

Jahresbericht

Pflegestützpunkt Augsburg

2024



Pflegestützpunkt Augsburg
Verwaltungsgebäude 5 (ehemaliges St. Jakobsstift)
Mittlerer Lech 5, 86150 Augsburg
Telefon: 0821 324-64464
E-Mail: pflegestuetzpunkt@augzburg.de
Online: augzburg.de/pflegestuetzpunkt

Träger:
Stadt Augsburg, die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen, Bezirk Schwaben

Gefördert von:
Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit, Pflege und Prävention

Inhaltsverzeichnis

1. Betriebskonzept und Grundlagenorganisation	3
1.1. BETRIEBSKONZEPT.....	3
1.2. MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER.....	3
1.3. GREMIEN	4
2. Information und Beratung.....	5
2.1. STATISTIK.....	5
2.1.1. Art der Beratung	5
2.1.2. Kontaktarten	6
2.1.3. Klientengruppen	6
2.2. DOKUMENTATION.....	7
2.3. DATENSCHUTZ.....	7
3. Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit.....	8
3.1. ERÖFFNUNGSFEIER.....	8
3.2. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	9
3.3. NETZWERKARBEIT	9
4. Zusammenfassung und Ausblick.....	10



*Foto: Michael Hochgemuth/Stadt Augsburg
Eingangsbereich zum ehemaligen St. Jakobsstift vor der Eröffnungsfeier des
Pflegestützpunkts am 10.07.2024*

1. Betriebskonzept und Grundlagenorganisation

1.1. Betriebskonzept

Der Pflegestützpunkt Augsburg wurde am 01.03.2024 nach mehrjähriger Vorbereitung in Betrieb genommen. Träger des Pflegestützpunktes sind die Stadt Augsburg, die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen sowie der Bezirk Schwaben. Der Pflegestützpunkt wird in Form des Angestelltenmodells geführt. Die Stadt Augsburg ist der alleinige Anstellungsträger. Die Träger teilen sich die Finanzierung gemäß des auf Landesebene geschlossenen Rahmenvertrages zur Arbeit und Finanzierung der bayerischen Pflegestützpunkte.

Innerhalb der Stadtverwaltung ist der Pflegestützpunkt beim Amt für Soziale Leistungen, Senioren und Menschen mit Behinderung (ASL) in der Abteilung Inklusion, Alter und Pflege verortet. Der Pflegestützpunkt wurde im städtischen Verwaltungsgebäude 5, dem ehemaligen St. Jakobsstift am Mittlerer Lech 5 in der Innenstadt, eingerichtet. Die Räumlichkeiten sind barrierefrei zu erreichen und wurden neu möbliert sowie mit neuer EDV-Technik ausgestattet. Auf dem Gelände wurden zwei KFZ-Stellplätze zur Nutzung für Klientinnen und Klienten des Pflegestützpunktes zur Verfügung gestellt. Die nächste ÖPNV-Haltestelle befindet sich in ca. 200 Meter Entfernung.

Der Pflegestützpunkt hat feste Öffnungszeiten:
Montag und Mittwoch: 8.30 bis 12.30 Uhr,
Donnerstag: 8.30 bis 12.30 und 14.00 bis 17.30 Uhr

Termine sind insbesondere auch außerhalb der Öffnungszeiten nach Vereinbarung möglich. Der Pflegestützpunkt ist telefonisch und per E-Mail oder Kontaktformular erreichbar. Die telefonische Erreichbarkeit während der Öffnungszeiten ist sichergestellt.

1.2. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Es können bis zu fünf Vollzeitstellen für Pflegeberatung gemäß des auf Landesebene festgelegten Stellenschlüssels von 1:60.000 Einwohnerinnen und Einwohnern beim Pflegestützpunkt Augsburg besetzt werden. Zusätzlich stellt die Stadt Augsburg eine Verwaltungsstelle in Teilzeit (25 Wochenstunden), die die Verwaltung des Pflegestützpunktes sicherstellt und zudem die Arbeit der Arbeitsgemeinschaft der öffentlichen und freien Wohlfahrtspflege in der Stadt Augsburg unterstützt.

