



## Rahmenkonzeption zur Errichtung von Pflegestützpunkten in der Landeshauptstadt Stuttgart (Stand: 1. August 2010)

### Ausgangssituation

*Hintergrund zur Errichtung der Pflegestützpunkte in Baden-Württemberg*

Durch „Allgemeinverfügung des Ministeriums für Arbeit und Soziales Baden-Württemberg zur Einrichtung von Pflegestützpunkten in Baden-Württemberg“ wurde am 22. Januar 2010 festgelegt, dass in Baden-Württemberg bis 31. Januar 2011 landesweit 50 Pflegestützpunkte eingerichtet werden sollen.

### Trägerschaft

*2 Pflegestützpunkte in Stuttgart*

In der Landeshauptstadt Stuttgart werden 2 Pflegestützpunkte eingerichtet. Träger der Pflegestützpunkte sind die Landesverbände der Pflege- und Krankenkassen sowie die Landeshauptstadt Stuttgart. Geschäftsführender Träger des Pflegestützpunktes ist die Landeshauptstadt Stuttgart.

### Versorgungsbereich

*Örtliche Zuständigkeit*

Der „Pflegestützpunkt Stuttgart Innere Stadtbezirke“ ist zuständig für alle Anfragen aus den inneren Stadtbezirken, der „Pflegestützpunkt Stuttgart Äußere Stadtbezirke“ ist zuständig für alle Anfragen aus den äußeren Stadtbezirken (Anlage 1). Damit werden alle Bereiche des Stadtgebietes der Landeshauptstadt Stuttgart abgedeckt.

### Zielgruppe

*Alle Menschen mit Pflegebedarf*

Im Pflegestützpunkt werden alle Anfragen im Zusammenhang mit Pflegebedürftigkeit – auch zum Vor- und Umfeld der Pflege – angenommen. Die Anfragen können sich sowohl auf Pflegebedarf junger Menschen, auf Altenpflege, wie auf die Pflege von Menschen mit Behinderungen beziehen.

Anfragende können neben den Pflegebedürftigen selber auch Angehörige bzw. Dritte (Nachbarn, Pfarrer, Ärzte...) sein.

## Zielsetzungen

*Zentrale Anlaufstelle für alle Anfragen*

In den Pflegestützpunkten sollen den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen unnötige Wege zu unterschiedlichen Ansprechpartnern erspart werden, indem sie dort Informationen und erforderliche Hilfen und Unterstützungsleistungen möglichst aus einer Hand erhalten.

## Aufgaben

*SGB XI §92c Abs.2*

Die Aufgaben in den Pflegestützpunkten sind durch das Gesetz bestimmt:

1. Auskunft und Beratung in sämtlichen pflegerischen Belangen.
2. Koordination aller regionalen Versorgungs- und Unterstützungsangebote.
3. Vernetzung abgestimmter pflegerischer Versorgungs- und Betreuungsangebote.

*Sicherstellung aller Aspekte der Neutralität für alle Anfragenden*

In den Pflegestützpunkten werden gemäß § 92c Abs. 2 SGB XI umfassend, unabhängig, träger- und anbieterübergreifend, wettbewerbsneutrale Auskunft und Beratung zu den Rechten und Pflichten nach dem Sozialgesetzbuch sowie Begleitung bei Auswahl und Inanspruchnahme der bundes- oder landesrechtlich vorgesehenen Sozialleistungen und sonstige Hilfen angeboten.

*Beratung auch für Menschen mit Migrationshintergrund*

Zu den Beratungen wird nach Bedarf der Dolmetscherdienst der Landeshauptstadt Stuttgart hinzugezogen.

*Strukturierte Bedarfserhebung*

In allen Einzelanfragen (telefonisch oder persönlich) werden notwendige Assessments insbesondere zu den Leitfragen der Bedürfnisse der Person, des Wohnumfelds, der Gesundheit und Pflege, der materiellen Situation und der psychosozialen Situation durchgeführt. Der Umfang des Assessments richtet sich je nach den persönlichen Bedürfnissen der Anfragenden.

*Einzelfragen werden abschließend geklärt*

Im Anschluss an die Erschließung des Bedarfs werden Einzelfragen abschließend geklärt. In der Beratung werden sie durch schriftliche Informationen (z. B. Listen von Diensten und Einrichtungen), Hinweise auf Leistungen anderer Dienste (z. B. Pflegeberatung in den Krankenkassen) oder Überleitung an spezifizierte Dienste (z. B. gerontopsychiatrische Beratungsstellen) ergänzt.

