

Jahresbericht 2018

Mit dem Pflegeversicherungsweiterentwicklungsgesetz (PfWG) - § 7a SGB XI Pflegeberatung und § 92c SGB XI Pflegestützpunkt vom 01. 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 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 (im folgenden PSP) 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 informieren wir Sie über die Entwicklung des PSP im Jahr 2018.

An dieser Stelle danken wir allen Beteiligten, die zum Gelingen des PSP für die Region Würzburg beigetragen haben.

Würzburg, April 2018

Tobias Konrad

Stabsstelle Vorstand / Ansprechpartner Pflegestützpunkt
Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg

1. Ziel des Pflegestützpunktes Würzburg

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

Hierfür vermittelt der PSP zu Kontaktpersonen der Selbsthilfegruppen und bürgerschaftlichem Engagement und übernimmt auf Wunsch des Klienten die Kontaktaufnahme.

Im Einzelfall bietet der PSP die Möglichkeit an alle notwendigen Hilfs- und Unterstützungsangebote für den Ratsuchenden zu koordinieren.

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 PSP für die Region Würzburg sind zu 50 % die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen (vertreten durch die Errichtungsbeauftragte Pflegekasse AOK-Bayern, Direktion Würzburg), zu 25 % die Stadt Würzburg (Sozialreferat) und zu 25 % der Landkreis Würzburg (Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg). Die Finanzierung der Sachkosten teilen sich die Träger entsprechend der genannten Anteile. Alle weiteren Rahmenbedingungen werden in einem von den Trägern unterschriebenen Errichtungsvertrag geregelt. Zur besseren Abstimmung der Aufgaben des PSP wurde im Kalenderjahr 2018 das Konzept des PSP neu überarbeitet. Weiterhin sind für die Berater Verfahrensanweisungen entstanden die Grundlegende Abläufe im Arbeitsalltag regeln.

2.1 Personal

Der PSP stellt kein eigen angestelltes Personal, sondern wird innerhalb der Öffnungszeiten durch die entsendenden Mitarbeiter der Träger betrieben. Die Fachstelle für pflegende Angehörige (Bayerisches Netzwerk Pflege) ist für die Stadt und den Landkreis Würzburg durch HALMA e.V. mit entsendetem Personal im PSP vertreten.

Folgende Berater sind im Pflegestützpunkt tätig:

- 2 Pflegeberaterinnen AOK-Bayern, Direktion Würzburg
- 4 Pflegeberaterinnen MD-Consult
- 2 Pflege- und Wohnberater Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg
- 1 Mitarbeiterin Wohnberatung Stadt Würzburg
- 2 Mitarbeiterinnen 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 geschaltet der neben der Nachrichtenfunktion zusätzlich auf die Service-Nummer des MDK Bayern hinweist.

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 Parkplatz für Menschen mit Behinderung. Dem PSP stehen drei Beratungsräume und ein Wartebereich zur Verfügung. Gemeinsam mit HALMA e. V. wird ein großer Schulungsraum, eine Teeküche und die Sanitärräume (rollstuhlgerecht) genutzt. Die Beratungsräume können barrierefrei erreicht werden.

3. Organisation

Die Träger des PSP Würzburg trafen sich vier Mal (02. Februar; 07. Juni; 24. Juli und 26. Oktober 2018) im Rahmen des Lenkungsausschusses. Der Schwerpunkt der Sitzungen bestand darin, die weitere Etablierung und den Bekanntheitsgrad des PSP in der Region Würzburg zu erhöhen, die in 2018 in Kraft tretende EU-Datenschutzgrundverordnung, Erstellung des Konzeptes und der Verfahrensanweisungen und Gespräche mit dem Bezirk Unterfranken (Herr Dietze und Herr Brückner). Der Bezirk kündigte in der Sitzung am 24. Juli an, dass er sich ab dem kommenden Jahr sowohl personell als auch finanziell am Pflegestützpunkt für die Region beteiligen wolle.