Das Team des Pflegestützpunktes wurde sukzessive aufgebaut. Im März 2024 haben zunächst eine Mitarbeiterin und ein Mitarbeiter in Vollzeit mit der Pflegeberatung begonnen. Im April wurde die Verwaltungsstelle besetzt. Im November hat die Leitung des Pflegestützpunktes ihre Tätigkeit aufgenommen und im Dezember 2024 sowie Januar 2025 haben schließlich jeweils eine weitere Pflegeberaterin in Vollzeit mit ihrer Tätigkeit begonnen. Damit ist der Pflegestützpunkt mit dem Jahresbeginn 2025 voll besetzt.

Die Pflegeberatung ist multiprofessionell besetzt. Drei Mitarbeitende sind ursprünglich Sozialversicherungsfachangestellte, haben unter anderem mehrere Weiterbildungen in den Bereichen Sozial- und Betriebswirtschaft sowie Gesundheitsförderung absolviert und verfügen über langjährige Erfahrung aus ihrer Tätigkeit bei Kranken- und Pflegekassen.

Zwei Mitarbeiterinnen sind Pflegefachkräfte. Eine Mitarbeiterin ist zudem Sozialpädagogin, eine Mitarbeiterin hat ihren Bachelor of Science in Pflege.

Alle Pflegeberaterinnen und Pflegeberater müssen eine zur Pflegeberatung qualifizierende Weiterbildung nach § 7a SGB XI vorweisen beziehungsweise nach Dienstantritt mit der Weiterbildung beginnen. Zwei Mitarbeitende werden ihre Weiterbildung voraussichtlich im Februar 2025 abgeschlossen haben, drei Mitarbeitende befinden sich noch bis Ende 2025 beziehungsweise Anfang 2026 in Weiterbildung. Es finden regelmäßig Teambesprechungen, auch unter Einbezug anderer Fachstellen statt.

1.3. Gremien

Gemäß des Rahmenvertrages der bayerischen Pflegestützpunkte besteht ein Lenkungsgremium aus Vertreterinnen und Vertretern der Träger des Pflegestützpunktes Augsburg. In diesem Gremium sind Führungskräfte der AOK Augsburg sowie der Audi BKK, der Sozialplanung des Bezirks Schwaben und des ASL vertreten. Im Lenkungsgremium wurden alle wesentlichen Entscheidungen und organisatorischen Festlegungen im Einvernehmen abgestimmt. Im Jahr 2024 kam das Lenkungsgremium zu zwei Sitzungen zusammen.

Zur Abstimmung der Zusammenarbeit mit anderen Beratungsstellen, die Schnittmengen zur Pflegeberatung aufweisen, besteht der Arbeitskreis Beratungsring. Der Teilnehmendenkreis umfasst im Wesentlichen die Beratungsstellen im Bereich Altenhilfe, Eingliederungshilfe und Krankenhaussozialdienste sowie den Seniorenbeirat. Der AK Beratungsring wurde im Jahr 2021 in Folge von Bedenken der Wohlfahrtspflege hinsichtlich der grundsätzlichen Notwendigkeit eines Pflegestützpunktes und zur näheren Abstimmung der Zusammenarbeit geschaffen. Der AK Beratungsring kam seither zu vier Sitzungen zusammen, zuletzt im Juni 2024. Neben einem fachlichen Austausch erfolgten Abstimmungen zur Zusammenarbeit. Auf Grundlage der wachsenden Erfahrungen in der Kooperation seit Inbetriebnahme des Pflegestützpunktes, sollen die Abstimmungen in 2025 weiter fortgeführt werden.

2. Information und Beratung

Seit Inbetriebnahme des Pflegestützpunkts kann eine stetige Zunahme der Beratungsanfragen festgestellt werden. Schwerpunkte der Beratung waren seit der Eröffnung im März 2024 Themen zum Leistungsspektrum der Pflegeversicherung und allgemeine Informationen zu Sozialleistungen.

Ein weiterer großer Teil der Hilfeleistungen umfasste die Vorbereitung auf Begutachtungstermine sowie die Unterstützung der Klientinnen und Klienten im Zusammenhang mit Widersprüchen zu Pflegegraden.

Zudem wurden häufig Pflegebedürftige beziehungsweise deren Angehörige beim Stellen der erforderlichen Anträge zu den Pflegeleistungen unterstützt und an örtliche Hilfsangebote, Leistungserbringer und Kostenträger vermittelt.

