



Anlage 1: Sachbericht
Berichtszeitraum 1. Januar bis 31. Dezember 2018

Offene Sprechzeiten:

dienstags von 10:00 – 12:00 Uhr
donnerstags von 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 und können auch als Hausbesuche erfolgen.

Ihre Ansprechpartner:

Carolin Schwab	Tel.:	06252 9598741
Alexandra Löchelt	Tel.:	06252 9598747
Nadine Kaiser	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

Dezember 2019

Inhaltsverzeichnis

- 1 Einleitung
 - 2 Der Landkreis Bergstraße
 - 2.1 Soziale Landkarte
 - 3 Beratungen, Case Management und anonyme Kontakte
 - 3.1 Ergebnisse der Einzelfallberatung
 - 3.1.1 Kontaktwege der Beratungen
 - 3.1.2 Struktur und Wohnorte der Klienten
 - 3.1.3 Beratungsthemen und Schwerpunkte
 - 4 Care Management
 - 4.1 Gremienarbeit
 - 5 Zusammenfassung und Perspektiven
- Anhang

1 Einleitung

Der Pflegestützpunkt 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 Trägerschaft des Pflegestützpunktes ist paritätisch aufgestellt, zwischen dem Landkreis Bergstraße und den Verbänden der Kranken- und Pflegekassen – hier federführend der Techniker Krankenkasse. Das mit den Kassen vereinbarte Konzept sieht eine Vollzeitstelle je Träger im Pflegestützpunkt vor.

Von Seiten des Landkreises waren im Jahr 2018 durchgängig zwei Mitarbeiterinnen¹ zu je 50% Vollzeitäquivalent (VZÄ) tätig. Aufgrund der Elternzeit der Kassenmitarbeiterin in Vollzeitbeschäftigung, wurde die Stelle in Vertretung von Januar bis Juli mit einer halben Stelle besetzt. Die Mitarbeiterin in Vertretung ging ab August in Mutterschutz. Durch Mittel der Techniker Krankenkasse konnte eine der beiden Mitarbeiterinnen des Kreises zeitweise um 50% aufstocken, sodass die Kassenseite von September bis Oktober weiter mit einer halben Stelle besetzt war. Seit November 2018 ist der Pflegestützpunkt wieder mit 100% VZÄ der Techniker Krankenkasse und zwei Mitarbeiterinnen je 50% VZÄ des Landkreises besetzt.

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 und dem Netzwerkaufbau 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 auch die Netzwerkarbeit.

Der Pflegestützpunkt ist ein Beratungsangebot das im Gegensatz zur der schon vorher bestehenden Beratungsstruktur der Seniorenberatung Information, Beratung, Unterstützung und Vermittlung für Ratsuchende jeden Alters und für das gesamte Kreisgebiet zuständig ist. 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.

Der Pflegestützpunkt 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 Hilfekonzepten nehmen.

Der Rahmenvertrag für die Einrichtung von Pflegestützpunkten in Hessen sieht vor, dass landeseinheitlich das Dokumentationssystem synCASE der Firma Synectic verwendet wird. In dieses computergestützte Dokumentationssystem werden seit 2013 sämtliche Geschäftsvorfälle und Datensätze erfasst. Dies sind die Daten und Datensätze zu sogenannten anonymen

¹ Da im Pflegestützpunkt Kreis Bergstraße nur weibliche Mitarbeiter tätig sind, wird die weibliche Form im Sachbericht genutzt.

Kontakten, Netzwerkpartnern, Beratungsfällen und sonstigen Bezugspersonen des Pflegestützpunktes. Die Daten, die in den folgenden Abschnitten dargestellt werden, wurden mit Hilfe von synCASE durchgeführt.

2. Der Landkreis Bergstraße

Die gesamte Fläche des Kreisgebietes erstreckt sich über 719,52 Quadratkilometer. Insgesamt wohnen 269.694² Bürger*Innen in den 22 Gemeinden des Landkreises. Die Verteilung der Bevölkerung auf die unterschiedlichen Altersgruppen sieht laut Abbildung 1 folgendermaßen aus:

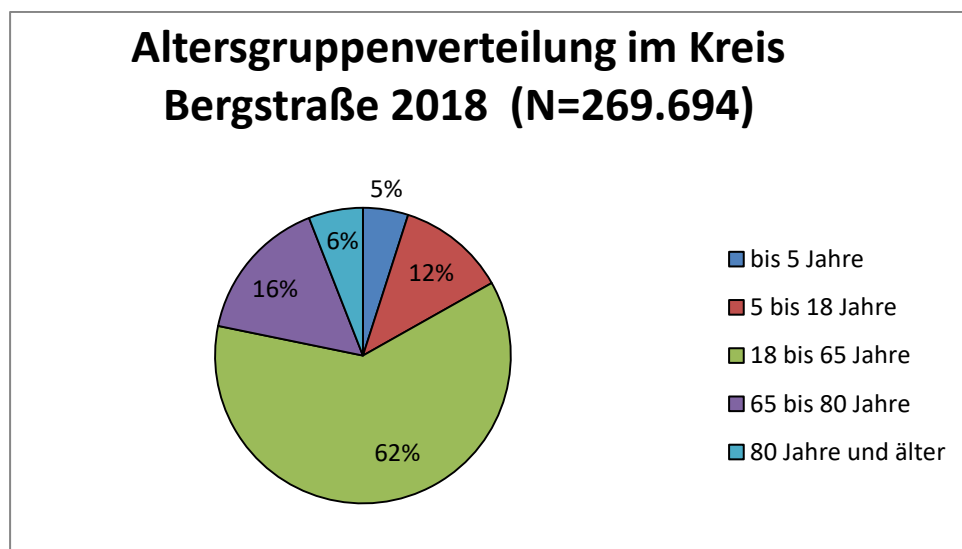


Abb. 1: Altersgruppenverteilung im Kreis Bergstraße, Stand 31.12.2018

bis 5 Jahre:	12 375 Einwohner
5 bis 18 Jahre:	31 179 Einwohner
18 bis 65 Jahre:	166 276 Einwohner
65 bis 80 Jahre:	42 558 Einwohner
80 Jahre oder älter:	17 306 Einwohner

