



Sachbericht

Berichtszeitraum 1. Januar bis 31. Dezember 2016

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:

Mitarbeiterin Pflegekasse Tel.: 06252 9598741
Mitarbeiterin 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

Juni 2017

Inhaltsverzeichnis

- 1 Einleitung

- 2 Der Kreis Bergstraße
 - 2.1 Allgemeine Daten
 - 2.2 Soziale Landkarte

- 3 Pflegestützpunkt Kreis Bergstraße
 - 3.1 Standort
 - 3.2 Personelle Ausstattung
 - 3.3 Organisationsstruktur
 - 3.4 Dokumentation

- 4 Informationen, Beratungen und Case Management für Ratsuchende
 - 4.1 Ergebnisse der Klienten bezogenen Einzelfallberatung
 - 4.1.1 Erstberatungen, Folgeberatungen und Hausbesuche
 - 4.1.2 Klienten Struktur
 - 4.2 Beratungsthemen und deren Schwerpunkte
 - 4.3 Ergebnisse zur Auswertung der anonymen Kontakte

- 5 Care Management
 - 5.1 Ergebnisse zu den Netzwerkkontakten
 - 5.2 Ergebnisse zur Gremienarbeit

- 6 Öffentlichkeitsarbeit und Beschwerdemanagement
 - 6.1 Ergebnisse zur Öffentlichkeitsarbeit
 - 6.2 Ergebnisse zum Beschwerdemanagement

- 7 Bürgerschaftliches Engagement und Selbsthilfe

- 8 Zusammenfassung und Perspektiven

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 Land 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 Landkreises 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 das gesamte Kreisgebiet 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.

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 stetig vorangetrieben werden.

Er ist einerseits eine Beratungsstelle, die fach- und trägerübergreifend Unterstützung für Ratsuchende und ihre Angehörigen aus einer Hand bietet. Andererseits kann der Pflegestützpunkt systemübergreifend Einfluss auf die Steuerung der Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten, sowohl im Sinne der optimalen Versorgung, als auch der Wirtschaftlichkeit von Hilfekzepten nehmen.

2 Der Landkreis Bergstraße

Der Kreis Bergstraße ist der südlichste Landkreis des Bundeslandes Hessen und liegt räumlich zwischen den Metropolregionen Rhein-Main und Rhein-Neckar.



Abb. 1: Der Landkreis Bergstraße und seine Gemeinden

2.1 Allgemeine Daten

Die gesamte Fläche des Kreisgebietes erstreckt sich über 719,52 Quadratkilometer. Insgesamt wohnen über die 22 Gemeinden (vgl. Abb.1) verteilt 266.928 Bürgerinnen¹ und Bürger im Kreis Bergstraße. Die Verteilung der Bevölkerung auf die unterschiedlichen Altersgruppen sieht laut Abbildung 2 folgendermaßen aus:

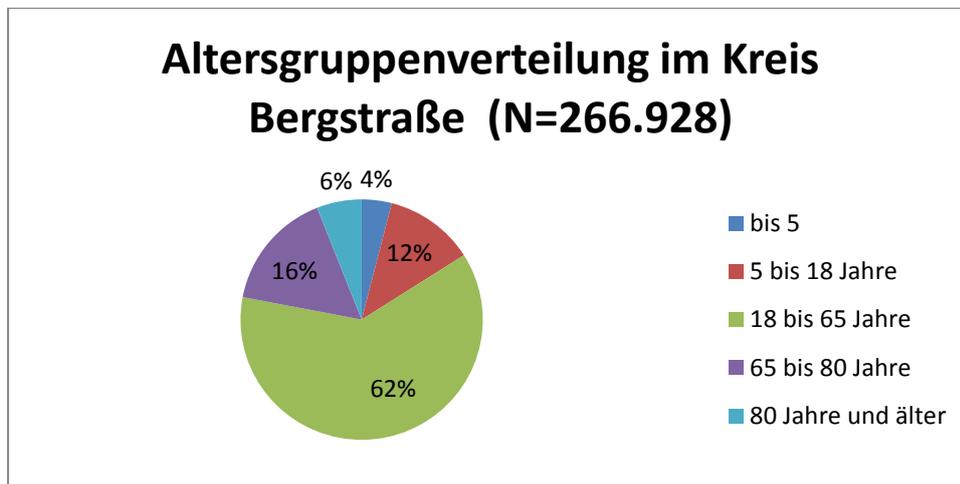


Abb. 2: Altersgruppenverteilung im Kreis Bergstraße

| | |
|----------------------|---------------------------------|
| bis 5 Jahre: | 11.212 Einwohner |
| 5 bis 18 Jahre: | 31.496 Einwohner |
| 18 bis 65 Jahre: | 16.6543 Einwohner |
| 65 Jahre oder älter: | 15.275 Einwohner ² . |

2.2 Soziale Landkarte

Die Menschen im Kreis Bergstraße können auf ein ausgebautes Gesundheits- und Sozialsystem zurückgreifen. Im ambulanten Versorgungsbereich stehen den Bürgern nahezu 287 Allgemein- und Fachärzte zur Verfügung (vgl. Ärztereister „Welche Sprache spricht mein

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Bezeichnungen gelten gleichermaßen für beide Geschlechter.

² Quelle: HSL/Zensus 2011/Fortschreibung Stand 31.12.2015

Arzt oder Apotheker“, Abfrage im Rahmen des Projekts). Darüber hinaus wird die ambulante Versorgung durch weitere wohnortnahe Therapeuten, Fahrdienste und sonstige Dienstleistungsanbieter ergänzt. Für die stationäre Gesundheitsversorgung standen den Bürgern des Kreises bis Mitte des Jahres sieben, seit August sechs Krankenhäuser und Rehabilitationseinrichtungen zur Verfügung.

Von den insgesamt 266.928 Bürgern des Landkreises sind zurzeit 8.763 Personen Empfänger von Leistungen aus der Pflegeversicherung, das sind rund 3,3%. Die Leistungsempfänger werden entweder zu Hause (ambulant) gepflegt oder in einem Pflegeheim (stationär) versorgt. Das folgende Diagramm in Abbildung 3 zeigt, dass knapp drei Viertel der Pflegebedürftigen zu Hause umsorgt werden. Dies geschieht vor allem durch die eigene Familie oder andere engagierte Privatpersonen sowie die örtlichen ambulanten Pflegedienste. Insgesamt stehen zur Unterstützung der häuslichen Pflege 53 ambulant tätige Pflegedienste zur Verfügung. Zur Entlastung der pflegenden Angehörigen können die Pflegebedürftigen zusätzlich auf die Versorgung in 4 teilstationären Tagespflegeeinrichtungen zurückgreifen oder aber eines der 22 niedrighschwelligigen Betreuungsangebote im Kreis nutzen. Die übrigen 2.336 Pflegebedürftigen (27%) können nicht zu Hause gepflegt werden und wohnen daher in einer der 33 vorhandenen vollstationären Pflegeeinrichtungen.

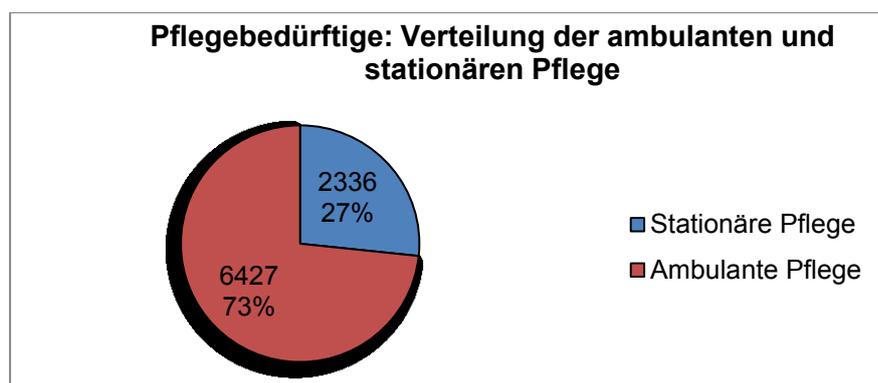


Abb.3: Verteilung der ambulanten und stationären Versorgungssituationen

Zudem ist anzumerken, dass von den 8.763 Pflegebedürftigen inzwischen 3.273³ Personen eine erheblich eingeschränkte Alltagskompetenz haben. Diese eingeschränkte Alltagskompetenz ist auf eine vorliegende demenzbedingte Fähigkeitsstörung, geistige Behinderung oder psychische Erkrankung zurückzuführen und bedeutet für die pflegenden Angehörigen im Alltag einen deutlich erhöhten Pflege- und Betreuungsaufwand. Seit Jahren wird festgestellt, dass die Zahl der Menschen mit eingeschränkter Alltagskompetenz rasant ansteigt. Die Pflegepersonen und Angehörigen dieser Personengruppe sind besonders gefährdet, in der Pflege und Betreuung zu überfordern und zu verzweifeln und sollten daher verstärkt im Fokus der Sozialleistungsträger stehen und parallel sinnvoll begleitet werden.

3 Pflegestützpunkt Kreis Bergstraße

Der Pflegestützpunkt liegt im Zentrum der Stadt Heppenheim 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.

