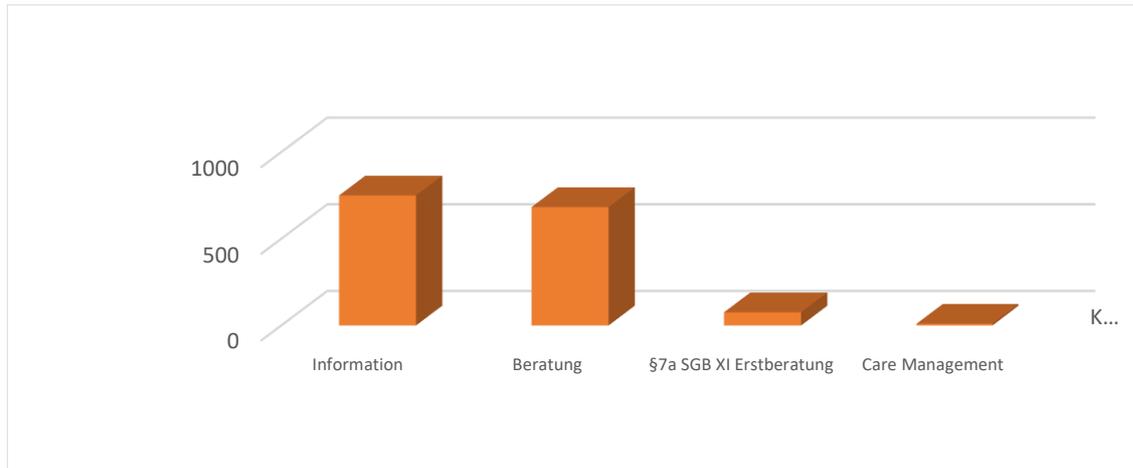


Quelle: Datenbank PSP 2020

Mit Abstand am häufigsten wird die Beratung von pflegenden An- und Zugehörigen (n = 1088) in Anspruch genommen. Aber auch zunehmend Selbstbetroffene pflegebedürftige Menschen (2019: n= 179; 2020 n= 273) nehmen die Beratung wahr. Im prof. Umfeld wurde der PSP weniger häufig als in den Vorjahren wahrgenommen.

Bei 49% der Kontakte wurden Informationen angefragt, 44% umschlossen eine Beratung und nur 5% beinhalteten eine §7a SGB XI Beratung.

Abb. 4: Art der Anfrage (n = 1563)



Quelle: Datenbank PSP 2020

Die Beratungsbedarfe des Klienten werden in den Beratungsinhalten erfasst. In der Regel werden mehrere Themen in der Beratung angesprochen. Die jeweiligen Beratungsbedarfe unterschieden sich in den Jahren stark. Standen 2018 auf Grund der neuen Pflegegrade Fragen zur Pflegebedürftigkeit im Zentrum, war dies zwar auch 2019 noch der Fall, aber in stärkerem Maße ging es um Entlastungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige wie Angebote zur Unterstützung im Alltag, Tagespflege und Verhinderungspflege.

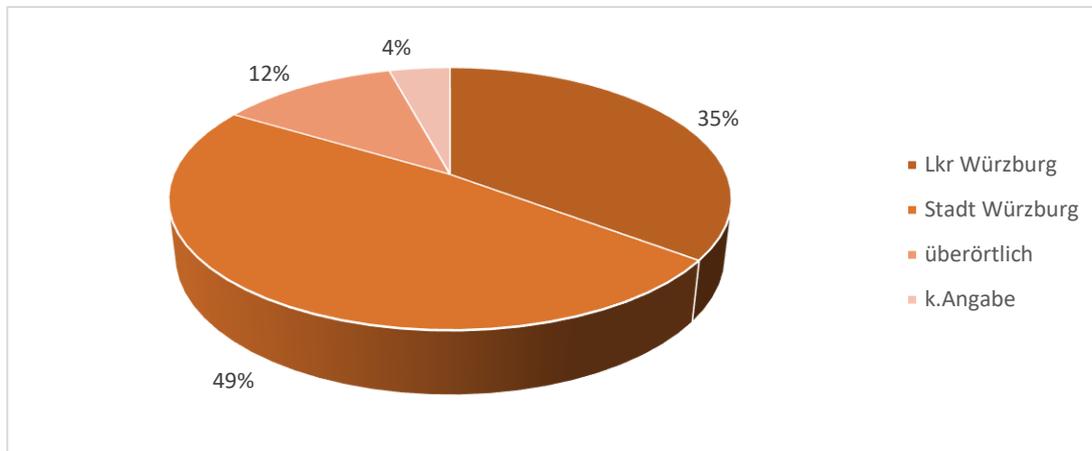
Das gesamte Spektrum der Beratungsinhalte ist sehr breit gefasst. Die nachfolgende Abbildung beschreibt die nachgefragten Inhalte nach neuer Standardisierung. Bei fast allen Beratungskontakte wurden durchschnittlich mindestens zwei Inhalte angefragt.

Abb. 5: Beratungsinhalte (Mehrfachnennungen n = 3015)



Quelle: Datenbank PSP 2020

Abb. 5: Herkunft der Ratsuchenden (n = 1510)



Quelle: Datenbank PSP 2020

50% der Ratsuchenden kamen aus der Stadt Würzburg. 35% der Ratsuchenden kamen aus dem Landkreis Würzburg, 12 % waren überörtlich und 4% machten keine Angaben hinsichtlich der Herkunft bzw. wurden im Dokumentationssystem nicht erfasst.

