



Sachbericht

Berichtszeitraum 1. Januar bis 31. Dezember 2013

Öffnungszeiten im Pflegestützpunkt:

Dienstag	10:00 – 12:00 Uhr
Donnerstag	15:00 – 17:00 Uhr

Telefonische Erreichbarkeit

montags bis freitags 10:00 – 12:00 Uhr

Individuelle Terminvereinbarungen zur Beratung sind an allen Tagen von Montag bis Freitag möglich.

Termine können auch als Hausbesuche erfolgen.

Pflege- und Sozialberatung – Ihre Ansprechpartner:

Frau Ruge (Pflegekassen) Tel.:	06252 9598741
Frau Löchelt (Kreis Bergstraße) Tel.:	06252 9598740
Fax:	06252 155093
E-Mail:	pflegestuetzpunkt@kreis-bergstrasse.de

Pflegestützpunkt Kreis Bergstraße
Gräffstraße 11
64646 Heppenheim

Kreis Bergstraße
Amt für Soziales
Fachstelle – Leben im Alter
Graben 15
64646 Heppenheim

März 2014

Inhalt

1. Einleitung

2. Kreis Bergstraße – Daten und Fakten

3. Pflegestützpunkt Kreis Bergstraße

Standort – Räumliche Ausstattung – Mitarbeiterinnen
Organisations- und Kooperationsstruktur

4. Information, Beratung und Case-Management für Rat suchende

Daten / Dokumentation

5. Care-Management

Regionale Netzwerkstrukturen / Information zu bestehenden Angeboten /
Weiterentwicklung und Vernetzung

6. Bürgerschaftliches Engagement und Selbsthilfe

7. Öffentlichkeitsarbeit

8. Zusammenfassung und Perspektiven

9. Anhang

1. Einleitung

Der Kreis Bergstraße ist mit Beschluss des Kreisausschusses am 25.05.2009 dem Rahmenvertrag zwischen dem Hessischen Landkreistag und den Verbänden der Pflege- und Krankenkassen für die Arbeit und Finanzierung der Pflegestützpunkte im Lande Hessen beigetreten. Die Entscheidung der Kreisgremien, tatsächlich einen Pflegestützpunkt zu errichten, fiel am 04.04.2011. Der eher langwierige Entscheidungsprozess ist unter anderem der Tatsache geschuldet, dass im Kreis Bergstraße, mit Ko-Finanzierung des Kreises seit November 2000, eine nahezu flächendeckende Beratungsstruktur für ältere hilfe- und pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen aufgebaut und etabliert wurde. Dieses Angebot sollte erhalten werden bzw. der Pflegestützpunkt konnte nur als sinnvolles ergänzendes Angebot eingerichtet werden, ohne bestehende Strukturen in Frage zu stellen. Der Pflegestützpunkt Kreis Bergstraße bietet im Gegensatz zur Seniorenberatung Information, Beratung, Unterstützung und Vermittlung für Ratsuchende jeden Alters und ist für den gesamten Kreis zuständig.

Nach Beschlussfassung konnte die Planung und Umsetzung, unter Berücksichtigung der Inanspruchnahme der Anschubfinanzierung, von der damit beauftragten Fachstelle – Leben im Alter beim Amt für Soziales, begonnen werden.

Die Eröffnung des Pflegestützpunkts Kreis Bergstraße fand am 9. Juni 2011 unter großer Anteilnahme der Fachwelt und der Öffentlichkeit statt.

Das mit den Kassen vereinbarte Konzept sieht je Träger eine 50%-Stelle vor. Zunächst konnte nur die Stelle der Pflege- und Krankenkassen besetzt werden. Die Kollegin hat mit der Erfahrung aus ihrer vorigen Tätigkeit im Bereich Kostenerstattung für ambulante Pflegeleistungen u. a. auch in der Kundenberatung, sehr engagiert das Fundament des Angebots des Pflegestützpunkts gelegt. Eine adäquate Mitarbeiterin der Kommune konnte zum 01.12.2011 gefunden werden. Aufgrund der kurzen Zeitspanne zwischen Beschlussfassung und Eröffnung, wurde vorerst eine suboptimale Raumunterbringung im Landratsamt in Kauf genommen. Nach dem ersten Jahr des Aufbaus und der Erarbeitung des erforderlichen Wissens- und Informationsstands für die inhaltliche Beratung, ist das Angebot im Beratungsalltag angekommen und in angemessenen Räumen untergebracht.

Die Inanspruchnahme ist auch im 3. Jahr, trotz minimaler Öffentlichkeitsarbeit, stetig gestiegen. Die Kooperation mit den Netzwerkpartnern in der Region hat ebenso eine stetige Steigerung zu verzeichnen.

Der Pflegestützpunkt unterscheidet sich durch die Trägerübergreifende Konstruktion (SGB II, SGB V, SGB VIII, SGB IX, SGB X, SGB XI, SGB XII) von allen bestehenden Beratungs- und Unterstützungsangeboten im Kreis und bietet ein einmaliges Potential, intern Kooperationsstrukturen auf- und auszubauen.

Der Pflegestützpunkt bietet außerdem die Chance, eingebettet in vorhandene Beratungs- und Versorgungsstrukturen, die Kooperation und Vernetzung aller beteiligter Institutionen und professioneller und ehrenamtlicher Leistungsanbieter, voranzubringen.

Der Aufbau einer verbesserten Kooperation und Vernetzung der an der Unterstützung und Versorgung beteiligten Träger und Anbieter konnte bis heute ein gutes Stück vorangetrieben werden und stieg in der täglichen Praxis stetig weiter.

Der Pflegestützpunkt ist, einerseits eine Beratungsstelle, die fach- und trägerübergreifend Unterstützung für Ratsuchende und ihre Angehörigen aus einer Hand bietet und kann andererseits systemübergreifend Einfluss auf die Steuerung der Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten, sowohl im Sinne der optimalen Versorgung, als auch der Wirtschaftlichkeit von Hilfskonzepten nehmen. Im Sachbericht wird die weibliche Form verwendet, da es dort aktuell 2 weibliche Mitarbeiterinnen gibt. Gleiches würde natürlich auf männliche Mitarbeiter übertragen werden können.

2. Kreis Bergstraße – Daten und Fakten

Südlichster Kreis Hessens,
zwischen den Ballungsräumen
Rhein-Main und Rhein-Neckar.

Gesamtfläche: 719,53 qkm

Einwohner¹:

gesamt:	263.131
über 65 Jahre:	57.860
über 80 Jahre:	15.472

Pflegebedürftigkeit²:

Pflegebedürftige:	8.920
davon	
stationär versorgt:	2.302
ambulant versorgt:	1.884
Pflegegeld:	4.734

Versorgungsangebote:

Ambulante Dienste:	51
Altenpflegeheime:	33
Tagespflege:	3
Niedrigschwellige Betreuung:	20



¹ Altenhilfeplan Kreis Bergstraße 2013

² Altenhilfeplan Kreis Bergstraße 2013

3. Pflegestützpunkt Kreis Bergstraße

Standort - Räumliche Ausstattung

Der Pflegestützpunkt liegt im Zentrum der Kreisstadt und ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln und dem PKW gut erreichbar. Aufgrund der Vorgaben durch das Land Hessen, vorerst nur einen Pflegestützpunkt pro Landkreis bzw. kreisfreier Stadt einzurichten, fiel die Entscheidung im Kreis Bergstraße für die Kreisstadt als Standort.

Der Pflegestützpunkt befindet sich seit 1. Juni 2012 in gesondert angemieteten Räumen gegenüber dem Landratsamt, in dem er seit der Eröffnung untergebracht war. Die Räumlichkeiten beinhalten zwei Büroräume, einen Besprechungsraum, der auch für kleine Veranstaltungen geeignet ist, zwei Toiletten, eine davon barrierefrei und einem kleinen Vorraum. Seit dem 20.03.2013 befindet sich dort der Arbeitsplatz der Koordinierungsstelle „Sinah“, ein Projekt des Kreises.

Der neue Standort sichert

- eine gute Wahrnehmung durch die Bevölkerung
- Sichtbarkeit der Unabhängigkeit und Trägerneutralität
- Durchführung von Treffen, Schulungen und Hilfeplanung in geeigneten Räumen
- langfristige Planung und Umsetzung verschiedener Konzeptionen und Projekte.

