

Tätigkeitsbericht
Pflege-Servicebüro Ammerland
01.01.2017 - 31.12.2017

Inhalt

1. Einleitung.....	2
2. Aktueller Projektstand.....	2
2.1 Im Interview: Auswirkungen auf die Beratung durch die Pflegereform.....	3
2.2 Dokumentation.....	6
3. Öffentlichkeitsarbeit.....	6
4. Ratsuchende.....	7
4.1 Wer sind die Ratsuchenden?.....	7
4.2 Was sind die häufigsten Anliegen der Ratsuchenden?.....	10
4.3 Einzugsbereich.....	11
5. Netzwerke.....	12
6. Zusammenfassung.....	12
Anhang.....	13

1. Einleitung

Das Pflege-Servicebüro Ammerland existiert bereits seit Oktober 2011 und hat sich in den vergangenen Jahren als fester Bestandteil in der Beratungslandschaft in Westerstede etabliert. Mit diesem Tätigkeitsbericht werden die Arbeits- und Themenschwerpunkte im Jahr 2017, die Ratsuchenden sowie die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit näher beschrieben.

Einen besonderen Schwerpunkt nehmen in diesem Bericht die Auswirkungen auf die Beratung durch die Pflegereform ein.

Zum Abschluss wird das Netzwerk von Kooperationspartnern beschrieben und es folgt eine entsprechende Zusammenfassung.

2. Aktueller Projektstand

Für eine detaillierte Projektbeschreibung und die Zielsetzung des Projektes wird auf den Tätigkeitsbericht 2011 verwiesen.

Nach wie vor werden die Angebote des Pflege-Servicebüros sehr gut nachgefragt.

Im Berichtszeitraum haben wöchentlich im Durchschnitt 7,9 neue Ratsuchende Kontakt zum Pflege-Servicebüro aufgenommen. Weiterhin fanden zahlreiche Mehrfachkontakte statt, da eine Beratung in den seltensten Fällen mit einem Gespräch oder einem Telefonat abgeschlossen ist.

Im Rathaus Wiefelstede findet einmal pro Monat, jeweils am letzten Donnerstag im Monat von 8:30 Uhr bis 10:00 Uhr, für 1,5 Stunden eine Außensprechstunde für Ratsuchende statt. Sollte es in 2018 keine Steigerung bei der Nachfrage dieses Angebotes geben, wird die Außensprechstunde jedoch zum Ende des Jahres 2018 eingestellt.

Regelmäßige Fortbildungen sind ebenfalls eine wichtige Voraussetzung der Berater-tätigkeiten.

Im Jahr 2017 hat die Beraterin daher an folgenden Fortbildungen teilgenommen:

- Wohnberatung
 - 06.03., 20.3., 03.04., 24.04., 08.05., 22.05.
 - Jeweils unterschiedliche thematische Schwerpunkte an den einzelnen Terminen
- Landesvereinigung für Gesundheit und Akademie für Sozialmedizin Nieder-sachsen e.V.: „...ich hab‘ da mal ‘ne Frage“ (Thema: Basiskompetenzen in der Beratung)

2.1 Im Interview: Auswirkungen auf die Beratung durch die Pflegereform

Die Beraterin des Pflege-Servicebüros, Ina Hensiek, erläutert in Form eines Interviews die Auswirkungen auf die Beratung durch die Pflegereform.

Wie ist die Umstellung verlaufen?

Die Umstellung verlief größtenteils problemlos. Die Versicherten wurden im Dezember 2016 von ihren Pflegekassen angeschrieben und entsprechend informiert.

Gab es einen erhöhten Beratungsbedarf?

Nach der Information durch die Pflegekassen Ende 2016 gab es vermehrt Anrufe im Pflege-Servicebüro, um sich zu erkundigen, ob und welche Auswirkungen die Pfler-gereform für die einzelnen Betroffenen hat. Die häufigsten Fragen waren, ob die Über-leitung in einen Pflegegrad beantragt werden muss oder ob sie sich bei der Pflege-kasse melden müssen.

Weiterhin kamen in 2017 vermehrt Angehörige, die von der Pflegekasse angeschrie-ben wurden, um zu prüfen, ob Rentenbeiträge gezahlt werden.

Wie haben Sie sich selber auf das neue Begutachtungsverfahren eingestellt?

