

# Stadt Heidelberg

Drucksache:  
**0187/2022/IV**

Datum:  
06.09.2022

Federführung:  
Dezernat IV, Amt für Soziales und Senioren

Beteiligung:

Betreff:

**Ausweitung digitaler Pflegestützpunkt – aktueller  
Sachstand**

## Informationsvorlage

Beratungsfolge:

Gremium:	Sitzungstermin:	Behandlung:	Kenntnis genommen:	Handzeichen:
Ausschuss für Soziales und Chancengleichheit	22.09.2022	Ö	( ) ja ( ) nein ( ) ohne	

**Zusammenfassung der Information:**

*Der Ausschuss für Soziales und Chancengleichheit nimmt den aktuellen Sachstand zur Ausweitung des Pflegestützpunktes Heidelberg hin zu einem auch „digitalen Pflegestützpunkt“ zur Kenntnis.*

**Finanzielle Auswirkungen:**

Bezeichnung:	Betrag in Euro:
<b>Ausgaben / Gesamtkosten:</b>	
• Personalkosten, <b>Ergebnishaushalt 2022</b>	30.000 €
• Sachkosten, <b>Ergebnishaushalt 2022</b>	12.500 €
<b>Einnahmen:</b>	
• keine	
<b>Finanzierung:</b>	
• Ansatz Corona Sondertopf 2022	42.500.-€
<b>Folgekosten:</b>	
• Personalkosten <b>Ergebnishaushalt</b> ab Haushalt 2023/24 pro Jahr	30.000 €
• Sachkosten <b>Ergebnishaushalt</b> ab Haushalt 2023/24 pro Jahr	6.000 €

**Zusammenfassung der Begründung:**

Der Ausschuss für Soziales und Chancengleichheit hat der Verwaltung am 03.05.2022 folgenden Auftrag erteilt, siehe Drucksache 0079/2022/IV vom 27.4.2022:

1. Die Durchführung virtueller und hybrider Beratungsangebote, wie im Haushaltsantrag formuliert, wird schnellstmöglich umgesetzt.
2. Die digitalen Angebote des Pflegestützpunktes, wie zum Beispiel die digitale Pflegeplatzbörse, werden zielgruppenspezifisch beworben.
3. Über den aktuellen Stand wird der Ausschuss in seiner Sitzung am 22. September informiert.

Im Gemeinderat am 05.05.2022 wurde die Vorlage unter Berücksichtigung des Arbeitsauftrages zustimmend zur Kenntnis genommen, so dass nun über den aktuellen Sachstand berichtet wird.

## **Begründung:**

Im Rahmen des Haushalts 2021/22 hat der Gemeinderat – auf Grund des demografischen Wandels, gestiegener Einwohnerzahlen, der Auswirkungen des Pandemiegeschehens sowie der Notwendigkeit, dauerhaft die Digitalisierung voranzubringen – beschlossen, dass die Beratungsangebote des Pflegestützpunktes Heidelberg digital ausgeweitet werden sollen. Die erforderlichen Personal- und Sachkosten für eine 0,5 Vollzeit-Stelle wurden zunächst aus dem "Sozialfonds Sondermittel Corona" zur Verfügung gestellt.

Im Ausschuss für Soziales und Chancengleichheit am 03.05.2022 wurde erstmals über den Sachstand berichtet; es wurden von Seiten des Ausschusses weitere konkrete Arbeitsaufträge erteilt, verbunden mit der Aufforderung, am 22.09.2022 erneut über den dann erreichten Sachstand zu informieren. Der Gemeinderat hat dem Vorgehen am 05.05.2022 zugestimmt.

### **1. Ausgangslage**

Der Pflegestützpunkt Heidelberg macht seit vielen Jahren eine gute und anerkannte Arbeit in Bezug auf eine telefonische oder persönliche Beratung von ambulanten, teilstationären und stationären Angeboten im Stadtgebiet. Der Fachkräftemangel, die demografische Entwicklung und der damit einhergehende Mehrbedarf an Beratung machen eine Ausweitung des Angebots erforderlich. Gerade durch die Pandemie wurde deutlich, dass die Beratungsangebote durch digitale Formate ergänzt werden müssen.

Seit dem 01. Januar 2022 wird nun verstärkt an der Umsetzung der neuen Themen gearbeitet. So können zum Beispiel seit Mai sehr benutzerfreundlich telefonische Termine digital gebucht werden, Weiteres, wie virtuelle und hybride Formate, sollen folgen.