Die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Heppenheim und des Landkreises finden im Pflegestützpunkt eine zentrale Anlaufstelle für Fragen zu Pflegebedürftigkeit und

Unterstützungsmöglichkeiten und können bei Bedarf auch eine persönliche Beratung in ihrer Häuslichkeit in Anspruch nehmen.

Die technische Ausstattung entspricht den Erfordernissen der modernen Kommunikation und Landeseinheitlichen Dokumentation.

Personelle Ausstattung

Der Pflegestützpunkt ist mit einer Teilzeitstelle (50%) des Kreises Bergstraße und einer Teilzeitstelle (50%) der Techniker Krankenkasse besetzt. Die Mitarbeiterin des Kreises hat sich als Pflegefachkraft durch eine Weiterbildung zur Pflegeberaterin, zum Case- und Care-Management und zum Netzwerkmanagement für die Arbeit im Pflegestützpunkt qualifiziert; die Mitarbeiterin der Kasse hat sich als Kauffrau im Gesundheitswesen zur Pflegeberaterin qualifiziert und 2013 ein Fernstudium zum Sozial- und Gesundheitsmanagement abgeschlossen. Im Stützpunktvertrag ist eine gegenseitige Vertretung der beiden Mitarbeiterinnen vereinbart.

Die Mitarbeiterin der Kasse hat nachdem von beiden Trägern vereinbarten Konzept den Schwerpunkt „Casemanagement“, die Mitarbeiterin des Kreises ist schwerpunktmäßig für das „Caremanagement“ zuständig. Um zu Beginn der Arbeit den Informationsfluss möglichst breit zu halten, wurden beide Mitarbeiterinnen zunächst in der Einzelfallberatung eingesetzt. Mittlerweile richten sich beide Mitarbeiterinnen verstärkt auf ihren jeweiligen Aufgabenschwerpunkt aus – mit dem Vorteil, die Zusammenarbeit in der Beratung erprobt und einem vergleichbaren Kenntnisstand bezüglich der Versorgungsstruktur im Kreis Bergstraße zu haben.

Die Koordinierung der Arbeit im Pflegestützpunkt wird von der Fachstelle – Leben im Alter in Abstimmung mit dem Abteilungsleiter des Amts für Soziales und dem zuständigen Mitarbeiter der Techniker Krankenkasse wahrgenommen, ebenso die Ausführung der Verwaltungsaufgaben, wie Begleichung von Rechnungen, Bereitstellung erforderlicher Arbeitsmittel u. a..

Organisationsstruktur

Der Pflegestützpunkt ist organisatorisch dem Amt für Soziales und dort, ebenso wie die Fachstelle – Leben im Alter, dem Sachgebiet „Integrierte Sozialplanung“ zugeordnet. Sachgebietsleiter ist der Abteilungsleiter des Amts für Soziales, das wiederum dem Ersten Kreisbeigeordneten und Sozialdezernenten unterstellt ist.

Im Abstand von vier bis sechs Wochen finden Teamsitzungen des Pflegestützpunkts statt. Teilnehmende sind in der Regel der Abteilungsleiter bzw. Sachgebietsleiter, die beiden Mitarbeiterinnen und die Koordinatorin des Pflegestützpunkts. Bei Bedarf wird das Team erweitert, z. B. um den Ersten Kreisbeigeordneten und/oder den zuständigen Mitarbeiter der Techniker Krankenkasse.

Die Mitarbeiterinnen im Pflegestützpunkt gehören seit Mai 2012 dem Arbeitskreis der Seniorenberatungsstellen im Kreis Bergstraße an, der von der Leiterin der Fachstelle – Leben im Alter geleitet wird, um an den Themen und Inhalten der Arbeit der Kolleginnen und Kollegen zu partizipieren und die Kooperation zu stärken.

4. Information – Beratung – Case-Management für Ratsuchende

Zentrales Ziel der Arbeit des Pflegestützpunkts ist, nach dem zwischen dem Landkreis
Sachbericht Pflegestützpunkt Kreis Bergstraße Zeitraum Januar bis Dezember 2013 Seite 5 von 19

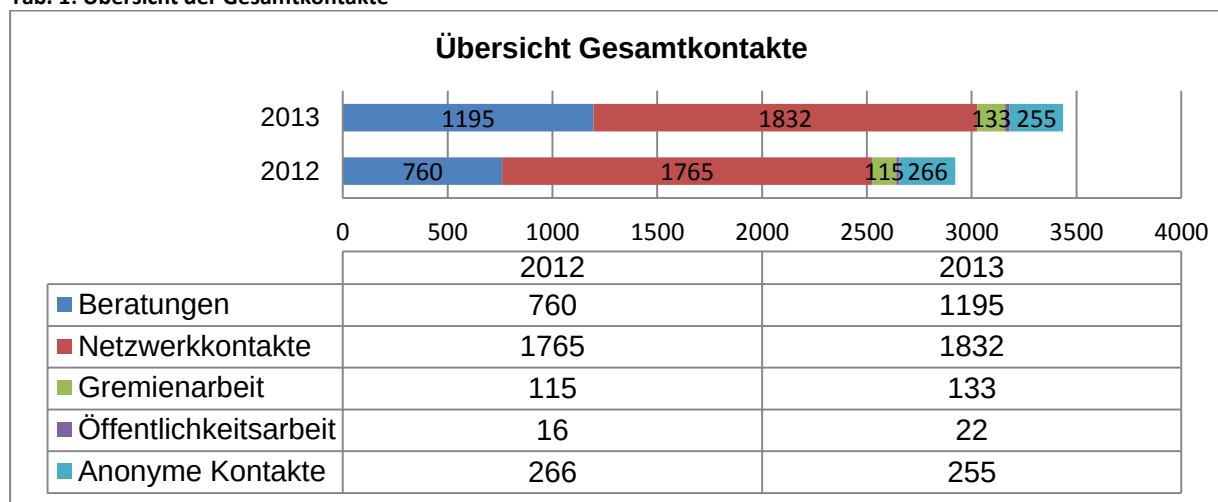
Bergstraße und den Verbänden der Pflege- und Krankenkassen in Hessen vereinbarten Konzept, die trägerunabhängige Information, Auskunft und Beratung für alle um Hilfe und Rat suchenden Menschen im Kreis Bergstraße. Durch Vernetzung von vorhandenen offenen, ambulanten, teilstationären und stationären Angeboten, Dienstleistungen und Akteuren werden Hilfen optimiert und das Zusammenwirken der Beteiligten gefördert. Somit ergeben sich, wie auf Landesebene vorgesehen, die beiden Schwerpunkte im Pflegestützpunkt – „Case- und „Caremanagement“.

Daten / statistische Erhebung

Das landeseinheitlich verwendete Dokumentationssystem synCASE der Firma Synectic, in das alle Beratungsfälle in 2013 eingegeben wurden, bietet leider noch keine umfassend verlässliche Auswertung. Die Angaben im vorliegenden Sachbericht sind nach den gegebenen Möglichkeiten dem vorhandenen System im Pflegestützpunkt Kreis Bergstraße entnommen.

Übersicht Gesamtkontakte

Tab. 1: Übersicht der Gesamtkontakte



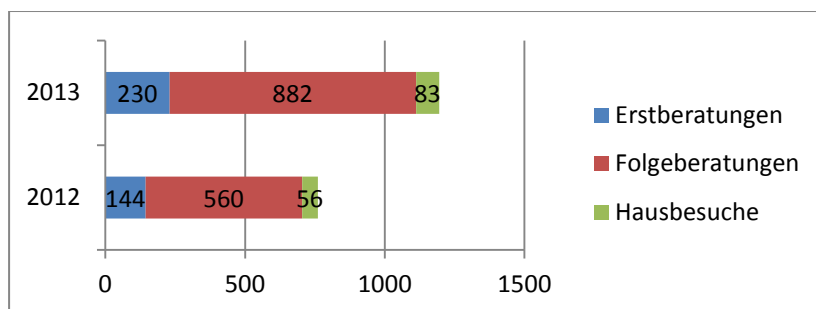
Die oben abgebildete Tabelle zeigt die Anzahl der Gesamtkontakte im direkten Vergleich, aus den Jahren 2012 und 2013. Im Jahr **2012** hatten die Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunktes **2922 Gesamtkontakte**, die auf die Anfragen ratsuchender Bürger und die Arbeit im Netzwerk zurückzuführen sind. Im Jahr **2013** betrug die Anzahl bereits **3437 Gesamtkontakte**. Wie man der dazugehörigen Tabelle entnehmen kann, sind die Anfragen im Pflegestützpunkt im Vergleich zu Vorjahr **um 17,62% angestiegen**.

