

Jahresbericht 2019



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) – mit den Paragraphen § 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 – 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 folgenden Jahresbericht informieren wir Sie über die Entwicklung des PSP im Jahr 2019.

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

Würzburg, Juni 2020

Ursula Weber
Geschäftsführung HALMA e.V.

1. Ziel des Pflegestützpunktes Würzburg

Ziel des 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 hierzu zu Einrichtungen und Ansprechpartnern in der Pflege- und Versorgungseinrichtungen, aber auch zu Kontaktpersonen der Selbsthilfegruppen und bürgerschaftlichem Engagement. Auf Wunsch des Klienten übernimmt er auch die Kontaktaufnahme. Im Einzelfall bietet der PSP die Möglichkeit an, alle notwendigen Hilfs- und Unterstützungsangebote für den Ratsuchenden zu koordinieren.

Im Rahmen der Netzwerkarbeit informiert er über Versorgungs- und Betreuungsangebote. Die Berater des PSP kennen die vorhandenen Strukturen der Region Würzburg. 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. Im Jahre 2019 wurden Verhandlungen mit dem Bezirk Unterfranken geführt. Der Bezirk ist seit 1.1.2018 zuständig für die Hilfe zur Pflege gem. SGB XII, daher beteiligte er sich als Träger am PSP Region Würzburg. 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 des PSP wurde den Veränderungen angepasst, ebenso die Verfahrensanweisungen, die die grundlegenden Abläufe im Arbeitsalltag des PSP regeln und für alle delegierten Mitarbeiter gelten.

2.1 Personal

Die Träger des PSP entsenden Personal an den PSP, die innerhalb der Öffnungszeiten 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.

Folgende Berater sind im Pflegestützpunkt tätig:

2 Pflegeberaterinnen AOK-Bayern, Direktion Würzburg

4 Pflegeberaterinnen MD-Consult

2 Pflege- und Wohnberater Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg

- 1 Mitarbeiterin Wohnberatung 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 (seit September 2019)

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 2019 vier Mal im Rahmen des Lenkungsausschusses (17. Januar, 11. September, 22. Oktober, 13. November). Der Schwerpunkt der Sitzungen beinhaltete die weitere Etablierung und den Bekanntheitsgrad des PSP in der Region Würzburg zu erhöhen, Erstellung des Konzeptes und der Verfahrensanweisungen für die Mitarbeiter, Erweiterung und Mitwirkung des Bezirkes im PSP sowie ein erweiterter Kooperationsvertrag.

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. (s. Kooperationsvertrag), Betreuung der Datenbank und der Internetseite.

Folgende Tätigkeiten des PSP fanden 2019 statt:

- 11.2.2019 Vorstellung Frau Maschner von der Teilhabeberatung EUTB
- 12.2.2019 Treffen der PSP Bayern zu den neuen Landesrahmenverträgen

- 17.4.2019 PSP Abstimmung neue IT
- 04.6.2019 PSP Abstimmung mit Bezirk und Vorstellung PSP Kitzingen
- 19.6.2019 PSP Abstimmungen KIM Update
- 1.7.2019 Vorstellung des PSP bei MdL Frau Becker, Landkreis Kitzingen
- 8.8.2019 Vorstellung des PSP bei Herrn Dr. Henßler MDK
- 20-22-09.2019 Demenztage Würzburg, Eröffnung im VCC, Stand am Markt der Möglichkeiten am Marktplatz, Abschlusskonzert im Senioreneinrichtung am Hubland des Kommunalunternehmens Würzburg
- 02.10.2019 PSP Kommunales Trägertreffen Nürnberg
- 22.10.2019 Vorstellung des PSP bei einer Delegation aus Landsberg am Lech
- 13.11.2019 Vorstellung des PSP bei einer Delegation der CSU-Frauenunion aus Main Spessart

Durch die monatlichen Teamsitzungen mit Protokoll und den Team-Tag (halbtags) konnte die Entwicklung des Zusammenhaltes im Team weiterhin gewährleistet werden.

