

Jahresbericht 2016

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 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 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 Pflegestützpunktes Würzburg im Jahr 2016 informieren.

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

Würzburg, Februar 2017

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. Dies kann im Einzelfall abgerufen werden.

Er vermittelt zu Kontaktpersonen 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 Pflegeberaterinnen AOK

3 Pflegeberaterinnen MD-Consult

1 Mitarbeiter Pflegeberater/Wohnberatung Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg

1 Mitarbeiterin allgemeine Beratung Stadt Würzburg (ab 01.04.2016 Krankheitsvertretung Wohnberatung Stadt Würzburg)

3 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 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 drei mal (19. Januar; 27. Juli; 16. November) im Rahmen des Lenkungsausschusses. Schwerpunkt der Sitzungen sind die weitere Etablierung und die Bekanntmachung des PSP in der Region Würzburg weiter zu entwickeln. Darüber hinaus wurde die Veranstaltung zu fünf Jahre Pflegestützpunkt abschließend besprochen und Planungen für mögliche künftige Sprechstunden anderer Einrichtungen thematisiert.

Der Lenkungsausschuss hat eine große Bedeutung in Würzburg, da der PSP über keine Leitung verfügt. Die Fachstelle für pflegende Angehörige ist mit der Koordination des Pflegestützpunktes beauftragt worden. Diese beinhaltet die Regelung von Verwaltungsabläufen, Teamentwicklung, Organisation, Teamsitzungen (Vor- und Nachbereitungen), statistische Auswertung und Erstellung des Jahresberichtes, Kontakt zum Lenkungsausschuss (Vor- und Nachbereitungen der Sitzungen), Öffentlichkeitsarbeit, Kooperation mit HALMA e.V. (s. Kooperationsvertrag), Kontaktpflege zu Anbietern in der Region, Vorträge, Betreuung der Datenbank und der Internetseite.

Der Kooperationsvertrag geht bis 2021. Dies unterstreicht den Stellenwert des PSP's für die Region Würzburg.

Folgende Projekte des PSP's fanden in 2016 statt:

1. Vorstellung des PSP's bei verschiedenen Veranstaltungen
2. Umstellung der Datenbank auf KIM von rakware
3. Kontaktaufnahme mit Multiplikatoren (z.B. Sozialdiensten der Krankenhäuser in der Region)
4. „Tag der offenen Tür“ anlässlich 5 Jahre Pflegestützpunkt in Würzburg
5. Fortbildung des Teams zu Pflegestärkungsgesetz II und die Auswirkungen auf die Beratung

Die zentrale Aufgabe im ersten Halbjahr 2016 war die Organisation und Durchführung des „Tag der offenen Tür“ anlässlich 5 Jahre Pflegestützpunkt Würzburg und im zweiten Halbjahr die Umstellung der Datenbank auf KIM von rakware. Durch die monatlich stattfindenden Teamsitzungen, das Protokoll und dem Team-Tag (halbtags) ist eine gute Teamentwicklung und Zusammenhalt entstanden. Die Beraterin der Wohnberatung Stadt Würzburg war seit 01.01. bis 31.12.2016 erkrankt. Ab 01.04.2016 übernahm die Krankheitsvertretung die Aufgabe der allgemeinen Beratung zum Thema Pflege. Dank der sehr guten und engagierten Mitarbeiter des PSPs war es möglich, eine Praktikantin vom 01.01.

bis 15.02.2016 in den Tagesablauf miteinzubinden. Neben dem Kennenlernen des Konzeptes der Pflegeberatung unterstützte sie im Bereich des Telefondienstes und führte unter Anleitung die telefonische Informationsberatung durch.

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.

Für den PSP wurde zur Dokumentation und statistischen Auswertung das Programm Syncase bis 31.06.2016 eingesetzt. Ab 01.07.2016 erfolgte die Datenerfassung in KIM von rakware. Diesbezüglich erhielten die Mitarbeiter eine gemeinsame Schulung und jeder erhielt eine einstündige persönliche Einarbeitung in die Datenbank. Des Weiteren wurde ein Handbuch erstellt, in dem die verbindliche Vorgehensweise der Dokumentation geregelt wurde.

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.

