

Vorlage Nr.: **2023/0106**  
 Verantwortlich: **Dez. 3**  
 Dienststelle: **SJB**

## Evaluation Beratungsstelle „Pflegestützpunkt“

### Beratungsfolge dieser Vorlage

Gremium	Termin	TOP	ö	nö	Ergebnis
Sozialausschuss	15.03.2023	6	x		

### Information

Der Sozialausschuss nimmt den Evaluationsbericht zur Kenntnis.

Finanzielle Auswirkungen	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/> Investition <input type="checkbox"/> Konsumtive Maßnahme	Gesamtkosten: Jährliche/r Budgetbedarf/Folgekosten:		Gesamteinzahlung: Jährlicher Ertrag:	
<b>Finanzierung</b> <input type="checkbox"/> bereits vollständig budgetiert <input type="checkbox"/> teilweise budgetiert <input type="checkbox"/> nicht budgetiert	<b>Gegenfinanzierung durch</b> <input type="checkbox"/> Mehrerträge/-einzahlung <input type="checkbox"/> Wegfall bestehender Aufgaben <input type="checkbox"/> Umschichtung innerhalb des Dezernates		Die Gegenfinanzierung ist im Erläuterungsteil dargestellt.	
CO <sub>2</sub> -Relevanz: Auswirkung auf den Klimaschutz Bei Ja: Begründung   Optimierung (im Text ergänzende Erläuterungen)	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	positiv <input type="checkbox"/> negativ <input type="checkbox"/>	geringfügig <input type="checkbox"/> erheblich <input type="checkbox"/>
IQ-relevant	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	Korridortheema:	
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	durchgeführt am	
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit	

## Ergänzende Erläuterungen

Die SPD Gemeinderatsfraktion hat am 12. November 2021 den Antrag „Beratungsstelle Pflegestützpunkt gut sichtbar in der Innenstadt verorten“ zur Beratung im Gemeinderat gestellt. Aufgrund der diesbezüglichen Stellungnahme zum Antrag wurde dieser in den Sozialausschuss verwiesen. Mittlerweile wurde eine Evaluation des Pflegestützpunktes durchgeführt. Die wichtigsten Ergebnisse sind nachfolgend kurz und prägnant zusammengefasst und werden im Weiteren näher ausgeführt.

