

Jahresbericht

Pflegestützpunkt Augsburg

2025



Pflegestützpunkt Augsburg
Verwaltungsgebäude 5 (ehemaliges St. Jakobsstift)
Mittlerer Lech 5, 86150 Augsburg
Telefon: 0821 324-64464
E-Mail: pflegestuetzpunkt@augzburg.de
Online: augzburg.de/pflegestuetzpunkt

Träger:
Stadt Augsburg, die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen, Bezirk Schwaben

Gefördert von:
Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit, Pflege und Prävention

Inhaltsverzeichnis

1. VORWORT	3
2. AUFGABEN UND STRUKTUR	4
2.1. ZENTRALE AUFGABEN	4
2.2. RAHMENBEDINGUNGEN	4
2.3. GREMIEN	4
2.4. PERSONALSTRUKTUR	5
3. INFORMATION UND BERATUNG.....	5
3.1. BERATUNGSARTEN.....	5
3.1.1. Entwicklung der Beratungszahlen	7
3.1.2. Beratungsthemen	7
3.2. KONTAKTE	8
3.2.1. Erst- und Folgekontakte	8
3.2.2. Anzahl und Entwicklung der Kontakte	8
3.2.3. Kontaktaufnehmende	9
3.2.4. Kontaktarten	9
3.2.5. Kontaktwege	10
3.3. INFORMATIONEN ZU DEN PFLEGEBEDÜRFTIGEN BETROFFENEN	11
3.3.1. Geschlecht der pflegebedürftigen Betroffenen	11
3.3.2. Altersgruppe der pflegebedürftigen Betroffenen	11
3.3.3. Pflegegrad der pflegebedürftigen Betroffenen	12
4. ÖFFENTLICHKEITS- UND NETZWERKARBEIT	13
4.1. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	13
4.2. NETZWERKARBEIT	14
5. AUSBLICK	15

1. Vorwort

Der Pflegestützpunkt Augsburg (PSP) wurde am 01.03.2024 eröffnet, hat sich seitdem in das umfangreiche Netz der Beratungsstellen eingefügt und in der Versorgungslandschaft innerhalb der Stadt etabliert.

Mit dem Jahresbericht 2025 werden die Leistungen, Entwicklungen und Veränderungen des Pflegestützpunktes Augsburg dargestellt. Das Jahr 2025 war geprägt von intensiver Netzwerkarbeit, dem Ausbau von Kooperationen sowie einem stetigen Zuwachs von Beratungsleistungen.

Das gesamte Team des Pflegestützpunktes und ich möchten uns bei allen Beteiligten des Netzwerks für die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit bedanken.

Herzlichen Dank!

Carolin Ilg
Leitung Pflegestützpunkt Augsburg

Augsburg, Januar 2026



*Foto: Ruth Plössel-Schröder / Stadt Augsburg
Carolin Ilg (PSP) und Michaela Huber (Fachstelle für pflegende Angehörige Stadtmitte)
bei einer gemeinsamen Außensprechstunde*

2. Aufgaben und Struktur

2.1. Zentrale Aufgaben

Die Aufgabe und das Ziel des Pflegestützpunktes Augsburg ist es, Bürgerinnen und Bürger der Stadt Augsburg zu allen Themen rund um die Pflege individuell, umfassend, neutral und kostenfrei zu beraten. Dabei gibt der Pflegestützpunkt Hilfestellung bei der Inanspruchnahme von Pflegeleistungen und übernimmt die Aufgabe der Vernetzung von aufeinander abgestimmten pflegerischen und sozialen Versorgungs- und Betreuungsangeboten. Das Beratungsangebot steht Interessierten, Pflegebedürftigen jeden Alters sowie pflegenden Angehörigen und Zugehörigen offen.

2.2. Rahmenbedingungen

Träger des Pflegestützpunkts sind seit dem 01.03.2024 die Stadt Augsburg, die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen sowie der Bezirk Schwaben. Der Pflegestützpunkt wird in Form des Angestelltenmodells geführt. Die Stadt Augsburg ist daher alleiniger Anstellungsträger des Personals. Die Träger teilen sich die Finanzierung gemäß des auf Landesebene geschlossenen Rahmenvertrags zur Arbeit und Finanzierung der bayerischen Pflegestützpunkte. Danach tragen die Kranken- und Pflegekassen zwei Drittel der Kosten. Die Stadt Augsburg und der Bezirk Schwaben tragen jeweils ein Sechstel der Kosten.

Innerhalb der Stadtverwaltung ist der Pflegestützpunkt beim Amt für Soziale Leistungen, Senioren und Menschen mit Behinderung (ASL) in der Abteilung Inklusion, Alter und Pflege verortet. Der Pflegestützpunkt wurde im städtischen Verwaltungsgebäude 5, dem ehemaligen St. Jakobsstift eingerichtet. Die Räumlichkeiten sind barrierefrei zu erreichen. Auf dem Gelände wurden zwei KFZ-Stellplätze zur Nutzung für Klientinnen und Klienten des Pflegestützpunktes zur Verfügung gestellt. Die nächste ÖPNV-Haltestelle befindet sich fußläufig in ca. 200 Meter Entfernung.

2.3. Gremien

Gemäß des Rahmenvertrages der bayerischen Pflegestützpunkte besteht ein Lenkungsgremium aus Vertreterinnen und Vertretern der Träger des Pflegestützpunktes Augsburg. In diesem Gremium sind Führungskräfte der AOK Augsburg sowie der Audi BKK, der Sozialplanung des Bezirks Schwaben und des Amtes für Soziale Leistungen, Senioren und Menschen mit Behinderung vertreten. Das Lenkungsgremium kommt bislang zweimal jährlich zu Sitzungen zusammen. Alle wesentlichen Entscheidungen wurden mit dem Lenkungsgremium abgestimmt und einvernehmlich beschlossen.

