

## **Jahresbericht 2014**

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 2014 informieren.

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

Würzburg, Februar 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, 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 (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 Pflegeberater KU und ab 01. Dezember 2014 Wohnberatung

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 treffen sich drei Mal jährlich im Rahmen des Lenkungsausschusses (16.01.; 15.04.; 20.10.). 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 geht bis 2021. Dies unterstreicht den Stellenwert des PSPs für die Region Würzburg.

Folgende Projekte des PSPs fanden in 2014 statt:

1. Vorstellung des PSPs bei verschiedenen Veranstaltungen
2. Kontaktaufnahme mit Multiplikatoren (z.B. FB Personal der Stadt Würzburg)
3. Befragung der Ratsuchenden

Die zentrale Aufgabe in 2014 war die Fortführung der Teamentwicklung. Bedingt durch den Personalwechsel bei HALMA e. V. (Mutterschutz, Aufgabenveränderung) und MD Consult (14tägiger Wechsel der Pflegeberater) wurden die Kolleginnen eingearbeitet und in das bestehende Team integriert. Dies wurde unter anderem durch die monatliche Teamsitzung, das Protokoll und den Team Tag (halbtags) gewährleistet. Dank der sehr guten und engagierten Mitarbeiter des PSPs war es möglich, Praktikanten in den Tagesablauf miteinzubinden. 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 2014 verstetigte sich die Routine der Pflegeberater hinsichtlich der Dokumentation. Die Veränderungen hinsichtlich der Optimierung und Übersichtlichkeit des Programms wurden umgesetzt.

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

Im Folgenden wird die statistische Auswertung dargestellt. In 2014 erfolgten insgesamt 1528 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).

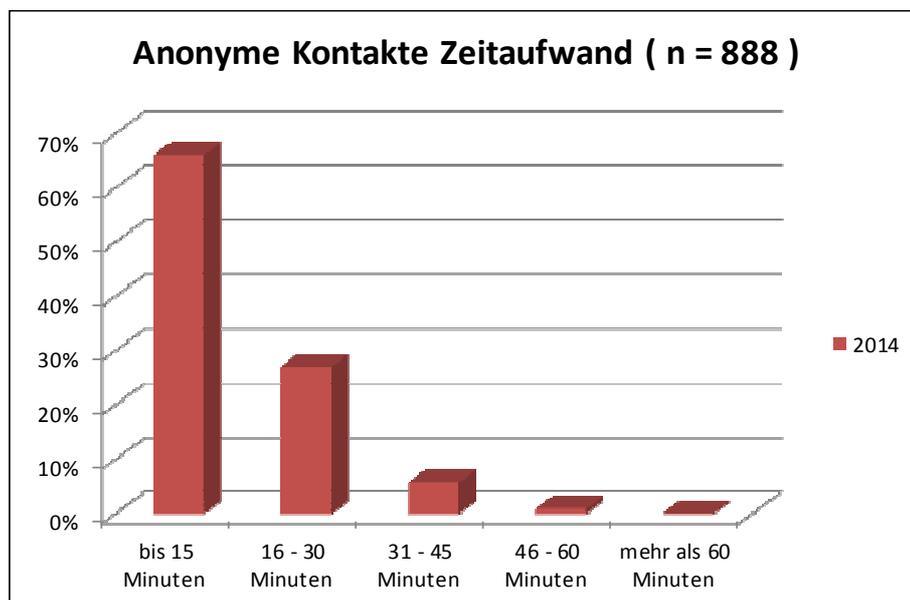
Hier sind sowohl die telefonischen, als auch persönlichen Beratungen zusammengefasst worden. Im Durchschnitt erfolgten täglich sechs Kontakte.