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

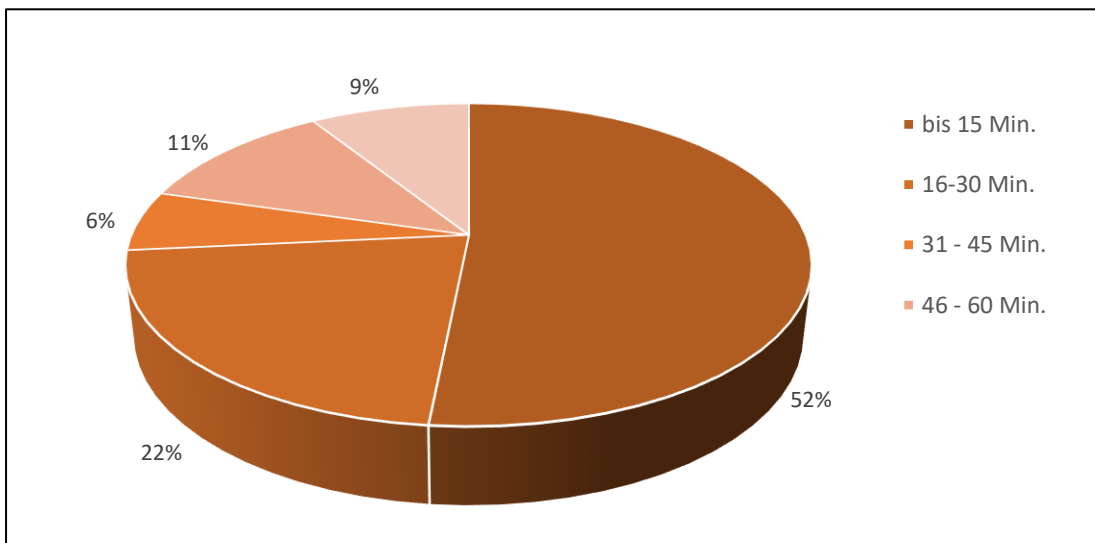
Region vermittelt bzw. der Kontakt direkt hergestellt. In diesen Themenbereichen finden auch kollegiale Beratungen statt.

Im Rahmen des CM kooperiert der PSP Würzburg mit den zuständigen Pflegeberatern der einzelnen Pflegekassen, den Pflegediensten oder anderen Beratungsstellen. Ist ein Hausbesuch erforderlich, wird die entsprechende Pflegekasse oder Institution nach Absprache mit dem Klienten mit der Bitte, diesen durchzuführen, verständigt. Im Anschluss erfolgt eine telefonische Rückmeldung zum Pflegeberater des PSP, damit hier die Zielkontrolle durchgeführt werden kann.

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. Allerdings wurde Mitte des Jahres 2019 das Datenbankprogramm KIM angepasst, so dass die Dokumentationsvorgaben ab der zweiten Jahreshälfte standardisiert worden waren. Daher kam es bei den Antwortkategorien zu Veränderungen. Zudem wurden alle Kontakte nurmehr anonym dokumentiert.

Abb. 1: Dauer aller Beratungskontakte (n = 1484)

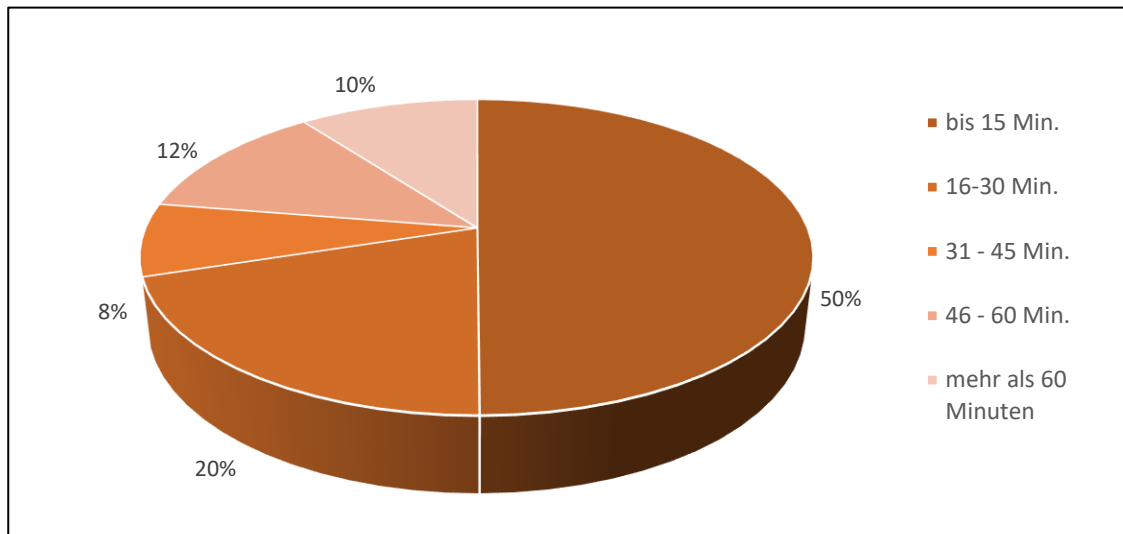


Quelle: Datenbank PSP 2019

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 1484 Beratungsgespräche dokumentiert. Die Dauer der Gespräche war sehr unterschiedlich. 52% sind dabei telefonisch geführt worden.