Der Lenkungsausschuss ist zugleich die Leitung des PSP. HALMA e. V. ist im Rahmen des Kooperationsvertrages mit der Dienstleistung des Pflegestützpunktes beauftragt worden. Diese beinhaltet die Regelung von Verwaltungsabläufen Organisation, statistische Auswertung und Erstellung des Jahresberichtes, Öffentlichkeitsarbeit, Kooperation mit HALMA e.V. (s. Kooperationsvertrag), Betreuung der Datenbank und der Internetseite.

Folgende Tätigkeiten des PSP fanden in 2018 statt:

1. Eigene Veranstaltungen :
 - Sprechstunde zu PSG II (28. Januar)
 - Informationen und Fragerunde zur Pflegebegutachtung (17. Mai)
2. Teilnahme an Veranstaltungen:
 - Workshop „Forschung trifft Praxis“ von MDK (20. März)
 - Arbeitsgruppe Pflegestützpunkte Landkreistag (26. März und 07. Mai)
 - Arbeitsgruppe Pflegestützpunkte Kommunen (12. April)
 - Fünf Arbeitstreffen für die Erstellung des Konzeptes / Verfahrensanweisungen
3. Vorträge oder/ und Informationsstand/ Netzwerktermine:
 - Infoveranstaltung „Pflegebedürftig was nun?“ bei MEMO AG (06. Juni)
 - Besuchstermin Bezirk Oberbayern (07. Juni)
 - Würzburger Gesundheitstag (16. Juni)
 - Vorstellung Frau Johanna Sell (Leitung Bereich Pflege; MDK-Bayern) (26. Juni)

Durch die monatlich stattfindenden Teamsitzungen mit Protokoll und den Team-Tag (halbtags) konnte die Entwicklung des Zusammenhaltes im Team weiterhin gewährleistet werden. An dieser Stelle ist dem Team zu danken, dass es sich weiterhin auf den herausfordernden Prozess der vertrauensvollen Zusammenarbeit und einem guten Miteinander eingelassen hat.

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.

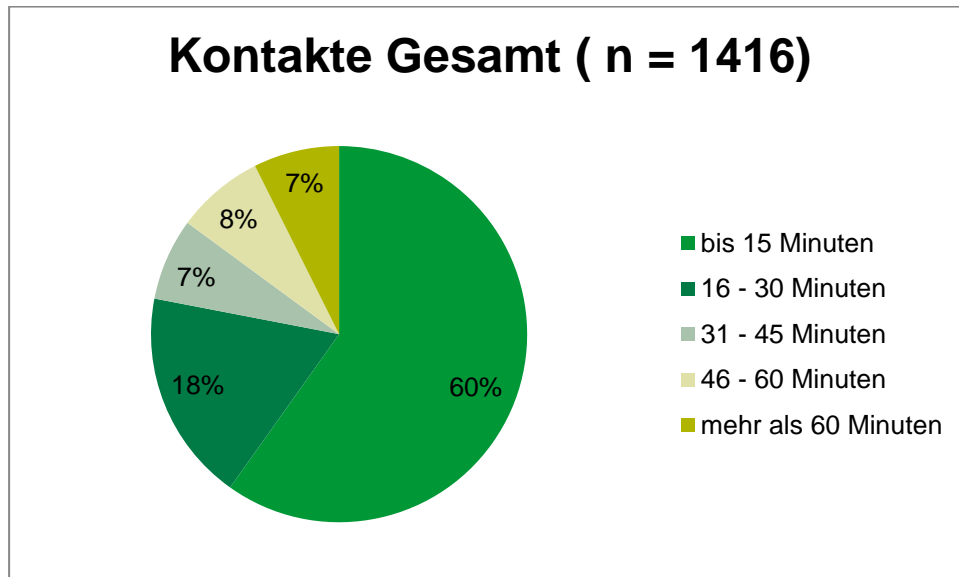
Betreffend spezieller Themen (z. B.: Sozialrecht, Betreuungsrecht, Beschwerden, Agentur für Arbeit, Betreuungsgericht, Beratungsstellen usw.) wird an die entsprechende Fachberatungsstelle oder Institution in der Region vermittelt bzw. der Kontakt direkt hergestellt. Ebenfalls finden in diesem Bereich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

Im Rahmen des CM kooperiert der PSP Würzburg mit den zuständigen Pflegeberatern der einzelnen Pflegekassen, 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.