Zur Abstimmung der Zusammenarbeit mit anderen Beratungsstellen die Schnittmengen zur Pflegeberatung aufweisen, besteht der Arbeitskreis Beratungsring. Der Teilnehmerkreis umfasst im Wesentlichen die Beratungsstellen im Bereich Altenhilfe, Eingliederungshilfe und Krankenhaussozialdienste sowie den Seniorenbeirat. Im Jahr 2025 konnte die Zusammenarbeit im Rahmen von zwei Sitzungen weiter abgestimmt werden. Für die Zukunft wurde vereinbart, dass der Arbeitskreis bis auf Weiteres einmal jährlich tagt. Zudem erfolgten zahlreiche bilaterale Abstimmungen, insbesondere mit den Fachberatungen für Senioren und den Fachstellen für pflegende Angehörige.

2.4. Personalstruktur

Es können bis zu fünf Vollzeitstellen für Pflegeberatung gemäß des auf Landesebene festgelegten Stellenschlüssels von 1:60.000 Einwohnerinnen und Einwohnern beim Pflegestützpunkt Augsburg besetzt werden. Zusätzlich stellt die Stadt eine Verwaltungsstelle in Teilzeit (25 Wochenstunden) zur Verfügung, die die Verwaltung des Pflegestützpunktes sicherstellt und zudem die Arbeit der Arbeitsgemeinschaft der öffentlichen und freien Wohlfahrtspflege in der Stadt Augsburg unterstützt.

Seit dem 01.01.2025 war das Team des Pflegestützpunktes mit vier Pflegeberaterinnen und einem Pflegeberater sowie einer Verwaltungskraft in Teilzeit zunächst vollbesetzt. Im September 2025 ist eine Mitarbeiterin ausgeschieden. Die Neubesetzung steht bereits fest und wird im März 2026 erfolgen.

Die Pflegeberatung ist multiprofessionell besetzt. Drei Mitarbeitende sind ursprünglich Sozialversicherungsfachangestellte mit diversen Weiterqualifizierungen und verfügen über langjährige Erfahrung aus ihrer Tätigkeit bei Kranken- und Pflegekassen. Eine Mitarbeiterin ist examinierte Pflegefachkraft und hat den Abschluss Bachelor of Science Pflege (B.Sc. Pflege). Die aktuell nicht besetzte Stelle wird mit einer Sozialpädagogin besetzt werden. Alle derzeit tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben ihre Weiterbildung zur Pflegeberaterin beziehungsweise zum Pflegeberater nach § 7 a SGB XI erfolgreich abgeschlossen.

Innerhalb des Teams erfolgte eine strukturierte Einarbeitung, intensive Abstimmung von Arbeitsabläufen und Sicherung einer einheitlichen Dokumentation. Es werden regelmäßig kollegiale Fallbesprechungen und Fallberatungen mit Unterstützung durch verwaltungsinterner Beratungsexpertise durchgeführt. Durch das multiprofessionelle und interdisziplinäre Beratungsteam werden verschiedene Erfahrungen und das Wissen aus den bisherigen Tätigkeitsbereichen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter umfangreich in den Beratungsalltag eingebracht.

3. Information und Beratung

3.1. Beratungsarten

Im Jahr 2025 kann eine weitere stetige Zunahme der Beratungsanfragen festgestellt werden. Es wurde bei der Auswertung nach den unterschiedlichen Beratungsformen gemäß den Empfehlungen des Arbeitskreises Qualitätssicherung der Pflegestützpunkte in Bayern und der Richtlinie des GKV-Spitzenverbandes zur Beratung nach § 7a SGB XI nach verschiedenen Formen der Beratung unterschieden.

Unter **Information** versteht man die klare Auskunft auf eine konkrete Frage.

Bei der **allgemeinen Beratung** handelt es sich um die Beratung zu einem oder mehreren Themen, ggf. auch einschließlich der Vermittlung an zuständige Stellen. Die offenen Fragen sind abschließend zu beantworten und Probleme zu lösen.

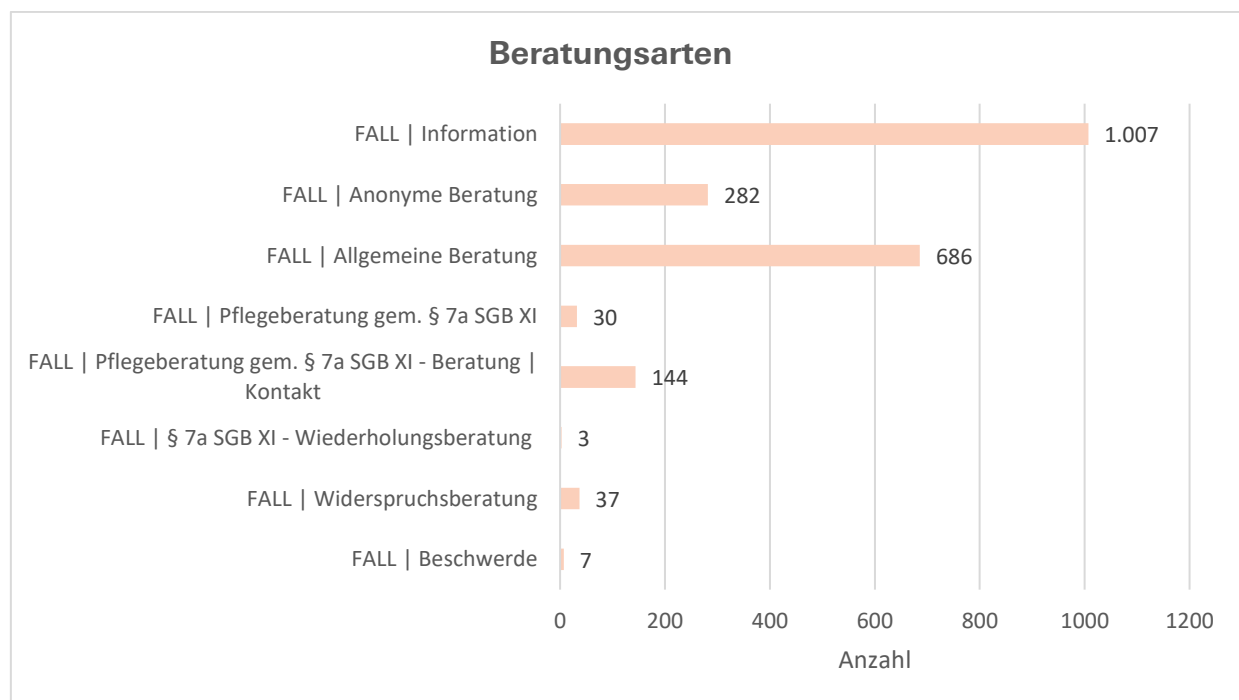
Eine **Erstberatung nach § 7a** liegt vor, wenn der vollständige Beratungsprozess gemäß den Richtlinien nach § 7a SGB XI durchlaufen und beendet wurde.

