

## **Jahresbericht 2015**

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

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

In Würzburg wurde für die AOK Bayern – Direktion Würzburg – Herr Roland Lörner als Errichtungsbeauftragter benannt. In enger Zusammenarbeit mit dem damaligen 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 05. 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 Pflegestützpunkts (PSP) Würzburg im Jahr 2015 informieren.

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

Würzburg, Mai 2016

Sabine Seipp

HALMA e.V.

Fachstelle für pflegende Angehörige (Leitung)

Koordination Pflegestützpunkt

## **1. Ziel des Pflegestützpunktes Würzburg**

Ziel des PSP 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, die Koordinierung aller notwendigen Hilfs- und Unterstützungsangebote im Einzelfall abzurufen.

Er vermittelt zu Kontakten der Selbsthilfegruppen und des bürgerschaftlichen Engagements 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 und 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 (Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg - KU). 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 Pflege- und Wohnberater 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 von 8 bis 12 Uhr, Donnerstag von 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 trafen sich drei Mal jährlich im Rahmen des Lenkungsausschusses (28.01.; 16.07.; 23.09.). Die inhaltlichen Schwerpunkte der Sitzungen waren, 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 geschäftsführenden Angelegenheiten und 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 mit HALMA e. V. ist befristet bis 31.12.2021. Dies unterstreicht den Stellenwert des PSPs für die Region Würzburg.

Folgende ausgewählte Schwerpunkte wurden in 2015 bearbeitet:

1. Vorstellung des PSPs bei verschiedenen Veranstaltungen (Vorträge und Informationstisch bei Tagungen)
2. Kontaktaufnahme mit Multiplikatoren (z.B. Sozialdiensten der Krankenhäuser in Stadt und Landkreis Würzburg, FB Personal der Stadt Würzburg)
3. Befragung der Ratsuchenden
4. Planung „Fünf Jahre Pflegestützpunkt in Würzburg“ für 2016
5. Umstellung auf die Datenbank rakware „KIM“ in 2016

Die zentrale Aufgabe war die Fortführung der Teamentwicklung. Die Berater treffen sich monatlich zur einstündigen Teamsitzung zur Klärung der Abläufe und aktuell anstehender Themen (z.B.: Neuerungen aus der Pflegeversicherung, Vorgehen komplexer Beratungsverläufe, Dokumentation in Syncase). Dank der sehr guten und engagierten Mitarbeiter des PSPs war es auch in 2015 möglich fünf Praktikanten in den Tagesablauf mit einzubinden. Neben dem Kennenlernen des Konzeptes der Pflegeberatung unterstützten sie im Bereich des Telefondienstes, unter Anleitung die telefonische Beratung und in der Öffentlichkeitsarbeit.

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.

Für den PSP wurde zur Dokumentation und statistischen Auswertung das Programm Syncase angeschafft. Im Jahr 2015 verstetigte sich die Routine der Pflegeberater hinsichtlich der Dokumentation. Die Veränderungen hinsichtlich der Dokumentation nach den Qualitätssicherungsvorgaben der Arbeitsgemeinschaft der PSP Bayern wurden eingepflegt und ab 01. September 2015 danach dokumentiert.

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 aufnimmt.
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.

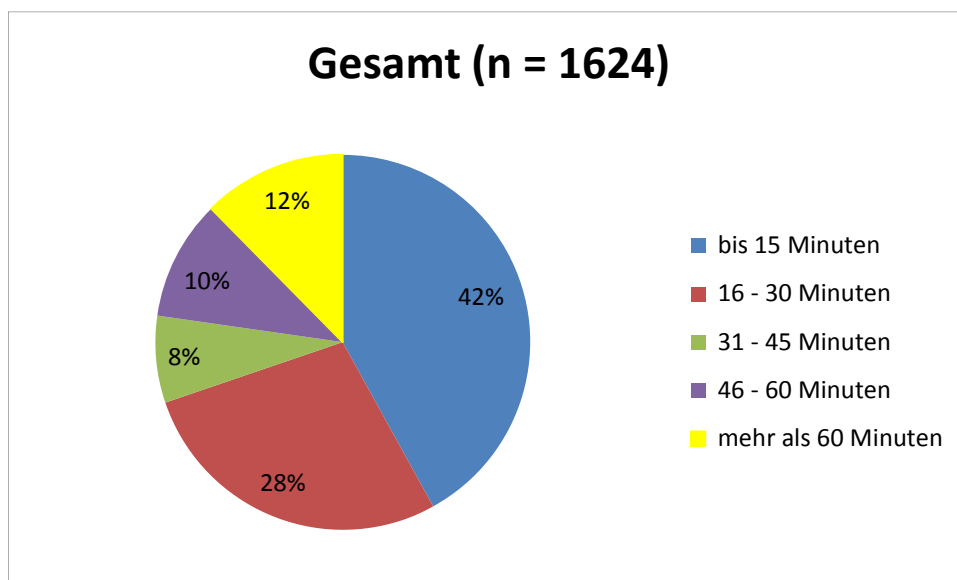
Im Rahmen des CM kooperiert der PSP Würzburg mit dem für den Klienten zuständigen Pflegeberater der einzelnen Kassen, den Pflegediensten oder anderen Beratungsstellen. Ist ein Hausbesuch erforderlich, wird die entsprechende Pflegekasse oder Institution nach Absprache mit dem Klienten mit der Bitte, diesen 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

In 2015 erfolgten insgesamt 1624 dokumentierte Beratungsgespräche von unterschiedlicher Dauer. Die Gesamtzahl der Beratungen ist seit Eröffnung des PSPs kontinuierlich gestiegen (2012 waren es 1287 dokumentierte Beratungen; 2013 waren es 1441 dokumentierte Beratungen und 2014 waren es 1528 dokumentierte Beratungen und 2015 1624 Beratungen).

