

Jahresbericht 2017

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 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 Pflegestützpunktes Würzburg im Jahr 2017.

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

Würzburg, September 2018
Sabine Seipp
HALMA e.V.
Fachstelle für pflegende Angehörige (Leitung)
Koordination Pflegestützpunkt

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).

Des Weiteren gibt es die Möglichkeit der Koordinierung aller notwendigen Hilfs- und Unterstützungsangebote. Dies kann im Einzelfall abgerufen werden.

Der PSP 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 Pflegestützpunktes Würzburg sind zu 50 % die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen (vertreten durch die 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.

2.1 Personal

Der Pflegestützpunkt stellt kein eigenes Personal zur Verfügung, sondern wird mit Beratern seiner Träger betrieben. Die bei HALMA e. V. angesiedelte Fachstelle für pflegende Angehörige (Bayerisches Netzwerk Pflege) ist ebenfalls mit eigenem Personal im PSP vertreten.

Folgende Berater sind im Pflegestützpunkt tätig:

- 2 Pflegeberaterinnen AOK
- 4 Pflegeberaterinnen MD-Consult
- 2 Pflege- und Wohnberater Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg
- 1 Mitarbeiterin allgemeine Beratung 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 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. Dem PSP stehen drei Beratungsräume und ein Wartebereich zur Verfügung. Gemeinsam mit HALMA e. V. werden der Schulungsraum, die Teeküche und die Sanitärräume genutzt. Die Beratungsräume können barrierefrei erreicht werden.

3. Organisation

Die Träger des PSP Würzburg trafen sich drei Mal (04. April; 06. Juli; 26. Oktober 2017) 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, Gespräch mit dem Bezirk Unterfranken (Herr Dietze und Herr Schneider). Im April 2017 nahm der Verwaltungsleiter bei HALMA e. V. seine Tätigkeit auf und nahm seitdem an den Sitzungen des Lenkungsausschusses teil.

Der Lenkungsausschuss ist zugleich die Leitung des PSP. HALMA e. V. ist im Rahmen des Kooperationsvertrages mit diversen Arbeiten als Dienstleister für den Pflegestützpunkt beauftragt worden. Dies 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.

Der Lenkungsausschuss des PSP hat sich in einer Sitzung darauf geeinigt, den Kooperationsvertrag bis 2021 zu verlängern. Dies unterstreicht den Stellenwert des PSP für die Region Würzburg.

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.

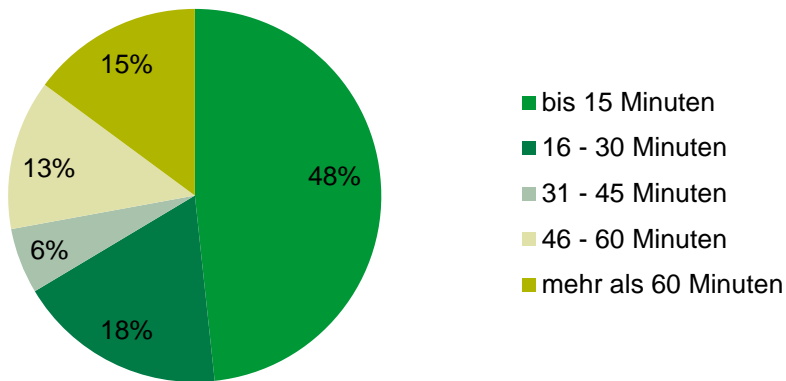
Im Rahmen des CM kooperiert der PSP Würzburg mit den zuständigen Pflegeberatern der einzelnen Pflegekassen, den Pflegediensten oder anderen Beratungsstellen. Ist ein Hausbesuch erforderlich, wird die entsprechende Pflegekasse oder Institution nach Absprache mit dem Klienten mit der Bitte, diesen durchzuführen,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