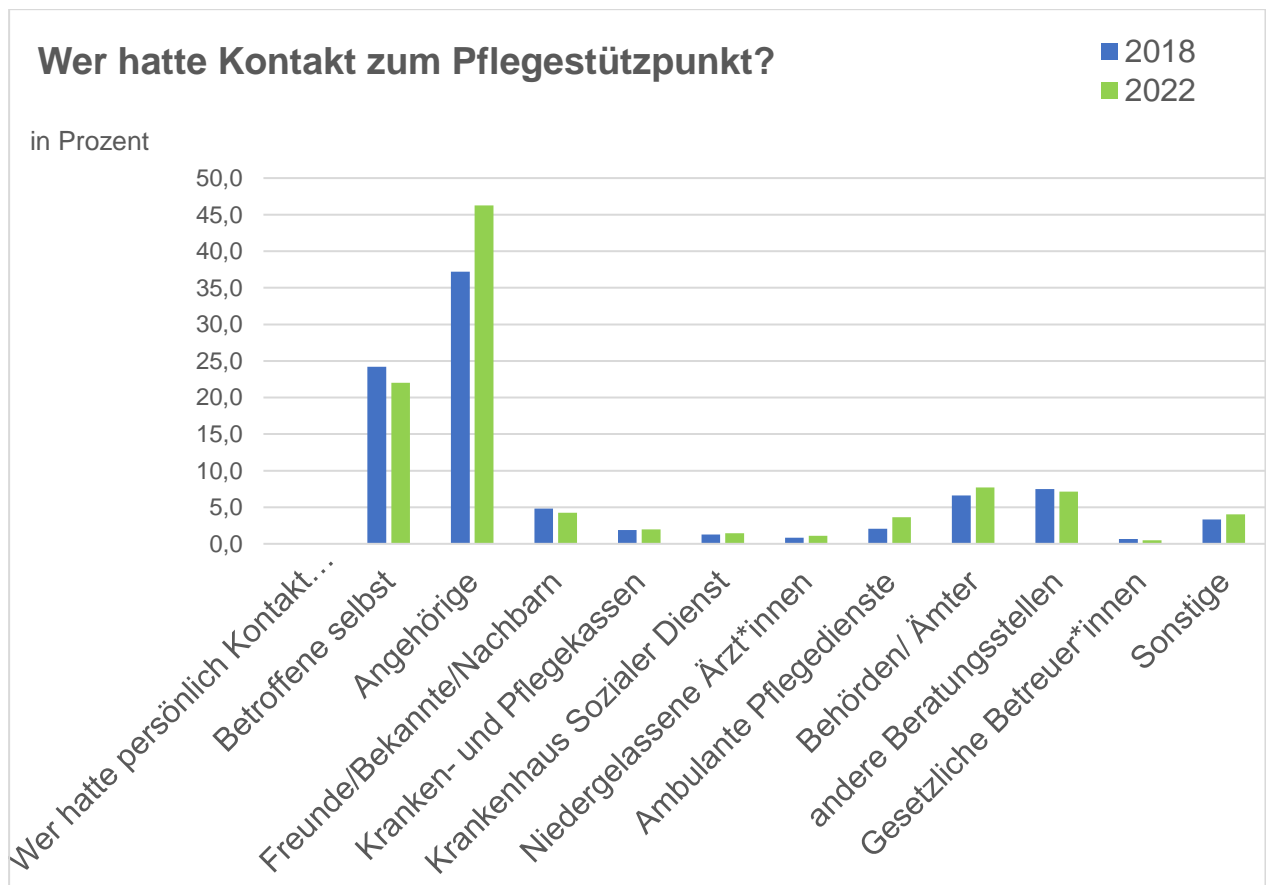
### Zusammenfassung

- Die Zielgruppen des Pflegestützpunktes und deren Bedarfe sind äußerst heterogen.
- In der Stadt Karlsruhe gibt es bereits vielfältige Beratungsmöglichkeiten.
- Die Öffentlichkeitsarbeit wird noch mehr auf einzelne Zielgruppen fokussiert.
- Neue Beratungsangebote in einzelnen Stadtteilen werden erprobt.

### Zielgruppen und ihre Bedarfe

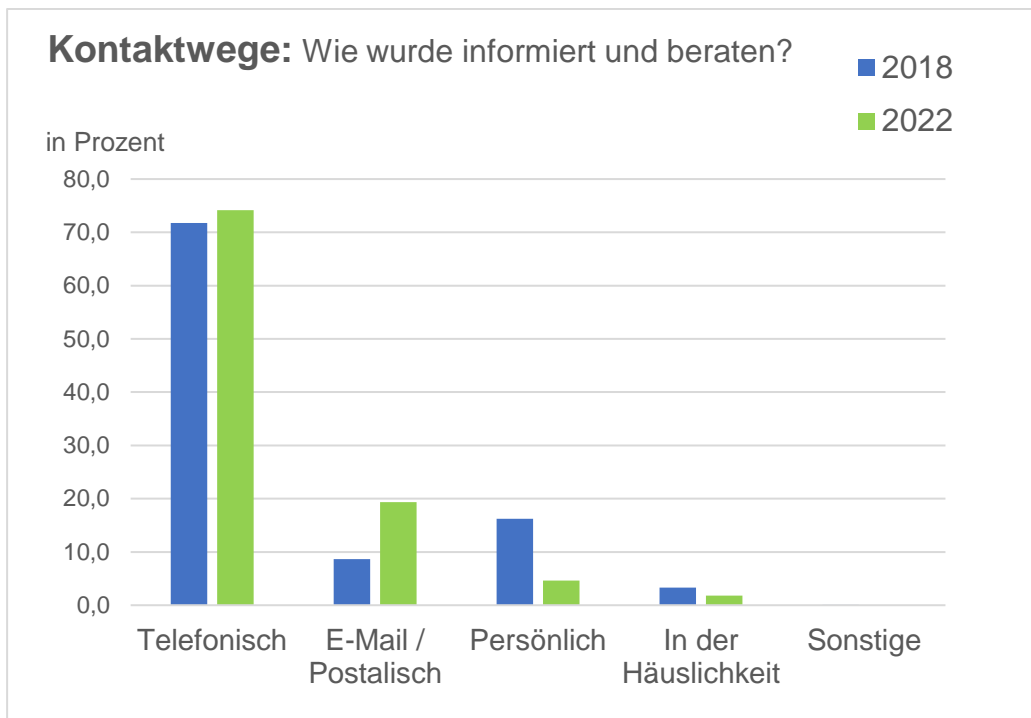
Um eine Aussage zur Entwicklung der Zielgruppen und ihrer Bedarfe treffen zu können, wurde die Entwicklung seit 2018 in den Blick genommen.