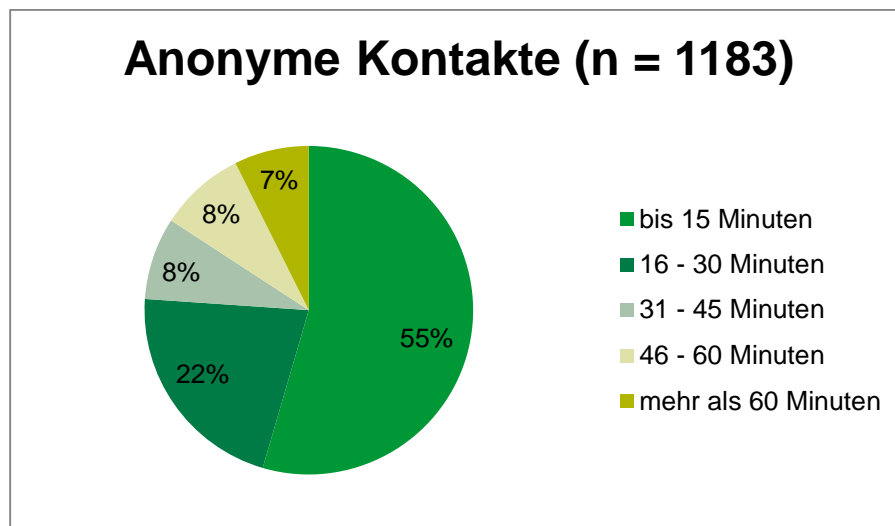
Im Rahmen des CM kooperiert der PSP Würzburg mit den zuständigen Pflegeberatern der einzelnen Kassen, den Pflegediensten oder anderen Beratungsstellen. Ist ein Hausbesuch erforderlich, wird die entsprechende Pflegekasse oder Institution nach Absprache mit dem Klienten mit der Bitte, diesen

durchzuführen, verständigt. Im Anschluss erfolgt eine telefonische Rückmeldung zum Pflegeberater des PSP, damit hier die Zielkontrolle durchgeführt werden kann.

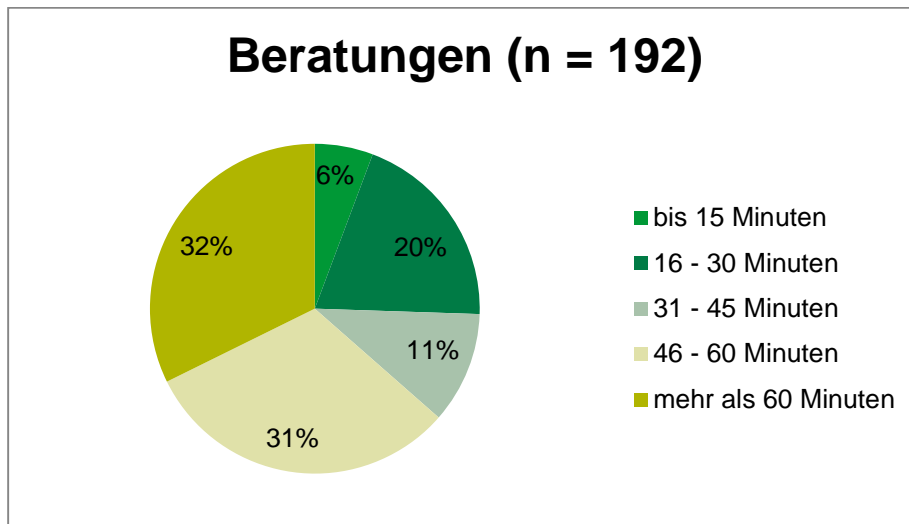
4.1 Anzahl und Art der Beratungen

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

Im Jahr 2016 erfolgten insgesamt 1375 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 1183 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 Kurzberatungen und dauern ca. 45 Minuten.