2.1. Statistik

2.1.1. Art der Beratung

In Augsburg besteht ein hoher Bedarf an Pflegeberatung. Dies begründet sich schon durch die demografische Entwicklung und die deutliche Zunahme älterer und hochbetagter Bürgerinnen und Bürger. Von März bis einschließlich Dezember 2024 wurden folgende Beratungsleistungen erbracht:

Art der Beratung	Anzahl
Information	249
Allgemeine Beratung	177
§ 7a SGB XI Erstberatung	11
§ 7a SGB XI Ergänzungs- / Folgeberatung	1
§ 7a SGB XI Wiederholungsberatung	2

Gemäß den Empfehlungen des Arbeitskreises Qualitätssicherung der Pflegestützpunkte in Bayern und der Richtlinie des GKV-Spitzenverbandes zur Beratung nach § 7a SGB XI wurde bei der Auswertung nach unterschiedlichen Formen der Beratung unterschieden:

Unter **Information** versteht man die klare Auskunft auf eine konkrete Frage.

Bei der **allgemeinen Beratung** handelt es sich um die Beratung zu einem oder mehreren Themen auch inklusive Vermittlung. Die offenen Fragen sind abschließend zu beantworten und Probleme zu lösen.

Eine **Erstberatung nach § 7a** liegt vor, wenn der vollständige Beratungsprozess gemäß den GKV-Richtlinien nach § 7a SGB XI durchlaufen und beendet wurde.

Die Angabe **§ 7a SGB XI Ergänzungs- / Folgeberatung** liegt vor, wenn innerhalb eines bestehenden Versorgungsplanes nach einer erfolgten, aber nicht abgeschlossenen Beratung nach § 7a SGB XI Änderungen vorgenommen werden.

Eine **Wiederholungsberatung** ist zu erfassen, wenn nach einer beendeten Pflegeberatung nach § 7a SGB XI ein erneuter oder ein veränderter Beratungsbedarf entsteht und der vollständige Beratungsprozess gemäß den Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur einheitlichen Durchführung der Pflegeberatung nach § 7a SGB XI durchgeführt wurde.

2.1.2. Kontaktarten

Im Jahr 2024 hatte der Pflegestützpunkt insgesamt 471 Kontakte. Die überwiegende Anzahl der Kontakte ist telefonisch über den Pflegestützpunkt eingegangen. Auch im Pflegestützpunkt kam es persönlich zu einer Vielzahl von Kontakten mit Pflegebedürftigen beziehungsweise deren An- und Zugehörigen.

Bei Bedarf (insbesondere eingeschränkte Mobilität) wurden entsprechende Beratungen nach Wunsch auch im häuslichen Bereich durchgeführt.

Kontaktarten	Anzahl
Schriftlich / E-Mail	93
Telefonisch	215
Persönlich im Pflegestützpunkt	132
Hausbesuch	31
gesamt 2024	471

2.1.3. Klientengruppen

In der Mehrzahl kam es zu Kontakten mit den Angehörigen, gefolgt von Kontakten mit den Pflegebedürftigen selbst. Leistungserbringer und Kostenträger wenden sich auch an den Pflegestützpunkt, was quantitativ aber nur einen geringen Anteil ausmacht (11 %).

Klientengruppen	Anzahl
Pflegebedürftige	180
Angehörige	239
Kostenträger	5
Leistungserbringer / Unternehmen	47
gesamt 2024	471

2.2. Dokumentation

Die Ausstattung des Pflegestützpunkts ermöglicht eine vollständig digitale Dokumentation der Fallarbeit. Um dies zu ermöglichen, wurden alle Arbeitsplätze unter anderem mit einer entsprechenden Case Management-Software, Tisch-Scannern und mobilfunkfähigen Convertible-Notebooks ausgestattet, die auch bei Hausbesuchen eine unmittelbare digitale Dokumentation ermöglichen.

Der Pflegestützpunkt ist mit der Software „Quovero“ des Berliner Anbieters „synectic software services GmbH“ ausgestattet. Die Software wurde entsprechend des Bedarfs an komplexen Case Managements und dem speziellen Bedarf von Pflegestützpunkten entwickelt. Sie ermöglicht unter anderem eine vollumfängliche digitale Dokumentation, ein systematisches Assessment, statistische Datenexporte und unterstützt die Erstellung von Versorgungsplänen nach § 7a SGB XI.