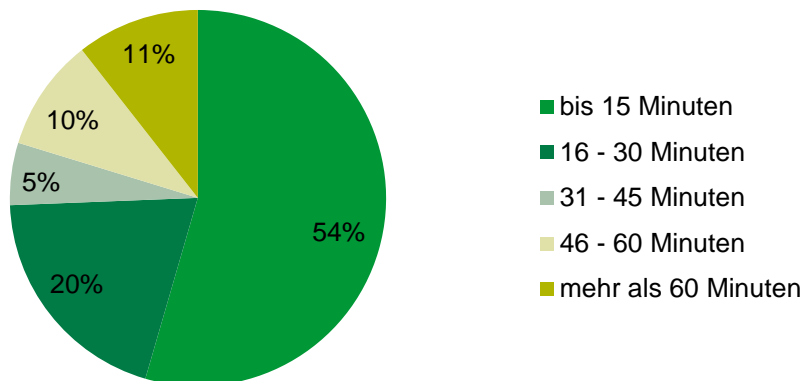
Im Jahr 2017 erfolgten insgesamt 1882 dokumentierte Beratungsgespräche von unterschiedlicher Dauer. Hier sind sowohl die telefonischen, als auch persönlichen Beratungen zusammengefasst worden. Im Durchschnitt erfolgten täglich sechs Kontakte. Im Folgenden wird die statistische Auswertung der beratenen Klienten dargestellt.

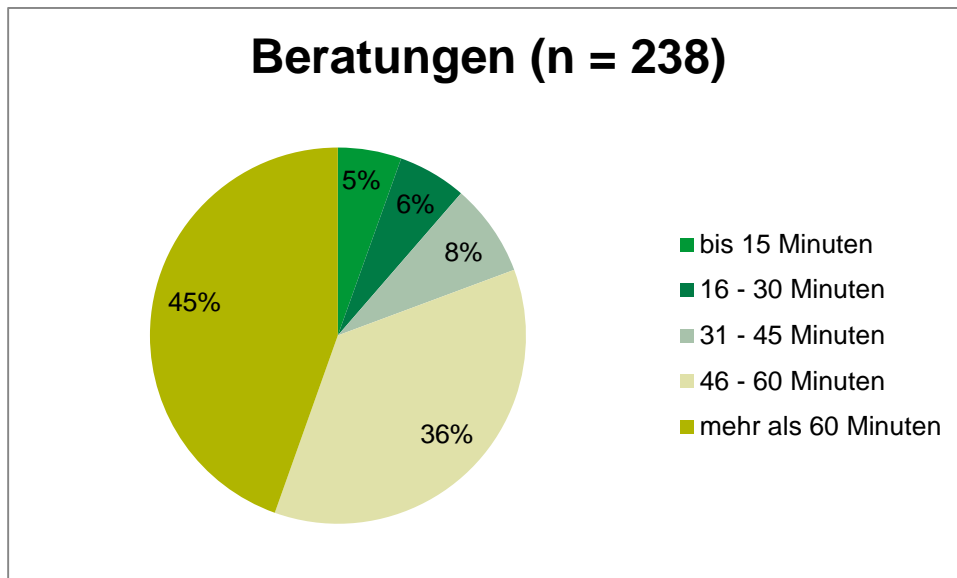
Kontakte Gesamt (n = 1882)



Davon sind 1644 Beratungen anonyme Kontakte. Dies heißt, dass diese Kunden nicht Namentlich erfasst werden und auf eigenen Wunsch anonym bleiben können.

Anonyme Kontakte (n = 1644)