#### Kontakte/Beratungen - Zeitaufwand

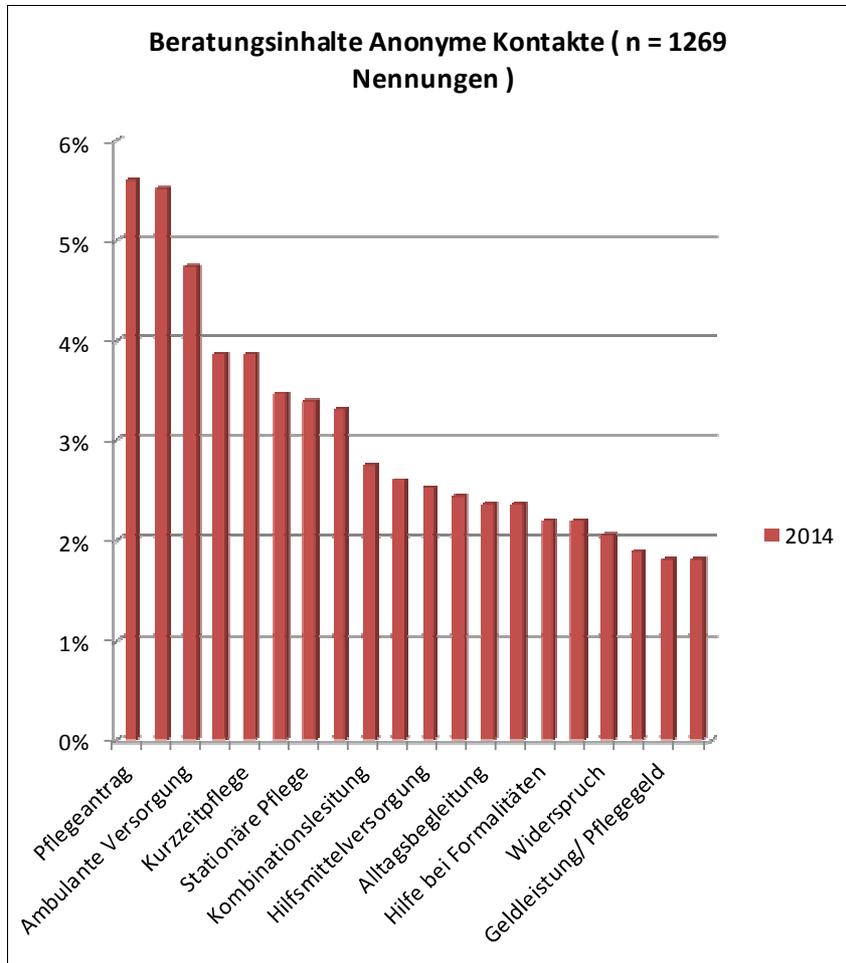
	Anonyme Kontakte	Beratungen	gesamt
bis 15 Minuten	587	43	630
16 - 30 Minuten	241	175	416
31 - 45 Minuten	51	54	105
46 - 60 Minuten	8	263	271
mehr als 60 Minuten	1	105	106
<b>Total</b>	<b>888</b>	<b>640</b>	<b>1528</b>

Durschnitt	
247 Arbeitstage	6 Beratungen/Tag

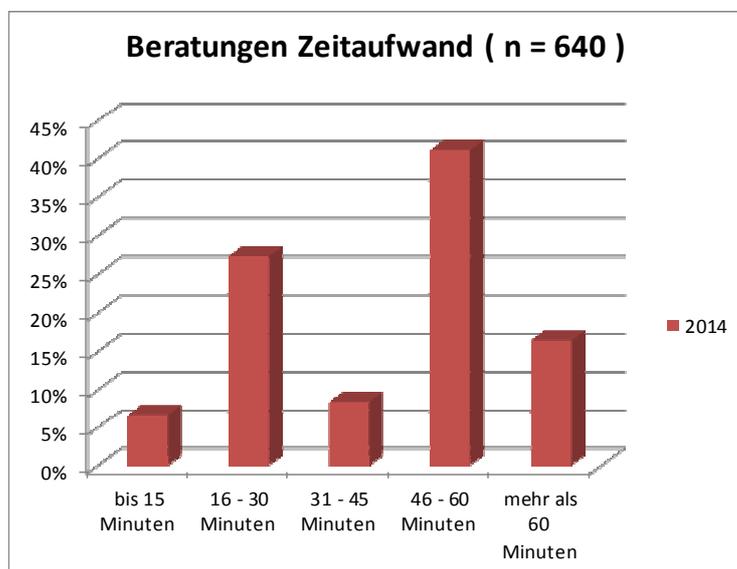
Es erfolgten 888 anonyme Beratungen. Dies heißt, dass diese Kunden namentlich nicht erfasst werden und auf eigenen Wunsch anonym bleiben können. Diese Beratungen sind in der Regel sogenannte Kurzberatungen.