Ich habe mich durch entsprechende Schulungen von der Landesvereinigung für Gesundheit und Akademie für Sozialmedizin sowie durch Schulungen vom SoVD auf das neue Begutachtungsverfahren vorbereitet.

Brauchen Sie jetzt länger für die Beratungsgespräche, um das neue Recht zu erklären?

Nein. Wer seit 2017 mit dem neuen Pflegeversicherungsgesetz in Kontakt kommt, kennt nichts anderes. Und wer bereits eine Pflegestufe hatte, und nun einen höheren Pflegegrad beantragen möchte, ist über die Reform informiert. Oft genügt dann eine kurze Erklärung, dass es nicht mehr um Minuten geht, sondern darum, wie die Unterstützung konkret aussieht und dass eine bestimmte Punktzahl erreicht werden muss. Das ist die einfachste Form, Ratsuchenden den Unterschied zu erklären.

Grundsätzlich kann man sagen, dass das neue Begutachtungsassessment (NBA) komplizierter ist, weil die Punktwerte nicht mehr einfach addiert werden, sondern gewichtet werden. Wie kommt das bei den Betroffenen an? Akzeptieren sie das neue Verfahren?

Mit der Summe der Einzelpunkte, die dann in gewichtete Punkte umgerechnet werden, beschäftigt sich eigentlich niemand. Für die Betroffenen zählt das Endergebnis. Und in jedem Gutachten ist gut dargestellt, wieviel Punkte für welchen Pflegegrad benötigt werden. Auch hier gilt, wer in 2017 das erste Mal mit dem Pflegeversicherungsgesetz zu tun hat, kennt es nicht anders. Allen anderen Ratsuchenden kann ich es gut erklären.

Mit der Pflegereform sind Leistungsverbesserungen verbunden, Pflegebedürftige haben Anspruch auf höhere Leistungen. Werden sie in Anspruch genommen und ist das den Betroffenen bekannt?

Wenn es um die Entlastungsleistungen geht, zum Teil in den Bescheiden der Pflegekassen, wird immer über den Betrag (125 €) informiert. Danach wird oft gefragt, wie das Geld genutzt werden kann. Über die Unterstützung im Haushalt freuen sich alle und nehmen sie gerne in Anspruch, auch wenn es nur ungefähr fünf Stunden im Monat sind. Schade ist, dass die Haushaltsdienste erst einen Vertrag mit den Kassen, nach einem eingereichten Konzept, schließen müssen. Bei uns im Ammerland gibt es nur zwei solcher Dienste, die einen entsprechenden Vertrag haben. Es gibt noch die Pflegedienste, die auch Hauswirtschaft leisten können. Aber nicht alle bieten dies an, manche wollen nur Betreuung durchführen oder sie bieten es nur bei ihren Pflegekunden an.

Wie würden Sie insgesamt die Pflegereform beurteilen?

Insgesamt hat man sich mit der Pflegereform etwas Gutes erdacht. Die Unterstützung im Haushalt hilft vielen, damit sie zuhause bleiben können. Der Gesetzgeber kann nicht direkt etwas dafür, dass es nicht genügend Personal gibt. Vielleicht sieht es in anderen Regionen besser aus.

Gut wäre es eine Lösung zu finden, dass auch Privatpersonen über die Entlastungsleistungen bezahlt werden können, ähnlich wie es bei der Verhinderungspflege möglich ist.

Eine weitere Verbesserung ist die Hilfsmittelbestellung, die direkt während der Begutachtung durch den MDK erfolgt. Die Versicherten müssen keine Rezepte mehr anfordern, sondern bekommen mit dem Bescheid eine Genehmigung, mit der sie zum Sanitätshaus gehen können. Dies vereinfacht den Prozess für die Betroffenen sehr.

Das Gutachten ist insgesamt leichter zu erklären. Ein Beispiel: 1 x wöchentlich duschen wurde mit 21 Minuten bewertet, umgerechnet auf einen Tag waren es 3 Minuten. Jeder sagte: „Ich dusche doch nicht in 3 Minuten!“. Hier den genaueren Sachverhalt zu erklären, war sehr schwierig.

Die Erklärungen im neuen Begutachtungskatalog verstehen dagegen alle Betroffenen gut. Manchmal ist eine weitere Umschreibung notwendig, aber insgesamt empfinde ich es als einfacher als vorher.