*Zielgerichtete Sondierungsgespräche*

Ist die Einzelanfrage zunächst unkonkret, wird ein Sondierungsgespräch zur Einschätzung des notwendigen Informations-, Beratungs- oder Hilfebedarfs geführt. Hierbei werden durch angewandte Methoden der Gesprächsführung auch die Fragestellungen erarbeitet, die ggf. eine längerfristige Beratung und Begleitung erfordern.

*Umfangreiche Beratungsanfragen*

Bei kontinuierlichem Beratungs- und Betreuungsbedarf werden die Anfragenden zu entsprechenden Leistungsanbietern vermittelt. Die Fachkraft im Pflegestützpunkt kann hierbei als Case Manager/-in fungieren und eine Hilfekonzert im Pflegestützpunkt initiieren.

*Ggf. Weitervermittlung bei langfristigen Hilfeprozessen und vielfältigen Akteuren*

Danach kann die verantwortliche Begleitung im Einzelfall an beteiligte Fachdienste, insbesondere an den "Bürgerservice Leben im Alter" (Anlage 2) bzw. an den "Sozialdienst für Menschen mit chronischer Erkrankung oder Behinderung" des städtischen Gesundheitsamtes (Anlage 3) übergehen. Von dort aus wird dann die kontinuierliche aufsuchende Fallbearbeitung wahrgenommen.

Sollte nicht die pflegebedürftige Person bzw. ein Angehöriger anfragen, sondern die Anfrage durch einen Dritten an den Pflegestützpunkt herangetragen werden, wird vom Pflegestützpunkt aus die Aktivierung des Hilfesystems in die Wege geleitet. Dies geschieht insbesondere durch die Weitergabe entsprechender Mitteilungen (unter Beachtung des Datenschutzes) an den Bürgerservice Leben im Alter, den Sozialdienst des Gesundheitsamtes bzw. den Gerontopsychiatrischen Dienst.

*Angebot von Hausbesuchen*

Die vermittelten bzw. eingeschalteten Leistungsanbieter (Anlage 4) von Beratung und Angeboten im Vor- und Umfeld von Pflege werden – soweit dies sinnvoll und möglich ist – ihre Leistungen im Haushalt des Pflegebedürftigen erbringen.

Sollten Leistungen im häuslichen Bereich nicht erforderlich sein, kann die Beratung im Pflegestützpunkt weitergeführt werden; hierzu werden ggf. weitere Termine vereinbart.

### **Pflegeberatung**

*Pflegeberatung durch die Pflegekassen*

Pflegeberatung ist Aufgabe der Pflegekassen. Bei Bedarf wird die Pflegeberatung nach § 7a SGB XI im Pflegestützpunkt angeboten.

### **Qualitätssicherung**

*Strukturierte, dokumentierte Fallbearbeitung durch zielbezogene Maßnahmenplanung, Festlegung von Verantwortlichkeiten und Wiedervorgängen*

Durch die Erhebung des Bedarfs im Einzelfall im Rahmen von Case Management durch ein Assessment werden (mit einem entsprechenden Fallbearbeitungs- und Falldokumentationsinstrument) gleichzeitig alle für die wohnortnahe Versorgung und Betreuung in Betracht kommenden gesundheitsfördernden, präventiven, kurativen, rehabilitativen und sonstigen medizinischen sowie pflegerischen und sozialen Hilfs- und Unterstützungsangebote erhoben und auf ihre Ziel-Wirksamkeit überprüft. Dadurch ergeben sich die Vorgaben für die notwendige Weiterentwicklung in Kooperation, Vernetzung und Schaffung von Angeboten.

Das Dokumentationsinstrument ist hinterlegt mit einem Wissensmanagement, das sich aus dem Altenhilfefinder und dem entsprechenden System aus der Behindertenhilfe speist.

Das von der Landesarbeitsgemeinschaft Pflegestützpunkte noch zu entwickelnde landesweite gemeinsame Dokumentations- und Qualitätssicherungssystem wird übernommen.

## **Partner der Zusammenarbeit**

*Kleinräumige regelmäßige Treffen aller Anbieter im Hilfenetz*

Außerhalb der Kooperation aller Beteiligten im Einzelfall wird stadtteilbezogen durch den Bürgerservice Leben im Alter regelmäßig (in der Regel halbjährlich) eine Konferenz aller Anbieter von Leistungen im Vor- und Umfeld von Pflege einberufen. Diese kleinräumige Koordinations-sitzung dient der Weiterentwicklung und Koordinierung und Vernetzung abgestimmter Leistungen im kleinräumigen Verbund.

*Beratung im Pflegestützpunkt durch andere Anbieter*

In den Räumen des Pflegestützpunktes können Sprechstunden weiterer Beteiligter stattfinden. Hierzu sind besonders die Kontakt- und Informationsstelle für Selbsthilfegruppen Stuttgart (KISS), der StadtSeniorenRat, Pflegedienste, Anbieter haushaltsnaher Dienste etc. zu zählen. Von hier aus können auch temporäre Projekte anderer Träger (z. B. Projekt des Robert-Bosch-Krankenhauses zur psychotherapeutischen telefonischen Beratung Angehöriger von Schlaganfallpatienten) stattfinden.

*Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen*

Selbsthilfegruppen haben Gelegenheit, ihre Angebote im Pflegestützpunkt zu veröffentlichen. Dies kann geschehen durch die Auslage von Materialien, durch Abhalten von Sprechstunden und Veröffentlichen von Angeboten in den Medien des Pflegestützpunktes. Der Pflegestützpunkt informiert die Öffentlichkeit aktiv über die Einbindung von Selbsthilfegruppen in seine Arbeit.

## **Begleitendes Gremium**

*Fachgremium zur Koordination und Weiterentwicklung*

Es wird ein Fachbeirat eingesetzt, dem neben Leistungsträgern und Leistungsanbietern auch Selbsthilfeverbände und private Leistungsanbieter angehören können. Aufgabe des Fachbeirates ist die Weiterentwicklung der Infrastruktur im Vor- und Umfeld von Pflege.

## **Personelle Ausstattung und Qualifikation**

*Aus- und Fortbildung der Fachkraft*

Im Pflegestützpunkt wird die durchgängige Präsenz einer Fachkraft mit abgeschlossenem Studium der Sozialen Arbeit bzw. Sozialpädagogik sichergestellt. In der Regel sind bei Stellenantritt Fortbildungen in Pflegefachwissen und Case Management abgeschlossen bzw. eingeleitet. Es wird sichergestellt, dass die im Pflegestützpunkt tätigen Personen ihre Kenntnisse durch geeignete Weiterbildungsmaßnahmen und Supervision vertiefen können.

## **Räumliche und sächliche Ausstattung**

*Anbindung an die Ressourcen der Stadtverwaltung*

Die Räumlichkeiten im Pflegestützpunkt sind für vertrauliche Gespräche – auch für andere Beteiligte – geeignet. Sie sind an die städtische Telefon- und IT-Ausstattung angekoppelt und es ist ausreichend Raum für die Auslage vielfältiger Informationsschriften (besonders im Selbsthilfebereich) vorhanden.

Die Öffnungszeiten sind in der Regel

Montag bis Donnerstag 9:00 Uhr – 15:30 Uhr  
Freitag 9:00 Uhr – 14:00 Uhr

und nach Vereinbarung.

In dieser Zeit wird auch die telefonische Erreichbarkeit gesichert; ansonsten wird ein Anrufbeantworter mit Aufsprechmöglichkeit geschaltet.

### **Ansiedlung**

*Vermittlung aller Angebote im unmittelbaren Wohnumfeld*

Durch die Ansiedlung des Pflegestützpunktes im Bereich des Bürgerservice Leben im Alter wird die kleinräumige, wohnortnahe, neutrale Unterstützung und Sicherstellung von Hilfen und Dienstleistungen gewährleistet. Durch die Methode Case Management wird eine zielgerichtete, ressourcenorientierte Hilfeplanung erarbeitet, die bereits durch ihre Dokumentationsform im Einzelfall (Monitoring) Ansätze für die Weiterentwicklung der Helfelandschaft beinhaltet.

*Leben in der eigenen Häuslichkeit solange wie möglich*

Die vorhandenen kleinräumigen Kenntnisse des Stadtteils bezüglich seiner demographischen Entwicklung, Infrastruktur und Angebotsstruktur (auch mit informellem Charakter) sichert die Einbindung von bürgerschaftlichem Engagement, Selbsthilfe und besonders niedrighschwelliger Hilfeangebote.

### **Öffentlichkeitsarbeit**

*Außendarstellung*

Die in der Trägerversammlung (s. § 2 des Pflegestützpunktvertrages) beschlossene Öffentlichkeitsarbeit wird je nach Bedarf stadtbezirksbezogen und / oder für die Gesamtstadt erarbeitet und aufbereitet.

Elemente sind besonders Pressemitteilungen, Mitteilungen und Bekanntmachungen auf [www.stuttgart.de](http://www.stuttgart.de), Veröffentlichungen im Amtsblatt, Faltblätter mit den zentralen Daten der Pflegestützpunkte Stuttgart, Auslagen bei Veranstaltungen, Hinweise in den einzelnen Mitglieder-Info-Medien der Kassen.

### **Anlagen:**

1. Aufteilung Stadtgebiet Stuttgart
2. Liste Stadtteilbüros "Bürgerservice Leben im Alter"
3. Liste "Sozialdienst für Menschen mit chronischer Erkrankung oder Behinderung"
4. Liste Kooperationspartner/Leistungsanbieter/Träger