

## **Pflegestützpunkt Ingolstadt Jahresbericht 2023**

Mit folgendem Jahresbericht werden die Entwicklung und Leistungen des Pflegestützpunktes Ingolstadt möglichst transparent und objektiv zusammengefasst.

Träger sind die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen, der Bezirk Oberbayern und die Stadt Ingolstadt.

Folgende Themen standen 2023 im Vordergrund:

- Pflege und Weiterentwicklung aufgebauter Strukturen und Prozesse zur Sicherstellung der umfassenden, unabhängigen und neutralen Beratung rund um das Thema Pflege
- Interne Qualitätsentwicklung und -sicherung
- Implementierung einer regelhaften Veranstaltungsreihe
- Kontinuierliche Pflege und Erweiterung des Netzwerks
- Weiterentwicklung der öffentlichkeitswirksamen Materialien

Der nachfolgende Jahresbericht beschreibt die Aufgaben und Entwicklungen im Jahr 2023 und gibt einen Ausblick auf 2024.

Ich möchte mich bei allen Beteiligten des immer größer werdenden Netzwerks für die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit bedanken.

Vielen Dank!

Ingolstadt, Januar 2024



Anita Schmaus

Leitung Pflegestützpunkt Ingolstadt



## Inhaltsverzeichnis

|                 |  | Seite     |
|-----------------|--|-----------|
| <b>1.</b>       | <b>Struktur und Zielsetzung</b>            | <b>3</b>  |
| <b>2.</b>       | <b>Interne Organisation</b>                | <b>3</b>  |
| <b>2.1.</b>     | <b>Care Management</b>                     | <b>4</b>  |
| <b>2.1.1.</b>   | <b>Öffentlichkeitsarbeit</b>               | <b>4</b>  |
| <b>2.1.1.1.</b> | <b>Veranstaltungen</b>                     | <b>4</b>  |
| <b>2.1.1.2.</b> | <b>Informations- und Werbematerialien</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2.1.1.3.</b> | <b>Pflegeplatzbörse</b>                    | <b>6</b>  |
| <b>2.1.2.</b>   | <b>Infrastruktur und Netzwerk</b>          | <b>6</b>  |
| <b>2.1.2.1.</b> | <b>Interprofessioneller Austausch</b>      | <b>6</b>  |
| <b>2.1.2.2.</b> | <b>Kooperationsanfragen</b>                | <b>7</b>  |
| <b>2.1.2.3.</b> | <b>Marktbeobachtung</b>                    | <b>7</b>  |
| <b>2.2.</b>     | <b>Information und Beratung</b>            | <b>8</b>  |
| <b>2.2.1.</b>   | <b>Statistik</b>                           | <b>8</b>  |
| <b>2.2.2.</b>   | <b>Datenschutz</b>                         | <b>9</b>  |
| <b>2.2.3.</b>   | <b>Dokumentation</b>                       | <b>10</b> |
| <b>2.2.4.</b>   | <b>Evaluation</b>                          | <b>10</b> |
| <b>2.3.</b>     | <b>Qualitätsentwicklung und -sicherung</b> | <b>10</b> |
| <b>2.3.1.</b>   | <b>QM- Handbuch</b>                        | <b>10</b> |
| <b>2.3.2.</b>   | <b>Pflegeberatungsprozess</b>              | <b>10</b> |
| <b>3.</b>       | <b>Zusammenfassung</b>                     | <b>11</b> |
| <b>4.</b>       | <b>Ausblick</b>                            | <b>11</b> |