Auf die einzelnen Zahlen wird im Folgenden näher eingegangen.

Daten zur Einzelfallberatung*

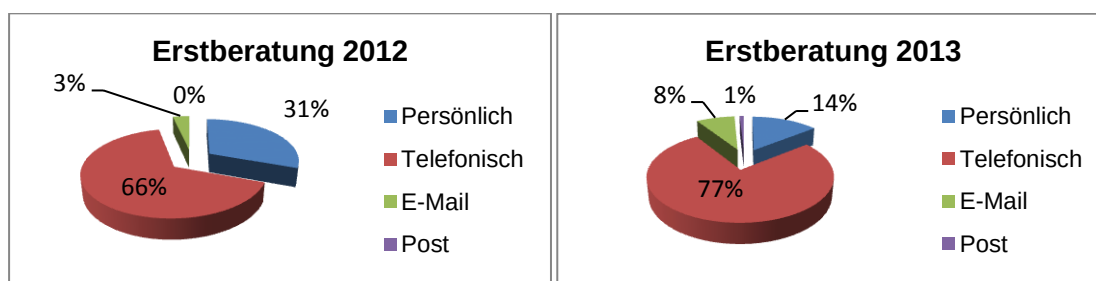
*) Die an dieser Stelle eingeflossenen Datenwerte beruhen auf den in SynCase erfassten Klientenakten. Die Voraussetzung, um eine Klientenakte im Pflegestützpunkt zu führen ist, dass die Ratsuchenden eine Datenschutzvereinbarung unterzeichnet haben. Jegliche Kontakte, die mit den Ratsuchenden (Betroffene und deren private Bezugspersonen) stattgefunden haben, bilden die Grundlage für die folgenden Ausführungen.

Tab. 2: Beratung von Betroffenen und deren Bezugspersonen im Jahresvergleich



Die Tabelle 1 zeigt, dass die Anzahl der Beratungen von unmittelbar betroffenen Kindern und Erwachsenen und ihren Angehörigen bzw. Bezugspersonen im Vergleich zum Jahr 2012 deutlich gestiegen ist. Wurden im Pflegestützpunkt im Jahr 2012 noch **760** Beratungen bei diesen Personenkreisen durchgeführt, waren es im Jahr 2013 bereits **1195** Beratungen. Im Vergleich zum Vorjahr beträgt die **Steigerung 57,24%**.

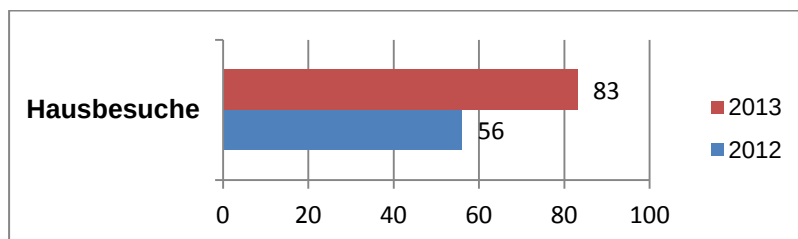
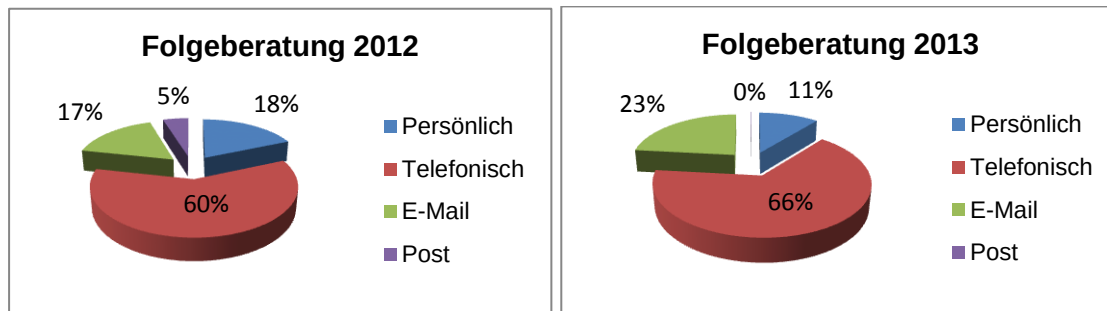
Auf welchem Wege diese Personen den Pflegestützpunkt kontaktiert haben, zeigen die folgenden Grafiken:



Unter einer Erstberatung versteht sich jegliche erstmalige Kontaktaufnahme zum Pflegestützpunkt, bei der der Ratsuchende (z.B. der Betroffene selbst oder seine Bezugsperson) sein Anliegen schildert. Wie die Übersicht zu den Erstberatungen zeigt, wird der Pflegestützpunkt bevorzugt über den telefonischen Weg kontaktiert. Die Übersichten zeigen aber auch, dass bspw. im Jahr 2013 14% der Erstkontakte über das persönliche Erscheinen im Pflegestützpunkt erfolgten. Dies ist ein Indiz dafür, dass die angebotenen Sprechstunden gern zu einer ersten Kontaktaufnahme genutzt werden und aus diesem Grund einen wichtigen Zugang zum Beratungsangebot des Pflegestützpunktes darstellen. Sofern ein Ratsuchender lediglich einfache Informationen benötigt, kann es mitunter bei einem einzigen Kontakt bleiben. In vielen Fällen ergeben sich jedoch aus einem Erstkontakt weitere Folgekontakte.

Die nächste Übersicht zeigt die Anzahl der Folgeberatungen im Jahr 2012 und 2013 in der Gegenüberstellung. Wie die Entwicklung der Erst- und auch Folgekontakte zeigt, sind die persönlichen Beratungen in den Räumlichkeiten des Pflegestützpunktes im Jahr 2013 zurückgegangen. Diese Entwicklung liegt daran, dass die Mitarbeiterinnen aufgrund der starken Zunahme der Beratungsanfragen gezwungen sind, in der zur Verfügung gestellten Arbeitszeit prioritär die Beratungen über das Telefon vorzunehmen, weil dies in der Regel weniger Zeit beansprucht als eine persönliche Beratung. Sofern bestimmte

Informationsunterlagen die Beratung abrunden, werden diese vorrangig über E-Mail versandt.



Da der Pflegestützpunkt im Vergleich zu den Seniorenberatungsstellen Ansprechpartner für die Ratsuchenden aus dem gesamten Kreisgebiet ist, erstrecken sich auch die Hausbesuche über diese ganze Fläche und bedürfen allein schon aufgrund der An- und Abfahrt zum betroffenen Klienten meist mehr Zeit als die übrigen Beratungen.

Klientenstruktur

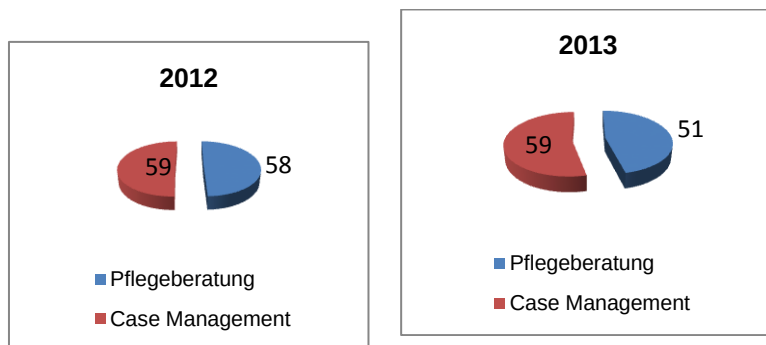
Die Ratsuchenden, die sich bezüglich einer **Einzelfallberatung** an den Pflegestützpunkt wenden, setzen sich aus den betroffenen Personen selbst und ihren privaten Bezugspersonen zusammen. Wie eingangs erwähnt, werden für diese statistische Auswertung ausschließlich Daten verwendet, die den vorliegenden Klientenakten entnommen werden können.