2.1 Soziale Landkarte

Von den insgesamt 269.694 Bürgern des Landkreises sind zurzeit 11.505 Personen Empfänger von Leistungen der Pflegeversicherung, das sind rund 4,3%. Die Leistungsempfänger werden entweder zu Hause (ambulant) gepflegt oder in einem Pflegeheim (stationär) versorgt. Das folgende Diagramm in Abbildung 2 zeigt, dass gut drei Viertel der Pflegebedürftigen zu Hause unterstützt 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 7 teilstationären Tagespflegeeinrichtungen zurückgreifen. Die übrigen 2.605 Pflegebedürftigen (23%) können nicht zu Hause betreut werden und wohnen daher in einer der 36 vorhandenen vollstationären Pflegeeinrichtungen.

Pflegebedürftige: Verteilung der ambulanten und stationären Pflege 2018

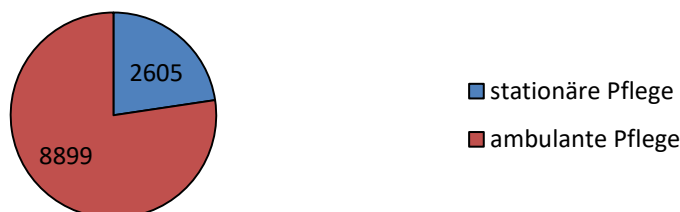


Abb.2: Verteilung der ambulanten und stationären Versorgungssituationen

Abbildung 2 zeigt, dass im Kreis Bergstraße 8.899 Pflegebedürftige in der Häuslichkeit betreut werden – gemäß dem Grundsatz ambulant vor stationär. Das sind im Vergleich zum Vorjahr 3% mehr, die in ihrem häuslichen Umfeld versorgt werden. Die Pflegepersonen sind besonders gefährdet, in der ambulanten Pflege und Betreuung ihrer Angehörigen zu überfordern und zu verzweifeln und sollten daher verstärkt im Fokus der Sozialleistungsträger stehen und parallel sinnvoll begleitet werden. Hierfür ist es notwendig die ambulanten Versorgungsstrukturen weiter auszubauen.

3 Beratungen, Case Management und anonyme Kontakte

Die beiden konzeptionellen Schwerpunkte für die Arbeit eines Pflegestützpunktes sind die einzelfallbezogene Beratung und das Netzwerkmanagement, die in Abschnitt 3 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 und steht allen um Hilfe und Rat suchenden Menschen des Kreises Bergstraße gleichermaßen zur Verfügung und muss trägerneutral gewährleistet werden. In den folgenden Abschnitten werden die Ergebnisse zur statistischen Auswertung des Jahres 2018 vorgestellt und analysiert.

Zuvor zeigt das unten abgebildete Schaubild 3 die Anzahl der Gesamtkontakte aus 2018.

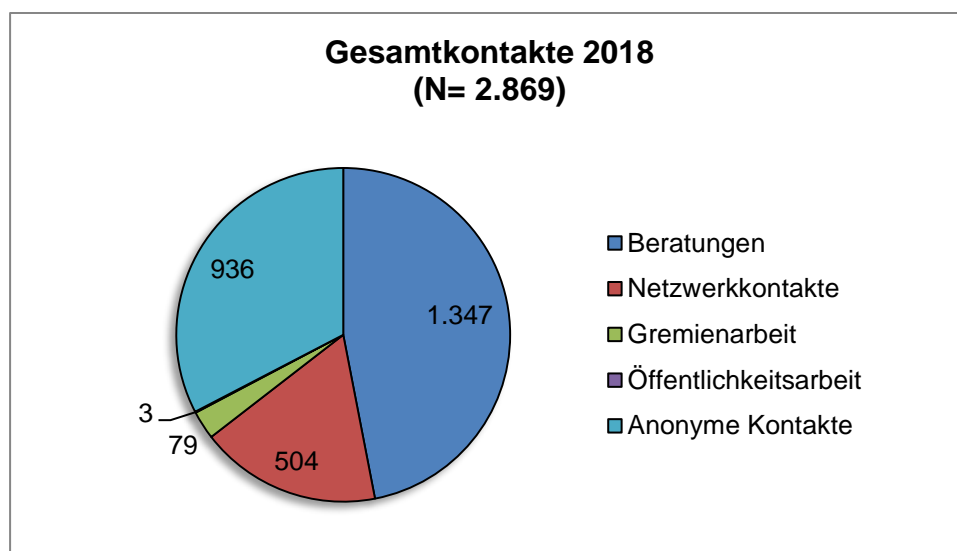


Abb. 3: Übersicht der Gesamtkontakte

3.1 Ergebnisse der Einzelfallberatung³

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.

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. Als Folgeberatung werden alle weiteren Kontakte zu einem Klienten dokumentiert, die nach der Erstberatung erfolgen.

Abbildung 4 zeigt die Übersicht zur Unterteilung der gesamten Beratungskontakte (N= 2.283) in Erst- und Folgeberatungen, Hausbesuche sowie anonyme Kontakte.