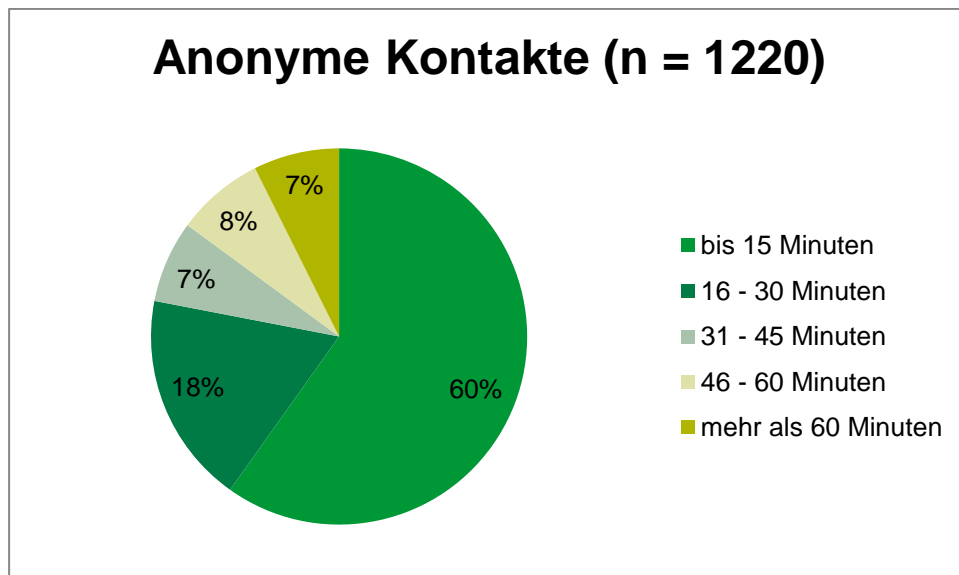
4.1 Anzahl und Art der Beratungen

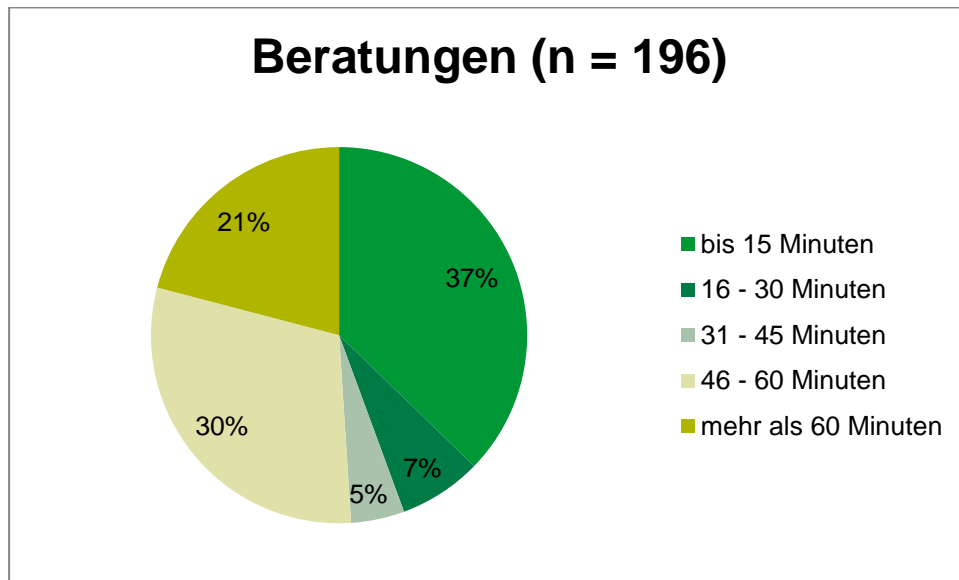
Die Auswertung erfolgt nach den einheitlich festgelegten Standards des Arbeitskreises Qualitätssicherung der Pflegestützpunkte in Bayern mit Stand 30.09.2014.