## 1. Struktur und Zielsetzung

Der Pflegestützpunkt Ingolstadt wird im Angestelltenmodell betrieben, Träger sind die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen zu zwei Dritteln, der Bezirk Oberbayern zu einem Sechstel und die Stadt Ingolstadt, die Anstellungsträger ist, ebenfalls zu einem Sechstel. Vertreter/-innen der Träger des Pflegestützpunktes bilden das Lenkungs-gremium, das einmal jährlich in Form einer Sitzung durch die Leitung einberufen wird. Bei Bedarf können zusätzliche Sitzungen einberufen werden. Aufgaben des Lenkungs-gremiums sind die Freigabe von Haushaltsplanungen und Abschlagszahlungen, die Abnahme des Jahresberichts, die jährliche schriftliche Erklärung zur korrekten Abrechnung und die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit. Eine Änderung der Öffnungszeiten, der Vertragsinhalte, organisatorische Grundlagenentscheidungen oder die Einbindung weiterer Akteure und deren Kostenbeteiligung entscheiden die Träger des Pflegestützpunktes gemeinsam, einheitlich und einstimmig.

Die personelle Ausstattung des Pflegestützpunktes Ingolstadt besteht aus 2,3 Vollzeitstellen bemessen an der Einwohnerzahl Ingolstadts verteilt auf drei Mitarbeiterinnen. Alle Mitarbeiterinnen sind examinierte Pflegefachkräfte mit langjähriger Berufserfahrung im ambulanten und stationären Bereich. Die Leitung des Pflegestützpunktes verfügt über einen Hochschulabschluss, Leitungserfahrung und arbeitet Vollzeit. Alle unbefristet beschäftigten Mitarbeiterinnen sind als Pflegeberaterinnen nach §7a SGB XI qualifiziert und verpflichten sich zur ständigen Aktualisierung Ihrer Fachkenntnisse durch Fort- und Weiterbildung. Dienstrechtlich unterstehen alle Mitarbeiterinnen ihrem Arbeitgeber der Stadt Ingolstadt.

Räumlich ist der Pflegestützpunkt im Bürgerhaus/Mehrgenerationenhaus zu finden, das dem Referat V für Soziales, Jugend und Gesundheit zugeordnet ist. Die Räumlichkeiten sind barrierefrei zu erreichen. Zur Erreichbarkeit hat der Pflegestützpunkt Ingolstadt eine zentrale Rufnummer mit Anrufbeantworter außerhalb der Sprechzeiten, sowie eine zentrale Mailadresse.

Die Zielsetzung des Pflegestützpunktes Ingolstadt ist vorrangig die neutrale, unabhängige und kostenfreie Beratung der Bürgerinnen und Bürger Ingolstadts rund um das Thema Pflege. Das Spektrum erstreckt sich über die kurze Information oder Auskunft über Hilfs- und Unterstützungsangebote bis hin zur umfassenden Pflegeberatung nach §7a SGB XI mit Erstellung von Versorgungsplänen unter Einbeziehung verschiedener Akteure des Gesundheitswesens.

## 2. Interne Organisation

Das Büro des Pflegestützpunktes ist zu den Öffnungszeiten ständig mit mindestens einer Mitarbeiterin besetzt. Pflegeberatungen und Hausbesuche können auch außerhalb der Öffnungszeiten nach vorheriger Terminvereinbarung stattfinden. Anliegen die per Mail oder auf dem Anrufbeantworter hinterlassen werden, werden schnellstmöglich beantwortet.

Die Öffnungszeiten sind Montag und Dienstag von 9 Uhr bis 12 Uhr und von 14 Uhr bis 16 Uhr, donnerstags von 9 Uhr bis 12 Uhr und von 14 Uhr bis 18 Uhr, freitags von 9 Uhr bis 12



Uhr. Am Mittwoch ist der Pflegestützpunkt Ingolstadt geschlossen, um zum Beispiel Hausbesuche, Teambesprechungen, Supervision oder Fortbildungen wahrzunehmen. Die protokollierte Teambesprechung des Pflegestützpunkts findet einmal monatlich statt. Inhalte sind die Verteilung der Verantwortlichkeiten, fachliche Inhalte und Terminplanung.