3.1 Standort

Der Pflegestützpunkt befindet sich seit 1. Juni 2012 in gesondert angemieteten Räumen gegenüber dem Landratsamt, in dem er vorerst seit der Eröffnung im Jahr 2011 untergebracht war. Die Räumlichkeiten beinhalten zwei Büroräume, einen Besprechungsraum, der

³ Vgl. Hessisches Statistisches Landesamt 2013.

auch für kleine Veranstaltungen geeignet ist, zwei Toiletten, eine davon barrierefrei und einem kleinen Vorraum, der als Warteraum fungiert. Seit dem 20.03.2013 befindet sich ein dritter Arbeitsplatz in den Räumen des Pflegestützpunktes. Dieser gehört zur Koordinierungsstelle für das kreisinterne Projekt „Sicher nach Hause“, kurz "SINAH" genannt. Das Projekt endete zum 31.12.2016. Mit der Einstellung der neuen Mitarbeiterin im Pflegestützpunkt am 15.04.2016 entstand kurzzeitig bis zum 31.12.2016 ein vierter Arbeitsplatz.

Der 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 Bürger der Stadt Heppenheim und des Landkreises finden im Pflegestützpunkt eine zentrale Anlaufstelle für Fragen rund um das Thema Pflege 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.

3.2 Personelle Ausstattung

Der Pflegestützpunkt war bis 15.04.2016 mit einer Teilzeitstelle (50%) des Kreises Bergstraße und einer Teilzeitstelle (50%) der Techniker Krankenkasse besetzt. Zum 15.04.2016 konnte die Mitarbeiterin der Kranken- und Pflegekasse auf 100% ausweiten und der Kreis Bergstraße stellte eine weitere Mitarbeiterin in Teilzeit (50%) ein. 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 neu eingestellte Mitarbeiterin des Kreises ist gelernte Altenpflegerin und hat zudem ein Bachelor in Pflege und Gesundheitsförderung an der Evangelischen Hochschule in Darmstadt absolviert. Die Mitarbeiterin der Techniker Krankenkasse hat sich als gelernte Altenpflegerin mit einem Studium im Fachbereich Pflege- und Gesundheit der Hochschule Fulda zur Pflegeberaterin qualifiziert. Darüber hinaus hat sie die Weiterbildungen zur Pflegeberaterin nach §7a SGB XI absolviert.

Die Mitarbeiterin der Krankenkasse hat nach dem von beiden Trägern vereinbarten Konzept den Schwerpunkt des „Case Management“, also der einzelfallbezogenen Beratung von komplexen Problemsituationen. Die Mitarbeiterinnen des Landkreises sind schwerpunktmäßig für das „Care Management“, der systemübergreifenden Zusammenarbeit, verantwortlich.

Da im Stützpunktvertrag eine gegenseitige Vertretung der Mitarbeiterinnen vereinbart ist und diese eine annähernd gleiche Arbeitsweise und eine gemeinsame Wissensbasis voraussetzt, übernehmen die Mitarbeiterinnen des Landkreises auch die Einzelfallberatung und die Mitarbeiterin der Krankenkasse ein Teil der Netzwerkarbeit. Das zweite und dritte Quartal wurde intensiv zur Einarbeitung in die Tätigkeit im Pflegestützpunkt für die neu eingestellte Mitarbeiterin des Kreises genutzt.

3.3 Organisationsstruktur

Der Pflegestützpunkt ist organisatorisch dem Amt für Soziales des Kreises Bergstraße zugeordnet. Dort unterliegen die Mitarbeiterinnen den Unterweisungen und Vorgaben zunächst der Fachstelle – Leben im Alter, nach Umstrukturierungen des Landkreises unterliegt die Organisation jetzt der Abteilungsleitung. Die bereits erwähnte Fachstelle – Leben im Alter ist der Abteilungsleiterin des Amtes für Soziales ebenso unterstellt wie der Pflegestützpunkt. Die Abteilungsleitung wiederum dem hauptamtlichen Kreisbeigeordneten des Kreis Ausschusses.

Seit Dezember 2014 fand wöchentlich eine sogenannte Wochenplanung im Pflegestützpunkt statt, zu der die Fachstelle – Leben im Alter einlud. Teilnehmende waren in der Regel die Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunktes, die Koordinatorin des Pflegestützpunktes - die Fachstelle Leben im Alter, die Koordinatorin des Projektes SINAH sowie die Geschäftsstelle des Kreissenioresenbeirates. In unregelmäßigen Abständen kam die Abteilungsleitung und der Vorgesetzte der Mitarbeiterin der Techniker Krankenkasse dazu.

3.4 Dokumentation

Der Rahmenvertrag für die Einrichtung von Pflegestützpunkten in Hessen sieht vor, dass landeseinheitlich das Dokumentationssystem synCASE der Firma Synectic verwendet wird. In dieses computergestützte Dokumentationsprogramm können seit dem Jahr 2013 sämtliche Klienten Kontakte und Datensätze abgespeichert werden. Dies sind die Daten und Datensätze zu sogenannten anonymen Kontakten, zu Netzwerkpartnern, zu Beratungsfällen und sonstigen Bezugspersonen des Pflegestützpunktes. Die Datenauswertungen, die in den folgenden Abschnitten thematisiert werden, wurden mittels der synCASE-Software durchgeführt.

4 Informationen, Beratungen und Case Management für Ratsuchende

Die beiden konzeptionellen Schwerpunkte für die Arbeit eines Pflegestützpunktes sind die einzelfallbezogene Beratung und das Netzwerkmanagement, die in Abschnitt 4 und Abschnitt 5 des vorliegenden Sachberichtes erläutert werden.

Die zentrale Aufgabe der Beratung von Ratsuchenden setzt sich aus der Weitergabe von einfachen Informationen und Auskünften, der themenspezifischen Beratung und dem komplexen Case Management zusammen. Die Beratung steht allen um Hilfe und Rat suchenden Menschen des Kreises Bergstraße gleichermaßen zur Verfügung und muss trägerneutral gewährleistet werden. In den folgenden Abschnitten 4.1 bis 4.3 werden nun die Ergebnisse zur statistischen Auswertung des Jahres 2016 vorgestellt und bewertet.

Zuvor zeigt das unten abgebildete Schaubild 3 die Anzahl der Gesamtkontakte aus 2016.

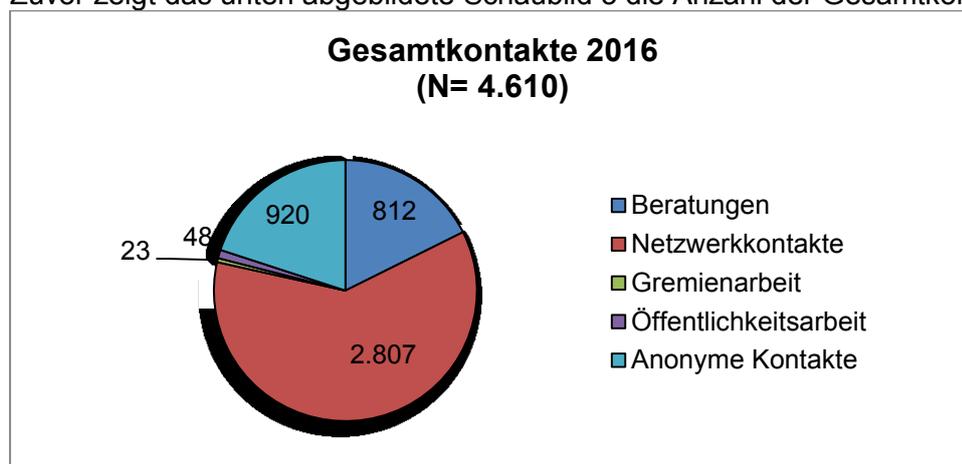


Abb. 3: Übersicht der Gesamtkontakte

4.1 Ergebnisse der Klienten bezogenen Einzelfallberatung⁴

⁴ Die an dieser Stelle eingeflossenen Datenwerte beruhen auf den in SynCase erfassten Klienten Akten. Die Voraussetzung, um eine Klienten Akte 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.

Die Klienten bezogene Einzelfallberatung umfasst die Beratungsanliegen der Klienten selbst oder deren Angehörigen bzw. sonstigen Bezugspersonen. In SynCASE werden deren Anliegen in der Kategorie „Beratungen“ dokumentiert. Die Kategorie „Beratungen“ wird inhaltlich nochmal hinsichtlich der Art (Erstberatung, Folgeberatung, Hausbesuch/ Begleitung) und des Kontaktweges (persönliche Beratung, telefonische Beratung, Beratung per E-Mail, Beratung per Post etc.) unterteilt.

Zunächst zeigt Abbildung 4 die Übersicht zur Unterteilung der gesamten Beratungskontakte (n= 812) in Erst- und Folgeberatungen sowie Hausbesuche.

