

# Jahresbericht

## Pflegestützpunkt Donau-Ries

### 2021



<p><b>Landratsamt Donauwörth</b> Äbtissin-Gunderada-Str. 3 86609 Donauwörth Telefon: 0906 / 74 -6116 oder -6115 <a href="mailto:pflegestuuetzpunkt@lra-donau-ries.de">pflegestuuetzpunkt@lra-donau-ries.de</a></p>	<p><b>Landratsamt Nördlingen</b> Bürgermeister-Reiger-Str. 5 86720 Nördlingen Telefon: 0906 / 74 -6886 <a href="mailto:pflegestuuetzpunkt@lra-donau-ries.de">pflegestuuetzpunkt@lra-donau-ries.de</a></p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **Vorwort**

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Pflegeberatung dient dem Zweck eine angemessene sowie erforderliche Pflege, Betreuung, Behandlung, Unterstützung und Versorgung von Pflegebedürftigen zu erreichen und zu sichern.

Der Pflegestützpunkt im Landkreis Donau-Ries besteht erst kurze Zeit. Es ist daher umso erfreulicher, dass wir uns als Ansprechpartner für Pflegebedürftige und deren Angehörige, die eine individuelle und umfassende Beratung und Hilfestellung suchen, etablieren konnten. Die vorliegende Bestandsaufnahme im Rahmen des Jahresberichts zeigt, dass die Pflegeberatung insgesamt einen großen Zuspruch erfährt und eine erfreuliche Wirksamkeit zeigt. Wir nehmen eine hohe Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit dem bestehenden Angebot wahr.

Die Herausforderung der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Beratungsangebots wird von uns als Pflegestützpunkt angenommen. Ein Beispiel hierfür ist die Einführung digitaler Kommunikationsstrukturen. So können wir die Zahl der Akteure, mit denen das Beratungspersonal kommuniziert und kooperiert, im Flächenlandkreis Donau-Ries vermehren.

In den kommenden Jahren wird der Anteil Älterer an der Gesamtbevölkerung in Deutschland deutlich zunehmen. Zugleich erreichen ältere Menschen häufiger ein sehr hohes Alter. Vor diesem Hintergrund gilt es schließlich, die Pflegeberatung des Pflegestützpunkts noch stärker bekannt zu machen als ein kontinuierliches Angebot, das als verlässliche Begleitung im Versorgungsprozess konzipiert ist und immer wieder erneut genutzt werden kann. Kommen Sie mit uns ins Gespräch!

Heike Meyr  
Teamleitung Pflegestützpunkt

## Inhalt

<b>1. Aufgaben</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Rahmenbedingungen</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Personal</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Standorte und Räumlichkeiten</b> .....	<b>6</b>
4.1 Öffnungszeiten .....	6
<b>5 Zahlen und Fakten</b> .....	<b>7</b>
5.1. Anzahl der Klientenkontakte .....	7
5.2. Pflegeberatung gemäß §7 a SGB XI .....	7
5.3. Beratungsinhalte .....	7
5.4 Zeitaufwand.....	11
5.5. Kontaktart.....	11
5.6 Versorgungsart .....	12
5.7 Altersgruppen.....	12
5.8 Klientengruppen.....	13
5.9 Pflegegrade der Ratsuchenden .....	13
5.10 Wohnorte der Ratsuchenden .....	14
5.11 Vermittelnde Stellen .....	16
<b>6. Öffentlichkeitsarbeit</b> .....	<b>16</b>
<b>7. Vernetzungsarbeit</b> .....	<b>17</b>
<b>8. Zusammenfassung</b> .....	<b>19</b>
<b>9. Ausblick</b> .....	<b>19</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>20</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>20</b>

## 1. Aufgaben

Immer mehr Menschen sehen sich als Betroffene oder als Angehörige mit dem Thema „Pflegebedürftig – was nun?“ konfrontiert. Man muss – oftmals auch völlig unvorbereitet – weitreichende Entscheidungen treffen und eine Fülle an Fragen klären. Der Landkreis Donau-Ries hat deshalb den ersten Pflegestützpunkt in Schwaben auf der Grundlage des § 7c des Sozialgesetzbuchs XI eröffnet.

Der Pflegestützpunkt Donau-Ries unterstützt und entlastet in dieser Situation. Sie finden hier kompetente Ansprechpartnerinnen, die eine Vielzahl an Informationen und Hilfen bündeln und über die verschiedenen Hilfs- und Unterstützungsangebote individuell, umfassend und kostenfrei informieren.

Wir helfen Pflegebedürftigen und Angehörigen, sich zu orientieren und die richtige Form der Unterstützung zu ermitteln. So kann die passende Hilfe gefunden und in die Wege geleitet werden. Wir greifen Ihre Anliegen und Ihre Fragen auf und nehmen uns ausreichend Zeit, um uns intensiv mit Ihrer persönlichen Situation auseinandersetzen zu können.

Die Beratung erfolgt neutral, unabhängig und kostenfrei. Sie umfasst alle Bereiche rund um die Pflege und reicht von einer kurzen telefonischen Auskunft bis hin zur längerfristigen Unterstützung und Begleitung bei umfangreichen Bedarfslagen.

Wir hören aktiv zu, erörtern im Gespräch die individuelle Situation und erarbeiten mit den Ratsuchenden passgenaue Unterstützungsangebote, die sich ausschließlich an Ihren Wünschen und Bedürfnissen orientiert. Schweigepflicht und Diskretion werden gewahrt. Bei Bedarf werden individuelle Versorgungspläne erstellt, die den Ratsuchenden wegbegleitend zur Verfügung stehen.

Wichtig zur Erläuterung und zum Verständnis der Aufgaben ist, dass die Pflegeberatung nach § 7a in den Pflegestützpunkten angesiedelt ist, die Aufgaben der Stützpunkte aber auch weit darüber hinausgehen. Während die Pflegeberatung einen Begleitungsprozess mit einer individuellen Versorgungssteuerung lenkt, steht der Pflegestützpunkt zur persönlichen Beratung und zur Koordination der Leistungen der vor Ort vorhandenen Hilfsangebote auf den verschiedensten Versorgungsebenen zur Verfügung (Care-Management). Außerdem soll durch den Pflegestützpunkt das Ehrenamt, bürgerschaftliches Engagement und Selbsthilfepotential nachhaltig eingebunden werden. Der Öffentlichkeitsarbeit kommt dabei eine besondere Bedeutung zu. Die Bandbreite der Maßnahmen reicht von Informationsflyern und Internetauftritten über Vorträge und Schulungen in unterschiedlichsten Institutionen und Einrichtungen sowie auf Fachveranstaltungen (z. B. Podiumsdiskussionen).

Regelmäßige Gremien- und Netzwerkarbeit (Teilnahme an Arbeitskreisen und Treffen), regionale Zusammenarbeit mit der Presse (regelmäßige Zeitungsartikel in der lokalen Presse) und Informationsveranstaltungen (z.B. Tag der offenen Tür) bilden weitere Tätigkeitsbereiche zur Öffentlichkeitsarbeit.

