

Jahresbericht 2013

Mit dem Pflegeversicherungsweiterentwicklungsgesetz (PfwG) - § 7a SGB XI Pflegeberatung und § 92c SGB XI Pflegestützpunkt vom 1. Juli 2008 legte die Pflegeversicherungs-Reform die Rechtsgrundlage für den Aufbau der Pflegestützpunkte in Deutschland.

Am 22. Oktober 2009 begann die Umsetzung auf bayerischer Landesebene durch den Errichtungsbeschluss des Bayerischen Staatsministeriums. Als Errichtungsbeauftragte wurden die Kranken-/Pflegekassen benannt.

In Würzburg sorgte die AOK Bayern – Direktion Würzburg – Herr Roland Lörner als Errichtungsbeauftragter benannt. In enger Zusammenarbeit mit dem Sozialreferenten der Stadt Würzburg (Herrn Robert Scheller) und dem Landkreis Würzburg, in Vertretung durch das Kommunalunternehmen des Landkreises (Herrn Prof. Dr. Alexander Schraml) wurde 2010 mit Vorüberlegungen für die Errichtung eines gemeinsamen Pflegestützpunktes für die Region Würzburg begonnen.

Am 5. Mai 2011 wurde der Errichtungsvertrag zwischen Kranken- und Pflegekassen, der Stadt Würzburg und dem Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg mit enger Beteiligung von HALMA e. V. beschlossen.

Im folgenden Jahresbericht möchten wir Sie über die Entwicklung des Pflegestützpunktes Würzburg im Jahr 2013 informieren.

An dieser Stelle danken wir allen Beteiligten, die zum Gelingen des PSPs in Würzburg beigetragen haben.

Würzburg, Januar 2014

Sabine Seipp

HALMA e.V.

Fachstelle für pflegende Angehörige (Leitung)

Koordination Pflegestützpunkt

1. Ziel des Pflegestützpunktes Würzburg

Ziel des PSPs Würzburg ist es, Bürger und Bürgerinnen der Stadt und des Landkreises zu den Themen Pflege, Versorgung, Sozialleistungen, Hilfs- und Unterstützungsangebote umfassend, unabhängig und kostenfrei zu informieren und Auskunft zu erteilen, sowie nach dem personenbezogenen Ansatz zu beraten (inklusive Case Management).

Des Weiteren gibt es die Möglichkeit der Koordinierung aller notwendigen Hilfs- und Unterstützungsangebote im Einzelfall abzurufen.

Er vermittelt zu Kontakten der Selbsthilfegruppen und bürgerschaftlichem Engagement und übernimmt auf Wunsch des Klienten die Kontaktaufnahme.

Im Rahmen der Netzwerkarbeit informiert er über Versorgungs- und Betreuungsangebote. Die Berater des PSP kennen die vorhandenen Strukturen der Region Würzburg. Mit diesem Wissen beraten sie im Sinne der Netzwerkarbeit individuell, schaffen eine neutrale Ebene und Transparenz sowohl bei den Klienten, als auch bei professionellen Stellen.

Der PSP bietet eine Plattform für Angebot und Nachfrage im Rahmen des Care Management.

2. Rahmenbedingungen

Die Träger des PSPs in Würzburg sind zu 50% die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen (vertreten durch die AOK Direktion Würzburg), zu 25% die Stadt Würzburg (Sozialreferat) und zu 25% der Landkreis Würzburg (Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg). Die Finanzierung der Sachkosten teilen sich die Träger entsprechend der genannten Anteile.

2.1 Personal

Da ein Pflegestützpunkt keine eigene Rechtsform besitzt, entsenden die einzelnen Träger eigenes Personal. Die Fachstelle für pflegende Angehörige (Bayerisches Netzwerk Pflege) ist mit eigenem Personal im PSP vertreten.

Folgende Berater sind im Pflegestützpunkt tätig.

- 2 Pflegeberater AOK
- 3 Pflegeberater MD-Consult
- 1 Mitarbeiter des Pflegemanagement KU
- 1 Mitarbeiter der Wohnberatung Stadt Würzburg
- 2 Mitarbeiter der Fachstelle für pflegende Angehörige – HALMA e.V.

2.2 Öffnungszeiten

Der PSP ist an fünf Tagen in der Woche geöffnet (Montag bis Mittwoch und Freitag 8 bis 12 Uhr, Donnerstag 14 bis 18 Uhr). Außerhalb der Sprechzeiten ist ein Anrufbeantworter angeschaltet und es wird auf die Service - Nummer des MDK Bayern hingewiesen.

2.3 Räume

Der PSP befindet sich in zentraler Lage in Bahnhofsnähe (Bahnhofstrasse 11, 97070 Würzburg) und ist sehr gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen. Direkt vor dem Stützpunkt befindet sich ein Behindertenparkplatz. Die Beratungsräume sind den gesetzlichen Vorgaben entsprechend ausgestattet. Dem PSP stehen drei Beratungsräume und ein Wartebereich zur Verfügung. Gemeinsam mit HALMA e. V. werden der Schulungsraum, die Teeküche und die Sanitärräume genutzt.

3. Organisation

Die Träger des PSP Würzburg treffen sich vier mal im Rahmen des Lenkungsausschusses (09.01.; 23.04.; 09.07.; 08.10.). Schwerpunkt der Sitzungen ist, die Herausforderungen der Etablierung des PSP in der Region Würzburg weiter zu entwickeln. Darüber hinaus werden Planungen und Handlungsabläufe hinsichtlich der entsendenden Einrichtungen geregelt.

Der Lenkungsausschuss hat eine große Bedeutung in Würzburg, da der PSP über keine Leitung verfügt. Die Fachstelle für pflegende Angehörige ist daher beauftragt worden, die Koordination des Pflegestützpunktes, die Abläufe, Teamentwicklung, Organisation, Teamsitzungen, statistische Auswertung, Kontakt zum Lenkungsausschuss (Vorbereitungen der Sitzungen) und Kooperation mit HALMA e.V. (s. Kooperationsvertrag) usw. zu regeln.

Der Kooperationsvertrag wurde verlängert und geht bis 2021. Hiermit wurde der Stellenwert des PSP's für die Region Würzburg gefestigt.