Es ist in diesem Zusammenhang festzuhalten, dass im Jahr 2012 **117** neue Klienten den Pflegestützpunkt aufgesucht haben und im Jahr 2013 sind **113** weitere Personen hinzugekommen, für die eine Akte geführt wird. Insgesamt werden derzeit **275** Klienten im Pflegestützpunkt mit einer Akte geführt.

Stellt man die Anzahl der Klienten mit der Anzahl der Beratungen gegenüber fällt auf, dass einerseits die Zahl der einzelnen beratenen Personen zum Vorjahr nicht zugenommen hat, andererseits allerdings die Anzahl der Beratungen insgesamt im Pflegestützpunkt gestiegen ist. Diese Entwicklung lässt sich dadurch erklären, dass die Personen, die in der Vergangenheit bereits im Pflegestützpunkt beraten wurden, auch weiterhin den Pflegestützpunkt als Anlaufstelle für ihre Fragen nutzen. Dies ist beispielweise dann der Fall, wenn bei einem Betroffenen eine komplexe häusliche Versorgungssituation im Sinne des Case Managements vorliegt, die ein häufiges Austauschen und Abstimmen entsprechenden Netzwerkpartnern erfordert, sodass sich daraus ein stetiger Begleitprozess ergeben kann, der mitunter bis zum Tode des Betroffenen andauern kann.

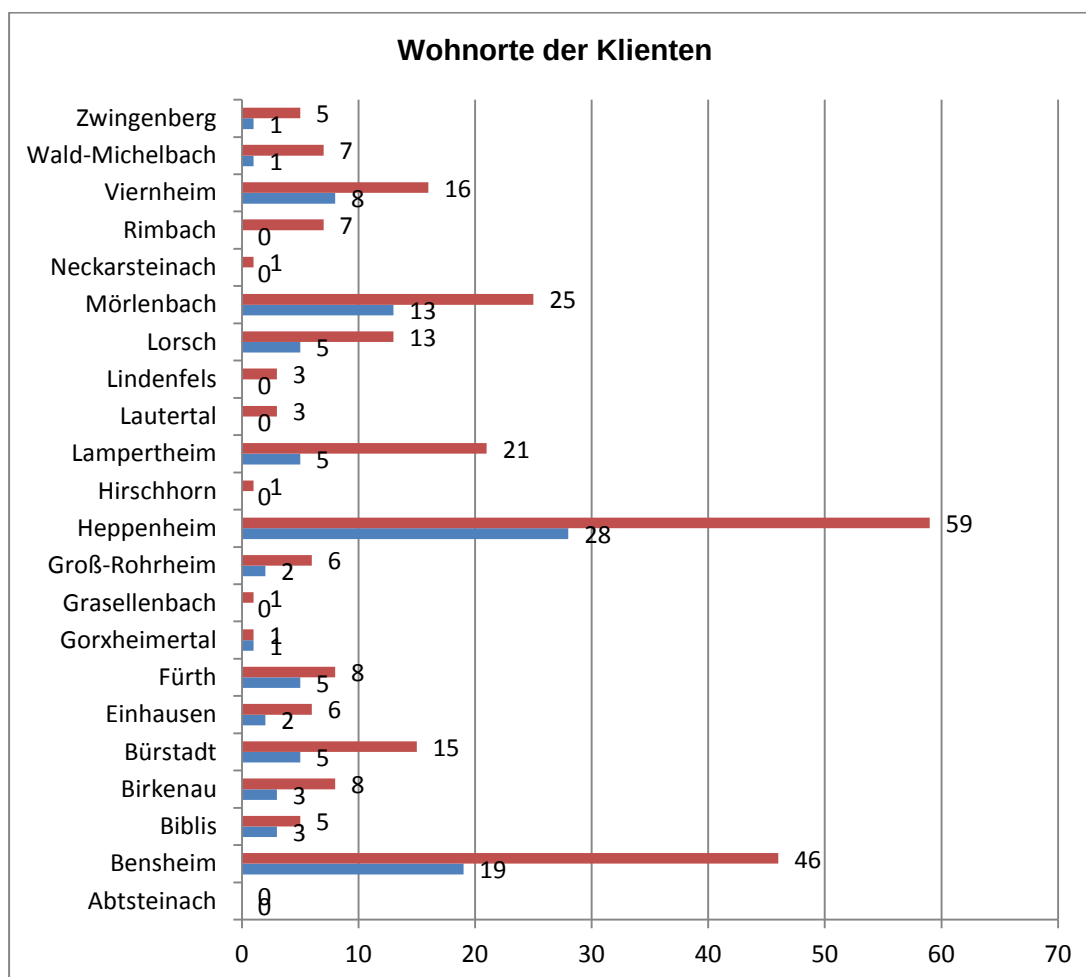
Pflegeberatung und Case Management im Pflegestützpunkt

Betrachtet man die Art der Beratung, wird schnell deutlich, dass ein relativ ausgewogenes Verhältnis zwischen den „Pflegeberatungs-Klienten“ und den „Case Management-Klienten“ existiert und sich auch im Jahresvergleich kaum eine Veränderung abzeichnet.



In den folgenden Abschnitten wird die Klientenstruktur des Pflegestützpunktes hinsichtlich des Wohnorts, des Alters und des Migrationshintergrundes detaillierter betrachtet.

Wohnort der Klienten (rot 2013; blau 2012)



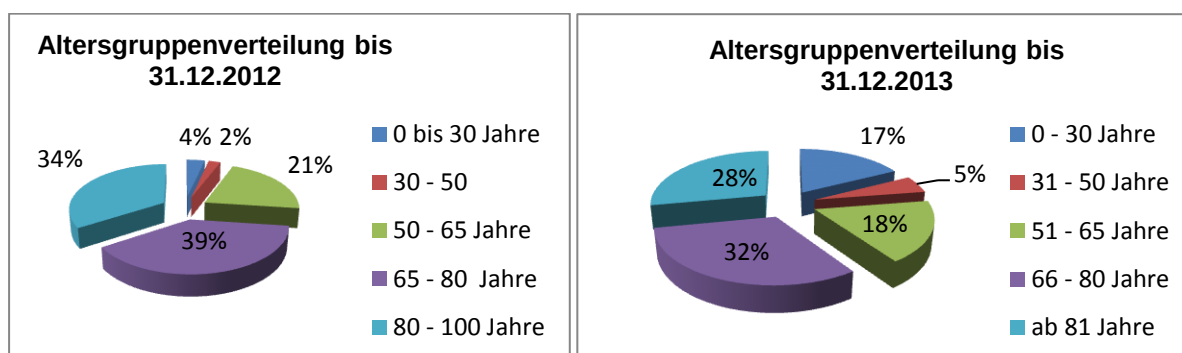
Die Anfragen nach einer Beratung durch eine Mitarbeiterin des Pflegestützpunktes kommen im Jahr 2013 nahezu aus allen Gemeinden des Kreises Bergstraße. Während im Jahr 2012 die Anfragen noch nicht aus jeder Gemeinde kamen, konnte die Bekanntheit des Sachbericht Pflegestützpunkt Kreis Bergstraße Zeitraum Januar bis Dezember 2013

Pflegestützpunktes, trotz sehr geringer Öffentlichkeitsarbeit, unter den Bürgern des Kreises Bergstraße im Jahr 2013 verbessert werden. Diese positive Veränderung führt dazu, dass der Pflegestützpunkt mittlerweile als eine Anlaufstelle für Menschen mit Pflegebedarf und Menschen mit Behinderung im gesamten Landkreis bekannt ist und von den Bürgern angenommen und auch gern genutzt wird. Die Zunahme der Beratungen spiegelt diese positive Entwicklung wieder.

Darüber hinaus ist zu bemerken, dass der Pflegestützpunkt des Kreises Bergstraße regelmäßig auch telefonische Anfragen aus den umliegenden Landkreisen erhält bzw. die freie Sprechzeit auch von Angehörigen genutzt wird, die im Kreis Bergstraße wohnen, deren pflegebedürftige Angehörige ihren Wohnsitz jedoch nicht hier im Landkreis haben. In diesen Situationen wird allerdings auf die zuständigen Pflegestützpunkte verwiesen. Infolge dessen wurden bis zum heutigen Zeitpunkt 275 betroffene Personen von den Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunktes beraten, von denen aber nur 257 Personen ihren Wohnsitz im Kreis Bergstraße haben.