*Tabelle 1 Überblick zu Aufgaben im Pflegestützpunkt*

1. Einzelfallbezogene Aufgaben	2. Netzwerkarbeit	3. Qualitätssicherung	4. Organisationsarbeit	5. Öffentlichkeitsarbeit
1.1 Erkundungsgespräch,	2.1 Übersicht zu regionalen Unterstützungsangeboten	3.1 Aufbau des internen Qualitätsmanagements - Erstellen von Standards, Informationsmaterial	4.1 Aufbau einer Datenbank/ Datenpflege	5.1 Internetauftritt Flyergestaltung
1.2 Erfassen des individuellen Bedarfs, Erstellen eines Versorgungsplanes	2.2 Versorgungslücken erkennen und ausgleichen	3.2 Evaluation der Kundenzufriedenheit	4.2 Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Teambesprechungen/ Qualitätszirkeln	5.2 Jahresbericht
1.3 Information und Beratung	2.3. Aufbau von Kooperationsstrukturen	3.3 Evaluation der Zielerreichung	4.3 Dienstplanung	5.3 Mitwirkung bei Fachveranstaltungen
1.4 Pflegeberatung nach § 7a SGB XI mit Folgekontakten	2.4 Netzwerkpflege, Einbindung bestehender Beratungsstellen	3.4 Kollegiale Fallbesprechungen/ Praxisbegleitung	4.4 Erstellen von Protokollen, Statistiken	5.4 Fachvorträge

## 2. Rahmenbedingungen

Träger des Pflegestützpunktes sind gem. § 2 des Rahmenvertrags zur Arbeit und zur Finanzierung der Pflegestützpunkte nach § 7c Abs. 6 SGB XI in Bayern grundsätzlich die beteiligten Kosten- und Leistungsträger, d.h. die Kranken- und Pflegekassen sowie der Landkreis und der Bezirk Schwaben.

Der Pflegestützpunkt Donau-Ries wird im Angestelltenmodell betrieben. Der Landkreis Donau-Ries ist dabei Anstellungs- und Betriebsträger. Die Verantwortung betrifft Betrieb, Personal und Organisation. Das Lenkungsgremium (Träger des Pflegestützpunktes) ist dabei für grundsätzliche Entscheidungen verantwortlich.

Die Qualifikation der Mitarbeiterinnen entspricht den Anforderungen des Angestelltenmodells.

## 3. Personal

Das Beratungsteam setzt sich aus einem multiprofessionellen Team zusammen. Drei Beraterinnen haben eine Weiterbildung nach § 7a SGB XI absolviert und eine Mitarbeiterin befindet sich in der Weiterbildung. Langjährige Praxiserfahrung im Beratungsbereich ist bei allen Mitarbeiterinnen gegeben. Die Teamleitung liegt bei Heike Meyr.

Abbildung 1 Mitarbeiter im PSP Donau-Ries



(von links: Sandra Biswanger, Pia Weinberger und Bettina Böld)

## 4. Standorte und Räumlichkeiten

Das Angebot des Pflegestützpunktes Donau-Ries kann persönlich in den Räumlichkeiten des Landratsamtes (Donauwörth/Nördlingen) sowie telefonisch, oder in besonderen Fällen als Hausbesuch und per E-Mail in Anspruch genommen werden. Um eine umfassende Beratung gewährleisten zu können, ist eine Terminvereinbarung erforderlich. Alle Angaben werden vertraulich behandelt.

### 4.1 Öffnungszeiten

Der Pflegestützpunkt ist an fünf Tagen die Woche besetzt. Die genauen Sprechzeiten lauten:

Montag bis Mittwoch	08.00 bis 15.00 Uhr
Donnerstag	08.00 bis 17.00 Uhr
Freitag	08.00 bis 13.00 Uhr

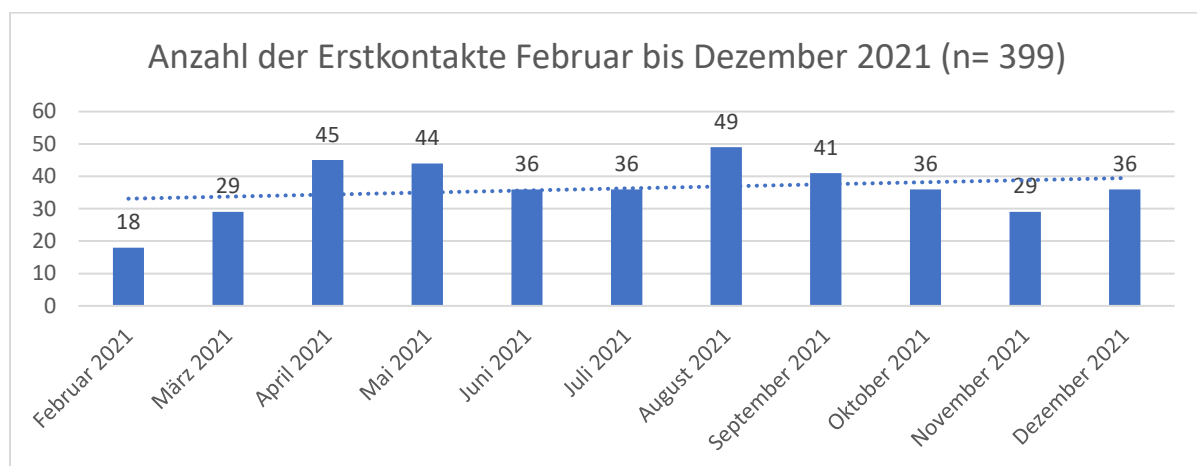
## 5 Zahlen und Fakten

### 5.1. Anzahl der Klientenkontakte

Seit unserem Startschuss haben wir insgesamt 655 Informationsgespräche/ Beratungen durchgeführt. Eingeschlossen sind hier Erst- und Wiederholungsberatungen für pflegebedürftige Personen mit deren pflegenden Personen.

Die Kontakte erfolgten auf vielfältige Weise. Neben der telefonischen und schriftlichen Kontaktaufnahme waren auch persönliche Beratungen im Pflegestützpunkt möglich

Abbildung 2 Anzahl der Erstkontakte je Monat



### 5.2. Pflegeberatung gemäß §7 a SGB XI

Bei der Pflegeberatung nach § 7a SGB XI handelt es sich um eine umfassende Beratung zu allen Belangen mit Fallmanagement und Erstellung eines Versorgungsplanes mit Umsetzungsbegleitung. Es handelt sich um den Pflegeberatungsprozess mit Situationsanalyse, Erfassen des Ist-Zustandes, Zielsetzung, Festlegung der Maßnahmen, Überwachung zur Durchführung der Maßnahmen und abschließend die Evaluation.

Die Pflegeberatung nach § 7a SGB XI findet über einen längeren Zeitraum statt. Es findet eine Begleitung der Pflegesituation statt, die erst dann beendet ist, wenn alle Maßnahmen umgesetzt sind oder die Ratsuchenden dies wünschen. Eine „feste“ Pflegeberater:in ist den Betroffenen zugeordnet. Die Pflegeberatung nach § 7a SGB XI findet im häuslichen Bereich oder im Pflegestützpunkt statt.

### 5.3. Beratungsinhalte

Die Beratungsinhalte werden im Dokumentationssystem festgehalten. Bei allen Kontakten wurden die Beratungsinhalte dokumentiert.