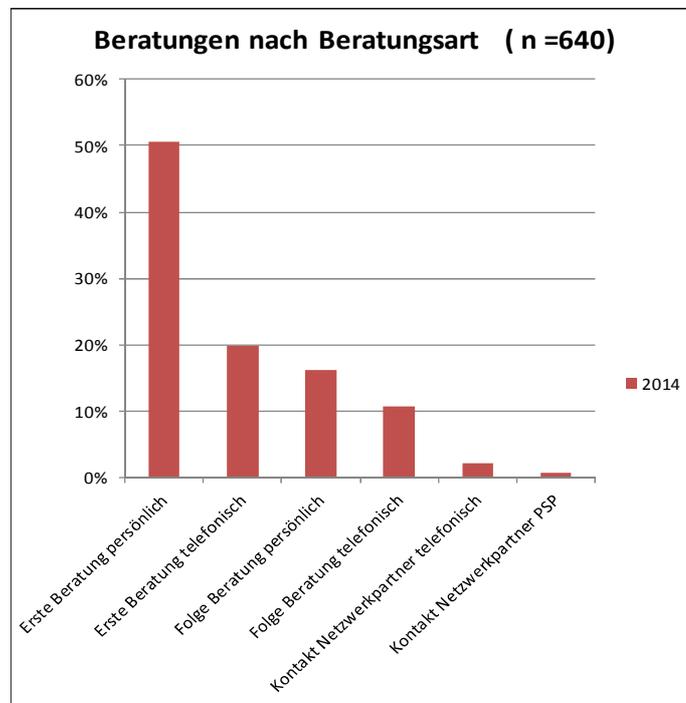
Die Beratungsinhalte der anonymen Kontakte zeigen, dass die Antragsstellung bei der Pflegekasse und die ambulante Versorgung am häufigsten nachgefragt werden.



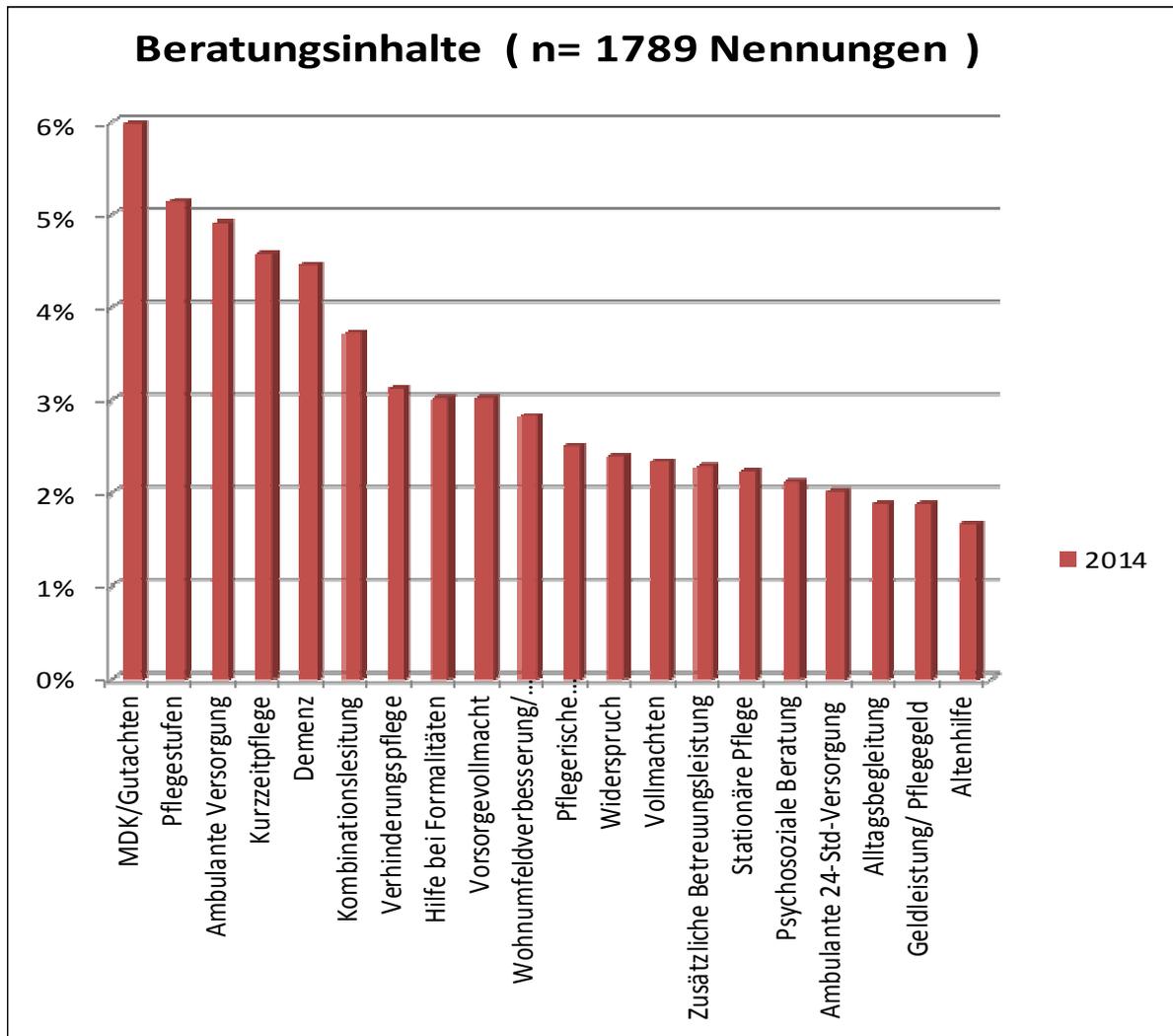
Die 640 Beratungen im Rahmen des Case Management werden detaillierter erfasst, daher kann eine genauere Auswertung stattfinden. Der überwiegende Teil der Kunden erhalten eine Beratung zwischen 30 und < 60 Minuten.