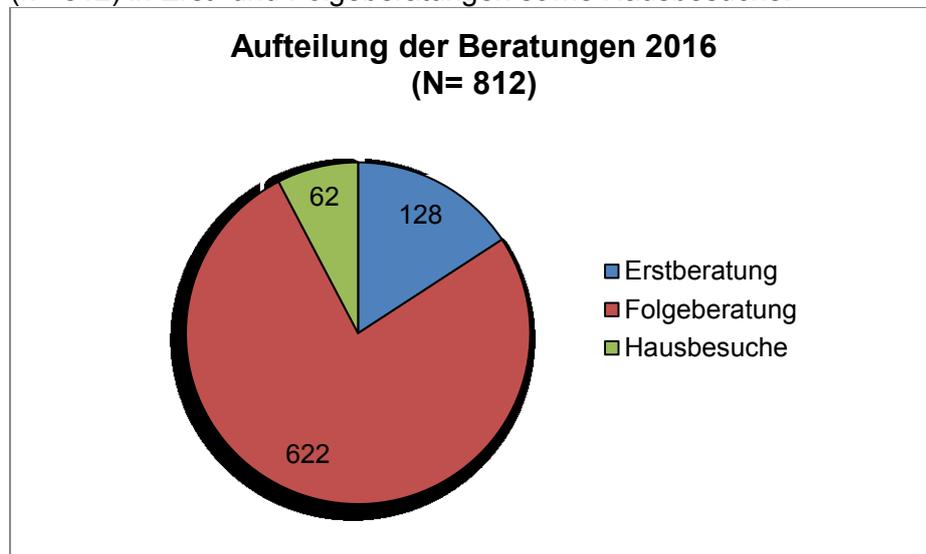


Abb. 4: Beratung von Klienten und deren Bezugspersonen

Die deutliche Überzahl der Folgeberatungen zeigt uns, dass zum einen die Beratungsanfragen komplexer und zum anderen Kontakte aus den Vorjahren mit zeitintensiveren Folgeterminen einhergingen in denen es ein mehr an Nachbearbeitungszeit bedurfte. Demzufolge gab es weniger Erstberatungen. Hier erfasst werden nur Klienten die eine Datenschutzvereinbarung unterzeichnen. Da es auffallend mehr Klienten gibt, die lieber anonym bleiben möchten und die Datenschutzvereinbarung nicht unterschreiben, können diese Kontakte hier nicht mitgezählt werden. Die Hausbesuche mit den entsprechenden An- und Abfahrtszeiten in denen die Beratungen in der häuslichen Umgebung eines Klienten stattfinden, nehmen in der Regel mehr Arbeitszeit in Anspruch, als die Beratungen in den Räumlichkeiten des Pflegestützpunktes. Aus diesem Grund werden Hausbesuche vor allem bei Personen durchgeführt, die immobil sind oder ihren Pflegebedürftigen Angehörigen nicht alleine lassen können. Ebenso bei Fragen rund um Wohnumfeldverbessernde Maßnahmen oder entlastende Hilfsmittelberatung vereinbaren die Mitarbeiterinnen Termine in der Häuslichkeit. Aus Kapazitätsgründen wurden Hausbesuche in weiter entfernte Gemeinden nach Möglichkeit an die vor Ort vorhandenen Beratungsstrukturen verwiesen.

4.1.1 Erstberatungen, Folgeberatungen und Hausbesuche

Auf welchem Wege die einzelnen Personen den Pflegestützpunkt zuerst für eine Beratung kontaktiert haben, zeigt die folgende Grafik.

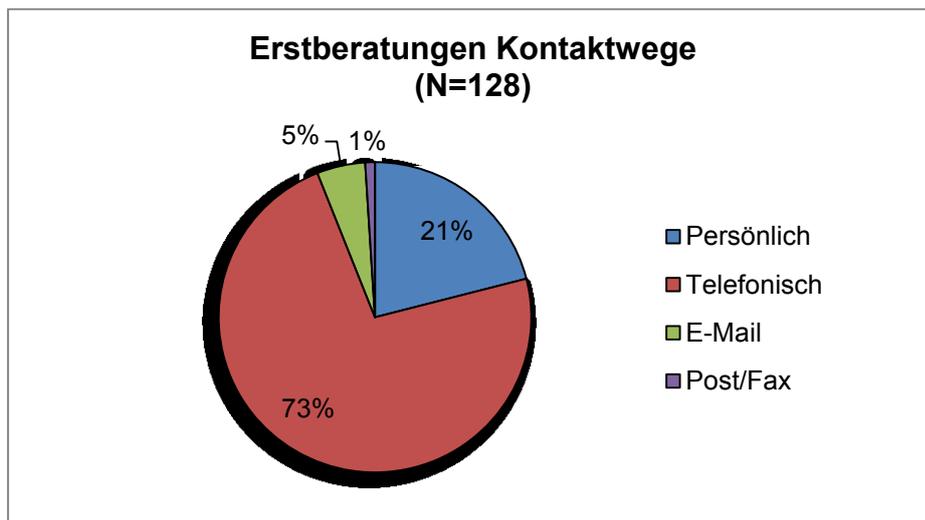


Abb.5: Kontaktwege Erstberatungen im Jahr 2016

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, oder aber einen Termin vereinbart. Wie die Übersicht zu den Erstberatungen zeigt, wird der Pflegestützpunkt auch im Jahr 2016 bevorzugt über den telefonischen Weg kontaktiert. Die offenen Sprechzeiten wurden in 2016 höher frequentiert.

Die persönlichen Erstkontakte haben sich im Vergleich zu den Zahlen von 2015 um 11% gesteigert. 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 gewählten Kontaktwege mit prozentualer Verteilung bei den Folgeberatungen im Jahr 2016.

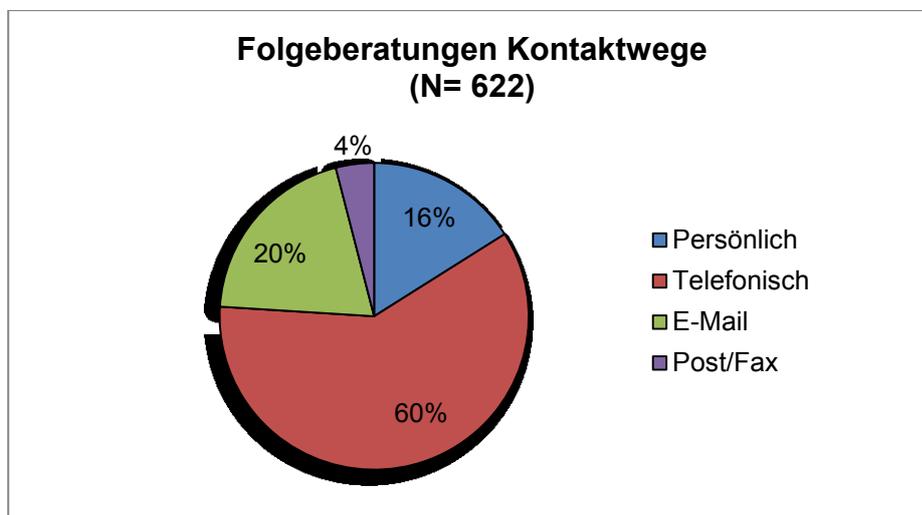


Abb. 6: Kontaktwege Folgeberatungen 2016

Aus dieser Abbildung lässt sich ableiten, dass die Folgekontakte überwiegend telefonisch stattfinden. Diese Entwicklung beruht auf der Tatsache, dass die Mitarbeiter aufgrund der weiter gestiegenen Beratungsanfragen im Jahr 2016 gezwungen waren, ihre verfügbare Arbeitszeit weiter zu optimieren, um allen Anfragen gerecht

werden zu können. Eine Steigerung der Kontakte per E-Mail ist vermutlich darauf zurück zu führen, dass sich vermehrt jüngere Angehörige durch den Pflegestützpunkt beraten lassen, die viel selbstverständlicher neue Medien nutzen.

4.1.2 Klienten Struktur

Die Ratsuchenden, die sich bezüglich einer Beratung 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 Klienten Akten entnommen werden können.

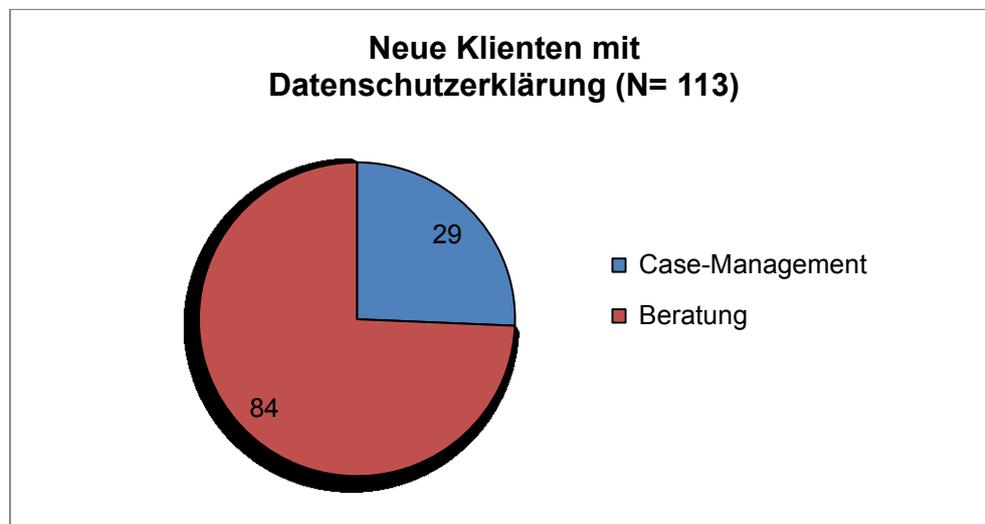


Abb. 7: Anteil der Klienten in Beratungen und Case Management

In der Abbildung 7 wird zum einen aufgezeigt, wie viele neue Klienten in 2016 hinzugekommen sind und zum anderen wird die Anzahl der Beratungen im Vergleich zur Anzahl der Case Management Fälle deutlich. Case Management Klienten haben grundsätzlich einen höheren und intensiveren Beratungs- und Begleitungsumfang als Klienten die eine überschaubare Beratung über den Pflegestützpunkt erhalten.