Die Angabe **§ 7a SGB XI Ergänzungs- / Folgeberatung** liegt vor, wenn innerhalb eines bestehenden Versorgungsplanes nach einer erfolgten, aber nicht abgeschlossenen Beratung nach § 7a SGB XI Änderungen vorgenommen werden.

Eine **Wiederholungsberatung** ist zu erfassen, wenn nach einer beendeten Pflegeberatung nach § 7a SGB XI ein erneuter oder ein veränderter Beratungsbedarf entsteht und der vollständige Beratungsprozess gemäß den Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes zur einheitlichen Durchführung der Pflegeberatung nach § 7a SGB XI durchgeführt wurde.

Zudem gibt es die **Beratung der Netzwerkpartner**. Darunter versteht sich die Nachfrage beispielsweise von anderen Beratungsstellen, Dienstleistern oder Fachstellen beim Pflegestützpunkt zu pflegefachlichen Themen.

Care Management konzentriert sich auf die Arbeit auf der Systemebene. Entsprechend wird unter Care Management eine „überindividuelle Versorgungssteuerung und Versorgungsgestaltung als administrative Aufgabenstellung“¹ verstanden. Care Management wurde beispielsweise bei fachlichem Austausch, Netzwerkarbeit sowie Anfrage zur Kooperation und Zusammenarbeit erfasst.



Bei der Beratungsart „Beratung Netzwerkpartner“ gab es im Jahr 2025 insgesamt 85 Beratungen und bei „Care Management“ insgesamt 67.

¹ Wendt, Wolf Rainer, Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen, Freiburg, Lambertus, 2001

3.1.1. Entwicklung der Beratungszahlen

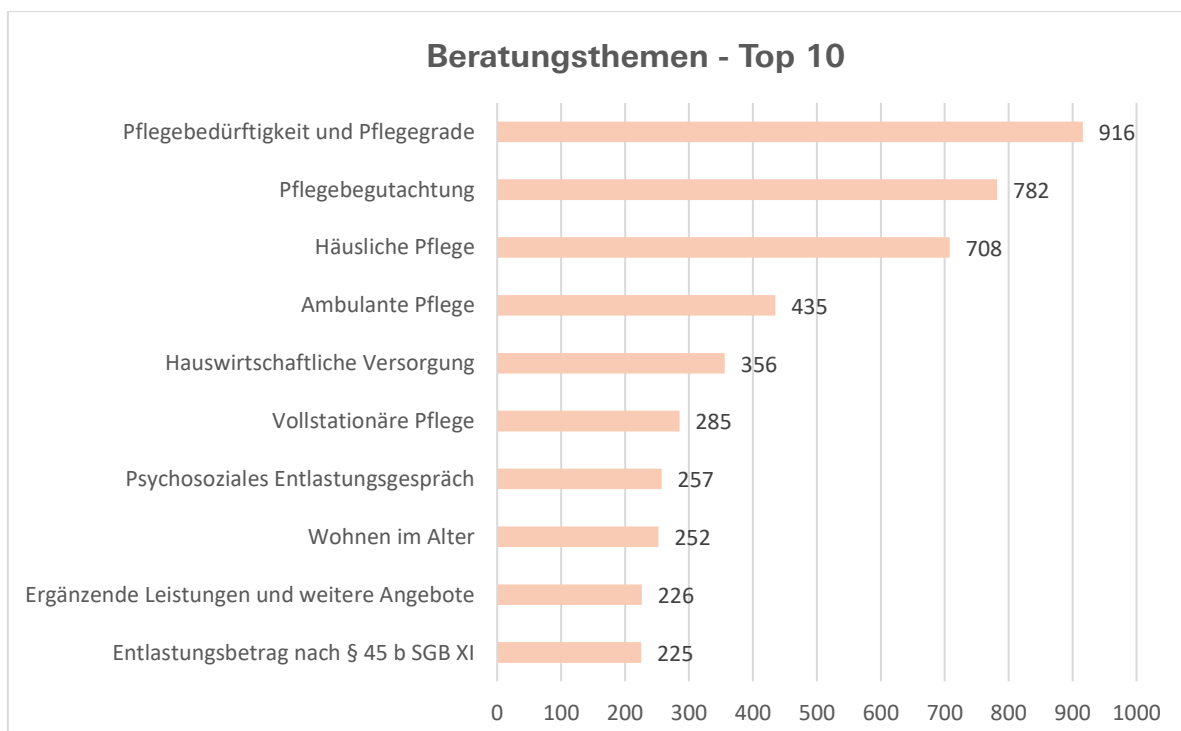
Im Vergleich der gemeldeten Fallzahlen des Vorjahres ist zu erkennen, dass die Beratungszahlen deutlich angestiegen sind:

Art der Beratung	2024	2025
Information	249	1.007
Allgemeine Beratung	177	965
§ 7a SGB XI Erstberatung	11	30
§ 7a SGB XI Ergänzungs- / Folgeberatung	1	148
§ 7a SGB XI Wiederholungsberatung	2	3
Gesamt	440	2.153

3.1.2. Beratungsthemen

Schwerpunkte der Beratung waren Themen zum Leistungsspektrum der Pflegeversicherung. Besonders häufig waren Unterstützungen im Zusammenhang mit Begutachtungsverfahren, beim Stellen erforderlicher Anträge sowie Vermittlungen an Kostenträger, örtliche Hilfsangebote und Leistungserbringer notwendig. Zudem bestand in den Beratungsgesprächen häufig die Notwendigkeit psychosozialer Entlastungsgespräche.