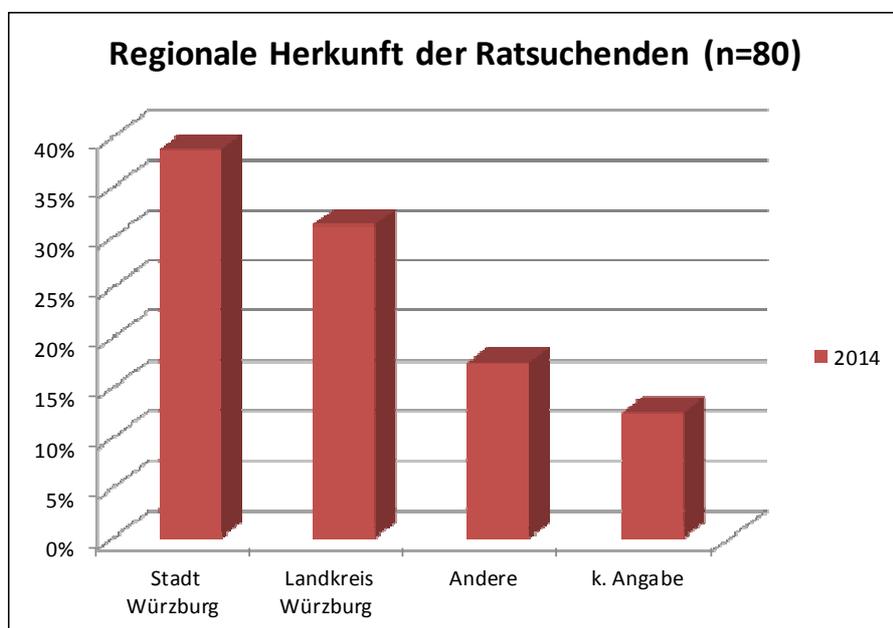
Die Erstberatung wurde wie in den vergangenen Jahren auch in 2014 am häufigsten in Anspruch genommen.



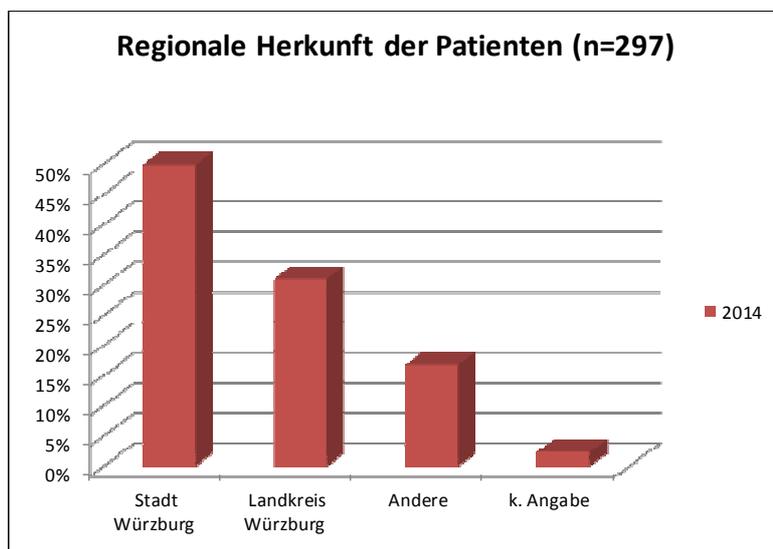
In den als Case Management dokumentierten Beratungen steht das Thema der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen an erste Stelle. Gefolgt von der Pflegestufe und der ambulanten Versorgung, den Möglichkeiten der Kurzzeitpflege und Beratungen zum Krankheitsbild und dem Umgang mit Menschen mit Demenz.