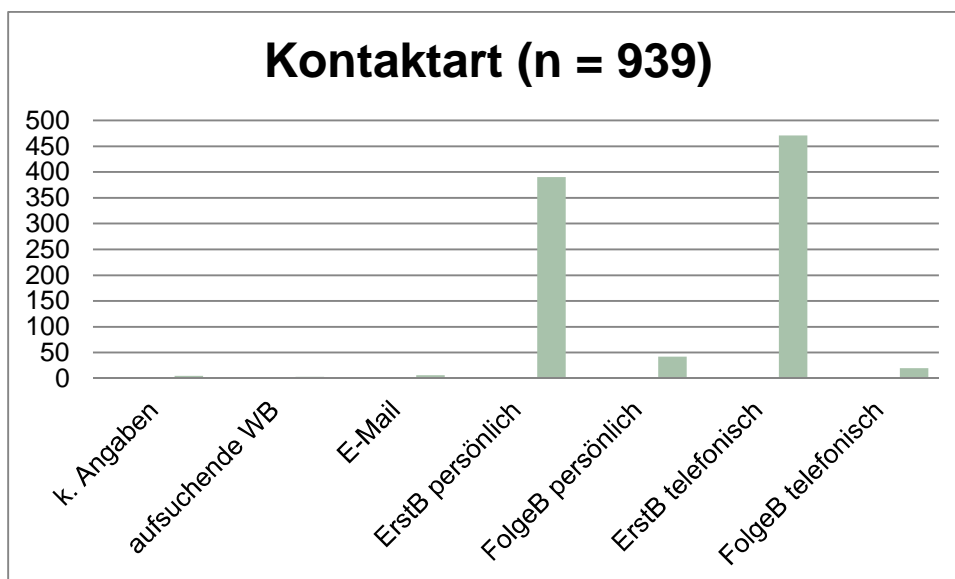


Die 192 Beratungen wurden detaillierter erfasst, daher kann eine genauere Auswertung erfolgen. Der überwiegende Teil der Klienten erhielt eine Beratung zwischen 3045 und < 60 Minuten.

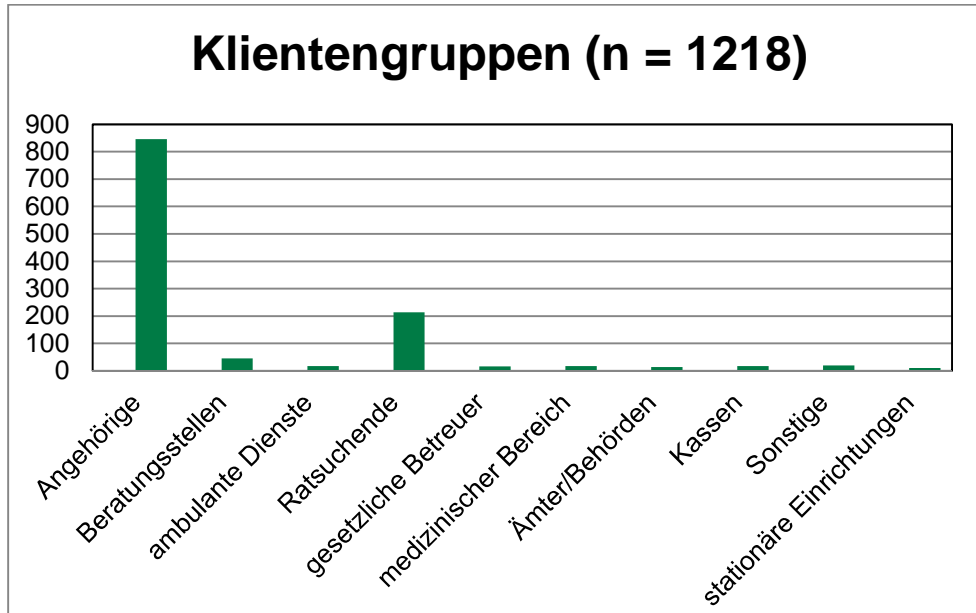
Anzahl der dokumentierten Kontakte	
251 Arbeitstage	6 Beratungen/Tag