Im folgenden Diagramm werden die zehn häufigsten Beratungsthemen aufgezeigt:



3.2. Kontakte

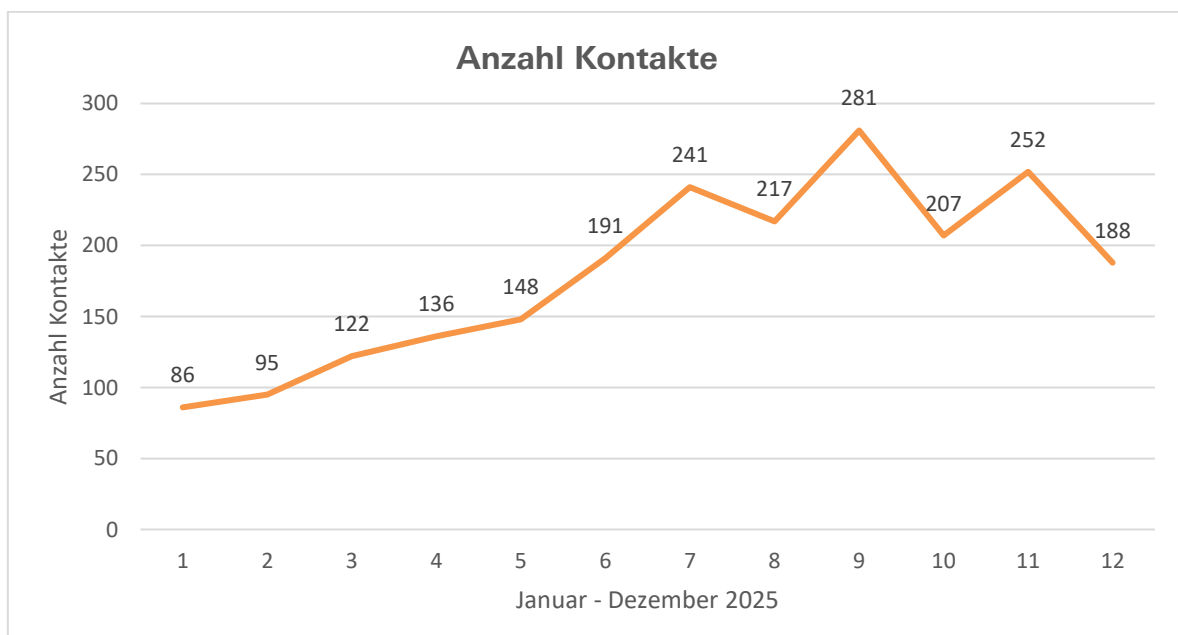
3.2.1. Erst- und Folgekontakte

Bei den Kontakten wird unter Erst- und Folgekontakte unterschieden. Darunter sind 53 Prozent Erstkontakte und 47 Prozent Folgekontakte, bei denen sich Betroffene oder Angehörige erneut an den Pflegestützpunkt gewandt haben.



3.2.2. Anzahl und Entwicklung der Kontakte

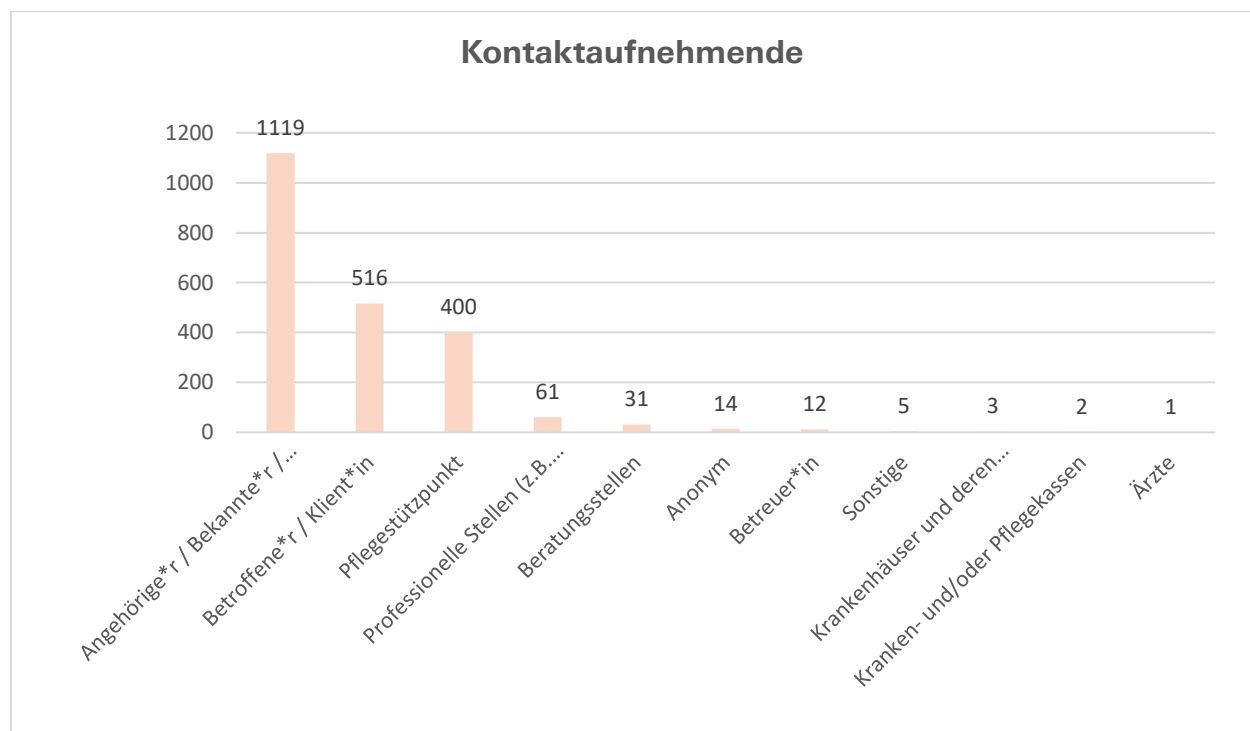
Die Anzahl der Beratungskontakte ist seit Beginn des Jahres kontinuierlich monatlich gestiegen.