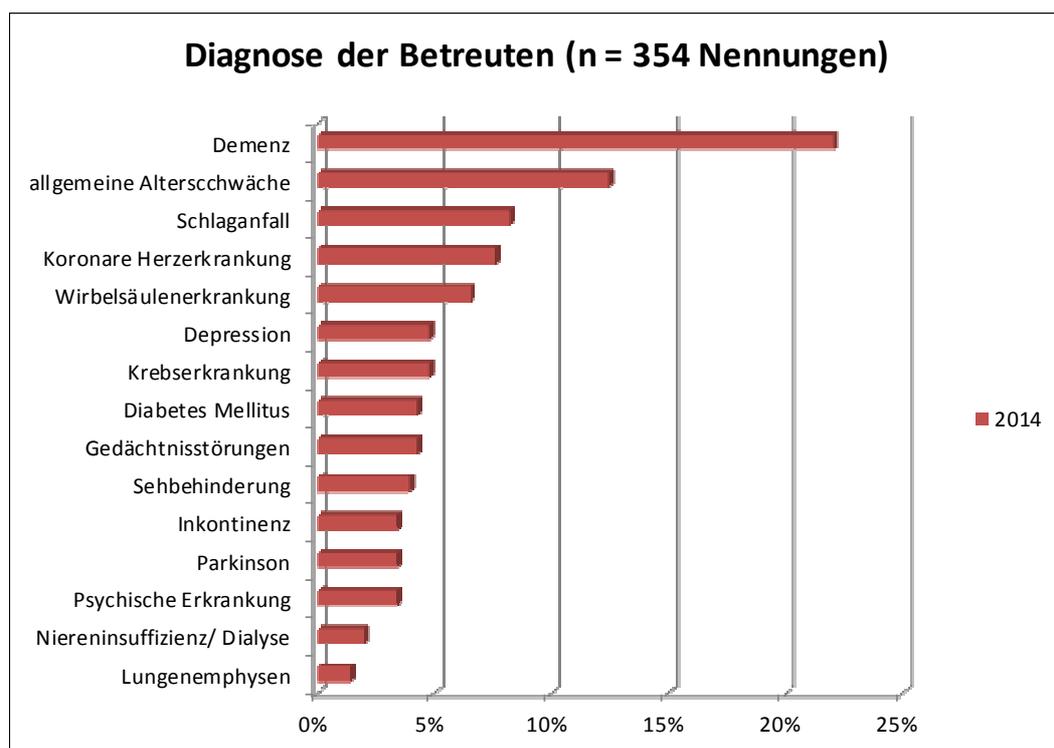
Die regionale Herkunft konnte nur bei 80 Kunden ausgewertet werden. Danach kommen 37 % der Ratsuchenden aus der Stadt Würzburg, gefolgt von 30 % aus dem Landkreis Würzburg.