## 2.1. Care Management

Die Aufgaben des Care Managements obliegen der Leitung des Pflegestützpunktes.

### 2.1.1. Öffentlichkeitsarbeit

#### 2.1.1.1. Veranstaltungen

Die erste Veranstaltungsreihe des Pflegestützpunktes startete am 26.01.2023 mit einem Vortrag über die „Beratungsangebote im Pflegestützpunkt“. Insgesamt erstreckte sich die Reihe über sechs Termine mit verschiedenen Themen aus der Pflegeberatung: „Vorbereitung einer Begutachtung“,

„Versorgungsmöglichkeiten“, „Pflege daheim“, „Finanzierbarkeit der Pflege und Hilfe zur Pflege“ und „Vorsorge vor der Pflegebedürftigkeit durch eine Vorsorgevollmacht“

Alle Vorträge wurden von den Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunktes ausgearbeitet und kostenfrei in den Räumen des Bürgerhauses vorgetragen. Beim Vortrag über die „Finanzierbarkeit der Pflege und Hilfe zur Pflege“ beteiligte sich auch die Vor-Ort-Beraterin des Bezirks Oberbayern. Die Vorträge wurden mit Einlegeblättern im Pflegewegweiser, mit Auslagen des Flyers im Bürgerhaus, auf der Homepage des Pflegestützpunktes, in der Regionalpresse sowie über die Volkshochschule beworben. Die Zuhörerzahlen lagen zwischen 14 und 32 Personen.

**Veranstaltungsreihe**

Pflegestützpunkt  
Ingolstadt  
Pflegeberatung  
und -koordination

2023

jeweils von 16:15 Uhr bis 17:15 Uhr

Do, 26.01.2023: Beratungsangebote im Pflegestützpunkt  
Di, 21.03.2023: Vorbereitung einer Pflegebegutachtung  
Do, 11.05.2023: Versorgungsmöglichkeiten  
Fr, 12.05.2023: Pflege daheim  
Mi, 27.09.2023: Finanzierbarkeit der Pflege + Hilfe zur Pflege  
Do, 09.11.2023: Vorsorge vor der Pflegebedürftigkeit durch  
eine Vorsorgevollmacht

in der Fechtgasse 6, 85049 Ingolstadt, Raum 24

Nähere Informationen unter [www.pflegestuuetzpunkt-ingolstadt.de](http://www.pflegestuuetzpunkt-ingolstadt.de)

Alle Veranstaltungen sind kostenfrei, die Teilnehmerzahl ist begrenzt, eine Anmeldung ist erforderlich und ab sofort möglich unter 0841/3052850.

Erfolgreich weitergeführt wurde das 2022 etablierte Café für pflegende Angehörige in Zusammenarbeit mit der Gleichstellungsstelle der Stadt Ingolstadt. Der erste Termin 2023 fand zum Tag der Pflege am 12. Mai mit 23 Teilnehmenden statt und behandelte das Thema „Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Beruf“. Der zweite Termin war am 14. November mit dem Thema „Heimplatzsuche und Finanzierung der Pflege“. Hier war auch die Vor-Ort-



Beraterin des Bezirk Oberbayern anwesend, um über die Möglichkeiten der „Hilfen zur Pflege“ aufzuklären. Das Café für pflegende Angehörige wurde ins Bildungsprogramm der Stadt Ingolstadt aufgenommen, was es pflegenden Mitarbeitenden ermöglicht während ihrer Arbeitszeit teilzunehmen.

Der „Tag der älteren Generation“ am 30.09.2023 wurde im Bürgerhaus gemeinsam mit dem Seniorenbüro gestaltet. Es gab verschiedene Infostände und Vorträge, bei denen sich auch der Pflegestützpunkt beteiligte.

Am 27.07.2023 wurde die Arbeit des Pflegestützpunktes bei der Selbsthilfegruppe Schlafapnoe vorgestellt, die über 30 Personen umfasst.