In den folgenden Abschnitten wird nun die Klienten Struktur des Pflegestützpunktes hinsichtlich des Alters, des Wohnortes und des Migrationshintergrundes detaillierter betrachtet.

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 Abbildung 8 zeigt die Verteilung der einzelnen Altersgruppen der Menschen, die im Pflegestützpunkt beraten werden.

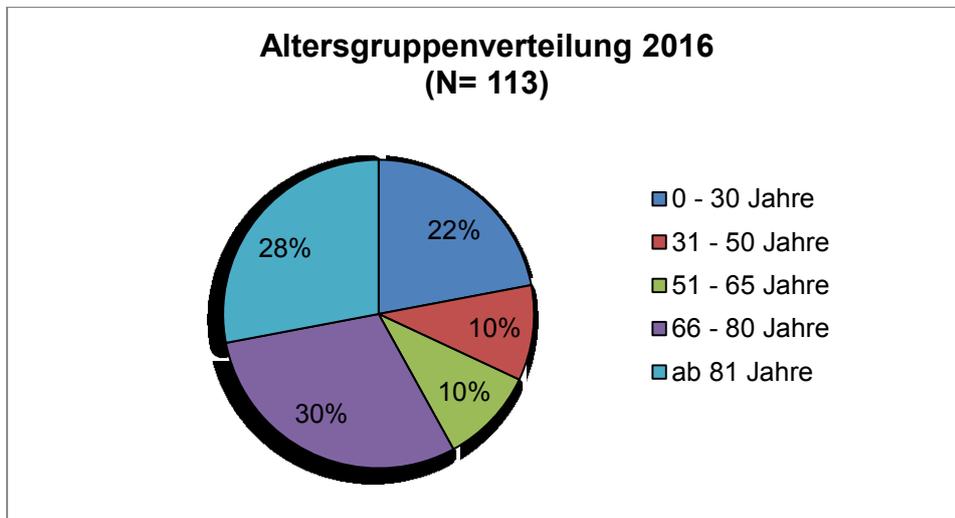


Abb. 8: Altersgruppenverteilung 2016

In der Abbildung 8 kann man sehen, dass Klienten jeden Alters den Weg in die Beratung finden. Da die allgemein bekannten demografischen Entwicklungstendenzen der Bevölkerungsstruktur im Kreis Bergstraße auch am Pflegestützpunkt nicht spurlos vorbeigehen ist der überwiegende Anteil der nachfragenden Personen bereits an die 66 Jahre alt. In 2016 ist eine Zunahme von 12% der unter 30 Jährigen Klienten zu verzeichnen, im Gegenzug eine Abnahme von 13% der über 81 Jährigen. Diese Entwicklung der Zahlen entspricht dem Schwerpunkt des Pflegestützpunktes zum Thema Schwerbehinderung. Für die beratende Unterstützung von vielen dieser älteren Menschen über 65 Jahren, stehen neben dem Pflegestützpunkt auch die Seniorenberatungsstellen vor Ort zur Verfügung, an die die älteren Menschen von Seiten des Pflegestützpunktes im Bedarfsfall verwiesen werden.

Bislang wurden insgesamt 613 Klienten mit ihren Angehörigen vom Pflegestützpunkt im Rahmen einer Beratung oder eines Case Management begleitet. Die Anfragen dazu kommen einerseits aus nahezu allen Gemeinden des Kreises Bergstraße, wie die folgende Abbildung 9 zeigt. Andererseits wird das Angebot auch von Personen genutzt, deren Wohnort nicht im Landkreis liegt. Dies sind vor allem Bezugspersonen von pflegebedürftigen oder behinderten Menschen die im Kreis Bergstraße ihren Wohnsitz haben.

Zudem lassen sich auch Personen über den Pflegestützpunkt in Heppenheim beraten, die an der Grenze eines anderen Landkreises zum Kreis Bergstraße wohnen und daher der Pflegestützpunkt in Heppenheim für sie besser zu erreichen ist. Im Vergleich zu den Klienten, die im Kreis Bergstraße wohnen, ist die Anzahl derjenigen, die von außerhalb kommen, jedoch gering (58 von 613 Klienten). In diesen Fällen wird in der Regel einmalig eine Erstberatung durchgeführt und dann auf die eigentlich zuständigen Pflegestützpunkte verwiesen.

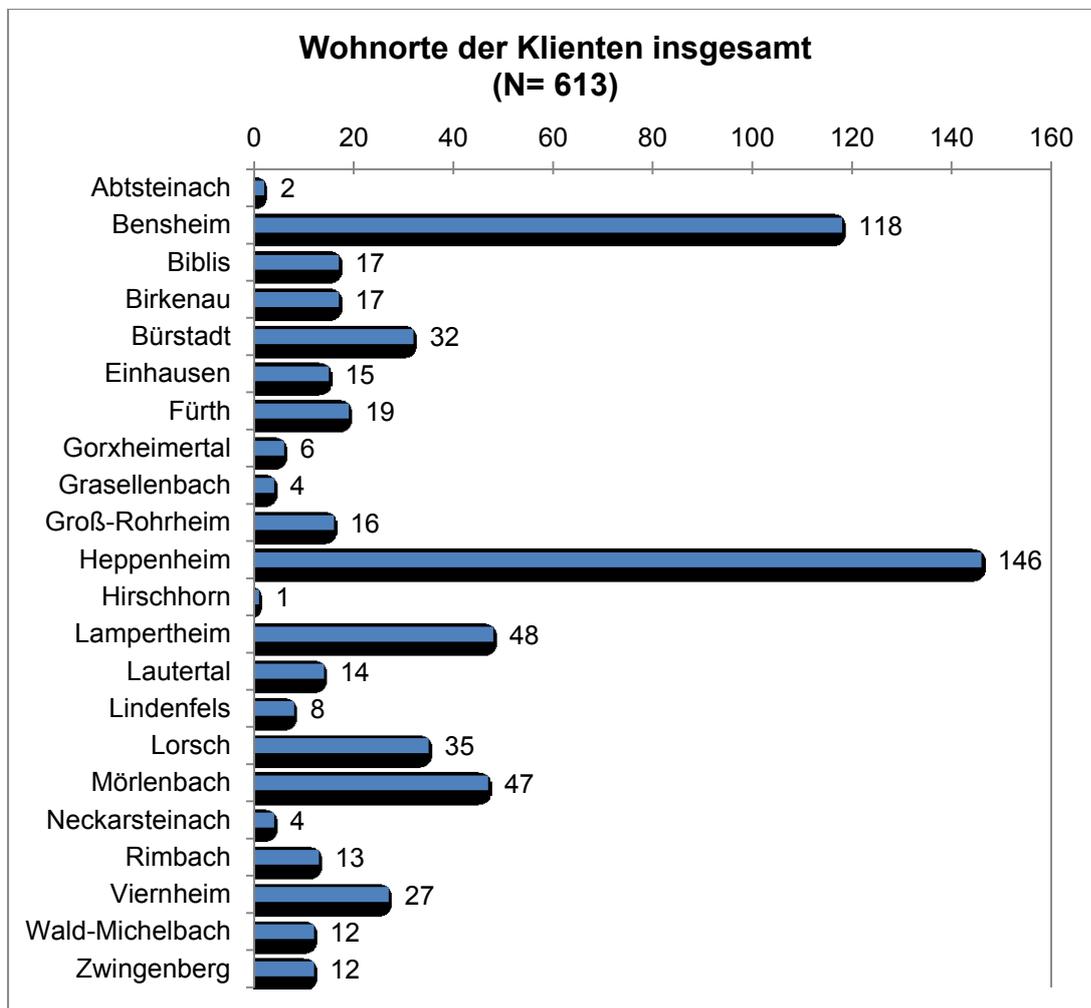


Abb. 9: Wohnorte der Klienten innerhalb des Kreises Bergstraße

Bemerkenswert ist, dass trotz sehr geringer Öffentlichkeitsarbeit der Bekanntheitsgrad des Pflegestützpunktes im Kreis Bergstraße und auch darüber hinaus für das Jahr 2016 erneut gesteigert werden konnte. Das lässt sich vor allem an der Verteilung der einzelnen Klienten über die Kreislandschaft (vgl. Abb. 9) und an den weiter gestiegenen Anfragen und Beratungsgesuchen belegen. Diese Steigerung der Klientenkontakte ist auch auf ein gut funktionierendes Netzwerk an Multiplikatoren zurück zu führen, die den Pflegestützpunkt in der Bevölkerung zusätzlich publik machen. Infolge dessen wird der Pflegestützpunkt mittlerweile als eine Anlaufstelle für Menschen mit Pflegebedarf und Menschen mit Behinderung im gesamten Landkreis wertgeschätzt und nachweislich von den Bürgern häufig und gern genutzt.