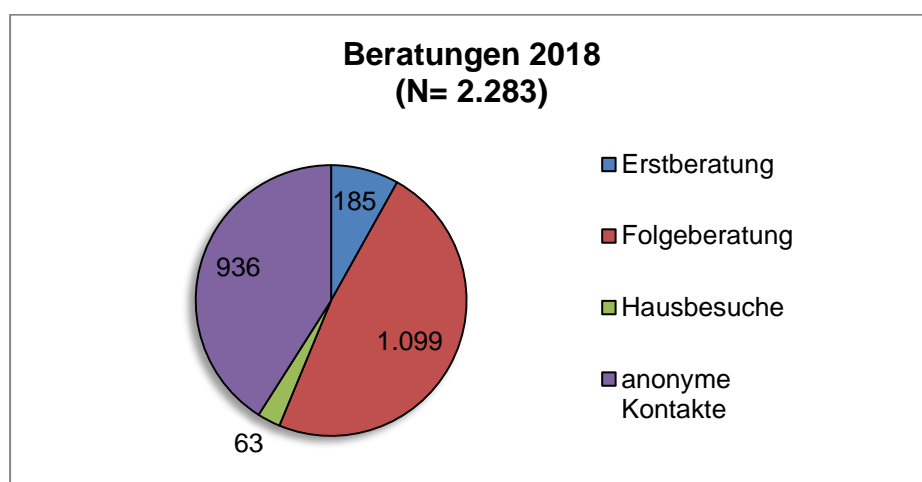


Abb. 4: Beratung von Klienten und deren Bezugspersonen

Die deutlich überwiegende Anzahl der Folgeberatungen zeigt, dass die Beratungsanfragen komplexer werden und die Erstkontakte aus den Vorjahren immer häufiger mit Folgeterminen verbunden sind. Bei den Erst-, Folge- und Hausbesuchen werden nur Klienten erfasst, die eine Datenschutzvereinbarung unterzeichnen.

Da es auffallend viele Klienten gibt, die lieber anonym bleiben möchten und die Datenschutzvereinbarung nicht unterschreiben, können diese Kontakte hier nicht mitgezählt werden. Die Dokumentation dieser Anfragen erfolgt in synCASE über die anonymen Kontakte. Die anonymen Kontakte lassen keine Speicherung von personenbezogenen Daten zu.

Aufgrund der Fahrzeiten nehmen die Hausbesuche in der Regel mehr Arbeitszeit in Anspruch, als die Beratungen in den Räumlichkeiten des Pflegestützpunktes. Aus diesem Grund werden Hausbesuche vor allem bei Personen angeboten, die immobil sind oder ihren pflegebedürftigen Angehörigen nicht alleine lassen können. Ebenso bei Fragen rund um Wohnberatung oder entlastende Hilfsmittelberatung vereinbaren die Mitarbeiterinnen Termine in der Häuslichkeit. Hausbesuche in weiter entfernten Gemeinden wurden aus Kapazitätsgründen und nach Möglichkeit an die dort vorhandene Seniorenberatung verwiesen.

Insgesamt kann man bei den Erstberatungen eine Steigerung der Kontakte zum Vorjahr von 70%, bei den Folgeberatungen eine Steigerung von 44% und bei den Hausbesuchen eine Reduktion von 13% erkennen. Die Mitarbeiterinnen versuchten ihre Arbeitszeit wirtschaftlich einzusetzen und sind dem erhöhte Beratungsaufkommen größtenteils durch Telefonische und

³ Die an dieser Stelle eingeflossenen Daten 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. Wird keine Datenschutzvereinbarung unterzeichnet, werden die Kontakte anonym dokumentiert.

persönliche Beratungen in den Räumen des Pflegestützpunktes begegnet. Die hohe Zahl an Kontakten im Vergleich zu 2017 ist vermutlich darauf zurückzuführen, dass die Stelle der Kassenseite in 2017 aufgrund einer Langzeiterkrankung für 6 Monate praktisch nicht besetzt war.

4 3.1.1 Kontaktwege der Beratungen

Auf welchem Wege die einzelnen Personen den Pflegestützpunkt für eine Beratung kontaktiert haben, zeigt die folgende Grafik. In der Abbildung enthalten sind die Daten zu Erst- und Folgekontakten sowie zu anonymen Kontakten.

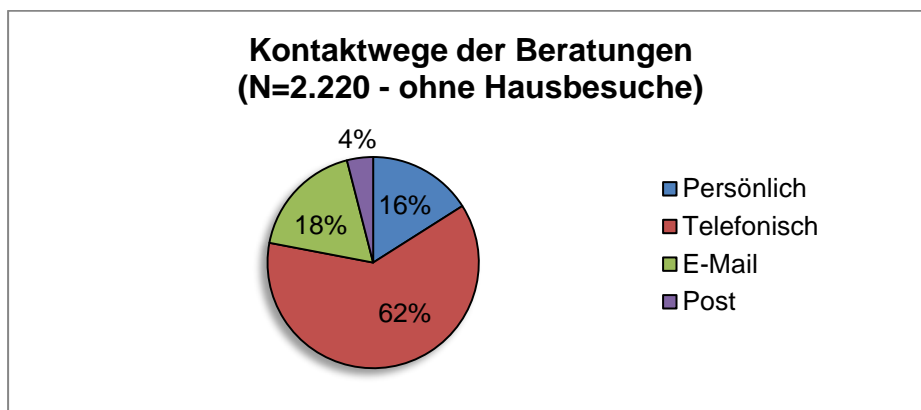


Abb.5: Kontaktwege Beratungen im Jahr 2018

Wie die Übersicht zeigt, wird der Pflegestützpunkt auch im Jahr 2018 bevorzugt über den telefonischen Weg kontaktiert. Es ist eine Steigerung der E-Mail-Kontakte zu erkennen. Das kann Folge der vermehrt jüngeren Angehörigen sein, die sich per E-Mail gern Informationen zusenden lassen oder über diesen Weg Beratungstermine vereinbaren.

5 3.1.2 Struktur und Wohnorte der Klienten

Die Ratsuchenden, die sich an den Pflegestützpunkt wenden, können die betroffenen Personen selbst oder aber ihren privaten Bezugspersonen sein.