Die Individualität der Pflegesituationen spiegelt sich auch in den Fragen wider. Nach wie vor wird in der Hauptsache nach Leistungen zur Erleichterung der Pflegesituation gefragt. Die Erfahrung zeigt, dass hierzu die individuelle Pflegesituation erfragt werden muss, um prioritär die Beanspruchung der passenden Leistungen zu erläutern. Eine Zusammenfassung wird bei Pflegeberatung nach § 7a SGB XI in Form des Versorgungsplanes ausgehändigt.

Komplexe Pflegesituationen mit Beanspruchung mehrerer Leistungsträger erfordern die persönliche Pflegeberatung im Pflegestützpunkt oder im häuslichen Bereich.

Am häufigsten wurden Leistungen nach dem SGB XI nachgefragt, u.a. die Nachfragen zu hauswirtschaftlichen Hilfen, zur Entlastung durch Kurzzeitpflege, Tagespflege und ambulante Dienste. Die erfolglose Suche nach geeigneten Angeboten erzeugte bei den anspruchsberechtigten Personen mit ihren Angehörigen Unverständnis und Ärger. Hier bedurfte es weiterer Recherchen durch den Pflegestützpunkt, um die betroffenen Personen zu entlasten und doch noch einen entsprechenden Dienst zu finden. Die Ratsuchenden erhielten immer das Angebot der Recherchehilfe, verbunden mit der Herausarbeitung der personellen und finanziellen Möglichkeiten der Betroffenen.

Fragen zu Hilfsmitteln und wohnumfeldverbessernden Maßnahmen betreffen insbesondere Gehhilfen, Inkontinenzmaterial und Verbesserungen im Sanitärbereich. Die Situationsanalyse im Gesprächsverlauf hat zur Folge, auf mögliche Hilfsmittel hinzuweisen, um Gefahren zu vermeiden oder die Pflege zu erleichtern. In der Hauptsache handelt es sich hier um Informationen zu Hausnotruf, Haltegriffe und Beseitigung von Sturzquellen.

Obwohl seit Mai 2018 über die Bayerische Staatsregierung das Landespflegegeld Bayern angeboten wird kommt es vereinzelt vor, dass diese Hilfestellung nicht bekannt ist und in der Beantragung einer Hilfestellung bedarf.

Berufstätige Pflegepersonen äußern ihre Doppelbelastung und wünschen Antworten auf eine mögliche Erleichterung der Situation. Information zu Pflegeunterstützungsgeld und Pflegezeit können hier teilweise Entlastung bieten. Vor allem in Palliativsituationen wird die Pflegezeit für drei Monate bevorzugt in Anspruch genommen. Am häufigsten werden Informationen über das Pflegeunterstützungsgeld gewünscht.

Die Kosten eines stationären Pflegeheimplatzes waren dann von Interesse, wenn die Pflege im häuslichen Bereich aufgrund von Überlastung nicht mehr geleistet werden konnte oder zu Beginn der Pflegesituation die stationäre Unterbringung in einem Pflegeheim als Alternative gesehen wurde. Vor der endgültigen Entscheidung wurden die finanziellen Konsequenzen erfragt. Für die Details wird hier an den Bezirk verwiesen, vor allem dann, wenn es darum geht, wieweit Eigentum und Vermögen zur Finanzierung eines Pflegeheimplatzes herangezogen werden können.

Wissen zu Schwerbehinderung ist dann gefragt, wenn daraus eine Erleichterung der Pflegesituation zu erwarten war. Auf die Möglichkeit der Beantragung einer Schwerbehinderung wird hingewiesen bei z.B. bei Bedarf von Park- oder Steuererleichterung, der Notwendigkeit einer Begleitperson oder der kostenlosen Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln.

Die Erörterung zu Möglichkeiten der Palliativversorgung wird dann nötig, wenn Angehörige wissen, dass die Lebenszeit ihres Familienmitgliedes von begrenzter Dauer ist. In dieser

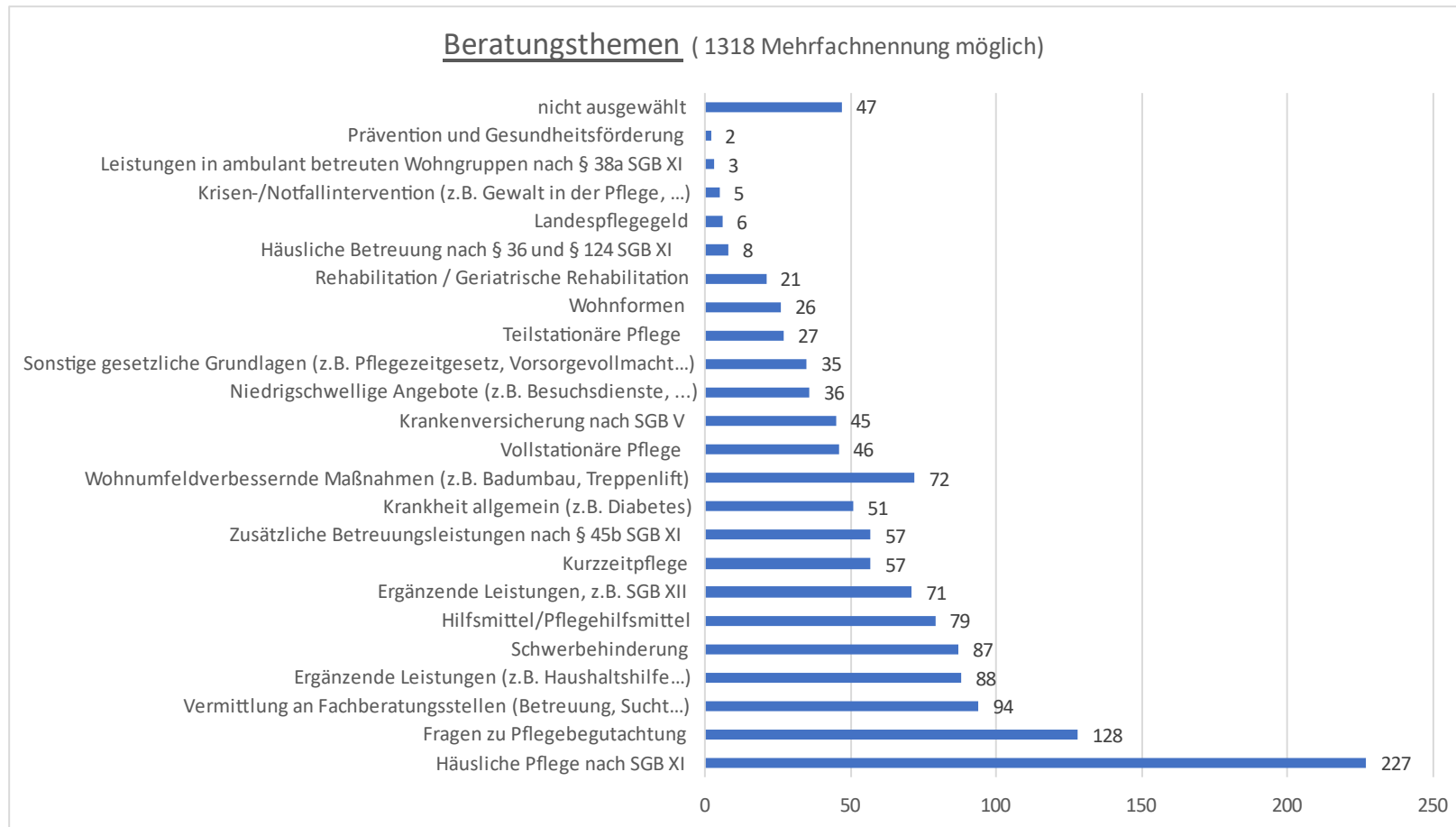


schwierigen Lage wird in der Hauptsache zu Möglichkeiten der Hospiz- und Palliativpflege informiert.