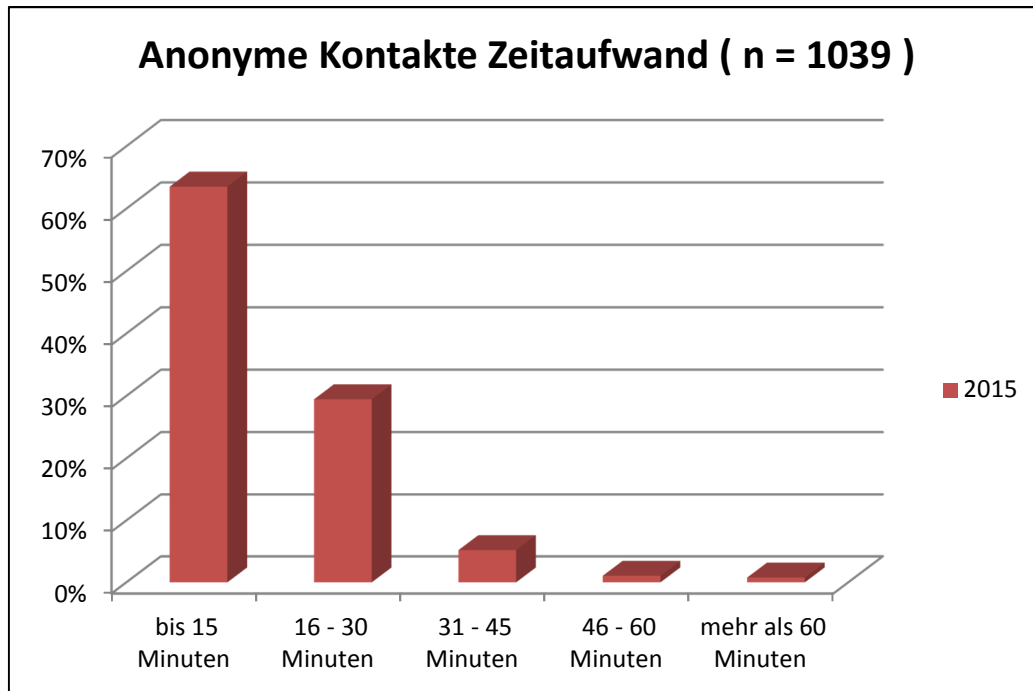
Hier sind sowohl die telefonischen, als auch die persönlichen Beratungen zusammengefasst worden. Im Durchschnitt erfolgten täglich sechs Kontakte.

<b>Kontakte/Beratungen und Zeitaufwand</b>			
	<b>Anonyme Kontakte</b>	<b>Beratungen</b>	<b>gesamt</b>
bis 15 Minuten	660	22	682
16 - 30 Minuten	306	145	451
31 - 45 Minuten	54	68	122
46 - 60 Minuten	11	157	168
mehr als 60 Minuten	8	193	201
<b>Total</b>	<b>1039</b>	<b>585</b>	<b>1624</b>



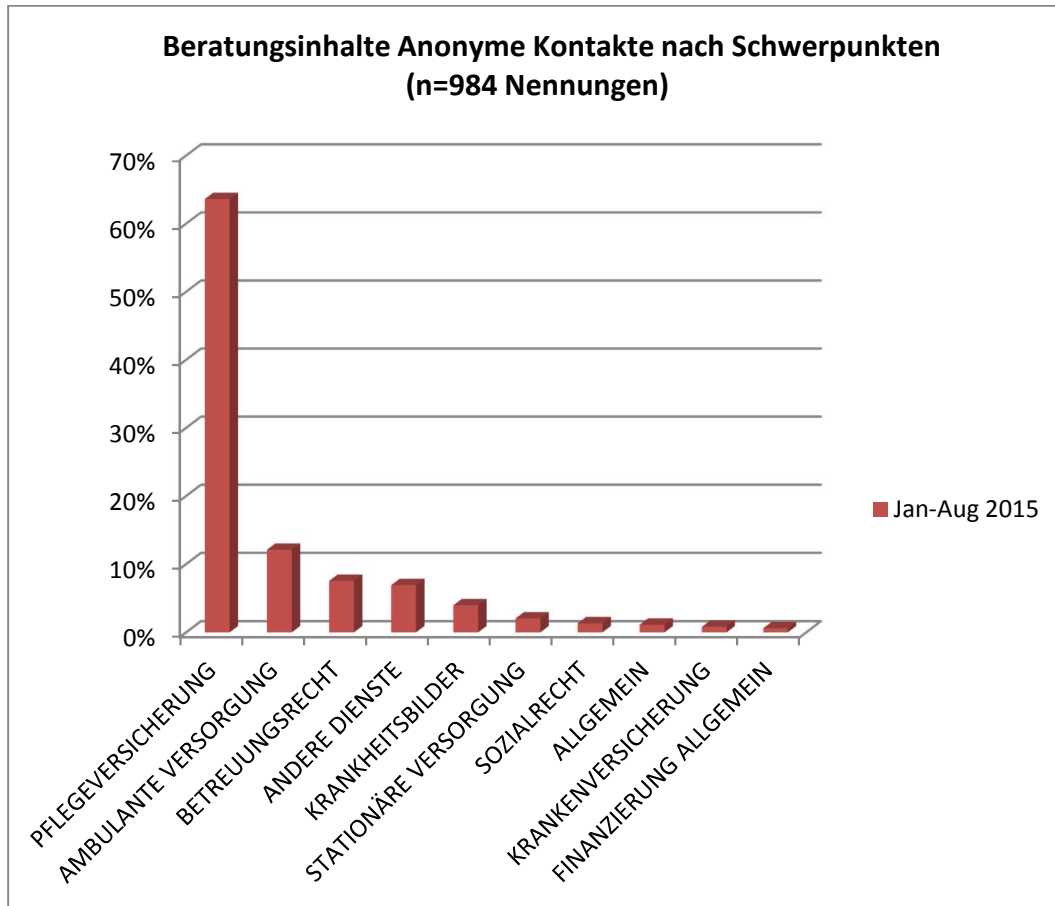
## Anonyme Kontakte

Es erfolgten 1039 anonyme Beratungen. Dies heißt, dass diese Kunden namentlich nicht erfasst werden und auf eigenen Wunsch anonym bleiben können. Die Ratsuchenden erhalten in der Regel eine kurze Informationsberatung. Diese dauert in der Regel bis max. 30 Minuten. In Einzelfällen möchten Ratsuchende auch bei komplexeren Fragestellungen und Beratungen anonym bleiben.