Verteilung der Altersgruppen

Der Pflegestützpunkt des Kreises Bergstraße ist im Gegensatz zu den ortsnahen Seniorenberatungsstellen eine Anlaufstelle für Menschen jeden Alters, die Fragen rund um das Thema Pflege und Behinderung haben. Im Pflegestützpunkt werden folglich auch Menschen unter 65 Jahren beraten und begleitet. Die folgende Übersicht zeigt die Verteilung der einzelnen Altersgruppen, die im Pflegestützpunkt beraten werden.

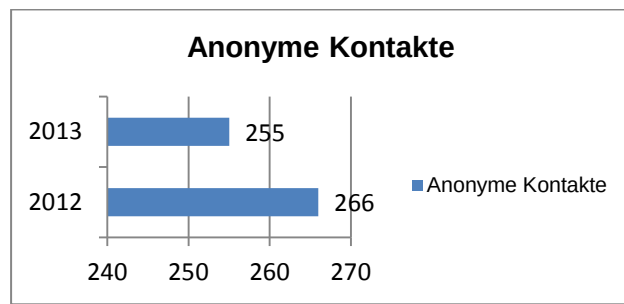


Die Gegenüberstellung der Werte zeigt eine Zunahme bei den Beratungen von Menschen unter 65 Jahren. Im Jahr 2012 waren noch knapp ein Drittel der Klienten (27%) Menschen, die das 66. Lebensjahr noch nicht erreicht haben. Im Jahr 2013 haben mehr jüngere als ältere Klienten den Pflegestützpunkt aufgesucht, was zu einer Verschiebung der Altersstrukturen geführt hat. Der Anteil der Menschen unter 66 Jahren, der im Pflegestützpunkt beraten wurde, liegt im Jahr 2013 bei 40%. Anfragen von Klienten die das 65. Lebensjahr abgeschlossen haben, wurden von den Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunktes auch an die Seniorenberatungsstellen vor Ort verwiesen.

Menschen mit Migrationshintergrund

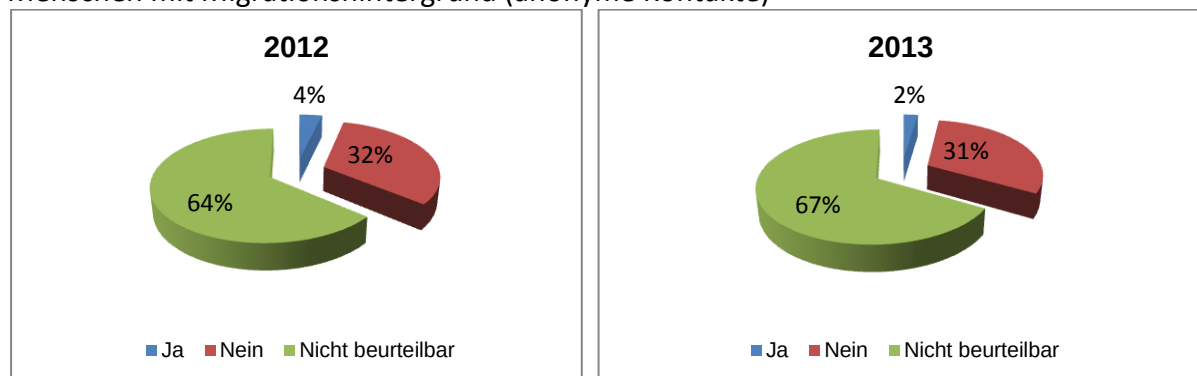
Im Vergleich von 2012 zu 2013 kann man auch hier eine höhere Anzahl der Klienten feststellen. Waren es von 117 Erstkontakten im Jahre 2012 schon 12 Menschen mit einem Migrationshintergrund, konnte 2013 bereits bei 15 Menschen von 113 Erstberatungen dieses erfragt werden.

Anonyme Kontakte



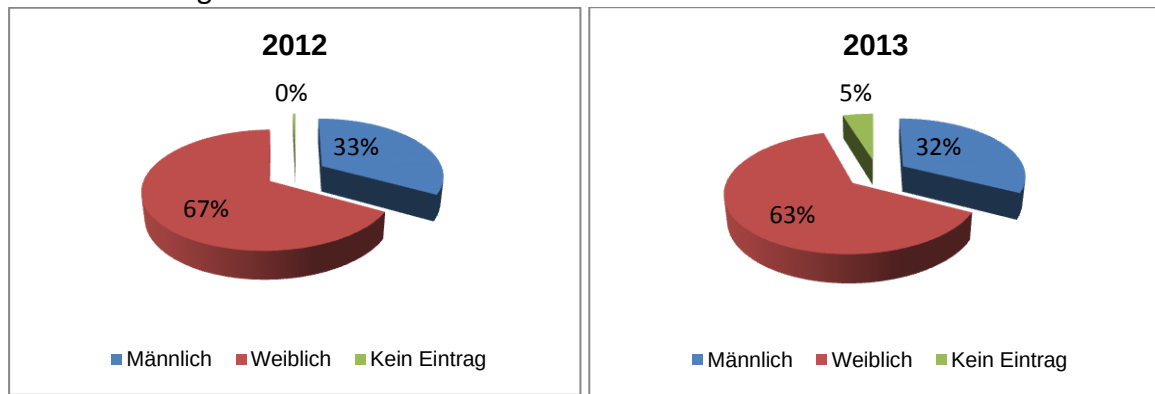
Wie die oben genannte Abbildung zeigt, sind im Jahr 2013 255 Personen anonym an den Pflegestützpunkt herangetreten. Diese Anzahl beinhaltet alle Personen, die sich telefonisch, per Post bzw. Fax oder E-Mail gemeldet haben, um ihre Anliegen zu klären bzw. eine Auskunft zu erhalten, ohne dass dafür eine Datenschutzerklärung zum Speichern ihrer personenbezogenen Daten unterschrieben wurde.

Menschen mit Migrationshintergrund (anonyme Kontakte)



Von denjenigen Personen, die sich im Jahr 2013 anonym an den Pflegestützpunkt gewandt hatten, haben etwa 2% einen Migrationshintergrund. Bei vielen Anfragen ist jedoch nicht beurteilbar gewesen, ob der Ratsuchende einen Migrationshintergrund hat, bzw. es wurde aus Sensibilitätsgründen auf die Abfrage verzichtet.

Unterscheidung nach Geschlecht



Bei der Auswertung der anonymen Kontakte hat sich gezeigt, dass sich nach wie vor überwiegend Frauen an den Pflegestützpunkt wenden.

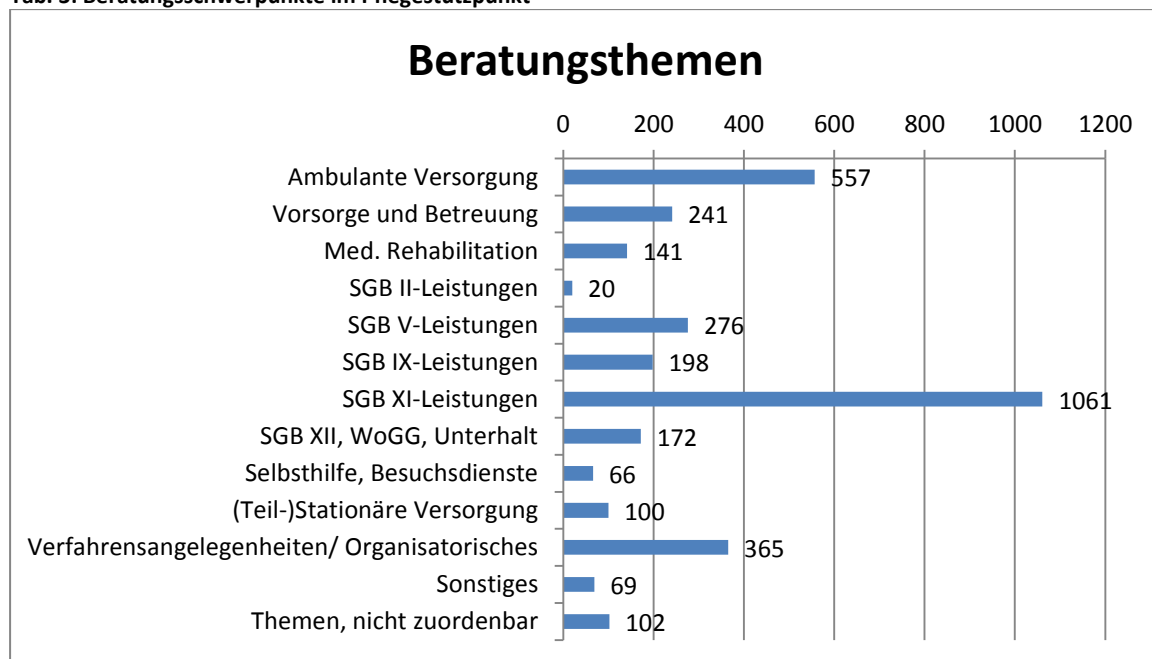
Die Rat- und Hilfesuchenden nahmen Kontakt zum Pflegestützpunkt auf durch Hinweis von anderen Beratungsstellen, Angehörigen, Bekannten, Pflege- bzw. Krankenkassen, Krankenhäusern, Pflegediensten, Öffentlichkeitsarbeit, stationäre Pflegeeinrichtungen, Amt für Soziales und Andere.