Am 19.09.2023 war die Leitung des Pflegestützpunktes zur Vorstellung in der Bezirkssitzung des BZA Süd.

Am 05.10.2023 referierte die Leitung des Pflegestützpunktes bei einem Treffen der Seniorengemeinschaft Mailing zum Thema „Pflege daheim“ vor 45 Personen.

#### 2.1.1.2. Informations- und Werbematerialien

Den Flyer des Pflegestützpunktes gibt es neben der Standard Version auch in leichter Sprache, auf Englisch, Russisch, Türkisch und Arabisch.

Im gleichen Design gibt es Poster und Aufsteller, die bei Veranstaltungen und Presseterminen verwendet werden. Die Stadtteiltreffs bewerben den Pflegestützpunkt mit dauerhafter Plakatierung. Weiterhin gibt es zum Marketing Visitenkarten und Kugelschreiber.

Als Informationsmaterialien wurden zu allen Beratungsthemen Informationsblätter und Anbieterlisten erstellt, die regelmäßig aktualisiert und erweitert werden. Alle Informationsmaterialien sind auf der Homepage des Pflegestützpunktes zu finden und werden auch im Rahmen von Beratungsgesprächen an Personen ausgeteilt oder per Mail oder Post verschickt.





Im Pflegewegweiser sind alle Informationsmaterialien und Anbieterlisten für Ingolstadt gebündelt. Er enthält zusätzlich Checklisten für die Auswahl eines Pflegedienstes oder Pflegeheimes, sowie Checklisten für den Umzug in ein Pflegeheim. Auch die Formularvorlagen des bayerischen Justizministeriums zum Erstellen einer Vorsorgevollmacht mit Betreuungsverfügung und Patientenverfügung sind enthalten. Die DIN A 4 Broschüre wurde im Oktober 2022 in Druck gegeben und wird Personen zur Verfügung gestellt, die mit dem Medium Internet nicht ausreichend umgehen können. Insgesamt wurden bis Ende des Jahres 800 Stück ausgegeben.

#### 2.1.1.3. Pflegeplatzbörse

Die Homepage des Pflegestützpunktes wurde im Januar 2022 durch eine Pflegeplatzbörse ergänzt. Teilnehmende (teil-)stationäre Pflegeeinrichtungen in Ingolstadt und stationäre Einrichtungen im Umkreis von 50 km um Ingolstadt erhalten einmal wöchentlich eine automatisierte Mail zur Aktualisierung. Mit Hilfe eines Ampelsystems wird dargestellt, ob eine Einrichtung aktuell freie Plätze zur Verfügung hat. Auch Einrichtungen der Tagespflegen in und um Ingolstadt werden abgebildet. Im Sommer 2023 wurden alle noch nicht teilnehmenden Einrichtungen im Umkreis von 50 km um Ingolstadt erneut eingeladen, an der Pflegeplatzbörse teilzunehmen. Diesem Aufruf folgte eine weitere Einrichtung, so dass nun 27 vollstationäre und sechs teilstationäre Einrichtungen abgebildet sind.

#### 2.1.2. Infrastruktur und Netzwerk

Das bestehende Netzwerk des Pflegestützpunktes wurde gepflegt und weiter ausgebaut.

##### 2.1.2.1. Interprofessioneller Austausch

Als zusätzliche Beratungsangebote stehen in den Räumlichkeiten des Pflegestützpunktes unverändert zu 2021 der Bezirk Oberbayern mit der Vor-Ort-Beratung zu den Sozialleistungen, die Fachstelle für pflegende Angehörige und die ergänzende unabhängige Teilhabeberatung EUTB zur Verfügung. Der Hospizverein Ingolstadt e.V. hat seine