Im Jahr 2018 erfolgten insgesamt 1416 dokumentierte Beratungsgespräche von unterschiedlicher Dauer. Hier sind sowohl die telefonischen, als auch persönlichen Beratungen zusammengefasst worden. Im Durchschnitt erfolgten täglich sechs Kontakte. Im Folgenden wird die statistische Auswertung der beratenen Klienten dargestellt.



Davon sind 1220 Beratungen anonyme Kontakte. Dies heißt, dass diese Ratsuchenden nicht namentlicherfasst werden und auf eigenen Wunsch anonym bleiben können.





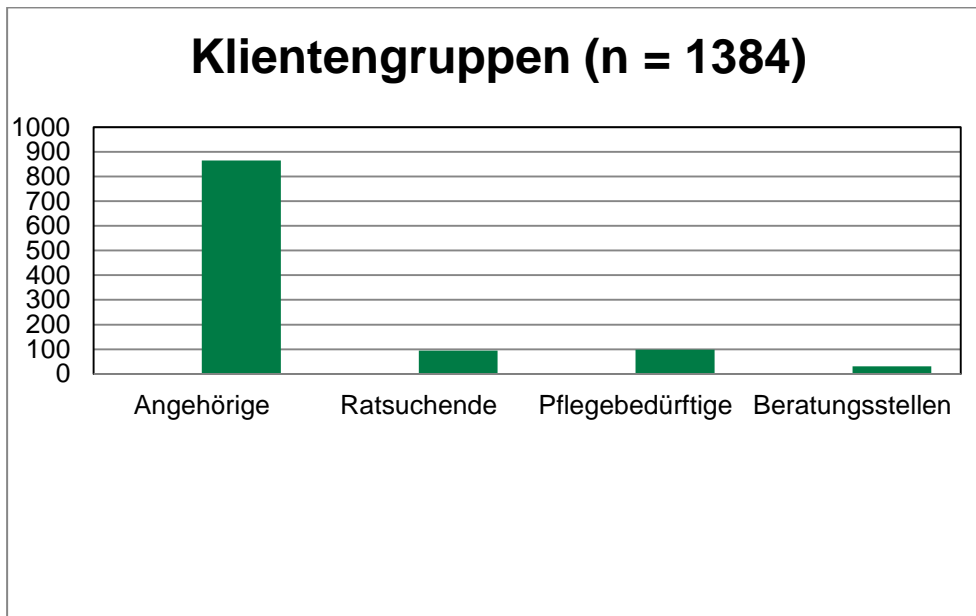
Die 196 Beratungen wurden detaillierter erfasst, daher kann eine genauere Auswertung erfolgen. Der überwiegende Teil der Klienten erhielt eine Beratung zwischen 30 und < 60 Minuten.