Schwierig gestaltet sich der Umgang mit Krisensituationen, z.B. bei geschilderter Vernachlässigung bis hin zur Gewalt in Pflegesituationen. Hier ist sensibles Handeln erforderlich. Von Vorteil erweist sich hier die enge Zusammenarbeit mit der Betreuungsstelle.

Weitere Beratungsinhalte sind u.a. Auskünfte zu Leistungen bei Auslandsaufenthalten, zu Kurberechtigung pflegender Angehöriger, zu möglichen altersgerechten Wohnformen einschließlich der möglichen Kosten und zu Organisation von Boten- und Fahrdiensten.

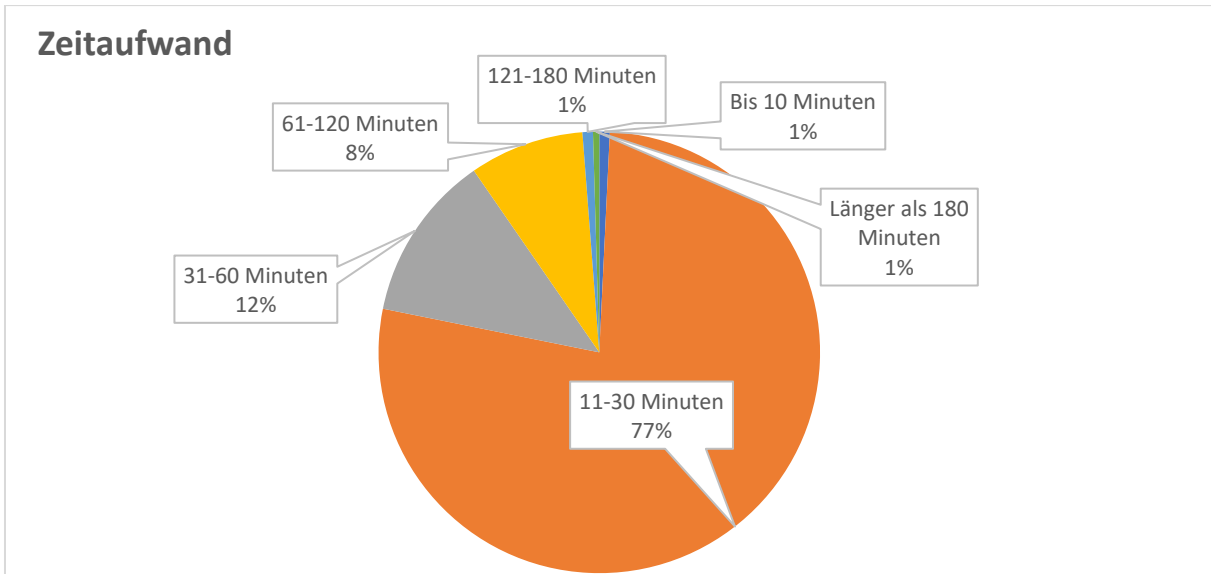
Abbildung 3 Beratungsthemen



#### 5.4 Zeitaufwand

Der Zeitaufwand je Kontakt liegt im Durchschnitt bei 36 min. Allgemeine Beratung und vor allem die Pflegeberatung nach § 7a SGB XI erfordert wesentlich mehr Zeit als eine reine Information, die im Minimum 5 bis 10 min beträgt.

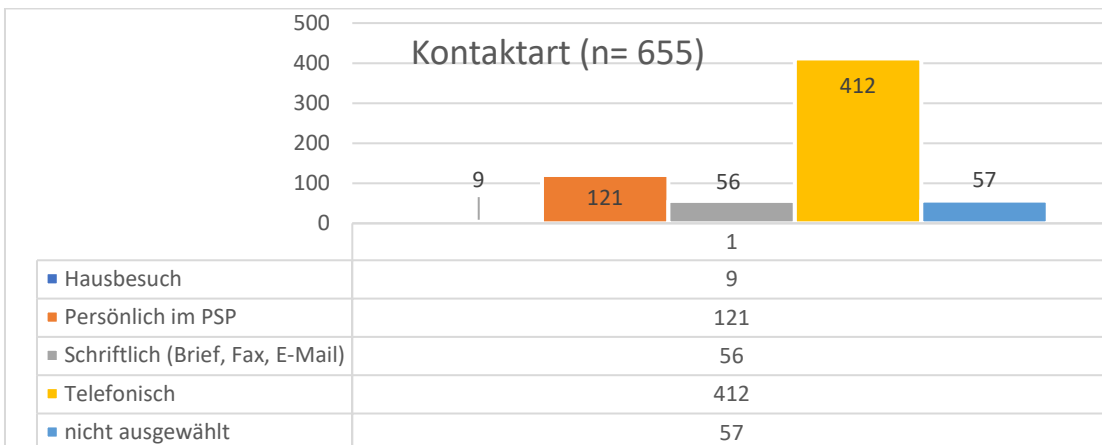
Abbildung 4 Zeitaufwand für Informations- und Beratungsgespräche



#### 5.5 Kontaktart

Vor allem aufgrund der Pandemie fanden die häufigsten Kontakte telefonisch (63%) statt. Immerhin 18% erhielten die Pflegeberatung im Pflegestützpunkt selbst und bei 1% der Ratsuchenden fand die Pflegeberatung im häuslichen Bereich statt. Bei 57 Kontakten (9%) wurde der Kontaktweg nicht angegeben. In 9% der Fälle wurden Informationen in schriftlicher Form weitergegeben.

Abbildung 5 Kontaktart

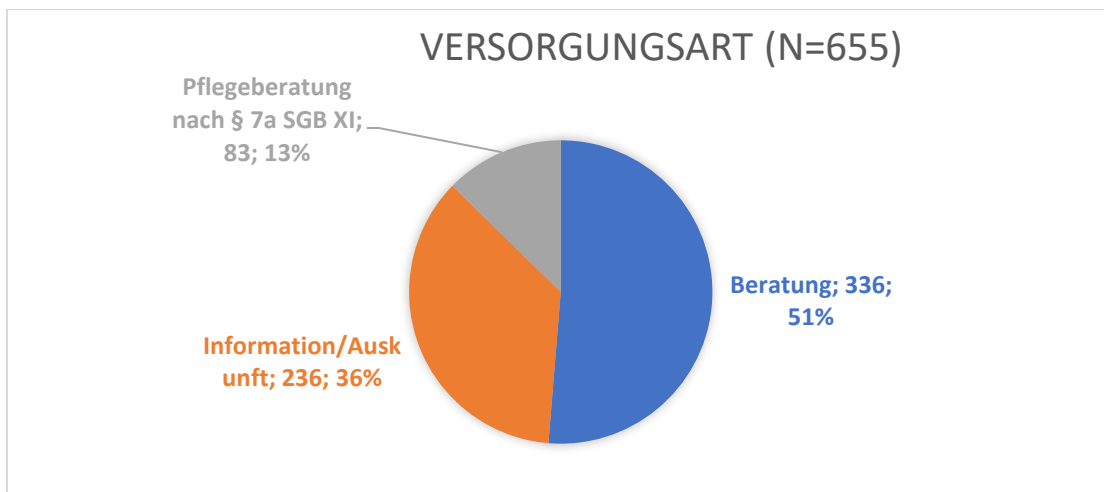


## 5.6 Versorgungsart

Die Versorgungsart wird gemäß den Definitionen des Arbeitskreises Qualitätssicherung der Pflegestützpunkte in Bayern dokumentiert.