Beratungsstunden in den Räumen des Pflegestützpunktes 2023 eingestellt. Mit den Beraterinnen und Beratern findet ein regelmäßiger Austausch mit den Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunktes in Form von jour fixe Terminen statt. Zusätzlich organisiert die Leitung des Pflegestützpunktes zweimal jährlich den „Runden Tisch Beratung“, in dem sich alle Beraterinnen und Berater dieser Angebote gemeinsam austauschen können. Aufgrund der thematischen und räumlichen Nähe finden auch regelmäßige Teambesprechungen mit dem Seniorenbüro im Bürgerhaus statt. Enger Kontakt besteht außerdem zur Betreuungsstelle, zur Gleichstellungsstelle, zur Integrationsbeauftragten, zur Inklusionsbeauftragten, zur Sozialplanung, zum Amt für Soziales und zur Gesundheitsregion Plus.

Der Pflegestützpunkt Ingolstadt beteiligt sich weiterhin an der Arbeitsgruppe „Psychoonkologie“ der Krebsberatungsstelle Ingolstadt und nimmt an Kooperationstreffen „Integration und Inklusion in den frühen Hilfen“ des Amtes für Jugend und Familie teil.

#### 2.1.2.2. Kooperationsanfragen

Seit Anfang des Jahres besteht eine neue Kooperation mit der vhs Ingolstadt, um die Veranstaltungsreihe und weitere Vorträge des Pflegestützpunktes zu bewerben. Anmeldungen zu den Vorträgen sind auch über die vhs möglich.

Eine weitere neue Kooperation besteht mit dem BBZ Ingolstadt, da das Thema Pflegeberatung und Pflegestützpunkte Bestandteil des Lehrplans der generalistischen Pflegeausbildung sind. Der Pflegestützpunkt wird daher regelmäßig jährlich von einer Klasse künftiger Pflegefachfrauen und -männer besucht. Es wird über den Aufbau, die Organisation und die Arbeit im Pflegestützpunkt informiert.

#### 2.1.2.3. Marktbeobachtung

In Ingolstadt gibt es elf stationäre Pflegeeinrichtungen, sechs davon bieten die Möglichkeit der beschützenden Pflege. Zehn Einrichtungen bieten eingestreuete Kurzzeitpflegeplätze an. Insgesamt gibt es 1039 Pflegeplätze, die aber laut der Angaben der Einrichtungen aufgrund von nicht besetzten Stellen, nicht voll belegt werden können.

Zur Entlastung pflegender Angehöriger gibt es in Ingolstadt vier teilstationäre Einrichtungen mit insgesamt 66 Tagespflegeplätzen. Eine Einrichtung zur Nachtpflege gibt es in Ingolstadt und auch im Umkreis nicht.

Für die ambulante Versorgung sind in Ingolstadt 24 ambulante Pflegedienste registriert. Zusätzlich gibt es drei private Dienstleistungsunternehmen für Betreuungs- und Entlastungsleistungen, sowie vier freiberufliche Seniorenassistenzen.