Der Pflegestützpunkt wird nicht nur von Bürgern aufgesucht, die aus unterschiedlichen Wohnorten stammen. Die Bürger können zusätzlich auch unterschiedlichen Kulturkreisen angehören und gegebenenfalls einen Migrationshintergrund besitzen. Der Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund an allen bislang beratenen Personen (anonymen Klienten und Klienten mit Datenschutzerklärung) beträgt im Jahr 2016 knapp 6%. Diese Personen können sich entweder eigenständig in deutscher Sprache mit den Mitarbeitern des Pflegestützpunktes verständigen oder nehmen die Beratung mit Unterstützung einer Begleitperson beziehungsweise eines Dolmetschers wahr. Nach wie vor fällt auf, dass Menschen mit Migrationshintergrund den Zugang zum Pflegestützpunkt nur vereinzelt finden. Auffallend sind auch vermehrte Beratungen von Flüchtlingsfamilien, wobei hier die Schwierigkeit der fehlenden Vorversicherungszeit besteht.

4.2 Beratungsthemen und deren Schwerpunkte

Da im Pflegestützpunkt Menschen jeden Alters beraten werden, ergibt sich daraus eine große Beratungsvielfalt. Diese soll im Folgenden anhand der Abbildung 10 näher veranschaulicht werden.

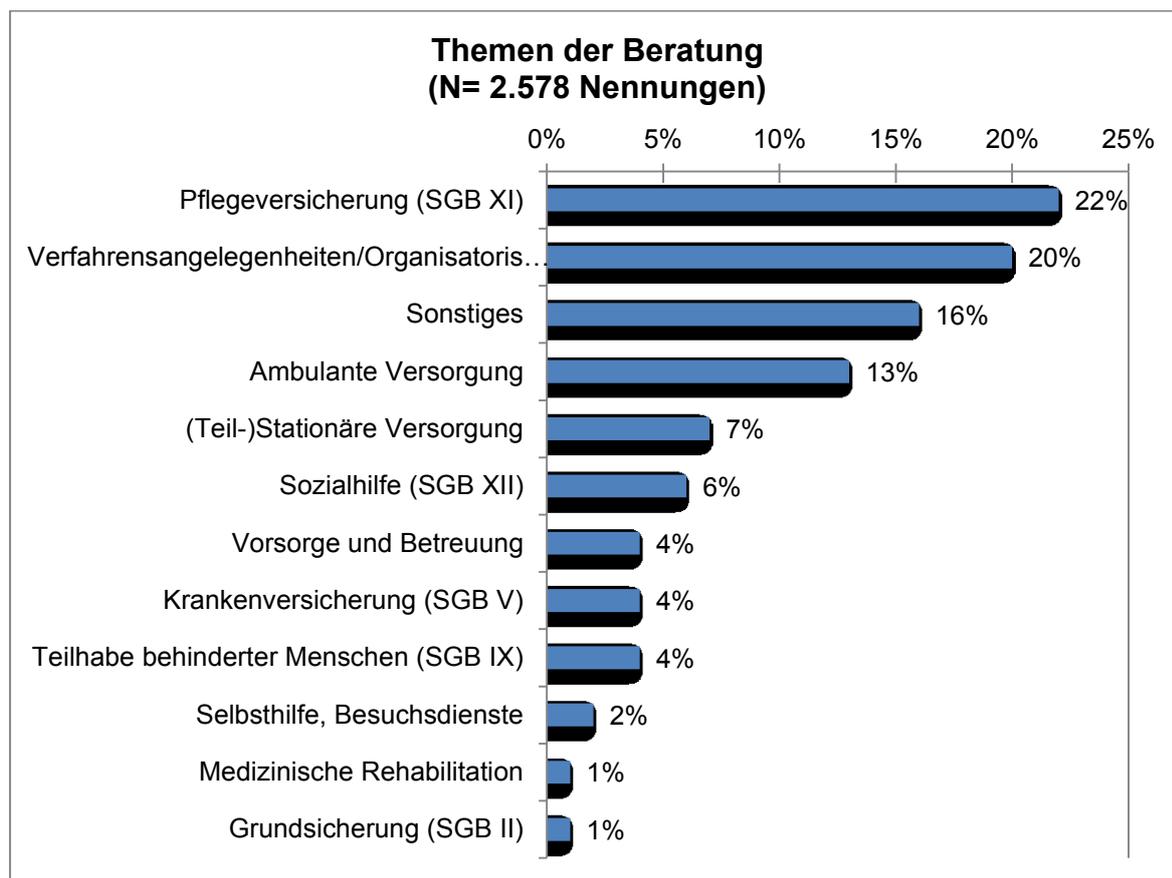


Abb. 10: Beratungsschwerpunkte im Jahr 2016

Die Abbildung 10 zeigt die Beratungsschwerpunkte. Auffällig ist, dass der Themenbereich zugenommen hat, der durch SynCASE nicht direkt einem konkreten Thema zugeordnet werden kann. Dies sind vor allem Themen, die jüngere Menschen betreffen (z.B. Arbeits- und Schulassistenz, Betreuung für Kinder und Jugendliche - und Entlastung der Eltern vor allem in den Ferien, Arbeitsleben, Behindertenwerkstatt) und zu denen auch im Pflegestützpunkt beraten wird. Die vorangegangene Abbildung zeigt, dass im Pflegestützpunkt weiterhin schwerpunktmäßig zu den Themen der Pflegeversicherung beraten wird. In diesem Bereich stehen die Sicherung der häuslichen Versorgung sowie die Entlastung der Pflegeperson im Vordergrund. Neben der Beratung zu den Leistungen der Pflegeversicherung ist ein weiterer Schwerpunkt die Aufklärung der Ratsuchenden über verschiedene Krankenkassenleistungen sowie ambulante Versorgungsmöglichkeiten, die dazu beitragen, dass eine Person möglichst lange im gewohnten häuslichen Umfeld leben kann. Dabei wird auf wohnortnahe, niedrighschwellige Hilfen verwiesen, die entweder über das Ehrenamt oder im Rahmen der Nachbarschaftshilfe angeboten werden. Dazu gehört aber auch die Beratung zu Hilfsmitteln, Fahrtkosten zum Arzt oder auch zur Befreiung von der gesetzlichen Zuzahlung. Weitere Themenschwerpunkte der Beratung sind nach wie vor die Informationsweitergabe zum Betreuungsrecht (Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung, gesetzliche Betreuung), zur medizinischen und geriatrischen Rehabilitation 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 Krankenkassensicherungen (MDK) im Pflegegutachten angemessen beurteilt wurde. In diesem Kontext unterstützt

der Pflegestützpunkt auch beim Formulieren von entsprechenden schriftlichen Widersprüchen, was unter Verfahrensangelegenheiten/Organisatorisches aufgeführt ist. Gleiches gilt in Bezug auf die Beurteilung einer Schwerbehinderung. Denn eine weitere bedeutende Gruppe für die Beratung im Pflegestützpunkt sind sowohl jüngere als auch ältere behinderte Menschen, die ihre Ansprüche bezüglich ihrer Schwerbehinderung überprüfen wollen. Auch dabei unterstützt der Pflegestützpunkt die Betroffenen bei Widerspruchsformulierungen 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 beraten, Wohngeld zu beantragen, wie auch zu den Unterhaltspflichten der Eltern oder Kindern, die damit unmittelbar in Zusammenhang stehen. Im vierten Quartal waren Anfragen bezüglich der neuen Gesetzeslage der Pflegeversicherung mit der Überleitung der Pflegestufen in Pflegegrade und den damit veränderten Leistungen auffallend. Die Menschen sind teilweise verunsichert und benötigen hier genaue Informationen.

Im Laufe des Berichtszeitraums kristallisierte sich immer deutlicher heraus, dass der Pflegestützpunkt vermehrt von jüngeren und jungen 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. Wie bereits erwähnt können viele dieser relevanten Beratungsinhalte in synCASE nicht eingetragen und somit für eine entsprechende Themenauswertung nicht berücksichtigt werden.

4.3 Ergebnisse zur Auswertung der anonymen Kontakte

Neben den in den vorangegangenen Abschnitten analysierten Beratungskontakten werden im Pflegestützpunkt auch Anfragen von Ratsuchenden geklärt, zu denen keine Datenschutzerklärung ausgefüllt und somit keine Klientenakte angelegt wurde. Die Dokumentation der einzelnen Anfragen erfolgt in synCASE über eine anonyme Kontaktliste, die keine Speicherung von personenbezogenen Daten zulässt. Diese Anfragen behandeln die Mitarbeiter des Pflegestützpunktes also zusätzlich zu den übrigen Anfragen. Die Abbildung 11 zeigt die anonymen Kontaktzahlen.