Am häufigsten wird mit 51 % die Beratung durchgeführt, gefolgt von Information und Auskunft in 36 % der Fälle. Die Pflegeberatung nach § 7a SGB XI war bei 13% der Ratsuchenden nötig, Ergänzungsberatungen sind hier mit eingeschlossen.

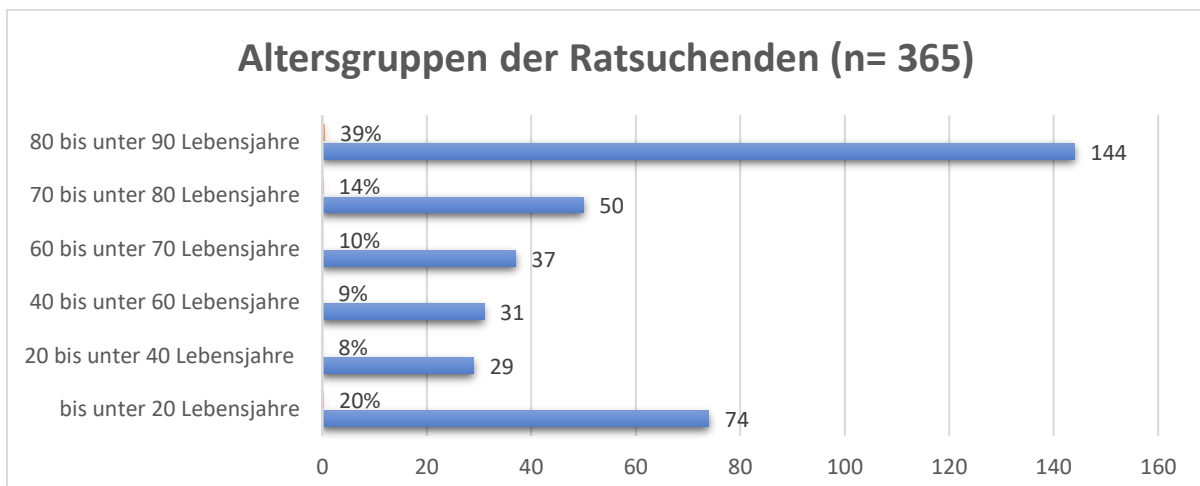
Abbildung 6 Versorgungsart



## 5.7 Altersgruppen

Die Altersgruppen der Ratsuchenden, sei es durch Angehörige oder durch hilfebedürftige Personen selbst, waren am häufigsten bei den über 80 bis unter 90 jährigen Personen (39%) vertreten. Bei den unter 20 jährigen (20%) handelte es sich um Personen, die sich im engen Familienkreis entweder um pflegebedürftige Eltern oder Großeltern kümmerte oder aber selbst der Hilfe bedurften.

Abbildung 7 Altersgruppen



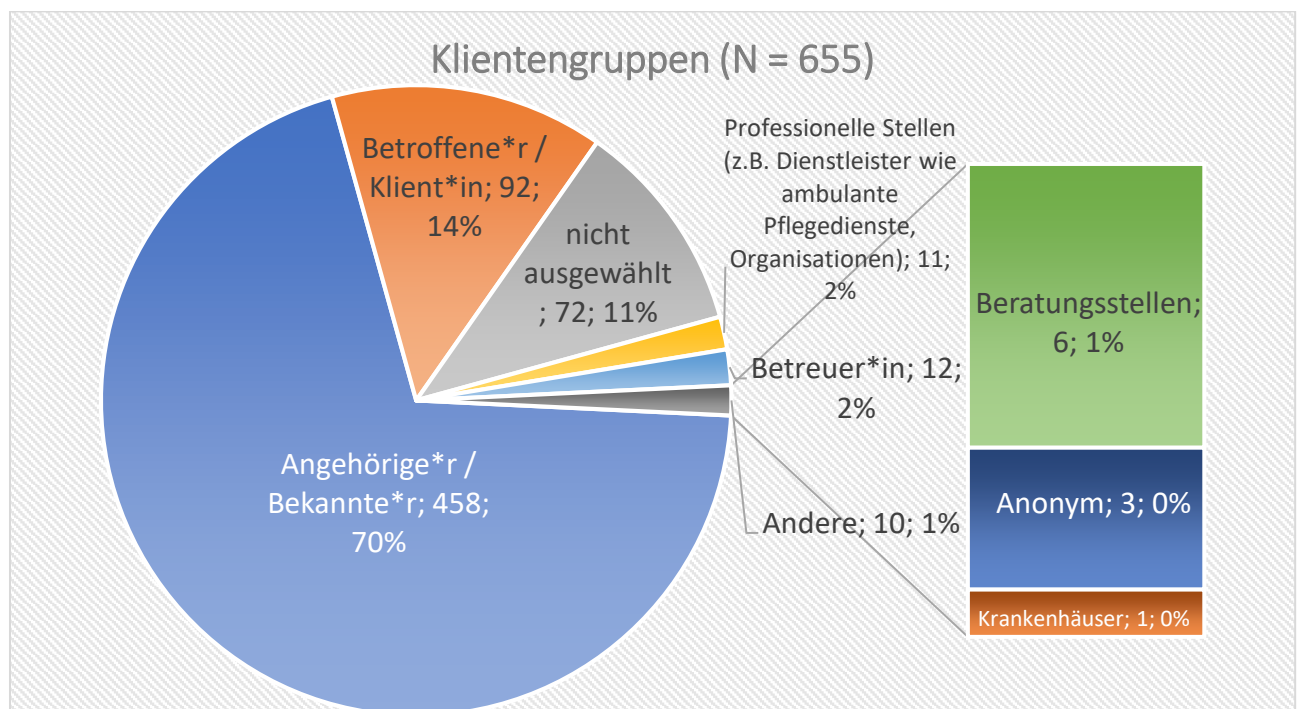
## 5.8 Klientengruppen

In der Mehrzahl suchten Angehörige (70%) die Unterstützung des Pflegestützpunktes gefolgt von den pflegebedürftigen Personen selbst (14%). In den meisten Fällen besteht eine längere Pflegesituation mit zunehmender Belastung für Pflegende und Gepflegte.

Eine große Herausforderung besteht immer dann, wenn die Pflegesituation akut z.B. durch Stürze oder Schlaganfall entsteht. Hier gilt es in kurzer Zeit die richtige Versorgungsform zu finden, die für alle Beteiligten tragbar ist. Der Pflegestützpunkt unterstützt nach dem Erfassen des individuellen Bedarfs bei der Suche nach Diensten, berät zu Hilfsmitteln und gibt Entscheidungshilfe durch die Gegenüberstellung der verschiedenen Versorgungsformen. Vor- und Nachteile werden besprochen.

Die wenigsten Ratsuchenden wollten anonym bleiben. Professionelle Stellen suchten in 4% der Fälle den Kontakt zum Pflegestützpunkt.