Anzahl der dokumentierten Kontakte	
249 Arbeitstage	6 Beratungen/Tag

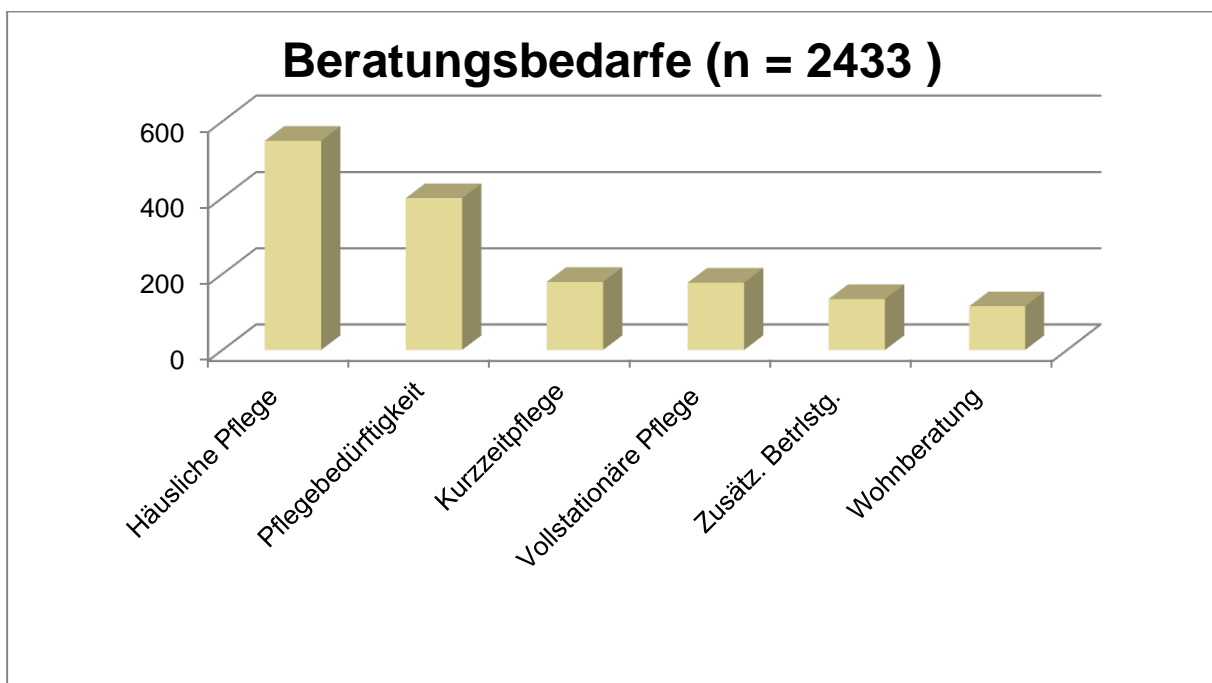
Im Durchschnitt erfolgen 6 telefonische bzw. persönlich dokumentierte Beratungen pro Tag. Die Telefonate zur Terminvereinbarung und kurze persönliche Kontakte, z.B., wenn ein Klient sich Informationsmaterial holt oder ein Dienst Informationsmaterialien vorbeibringt, wurden nicht kontinuierlich in der Datenbank erfasst.

Kontaktart		
Vorgang	Anzahl	Prozentuale Verteilung
telefonisch	865	61,09 %
persönlich	505	35,66 %
E-Mail	18	1,27 %
Keine Angabe	16	1,13 %
schriftlich	11	0,78 %
Fax	1	0,07 %

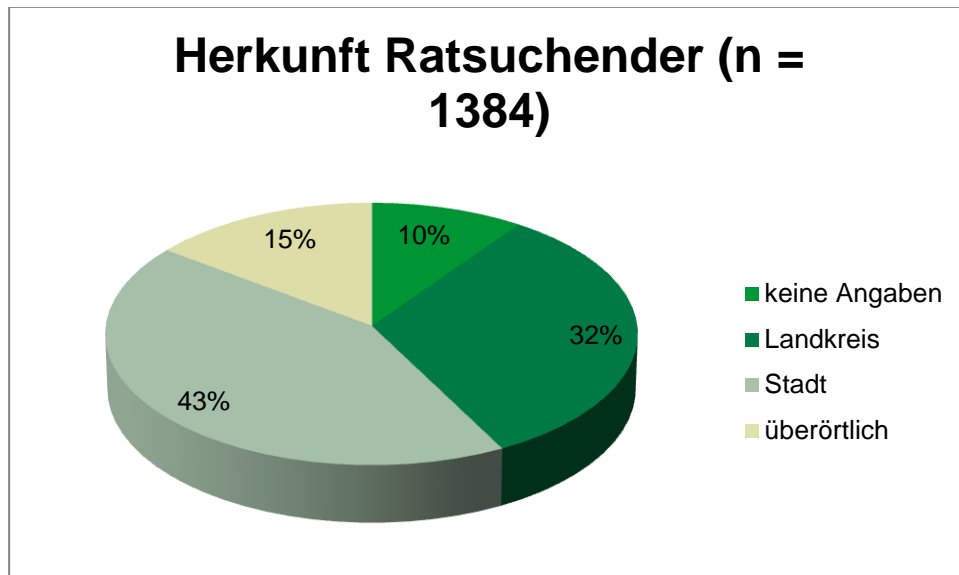
Unter Kontaktart wird dokumentiert, wie der Kontakt stattgefunden hat. Die häufigste Kontaktaufnahme erfolgt telefonisch. Bei Bedarf wird dem Ratsuchenden ein persönliches Gespräch im Pflegestützpunkt angeboten.