3.2.3. Kontaktaufnehmende

Insgesamt wurden 504 in der Regel pflegebedürftige Klientinnen und Klienten sowie 350 Angehörige als Klientinnen und Klienten in der Pflegeberatung im Jahr 2025 erfasst.

Die häufigste Kontaktaufnahme mit dem Pflegestützpunkt erfolgte mit 51 Prozent über Privatpersonen. Unter Privatpersonen sind Angehörige, Bekannte und Kontaktpersonen zu verstehen. Auch mit einem hohen Anteil von 23 Prozent suchten die betroffenen Klientinnen und Klienten selbst den Pflegestützpunkt auf. Des Weiteren hat der Pflegestützpunkt mit insgesamt 18 Prozent selbst Kontakt zu den betroffenen Klientinnen und Klienten, Angehörigen oder auch Leistungserbringern sowie Kostenträgern aufgenommen. Grund dafür war zum Beispiel die Umsetzung sowie Überwachung der geplanten Maßnahmen der Pflegeberatung und die Evaluation des gesamten Case Management-Prozesses.



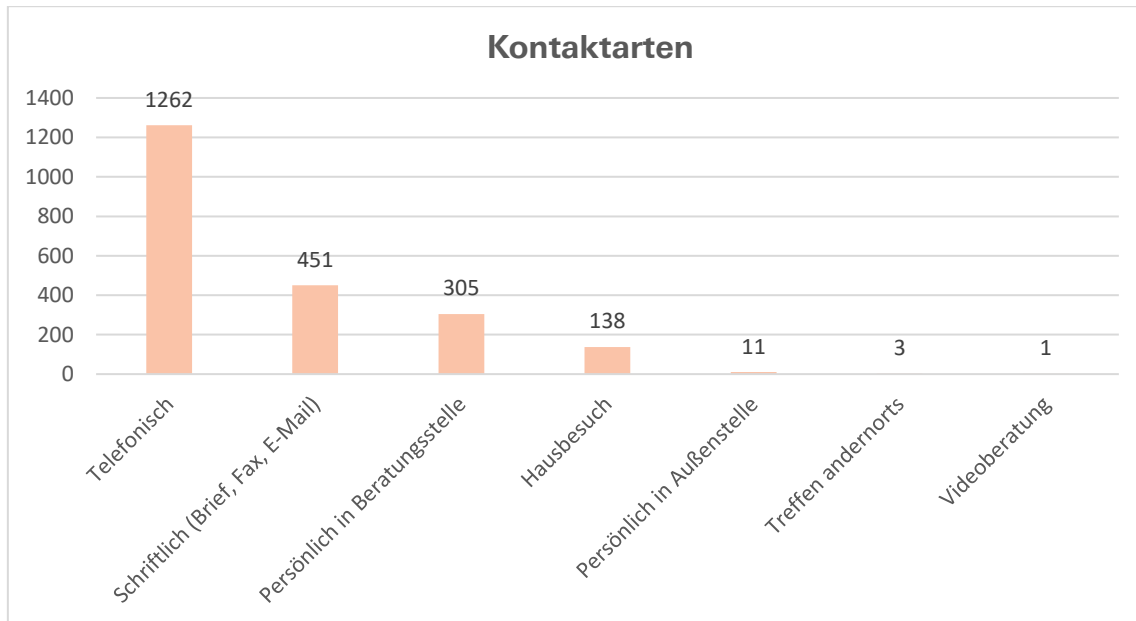
3.2.4. Kontaktarten

Der am häufigsten genutzte Kontaktweg mit den Klientinnen und Klienten war telefonisch mit 58 Prozent. Darauf folgend schriftlich (Brief, Fax, E-Mail) mit 19 Prozent und persönlich in der Beratungsstelle mit 14 Prozent.

Durch die Vollbesetzung des Pflegestützpunktes seit Beginn des Jahres konnte dieser insgesamt 138 Hausbesuche durchführen.

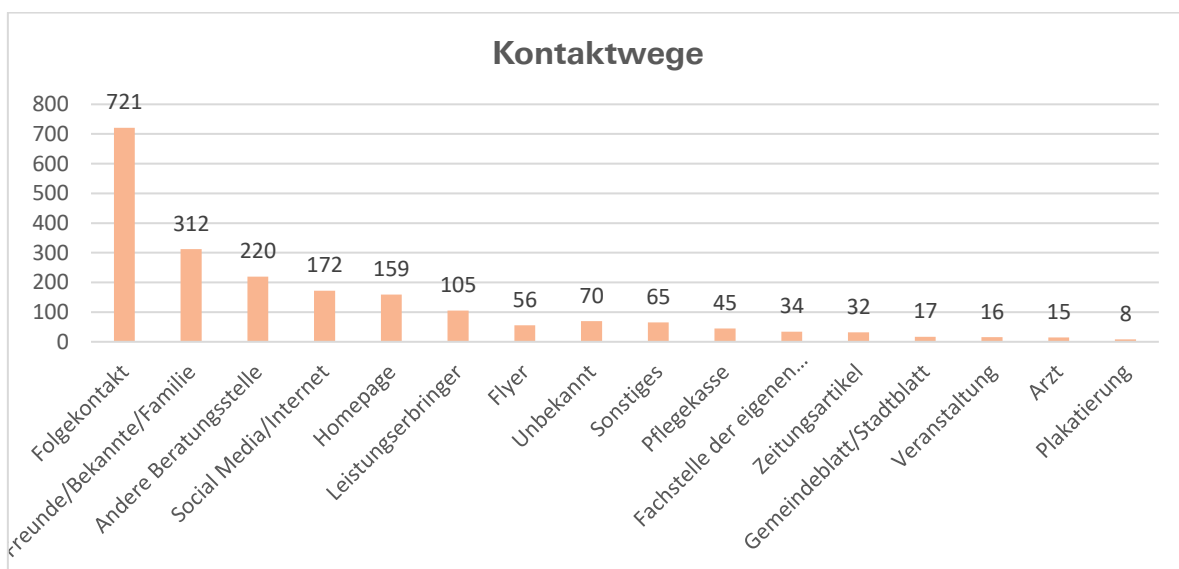
Hausbesuche wurden bei sehr komplexen Pflegesituationen vereinbart, um die Pflege- und Wohnsituation adäquat einschätzen zu können oder auch bei Klientinnen und Klienten...