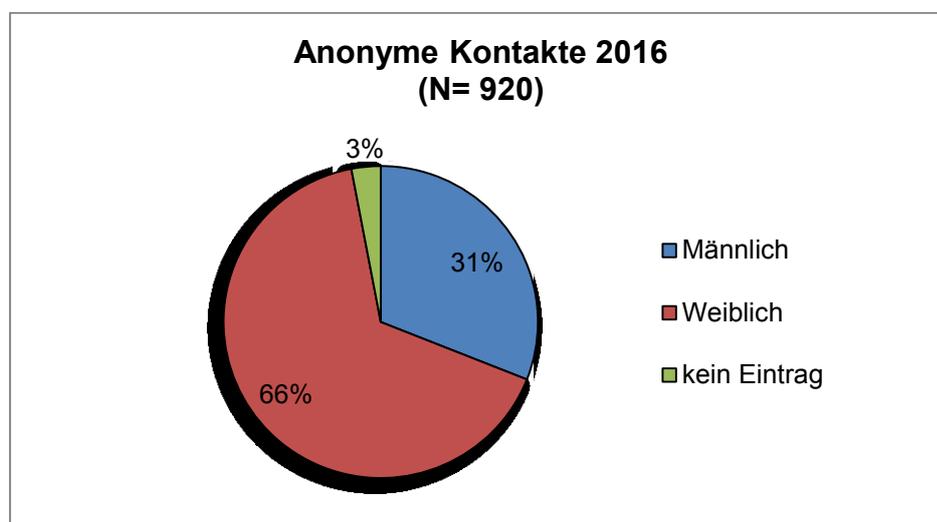


Abb. 11: Anonyme Kontakte

Diese Zahl setzt sich einerseits aus eingehenden Anfragen zusammen, die die Mitarbeiter des Pflegestützpunktes über die verschiedenen Kontaktwege erreicht haben (telefonisch, persönlich, per E-Mail oder auch per Post bzw. Fax). Andererseits setzt sich die Zahl auch aus abgehenden Kontakten zusammen. Um die anonymen Anliegen klären zu können, müssen die Mitarbeiter des Pflegestützpunktes ebenso mit den Anfragenden in Kontakt tre-

ten. Dazu ist beispielsweise eine E-Mail oder ein Anruf erforderlich, der dann ebenso unter den anonymen Kontakten verbucht wird. Bei der Auswertung der anonymen Kontakte hat sich gezeigt, dass sich nach wie vor überwiegend Frauen an den Pflegestützpunkt wenden. Dies liegt vor allem daran, dass Frauen in der Regel die ersten Ansprechpartner sind, wenn es um pflegerische Angelegenheiten und Probleme in der Familie geht. Diese wenden sich dann bevorzugt an eine unterstützende Stelle wie den Pflegestützpunkt. Auffallend, wie bereits erwähnt ist, dass die Zahl der anonymen Anfragen sich nahezu verdoppelt hat. Dies liegt daran, dass viele der Klienten eine telefonische Beratung vorziehen und somit keine Datenschutzvereinbarung unterzeichnen oder auch nach einer persönlichen Beratung im Pflegestützpunkt lieber anonym bleiben möchten.

Die anonymen Rat- und Hilfesuchenden wurden aufgrund von verschiedenen Personen- gruppen und Institutionen auf den Pflegestützpunkt aufmerksam, wie Beratungsstellen, ihren Angehörigen oder Bekannten, den Pflege- bzw. Krankenkassen, Krankenhäusern, ambulanten Pflegediensten, der Öffentlichkeitsarbeit des Pflegestützpunktes, stationäre Pflegeeinrichtungen, dem Amt für Soziales und auch auf Hinweis von weiteren Institutionen. Die Rat- und Hilfesuchenden befanden sich zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme entweder zu Hause oder beispielsweise auch im Krankenhaus, in einer Rehabilitationsmaßnahme oder in der Kurzzeitpflege. Im Rahmen der anonymen Kontakte wurde in Einzelfällen vom Pflegestützpunkt weitervermittelt an die örtliche Betreuungsstelle, ambulante oder stationäre Pflegeeinrichtungen, andere Beratungsstellen wie die COMPASS-Pflegeberatung oder geeignete Selbsthilfegruppen.

5 Das Care Management

Das Care Management im Pflegestützpunkt setzt sich zusammen aus dem systembezogenen Netzwerkmanagement und dem Klienten bezogenem Netzwerkmanagement. Die Gründe, weshalb der Pflegestützpunkt mit einem Netzwerkpartner zusammen arbeitet, sind entweder mit dem Ziel verbunden, die Vernetzung von vorhandenen offenen und ambulanten mit teilstationären und stationären Angeboten, Dienstleistungen und Akteuren untereinander und in Kooperation zum Pflegestützpunkt voran zu treiben, sodass die angebotene Hilfeleistungen optimiert werden. Zum Netzwerkaufbau stellen der Pflegestützpunkt und der jeweils kontaktierten Netzwerkpartner gegenseitig ihre Aufgabengebiete vor und finden gemeinsame Schnittstellen. Andernfalls arbeitet der Pflegestützpunkt mit den Netzwerkpartnern zum Zwecke der einzelfallbezogenen Beratungen bzw. dem Case Management zusammen. Dann steht der Austausch von fallbezogenen Fachinformationen im Vordergrund.

In synCASE werden die Kontakte mit den Netzwerkpartnern in der Kategorie „Kontakt Netzwerkpartner“ dokumentiert. Diese Kategorie umfasst alle Kontakte, die zu den Netzwerkpartnern des Pflegestützpunktes zustande gekommen sind. Die Kategorie „Kontakt Netzwerkpartner“ wird ebenso wie die Kategorie "Beratungen" nochmals hinsichtlich der unterschiedlichen Kontaktwege (telefonisch, persönlich – vor Ort, persönlich – Pflegestützpunkt, per Post/ Fax, per E-Mail, Vortrag) untergliedert.

5.1 Ergebnisse zu den Netzwerkkontakten

Die folgende Abbildung 12 zeigt die Gesamtkontakte zu den Netzwerkpartnern aus dem Jahr 2016.

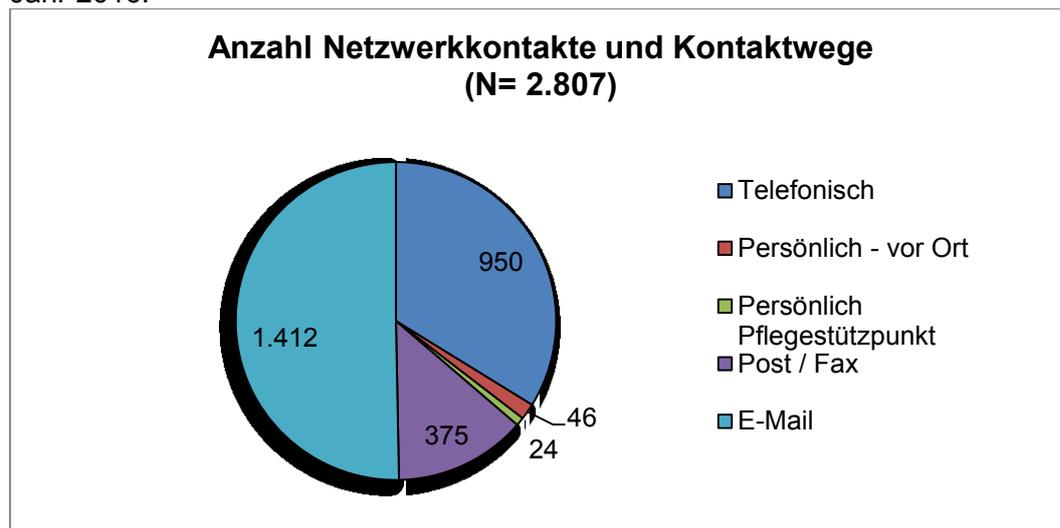


Abb 12: Gesamte Netzwerkkontakte

Aus der Abbildung 12 lässt sich nicht nur die Anzahl an Gesamtkontakten ableiten, sondern sie zeigt auch die Verteilung der Kontaktwege, über die die Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunktes mit ihren Netzwerkpartnern kommuniziert haben. Eine deutliche Steigerung ist im Bereich des E-Mail-Verkehres zu vermerken. Wie bereits im Rahmen der Auswertung der Beratungszahlen erwähnt, muss die verfügbare Arbeitszeit effektiver strukturiert werden, was dazu führt, dass auch in Bezug auf die Zusammenarbeit mit den Netzwerkpartnern bevorzugt die "schnellen", aber auch unpersönlicheren, Kontaktwege genommen werden müssen. Darüber hinaus kommen aus Zeitgründen weniger Netzwerkpartner in den Pflegestützpunkt und die Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunktes besuchen diese weniger. Im Jahr 2016 hatte der Pflegestützpunkt die Broschüre „Welche Sprache spricht mein Arzt/mein Apotheker?“ in einer zweiten Auflage aktualisiert. Hieraus resultieren die erhöhten telefonischen Kontakte, da die Abfragen bei den Arztpraxen telefonisch erfolgt sind. Die vermehrten Kontakte auf dem Postweg lassen sich mit den Versenden der Einladungen an Netzwerkpartner zum Jubiläum begründen, was der Pflegestützpunkt 2016 gefeiert hat.

Der Pflegestützpunkt steht, wie bereits erwähnt, nicht nur zum Zwecke der Vernetzung zu anderen Kosten- und Leistungsträgern, sondern auch für den fachbezogenen Austausch in Kontakt. Die nachfolgend aufgeführten Abbildung 13 zeigt diejenigen Netzwerkpartner, zu denen der Pflegestützpunkt am meisten Kontakt hatte.