Folgende Projekte des PSP's fanden in 2013 statt:

1. Eigene Vortragsreihe
2. Bewerbung für das Projekt: „Anlaufstellen für ältere Menschen“ Typ A – Nichtbauliche Umsetzung im Rahmen der Wohnraumberatung im PSP – genannt „Schwellenlos“

Die zentrale Aufgabe in 2013 war die Fortführung der Teamentwicklung. Dies konnte durch die monatliche Teamsitzung, des Protokolls und dem Team Tag (halbtags) gewährleistet werden. Dank der sehr guten Mitarbeiter im Team war es möglich, Praktikanten in den Tagesablauf miteinzubinden. Neben dem Kennenlernen des Konzeptes der Pflegeberatung unterstützten sie im Bereich des Telefondienstes, des Care Managements, der Erfassung der Daten von Ratsuchenden, die den PSP ohne Anmeldung aufsuchten und der Öffentlichkeitsarbeit.

Für den PSP wurde zur Dokumentation und statistischen Auswertung das Programm Syncase angeschafft. Im Jahr 2013 lag der Schwerpunkt auf der Feinabstimmung der Dokumentation. Hier wurden einige Veränderungen hinsichtlich der Optimierung und Übersichtlichkeit des Programms vorgenommen. Die Auswertungstools wurden angepasst und eingegeben. Des Weiteren wurde eine Anleitung zur Auswertung erstellt.

Die statistische Auswertung wird in den Sitzungen des Lenkungsausschusses regelmäßig vorgestellt. In den Teamsitzungen wird das Team regelmäßig über die Auswertung informiert.

4. Aufgabenfelder

Die Hauptaufgabe des PSP der Region Würzburg ist es, die Klienten zu beraten. In den Beratungsstandards werden vier Stufen der Beratung unterschieden: Kurzberatung, Einzelfallbezogene Beratung, Beratung mit Koordination und Beratung mit Koordination und Begleitung. Alle Beratungen werden im Dokumentationssystem dokumentiert und am Jahresende statistisch ausgewertet.

1. Die Kurzberatung beinhaltet die Auskunft auf eine konkrete Anfrage.
2. Die Einzelfallbezogene Beratung beinhaltet mehrere Themen, ist in der Regel personenbezogen und beruht auf der Annahme, dass der Klient den Kontakt zu den weiteren Institutionen selbst herstellt.
3. Die Einzelfallbezogene Beratung mit Koordination beinhaltet zusätzlich, dass der Pflegeberater den Kontakt zu anderen Institutionen herstellen kann. Hier sind ein Assessment und ein Versorgungsplan erforderlich. Dies hat einen Nachkontakt bzw. eine Zielkontrolle im Sinne des Case Managements (CM) zur Folge.
4. Die Beratung mit Koordination und Begleitung erfordert die Ausführung von Punkt 3. und die aufsuchende Beratung, da es sich hier um eine komplexe Problemlage handelt. Des Weiteren ist eine Fallbegleitung erforderlich.

Betreffend spezieller Themen (z. B.: Sozialrecht, Betreuungsrecht, Beschwerden, Agentur für Arbeit, Vormundschaftsgericht, Beratungsstellen usw.) wird an die entsprechende Fachberatungsstelle oder Institution in der Region vermittelt bzw. der Kontakt direkt hergestellt. Ebenfalls fanden in diesem Bereich kollegiale Beratungen statt.

Im Rahmen des CM kooperiert der PSP Würzburg mit den für den Klienten zuständigen Pflegeberatern der einzelnen Kassen, den Pflegediensten oder anderen Beratungsstellen. Ist ein Hausbesuch erforderlich, wird die entsprechende Pflegekasse oder Institution nach Absprache mit dem Klienten, mit der Bitte diesen durchzuführen, verständigt. Im Anschluss erfolgt eine telefonische Rückmeldung zum Pflegeberater des PSP, damit hier die Zielkontrolle durchgeführt werden kann.

4.1 Anzahl und Art der Beratungen

Im Jahr 2013 erfolgten insgesamt 1441 dokumentierte Beratungsgespräche von unterschiedlicher Dauer. Hier sind sowohl die telefonischen, als auch persönlichen Beratungen zusammengefasst worden. Im Durchschnitt erfolgten täglich sechs Kontakte, d. h. es wurde eine tägliche Beratung mehr als 2012 Tag durchgeführt. Im Folgenden wird die statistische Auswertung der beratenen Klienten dargestellt.