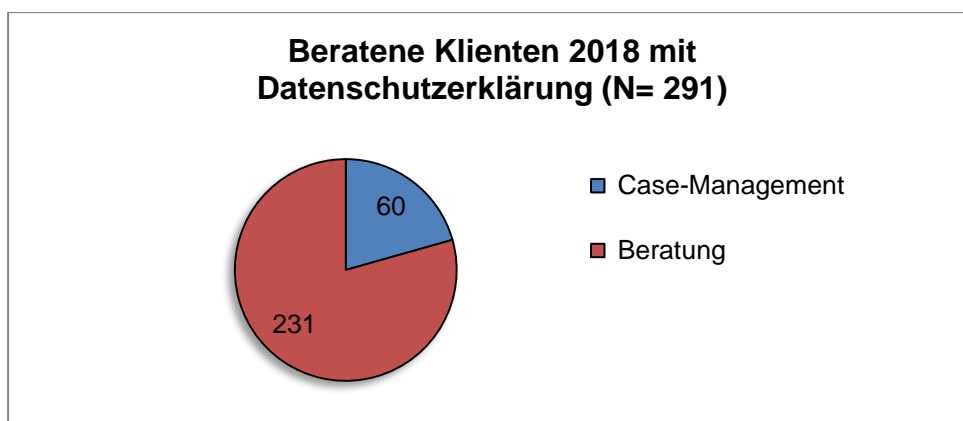


Abb. 6: Anteil der Klienten in Beratungen und Case Management

In der Abbildung 6 wird dargestellt wie viele Klienten in 2018 einen oder mehrere Kontakte zum Pflegestützpunkt hatten. Dabei muss es sich nicht ausschließlich um neue Klienten handeln, sondern auch Klienten, die in 2018 erneut die Hilfe des Pflegestützpunktes gesucht haben. Diese beratenen Klienten werden im Diagramm in einfache Beratungen und Begleitungen im Rahmen eines Case Managements aufgeteilt.

Case Management Klienten haben grundsätzlich einen höheren und intensiveren Beratungs- und Begleitungsumfang als Klienten die eine überschaubare Beratung über den Pflegestützpunkt erhalten. Hier ist eine Steigerung zu 2017 von 122% zu verzeichnen. Wie bereits erwähnt sind die Beratungsumfänge bei den Klienten des Öfteren sehr umfangreich und benötigen hier eine Begleitung und damit eine höhere Anzahl an Folgekontakten. Im Folgenden werden die Klienten Daten hinsichtlich der Kriterien Alter, Wohnort und Migration detaillierter betrachtet.

Der Pflegestützpunkt des Kreises Bergstraße ist im Gegensatz zu den ortsnahen Seniorenberatungsstellen eine Anlaufstelle für Menschen jeden Alters. Im Pflegestützpunkt werden folglich auch Menschen unter 65 Jahren beraten und begleitet. Abbildung 7 zeigt die Verteilung der Altersgruppen der Klienten.

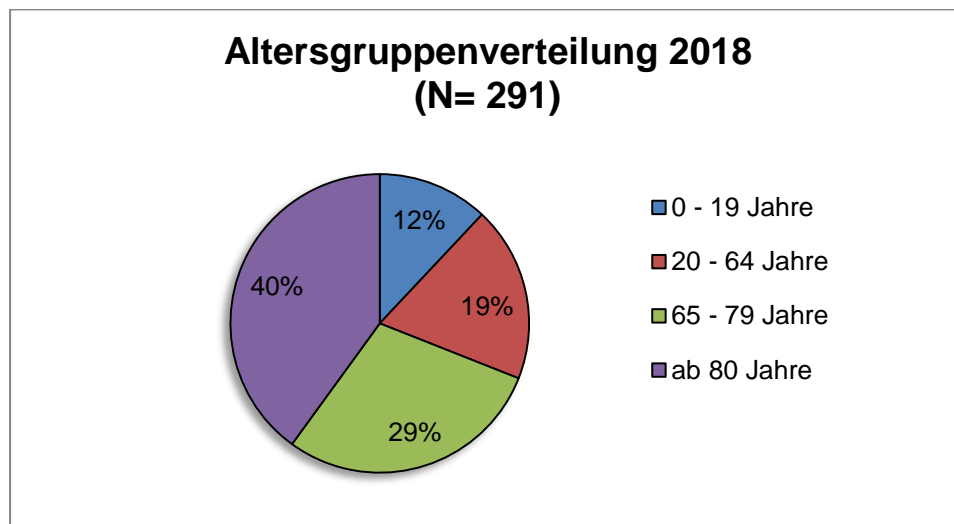


Abb. 7: Altersgruppenverteilung bis 2018

Grundsätzlich ist zu erkennen, dass Klienten jeden Alters den Weg in die Beratung finden. Da die allgemein bekannten demografischen Entwicklungstendenzen der Bevölkerungsstruktur im Kreis Bergstraße auch den Pflegestützpunkt nicht ausnehmen, ist der überwiegende Anteil der nachfragenden Personen bereits 65 Jahre und älter. Bei den Klienten ab 80 Jahren wurde ein Zuwachs von 7% dokumentiert.

In 2018 ist eine Zunahme von 4% der unter 65-Jährigen Klienten zu verzeichnen. Diese Entwicklung der Zahlen entspricht dem Schwerpunkt Schwerbehinderung des Pflegestützpunktes.

Seit Beginn der Dokumentation mit SynCASE wurden insgesamt 1.801 Klienten mit ihren Angehörigen durch den Pflegestützpunkt im Rahmen einer Beratung oder eines Case Management begleitet. Die Anfragen dazu kommen aus nahezu allen Gemeinden des Kreises Bergstraße, wie die folgende Abbildung 8 zeigt. Auch wird das Angebot von Personen genutzt, deren Wohnort nicht im Landkreis liegt. Dies sind vor allem Bezugspersonen von pflegebedürftigen oder beeinträchtigten Menschen die im Kreis Bergstraße ihren Wohnsitz haben.