ten, die nicht mobil genug waren, den Pflegestützpunkt aufzusuchen. Sofern erforderlich erfolgten weitere Hausbesuche aufgrund von Begleitungen zur Begutachtung durch den Medizinischen Dienst. In der Regel wurden in diesen Fällen fehlende Unterstützungsmöglichkeiten durch Angehörige kompensiert. Außerdem wurde bei sichtlicher Überlastung der Angehörigen darauf geachtet, dass die Mitarbeitenden des Pflegestützpunktes bei Bedarf unterstützen und begleiten.



3.2.5. Kontaktwege

Der Kontakt ist am häufigsten über den Folgekontakt mit 35 Prozent zustande gekommen. Daraufaufgehend durch Freunde, Familie oder Bekannte mit 15 Prozent. Außerdem haben sich Klientinnen und Klienten mit 10 Prozent oftmals durch die Vermittlung anderer Beratungsstellen an den Pflegestützpunkt gewandt. Nicht außer Acht zu lassen ist hier auch die Kontaktaufnahme mit dem Pflegestützpunkt durch die Information über Social Media und Internet oder etwa die Homepage des Pflegestützpunktes.

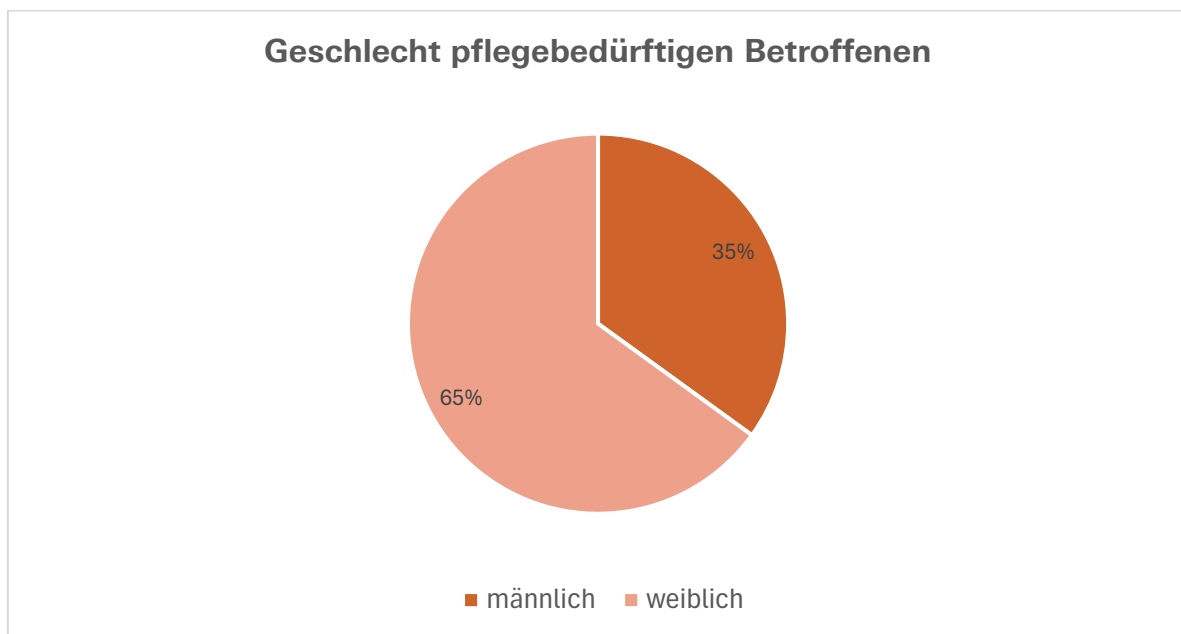


3.3. Informationen zu den pflegebedürftigen Betroffenen

Insgesamt wurden 504 pflegebedürftige Betroffene im Jahr 2025 erfasst. Zusätzlich konnten durch 285 anonyme Beratungen, die dort erfassten Informationen zum Geschlecht, Alter und Pflegegrad des pflegebedürftigen Betroffenen ausgewertet werden. Die folgenden Auswertungen beziehen sich daher auf insgesamt 789 Betroffene.