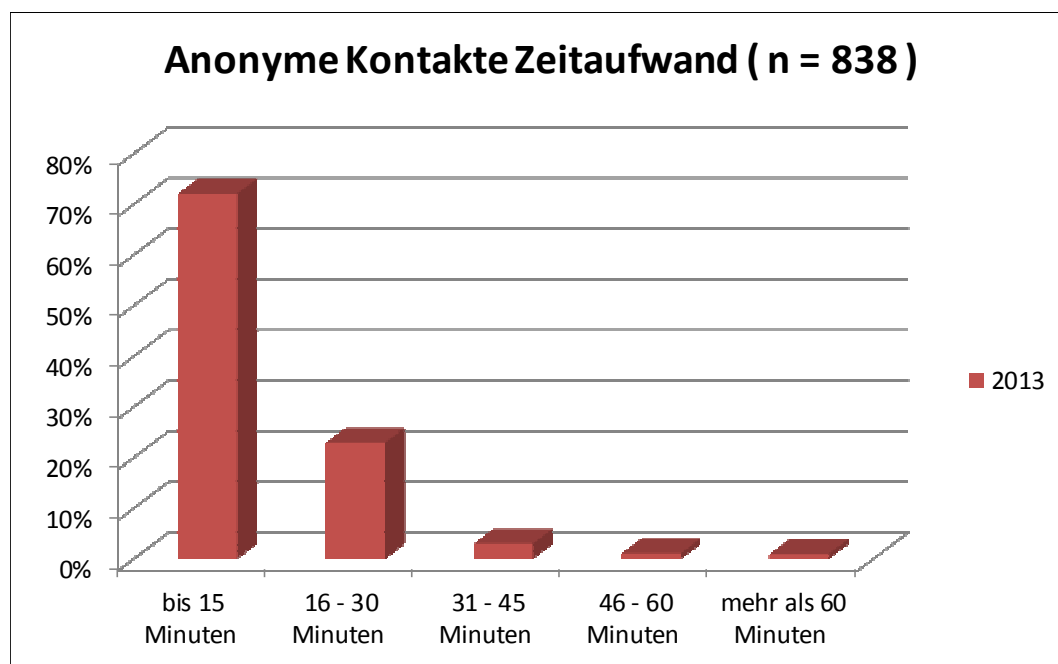


Anzahl Beratungen - Zeitaufwand

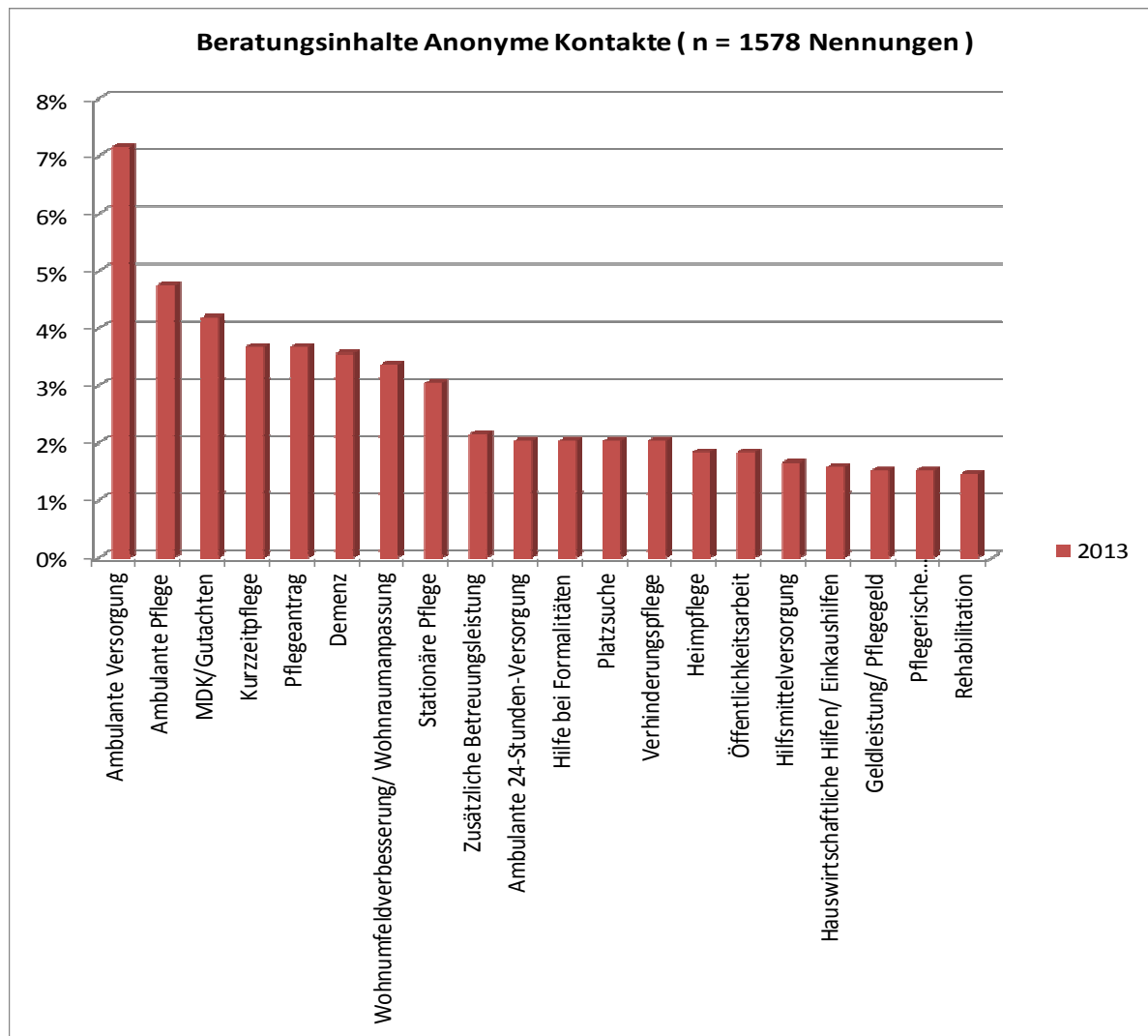
	Anonyme Kontakte	Case Management	gesamt
bis 15 Minuten	604	80	684
16 - 30 Minuten	192	134	326
31 - 45 Minuten	25	88	113
46 - 60 Minuten	9	205	214
mehr als 60 Minuten	8	96	104
Total	838	603	1441

Durschnitt	
247 Arbeitstage	6 Beratungen/Tag

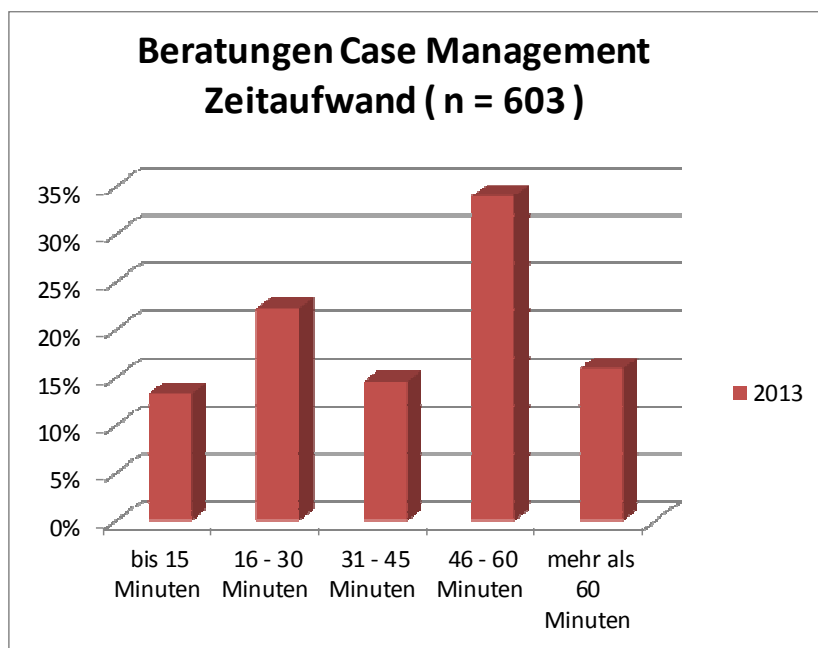
Davon sind 838 Beratungen anonyme Kontakte. Dies heißt, dass diese Kunden nicht namentlich erfasst werden und auf eigenen Wunsch anonym bleiben können. Diese Beratungen sind in der Regel sogenannte Kurzberatungen.