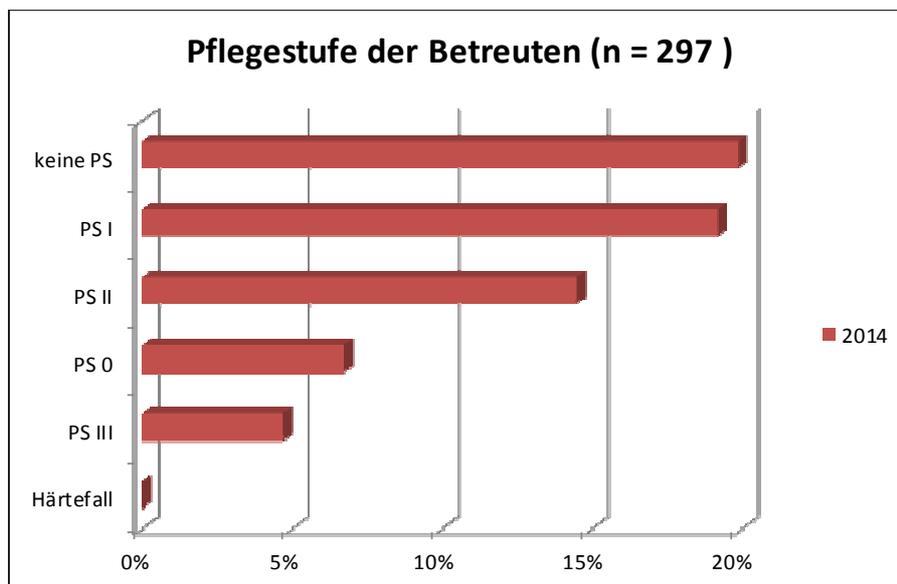
Bei der regionalen Herkunft der Patienten zeigt sich, dass diese bei 297 Nennungen zu 46 % in der Stadt und zu 28 % im Landkreis Würzburg leben.



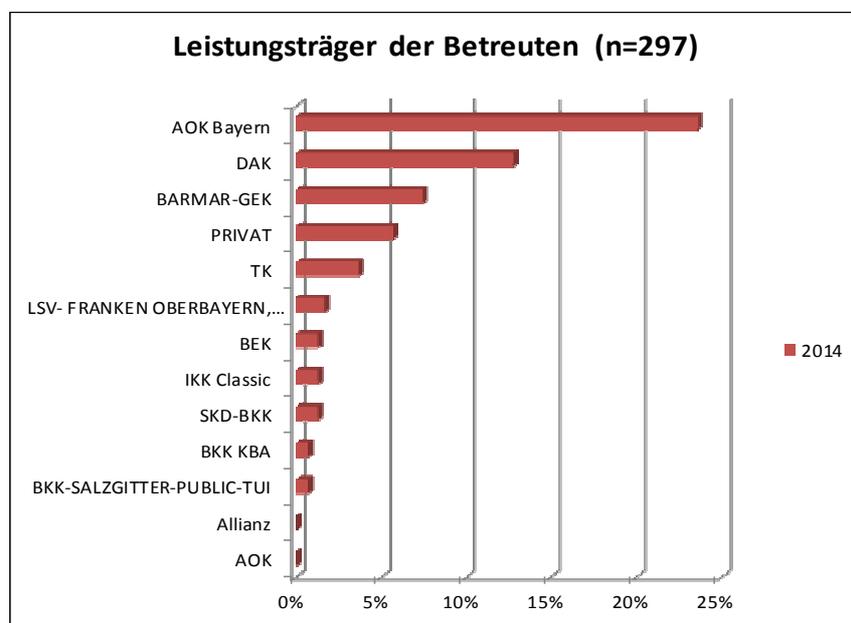
Bei den genannten Diagnosen liegt die Demenzerkrankung weiterhin an erster Stelle. Gefolgt von der allgemeinen Altersschwäche und dem Schlaganfall.



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, das MDK Gutachten und die Pflegestufen genannt werden.



Die Patienten bzw. die 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, 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 PSPs informieren sich kontinuierlich über rechtliche Neuerungen der Pflege- und Krankenversicherung bzw. anderer rechtlicher Fragestellungen betreffend des Themas Pflege.

Besonders zu nennen sind hier die Ausführungsbestimmungen des SGB XI, § 45 c hinsichtlich der niedrigschwelligen Betreuungsangebote in Bayern und die Vorbereitung auf das Pflegestärkungsgesetz 2015.

Außerdem recherchieren sie über regionale Versorgungsmöglichkeiten, weitere Beratungsangebote in der Region und fordern hierzu entsprechende Informationsmaterialien an.