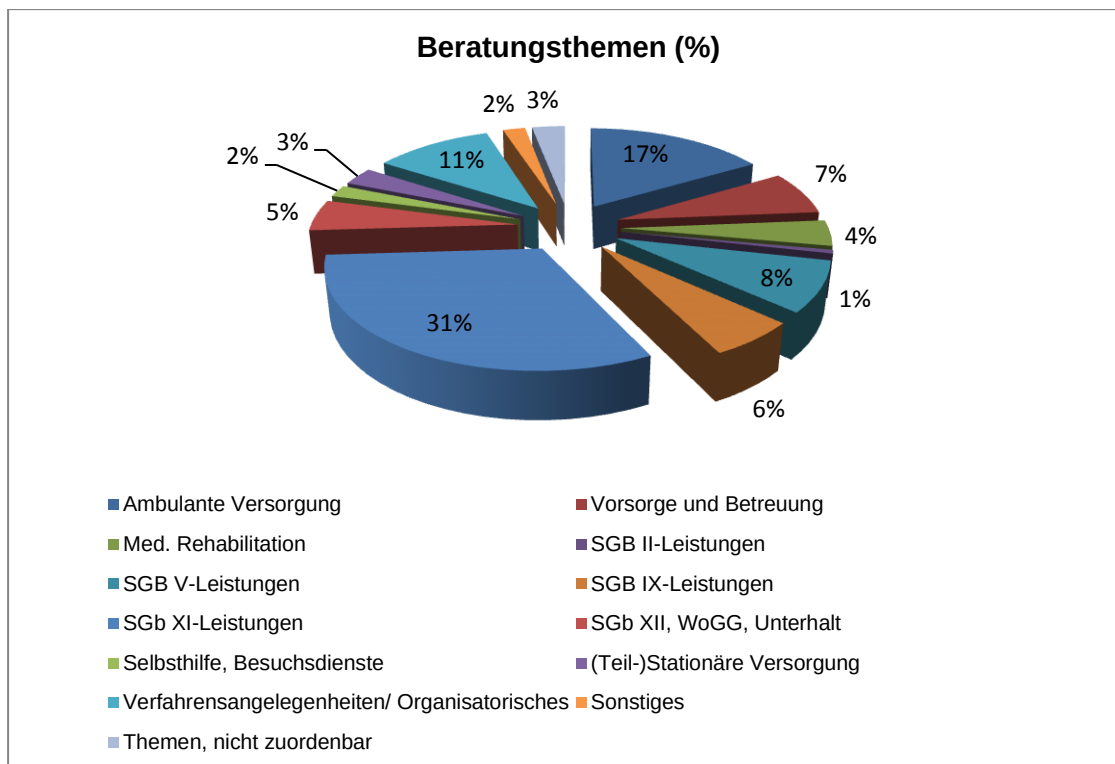
Die Klienten befanden sich zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme zu Hause, im Krankenhaus, in der Reha, in der Kurzzeitpflege oder im Betreuten Wohnen.

In Einzelfällen wurde vom Pflegestützpunkt weitervermittelt an Beratungsstelle, ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen, andere Beratungsstellen, COMPASS-Pflegeberatung und Selbsthilfegruppen.

Beratungsthemen im Pflegestützpunkt

Tab. 3: Beratungsschwerpunkte im Pflegestützpunkt





Die zwei vorangegangenen Abbildungen zeigen, dass im Pflegestützpunkt schwerpunktmäßig zu den Themen der Pflegeversicherung (31%) beraten wird. Im Bereich der Pflegeversicherungsleistungen beraten die Mitarbeiterinnen vorrangig zu Themen, die für die Sicherung der häuslichen Versorgung eines Klienten und für die Entlastung der pflegenden Personen eingesetzt werden können. Neben der Beratung zu den Leistungen der Pflegeversicherung ist ein weiterer Schwerpunkt die Aufklärung der Ratsuchenden über ambulante Versorgungsmöglichkeiten (17%), die dazu beitragen, dass eine Person möglichst lange in seinem gewohnten häuslichen Umfeld leben kann. Dabei wird auf wohnortnahe, niedrigschwellige Hilfen verwiesen, die entweder über das Ehrenamt oder im Rahmen der Nachbarschaftshilfe angeboten werden. Es gehören aber auch die Krankenkassenleistungen (11%), wie Hilfsmittel, Fahrtkosten zum Arzt oder auch die Zuzahlungsbefreiung dazu. Weitere Themenschwerpunkte der Beratung sind die Informationsweitergabe zum Betreuungsrecht (7%) (Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung, gesetzliche Betreuung), zur medizinischen und geriatrischen Rehabilitation (4%) oder auch zu ortsansässigen Selbsthilfegruppen.

Zudem wenden sich viele Ratsuchende an den Pflegestützpunkt, wenn es um die Beurteilung des Pflegebegutachtungsverfahrens geht. Speziell fragen sie um Rat, ob die Pflegesituation des betroffenen Klienten durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherungen (MDK) im Pflegegutachten angemessen beurteilt wurde. In diesem Kontext unterstützt der Pflegestützpunkt auch beim Formulieren von entsprechenden schriftlichen Widersprüchen. Gleiches gilt in Bezug auf die Beurteilung einer Schwerbehinderung. Auch dabei unterstützt der Pflegestützpunkt die Betroffenen bei der Widerspruchsformulierung und beim Ausfüllen der dazugehörigen Unterlagen.

Sofern das eigene Einkommen und Vermögen der Klienten nicht ausreicht, um deren Versorgung langfristig zu sichern, berät der Pflegestützpunkt auch zu den Leistungen des örtlichen und überörtlichen Sozialhilfeträgers. Dazu gehören vor allem die Leistungen zur Grundsicherung im Alter, die Hilfen zu Pflege und zur Eingliederungshilfe. Genauso wird über die Möglichkeit, Wohngeld zu beantragen beraten, wie auch zu den

Unterhaltungspflichten der Eltern oder Kindern, die damit unmittelbar in Zusammenhang stehen.

Im Laufe des Berichtszeitraums kristallisierte sich immer deutlicher heraus, dass der Pflegestützpunkt vermehrt von jüngeren und erwachsenen Menschen mit einer Behinderung kontaktiert wird. Viele junge Familien mit behinderten Kindern benötigen eine Anlaufstelle zur Klärung der vielen Fragen im Zusammenhang möglicher Unterstützung und Förderung ihres Nachwuchses. Unter dem Stichwort „Inklusion“ schließen sich Engagierte zusammen und treten gemeinsam für die Rechte der Betroffenen ein. So entsteht auch im Kreis Bergstraße ein Netzwerk von Profis und Ehrenamtlichen, die die Angebotspalette erweitern und Betreuungsmöglichkeiten verbessern.

Eine weitere bedeutende Gruppe Ratsuchender sind ältere behinderte Menschen, die ihre Ansprüche bezüglich ihrer Schwerbehinderung überprüfen wollen und im Falle von Pflegebedürftigkeit entsprechende Unterstützungsmaßnahmen benötigen.