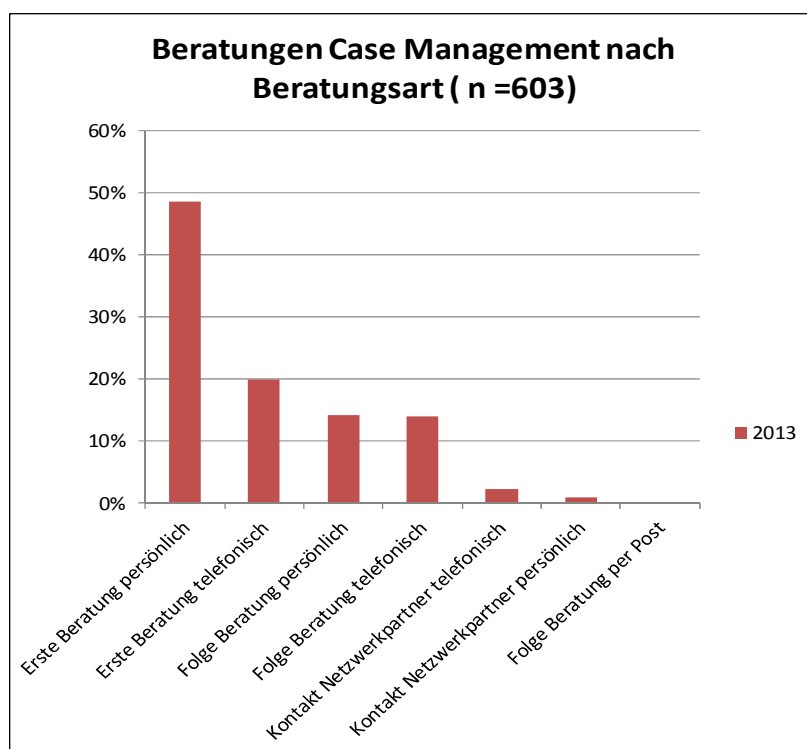
Die Beratungsinhalte der anonymen Kontakte zeigen, dass die ambulante Versorgung und Pflege am häufigsten nachgefragt wird.



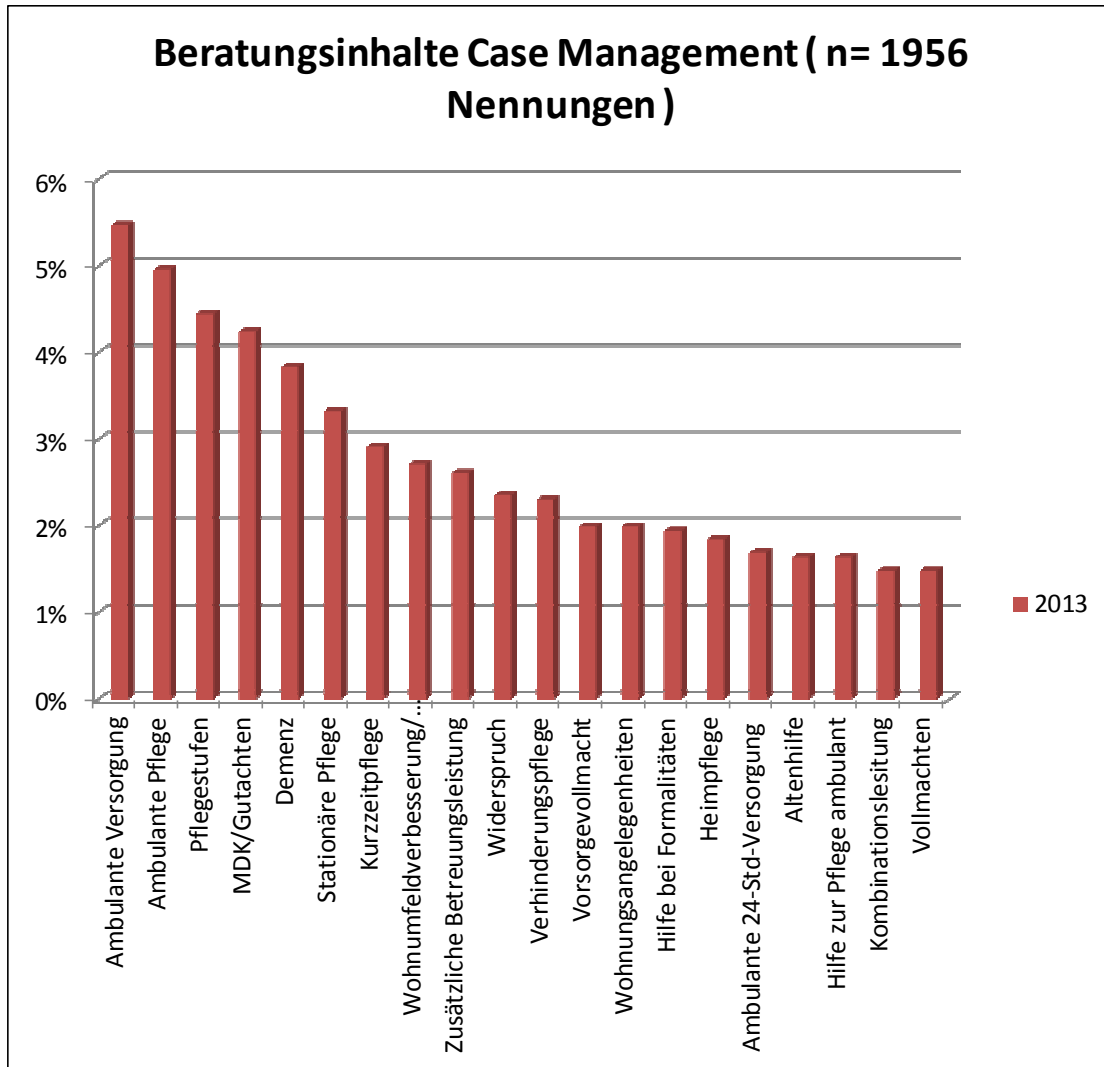
Die 603 Beratungen im Rahmen des Case Management werden detaillierter erfasst, daher kann eine genauere Auswertung erfolgen. Der überwiegende Teil der Klienten erhält eine Beratung zwischen 30 und < 60 Minuten.