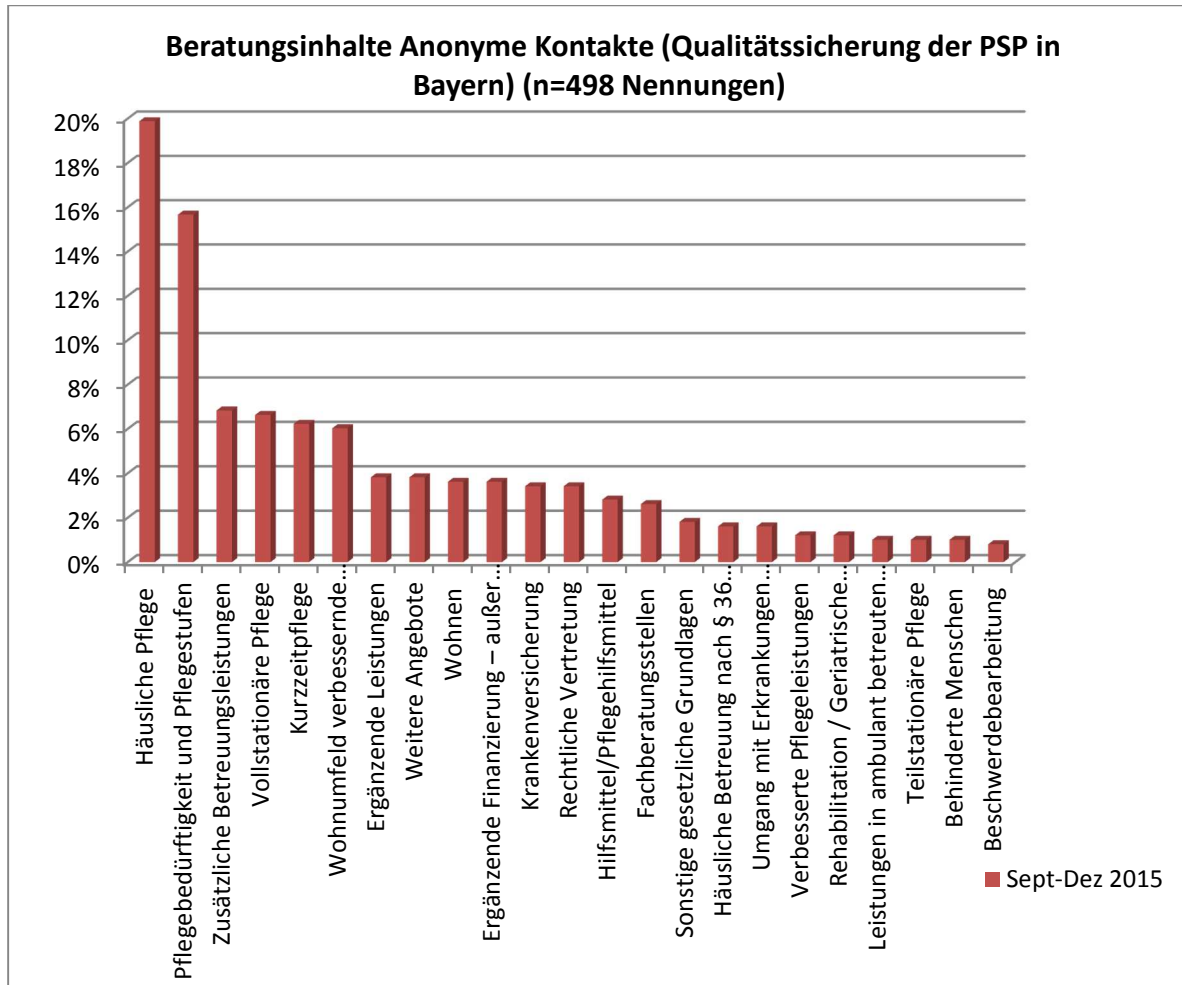


Die Beratungsinhalte der anonymen Kontakte zeigen, dass die in 2015 erfolgten zwei Auswertungszeiträume, da die Vorgabe der Qualitätskriterien des Arbeitskreises Qualitätssicherung der Pflegestützpunkte in Bayern erst ab August 2015 zur Auswertung vorlagen.

Von Januar bis August 2015 gab es 984 Nennungen von dokumentierten Ratsuchenden. Die Antragstellung bei der Pflegekasse wurde als Thema am häufigsten nachgefragt.