2.2 Dokumentation

Nach wie vor wird ein einheitlicher Dokumentationsbogen genutzt, um die Anliegen der Ratsuchenden sowie weitere Daten zu erfassen. Der Bogen wird nach Bedarf angepasst und überarbeitet.

Die aktuelle Version des Dokumentationsbogens befindet sich zur Ansicht im Anhang.

3. Öffentlichkeitsarbeit

Ein Tätigkeitsschwerpunkt liegt in der Öffentlichkeitsarbeit. Regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit ist nach wie vor unerlässlich, um möglichst viele Betroffene und Ratsuchende zu erreichen. Die Berichterstattung in der örtlichen Presse ist hierbei ein wichtiger Faktor.

Ein weiterer Baustein der regelmäßigen Öffentlichkeitsarbeit sind Vorträge bei unterschiedlichen Gruppen und Organisationen. Im Berichtszeitraum hat die Beraterin Vorträge bei den folgenden Gruppen gehalten:

- Seniorenbeirat Apen
- SoVD OV Edeweicht
- Landfrauenverein Spohle
- ev. Frauenkreis Augustfehn
- SHG Parkinson

- Ehrenamtliche Betreuer
- SPD OV Rastede
- SHG Herz-Kreislauf-Treffen
- OV Ocholt, Männerrunde
- Kreissenorenbeirat Ammerland
- VdK Seniorenunion
- Seniorenclub „Frohe Runde“

Neben den Vorträgen wurden die Angebote des Pflege-Servicebüros auch auf der Mehrgenerationenmesse in Westerstede am 8. Oktober 2017 vorgestellt.

Weiterhin hat sich die Beraterin auf der 7. Senioren- und Gesundheitsmesse des VdK Ortsverband am 4. und 5. November 2017 in Bad Zwischenahn präsentiert und die Angebote des Pflege-Servicebüros den Messebesucherinnen und -besuchern näher gebracht.

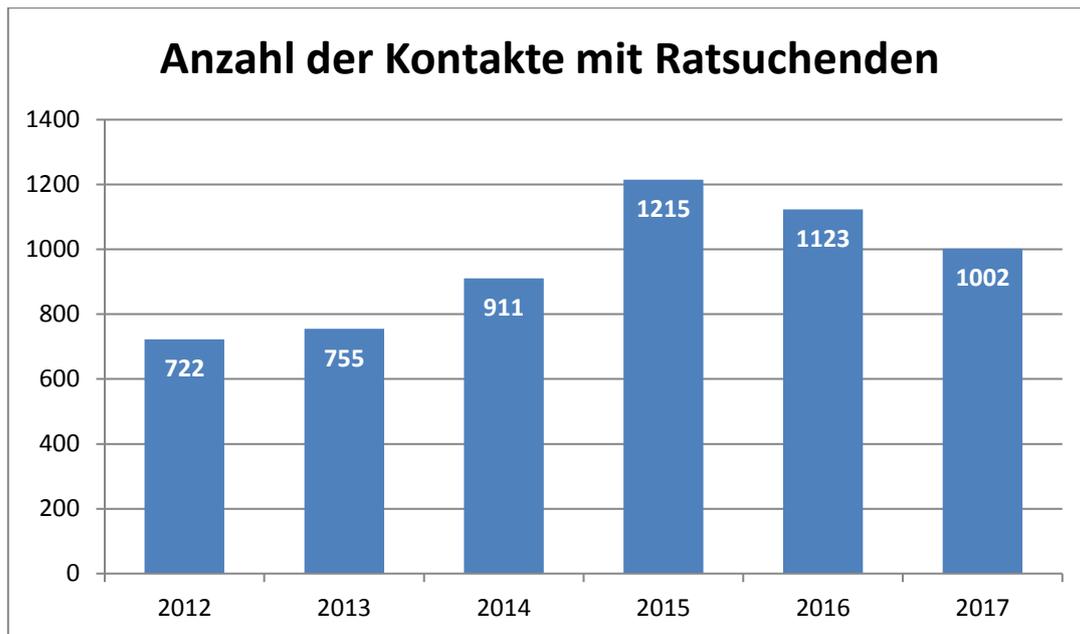
4. Ratsuchende

Das Beratungsangebot richtet sich an alle Bürgerinnen und Bürger des Landkreises Ammerland. Im Folgenden werden die verschiedenen Aspekte und Themen der Beratungsgespräche sowie die Ratsuchenden näher beschrieben und grafisch dargestellt.