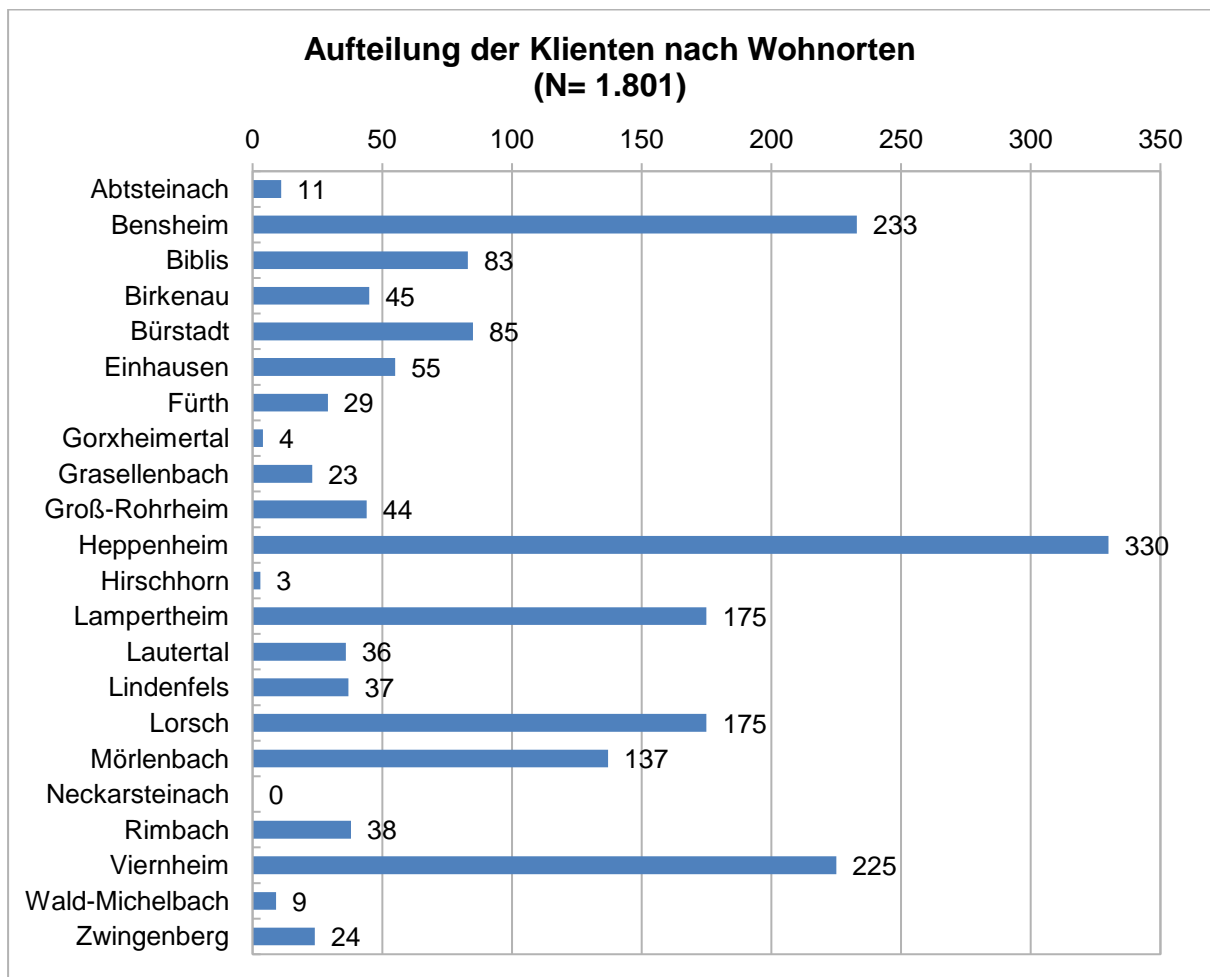


Abb. 8: Wohnorte der Klienten innerhalb des Landkreises

Trotz der sehr geringen Öffentlichkeitsarbeit und der verringerten Kapazitäten der Mitarbeiterinnen in Form von VZÄ konnte der Bekanntheitsgrad des Pflegestützpunktes im Kreis Bergstraße und auch darüber hinaus für das Jahr 2018 erneut gesteigert werden. Das lässt sich vor allem an der Verteilung der einzelnen Klienten über die Kreislandschaft (vgl. Abb. 8) und an den weiter gestiegenen Kontakten belegen. Diese positive Veränderung kann auch auf ein gut funktionierendes Netzwerk an Multiplikatoren zurückgeführt werden. Der Pflegestützpunkt wird als eine Anlaufstelle für Menschen mit Pflegebedarf und Menschen mit Behinderung sowie deren Angehörigen im gesamten Landkreis anerkannt und nachweislich von den Bürgern häufig und gern genutzt.

Der Pflegestützpunkt wird nicht nur von Menschen aufgesucht, die aus unterschiedlichen Wohnorten stammen. Die Bürger können zusätzlich auch unterschiedlichen Kulturkreisen angehören und einen Migrationshintergrund besitzen. Der Anteil an beratenen Menschen mit Migrationshintergrund (anonymen Klienten und Klienten mit Datenschutzerklärung) beträgt im Jahr 2018 5%. Im Vergleich zu 2017 hat sich der Prozentsatz um 1% erhöht. Diese Personen können sich entweder eigenständig in deutscher Sprache 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.

3.1.3 Beratungsthemen und Schwerpunkte

Da im Pflegestützpunkt Menschen jeden Alters beraten werden, ergibt sich daraus eine große Beratungsvielfalt. Diese soll im Folgenden anhand der Abbildung 9 näher veranschaulicht werden.