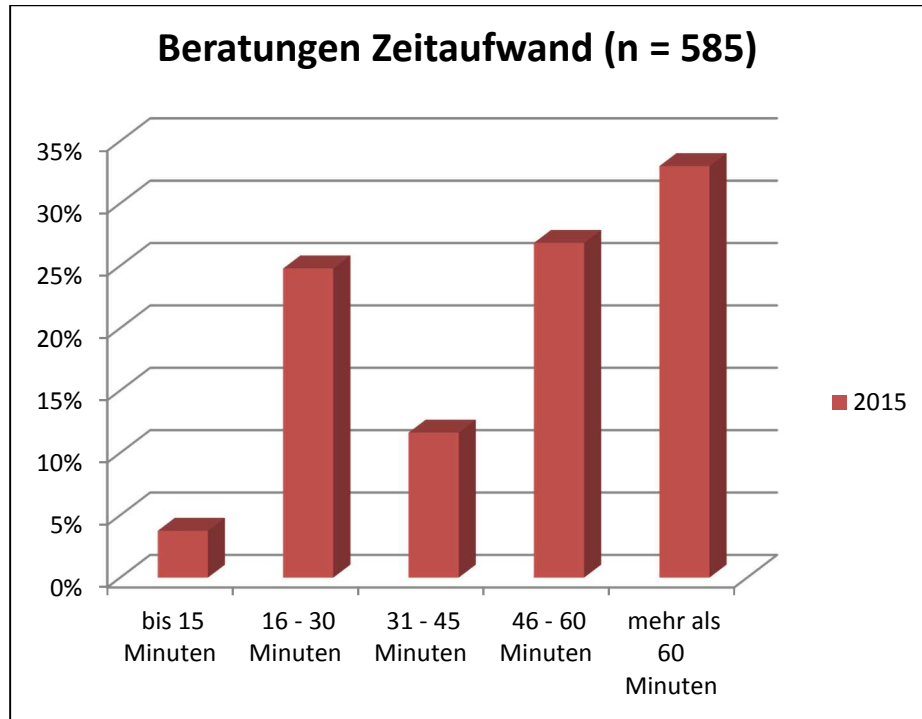
Die Auswertung von September bis Dezember 2015 ergab, dass die Themen der häuslichen Versorgung und Fragen zur Pflegeversicherung im Fokus standen.



### Beratungen mit Namensnennung

Die 585 Beratungen im Rahmen des Case Management werden detaillierter erfasst, daher kann eine genauere Auswertung stattfinden. Über 45 Minuten dauerten 70 % der dokumentierten Beratungen. Dies ist eine Steigerung um 10 % im Vergleich zum Jahr 2014.





Die persönliche Erstberatung wurde wie in den vergangenen Jahren auch in 2015 am häufigsten in Anspruch genommen.

Legende:

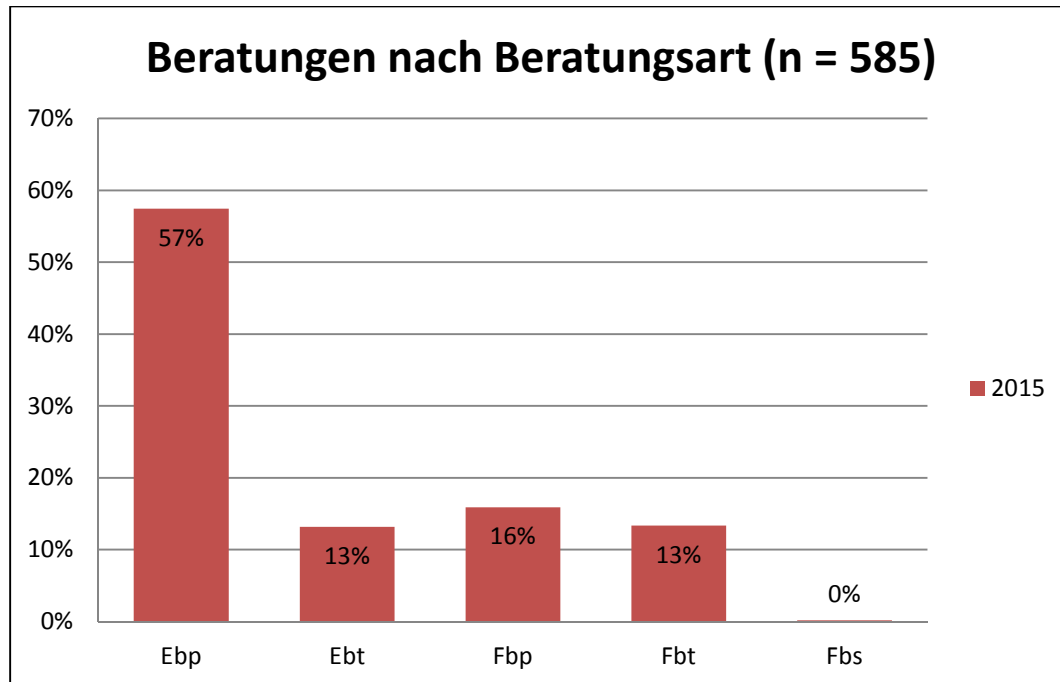
Ebp = Erstberatung persönlich

Ebt = Erstberatung telefonisch

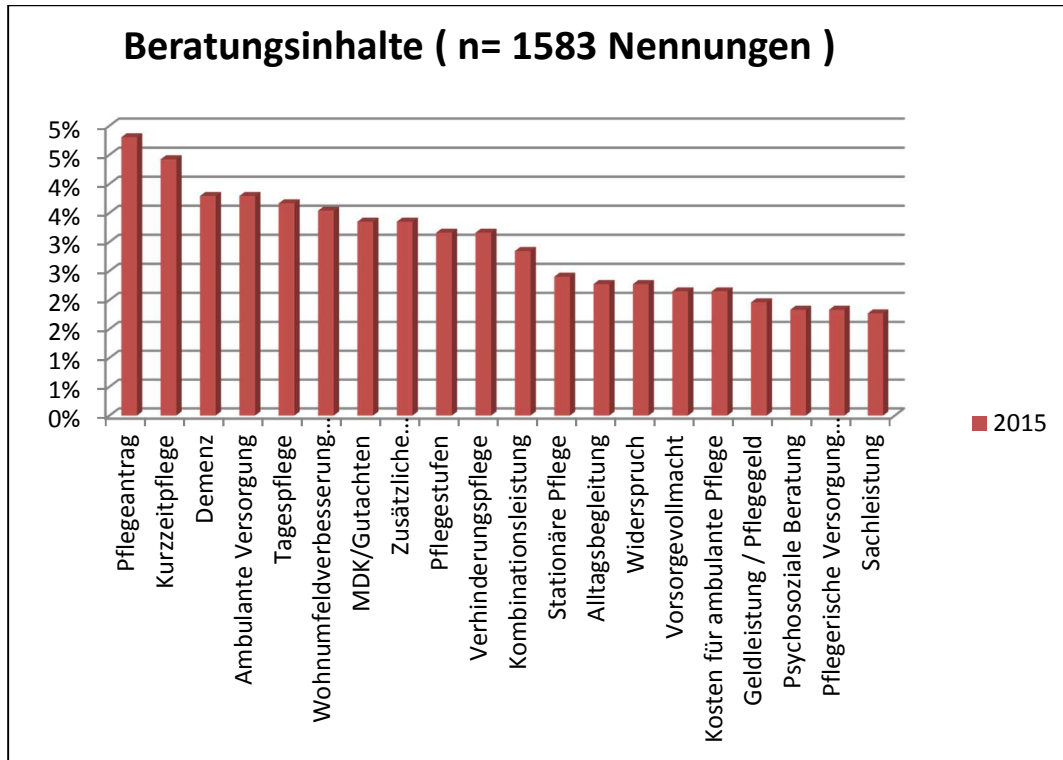
Fbp = Folgeberatung persönlich

Fbt = Folgeberatung telefonisch

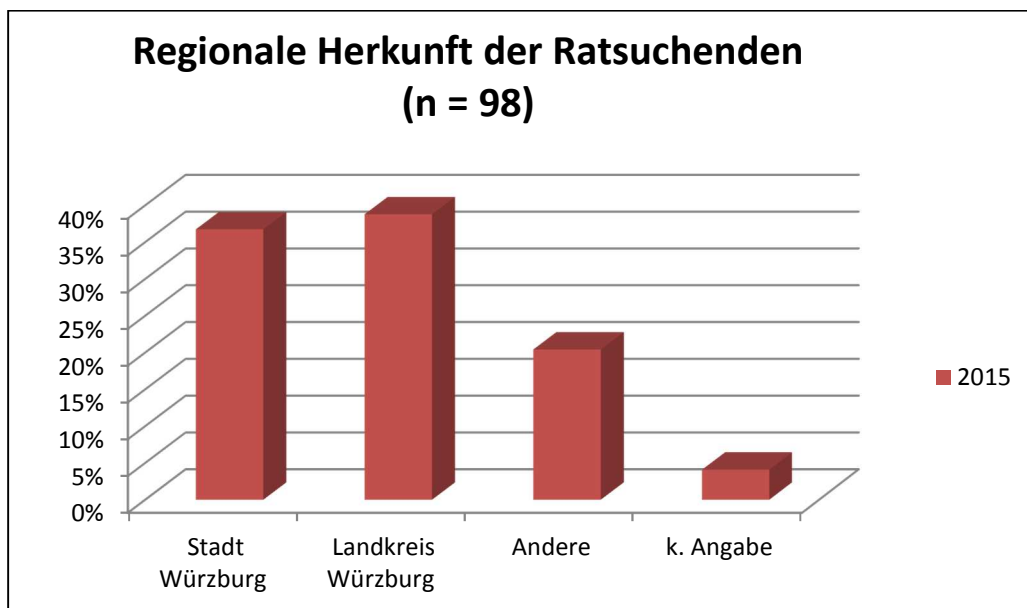
Fbs = Folgeberatung schriftlich



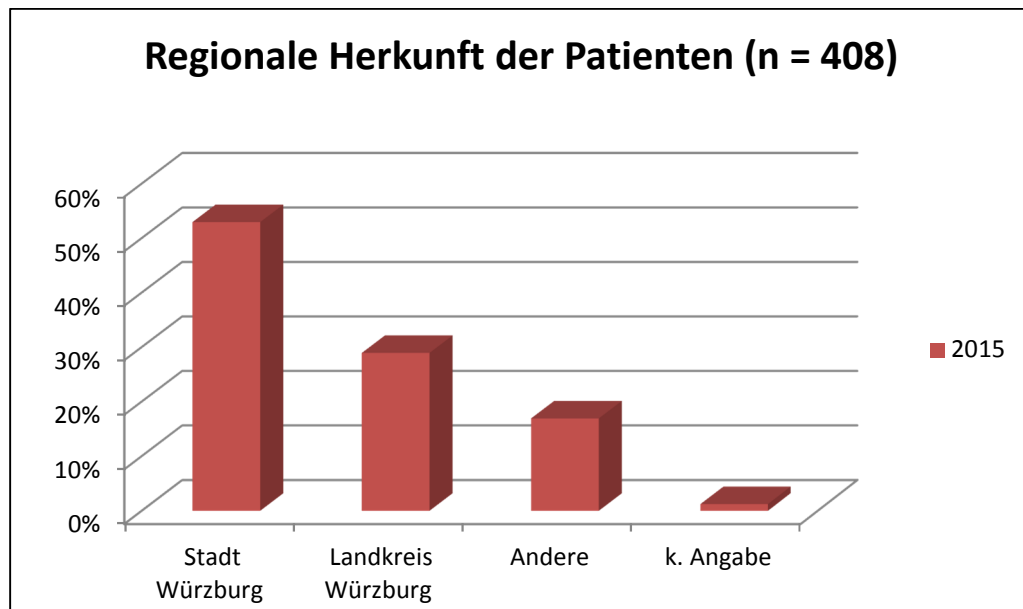
In den als Beratungen mit Namensnennung dokumentierten Beratungen steht das Thema des Pflegeantrages an erste Stelle. Gefolgt von Fragen zur Kurzzeitpflege und zu fast gleichen Teilen hinsichtlich der ambulanten Versorgung sowie dem Umgang mit Menschen mit Demenz.