4.1 Wer sind die Ratsuchenden?

Im Jahr 2017 hatte die Beraterin im Pflege-Servicebüro insgesamt 1.002 Kontakte zu Ratsuchenden, davon waren 413 Erstkontakte und somit 589 Folgekontakte. Dieser Aspekt verdeutlicht, wie wichtig eine längere Begleitung der Ratsuchenden - im Sinne eines Fallmanagements - ist, da selten eine Anfrage mit nur einem einzigen Kontakt abschließend bearbeitet und beendet ist.

Die Anzahl der einzelnen Kontakte mit Ratsuchenden hat im Vergleich zum Vorjahr leicht abgenommen. Die durchschnittliche Anzahl der neuen Ratsuchenden pro Woche liegt somit bei 7,9 Ratsuchenden.



Die meisten Ratsuchenden nehmen telefonisch oder persönlich Kontakt zum Pflege-Servicebüro auf. Rund 56 % der Ratsuchenden hat telefonisch den Kontakt aufgenommen, persönlich erfolgte der Erstkontakt in rund 42 %.

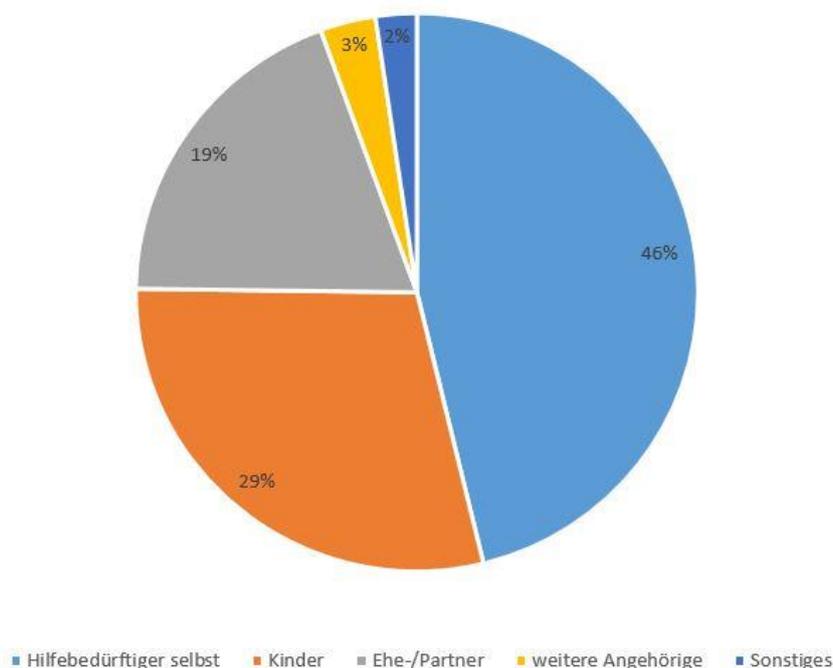
Insgesamt haben im Jahr 2017 140 Hausbesuche stattgefunden.

In welchem Verhältnis stehen die Ratsuchenden zum Hilfebedürftigen?

In den meisten Fällen, rund 46 %, nimmt der Hilfebedürftige selbst Kontakt zum Pflege-Servicebüro auf. Die nächste Gruppe bei der Kontaktaufnahme sind die Kinder des Hilfebedürftigen mit rund 29 %. Es folgen weiterhin die Ehepartner bzw. Partner mit

19 %. Weitere Angehörige nehmen in 3 % der Fälle Kontakt zum Pflege-Servicebüro auf. Die weiteren Kontaktaufnahmen mit 2 % verteilen sich auf Bekannte, Dienstleister und Nachbarn.