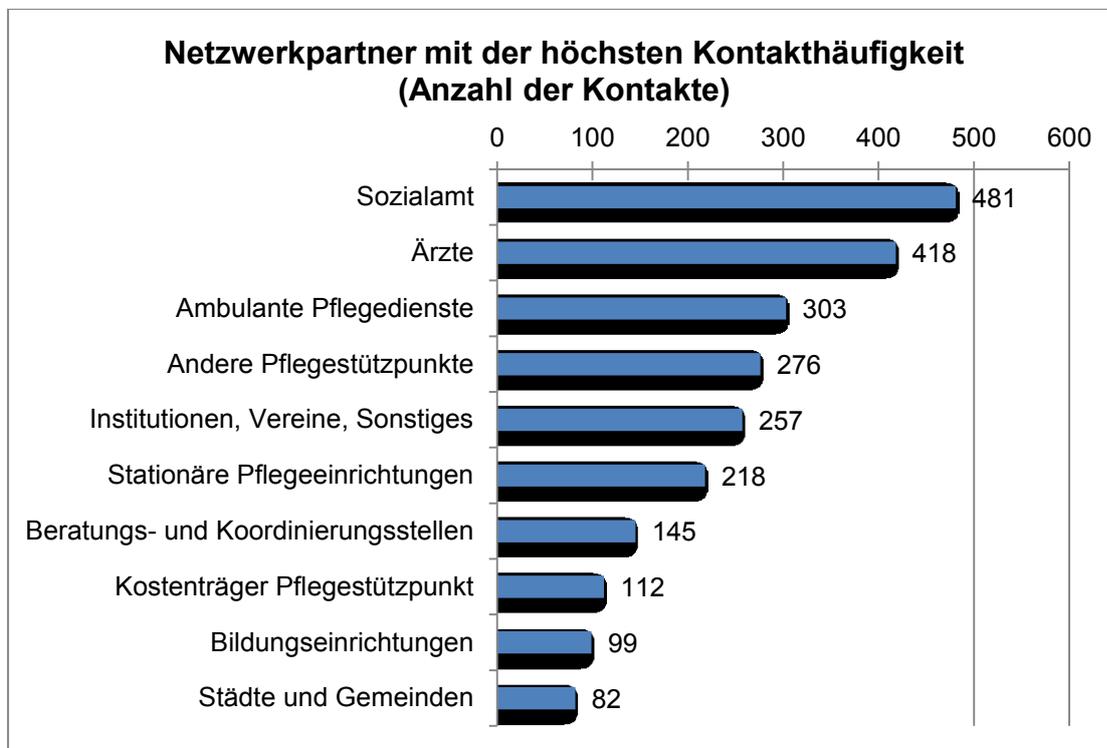


Abbildung 13: Netzwerkpartner mit der höchsten Kontakthäufigkeit im Jahr 2016

Die Abbildung verdeutlicht, dass mit großem Abstand die meisten Kontakte zum Amt für Soziales des Kreises Bergstraße geführt wurden. Dies liegt einerseits an der organisatorischen Zuordnung des Pflegestützpunktes zum Amt für Soziales und dem daraus resultierenden internen Kommunikationsverkehr, in den der Pflegestützpunkt einbezogen wird. Andererseits wird der Kontakt zum Sozialamt zum Zwecke der verbesserten Zusammenarbeit im Netzwerk und der klientenbezogenen Fallbearbeitung gesucht. Ein Zuwachs ist vor allem im Bereich der Eingliederungshilfe zu verzeichnen, der auf die Begleitung der schwerbehinderten Menschen unter 65 Jahren durch den Pflegestützpunkt zurück zu führen ist. Die Kontakte mit den Ärzten sind der Abfrage für das bereits erwähnte Ärzteregister geschuldet.

Darüber hinaus setzt der Pflegestützpunkt mittlerweile vermehrt auf die fallübergreifende Zusammenarbeit mit anderen Beratungs- und Koordinierungsstellen. Daher ist auch in diesem Bereich eine Kontaktzunahme zu vermerken. Die Kontaktaufnahme mit den stationären Pflegeeinrichtungen kommt hauptsächlich zustande, um für pflegebedürftige Menschen einen Platz in der Kurzzeitpflege zu finden und die freien Kapazitäten der vollstationären Pflegeplätze abzufragen. Nicht zuletzt durch die Anliegen der Klienten verstärken sich die Kontakte zu den Einrichtungen und Anbietern im Kreis Bergstraße, sodass das Netz, der an der Versorgung Beteiligten immer weiter verknüpft werden kann. Um für die kommenden Gesetzesänderungen in der Pflegeversicherung ab 2017 gerüstet zu sein, gab es einen vermehrten Austausch mit den anderen Pflegestützpunkten.

5.2 Ergebnisse zur Gremienarbeit

Die Gremienarbeit der Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunktes verfolgt mehrere Ziele und wird in synCASE unter der Kategorie „Gremien/ Termine Mitarbeiterinnen“ dokumentiert. Die Gremienarbeit umfasst diejenigen Kontakte, die die Pflegestützpunkt- Mitarbeiterinnen hatten, welche aber nicht einer der zuvor genannten Kategorien zuordenbar waren. Diese Kategorie wird unterteilt in:

- a. Teamgespräche: Kontakte (vor allem persönliche Gespräche) mit den Vorgesetzten des Pflegestützpunktes sowie interne Gespräche zwischen den Pflegestützpunkt-Mitarbeiterinnen mit dem Ziel, Absprachen für die Organisationsabläufe zu vereinbaren.

- b. Fallbesprechungen: Kontakte mit der anderen Pflegestützpunkt- Mitarbeitern bzgl. eines Klienten bezogenen Fallaustausches. Es werden untereinander Fachlichkeiten ausgetauscht mit dem Ziel, die Klienten bezogene Arbeit damit zu unterstützen.
- c. Pflegekonferenzen: Hierunter fallen Klienten bezogene Kontakte mit dem an der Versorgung des Klienten beteiligten Dienstleistern und Kostenträgern. Diese kommen an einem Tisch zusammen, um die optimale Versorgung des Klienten festzulegen, z.B. bei einer Budgetkonferenz.
- d. Schulungen/ Workshop: Hierunter fallen alle Kontakte, die mit einen (Weiter-) Bildungsauftrag verbunden sind und von Seiten des Pflegestützpunktes besucht oder abgehalten wurden.
- e. Netzwerktreffen: Persönliche Sitzungen mit einem Netzwerkpartner, mit dem Ziel vorhandene Versorgungslücken zu diskutieren und Lösungsansätze zu entwickeln.
- f. Arbeitskreise/ Gremien: Diese Kategorie umfasst alle Kontakte der Pflegestützpunkt-Mitarbeiterinnen, die im Rahmen vor netzwerkbezogenen Arbeitskreisen (z.B. Treffen der Seniorenberater) zustande gekommen sind.
- g. sonstige Gremien: Diese Kategorie beinhaltet die Kontakte zu bislang nicht aufgeführten Gremienpartnern.

Die folgende Abbildung 14 zeigt die Ergebnisse zur Auswertung der Gremien- sowie Öffentlichkeitsarbeit in 2016.

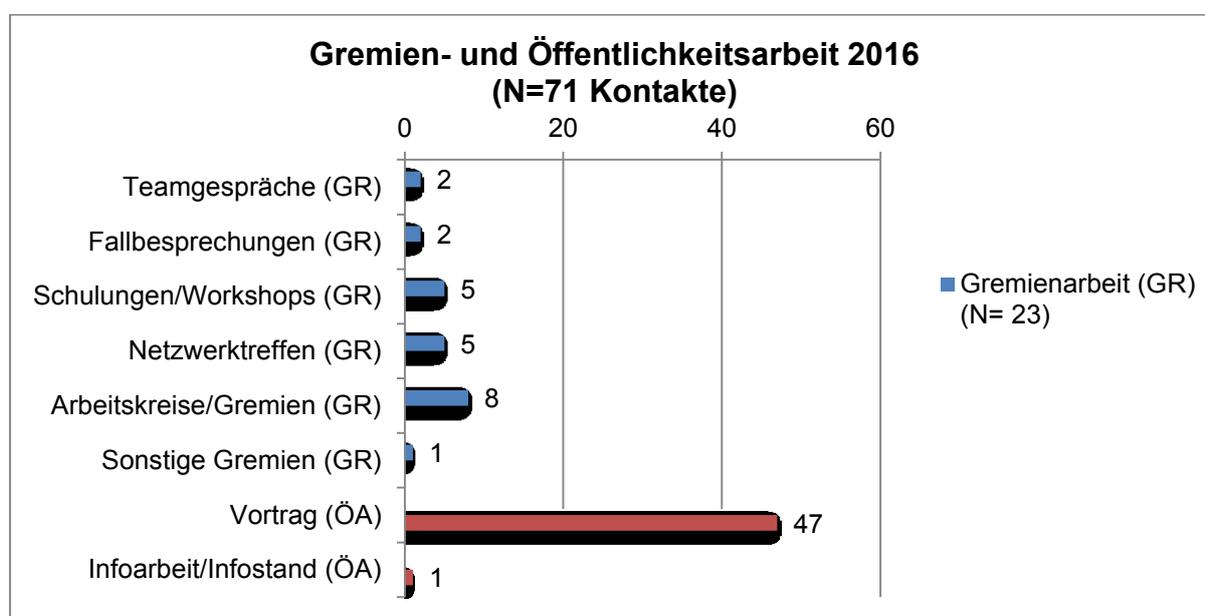


Abb. 14 Gremien- sowie Öffentlichkeitsarbeit im Pflegestützpunkt

Der Pflegestützpunkt ist im Rahmen des Care Management auch für die wohnortnahe Gestaltung und Entwicklung von Versorgungsangeboten für die jungen und alten Menschen im Landkreis verantwortlich. In diesem Zusammenhang arbeiten die kommunalen Mitarbeiterinnen in mehreren Gremien, die sich für die Interessen bestimmter Personengruppen wie z.B. demenziell Erkrankte, schwerbehinderte Kinder, Jugendliche und Erwachsene und pflegende Angehörige einsetzen.