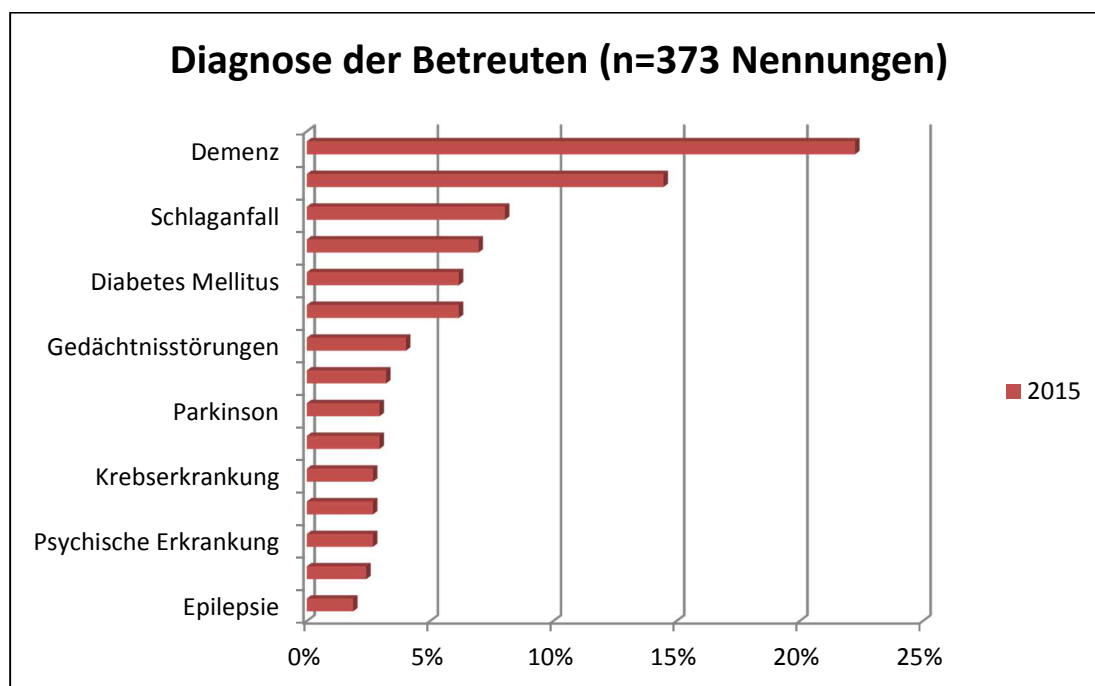
Die regionale Herkunft konnte bei 98 Ratsuchenden ausgewertet werden. Danach kommen 36 % der Ratsuchenden aus der Stadt Würzburg, gefolgt von 38 % aus dem Landkreis Würzburg.



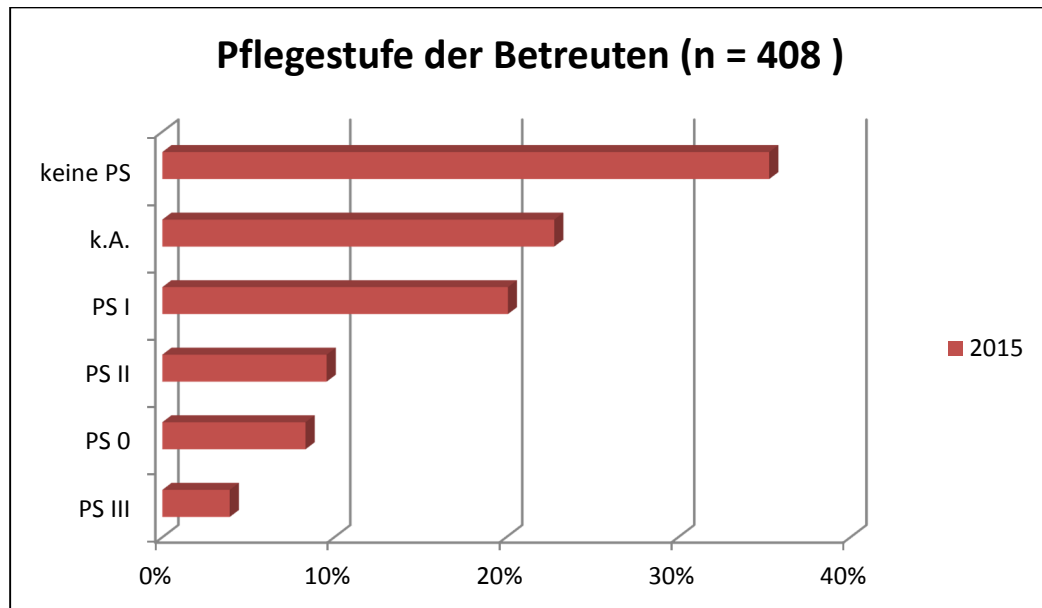
Bei der regionalen Herkunft der Patienten zeigt sich, dass diese bei 408 Nennungen zu 50 % in der Stadt und zu ca. 27 % im Landkreis Würzburg leben.