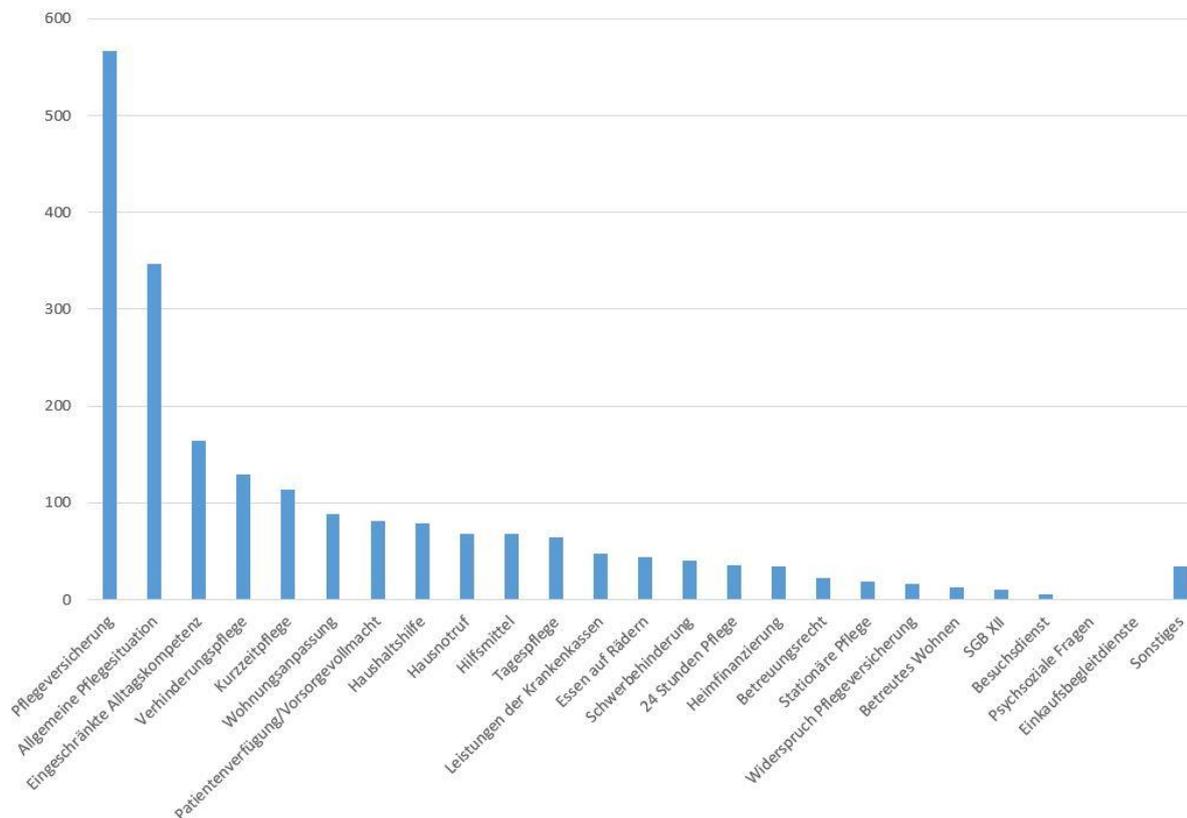
Wer sucht Rat für die Hilfebedürftigen?
(Angaben in Prozent)



4.2 Was sind die häufigsten Anliegen der Ratsuchenden?

Häufig kommen die Ratsuchenden mit mehr als einem Anliegen oder einer Frage in das Pflege-Servicebüro. Wie auch in den letzten Jahren betreffen die häufigsten Anliegen mit Abstand die Pflegeversicherung sowie die allgemeine Pflegesituation. Die Fragen nach eingeschränkter Alltagskompetenz, Verhinderungspflege und Kurzzeitpflege nehmen mit jeweils über 100 Anfragen ebenfalls einen hohen Stellenwert in den Beratungsgesprächen ein.