Abbildung 8 Klientengruppen

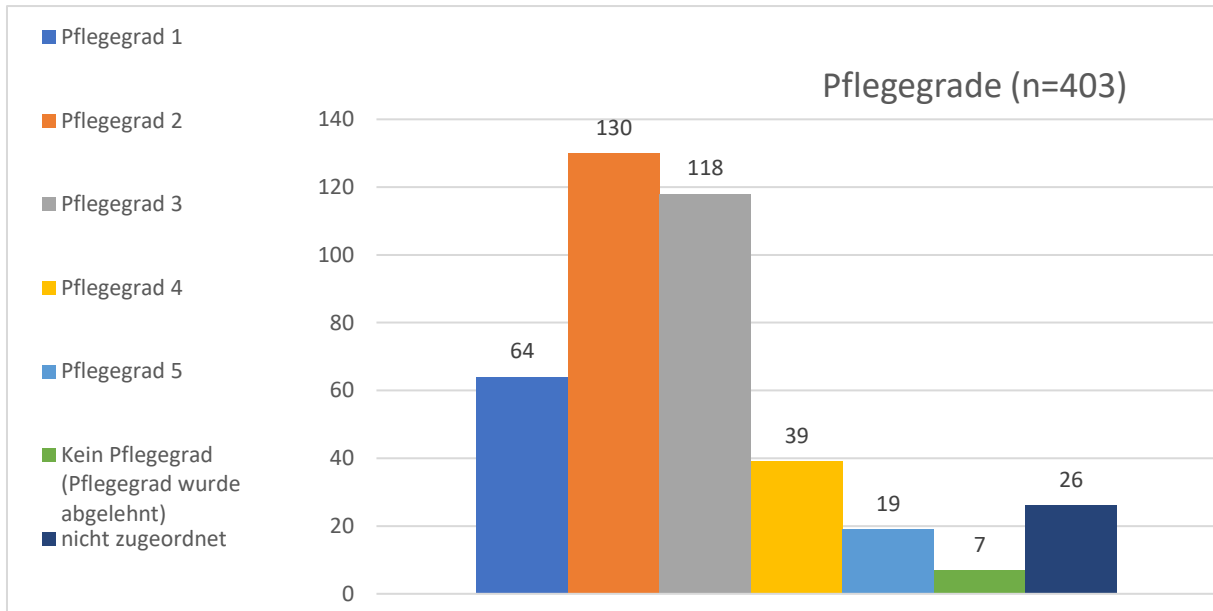


## 5.9 Pflegegrade der Ratsuchenden

Die Pflegegrade bei Erstkontakt zeigen, dass am häufigsten Pflegegrad 2 (33%) und Pflegegrad 3 (29%) in den häuslichen Pflegesettings anzutreffen sind. 16% der betroffenen Personen hatten den Pflegegrad 1. Bei 2 % wurde ein Antrag gestellt, der eine Ablehnung zur Folge hatte. Immerhin 10% waren in Pflegegrad 4 und 5% in Pflegegrad 5 vertreten. Bei allen

Erstkontakten bestand erheblicher Unterstützungsbedarf. Bei 6% der Betroffenen konnte der Pflegegrad nicht erfahren werden.

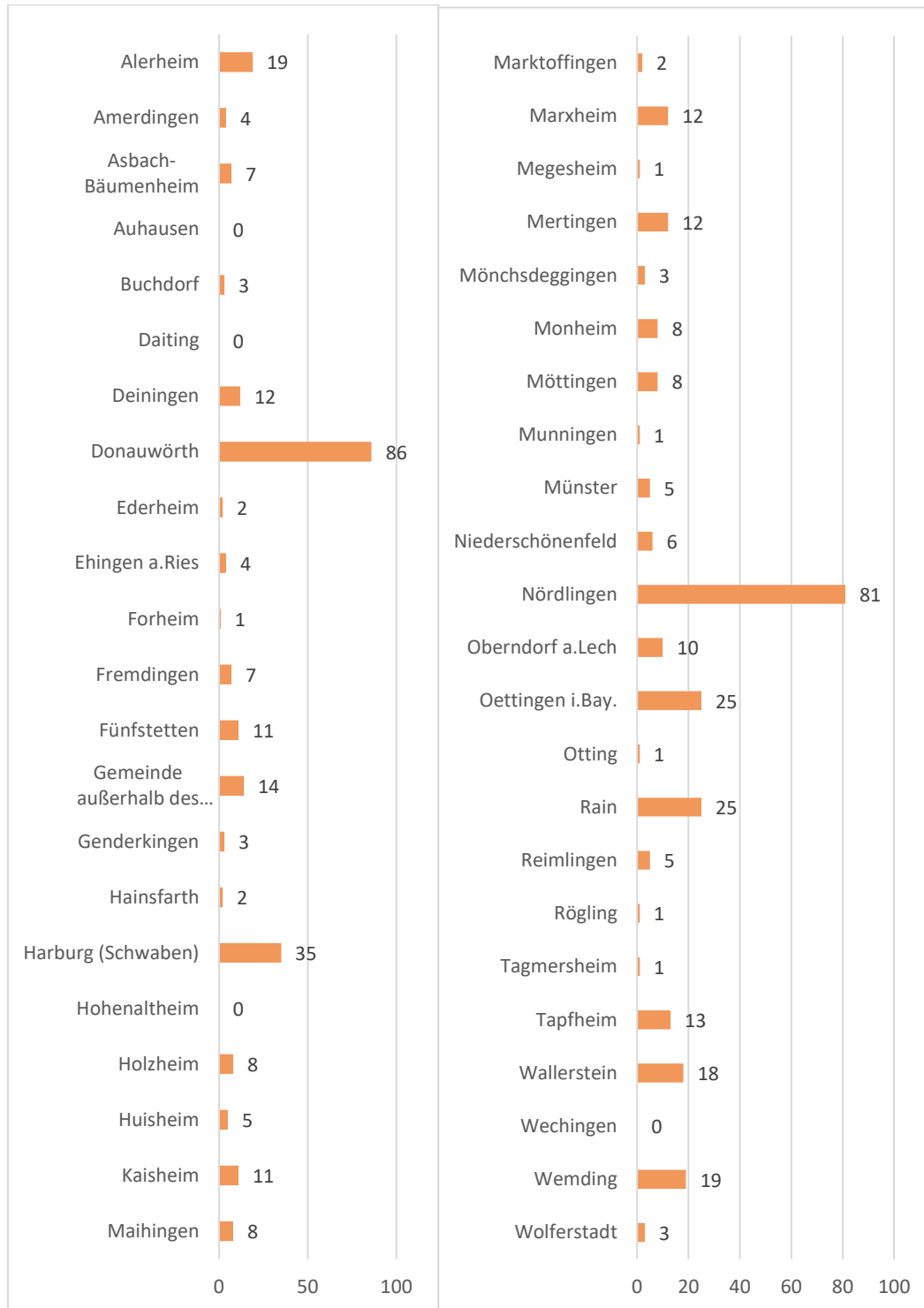
Abbildung 9 Pflegegrad bei Erstkontakt



### 5.10 Wohnorte der Ratsuchenden

Bei 502 Kontakten wurden die Wohnorte mit aufgenommen. Gemäß der Einwohnerzahl kamen aus Donauwörth und Nördlingen die häufigsten Anfragen, gefolgt von Harburg, Rain und Oettingen. Immerhin 14 Anfragen kamen aus Nachbarlandkreisen.