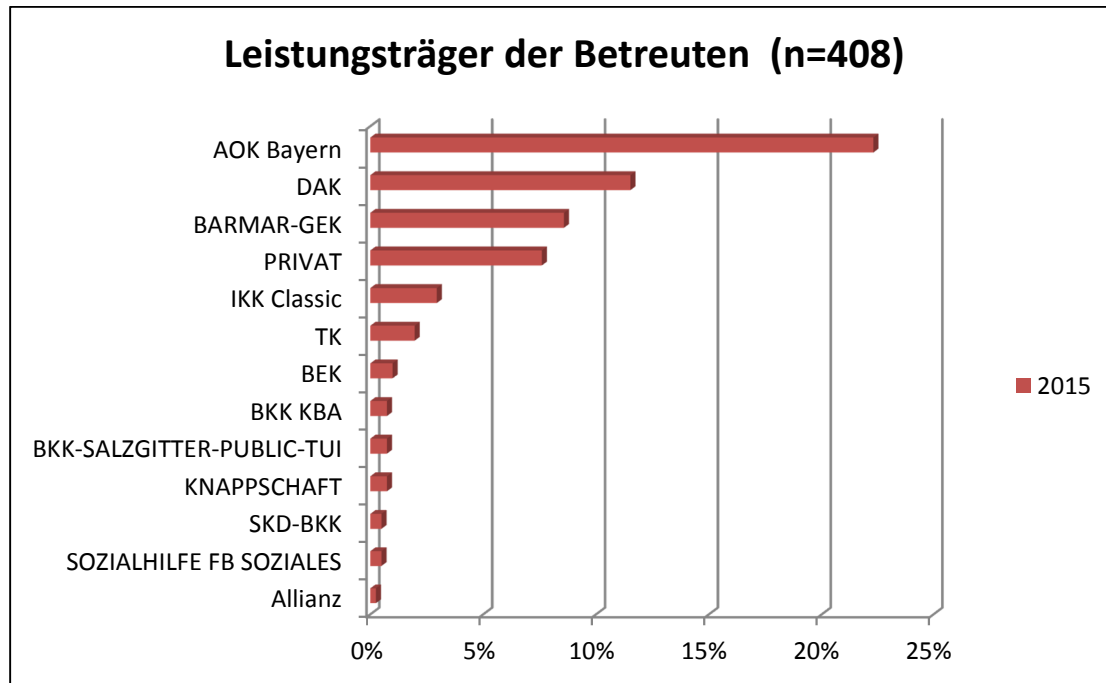
Bei den genannten Diagnosen liegt die Demenzerkrankung weiterhin an erster Stelle. Gefolgt von dem Schlaganfall und Diabetes Mellitus.



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



Die Leistungsträger der betreuten Personen sind vorwiegend in den gesetzlichen Krankenkassen versichert.



## 6. 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, Versorgungsmöglichkeiten bei Spezialangeboten (z. B. Heimbeatmungsdienst usw.) 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, Rehabilitationssport) und Ausweise (Organspende Ausweis) 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 PSP informieren sich kontinuierlich über rechtliche Neuerungen der Pflege- und Krankenversicherung bzw. anderer rechtlicher Fragestellungen betreffend des Themas Pflege.

Außerdem recherchieren sie über regionale Versorgungsmöglichkeiten, weitere Beratungsangebote in der Region und fordern hierzu entsprechende Informationsmaterialien an. Besondere Angebote oder Materialien werden auf die Homepage eingestellt.

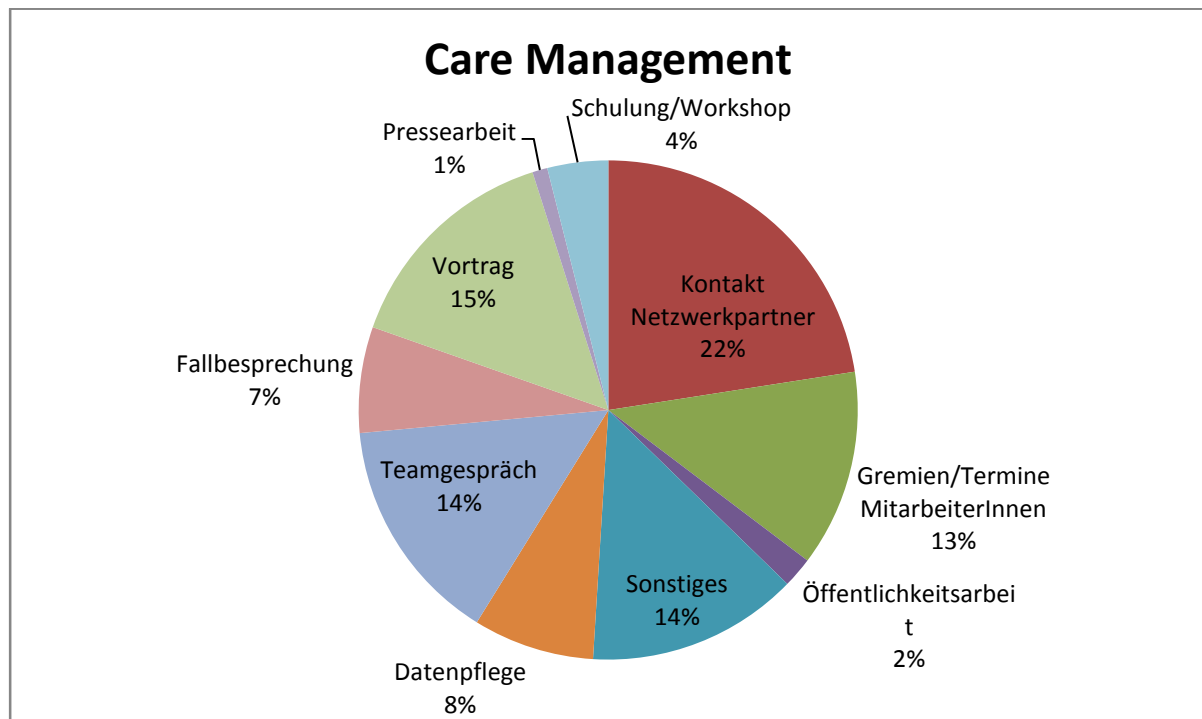
Gebündelt in der Mappe des Pflegestützpunktes werden den Klienten passgenaue Informationsmaterialien zum Nachlesen mitgegeben.