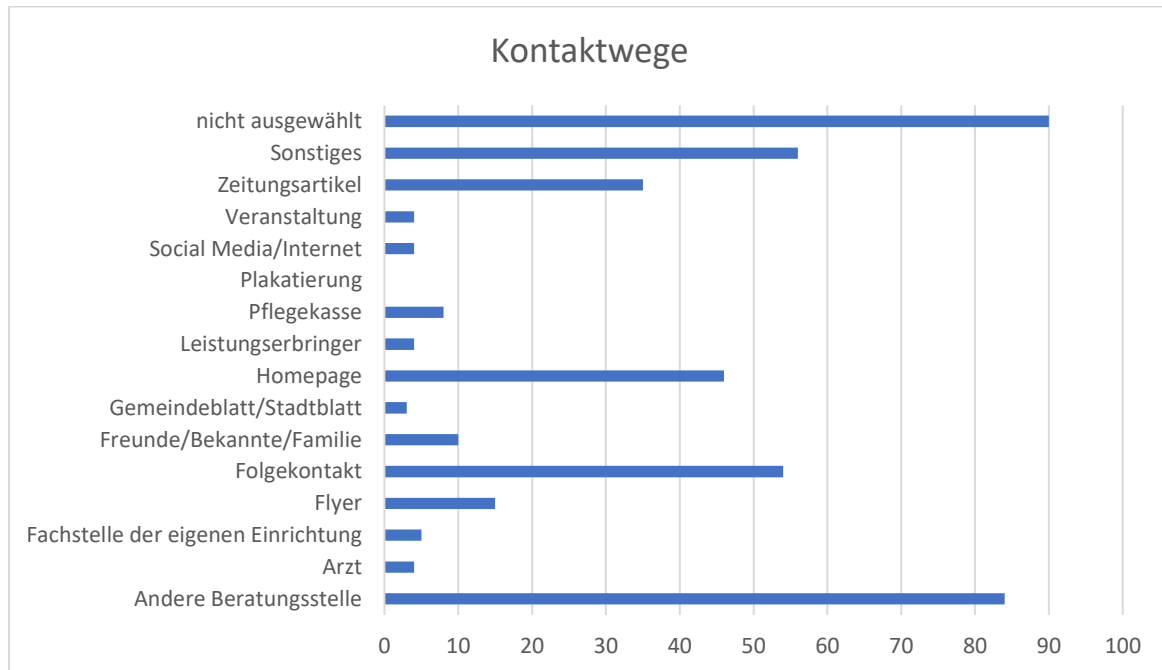
## 2.2. Information und Beratung

Die Beratung und Information ist die Kernaufgabe des Pflegestützpunktes Ingolstadt. Grundlage der Arbeit ist das Betriebskonzept des Pflegestützpunktes Ingolstadt und die GKV-Richtlinie zur einheitlichen Durchführung von Pflegeberatungen nach §7a SGB XI.

Die Kontaktaufnahme zum Pflegestützpunkt findet hauptsächlich telefonisch durch Angehörige statt.

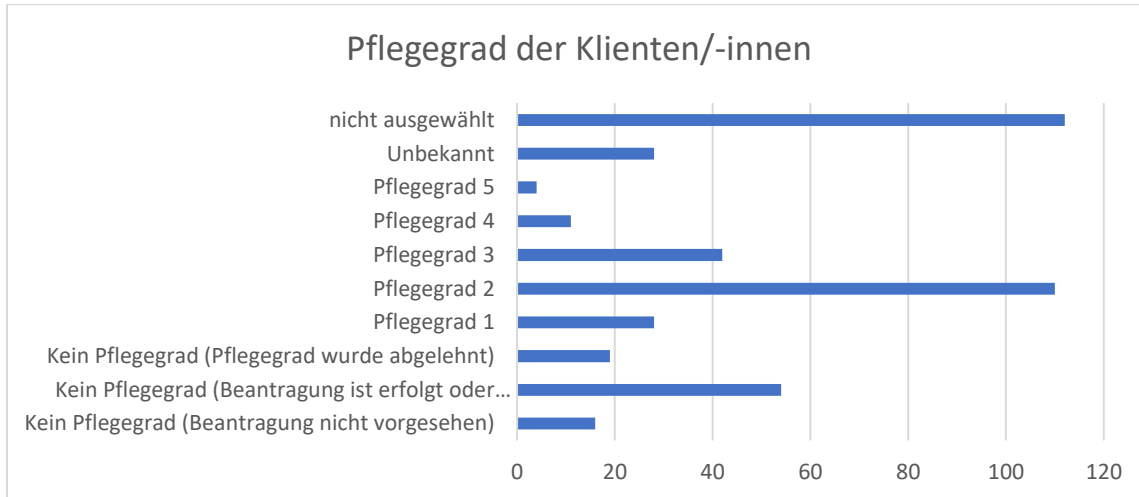
### 2.2.1. Statistik

2023 wurden 145 Klienten/-innen im Dokumentationssystem des Pflegestützpunktes Ingolstadt aufgenommen. Die Zahl der Klientenkontakte liegt Ende Dezember bei 438. In den meisten Fällen liegt die Dauer eines Klientenkontakts bei 10 – 30 Minuten und es wird nach Informationen oder kurzen Auskünften gefragt. In 24 Fällen wurde ein Hausbesuch durchgeführt.