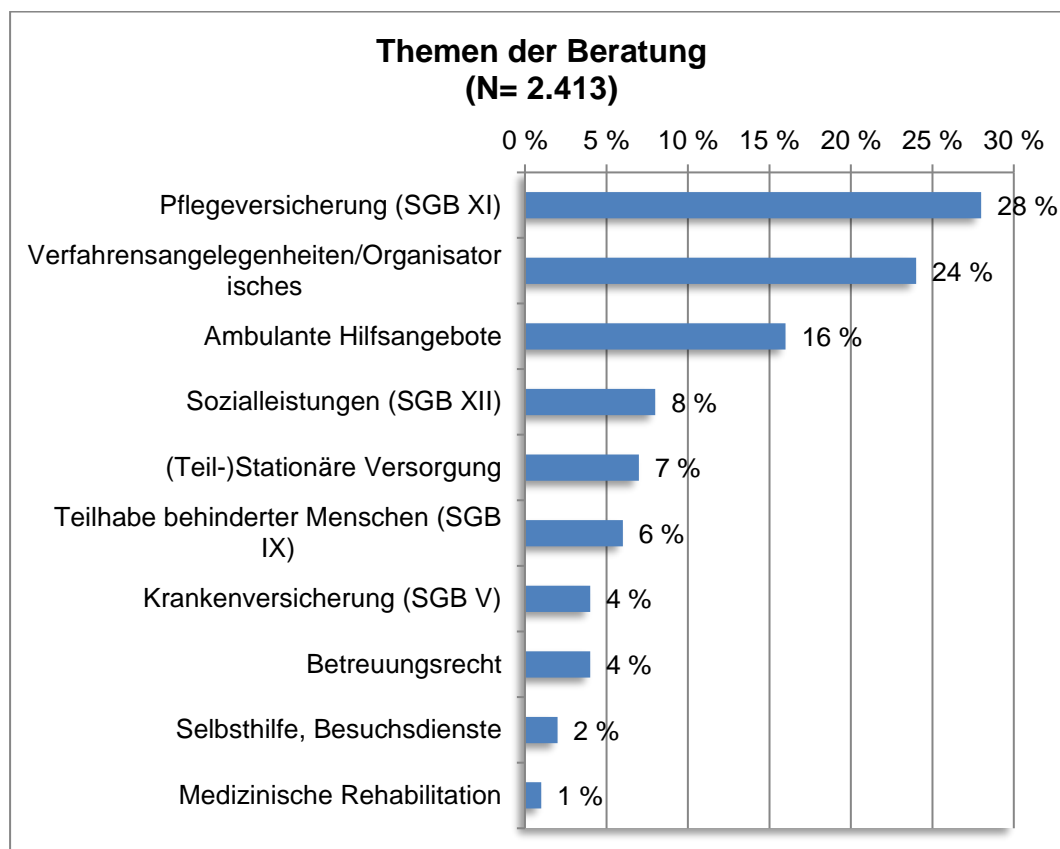


Abb. 9: Beratungsschwerpunkte im Jahr 2018

Die meisten Anfragen betreffen Themen der Pflegeversicherung. In diesem Bereich beraten die Mitarbeiter vorrangig zu Themen, der Sicherung der häuslichen Versorgung eines Klienten und der Entlastung der Pflegepersonen. Ein großer Schwerpunkt ist hier auch die Beantragung von Pflegeleistungen und die Sichtung des Gutachtens durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) bis hin zur Begleitung im Widerspruchsverfahren. Häufig wird in den Beratungen gefragt, ob die Pflegesituation des betroffenen Klienten durch den MDK im Pflegegutachten angemessen beurteilt wurde. In diesem Kontext unterstützt der Pflegestützpunkt auch beim Formulieren von Widersprüchen, was unter Verfahrensangelegenheiten/Organisatorisches dokumentiert wird.

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, niedrigschwellige 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. Viele junge Familien mit beeinträchtigten Kindern benötigen eine Anlaufstelle zur Klärung ihrer Fragen zu Unterstützungsmöglichkeiten und Förderung ihres Nachwuchses.

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 Grundsicherung

im Alter, Hilfen zur Pflege und Eingliederungshilfe. Genauso wird über die Möglichkeit beraten, Wohngeld zu beantragen, wie auch zu den Unterhaltspflichten der Eltern oder Kinder, die damit unmittelbar in Zusammenhang stehen.

Eine weitere bedeutende Gruppe für die Beratung sind sowohl jüngere als auch ältere Menschen mit Beeinträchtigungen, die ihre Ansprüche bezüglich ihrer Schwerbehinderung überprüfen wollen. Auch hier unterstützt der Pflegestützpunkt die Betroffenen bei der Beantragung der Leistungen und bei möglichen Widersprüchen.

6 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 zusammenarbeitet, 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 angebotenen 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 der folgenden Grafik ist die Klienten bezogene Netzwerkarbeit mit den entsprechenden Kontaktwegen gut erkennbar.

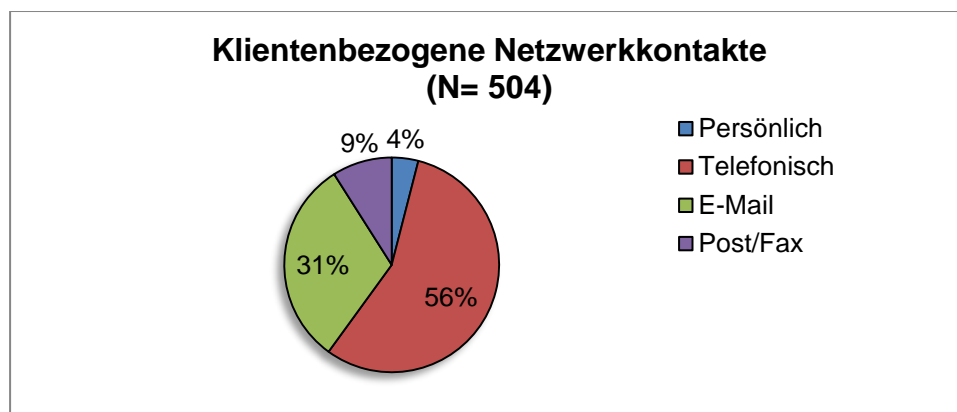


Abb. 10: Klienten bezogene Netzwerkkontakte

Auch hier ist der vermehrte unpersönliche Kontakt auffällig, was den vorhandenen Kapazitäten geschuldet ist.