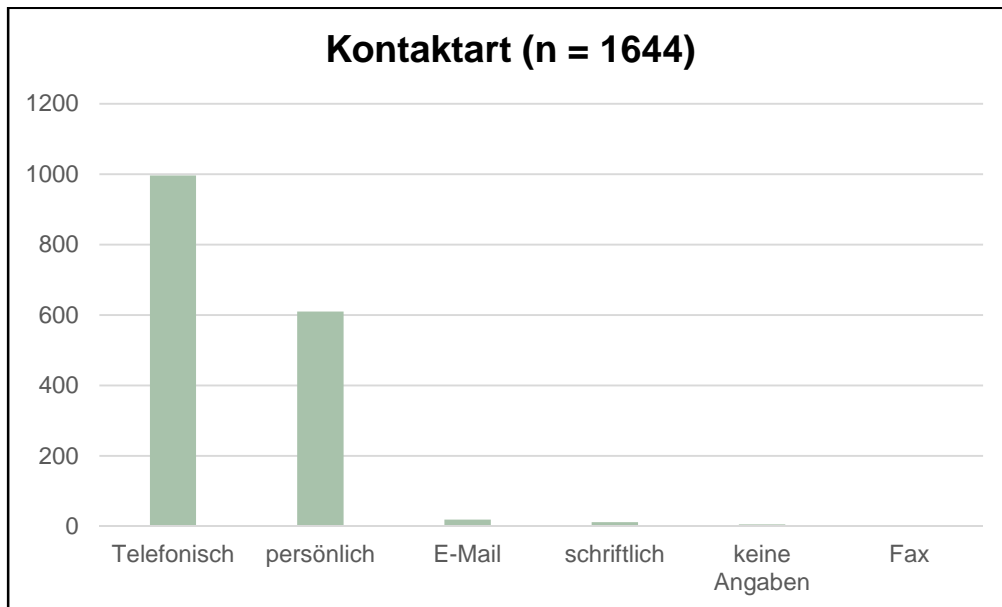




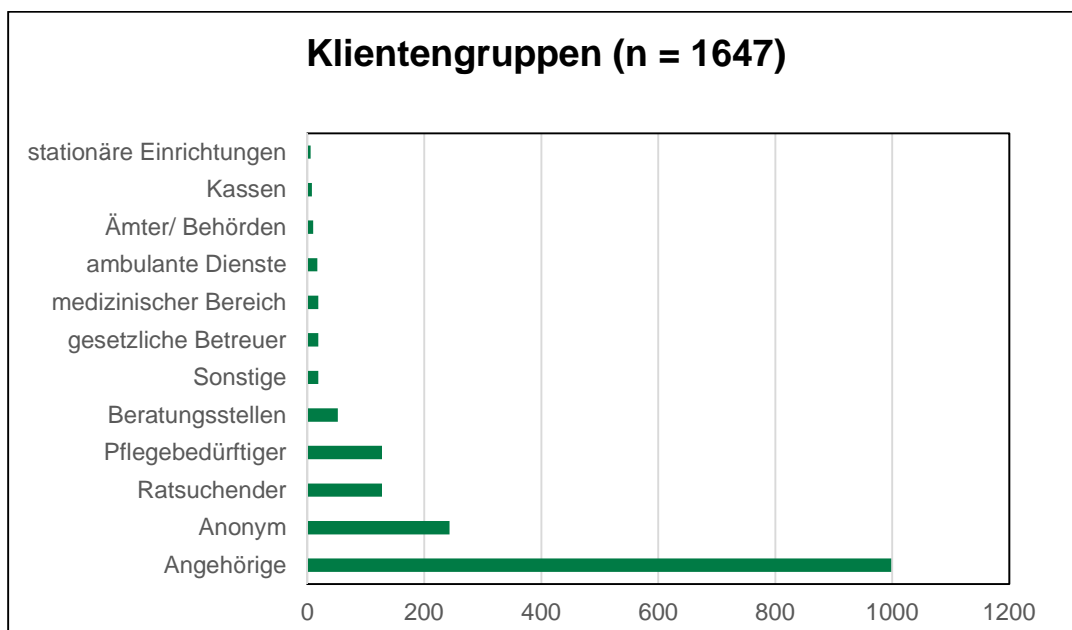
Insgesamt wurden 238 Beratungen detaillierter erfasst. Aufgrund dessen kann eine genauere Auswertung erfolgen. Der überwiegende Teil der Klienten erhielt eine Beratung zwischen 30 und < 60 Minuten.