Davon sind 1392 Beratungen anonyme Kontakte. Diese Ratsuchenden werden nicht namentlich erfasst und auf eigenen Wunsch anonym bleiben können.

Abb. 2: Dauer der anonymen Beratungskontakte (n = 1392)



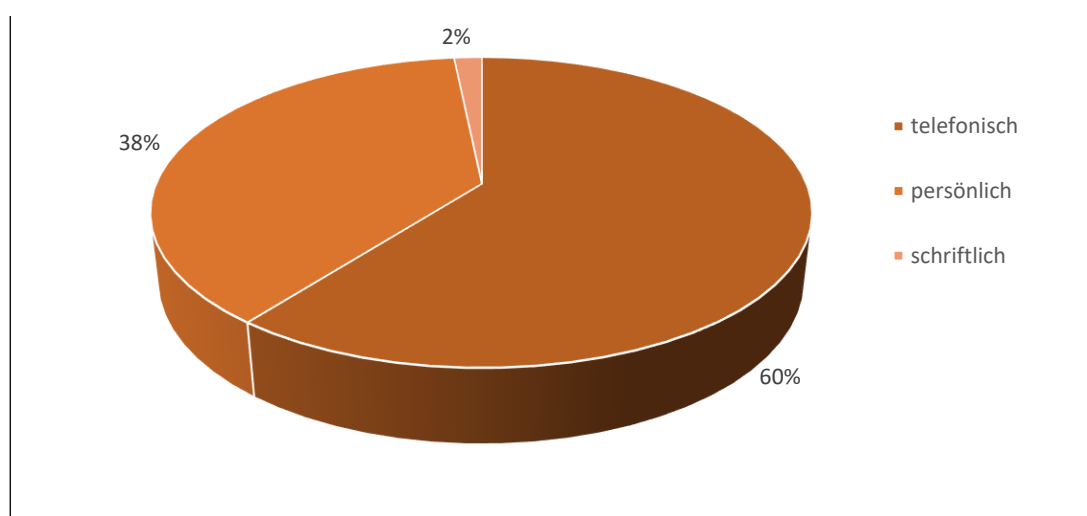
Quelle: Datenbank PSP 2019

Anzahl der dokumentierten Kontakte

249 Arbeitstage	6 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 = 1484)

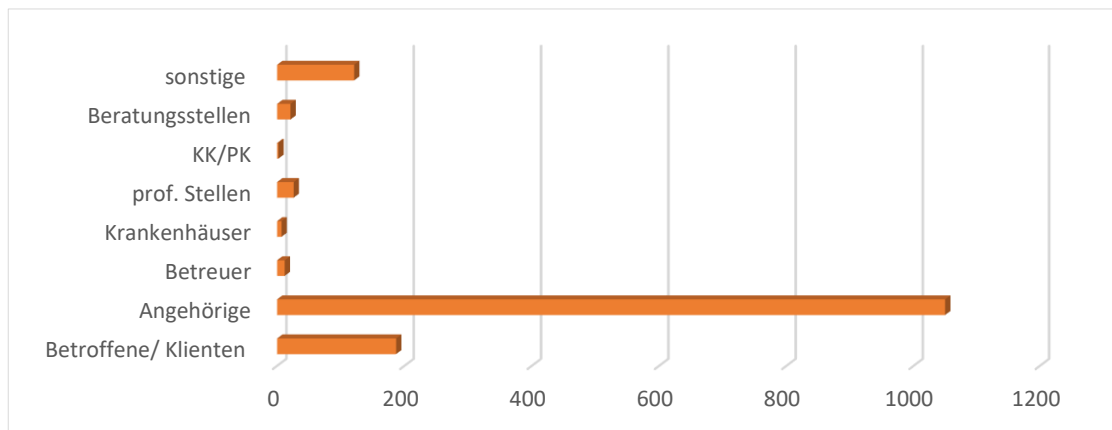


Quelle: Datenbank PSP 2019

Die häufigste Kontaktaufnahme erfolgt telefonisch, also in 60 % der Kontakte. Bei Bedarf wird dem Ratsuchenden ein persönliches Gespräch im Pflegestützpunkt angeboten. Diese

Möglichkeit nahmen 38% der Ratsuchenden wahr. Schriftlich d.h. per mail, per Fax oder Briefe nahmen 2% der Ratsuchenden Kontakt auf.