Ebenso wurde ein Beirat gebildet, der das Kreisprojekt "SINAH" begleitet. An diesem nimmt die Mitarbeiterin der Kranken- und Pflegekasse regelmäßig teil. Zusätzlich bilden die Mitarbeiter der Seniorenberatungsstellen gemeinsam mit dem Pflegestützpunkt einen Arbeitskreis, um sich bei regelmäßigen Treffen hinsichtlich ihres Beratungsauftrages besser zu vernetzen und bei dieser Aufgabe gegenseitig abzustimmen und zu unterstützen. Bei den Treffen werden auch aktuelle fachliche Themen besprochen, die vor allem die Versorgung der Senioren des Landkreises betreffen. Den Arbeitskreis der Pflegestützpunkt Mitarbeiter der Region Hessen Süd nutzen die Mitarbeiterinnen für einen Austausch.

An dieser Stelle ist anzumerken, dass alle genannten Arbeitskreise in regelmäßigen Abständen im Kalenderjahr 2016 stattgefunden haben und daher die mit Hilfe von synCASE

ermittelten Zahlen für das Jahr 2016 nicht repräsentativ sind. Diese Abweichung lässt sich dadurch erklären, dass für Dokumentation von Kontakten und Treffen mit Netzwerkpartnern, wie die z.B. mit den Seniorenberatern, neben der Kategorie "Gremien/ Termine Mitarbeiterinnen" auch die Kategorie "Kontakt [mit] Netzwerkpartnern" gewählt werden kann und daher bereits in der vorangegangenen Datenauswertung in Abschnitt 5.1 zahlenmäßig berücksichtigt wurden.

6 Öffentlichkeitsarbeit und Beschwerdemanagement

Neben den originären Aufgaben der einzelfallbezogenen Beratung des Netzwerkmanagements obliegen dem Pflegestützpunkt noch weitere Aufgabenbereiche, zu denen auch die Öffentlichkeitsarbeit, das Beschwerdemanagement sowie die im folgenden Abschnitt 7 beschriebene Einbindung des Bürgerschaftlichen Engagements sowie der örtlichen Selbsthilfegruppen zählt.

6.1 Ergebnisse zur Öffentlichkeitsarbeit

Unter der Kategorie "Öffentlichkeitsarbeit" werden in synCASE alle Kontakte dokumentiert, die zum Zwecke der Öffentlichkeitsarbeit (z.B. Bürgerinformation, Aufklärungsarbeit etc.) getätigt wurden. Diese Kategorie wird nochmals unterteilt in die Rubriken Fortbildungen, Vortrag, Pressearbeit und Infoarbeit.

Die Zahlen zur Öffentlichkeitsarbeit belegen, dass diese Aufgabe im Vergleich zu der Beratungs- und Netzwerkaktivität nach wie vor als nachrangige Aufgabe im Pflegestützpunkt betrachtet wird. Da aus dem Bereich der Behindertenhilfe ein konstanter Zuwachs von Anfragen im Pflegestützpunkt zu verzeichnen ist, wurden die Mitarbeiterinnen vermehrt um Vorträge, insbesondere in Vereinen mit freiwillig Engagierten (z.B. Eltern behinderter Kinder, Selbsthilfegruppen), gebeten. Die Vorträge machen auch den Großteil der Öffentlichkeitsarbeit im Pflegestützpunkt aus. Dabei wird das Angebot des Pflegestützpunkts vorgestellt und zu den gewünschten Fachthemen (z.B. Pflegeversicherung, Vorsorgevollmachten, Patientenverfügung etc.) referiert. Zusätzlich werden die Mitarbeiter des Pflegestützpunktes in den jeweiligen Examenkursen der Gesundheitsakademie angefragt, um dort den Auszubildenden die Tätigkeiten des Pflegestützpunktes, sowie die aktuellen Pflegeversicherungsleistungen näher zu bringen. Eine Aktualisierung des 2012 erstellten Ärztereisters „Welche Sprache spricht mein Arzt“ wurde vorgenommen und soll in 2017 in Druck und in die Verteilung gehen. Die Entwicklung der Fallzahlen zeigt, dass trotz der sehr geringen Öffentlichkeitsarbeit die Beratungsanfragen stetig zunehmen. Diese Tendenz 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. Der Pflegestützpunkt ist durch die laufende Netzwerkarbeit, Case Management Fälle und die Beratung der Ratsuchenden sowie die damit verbundenen Aufgaben (z.B. Falldokumentation) bereits so weit ausgelastet, dass kaum noch Spielraum für etwaige Öffentlichkeitsarbeit ist. Die daraus resultierenden neuen Anfragen könnten zeitnah nicht geklärt werden und die Ratsuchenden müssten somit wochenlang auf ihren Beratungstermin warten. Aus diesem Grund beschränkte sich der größte Teil der Öffentlichkeitsarbeit auf das Planen und Organisieren des 5 jährigen Jubiläums, welches der Pflegestützpunkt in 2016 begeht.

6.2 Ergebnisse zum Beschwerdemanagement

Der Pflegestützpunkt wurde auch als Anlaufstelle für Personen des Landkreises genutzt, die sich über bestehende Angebot, deren Dienstleister oder auch die Kostenträger sowie deren Kommunikation untereinander und zum Ratsuchenden, beschweren wollen. Der Pflegestützpunkt nahm die Beschwerden entgegen und leitete diese an die entsprechende Stelle weiter. Diese Beschwerden können ebenfalls in synCASE erfasst werden, für das Jahr 2016 wurden 2 Beschwerden aufgenommen.

7 Bürgerschaftliches Engagement und Selbsthilfe

Die gewünschte Einbindung des Ehrenamtes und die Beteiligung von Selbsthilfegruppen werden über den Pflegestützpunkt punktuell wahrgenommen. Die Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunkts arbeiten mit professionellen und freiwilligen Diensten im Kreis Bergstraße in sofern zusammen, wenn es um die Vermittlung entsprechender Hilfsangebote für einen konkreten Hilfebedarf geht. Die Einbindung des Ehrenamtes erfolgt derzeit vor allem über das kreisinterne dreijährig angelegte nach § 45c SGB XI geförderte Modellprojekt "SINAH". Das Projekt unterstützt allein lebende Menschen im Frühstadium einer Demenz bei der Krankenhausentlassung. Die Alleinstehenden werden dabei durch freiwillig Engagierte begleitet.

Für die Schulungsreihe der Ehrenamtlichen, sowie das regelmäßige Treffen zum Austausch werden die Räume des Pflegestützpunktes genutzt. Die Koordinierungsstelle hat ebenfalls ihren Arbeitsplatz dort. Abgesehen davon, dass der Ausbau des Ehrenamtes auch von den finanziellen Förderungsmöglichkeiten abhängig ist, wird der Pflegestützpunkt im Rahmen seiner Möglichkeiten auch weiterhin gezielt mit einzelnen Gruppen der ehrenamtlichen Hilfe und Selbsthilfe zusammenarbeiten und den Ausbau der niedrigschwelligen Versorgungsangebote und regionalen Netzwerkstrukturen unterstützen. Das Kreis Projekt „SINAH – sicher nach Hause“ endet mit dem 31.12.2016.

8 Zusammenfassung und Perspektiven

Zusammenfassend kann für das Jahr 2016 festgehalten werden:

- Der Pflegestützpunkt konnte sich als Beratungsstelle in den bestehenden Kreisstrukturen beständig weiterentwickeln und auch ohne viel Öffentlichkeitsarbeit weiter popularisieren.
- Das zweite und dritte Quartal war von der Einarbeitung der neuen Kollegin im Pflegestützpunkt geprägt.
- Das 5 jährige Jubiläum des Pflegestützpunktes fand in der Bevölkerung, vor allem unter den Netzwerkpartnern, großes Interesse.
- Durch die angestrebte Öffentlichkeitsarbeit in Bezug auf das 5 jährige Jubiläum des Pflegestützpunktes und der Recherche bezüglich der Aktualisierung des Ärztereisters konnten weniger Beratungen gehalten werden.
- Für 2017 sind der Druck und die Versendung der Broschüre „Welche Sprache spricht mein Arzt/mein Apotheker“ geplant.
- Bedingt durch die Gesetzesänderung in der Pflegeversicherung wird mit zunehmenden Anfragen für Vorträge in 2017 gerechnet.
- Die Altenpflegeschule e.V. des Kreises möchte ab 2017 ebenso eine regelmäßige Vorstellung des Pflegestützpunktes in ihren Examenkursen mit einbinden.
- Die Broschüre „Informationen zu Pflegeleistungen in verständlicher Verwaltungssprache“ sollte nach den Gesetzesänderungen ab 2017 aktualisiert und auf den Weg gebracht werden.
- Die Anfragen nach einer Beratung im Pflegestützpunkt bzw. Zusammenarbeit mit dem Pflegestützpunkt steigen weiter und belegen, dass der Pflegestützpunkt als kompetente Beratungs- und Kooperationsinstitution anerkannt und gern genutzt wird.

Anhang

Flyer Pflegestützpunkt
Zeitungsberichte