Anzahl der dokumentierten Kontakte	
247 Arbeitstage	7,6 Beratungen/Tag

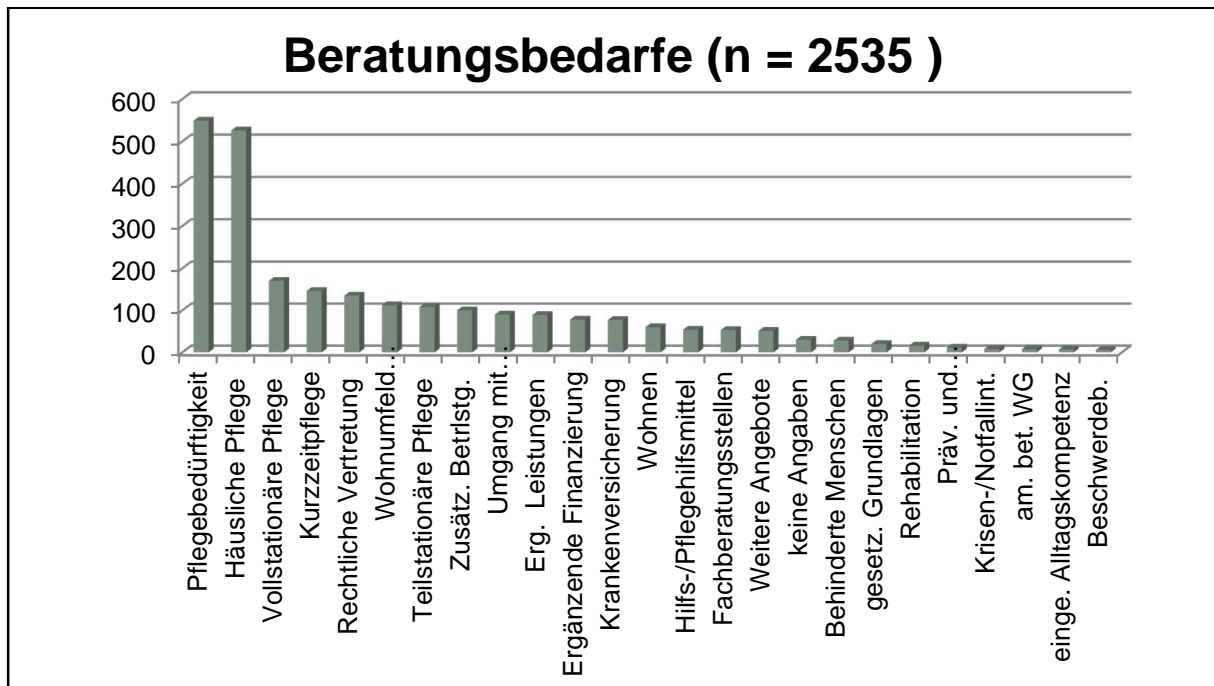
Im Durchschnitt erfolgten 7,6 telefonische bzw. persönlich dokumentierte Beratungen pro Tag. Die Telefonate zur Terminvereinbarung und kurze persönliche Kontakte, z. B., wenn ein Klient sich Informationsmaterial holt oder ein Dienst Informationsmaterialien vorbeibringt, wurden nicht kontinuierlich in der Datenbank erfasst.