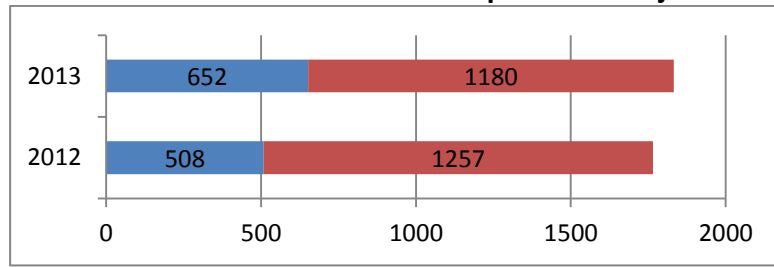
Nicht zuletzt durch die Anliegen der Klienten entstehen Kontakte zu Einrichtungen und Anbietern im Kreis Bergstraße, die im Rahmen des Care-Managements das Netz der an der Versorgung Beteiligten immer weiter knüpfen.

5. Care-Management

Kontakte zu Netzwerkpartnern

Die Gründe, weshalb sich entweder die Netzwerkpartner an den Pflegestützpunkt wenden oder die Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunktes sich mit den Netzwerkpartnern in Verbindung setzen, sind zu unterscheiden in einzelfallbezogene Kontaktaufnahmen (blau) oder die Kontaktaufnahme zum Zwecke der Netzwerktätigkeit (rot). Die folgende Grafik zeigt die Gesamtkontaktanzahlen aus den Jahren 2012 und 2013. Während im Jahr **2012** noch **1765 Kontakte** zu den Netzwerkpartnern für die Tätigkeit im Pflegestützpunkt von Bedeutung waren, stieg die Häufigkeit im Jahr **2013** auf **1832** Gesamtkontakte.

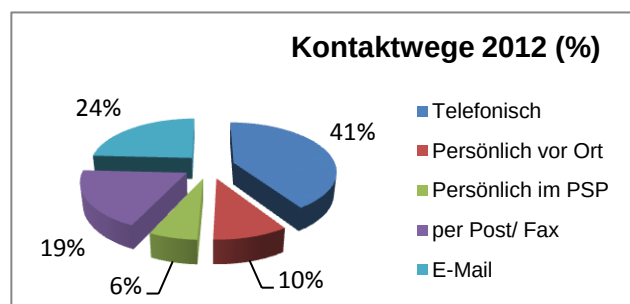
Tab. 4: Gesamte Netzwerkkontakte pro Kalenderjahr



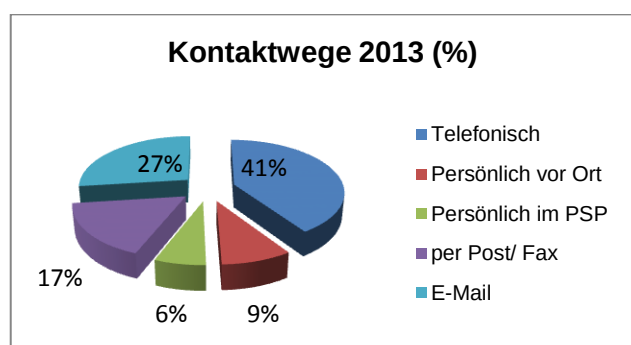
Im Bereich der Behindertenhilfe ist ein deutlicher Zuwachs von Anfragen im Pflegestützpunkt zu verzeichnen. Die in erster Linie für das Caremanagement zuständige Mitarbeiterin wurde vermehrt um Vorträge gebeten, insbesondere von Vereinen mit freiwillig Engagierten.

Ein Projekt bezüglich Integration von behinderten Kindern und Jugendlichen wurde von der Mitarbeiterin des Kreises in einer Tanzschule des Kreises initiiert.

Kontaktweg 2012	
Telefonisch	207
Persönlich vor Ort	50
Persönlich im PSP	32
Per Post/ Fax	96
E-Mail	123



Kontaktweg 2013	
Telefonisch	265
Persönlich vor Ort	58
Persönlich im PSP	42
Per Post/ Fax	111
E-Mail	176



Die oben stehenden Abbildungen zeigen die Kontaktwege zwischen den Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunktes und ihren Netzwerkpartnern in Bezug auf die Beratungstätigkeit. Dabei werden vorrangig die Gespräche oder Treffen durchgeführt zum Zwecke des Informationsaustausches mit den Sozialleistungsträgern, wie Krankenkassen oder Sozialamt. Die Jahresübersichten aus den Jahren 2012 und 2013 belegen gleichermaßen, dass diesbezüglich der vorrangige Kommunikationsweg über das Telefon und über die E-Mail-Programme läuft.

Andererseits steht der Pflegestützpunkt im Rahmen der Vernetzung zu anderen Kosten- und Leistungsträgern diesen auch für ihre fachlichen Fragen und Anliegen zur Verfügung. Die unten abgebildete Übersicht zeigt dazu diejenigen Netzwerkpartner, zu denen der Pflegestützpunkt am meisten Kontakt hat.

Tab. 5: Netzwerkpartner mit der höchsten Kontakthäufigkeit zum Pflegestützpunkt



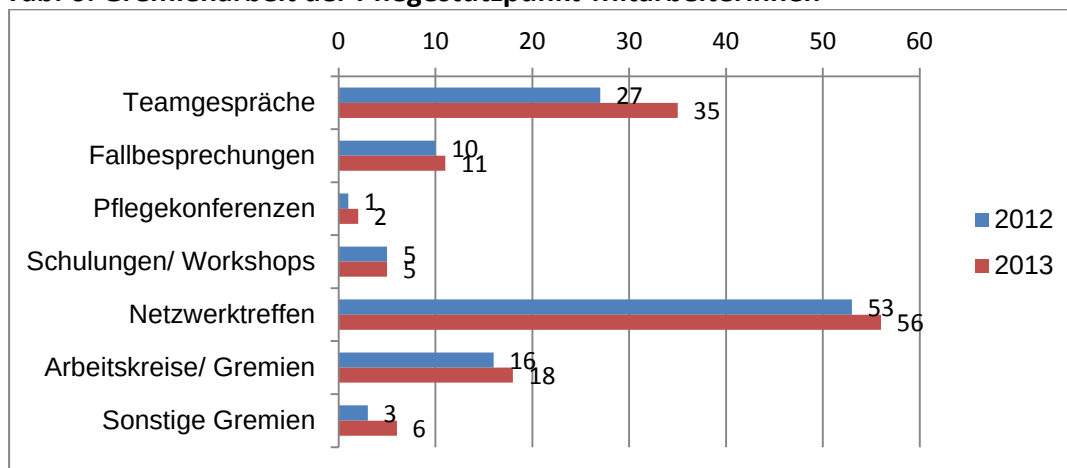
Besonders die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Sozialhilfeträger (örtliches Sozialamt und auch überörtlicher Sozialhilfeträger) sowie die anderen Beratungsstellen im Landkreis, wie bspw. der Allgemeinen Lebensberatung, nehmen die Möglichkeit, sich fachliche Unterstützung im Pflegestützpunkt zu holen, häufig wahr.

Darüber hinaus finden im Rahmen des Netzwerkmanagements regelmäßige Gespräche mit den Netzwerkpartnern statt, um im Rahmen der Care Management Arbeit Versorgungslücken zu diskutieren und Lösungsansätze zu entwickeln oder auch um Informationen über deren Leistungsangebot einzuholen.

Gremienarbeit

In Bezug auf die Einzelberatung führen die Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunktes regelmäßig Fallbesprechungen durch, um sich zu den Anliegen der Klienten auszutauschen und gegenseitig mit ihrem Fachwissen zu unterstützen. Auf diese Weise wird die Qualität der Beratungen langfristig sichergestellt. Darüber hinaus können bei manchen Beratungen Pflegekonferenzen erforderlich sein, bei denen die Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunktes mit allen an der Versorgung des Klienten beteiligten Dienstleistern und Kostenträgern an einem Tisch zusammen treffen, um die optimale Versorgung festzulegen.

Tab. 6: Gremienarbeit der Pflegestützpunkt-Mitarbeiterinnen



Zusätzlich zu den Einzelfallberatungen ist der Pflegestützpunkt auch für die wohnortnahe Gestaltung und Entwicklung von Versorgungsangeboten für die jungen und alten Menschen im Landkreis verantwortlich. In diesem Zusammenhang ist die kommunale Mitarbeiterin Mitglied in mehreren Gremien, die sich für die Interessen bestimmter Personengruppen einsetzen. Dies ist u.a. der **Arbeitskreis der Stadt Bensheim** zum Thema **Demenzfreundliche Kommune**. Im 3.Quartal wurde die Mitarbeiterin des Kreises Mitglied an der neugeschaffenen **Kreisteilhabekonferenz**. Die Idee dieser Konferenz ist die Alltagskultur an der Bergstraße im Sinne der Inklusion maßgeblich zu verändern.