3.3.1. Geschlecht der pflegebedürftigen Betroffenen

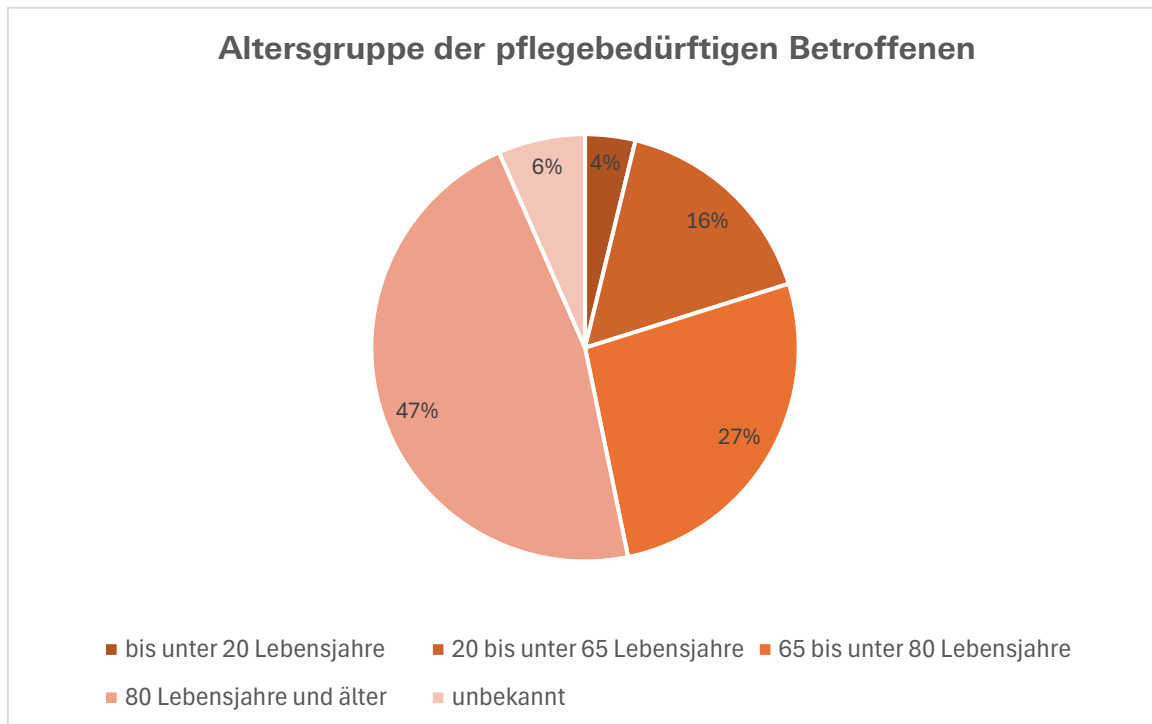
Der deutlich höhere Anteil der Pflegebedürftigen ist weiblich mit 65 Prozent. Der Anteil männlicher Pflegebedürftiger ist deutlich geringer mit 35 Prozent. Es gab keine diverse Person, die Kontakt mit dem Pflegestützpunkt hatte.



3.3.2. Altersgruppe der pflegebedürftigen Betroffenen

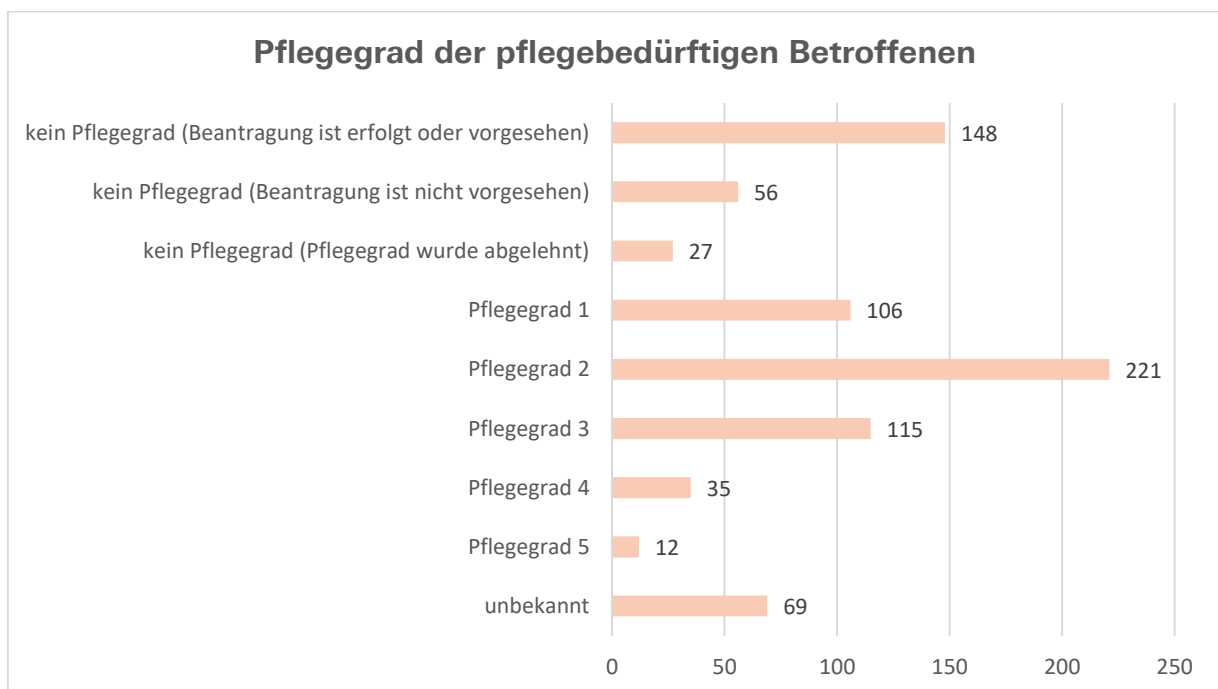
Der höchste Anteil mit 47 Prozent der pflegebedürftigen Betroffenen, bei denen der Pflegestützpunkt beratend tätig war, beträgt 80 Lebensjahre und älter. Darauf folgend mit 27 Prozent liegen die 65- bis 79-Jährigen.

Der Anteil der Altersgruppe von 20 bis unter 65 Jahre liegt bei 16 Prozent. Auch junge pflegebedürftige Betroffene unter 20 Lebensjahre sind mit 4 Prozent vertreten. Bei 6 Prozent der betroffenen Klientinnen und Klienten war das Alter unbekannt.