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

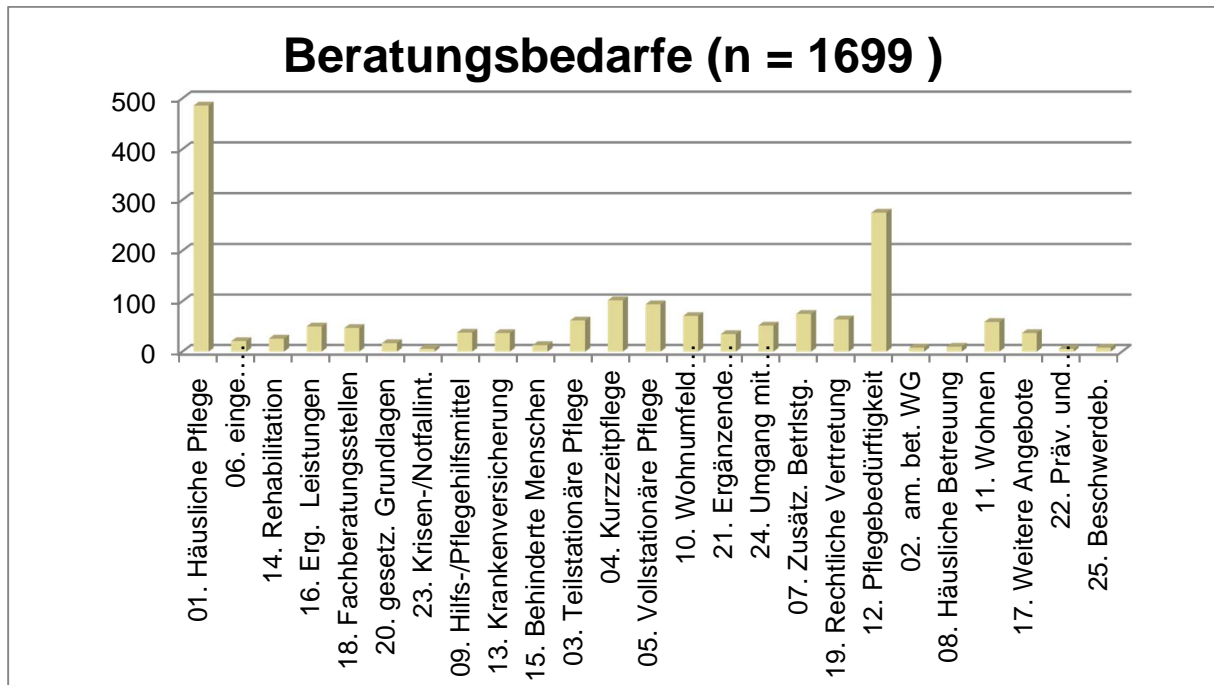
Unter Kontaktart wird dokumentiert, wie der Kontakt stattgefunden hat. Die häufigste Kontaktaufnahme erfolgt telefonisch. Bei Bedarf wird dem Ratsuchenden ein persönliches Gespräch im Pflegestützpunkt angeboten.



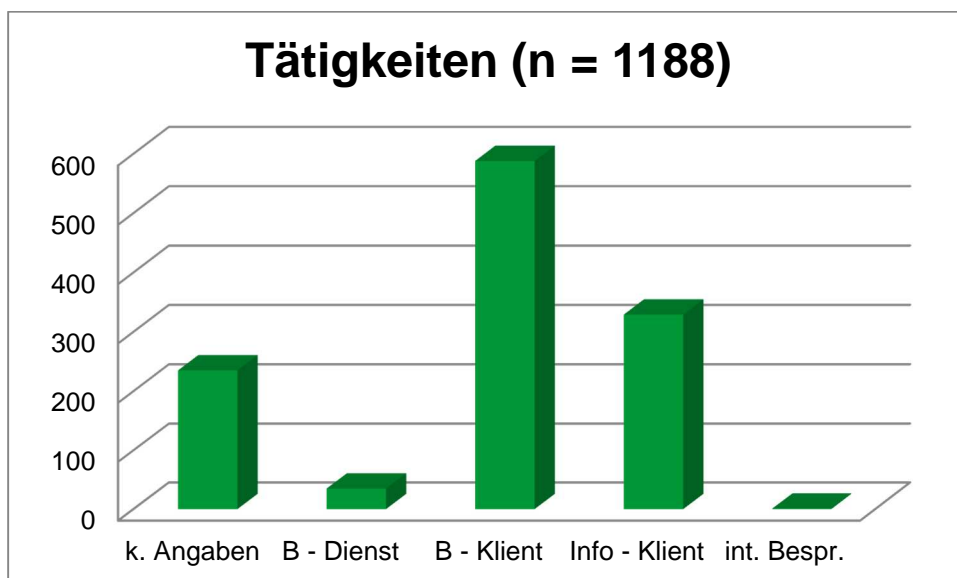
Am häufigsten wird die Beratung von der Klientengruppe der pflegenden Angehörigen (n = 846) in Anspruch genommen. Andere Ratsuchende (n = 214) inklusive pflegebedürftige Menschen (n= 56) oder andere Beratungsstellen (n = 45) wenden sich ebenfalls an den Pflegestützpunkt.