Des weiteren wurde ein **Beirat** begleitend **zum Projekt „Sinah“** gebildet. Auch in diesem arbeitet die Mitarbeiterin des Kreises mit.

Die Mitarbeiterin der Kommune hat sich auch in 2013 unter Anderem die Erhebung der Informations- und Unterstützungsmöglichkeiten für behinderte Menschen im Kreis Bergstraße zum Ziel gesetzt und arbeitet beständig an der Erfassung weiter.

Regionale Netzwerkstrukturen werden im Rahmen des Auf- und Ausbaus eines Informations-Pools, der Einzelfallberatung und der Öffentlichkeitsarbeit schwerpunktmäßig von der Mitarbeiterin der Kommune in enger Zusammenarbeit mit der Mitarbeiterin der Techniker Krankenkasse aufgebaut.

Zusätzlich bilden die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der **Seniorenberatungsstellen gemeinsam mit der gerontopsychiatrischen Beratungsstelle** und dem Pflegestützpunkt einen **Arbeitskreis**, um sich bei regelmäßigen Treffen hinsichtlich der Beratungstätigkeit besser zu vernetzen und bei dieser Aufgabe gegenseitig zu unterstützen und auch um aktuelle fachliche Themen zu besprechen, die vor allem die Versorgung von den Senioren des Landkreises betreffen.

Hier nehmen beide Kolleginnen im Pflegestützpunkt seit Mai 2012 regelmäßig an den Sitzungen teil. Die Sitzungen finden ca. alle sechs bis acht Wochen statt.

6. Bürgerschaftliches Engagement und Selbsthilfe

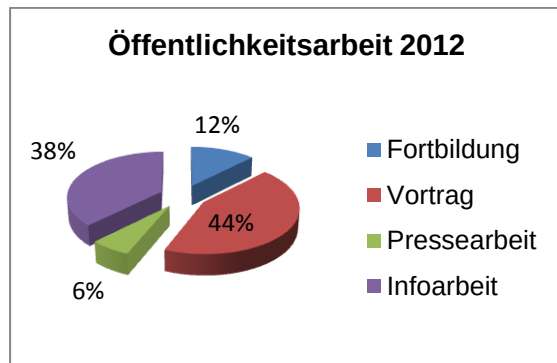
Die Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunkts kooperieren mit professionellen und freiwilligen Diensten im Kreis Bergstraße, z. B. durch die Vermittlung bei konkretem Hilfebedarf.

Die Vernetzung ehrenamtlicher Angebote und die Zusammenarbeit mit dem

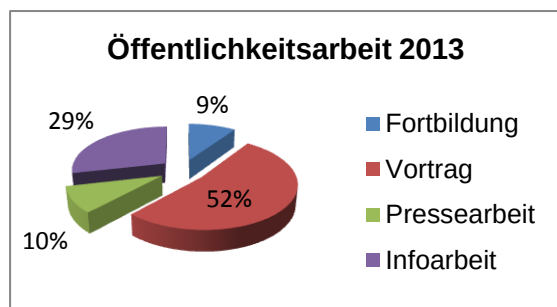
Pflegestützpunkt und anderen Ansprechpartnern und Fachstellen wird unter anderem durch das dreijährige nach § 45c SGB XI geförderte Modellprojekt der Fachstelle – Leben im Alter „SINAH“ zur Unterstützung allein lebender Personen im Frühstadium einer Demenz bei der Krankenhausentlassung durch freiwillig Engagierte befördert.

Abgesehen von den von einer finanziellen Förderung abhängigen Möglichkeiten wird der Pflegestützpunkt gezielt mit einzelnen Gruppierungen der ehrenamtlichen Hilfe und Selbsthilfe zusammenarbeiten und den Aufbau niedrigschwelliger Angebote unterstützen.

7. Öffentlichkeitsarbeit



Fortbildung	2
Vortrag	7
Pressearbeit	1
Infoarbeit	6



Fortbildung	2
Vortrag	11
Pressearbeit	2
Infoarbeit	7

Im Vergleich zu den Beratungen und der Netzwerktätigkeit wird die Öffentlichkeit derzeit als nachrangige Aufgabe des Pflegestützpunktes betrachtet. Das Angebot der beiden Mitarbeiterinnen wird immer deutlicher wahrgenommen; das hat zur Folge, dass sie für Vorträge, insbesondere bei Selbsthilfegruppen immer häufiger angefragt werden. Auf weitere Öffentlichkeitsarbeit wurde in 2013 bewusst verzichtet, da die bestehenden Einzelfallberatungen einen Großteil der Arbeitszeit beider Mitarbeiterinnen im Pflegestützpunkt einnehmen.

Dazu ist zu bemerken, dass trotz der geringen Öffentlichkeitsarbeit die Beratungsanfragen stetig zunehmen. Diese Entwicklung ist nicht auf die Öffentlichkeitsarbeit des Pflegestützpunktes zurückzuführen, sondern auf die funktionierende Mund-zu-Mund-Propaganda durch bereits beratene Bürger oder die Netzwerkpartner, die auf das Angebot des Pflegestützpunktes gezielt verweisen.

8. Zusammenfassung und Perspektiven

Die enge Abstimmung über die Zielsetzung und Aufgabenerfüllung des Pflegestützpunktes Kreis Bergstraße wurde konsequent fortgeführt und unterstützte den fachlich fundierten

Aufbau des Angebots. Die Mitarbeiterin der Technikerkasse und ihre Vorgesetzten stehen von Anfang an hinter dem zwischen den beiden Trägern vereinbarten Konzept über die Arbeit im Pflegestützpunkt. Die engagierte Kooperation der beiden Träger trug einen erheblichen Teil zum Gelingen des Aufbaus des Pflegestützpunkts bei. Durch die zwar verzögerte aber fachlich klar ausgerichtete Stellenbesetzung konnte die Qualität der Arbeit gesichert werden. Die Kooperation und Abstimmung mit der Fachabteilung der Kreisverwaltung war und ist den Anforderungen entsprechend gewährleistet. Die Zielerreichung und Aufgabenerfüllung des Pflegestützpunkts setzt eine hohe Fachkompetenz und Kontinuität voraus – diese Voraussetzungen sind nach den Erfahrungen im ersten Jahr gegeben.

Die Inanspruchnahme des Pflegestützpunkts ist stetig gewachsen – die Zusammenarbeit mit Facheinrichtungen konnte gut weiterentwickelt werden. Die Rückmeldungen der Klienten nach erfolgter Beratung sind überwiegend positiv – dies wird auch dadurch deutlich, dass vermehrt Anfragen auf Empfehlung erfolgen.

Nach dem Umzug in adäquate Räume seit Juni 2012 wird der Pflegestützpunkt von der Öffentlichkeit deutlicher als eigenständiges trägerneutrales Angebot wahrgenommen. Die barrierefreie Erreichbarkeit wurde durch vorhandene Kundenparkplätze verbessert. Die Besetzung durch zwei 50%-Stellen erfordert grundsätzlich bei allen auf der Agenda stehenden Zielen langfristige Planungs- und Umsetzungszeiten - im Vergleich zu einer Besetzung mit zwei Vollzeitstellen; insbesondere unter der Maßgabe des Flächenkreises mit seinen rund 263000 Einwohnern. Eine intensivere Beratung und Begleitung bei komplexen Problemstellungen konnte durch die stetig steigende Zunahme von Beratungsanfragen bei gleichbleibender Personalausstattung nicht umfänglich geleistet werden. Aus fachlicher Sicht wäre dies wünschenswert, zumal die Fachkompetenz im Pflegestützpunkt vorhanden ist.

Eine Stellenerweiterung auf jeweils 100% Vollzeit entspricht der Sicherstellung der zwischen den Vertragspartnern vereinbarten Aufgabenerfüllung nach dem Grundkonzept der Pflegestützpunkte und der Umsetzung in anderen Landkreisen. Die doppelte Trägerschaft begünstigt die Kooperation aller Fachstellen und Einrichtungen im Kreis Bergstraße und kann die Vernetzung unterschiedlicher Träger und Berufsstände befördern.

9. Anhang

Presseberichte, Flyer Pflegestützpunkt