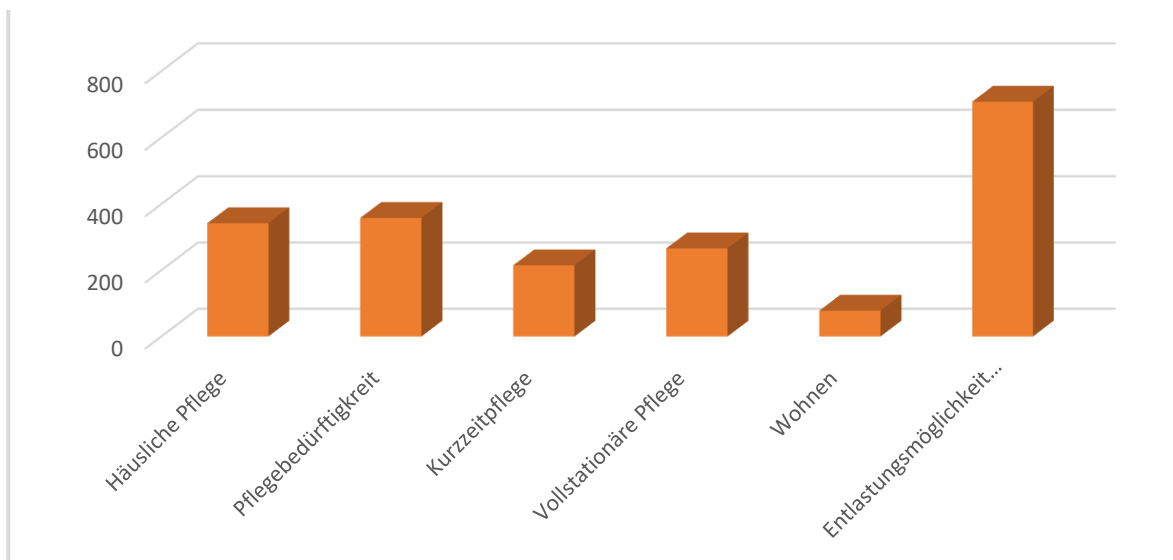
Abb. 4: Klientengruppen (n = 1428)



Quelle: Datenbank PSP 2019

Mit Abstand am häufigsten wird die Beratung von pflegenden Angehörigen (n = 1050) in Anspruch genommen. Aber auch Selbstbetroffene pflegebedürftige Menschen (n= 187) nehmen die Beratung wahr. Im prof. Umfeld wurde der PSP weniger häufig als in den Vorjahren wahrgenommen.

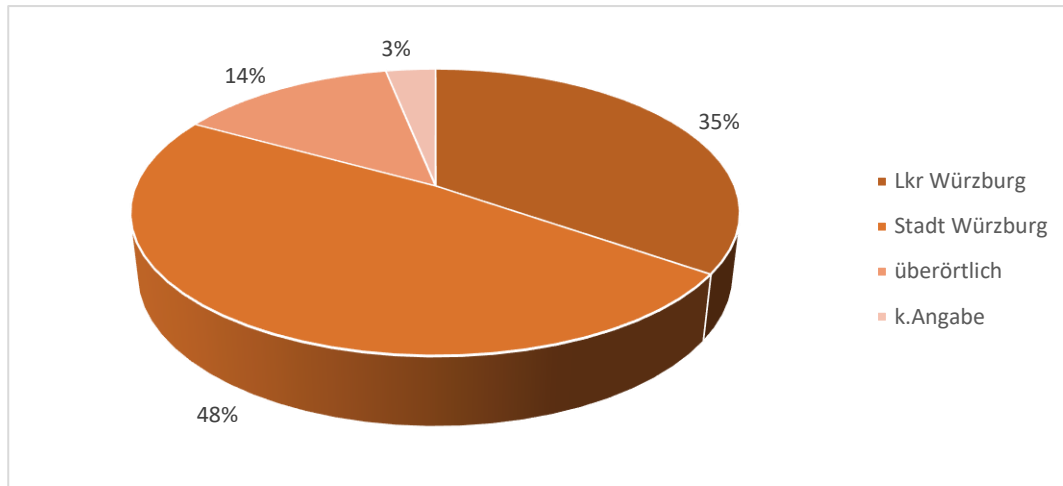
Abb. 5: Beratungsinhalte (Mehrfachnennungen n = 2812)



Quelle: Datenbank PSP 2019

Die Beratungsbedarfe des Klienten werden in den Beratungsinhalten erfasst. In der Regel werden mehrere Themen in der Beratung 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, aber in stärkerem Maße ging es um Entlastungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige wie Angebote zur Unterstützung im Alltag, Tagespflege und Verhinderungspflege.