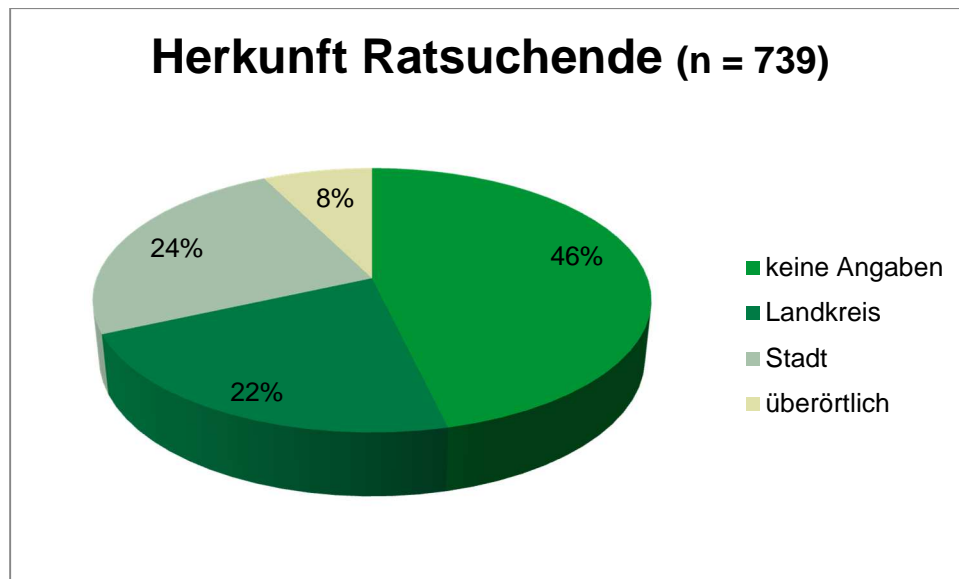
In den Beratungsinhalten werden die Beratungsbedarfe des Klienten erfasst. Hier erfolgen in der Regel mehrere Nennungen pro Beratung.



Als klientenbezogene Tätigkeiten werden zwischen Information, Beratung Klient und Beratung Dienst unterschieden.



Die Herkunft der Ratsuchenden wird in 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 hinsichtlich des regionalen Angebotes im Bereich der Pflege, Versorgungsmöglichkeiten bei Spezialangeboten (z.B. Heimbeatmungsdienst, Versorgung jüngerer Menschen mit Pflegebedürftigkeit, Versorgung adipöser pflegebedürftiger Menschen 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, Rehabilitationssport), Ausweise (Organspende Ausweis) und Patientenverfügungen vorhanden, die nach Bedarf ausgegeben werden können.

Um die Neutralität zu wahren, werden zu Sachthemen die Informationsmaterialien der 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. Diese befinden sich im Wartebereich, der Auslage und dem Schaufenster.

Die Mitarbeiter des PSPs informieren sich kontinuierlich über rechtliche Neuerungen der Pflege- und Krankenversicherung bzw. anderer rechtlicher Fragestellungen betreffend des Themas Pflege. Insbesondere bereiteten sich die Berater auf das Pflegestärkungsgesetz II beginnend ab 01.01.2017 vor.