Am häufigsten wird die Beratung von der Klientengruppe der pflegenden Angehörigen (n = 865) in Anspruch genommen. Andere Ratsuchende (n = 192) inclusive pflegebedürftige Menschen (n= 98) oder andere Beratungsstellen (n = 31) wenden sich ebenfalls an den Pflegestützpunkt



In den Beratungsinhalten werden die Beratungsbedarfe des Klienten erfasst. Hier werden in der Regel mehrere Themen in der Beratung angesprochen. Fragen nach häuslicher Pflege (n= 549) und allgemeine Fragen zur Pflegebedürftigkeit (n=399) wurden am häufigsten angefragt.



Die Herkunft aller Ratsuchenden wird im PSP Würzburg erfasst.

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 zu regionalen Angeboten im Bereich der Pflege, Versorgungsmöglichkeiten bei Spezialangeboten (z.B. Heimbeatmungsdienst, Versorgung jüngerer Menschen mit Pflegebedürftigkeit, Versorgung adipöser pflegebedürftiger Menschen usw.) und zu Angeboten der Altenhilfe.

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

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

Einrichtungen aus Stadt und Landkreis Würzburg haben die Möglichkeit, im PSP auf ihre Veranstaltungen hinzuweisen. Entsprechende Materialien befinden sich im Wartebereich, der Auslage und dem Schaufenster.

Die Mitarbeiter des PSP informierten sich kontinuierlich über rechtliche Neuerungen der Pflege- und Krankenversicherung bzw. anderer rechtlicher Fragestellungen betreffend des Themas Pflege.

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

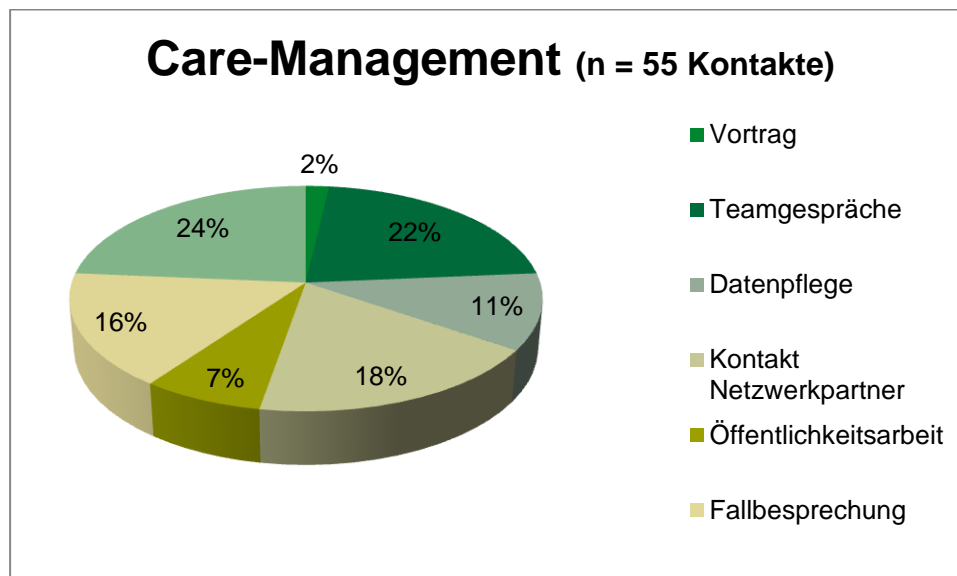
Gebündelt in der Mappe des Pflegestützpunktes werden den Klienten passgenaue Informationsmaterialien zum Nachlesen mitgegeben.