5. Care Management

Im Rahmen des Care Managements wird die Datenbank fortlaufend erweitert und sollte erweitert werden. Wiederholt wurden die Wohlfahrtsverbände, Pflegedienste, Gemeinden und andere Anbieter 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. abgeholt werden können. Darüber hinaus gibt es Vordrucke von Anträgen wie z.B. Versorgungsamt, Rehabilitationssport, Organspende Ausweis, Vorsorgevollmacht und Patientenverfügungen, die nach 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 Mitarbeiter des PSP informieren sich kontinuierlich über rechtliche 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 – vor allen Dingen haushaltsnahe Dienstleistungen werden verstärkt nachgefragt, jedoch gibt es kaum Angebote hierzu.
4. Alternative Wohnformen für pflegebedürftige Menschen - insbesondere Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz

Im Rahmen des Care Managements fanden 2020 pandemiebedingt keine Gespräche statt.

6. Öffentlichkeitsarbeit

Mit einer strukturierten Öffentlichkeitsarbeit wird der PSP den Bürgern und Bürgerinnen der Stadt Würzburg bekannt gemacht. In der Außensprechstunde der Fachstelle pflegende Angehörige sowie der Wohnberatung des Landkreises Würzburg wird immer auf den PSP hingewiesen.

Darüber hinaus wird einmal wöchentlich 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, Programmheft der Seniorenwochen, dem Eckhardt (Stadt Würzburg), WOB, Markt am Sonntag und Main-Post.

Für das Kalenderjahr 2020 war eine umfangreiche Vortragsreihe mit verschiedenen Referenten geplant. Organisiert, begleitet und beworben durch die Beratungsstelle sollen so wichtige Themen rund um das Thema Pflegebedürftigkeit den Bürgerinnen und Bürgern nahe gebracht werden. Zielgruppe der Veranstaltungsreihe sind Betroffene, aber auch Menschen, die sich für diese Themen sensibilisieren möchten. Durch die Corona-Pandemie konnten die geplanten Vorträge leider nicht alle stattfinden. Bedingt durch die gesetzlichen Vorgaben wurden lediglich zwei der sechs geplanten Termine durchgeführt. In den kommenden Jahren soll das Konzept jedoch fortgeführt und ausgebaut werden.

6. Fazit

Seit der Einführung der Pflegestützpunkte in Bayern 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. Vielen Menschen konnte in ihrer persönlich schwierigen Lebenssituation geholfen werden, ihre Fragen werden fachkundig, mit großer sozialer Kompetenz und Einfühlungsvermögen der Mitarbeiter beantwortet.

Die Corona-Pandemie hat aber gerade auch gezeigt, wie schwierig die Situation Pflegebedürftiger und ihrer zu- und Angehörigen in dieser Phase war. Gerade Würzburg war zu Beginn der Pandemie durch viele Todesfälle in den stationären Einrichtungen betroffen. Die Schließung der Pflegeeinrichtungen stationär, teilstationär, der Kliniken zeigte, wie fragil die Pflegearrangements zum Teil gestaltet waren. Viele Anfragen konnten auf Grund der Gesamtsituation nicht genügend befriedigt werden.

Dennoch muss man sagen, dass das multiprofessionelle Team mit den entsprechenden Beratungskompetenzen maßgeblich dazu beitrug, dass die Menschen sich angenommen und gut beraten fühlten. Alle Mitarbeiter 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 2021

Für das Jahr 2021 ist ein Ziel, die erarbeiteten Standards hinsichtlich der Beratung, Abläufe und Entwicklungen weiterhin zu stabilisieren und auszubauen. Ein weiter wichtiger Schritt für den Pflegestützpunkt Region Würzburg war die Erweiterung des Beratungsspektrums durch den Bezirk Unterfrankens. Mit der veränderten Gesetzgebung des Elternunterhalts bleibt abzuwarten, ob die Fragen zur Finanzierung eines Pflegeheimplatzes weiterhin so hoch bleibt und eine entsprechende Beratung erfordert.

Auf Grund der veränderten Rahmenbedingungen werden die Träger des Pflegestützpunktes jeweils einen eigenen Pflegestützpunkt aufbauen, um somit in die Fläche gehen zu können. Die Angebote des PSP in die Quartiere der Stadt Würzburg bzw. in den Landkreis Gemeinden bringen zu können.

Der Standort Bahnhofstraße soll als gemeinsame Beratungsstelle weiterhin betrieben werden, da sie eingeführt ist und nach wie vor stark besucht wird. Der Auftritt sowie die Flyer und die Website werden zwar überarbeitet, bleiben aber dem gewohnten Format treu.

Für 2021 soll wieder verstärkt Öffentlichkeitsarbeit betrieben werden, dies ist jedoch letztlich von dem Stand der Entwicklung um das Corona-Virus und darauf resultierenden gesetzlichen Vorgaben abhängig. Angedacht ist eine Vortragsreihe zu den unterschiedlichen pflegebezogenen Themen. Auch die Kontakte zu den Sozialdiensten, Care Managern, Pflegeberatern der Region sollen wie bisher gepflegt und die Teilnahme an wichtigen Sitzungen beibehalten werden.

Die Träger und die Mitarbeiter des Pflegestützpunktes für die Region Würzburg werden sich fortlaufend für die Weiterentwicklung und das Bekanntwerden einsetzen. Im Jahr 2021 feiert der PSP der Region Würzburg 10 jähriges Bestehen mit einem Festakt.