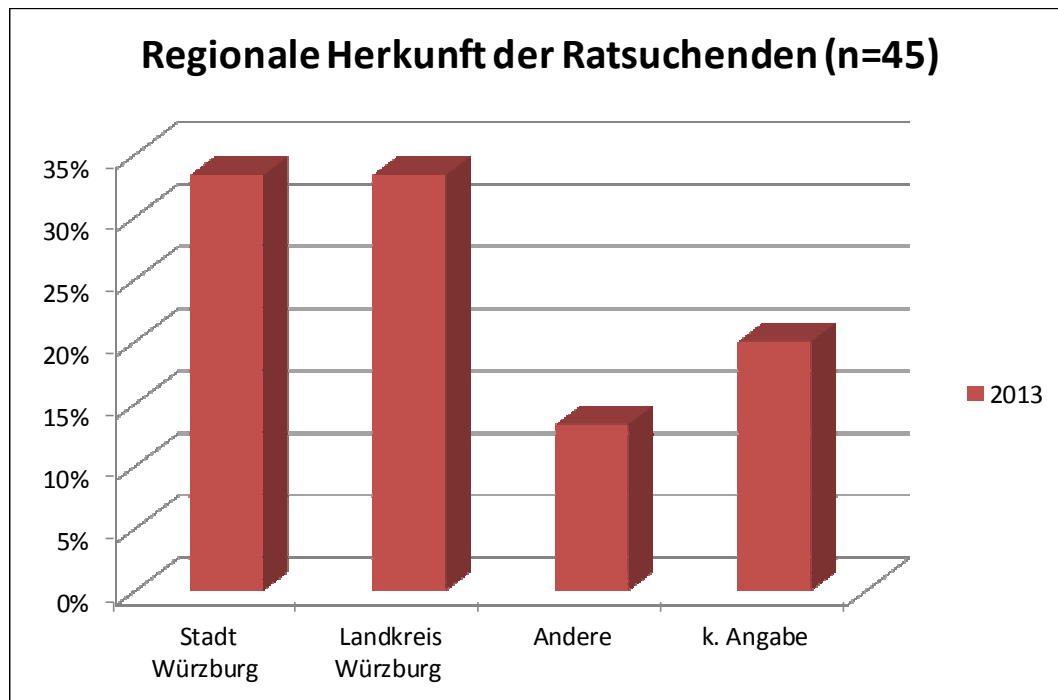
Im Vergleich zum Jahr 2012 nahmen in 2013 mehr Klienten als Erstkontakt die persönliche Beratung als Hilfe in Anspruch.



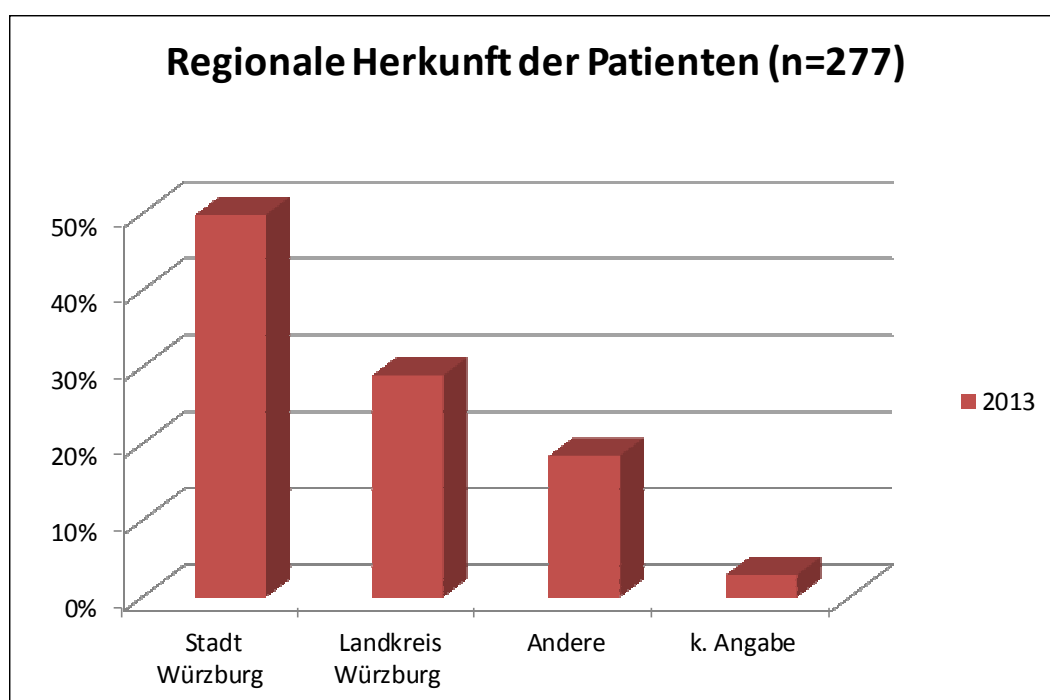
Die Beratungsinhalte sind mit denen der anonymen Beratung im Bereich der ambulanten Versorgung und Pflege fast gleich. Es folgen die Themen der Pflegestufen und der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen.