Abb. 1: „Wer hatte Kontakt zum Pflegestützpunkt?“



Wie Abb. 1 zeigt, ist der Anteil der Menschen mit Pflegebedarf, die sich **direkt** an den Pflegestützpunkt wenden, seit Jahren **unabhängig vom Standort** rückläufig. Er liegt derzeit bei 22 Prozent aller Kontakte. Fast die Hälfte aller Kontakte findet mit Angehörigen statt. Im Vergleich zu 2018 ist hier ein Anstieg um 10 Prozent zu verzeichnen. In komplexen Bedarfslagen und bei fehlenden Ressourcen im Klientensystem wird eine Pflegeberatung nach §7a Sozialgesetzbuch XI und damit ein umfangreiches Case Management angeboten. Aus diesem Grund finden zunehmend Vernetzungs- und Koordinierungskontakte mit ambulanten Pflegediensten, Ärzten oder anderen Unterstützungsanbietern zur Sicherstellung der pflegerischen Versorgung statt.

Abb. 2: „Kontaktwege: Wie wurde informiert und beraten?“



Quelle: Stadt Karlsruhe | Sozial- und Jugendbehörde

### Beratungsangebote

Die beiden größten Kontaktgruppen im Pflegestützpunkt sind:

- a) Menschen mit Pflegebedarf

Der Pflegestützpunkt geht mit seinem Beratungsangebot aktiv zu den Betroffenen. Das Angebot eines Hausbesuches wird von Menschen mit Pflegebedarf in der Regel gerne angenommen und als Entlastung erlebt. Außerdem können so eventuelle Barrieren und der Hilfsmittelbedarf im häuslichen Bereich von der Pflegeberaterin erfasst werden.

Wird ein Beratungstermin außerhalb des eigenen Haushaltes gewünscht, kann diesem mit den barrierefrei zugänglichen und gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbaren Räumlichkeiten im Rathaus an der Alb entsprochen werden. Wege werden von Menschen mit Pflegebedarf nur unter Anstrengung oder mit Planungsaufwand zurückgelegt. Hier hat sich die vorherige telefonische Abklärung und Terminvereinbarung als sinnvoll erwiesen. Wartezeiten können so vermieden werden, und die Pflegeberatung kann ohne Störungen stattfinden. Die Erfahrungen zeigen, dass Menschen mit Pflegebedarf oft von pflegenden Angehörigen begleitet werden, meist durch Anfahrt mit dem PKW.

## b) Pflegende Angehörige

Die Gruppe der **Ehe- und Lebenspartner\*innen der pflegebedürftigen Person** umfasst überwiegend Menschen im höheren oder hohen Lebensalter, meist selbst mit Hilfe- oder Pflegebedarf. Diese schaffen es nur sehr bedingt, eine Beratungsstelle aufzusuchen. Die telefonischen Kontakte haben schon immer den höchsten Anteil an der Gesamtzahl der Kontakte, wie in Abb. 2 deutlich wird. Durch die Pandemie und die Vernetzungstelefonate im Rahmen des Case Managements hat sich dies weiter verstärkt und liegt nun bei ca. dreiviertel der Kontakte.

Nicht selten finden mehrere kurze Anrufe in zeitlicher Abfolge statt, einzelne Themen werden besprochen. Lange Beratungen unter Einbezug mehrerer Themenkomplexe können als Überforderung erlebt werden. Auch Hausbesuche sind von dieser Gruppe häufig gewünscht und haben sich bewährt.

Bei den pflegenden Angehörigen, die Kontakt zum Pflegestützpunkt aufnehmen, handelt sich neben den Ehe- und Lebenspartner\*innen überwiegend um **Kinder, Schwiegerkinder, Enkel und andere Angehörige**. Beratungsgespräche werden von dieser Gruppe gerne und zunehmend telefonisch (in der Mittagspause, vor oder nach Arbeitsbeginn) wahrgenommen. Ebenso ist die Informationsanfrage per E-Mail, auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten, für viele ein gewünschter Kontaktweg. Auch dies lässt sich im zweiten Diagramm erkennen. Online Beratungen werden von Seiten des Pflegestützpunktes aktiv angeboten, sind aber bei Weitem nicht im selben Maße nachgefragt wie telefonische Beratungen. Auch Beratungen im Rathaus an der Alb werden regelmäßig angefragt, wobei der Standort des Pflegestützpunktes für diese „mobile Personengruppe“ nur eine nachrangige Rolle spielt. Ebenso wird von der Möglichkeit eines Hausbesuchs, um die Beratung gemeinsam mit der pflegebedürftigen Person wahrzunehmen, gerne Gebrauch gemacht.