2.3. Datenschutz

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflegestützpunktes beachten bei ihrer täglichen Arbeit die besondere Schutzwürdigkeit von Sozialdaten und sonstigen personenbezogenen Daten. Durch technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO wird ein geprüfter Sicherheitsstandard und ein Schutzniveau gewährleistet. Die Mitarbeitenden wurden seitens der Stadt Augsburg auf den Datenschutz und auf interne Regelungen verpflichtet und werden fortlaufend geschult und sensibilisiert. Die einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen der Sozialgesetzbücher (SGB), der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), der bundesrechtlichen Vorschriften nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und den entsprechenden landesrechtlichen Vorschriften nach dem Landesdatenschutzgesetz (BayDSG) werden beachtet.

Bei Weitergabe von personenbezogenen Daten, z. B. vom Pflegestützpunkt an die zuständige Kranken- und Pflegekasse oder an andere Beratungsstellen, holt der Beratende die Einwilligung vom Ratsuchenden zur Verarbeitung und Weitergabe personenbezogener Daten im Sinne von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe a DSGVO mittels eines Formulars ein. Ferner erhält der Ratsuchende ein Informationsblatt über die Auskunftspflichten bei der Erhebung von personenbezogenen Daten nach Art. 13 DSGVO und die entsprechenden Kontaktdaten des städtischen Datenschutzbeauftragten.

3. Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit

3.1. Eröffnungsfeier

Die offizielle Eröffnungsfeier des Pflegestützpunkts Augsburg fand am 10.07.2024 in feierlichem Rahmen im Jakobssaal des ehemaligen Jakobsstifts statt. Über 80 geladene Gäste nahmen an der Feier teil, die mit Grußworten von Oberbürgermeisterin Eva Weber und Bayerns Gesundheits- und Pflegeministerin Judith Gerlach begann.

Anschließend fand eine Talkrunde statt, moderiert vom Amtsleiter für soziale Leistungen Dennis Triebisch, in der die Träger des Pflegestützpunkts und der Seniorenbeirat unter anderem erläuterten, warum sie sich bereits seit Langem für den Aufbau eines Pflegestützpunkts in Augsburg eingesetzt haben. Die Träger wurden dabei vertreten durch Melitta Hippke (Bezirk Schwaben), Alfred Heigl (AOK), Martin Schenkelberg (Stadt Augsburg) und Wolfgang Schreiber (Seniorenbeirat).

Musikalisch begleitet wurde die Veranstaltung durch den Gesang des Chors Grenzenlos der Sing- und Musikschule Mozartstadt Augsburg, der aus Seniorinnen und Senioren mit und ohne Demenz besteht. Zum Abschluss gab es Gelegenheit zum geselligen Austausch und Netzwerken beim Buffet, sowie zur Besichtigung der Räumlichkeiten des Pflegestützpunkts.



Bild: Michael Hochgemuth/Stadt Augsburg

Das Band des Pflegestützpunktes wurde durch die Beteiligten (von links) Werner Ziegelmeier (AOK), Alfred Heigl (AOK), Stadträtin Melitta Hippke (Pflegebeauftragte des Bezirk Schwaben), Bayerns Gesundheits- und Pflegeministerin Judith Gerlach, Augsburgs Oberbürgermeisterin Eva Weber, Augsburgs Sozialreferenten Martin Schenkelberg und Dennis Triebisch (Amtsleitung ASL) symbolisch durchgeschnitten.

3.2. Öffentlichkeitsarbeit

In Zusammenarbeit mit der Hauptabteilung Kommunikation der Stadt Augsburg wurden mehrere Medien zur Öffentlichkeitsarbeit des Pflegestützpunktes erstellt:

- Website unter augsburg.de/pflegestuetspunkt
- Informationsflyer
- Plakat
- Netzvinyl-Außenbanner
- Informationsbanner für die Infotainment-Screens der Stadtwerke Augsburg in Bus und Straßenbahnen
- Anzeigenvorlagen



Informationsbanner zum Pflegestützpunkt auf den Infotainment-Screens der Stadtwerke Augsburg in Bus und Straßenbahnen

Als Logo wurde die von der Landeskommision Pflegestützpunkte empfohlene Wort-Bild-Marke übernommen.

Es wurden unter anderem mehrere Anzeigen geschaltet und über die Medienkanäle der Stadt Augsburg über den Pflegestützpunkt informiert. Vor allem während des Frühjahres und Frühsommers wurden in Bus und Straßenbahnen auf den Infotainment-Monitoren Informationen zum Pflegestützpunkt eingespielt.