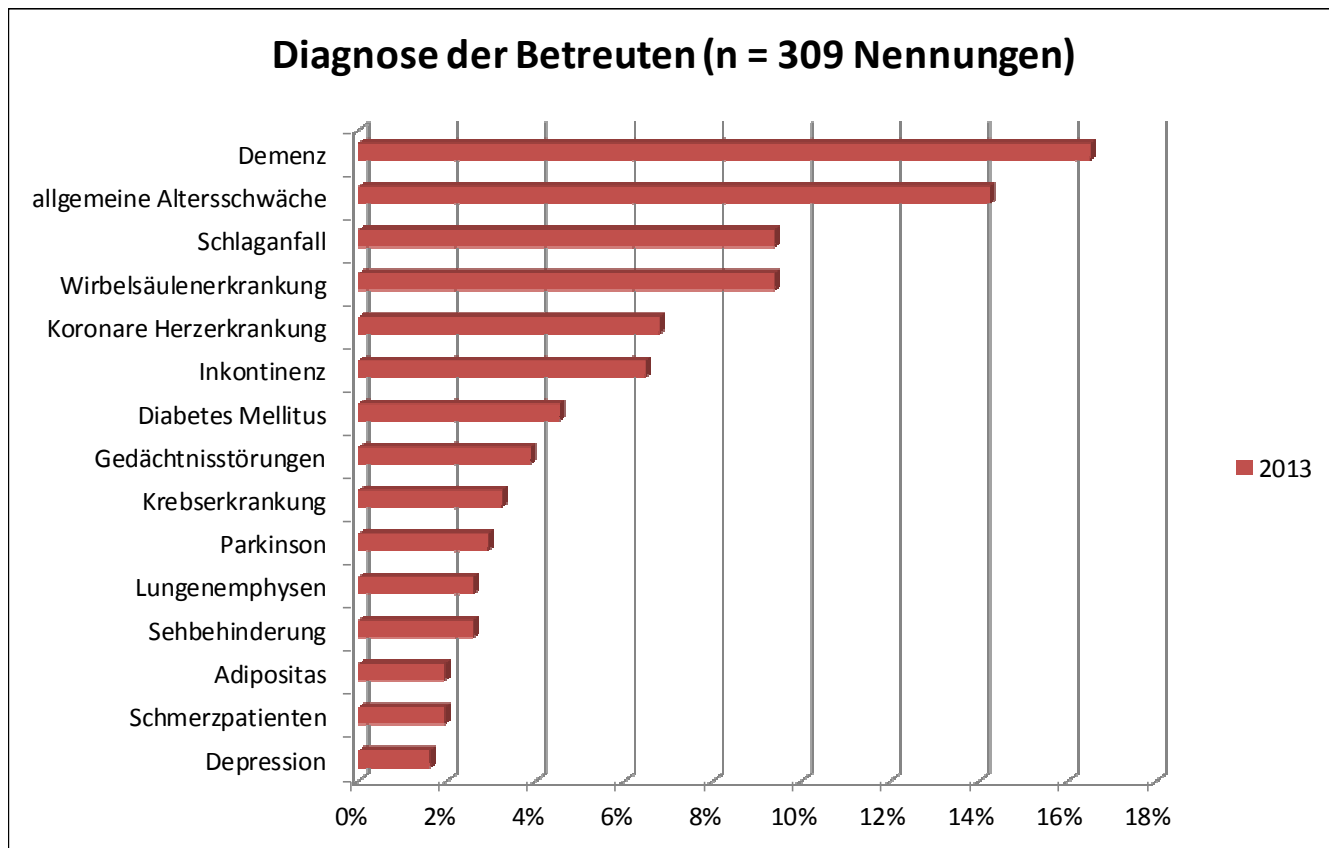
Die regionale Herkunft der Ratsuchenden verteilt sich in etwa zu gleichen Anteilen auf die Stadt und den Landkreis Würzburg.



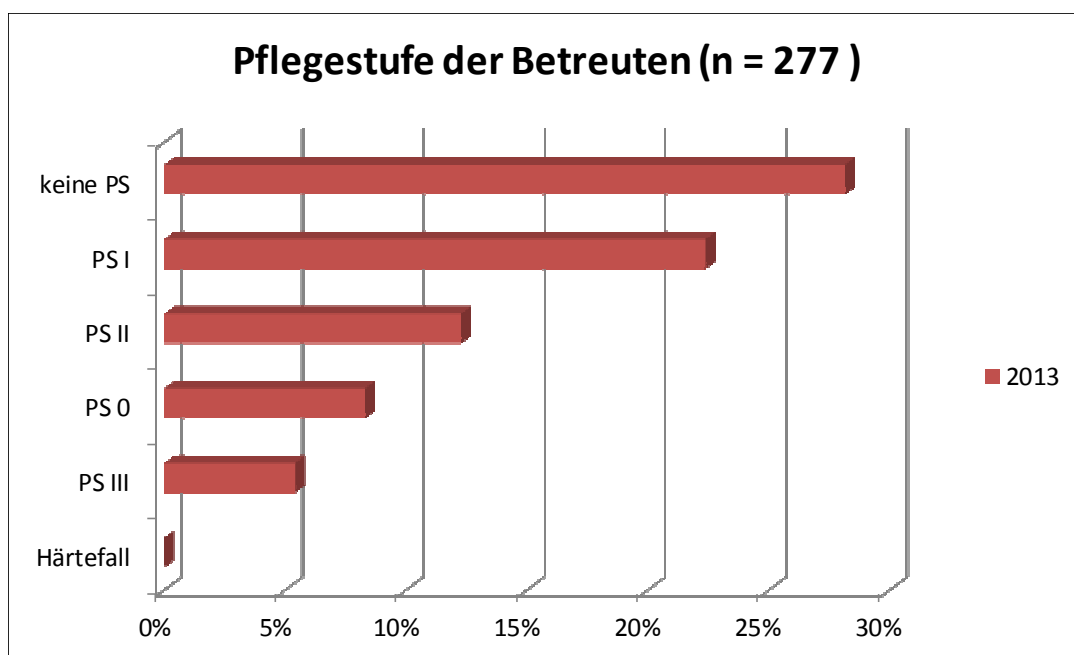
Bei der regionalen Herkunft der Patienten zeigt sich, dass diese häufig in der Stadt leben.