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 in Stadt und Landkreis Würzburg
2. Stationäre Wohnmöglichkeiten pflegebedürftiger Menschen unter 60 Jahren
3. Alternative Wohnformen für pflegebedürftige Menschen (insbesondere Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz)
4. 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, Ärztenetzwerk Würzburg, Frau Scharfenberg Abgeordnete der Grünen, Herr Grassmann MLP Geschäftsstelle Würzburg, Frau Hanke-Ebersoll Pflegekassen Bayern und Frau Reinhardt COMPASS Private Pflegeberatung GmbH, Bayerisches Staatsministerium Herr Kammerer und Herr Müller, Frau Nicole Reinhardt COMPASS Private Pflegeberatung GmbH in Köln, Herr Bernd Schätzlein Gemeinde Helmstadt, Frau Anne Leib-Gerstner und Frau Margit Schneider MD Consult, FB Personal Stadt Würzburg, Sozialdienst Bürgerspital) statt. Die Gespräche mit Pflegediensten und anderen Einrichtungen werden nicht aufgeführt.

Sieben Praktikanten haben sich im Pflegestützpunkt beworben. Hier wurde mit sechs Bewerbern ein Vorstellungsgespräch geführt und sie erhielten einen Praktikantenplatz, da sie über das Jahr verteilt

ihre Praktikumszeiten ableisteten. Seitens der Mitarbeiter wurden sie während der Anwesenheitszeiten betreut und seitens HALMA e. V. fanden die regelmäßigen Praktikantengespräche und 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:

Termin	Anlass
13.01.14	„Wohnformen im Alter“ Podiumsdiskussion Matthias- Ehrenfried-Haus Würzburg
22.01.14	„Pflegerische Angehörige im Fokus“ - Frau Scharfenberg (MdB Bündnis 90/ Die Grünen) in Waldbüttelbrunn
22.03.14	„Organisation der Pflege und Finanzierung häuslicher Pflege“ Deutsche Gesellschaft für Muskelkranke LV Bayern e. V. – Selbsthilfegruppe
26.6.14	„Der Pflegestützpunkt“ Pflegedienstleitertreffen Caritas Stadt Würzburg
16.09.14	„Der Pflegestützpunkt“ Neubürger der Jüdischen Gemeinde
18.11.14	Seniorenvertretung der Gemeinde Hettstadt

### Informationsstände:

- Gesundheitstag der Stadt Würzburg
- Demenzsymposium VCC Würzburg
- Praxisbasar Fachhochschule Würzburg – Schweinfurt

Teilnahme an Veranstaltungen:

- Bündnis Familie und Beruf „Leitfaden Pflege und Beruf“
- PSAG Suizidprävention im Studentenwerk und Telefonseelsorge
- Netzwerk Pflege Fachstellentreffen bei HALMA e. V. und in Miltenberg
- Tagung in Nürnberg: Neue Ausführungsbestimmungen der Niedrigschwelligen Betreuungsangebote in Bayern
- König & Müller Neuropsychologie Würzburg
- Geriatrie Symposium der AWO in Würzburg
- Bürgermeistertagung des Landkreises im Pflegestützpunkt
- MDK Würzburg „Tag der offenen Tür“
- Kommunale Vertreter der PSPs aus Bayern für die Qualitätssicherung der Pflegestützpunkte
- Demenzsymposium VCC Würzburg
- PSAG Gesamtsitzung Bezirk Unterfranken

**7. Fazit**

Fünf Jahre nach der Einführung der Pflegestützpunkte in Deutschland blickt der PSP für die Region Würzburg auf drei erfolgreiche Jahre zurück. Nach dreieinhalb 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, mit großer sozialer Kompetenz und Einfühlungsvermögen der Mitarbeiter beantwortet.

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. Alle Mitarbeiter der entsendenden Einrichtungen trugen 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. In 2014 fand wieder der halbe Team-Tag statt. Hier wurde die WABE Mehrgenerationenhaus in Waldbrunn besichtigt, Herr Tischler und der Bürgermeister Herr Hans Fiederling informierten über die Angebote und Entwicklung.

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 2015**

Für das Jahr 2015 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 verabschiedeten Qualitätsstandards der Dokumentation im Datensystem sein. Die Datenbank wird dahingehend nach Möglichkeit angepasst.

Die Öffentlichkeitsarbeit wird verstetigt, die Kontakte zu den Sozialdiensten, Care Managern und Pflegeberatern der Region gepflegt und die Teilnahme an wichtigen Sitzungen wird beibehalten.

Somit könnte weiterhin ein hohes Maß an Vertrauen in der Bevölkerung 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.

Februar 2015/ Sabine Seipp (HALMA e. V./ Koordination Pflegestützpunkt für die Region Würzburg)