Darüber hinaus gibt es Kontakte die nicht Fallbezogen sind.

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.

Die folgende Abbildung 11 zeigt die Gesamtkontakte zu den Netzwerkpartnern aus dem Jahr 2018.

Anzahl Netzwerkkontakte und Kontaktwege (N= 1593)

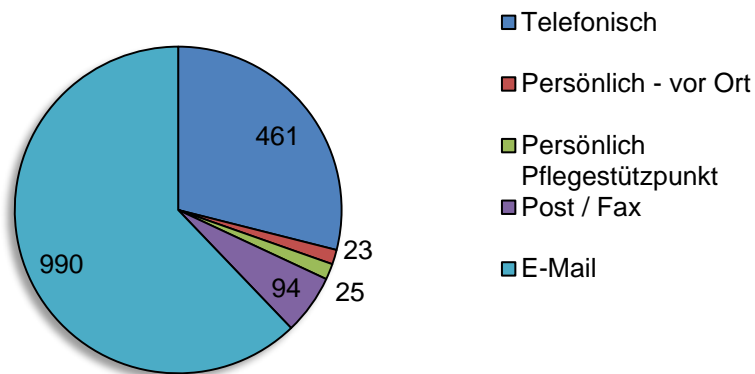


Abb. 11: Gesamte Netzwerkkontakte

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 das Telefon und der Mail Kontakt gewählt wurde. Darüber hinaus kommen aus Zeitgründen weniger Netzwerkpartner in den Pflegestützpunkt und die Mitarbeiterinnen des Pflegestützpunktes besuchen diese weniger. 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 12 zeigt diejenigen Netzwerkpartner, zu denen der Pflegestützpunkt am meisten Kontakt hatte.

Netzwerkpartner mit der höchsten Kontakthäufigkeit (Anzahl der Kontakte)

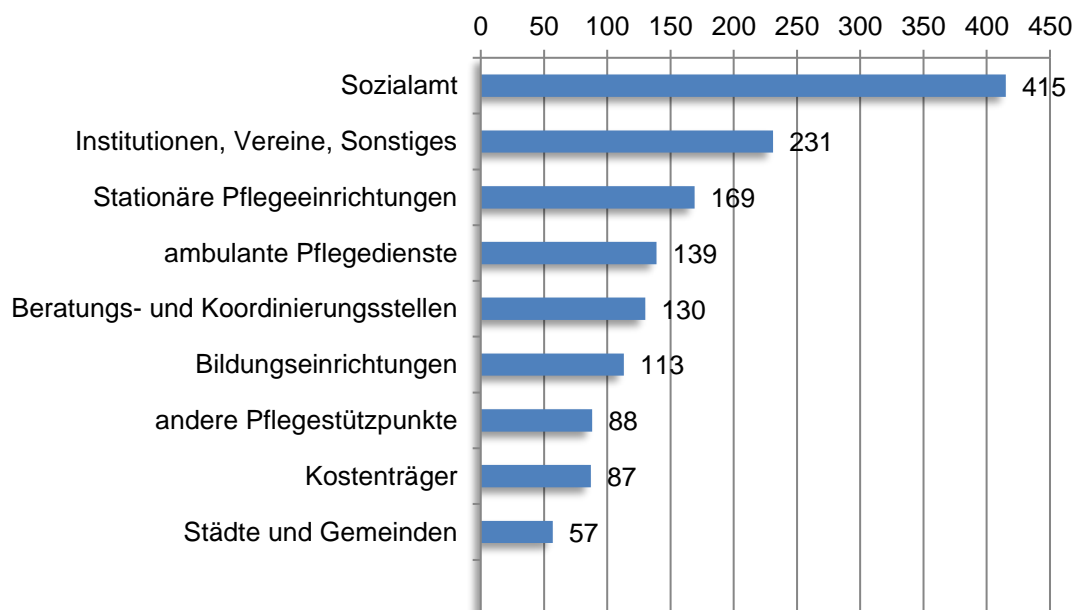


Abb. 12: Netzwerkpartner mit der höchsten Kontakthäufigkeit im Jahr 2018

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, hier die Fachstelle Leben im Alter 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.

Darüber hinaus setzt der Pflegestützpunkt mittlerweile vermehrt auf die fallübergreifende Zusammenarbeit mit anderen Institutionen, Beratungs- und Koordinierungsstellen. 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.

4.1 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 anderen Pflegestützpunkt- Mitarbeitern bzgl. eines Klienten bezogenen Fallaustausches. Es werden untereinander Fachlichkeiten ausgetauscht mit dem Ziel, die Klienten bezogene Arbeit damit zu unterstützen.
- c. Schulungen/ Workshop: Hierunter fallen alle Kontakte, die mit einem (Weiter-) Bildungsauftrag verbunden sind und von Seiten des Pflegestützpunktes besucht oder abgehalten wurden.
- d. Netzwerktreffen: Persönliche Sitzungen mit einem Netzwerkpartner, mit dem Ziel vorhandene Versorgungslücken zu diskutieren und Lösungsansätze zu entwickeln.
- e. Arbeitskreise/ Gremien: Diese Kategorie umfasst alle Kontakte der Pflegestützpunkt-Mitarbeiterinnen, die im Rahmen von netzwerkbezogenen Arbeitskreisen (z.B. Treffen der Seniorenberater) zustande gekommen sind.
- f. politische Gremien: Diese Kategorie beinhaltet die Kontakte zu bislang nicht aufgeführten Gremienpartnern.

Die folgende Abbildung 13 zeigt die Ergebnisse zur Auswertung der Gremien- sowie Öffentlichkeitsarbeit in 2018.