Anliegen der Ratsuchenden

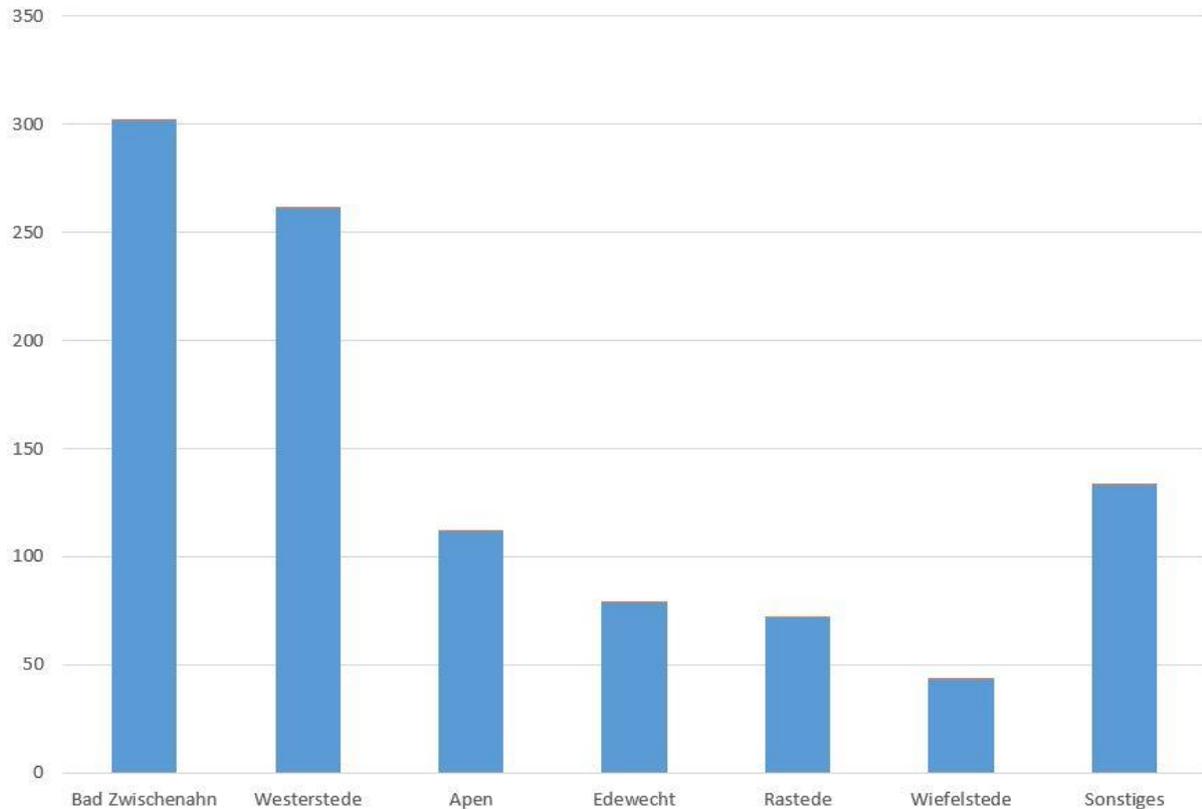


4.3 Einzugsbereich

Der Einzugsbereich der Ratsuchenden, die eine Beratung in Anspruch genommen haben, ist primär nach den 6 Gemeinden des Landkreises Ammerland aufgeteilt.

Die größte Anzahl der Ratsuchenden kam mit insgesamt 302 Anfragen aus Bad Zwischenahn, gefolgt mit 261 Anfragen aus Westerstede. 112 Anfragen gab es aus Apen, 79 aus Edeweicht und 72 aus Rastede. Aus Wiefelstede gab es insgesamt 43 Anfragen an das Pflege-Servicebüro.

Einzugsbereich Ratsuchende



5. Netzwerke

Eine gute Vernetzung mit anderen Institutionen und Unterstützungsangeboten ist wichtig, um damit bedarfsgerechte Hilfen organisieren zu können.

Nach wie vor besteht eine sehr gute Zusammenarbeit zwischen dem Seniorenstützpunkt und dem Pflege-Servicebüro Ammerland.

Im Landkreis Ammerland gibt es bereits ein breitgefächertes Angebot, welches in vielen Lebenslagen hilft. Das Pflege-Servicebüro hält deshalb nach wie vor regelmäßige Kontakte zu unterschiedlichen Einrichtungen und Arbeitskreisen:

- | | |
|---|--------------|
| • Arbeitskreis Gesundheitsförderung | 4 x jährlich |
| • Wohnen im Alter | 3 x jährlich |
| • Gerontopsychiatrischer Arbeitskreis | 2 x jährlich |
| • Pflegekonferenz des Landkreises Ammerland | 1 x jährlich |
| • Runder Tisch Pflege in Bad Zwischenahn | 1 x jährlich |

Durch die Teilnahme an den verschiedenen Arbeitskreisen und die regelmäßigen Kontakte zu den Organisationen und Einrichtungen im Landkreis hat das Pflege-Servicebüro nach wie vor einen hohen Bekanntheitsgrad.