### **2. Aktueller Sachstand:**

Dem Gemeinderat war es wichtig zu konkretisieren, wo die Schwerpunkte bei der Ausweitung des Aufgabenportfolios des Pflegestützpunktes zu setzen sind und in welche Richtung die Entwicklung gehen sollte. Folgendes wurde von der Verwaltung erfolgreich umgesetzt:

- Die technische Ausstattung zur Umsetzung virtueller und hybrider Beratungsangebote inklusive der rechtlichen Klärung zu datenschutzrechtlichen Vorgaben ist im Pflegestützpunkt vorhanden bzw. konnte geklärt und umgesetzt werden.
- Bürgerinnen und Bürger können online Termine für Beratungen buchen. Es besteht die Wahlmöglichkeit zwischen telefonischer, persönlicher, virtueller beziehungsweise hybrider Beratung, so dass Angehörige und Betroffene das für sie am besten passende Format wählen können.
- Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in den neuen Formaten geschult, gehen flexibel damit um und können selbständig agieren. Die Absprachen im Team zur Wahrnehmung der Termine funktioniert auch bei Krankheit und Urlaub gut.
- Die Annahme des Angebots ist gut. Da es erst kurze Zeit nutzbar ist, bestehen derzeit in der Buchung noch kleinere Lücken. Durch zielgerichtete Werbung und Mund-zu-Mund-Propaganda wird sich dies jedoch schnell ändern. Die Auslastung des Pflegestützpunktes ist auch durch die bisherigen Zugangswege durchgängig gegeben.

- Die Sprechzeiten wurden für das zusätzliche Digitalangebot erweitert, das heißt man kann nun auch in Randzeiten (dienstags ab 7.00 und montags bis 18.00 Uhr) Termine vereinbaren. Die Buchung ist bis 24 Stunden vor Termin und somit auch sehr kurzfristig möglich.
- Die Homepage der Stadt Heidelberg informiert neben allen bereits bekannten Angeboten für Ältere auch über die neuen Angebote wie Pflegeplatzbörse, online buchbare Termine, Silberdraht (digitale Angebote können analog abgerufen werden), die Pflegebedarfsplanung bis 2030 für den Stadtkreis Heidelberg, und Andere.
- Darüber hinaus wurden für die diversen Angebote Flyer erstellt und diese über social media Kanäle, per Presseinformation, über die Netzwerkpartnerinnen und -partner, aber auch ganz klassisch über Bürgerämter, die Seniorenzentren, Arztpraxen und Apotheken in Umlauf gebracht. Die Rückmeldungen sind durchweg positiv.

### **3. Fazit:**

Dank der durch den Gemeinderat angeregten personellen Erweiterung im Pflegestützpunkt konnten die Themen Digitalisierung und Ausweitung der kommunalen Demenzstrategie insbesondere mit Blick auf die Entlastung von pflegenden Angehörigen gut vorangebracht werden. Es konnte kontinuierlich daran gearbeitet und, wie unter Ziffer 2. dargelegt, Vieles auf den Weg gebracht werden.

Angesichts der zukünftigen Herausforderungen gerade beim Thema pflegerische Versorgung war es ein wichtiger und nachhaltiger Schritt, die Angebotspalette entsprechend auch digital und in die Randzeiten (insbesondere für erwerbstätige Angehörige) zu erweitern. Die ersten Erkenntnisse und Rückmeldungen bestätigen dies.

Wieder ist die Stadt Heidelberg Vorreiter in der Umsetzung neuer Angebote.

Der Pflegestützpunkt ist seit der Erweiterung noch kundenorientierter und passgenauer aufgestellt. Sollten sich im Laufe der Wochen und Monate zeigen, dass das ein oder andere Format anzupassen ist, wird die Verwaltung entsprechend reagieren.

Durch die Ausweitung des Angebots und die Ausweitung der Sprechzeiten ist die personelle Ausstattung prioritäre Voraussetzung für die Aufrechterhaltung desselben.

## Prüfung der Nachhaltigkeit der Maßnahme in Bezug auf die Ziele des Stadtentwicklungsplanes / der Lokalen Agenda Heidelberg

### 1. Betroffene Ziele des Stadtentwicklungsplanes

Nummer/n: (Codierung)	+ / - berührt	Ziel/e:
DW 7	+	Beratungs-, Dienstleistungs- und Serviceangebote im Stadtteil entsprechend der demographischen Entwicklung anpassen
SOZ10	+	Geeignete Infrastruktur für alte Menschen <b>Begründung:</b> Die digitale Ausweitung der Beratungsangebote des Pflegestützpunktes Heidelberg dient der Erhöhung der Reichweite des Pflegestützpunktes sowie dem Ausbau des Serviceangebots.

### 2. Kritische Abwägung / Erläuterungen zu Zielkonflikten:

Keine

gezeichnet  
Stefanie Jansen