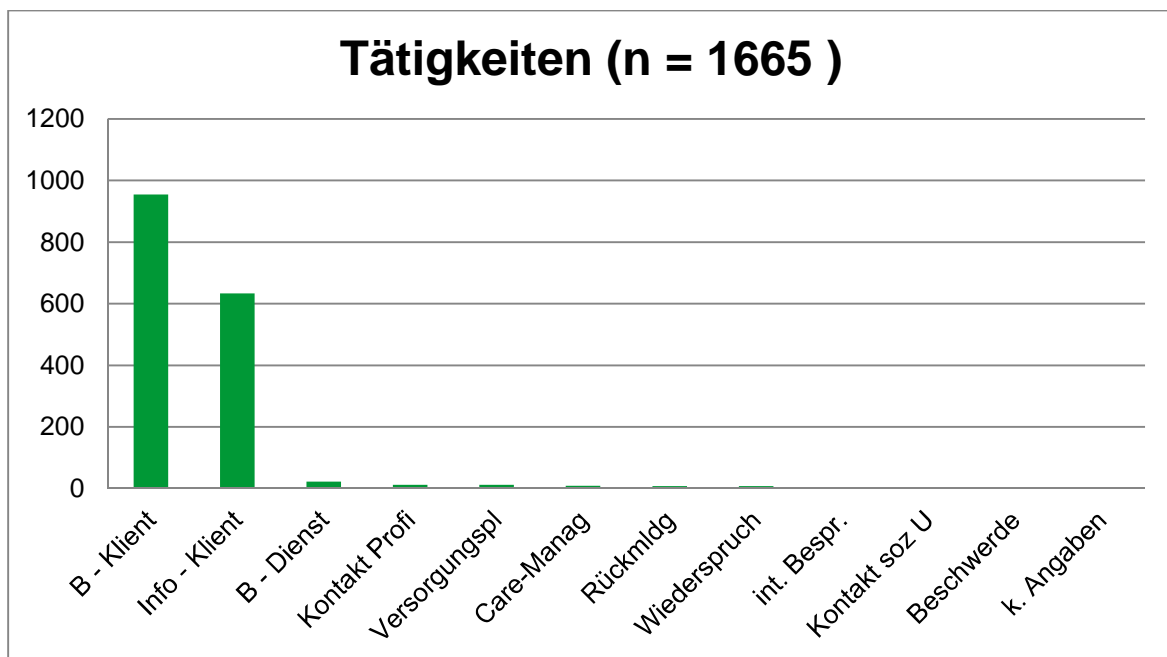
Unter Kontaktart wird dokumentiert, wie der Kontakt stattgefunden hat. Die häufigste Kontaktaufnahme erfolgte telefonisch (n = 996), gefolgt von den persönlichen Beratungen (n = 610), dem E-Mails (n = 19) und schriftlichen Beantwortungen (n = 12). Dokumentiert wurden weiterhin keine Angaben (n = 5) und Fax (n = 2).



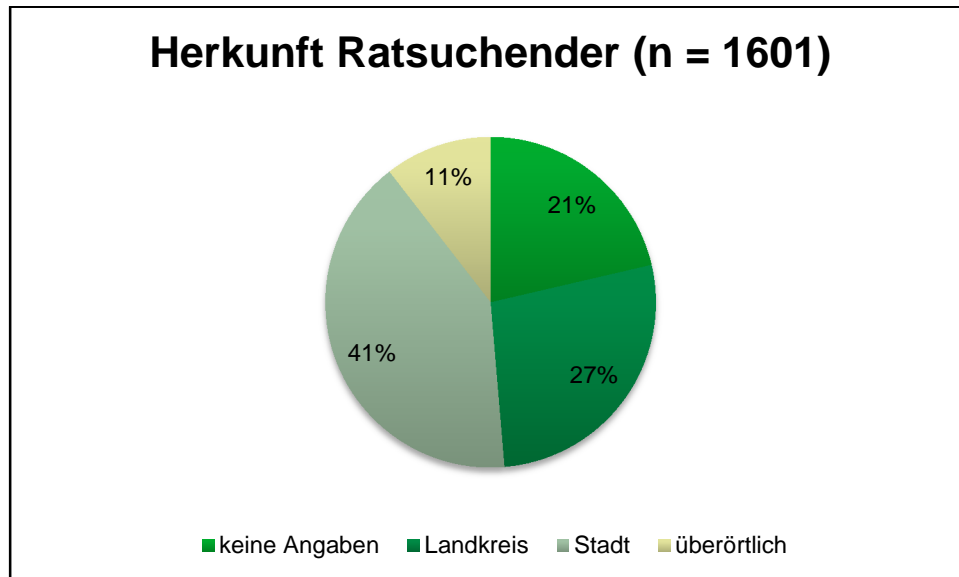
Am häufigsten wird die Beratung von pflegenden Angehörigen (n = 998) in Anspruch genommen. Es folgen andere Ratsuchende (n = 128) und pflegebedürftige Menschen (n = 128) oder andere Beratungsstellen (n = 52) wenden sich ebenfalls an den Pflegestützpunkt.