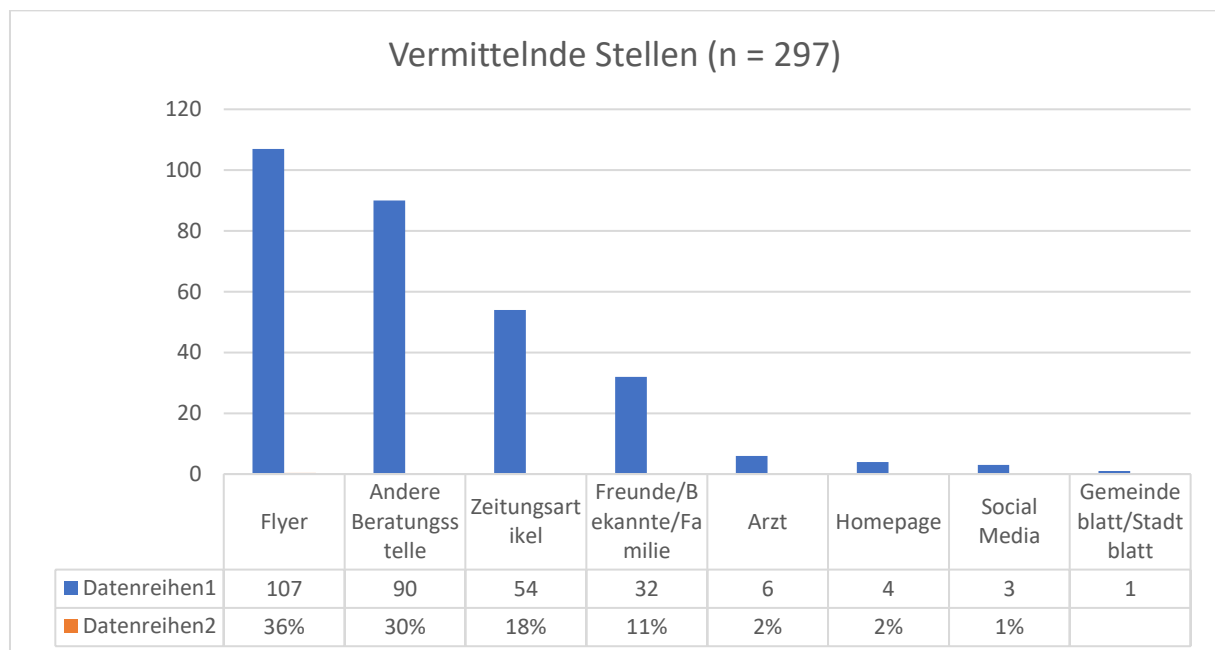
Abbildung 10 Wohnorte der Ratsuchenden (n=502)



### 5.11 Vermittelnde Stellen

Insgesamt wurde bei 297 Ratsuchenden die vermittelnde Stelle erfragt. Am häufigsten wurde der Pflegestützpunkt kontaktiert in Folge von Flyern (36%), die z.B. in Haushalten, bei Ärzten, Gemeinden, Beratungsstellen, Krankenhäusern... ausgelegt wurden. Andere Beratungsstellen im Landkreis haben in 30% der Fälle an den Pflegestützpunkt verwiesen. Über Zeitungsartikel haben sich 18% der Ratsuchenden an den Pflegestützpunkt gewandt, 11% der Kontakte kamen über Empfehlungen durch Bekannte, Freunde und Familie zustande. Über Ärzte wurden 2% der Kontakte vermittelt, über die Homepage 2% der Kontakte. Geringfügig kamen die Kontakte über Social Media und Veröffentlichungen im Gemeindeblatt zustande.

Abbildung 11 Vermittelnde Stellen



## 6. Öffentlichkeitsarbeit

Die Bandbreite der Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit wurde facettenreich gestaltet. Nach der Entwicklung und dem Druck der Informationsflyer wurden fast 60.000 Exemplare in alle Haushalte im Landkreis Donau-Ries verteilt, mit dem Ziel die Bürger im Landkreis Donau-Ries über das neu entstandene Angebot zu informieren.

Neben den Bürger:innen sollten nun auch alle Akteure im Gesundheitswesen informiert werden. Hierzu wurde ein Serienbrief mit Anschreiben und Informationsflyern weit gestreut verschickt.

In der lokalen Presse wurden regelmäßig Zeitungsartikel inseriert. Unter der Rubrik „Rat und Hilfe“ ist der Pflegestützpunkt Donau-Ries nun als fester Bestandteil mit den entsprechenden Kontaktdaten und den Öffnungszeiten vermerkt.



Als wohl größte Öffentlichkeitsaktion ist die Veranstaltung und Teilnahme der Demenzwoche im Landkreis Donau-Ries zu nennen. Die Demenzwoche wurde als gemeinsame Öffentlichkeitsveranstaltung mit der Gesundheitsregion plus sowie dem Beauftragten für die Belange von Menschen mit Behinderung und Seniorenpolitik im Landkreis durchgeführt.

Hier fanden verschiedene Aktionen rund um die Sensibilisierung zum Krankheitsbild Demenz statt. In diesem Zusammenhang wurden bedruckte Stofftaschen mit Information zum Pflegestützpunkt in allen Dorfläden im Landkreis zur kostenfreien Ausgabe verteilt.

## 7. Vernetzungsarbeit

Das übergeordnete Ziel der Vernetzung ist die bereichsübergreifende, qualitätsgesicherte und bürgernahe Weiterentwicklung der Beratungs- und Pflegelandschaft in gemeinschaftlicher Verantwortung für hilfe- und pflegebedürftige Menschen im Landkreis Donau-Ries. Dazu wird großer Wert auf die schnittstellenübergreifende Zusammenarbeit gelegt.

Gerade im Gründungsjahr war es ein großes Anliegen sich bei sämtlichen Partnern im Gesundheits- und Beratungswesen vorzustellen und über das neu entstandene Angebot zu informieren und sich darüber auszutauschen.

Zunächst spielte die interne Vernetzung eine wichtige Rolle. Ein intensiver Austausch fand vor allem mit der Betreuungsstelle, dem Sozialamt, dem Seniorenbeauftragten, den Ansprechpartnern des Gesundheitsdienstes- und Verbraucherschutzgesetz sowie der Fachstelle für Pflege und Behinderteneinrichtungen als auch der Wohnraumförderung statt. Das Ziel des Austausches war es, die Zuständigkeiten zu klären und Doppelstrukturen zu vermeiden.