Die Einrichtungen und Dienste der Altenhilfe in der Stadt sowie Bereiche der Eingliederungshilfe mit Schnittmengen zu Pflege haben Informationsflyer des Pflegestützpunktes und weitere Informationen auf dem Postweg erhalten. Am Tag der offenen Tür des Seniorenbeirats im November war der Pflegestützpunkt mit einem Stand vor Ort um Interessierten für eine Beratung zur Seite zu stehen.

3.3. Netzwerkarbeit

Der Pflegestützpunkt betreibt aktiv Netzwerkarbeit. Seit Inbetriebnahme wurden bereits zahlreiche Erst- und Abstimmungsgespräche mit Kooperationspartnern geführt und die Arbeit des Pflegestützpunktes in Gremien vorgestellt. Es wurden unter anderem Abstimmungsgespräche mit den Fachberatungen für Senioren, den Fachstellen für pflegende Angehörige, dem Universitätsklinikum Augsburg, Hospizdiensten und Beratungsstellen der Behindertenhilfe geführt. Die Arbeit des Pflegestützpunktes wurde etwa beim Behindertenbeirat, der örtlichen Arbeitsgemeinschaft für Altenarbeit Stadtmitte und im Fachgremium Soziale Fachberatung für Senioren vorgestellt. Darüber hinaus erfolgten Austausch und Abstimmungen im Rahmen des AK Beratungsring (vgl. Punkt 1.3).

Eine intensive Kooperation entstand bereits mit der räumlich benachbarten Fachstelle für pflegende Angehörige in der Stadtmitte. Gemeinsam mit der Fachstelle werden seit Dezember 2024 unter anderem Außensprechstunden im Quartiersladen in der Jakobervorstadt durchgeführt, welche in 2025 kontinuierlich fortgeführt werden sollen.

Es fand fachlicher Austausch mit zahlreichen anderen bayerischen Pflegestützpunkten statt. Seit Besetzung der Leitungsstelle vertritt die Leitung den Pflegestützpunkt Augsburg in Gremien zur Qualitätssicherung auf Landes- und Bezirksebene.

Aufgrund der während des Jahres 2024 zur Verfügung stehenden Personalressourcen, waren die Möglichkeiten im Bereich der vertiefenden Netzwerkarbeit zunächst noch sehr begrenzt. Nach Besetzung der Leitungsstelle und aller Stellen für Beratende ist beabsichtigt, die Netzwerkaktivitäten des Pflegestützpunktes in 2025 deutlich weiter auszubauen.

4. Zusammenfassung und Ausblick

Der Pflegestützpunkt Augsburg ging im Jahr 2024 erfolgreich in Betrieb. Das Betriebskonzept konnte umgesetzt werden und die organisatorischen Grundlagen haben sich bislang bewährt. Dem „Start-Team“ des Pflegestützpunkts gelang es das Beratungsangebot von Anfang an sicherzustellen, grundlegende Vernetzungen aufzubauen und Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben. Die Beratungsnachfrage hat dabei seit Inbetriebnahme stetig zugenommen. Die Verstärkung des Teams ab November 2024 wurde auch deshalb notwendig, um der zu erwartenden weiteren Zunahme des Beratungsaufkommens gerecht zu werden. Der multiprofessionelle Ausbau ermöglicht, dass im Beratungsteam fundierte Kompetenzen in den Bereichen Kranken- und Pflegeversicherung, Fachpflege, Soziale Arbeit und Pflegewissenschaften zur Verfügung stehen.

Schwerpunkte im Jahr 2025 werden, neben der Bewältigung der anzunehmenden Zunahme der Beratungsnachfrage, vor allem eine vertiefte Abstimmung und der Ausbau der Zusammenarbeit mit anderen Beratungsstellen, der systematische Ausbau der Netzwerkarbeit sowie die Durchführung weiterer Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit sein. Zudem wird angestrebt Kooperationsprojekte mit anderen Einrichtungen durchzuführen. Angedacht sind unter anderem Kurse für pflegende Angehörige mit Sozialraumbezug, Informationsveranstaltungen für Interessierte und der Ausbau von gemeinsamen Außenstundensprechstunden mit anderen Beratungsstellen.

Verantwortlich:

Stadt Augsburg
Amt für Soziale Leistungen, Senioren und Menschen mit Behinderung
Abteilung Inklusion, Alter und Pflege
Pflegestützpunkt Augsburg
Mittlerer Lech 5
86150 Augsburg
Tel. 0821 324-64464
E-Mail pflegestuetzpunkt@augzburg.de

Titelbild: Ruth Plössel/Stadt Augsburg