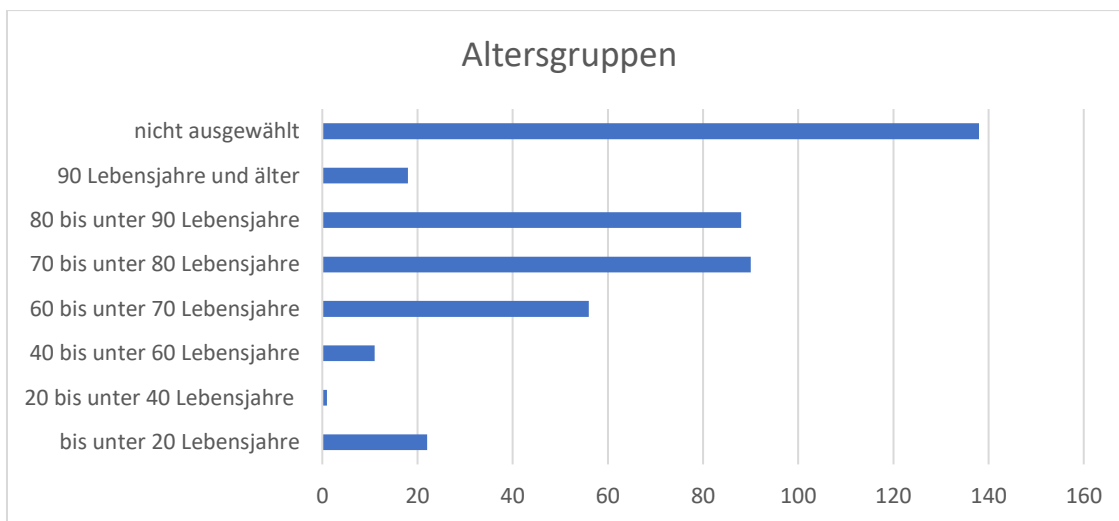


Die meisten Ratsuchenden wurden 2023 durch andere Beratungsstellen und die eigene Homepage auf den Pflegestützpunkt aufmerksam.





Die meisten Klienten/-innen haben bei Erstkontakt den Pflegegrad 2 oder ein Pflegegrad ist beantragt oder vorgesehen. Das zeigt, dass Menschen die Beratung durch den Pflegestützpunkt hauptsächlich bei beginnender und zunehmender Pflegebedürftigkeit in Anspruch nehmen. Diese Erfahrung deckt sich mit den Vorjahren.



Die meisten Klienten/-innen sind zwischen 70 und 80 Jahre alt. In 20 Kontakten wurden Familien mit pflegebedürftigen Kindern und Jugendlichen beraten, wogegen bei jungen Erwachsenen zwischen 20 und 40 Jahren sehr selten Pflegebedarf bzw. Beratungsbedarf besteht.

## 2.2.2. Datenschutz

Es gibt ein Informationsblatt zur Erhebung personenbezogener Daten nach Art. 12 und 13 der Datenschutzgrundverordnung im Rahmen einer Pflegeberatung nach §7a SGB XI durch den Pflegestützpunkt Ingolstadt, sowie ein Dokument zur Schweigepflichtentbindung, falls die Kommunikation mit anderen Einrichtungen nötig und von Klienten/-innen gewünscht



wird. Die Einwilligung zur Dokumentation personenbezogener Daten wird vor der Dokumentation schriftlich oder mündlich eingeholt.