Der Bedarf des vernetzten Arbeitens ist sehr groß und bedarf der Kontinuität. Mittels der Sammlung von Angeboten und der Nachfrage nach diesen ist besonders folgender Bedarf in der Region hervorzuheben:

1. Stationäre Wohnmöglichkeiten pflegebedürftiger Menschen unter 60 Jahren
2. Behindertengerechte Zugänge zu Arztpraxen
3. 24 Stunden Versorgung im häuslichen Bereich
4. Alternative Wohnformen für pflegebedürftige Menschen (insbesondere Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz)
5. Einrichtung von Fahrdiensten zu den niedrigschwelligen Angeboten.

Im Rahmen des Care Managements fanden zehn Gespräche im Rahmen von Netzwerkgesprächen mit den Kooperationspartnern (z. B. FB Soziales der Stadt Würzburg, Frau Hanke-Ebersoll Zentrale AOK Bayern und ARGE der Pflegekassen Bayern, Frau Alice Werner und Kollegen COMPASS Private Pflegeberatung GmbH Regionalbüro Nürnberg, Frau Anne Leib-Gerstner und Frau Gabriele Hetz MD Consult, FB Personal Stadt Würzburg) statt. Die Gespräche mit Pflegediensten und anderen Einrichtungen werden nicht aufgeführt.

Fünf Praktikantinnen erhielten in 2015 einen Praktikantenplatz. Seitens der Mitarbeiter wurden sie während der Anwesenheitszeiten betreut und seitens HALMA e. V. fanden die regelmäßigen Praktikantengespräche und die organisatorische Anbindung statt.



## 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 und der Selbsthilfezeitung. Eingeloggt wurde der PSP im ersten Würzburger Beratungsführer.

Die Homepage [www.pflegestuetspunkt.de](http://www.pflegestuetspunkt.de) wurde ständig aktualisiert und Downloads für die Öffentlichkeit wurden eingestellt.

Vorträge und Infostand:

Termin	Anlass
11.02.2015	FB Soziales Stadt Würzburg
11.02.2015	Bezirksvorstand der Arbeitsgemeinschaft 60+ SPD
26.03.2015	Sozialdienst und Pflegeberatung Universitätsklinikum Würzburg
07.05.2015	Informationsveranstaltung zur Pflege und Pflegeversicherung - Seniorenwochen
15.07.2015	Sozialausschuss Stadt Würzburg
19.09.2015	2. Würzburger DemenzTag

Sonstiges:

- Telefoninterview mit Melanie Scherer (Soziale Arbeit – Masterarbeit) zum Thema: „Gewalterfahrungen und Gewaltprävention in Pflegeeinrichtungen der stationären Altenhilfe“
- Kollegiales Austauschtreffen mit compass Team Mainfranken
- 04.08.2015 Treffen mit Gabi Hetz MD-Consult Bayern Koordinatorin

## 7. Fazit

Sechs Jahre nach der Einführung der Pflegestützpunkte in Deutschland blickt der PSP für die Region Würzburg auf vier erfolgreiche Jahre zurück. Nach viereinhalb Jahren seit der Eröffnung gelang es dem Pflegestützpunkt Würzburg, sich zu etablieren. Er erreichte eine hohe Akzeptanz in der Bevölkerung. Es konnte vielen Menschen in ihrer persönlich schwierigen Lebenssituation geholfen werden. Die Berater beantworteten die Fragen fachkundig, mit großer sozialer Kompetenz und Einfühlungsvermögen.

Das multiprofessionelle Team mit den entsprechenden Beratungskompetenzen trug maßgeblich dazu bei, dass die Menschen sich angenommen und gut beraten fühlten. Mit der Einrichtung der Wohnberatung für den Landkreis Würzburg entwickelte sich das Beratungssystem weiter und verfestigte sich.

Alle Mitarbeiter der entsendenden Einrichtungen trugen zu einer hohen Stabilisierung und Kontinuität des Erarbeiteten bei.



Die Anfragen und die Zeitdauer der Beratungen steigen kontinuierlich an. Ebenso finden häufig Familienberatungen statt und ältere alleinstehende Menschen suchen den Kontakt zu ihrem Pflegeberater.

Konzeptionell wird im PSP monatlich eine Teamsitzung durchgeführt. Die koordinierende Funktion seitens HALMA e.V. erweist sich als gute Kommunikationsmöglichkeit in die Wohlfahrtspflege hinein. In 2015 fand ein halber Team-Tag am 10. Juni statt. Es wurde die Außerklinische Intensivpflege Caritas Sozialstation St. Gregor Fährbrück e. V. besichtigt.

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 2016**

Für das Jahr 2016 wird ein Ziel sein, die erarbeiteten Standards hinsichtlich der Beratung, Abläufe und Entwicklungen zu stabilisieren. Da fast alle Pflegestützpunkte in Bayern die Datenbank Rakware KIM verwenden, wurde die Anschaffung dieser Datenbank im Lenkungsausschuss beschlossen. Diese wird Anfang 2016 angeschafft werden.

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit wird es eine Veranstaltung zu fünf Jahren Pflegestützpunkt in Würzburg geben. Die Kontakte zu den Sozialdiensten, Care Managern und Pflegeberatern der Region werden gepflegt und die Teilnahme an wichtigen Sitzungen beibehalten. Somit bleibt gewährleistet, dass das Vertrauen in der Bevölkerung zur Inanspruchnahme des PSP gewährleistet bleibt. Die Träger und die Mitarbeiter des Pflegestützpunktes für die Region Würzburg werden sich fortlaufend für die Weiterentwicklung und das Bekanntwerden einsetzen.

Mai 2016/ Sabine Seipp (HALMA e. V./ Koordination Pflegestützpunkt für die Region Würzburg)