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. Qualitätsgesicherte Angebote zur Versorgung „Rund um die Uhr“
2. Stationäre Wohnmöglichkeiten pflegebedürftiger Menschen unter 60 Jahren
3. Alternative Wohnformen für pflegebedürftige Menschen (insbesondere Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz)
4. Sprechstunde des Bezirks Unterfranken im Pflegestützpunkt

Im Rahmen des Care Managements fanden sieben Gespräche statt. Die Gesprächspartner waren z.B.: Frau Hanke-Ebersoll Pflegekassen Bayern, Frau Anna Leib-Gerstner Referentin Bereich Pflege und Leiterin: Fachberatung Pflege / Pflegeservice MDK Bayern und Frau Gabriele Hetz Koordinatorin Fachberatung Pflege/Pflegeservice Bereich Pflege MDK Bayern, Sozialdienst Bezirk Unterfranken, Sozialdienste des Missionsärztlichen Institutes und der Main-Klinik Ochsenfurt sowie des Sozialdienstes und Pflegeberatung der Pflegedirektion des Universitätsklinikums Würzburg.

Zusammenfassend werden folgende allgemeine Tätigkeiten inclusive Öffentlichkeitsarbeit (s. auch 6.) in der Datenbank erfasst und unter dem Bereich Care-Management zusammengefasst.



6. Öffentlichkeitsarbeit

Mittels einer strukturierten Öffentlichkeitsarbeit 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 der Stadt Würzburg, Programmheft der Seniorenwochen, dem Eckhardt (Stadt Würzburg), WOB, Markt am Sonntag und Main-Post.

Zusätzlich wurde durch Infostände und Veranstaltungen auf die Arbeit des PSP aufmerksam gemacht. Diese waren:

- Gesundheitstag der Stadt Würzburg
- 5. Demenzsymposium VCC Würzburg
- Netzwerk Pflege Fachstellentreffen bei HALMA e. V. und in Bad Kissingen

7. Fazit

Seit der Einführung der Pflegestützpunkte in Deutschland blickt der PSP für die Region Würzburg auf viele erfolgreiche Jahre zurück. Seit seiner Eröffnung Mitte 2011 gelang es dem Pflegestützpunkt Würzburg, sich fest 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. 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. Die Möglichkeiten des Care Managements und der qualitativen Weiterentwicklung von Versorgungsmöglichkeiten sind noch nicht ausgeschöpft. Hier bedarf es der aktiven Unterstützung der Anbieter in der Region Würzburg durch Zusendung von aktuellen und besonderen Angeboten.

8. Ausblick 2019

Für das Jahr 2019 ist ein Ziel, die erarbeiteten Standards hinsichtlich der Beratung, Abläufe und Entwicklungen weiterhin zu stabilisieren und auszubauen.

Ein weiter wichtiger Bestandteil wird die Erweiterung des Beratungsspektrums für den Pflegestützpunkt mit Hilfe des Bezirks Unterfrankens werden. Insbesondere Fragen zur Finanzierung eines Pflegeheimplatzes ist für Pflegebedürftige und deren Angehörigen häufig ein hoher Unsicherheitsfaktor welches eine adäquate Beratung erfordert. Als überörtlicher Sozialhilfeträger stellt der Bezirk Unterfranken ab 2019 hier seine Beratungskompetenzen zur Verfügung.

Die Öffentlichkeitsarbeit wird verstetigt, die Kontakte zu den Sozialdiensten, Care Managern, Pflegeberatern der Region gepflegt und die Teilnahme an wichtigen Sitzungen beibehalten. Somit könnte weiterhin ein hohes Maß an Vertrauen in der Bevölkerung zur Inanspruchnahme des PSP 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.

Überörtlich bleibt 2019 für die Pflegestützpunkte in Bayern die Verhandlungen mit den kommunalen Spitzenverbänden und den Pflege-/Krankenkassen abzuwarten. Evtl. könnte es durch die Verhandlungen möglich werden aufsuchende Pflegeberatung durch die Stützpunkte zu ermöglichen.