Abb. 13: 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 Mitarbeiterinnen in mehreren Gremien, die sich für die Interessen bestimmter Personengruppen einsetzen. Der Pflegestützpunkt ist somit u.a. im Demenznetzwerk der Stadt Bensheim, soziales Netzwerk der Stadt Heppenheim, das Präventions – und Demenznetzwerk Weschnitztal sowie dem Pflegetisch, mit der UAG Beratung vertreten.

Zusätzlich bilden die Mitarbeiter*Innen der Seniorenberatungsstellen gemeinsam mit dem Pflegestützpunkt und der Fachstelle Leben im Alter 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 aktuelle fachliche Themen besprochen, die vor allem die Versorgung der Senioren des Landkreises betreffen. Den Arbeitskreis der Pflegestützpunkt Mitarbeiter*Innen der Region Hessen Süd nutzen die Mitarbeiterinnen für einen Austausch mit anderen Landkreisen. In 2018 wurde sich dem Thema BTHG angenommen, um auf die Gesetzesänderungen in 2020 vorbereitet zu sein.

Neben den originären Aufgaben der einzelfallbezogenen Beratung des Netzwerkmanagements obliegen dem Pflegestützpunkt noch weitere Aufgabenbereiche, zu denen auch die Öffentlichkeitsarbeit zählt.

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 Netzwerktaetigkeit 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. Im April 2018 fand ein Fachtag „Familienfreundlicher Landkreis“ statt, an dem sich der PSP mit einem Infotisch beteiligt hat. In 2017 wurde die Broschüre „Informationen zu Pflegeleistungen“ aufgrund der Gesetzesänderung neu aufgelegt und in leichter Sprache durch eine Simultandolmetscherin übersetzt. Diese konnte Anfang 2018 in den Druck und 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 und die Beratung der Ratsuchenden sowie die damit verbundenen Aufgaben (z.B. Falldokumentation) mehr als ausgelastet.

5 Zusammenfassung und Perspektiven

Zusammenfassend kann für das Jahr 2018 festgehalten werden:

- Der Pflegestützpunkt konnte sich als Beratungsstelle in den bestehenden Kreisstrukturen beständig weiterentwickeln und sich auch ohne viel Öffentlichkeitsarbeit weiter bekannt machen.
- 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 ist und gern genutzt wird.

- 2018 war von der nicht vollbesetzten Stelle der Kassenseite geprägt. Die Mitarbeiterinnen legten in 2018 den Schwerpunkt in der Einzelfallberatung und des Case Managements. Für Beratungstermine gab es häufig eine Wartezeit von bis zu 3 Wochen. Eine wichtige Fall Begleitung konnte teils nicht angeboten werden. Die Netzwerkarbeit und Öffentlichkeitsarbeit wurde in dieser Zeit auf ein Mindestmaß beschränkt.
- Aufgrund der stark gestiegenen Kontaktzahlen, sollte in 2019 die Stellenbesetzung neu überdacht werden. Ein Erweiterungsantrag je Träger um 1 VZÄ wurde Ende des Jahres gestellt. Neben der Personalaufstockung ist auch die Errichtung eines zweiten Standortes im vorderen Odenwald angedacht. Aufgrund der Zahlen ist erkennbar, dass in diesem Bereich des Kreises vergleichsweise wenige Kontakte dokumentiert werden konnten. Die Wege in die Kommunen des vorderen Odenwaldes sind sehr lang. Mit einem zweiten Standort werden die Fahrzeiten der Mitarbeiter und auch der Klienten deutlich verkürzt. Diese gewonnene Zeit kann für Beratungen, den weiteren Netzwerkaufbau und die Öffentlichkeitsarbeit vor Ort genutzt werden.
- Die Broschüre „Informationen zu Pflegeleistungen“ wurde nach den Gesetzesänderungen 2017 aktualisiert, in leichte Sprache übersetzt und konnte Anfang 2018 in Kooperation mit der Fachstelle Leben im Alter und der Ausländerbeauftragten des Kreises in den Druck und die Verteilung gehen.
- Ende 2017 startete das kreisweite Projekt „Vision Bergstraße“ mit der Fragestellung wo der Kreis sich in 20 Jahren sieht. Hierbei gab es in den Regionen des Kreises mehrere Beteiligungsforen. Daraus haben sich mehrere Schwerpunkte entwickelt, u.a. die Einrichtung eines regionalen Netzwerkes zum Thema Pflege. Der PSP ist Teilnehmer dieses Pfl egetisches und arbeitet vorrangig in einer Unterarbeitsgruppe zum Thema Beratung mit. In 2019 möchte man sich dort der Öffentlichkeitsarbeit der ambulanten Beratungsstrukturen, speziell bei Entlassung aus den Kliniken des Kreises widmen. Aus diesem Gremium wurde ebenso der Bedarf einer Erweiterung des Pflegestützpunktes gesehen.
- Laut Konzept der Pflegestützpunkte liegt ein Schwerpunkt im Bereich des Care Managements. Dazu zählen die Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit. Die Netzwerkarbeit muss intensiviert und weiter ausgebaut werden, um die Vernetzung aufeinander abgestimmter pflegerischer und sozialer Versorgungs- und Betreuungsangebote zu verbessern. Um den Zugang zum Pflegestützpunkt niedrigschwellig für jeden Ratsuchenden zu gestalten, ist eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit wichtig. Dies sollte in 2019 wieder mehr Beachtung finden können.
- Über das landeseinheitliche Dokumentationssystem synCASE werden die statistischen Daten der Sachberichte ausgeleitet. Durch die Pflegestützpunkte wurde immer wieder auf die hohe Fehlerquote bei der Ausleitung der Daten hingewiesen. Durch diese Unstimmigkeiten der Zahlenauswertung, wurde beschlossen im Kreis Bergstraße ab 2019 eine zusätzliche Dokumentation anzufertigen.

Anhang

Flyer Pflegestützpunkt
Zeitungsberichte