Im nächsten Schritt wurde auf Grund der pandemischen Lage Onlinekonferenzen sowie telefonische Vorstellungen durchgeführt mit folgenden Diensten und Einrichtungen:

- Beratungsstelle der Sozialverwaltung des Bezirkes Schwaben
- Fachstelle für Pflegende Angehörige
- Fachstelle für Demenz und Pflege in Schwaben
- Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatungsstellen
- Mitarbeiter\*innen der Sozialdienste in den Krankenhäusern
- Sozialpsychiatrischer Dienst
- Alzheimergesellschaft
- der regionalen Pflegeberaterin von Compass
- ambulante Pflegedienste
- VdK
- Pflegeberater der Pflegekassen
- Anbieter von haushaltsnahen Dienstleistungen

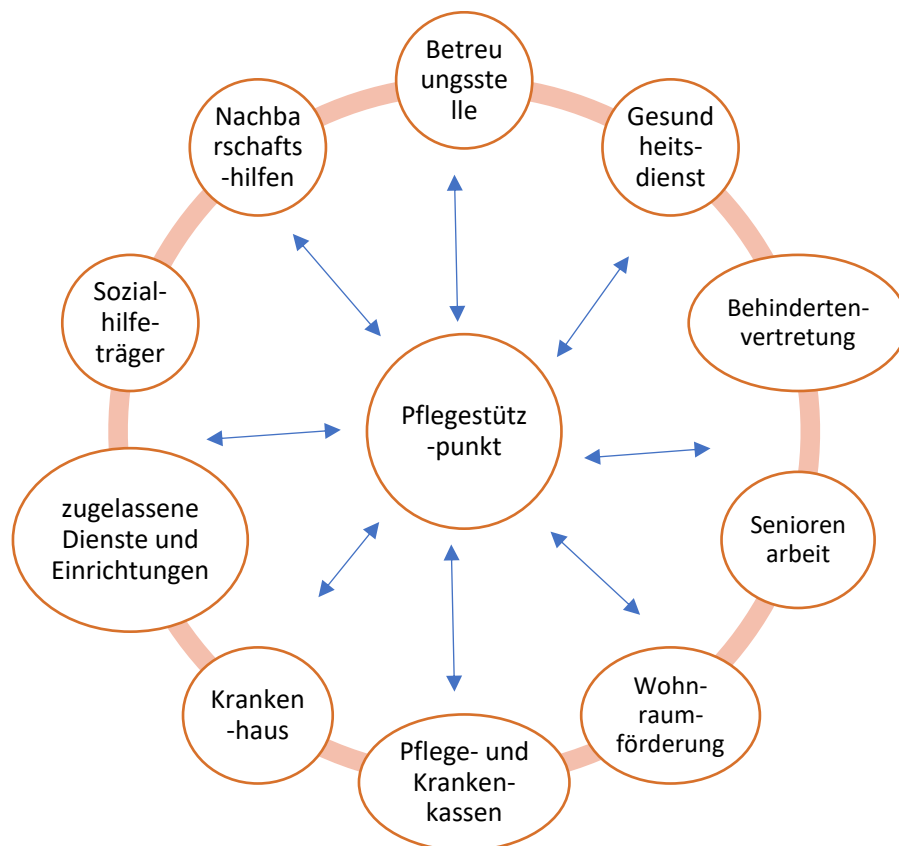
- Sanitätshäusern
- Hospizverein
- Tagespflegeeinrichtungen

Gerade die ambulanten Pflegedienste spielen eine wichtige Rolle beim Vermitteln der entsprechenden Kontaktdaten. Um das Beratungsangebot noch passgenauer für die Ratsuchenden zu gestalten, haben wir eine Umfrage aller ambulanten Pflegedienste im Landkreis Donau-Ries durchgeführt.

Überdies fand eine Vernetzung und Vorstellung in den bereits bestehenden Arbeitskreisen im Gesundheitsbereich statt.

Nachdem aktuell in Schwaben mehrere Pflegestützpunkte eröffnet haben, findet hier ebenso ein enger Austausch statt.

Abbildung 12 Netzwerkkontakte



## 8. Zusammenfassung

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich der Pflegestützpunkt Donau-Ries im ersten Jahr sehr gut etablieren konnte.

Insgesamt fanden 699 Unterstützungsgespräche für die Ratsuchenden statt. Vor allem die Begleitung der Pflegesituation und das Wissen sich jederzeit an den Pflegestützpunkt bei Problemen wenden zu können wird als sehr hilfreich und erleichternd rückgemeldet.

Das erste Jahr diente zusätzlich dem Auf- und Ausbau von Kooperationsbeziehungen im Sinne der Netzwerkarbeit, der Einführung eines Qualitätsmanagements, der Mitorganisation von Fachveranstaltungen und der Öffentlichkeitsarbeit.

Das Thema Corona hat, wie in allen Bereichen, den Aufbau und die Beratungssituation im Pflegestützpunkt beeinflusst. Die zur Verfügung stehenden Angebote veränderten sich je nach Infektionslage und den vorgeschriebenen Bestimmungen. Die Belastungen für die Familien in Zusammenhang mit der Pflege ihrer Angehörigen haben zugenommen.

Der Pflegestützpunkt Donau-Ries wird von den Betroffenen gut angenommen, Vielfach wird wertvolle Unterstützung bestätigt durch das Wissen, dass hier für Hilfe und Unterstützung in Pflegesituationen neutrale, unabhängige und kostenfreie Beratung nach § 7c SGB XI angeboten wird.

## 9. Ausblick

Mit viel Freude und Elan blicken wir auf unser kommendes Jahr im Pflegestützpunkt.

Weitere Ziele sollen den Bekanntheitsgrad erhöhen, die Kooperationen im Sinne der Netzwerkarbeit vertiefen und die Qualität unserer Tätigkeit für die Öffentlichkeit sichtbar machen.

*Tabelle 2 Qualitätsziele 2022*

<b>Qualitätsziel</b> <i>Was soll erreicht werden/was wollen wir erreichen?</i>	<b>Maßnahmen zur Zielerreichung</b> <i>Wie soll Ziel erreicht werden?</i>	<b>Erreichen des Ziels bis...</b>
Mitinitiierung der Bayerischen Demenzwoche zur Sensibilisierung der Öffentlichkeit  Teilnahme an Aktionswoche „Daheim wohnen bleiben“	Gestaltung von Vorträgen Organisation, Durchführung und Nachbereitung	September 2022
Abfrage zur Feststellung der Kundenzufriedenheit	Fragebogen entwerfen und Vorgehensweise festlegen	Dezember 2022
Ausbau der Kooperationsbeziehungen	Initiierung von Treffen Kooperationskonzept erstellen	Dezember 2022

Fertigstellung und Aktualisierung von Qualitätssicherungsinstrumenten zur Tätigkeit im Pflegestützpunkt <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einarbeitungskonzept</li> <li>• Praxisbegleitungskonzept</li> <li>• Informationsartikel für Ratsuchende</li> </ul>	Erarbeitung und Durchführung durch alle Mitarbeiter	100% bis November 2022
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	------------------------

---

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Überblick zu Aufgaben im Pflegestützpunkt.....	5
Tabelle 2 Qualitätsziele 2022 .....	19

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Mitarbeiter im PSP Donau-Ries.....	6
Abbildung 2 Anzahl der Erstkontakte je Monat .....	7
Abbildung 3 Beratungsthemen .....	10
Abbildung 4 Zeitaufwand für Informations- und Beratungsgespräche.....	11
Abbildung 5 Kontaktart .....	11
Abbildung 6 Versorgungsart.....	12
Abbildung 7 Altersgruppen .....	12
Abbildung 8 Klientengruppen.....	13
Abbildung 9 Pflegegrad bei Erstkontakt.....	14
Abbildung 10 Wohnorte der Ratsuchenden (n=502) .....	15
Abbildung 11 Vermittelnde Stellen .....	16
Abbildung 12 Netzwerkkontakte.....	18