In den Beratungsinhalten werden die Beratungsbedarfe des Klienten erfasst. Hier werden in der Regel mehrere Themen in der Beratung angesprochen. In dem AK Qualitätssicherung der Pflegestützpunkte in Bayern vom 30.09.2014 wurden 24 unterschiedliche Bedarfe festgelegt. Am häufigsten werden Themen der Pflegebedürftigkeit und der häuslichen Pflege erfragt.



Unter den Tätigkeiten wird zwischen Beratung Klient, Information Klient, Beratung Dienst, Kontakt zu Profis und Versorgungsplan unterschieden.



Die Herkunft aller Ratsuchenden wird im PSP Würzburg erfasst. Zu 41 % kamen die Ratsuchenden aus der Stadt Würzburg und zu 27 % nahmen die Bürger aus dem Landkreis die Beratung in Anspruch. Überörtlich suchten 21 % der Ratsuchenden den Pflegestützpunkt auf und von 11 % wurde die Herkunft nicht 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 forderten 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. Suche nach freien Kurzzeitpflegeplätzen
2. Suche nach freien Kapazitäten der ambulanten Pflege
3. Wohnformen für jüngere pflegebedürftige Menschen

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 Selbsthilfezeitung der Stadt Würzburg, Programmheft der Seniorenwochen und in der Main Post.

Folgende Tätigkeiten des PSP fanden in 2017 statt:

1. Eigene Veranstaltungen :
 - Sprechstunde zu PSG II (15. Januar)
 - Wohnen im Alter (11. Mai)
2. Teilnahme an Veranstaltungen:
 - Treffen der Fachstellen für pflegende Angehörige im Bezirk Unterfranken (09. März)
 - PSAG Suizidprävention (14. März; 10. Oktober)
 - Nachversorgertreffen der Universitätskliniken Würzburg (27. März)
 - Qualitätstreffen der Pflegestützpunkte Bayern in München (03. April)
 - Bayerischer Pflegegipfel des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege in Nürnberg (13. Juli)
3. Vorträge oder/ und Informationsstand/ Netzwerktermine:
 - Wüsl e. V. (08. Februar)
 - Informationsgespräch mit Dr. Kathrin Sonnenholzner, MdL und Volkmar Halbleib MdL (23. März 2017)
 - MD-Consult (29. März)
 - Missionsärztliches Institut Würzburg (19. Juli)
 - compass (22. August)
 - 4. Würzburger Demenztag (23. September)
 - Fachtag Demenz im Gesundheitsamt des Landkreises Würzburg
 - SPD AG Gesundheitsfragen (18. Oktober)
 - Abklärung einer Masterarbeit mit Studentin der katholischen Hochschule München
 - Dokumentiert wurden 28 weitere Netzwerktermine

7. Fazit

Acht Jahre nach der Einführung der Pflegestützpunkte in Deutschland blickt der PSP für die Region Würzburg auf sechs 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. Am 11. Juli 2017 fand der halbe Team-Tag statt. Kernthema war der Austausch mit den Sozialdiensten der Krankenhäuser in Stadt und Landkreis Würzburg. Die Kollegen wurden zu dem Termin von 10 bis 12 Uhr eingeladen.

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 2018

Für das Jahr 2018 ist ein Ziel, die erarbeiteten Standards hinsichtlich der Beratung, Abläufe und Entwicklungen weiterhin zu stabilisieren.

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.

September 2018/ Sabine Seipp (HALMA e.V./ Koordination Pflegestützpunkt für die Region Würzburg)