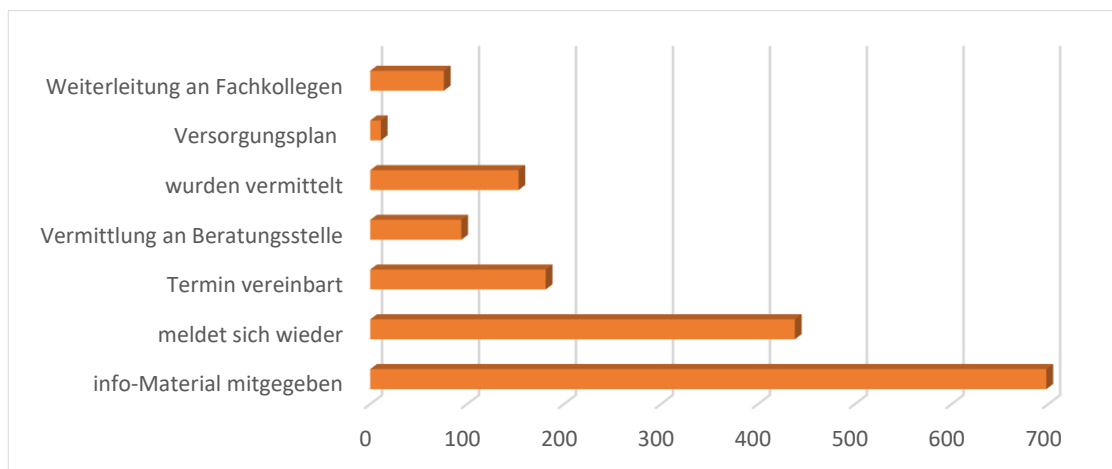
Abb. 5: Herkunft der Ratsuchenden (n = 1428)



Quelle: Datenbank PSP 2019

50% der Ratsuchenden kamen aus der Stadt Würzburg. 3% der Ratsuchenden machten hierzu keine Angaben .

Abb. 6: Ergebnis der Beratung (n = 1651)



Quelle: Datenbank PSP 2019

Als Ergebnis der Beratung wurden häufig auch mehr als eine Antwort durch den Berater angegeben.

5. Care Management

Im Rahmen des Care Managements wird die Datenbank fortlaufend erweitert und bei Bedarf aktualisiert. 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
4. Alternative Wohnformen für pflegebedürftige Menschen - insbesondere Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz

Im Rahmen des Care Managements fanden einige Gespräche statt. Die Gesprächspartner waren z.B.: Frau Anna Leib-Gerstner Referentin Bereich Pflege und Leiterin: Fachberatung Pflege / Pflegeservice MDK Bayern und Frau Gabriele Hetz Koordinatorin Fachberatung Pflege/ Pflegeservice Bereich Pflege MDK Bayern, Sozialdienste des Missionsärztlichen Institutes und der Main-Klinik Ochsenfurt sowie des Sozialdienstes und Pflegeberatung der Pflegedirektion des Universitätsklinikums Würzburg.

Zusammenfassend werden folgende allgemeine Tätigkeiten inclusive Öffentlichkeitsarbeit (s. auch 6.) in der Datenbank erfasst und unter dem Bereich Care-Management zusammengefasst.

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.

Zusätzlich wurde durch Infostände und Veranstaltungen auf die Arbeit des PSP aufmerksam gemacht. Diese waren:

- Gesundheitstag der Stadt Würzburg
- 6. Demenztage Würzburg mit Stand am Markt der Möglichkeiten
- Netzwerk Pflege Fachstellentreffen bei HALMA e. V. und Lohr

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. Es konnte vielen Menschen in ihrer persönlich schwierigen Lebenssituation geholfen werden, ihre Fragen wurden fachkundig, mit großer sozialer Kompetenz und Einfühlungsvermögen der Mitarbeiter beantwortet.

Das multiprofessionelle Team mit den entsprechenden Beratungskompetenzen trug maßgeblich dazu bei, 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 2020

Für das Jahr 2020 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.

Die Öffentlichkeitsarbeit soll verstetigt werden, 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. 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. Die Träger und die Mitarbeiter des Pflegestützpunktes für die Region Würzburg werden sich fortlaufend für die Weiterentwicklung und das Bekanntwerden einsetzen.

Überörtlich bleibt 2020 für die Pflegestützpunkte in Bayern die Verhandlungen mit den kommunalen Spitzenverbänden und den Pflege-/Krankenkassen abzuwarten. Evtl. könnte es durch die Verhandlungen möglich werden, aufsuchende Pflegeberatung durch die Stützpunkte anzubieten.