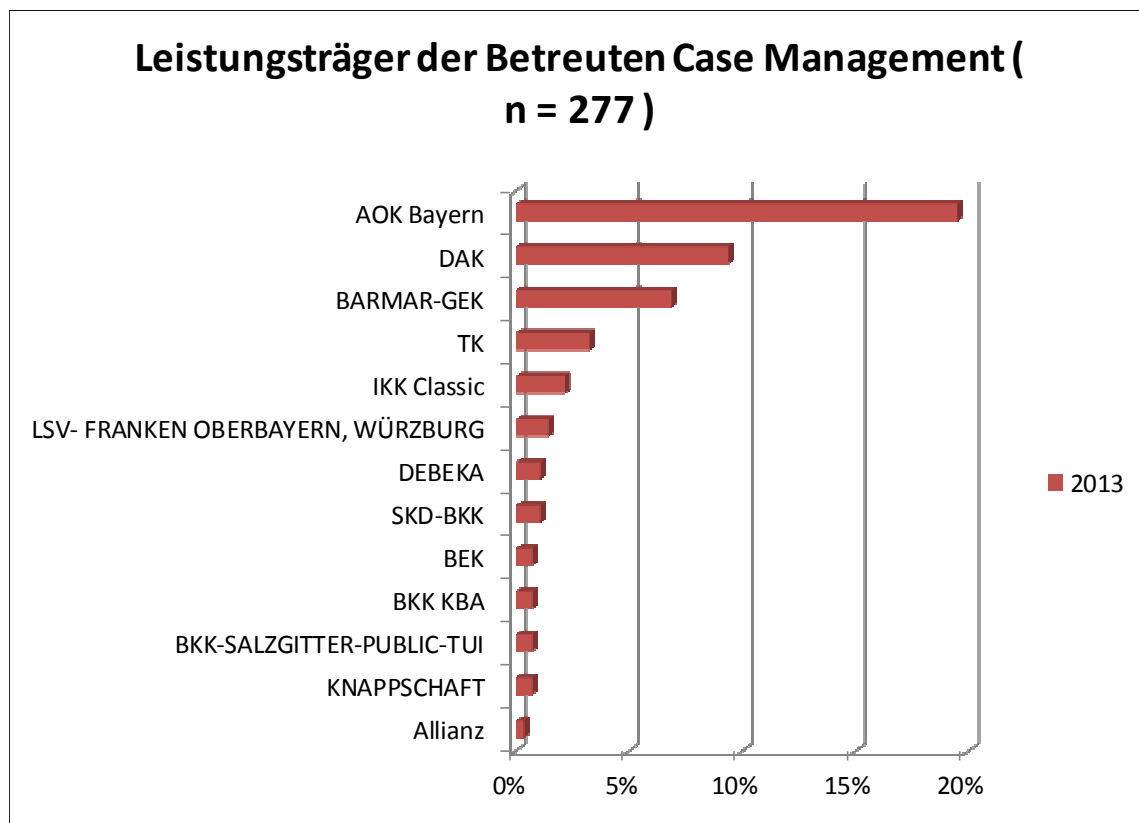
Bei den genannten Diagnosen liegt wie 2012 die Demenz an erster Stelle. Gefolgt von der allgemeinen Altersschwäche.



Hinsichtlich der Pflegestufen liegt häufig keine Pflegestufe vor. Dies zeigt sehr deutlich die Verknüpfung zu den genannten Themen in der Beratung, da dort an zweiter Stelle die Pflegestufen bzw. die Begutachtung genannt wird.



Die Patienten bzw. betreuten Personen sind vorwiegend in den gesetzlichen Krankenkassen versichert.



5. Care Management

Im Rahmen des Care Managements wird die Datenbank fortlaufend erweitert und bei Bedarf aktualisiert. Des Weiteren wurden wiederholt die Wohlfahrtsverbände, Pflegedienste, Gemeinden und andere Anbieter gebeten, ihre Angebote kontinuierlich an den PSP zu versenden. Der PSP verfügt über ein breites Spektrum an Informationsmaterial hinsichtlich des regionalen Angebotes im Bereich der Pflege und im Schwerpunkt der Altenhilfe.

Des Weiteren gibt es die Möglichkeit, bezüglich diverser Hilfsmittel Informationen einzuholen. Zusätzlich sind Vordrucke von Anträgen (z.B. Versorgungsamt, Pflegeantrag) vorhanden, die nach Bedarf ausgegeben werden können.

Um die Neutralität zu wahren, werden zu Sachthemen die Informationsmaterialien der Ministerien, des Bezirks Unterfranken, des Landkreises und der Stadt Würzburg ausgelegt.

Einrichtungen aus Stadt und Landkreis Würzburg haben die Möglichkeit, im PSP auf ihre Veranstaltungen hinzuweisen. Diese hängen im Wartebereich aus.

Die Mitarbeiter des PSPs informieren sich kontinuierlich über rechtliche Neuerungen der Pflege- und Krankenversicherung bzw. anderer rechtlicher Fragestellungen betreffend des großen Themas Pflege. Außerdem recherchieren sie über regionale Versorgungsmöglichkeiten und weitere Beratungsangebote in der Region.

Die entsendenden Einrichtungen der Pflegeberater sind für die Fortbildung und Schulung ihrer Mitarbeiter verantwortlich.

Gebündelt in der Mappe des Pflegestützpunktes werden den Klienten passgenaue Informationsmaterialien zum Nachlesen mitgegeben.

Der Bedarf an vernetztem Arbeiten ist sehr groß. Mittels der Sammlung von Angeboten und der Nachfrage nach diesen ist besonders folgender Bedarf in der Region hervorzuheben:

1. Niedrigschwellige Betreuungsmöglichkeiten im Landkreis Würzburg
2. Stationäre Wohnmöglichkeiten pflegebedürftiger Menschen unter 60 Jahren
3. Alternative Wohnformen für pflegebedürftige Menschen
4. Einrichtung von Fahrdiensten zu den Angeboten, insbesondere der niedrigschwelligen Angebote.

Im Rahmen des Care Managements fanden neun Gespräche im Rahmen von Netzwerkgesprächen mit den Kooperationspartnern (z.B.: Aktiv Büro, FB Soziales der Stadt Würzburg, Bereich Pflege des Bezirks Unterfranken, Pflegeberater der Universitätsklinik Würzburg, Ärztenetzwerk Würzburg, Jüdische Gemeinde) statt. Die Gespräche mit Pflegediensten und anderen Einrichtungen werden nicht aufgeführt.

In 2013 fand ein Austauschtreffen der Pflegestützpunkte im Bezirk Unterfranken in Haßfurt am Main statt.