Durch die gute Vernetzung ist es der Beraterin möglich, für jede*n Ratsuchende*n schnelle und individuelle Hilfen zu organisieren und die notwendige Unterstützung in die Wege zu leiten.

6. Zusammenfassung

Die erfolgreiche Arbeit des Pflege-Servicebüros konnte im Berichtszeitraum 2017 fortgesetzt werden. Die gute Vernetzung mit den verschiedenen Einrichtungen und Angeboten im Pflegebereich im Landkreis Ammerland unterstützt die Arbeit im Pflege-Servicebüro und ist eine große Hilfe für die einzelnen Ratsuchenden.

Die Auswirkungen der Pflegereform auf den Beratungsalltag sind bisher eher gering. Ratsuchenden können die neuen Regelungen gut erklärt werden und insgesamt hat sich der Beratungsbedarf durch die Pflegereform nicht erhöht.

Anhang

Angaben zum Ratsuchenden

Datum: _____

Name, Vorname: _____

Straße: _____ PLZ/Ort: _____

Tel.-Nr.: _____ Geschlecht: m w

Hilfebed. Selbst: Ehe-/Partner: Kinder: Angehöriger: Bekannte: Sonstige:

Erstkontakt: Folgekontakt: mit: _____

Kontakt über:

Krankenhaus: Ärzte: Empfehlung: Öffentlichkeitsarbeit:

Pflegedienst: Gemeinden/Landkreis: Gesundheitsamt: Kranken-/Pflegekasse:

Senioren-Stützpunkt: Internet: SoVD:

Sonstiges: _____

Angaben zum Hilfebedürftigen

Name, Vorname: _____

Straße: _____ PLZ/Ort: _____

Tel.-Nr.: _____ Geb.-Dat.: _____ Geschlecht: m w

Krankenkasse: _____ Versicherten-Nr.: _____

Pflegestufe: 0 1 2 3 beantragt kein

Pflegegrad: 1 2 3 4 5 Seit: _____

Hauptdiagnose/n: _____

Sonstige Angaben:

Betreuung vorhanden: SoVD-Mitgliedsnummer.: _____

Hausarzt: _____

Angaben zur Art der Anfrage:

Beratung	<input type="checkbox"/>	Information/Auskunft	<input type="checkbox"/>		
Pflegeversicherung	<input type="checkbox"/>	Stationäre Pflege	<input type="checkbox"/>	Hilfsmittel	<input type="checkbox"/>
Pflegesituation	<input type="checkbox"/>	Hausnotruf	<input type="checkbox"/>	24-Stunden-Pflege	<input type="checkbox"/>
Kurzzeitpflege	<input type="checkbox"/>	Widerspruch Pflegeversicherung	<input type="checkbox"/>	Besuchsdienst	<input type="checkbox"/>
Verhinderungspflege	<input type="checkbox"/>	Vorsorgevollmacht/Patientenverf.	<input type="checkbox"/>	Haushaltshilfe	<input type="checkbox"/>
Tagesbetreuung	<input type="checkbox"/>	Betreuungsrecht	<input type="checkbox"/>	Essen auf Rädern	<input type="checkbox"/>
Tagespflege	<input type="checkbox"/>	Leistungen Krankenkasse	<input type="checkbox"/>	Schwerbehinderung	<input type="checkbox"/>
Betreutes Wohnen	<input type="checkbox"/>	Heimfinanzierung	<input type="checkbox"/>	SGB XII	<input type="checkbox"/>
Wohnungsanpassung	<input type="checkbox"/>	Pflegedienst	<input type="checkbox"/>	Entlastungsleistungen	<input type="checkbox"/>

sonstiges: _____

Art der Kontaktaufnahme:

Telefonisch: Persönlich: E-Mail:

Art der Bearbeitung:

Termin Beratungsgespräch/Datum: _____ Termin Hausbesuch/Datum: _____

Teilnahme MDK-Gespräch/Datum: _____ Persönliche o. telefonische Auskunft:

Zusendung v. Infomaterial:

Auskunft und Weiterleitung an andere Stelle: _____