### 2.2.3. Dokumentation

Die Dokumentation der Informations- und Beratungsgespräche, Beschwerden, Wohnberatungen, Infrastrukturleistungen und Maßnahmen des Care Managements findet über die Dokumentationssoftware Quovero der Firma synectic statt. Während und nach Pflegeberatungen gemäß §7a SGB XI wird ein individueller Versorgungsplan erstellt.

### 2.2.4. Evaluation

Die Evaluation der Arbeit des Pflegestützpunktes findet in Form dieses Jahresberichts, sowie in Form von Quartalsmeldungen an die AOK Bayern statt.

## 2.3. Qualitätsentwicklung und -sicherung

### 2.3.1. QM-Handbuch

Im Laufe des Jahres 2022 wurde über die Arbeit des Pflegestützpunktes ein Handbuch in digitaler Form erstellt. Im Handbuch werden alle Strukturen, Prozesse und Ergebnisse abgebildet. In Kapitel 1 „Strukturen“ wird die strukturelle Einbindung des Pflegestützpunktes Ingolstadt zusammengefasst. Außerdem enthält es das Betriebskonzept, beschreibt die Trägerschaft, die Personalstruktur, sowie die Kooperationspartner. In Kapitel 2 „Prozesse“ werden die Pflegeberatung, Netzwerkaktivitäten, Öffentlichkeitsarbeit, Organisatorisches, Haushalt, Personalentwicklung und -management beschrieben, sowie Maßnahmen und Intervalle festgelegt. Kapitel 3 „Ergebnisse“ beinhaltet die Dokumentation und Evaluation des Pflegestützpunktes. Das Handbuch wurde weiterentwickelt und um Inhalte ergänzt. Die Leitung des Pflegestützpunktes beteiligt sich an der Unterarbeitsgruppe Handbuch im Rahmen des jährlichen Austauschs der Arbeitsgruppe zur Qualitätssicherung der Pflegestützpunkte in Bayern.

### 2.3.2. Pflegeberatungsprozess

Die Pflegeberatung ist der Kernprozess des Pflegestützpunktes Ingolstadt und ist hinsichtlich seines Umfangs und seiner Form je nach ratsuchender Person und Beratungsthema sehr unterschiedlich. Zur einheitlichen, qualitativ hochwertigen Pflegeberatung und Auskunft dienen die erarbeiteten Informationsblätter und Anbieterlisten. Zur Pflegeberatung nach § 7a SGB XI dienen die entsprechenden GKV-Richtlinien. Alle Informationsblätter wurden von den Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunktes unter Angaben von Quellen erstellt und werden regelmäßig aktualisiert.



### 3. Zusammenfassung

Im Jahr 2023 hat sich sowohl das Netzwerk, als auch die tägliche operative Arbeit des Pflegestützpunktes stabilisiert und sich zu einer festen Instanz innerhalb der Stadt Ingolstadt entwickelt. Sowohl Beratungs- wie auch Kooperationsanfragen hielten sich auf einem konstanten Niveau. Alle öffentlichen Veranstaltungen waren sehr gut besucht und das Team des Pflegestützpunktes erhielt positive Resonanz bezüglich deren Inhalte und der aufbereiteten Informationen in Form des Pflegewegweisers und der Homepage.

### 4. Ausblick

Im Hinblick auf die große Nachfrage bezüglich des Pflegewegweisers und auf die gesetzlichen Neuerungen durch das PUEG wird Anfang 2024 die 2. Auflage erscheinen. Neben den gesetzlichen Neuerungen werden auch alle Anbieterlisten auf dem aktuellen Stand, sowie neu ausgearbeitete Infoblätter enthalten sein.

Ende April 2024 ist die 5. Aktionswoche „Zu Hause daheim“ vom Bayerischen Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales geplant, an der sich auch der Pflegestützpunkt Ingolstadt mit einem Vortrag beteiligen wird.