## Öffentlichkeitsarbeit

Der Pflegestützpunkt bewirbt sein Beratungsangebot auf vielfältige Art und Weise:

- Umfangreiche digitale Informationen auf der städtischen Homepage unter [www.karlsruhe.de/pflege](http://www.karlsruhe.de/pflege): Diese wird in hohem Maße von pflegenden Angehörigen und zunehmend auch von pflegebedürftigen Menschen selbst genutzt und bietet oft Anlass zur Kontaktaufnahme mit dem Pflegestützpunkt.
- Informationsmaterial in gedruckter Form für Menschen ohne digitale Zugänge: Zahlreiche vom Pflegestützpunkt erstellte Broschüren und Adresslisten zu den Angeboten in Karlsruhe.
- Um Bürger\*innen ohne digitale Zugänge zu erreichen, erfolgen gezielte Veröffentlichungen in: BNN, Stadtteilzeitschriften, Karlsruher Stadtbuch, Das Örtliche et cetera.
- Stadtweite Veranstaltungen und Vortragsreihen zum Thema Pflegebedürftigkeit, beispielsweise monatliche Vortragsreihe im Ständehausaal in Kooperation mit dem Seniorenbüro und der Stadtbibliothek.
- Vorträge im Quartier zur Vorstellung des Pflegestützpunktes und der zuständigen Pflegeberaterin für den Stadtteil. So können die Menschen vor Ort erreicht und Multiplikator\*innen im Quartier für das Beratungsangebot sensibilisiert werden.
- Vorträge zum Angebot des Pflegestützpunktes für Fachkräfte, beispielsweise angehende Pflegefachkräfte.
- Seit Beginn 2022 wird der Wohnort der pflegebedürftigen Personen, welche selbst oder über Angehörige durch den Pflegestützpunkt beraten werden, statistisch erfasst. So sind erste Rückschlüsse auf den Bekanntheitsgrad des Pflegestützpunktes im Stadtteil möglich, und es kann gezielte Öffentlichkeitsarbeit stattfinden.

## Fazit und Weiterentwicklung des Beratungsangebotes

Die Evaluation verdeutlicht, dass die Bedarfe der Pflegebedürftigen und deren Angehörigen eine breite Spannweite aufweisen. Pflegebedürftige Menschen selbst benötigen und wünschen zugehende Beratung in Form eines Hausbesuches, einen Beratungstermin außerhalb des eigenen Haushaltes oder telefonische Beratung. Pflegenden Angehörigen stellen die größte Kontaktgruppe im Pflegestützpunkt dar. Sie bevorzugen neben den genannten Kontaktwegen überwiegend telefonische Beratung und Information per E-Mail.

Das Beratungsangebot des Pflegestützpunktes ist in seiner Vielfältigkeit bereits jetzt bedarfs- und zielgruppengerecht. Es wird von der Bevölkerung sehr gut angenommen, sowohl Angehörige als auch Pflegebedürftige werden mit der umfassenden Öffentlichkeitsarbeit gut erreicht. Dies zeigt sich in der hohen Auslastung der Beratungsstelle, in der steigenden Zahl an durchgeführten Beratungen und in den positiven Rückmeldungen der Beratenen. Die Mitarbeiterinnen zeigen ein hohes Maß an Engagement, um den zunehmenden Anfragen zu begegnen. Wurden im Jahr 2018 noch rund 5.600 Kontakte verzeichnet, kam der Pflegestützpunkt mit gleichbleibender Mitarbeiterinnenzahl auf über 6.100 Kontakte im Jahr 2022.

Der Pflegestützpunkt passt sich weiter den Bedarfen der Zielgruppe an und geht mit Angeboten neue Wege. Ab April 2023 werden vierzehntägige Sprechstunden in Durlach und in der Waldstadt erprobt. Der Pflegestützpunkt bietet durch Präsenz im Quartier pflegebedürftigen Menschen und Angehörigen ein Beratungsangebot im direkten Lebensumfeld. Die Resonanz wird begleitend evaluiert.

Die Fokussierung auf die Bedarfe der heterogenen Zielgruppe der pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen hat oberste Priorität. Limitierender Faktor in der Etablierung neuer Beratungsangebote ist die derzeitige Personalausstattung des Pflegestützpunktes mit 4,0 Vollzeitstellen. Diese ist von den Mitteln der Pflegekassen, die den größten Anteil der Personalkosten tragen, abhängig. Neue Angebote ersetzen daher bisherige Leistungen, die sich als weniger attraktiv für die Zielgruppe erwiesen haben. Offene Sprechzeiten für „Laufkundschaft“ werden beispielsweise zugunsten quartiersnaher Angebote, intensiver Pflegeberatung und Hausbesuchen im kommenden Jahr reduziert. Terminvereinbarungen sind jederzeit möglich.

### **Beschluss:**

Der Sozialausschuss nimmt den Evaluationsbericht zur Kenntnis.