Vier Praktikanten haben sich im Pflegestützpunkt beworben. Hier wurde mit jedem Bewerber ein Vorstellungsgespräch geführt. Einer Bewerberin wurde der Praktikumsplatz für sechs Monate zugesagt. Leider konnte sie den Platz nicht antreten.

Eine Praktikantin absolvierte im Frühjahr ein vierwöchiges Praktikum im PSP.

Zwei weitere Praktikanten (HALMA e.V. und Kommunalunternehmen) waren ab September stundenweise im Pflegestützpunkt vertreten.

6. Öffentlichkeitsarbeit

Mittels Werbung soll der PSP den Bürgern und Bürgerinnen der Stadt Würzburg bekannt gemacht werden. Hierzu wird einmal wöchentlich in der örtlichen Tageszeitung unter *Rat und Hilfe* das Angebot des PSP veröffentlicht. Weitere Anzeigen und Artikel erschienen in der AOK-Mitgliederzeitschrift, der Selbsthilfezeitung, dem Veranstaltungskalender der Seniorenwochen, dem Seniorenwegweiser für die Stadt und den Landkreis Würzburg, dem Kessener und dem Mainviertel Anzeiger.

Die Homepage www.pflegestuetzpunkt.de wurde um einige Links zum Thema Pflegezeit und den Flyer in russischer und türkischer Sprache ergänzt.

Im Rahmen von Vorträgen wurde von den Mitarbeitern der entsendenden Einrichtungen der Pflegestützpunkt zielgerichtet mit vertreten und präsentiert.

Vorträge:

- 2 x Universitätsklinik Würzburg (Pflegeberater, Case Manager, Sozialarbeiter)
- Katholisches Seniorenforum
- Matthias-Ehrenfried-Haus

- zwei Studentengruppen (München und FH Würzburg)
- Beratungsstelle für Betreuer (Stadt und Landkreis Würzburg)
- Israelitische Kultusgemeinde
- Berufsförderungswerk Würzburg GmbH

Informationsstände:

- TodesMut – Dialog um Trauer und Leben (Kooperationsveranstaltung)
- Bündnis Familie und Arbeit (7. Praxistag)
- Seniorenwochen (Eröffnungsveranstaltung)
- Tagung Universitätsklinik Psychiatrie
- Praxisbasar Fachhochschule Würzburg – Schweinfurt
- Katholischer Frauenbund

Teilnahme an Veranstaltungen:

- Würzburger Demografieforum
- Bürgerwerkstatt Mobilität
- Geriatrie Symposium (AWO Würzburg)
- Gesunde Städte Netzwerk

7. Fazit

Der PSP blickt in 2013 auf ein erfolgreiches Jahr zurück. Nach zweieinhalb Jahren seit der Eröffnung gelang es dem Pflegestützpunkt Würzburg, sich zu etablieren. Er erreichte eine hohe Akzeptanz in der Bevölkerung – trotz geringer finanzieller Möglichkeiten hinsichtlich des Marketing Bereiches. Es konnte vielen Menschen in ihrer persönlich schwierigen Lebenssituation geholfen werden, ihre Fragen wurden fachkundig und mit großer sozialer Kompetenz und Einfühlungsvermögen der Mitarbeiter beantwortet.

Das multiprofessionelle Team mit den entsprechenden Beratungskonzepten trug maßgeblich dazu bei, dass die Menschen sich angenommen und gut beraten fühlten. Nicht zuletzt ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal des Pflegestützpunktes der Region Würzburg, dass es keinen Mitarbeiterwechsel gab. Alle beteiligten Einrichtungen trugen damit zu einer hohen Stabilisierung und Kontinuität des Erarbeiteten bei.

Konzeptionell wird im PSP monatlich eine Teamsitzung durchgeführt. Die koordinierende Funktion seitens HALMA e.V. erweist sich als gute Kommunikationsmöglichkeit in die Wohlfahrtspflege hinein. Sehr beachtenswert war in 2013 der halbe Team-Tag. Hier wurde mittels des Austausches zur Dokumentation in syncase die Feinabstimmung hinsichtlich der möglichst einheitlichen Dokumentationsweise vorgenommen. Diese ist eine nicht zu unterschätzende Notwendigkeit, da ansonsten die Auswertung nicht aussagekräftig wäre.

Die Möglichkeiten des Care Managements und der qualitativen Weiterentwicklung von Versorgungsmöglichkeiten sind noch nicht ausgeschöpft. Hier bedarf es der Unterstützung der Anbieter in der Region Würzburg hinsichtlich des Ausbaus der Datenbank und der Zuleitung von Informationsmaterialien.

8. Ausblick 2014

Für das Jahr 2014 wird ein Ziel sein, die erarbeiteten Standards hinsichtlich der Beratung, Abläufe

und Entwicklungen zu stabilisieren. Ein wichtiger Bereich für das Team werden die Fallbesprechungen und die weitere vereinheitlichte Dokumentation im Datensystem sein. Die Datenbank wird fortlaufend aktualisiert.

Wünschenswert wäre, eine Ausweitung der Mitarbeiter und der Öffnungszeiten im Pflegestützpunkt Würzburg anzustreben.

Ebenso wäre die geplante Evaluation positiv zu bewerten, da sie die Nachhaltigkeit der Beratung und ihrer Standards prüfen könnte.

Eine Aufgabe des PSPs sollte die Öffentlichkeitsarbeit und die vermehrte Vertretung in den Gremien der Region werden. Somit könnte ein hohes Maß an Vertrauen und Niedrigschwelligkeit zur Inanspruchnahme des PSPs gewährleistet werden – insbesondere in den ländlichen Regionen des Landkreises Würzburg.

Die Träger und die Mitarbeiter des Pflegestützpunktes für die Region Würzburg werden sich fortlaufend für die Weiterentwicklung und das Bekanntwerden einsetzen.

An dieser Stelle ist dem Team zu danken, dass es sich weiterhin auf diesen herausfordernden Prozess der vertrauensvollen Zusammenarbeit und einem guten Miteinander eingelassen hat

Februar 2014/ Sabine Seipp (HALMA e.V./ Koordination Pflegestützpunkt für die Region Würzburg)