3.3.3. Pflegegrad der pflegebedürftigen Betroffenen

Der größte Anteil der pflegebedürftigen Betroffenen hatte bei Erstkontakt den Pflegegrad 2, gefolgt von betroffenen Klientinnen und Klienten, die noch keinen Pflegegrad haben, aber die Antragsstellung bereits erfolgt oder vorgesehen ist. Des Weiteren hatte einen großen Anteil der pflegebedürftigen Betroffenen Pflegegrad 1 und 3.



4. Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit

4.1. Öffentlichkeitsarbeit

In Zusammenarbeit mit der Hauptabteilung Kommunikation der Stadt Augsburg wurden im Jahr 2025 weitere Medien zur Öffentlichkeitsarbeit des Pflegestützpunktes beschafft:

- Pixlip
- Pop-up-Theke
- Kundenmappen



Foto: Ramona Reißner / Stadt Augsburg

Um den Pflegestützpunkt Augsburg mit seinem Beratungsangebot noch weiter bekannt zu machen, wurde aktiv Öffentlichkeitsarbeit betrieben. Es wurden etwa mehrere Artikel über die Arbeit des Pflegestützpunktes wie zum Beispiel der Außensprechstunden unter anderem im Magazin „Älter werden“ und der „Augsburg Direkt“ veröffentlicht.

Ein weiteres Projekt in Kooperation mit dem Universitätsklinikum Augsburg (UKA) war die Gestaltung einer Podcast-Folge für das Pflege-Wiki, eine Wissensplattform des UKA für alle Interessierten zum Thema Pflege. Die Leitung des Pflegestützpunktes berichtet dabei über den Pflegestützpunkt Augsburg und die Praxis der Pflegeberatung.



Foto: Julia Paul-Menacher / Stadt Augsburg

Zudem hat der Pflegestützpunkt im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit mit mehreren Vorträgen rund um das Thema Pflege beigetragen. Hier war der Pflegestützpunkt zum Beispiel bei Seniorennachmittagen, beim Caritas Betreuungsverein Augsburg oder mehrmals bei „KoKi Netzwerk frühe Kindheit“ zu Gast, um den Pflegestützpunkt vorzustellen. Auch war der Pflegestützpunkt zu Aktionstagen anderer Institutionen eingeladen. Die Mitarbeitenden des Pflegestützpunktes nahmen etwa mit einem Aktionsstand beim Familienfest der Stadt Augsburg teil oder waren, während der Bayerischen Demenzwoche und beim Europäischen Tag der pflegenden Angehörigen im Universitätsklinikum Augsburg als Ansprechpartner präsent.

4.2. Netzwerkarbeit

Der Pflegestützpunkt betreibt aktiv Netzwerkarbeit. Seit der Vollbesetzung des Pflegestützpunktes hat die Netzwerkarbeit in der Anzahl der Kontakte und der Kooperationen deutlich zugenommen. Durch die Leitung des Pflegestützpunktes wurden zahlreiche Erst- und Abstimmungsgespräche mit Netzwerk- und Kooperationspartnern, wie etwa mit den Diensten der Altenhilfe, Palliativdiensten, Krankenhäusern und anderer Beratungs- und Fachstellen geführt. Teil der Netzwerkarbeit war auch die Beteiligung und Mitarbeit am Arbeitskreis Gerontopsychiatrie und am Arbeitskreis Sucht.

Der Rahmenvertrag zur Arbeit der bayerischen Pflegestützpunkte verpflichtet zur Anbindung und Kooperation mit Fachstellen für pflegende Angehörige, sofern diese nach Gründung eines Pflegestützpunktes entstehen. Diese Situation trat 2024 in der Stadtmitte ein. Daher besteht eine formale Anbindung und Kooperation mit der Fachstelle für pflegende Angehörige Stadtmitte (Träger: Caritas Sozialstation Augsburg-Mitte). Unabhängig davon wird mit allen vier Fachstellen für pflegende Angehörige in der Stadt eng und intensiv zusammengearbeitet. Seit Ende 2024 wird im monatlichen Turnus eine gemeinsame Außensprechstunde mit der Fachstelle für pflegende Angehörige Stadtmitte im Moritzpunkt in der Maximilianstraße angeboten und seit Oktober 2025 auch eine monatliche Außensprechstunde mit der Fachstelle für pflegende Angehörige Nord-West im Nachbarschaftszentrum Kriegshaber. Der Aufbau von weiteren Außensprechstunden in den



*Foto: Carolin Ilg / Stadt Augsburg
Claudia Krämer (Fachberatung für pflegende Angehörige Nord-West) und Bernd Heidler (PSP bei einer gemeinsamen Außensprechstunde im Nachbarschaftszentrum Kriegshaber)*

Stadtteilen ist geplant, sofern aufgrund der allgemeinen Beratungsnachfrage ausreichend Ressourcen zur Verfügung stehen

5. Ausblick

Schwerpunkte im Jahr 2026 werden vor allem eine vertiefte Abstimmung und der Ausbau der Zusammenarbeit mit anderen Beratungsstellen, die Fortführung des systematischen Ausbaus der Netzwerkarbeit sowie Kooperationsprojekte mit anderen Einrichtungen sein. Konkret geplant ist etwa eine Seminarreihe im Universitätsviertel, in Zusammenarbeit mit dem Malteser Hilfsdienst zu Themen rund um die Pflege, die sich vor allem an pflegende An- und Zugehörige, aber auch an beruflich Pflegende richtet. Schlussendlich lässt sich feststellen, dass zudem mit einer kontinuierlich weiter anwachsenden Beratungsnachfrage zu rechnen ist.

Verantwortlich:

Stadt Augsburg
Amt für Soziale Leistungen, Senioren und Menschen mit Behinderung
Abteilung Inklusion, Alter und Pflege
Pflegestützpunkt
Mittlerer Lech 5
86150 Augsburg
Tel. 0821 324-64464
E-Mail pflegestuetzpunkt@augsborg.de

Titelbild: Ruth Plössel-Schröder/Stadt Augsburg