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

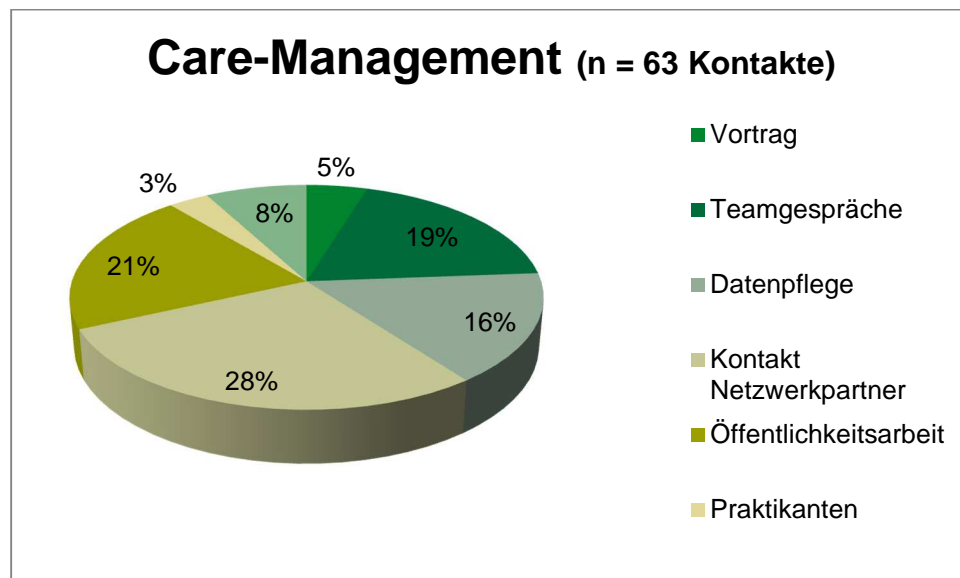
Gebündelt in der Mappe des Pflegestützpunktes werden den Klienten passgenaue Informationsmaterialien zum Nachlesen mitgegeben.

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. 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 zehn Gespräche im Rahmen von Netzwerkgesprächen mit den Kooperationspartnern (z.B.: Frau Hanke-Ebersoll Pflegekassen Bayern, Frau Alice Werner COMPASS Private Pflegeberatung GmbH, Frau Anne Leib-Gerstner und Frau Gabriele Hetz MD Consult, Sozialdienste des Missionsärztlichen Institutes, der Mainklinik Ochsenfurt und der Pflegeberatung des ukw Würzburg) statt.

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



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, Programm der Seniorenwochen, dem Eckhardt (Stadt Würzburg), WOB, Markt am Sonntag, Main-Post.

Anlässlich **5 Jahre Pflegestützpunkt Würzburg** fand am 02. Mai 2016 der Tag der offenen Tür statt.

Die Homepage www.pflegestuetzpunk.de wurde ständig aktualisiert und Downloads für die Öffentlichkeit eingestellt.

Informationsstände:

- Gesundheitstag der Stadt Würzburg
- 3. Demenzsymposium VCC Würzburg
- Deutsche Rentenversicherung Würzburg

Teilnahme an Veranstaltungen:

- PSAG Suizidprävention
- Netzwerk Pflege Fachstellentreffen bei HALMA e. V. und Bad Kissingen
- Demenzsymposium VCC Würzburg

7. Fazit

Sieben Jahre nach der Einführung der Pflegestützpunkte in Deutschland blickt der PSP für die Region Würzburg auf fünfeinhalb erfolgreiche Jahre zurück. Nach fünfeinhalb 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. 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 2016 fand wieder der halbe Team-Tag statt. Hier wurden interne Abläufe besprochen, der „Tag der offenen Tür“ und die neue Datenbank KIM vorgestellt.

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 2017

Für das Jahr 2017 wird ein Ziel sein, die erarbeiteten Standards hinsichtlich der Beratung, Abläufe und Entwicklungen weiterhin zu stabilisieren. Ein wichtiger Bereich für das Team werden die Fallbesprechungen und die Weiterentwicklung von Standards in der Beratung hinsichtlich PSG II werden. Die Datenbank wird dahingehend angepasst werden.

Die Öffentlichkeitsarbeit wird verstetigt, die Kontakte zu den Sozialdiensten, Care Managern, Sozialdiensten 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 2017/ Sabine Seipp (HALMA e.V./ Koordination Pflegestützpunkt für die Region Würzburg)