

# Tätigkeitsbericht

## Pflege-Servicebüro Ammerland

01.01.2015 - 31.12.2015

## **Inhalt**

<b>1. Einleitung</b> .....	2
<b>2. Aktueller Projektstand</b> .....	2
2.1 Weiterentwicklung der Beratung.....	4
2.2 Nutzerbefragung.....	4
2.3 Dokumentation.....	6
<b>3. Öffentlichkeitsarbeit</b> .....	6
<b>4. Ratsuchende</b> .....	7
4.1 Wer sind die Ratsuchenden? .....	7
4.2 Wie wurden Ratsuchende auf das Pflege-Servicebüro aufmerksam? .....	9
4.3 Was sind die häufigsten Anliegen der Ratsuchenden?.....	10
4.4 Einzugsbereich.....	11
<b>5. Netzwerke</b> .....	12
<b>6. Zusammenfassung</b> .....	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 2015, die Ratsuchenden sowie die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit näher beschrieben.

Einen besonderen Schwerpunkt nimmt die in 2015 durchgeführte, freiwillige Nutzerbefragung ein, die sehr positive Ergebnisse zeigt.

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 8,3 neue Ratsuchende Kontakt zum Pflege-Servicebüro aufgenommen. Dies sind insgesamt 148 Ratsuchende mehr als im Jahr 2014. Weiterhin fanden zahlreiche Mehrfachkontakte statt, da eine Beratung in den seltensten Fällen mit einem Gespräch oder einem Telefonat abgeschlossen ist. Um die steigende Anzahl von Anfragen und Ratsuchenden weiterhin zufriedenstellend bearbeiten zu können, hat zum 1. November 2015 eine Stundenerhöhung der Beraterin von 29 auf 30 Wochenstunden stattgefunden.

Regelmäßige Fortbildungen sind ebenfalls eine wichtige Voraussetzung der Berater-tätigkeiten. Im Jahr 2015 hat die Beraterin daher an folgenden Tagungen teilgenom-men:

- Seniorentag in Frankfurt am Main
- Pflegefachtag in Bad Zwischenahn

Zwei neue Aspekte sind ebenfalls für das Berichtsjahr 2015 herauszustellen.

Im Rathaus Wiefelstede findet einmal pro Monat für 1,5 Stunden eine Außensprech-stunde für Ratsuchende statt. Dieses Angebot wurde in den einzelnen Monaten bisher unterschiedlich gut angenommen, so dass im Laufe des Jahres 2016 überprüft wird, ob die Außensprechstunde beibehalten werden sollte.

Weiterhin hat 2015 erstmalig ein Demenznachmittag in Kooperation mit dem Senio-renstützpunkt und der DRK Tagesbetreuung stattgefunden.

Die Beraterin hat festgestellt, dass Angehörige von Demenzerkrankten erst sehr spät eine Beratung in Anspruch nehmen. Häufig sind sie dann bereits überfordert und für Lösungen und Hilfen nicht mehr offen. Zu Anfang wird die benötigte Hilfe oft abgelehnt oder für nicht notwendig erachtet „So schlimm ist es noch nicht. Ich komme zurecht.“

Um diesem Phänomen entgegen zu wirken, wurde die Mitarbeiterin des Seniorenstütz-punktes Ammerland angesprochen und eine gemeinsame Veranstaltung durchgeführt. Hierfür wurde ein Nachmittag für Angehörige angeboten, die an Demenz erkrankte Personen zuhause pflegen und betreuen. Diese konnten sich in ungezwungener At-mosphäre informieren, hatten nicht das Gefühl eines Beratungsgespräches und be-schäftigten sich deshalb frühzeitig mit dem Thema. Eine allgemeine Information zu möglichen Unterstützungsleistungen und -formen war der Grundgedanke dieser Ver-anstaltung.

Um gleichzeitig eine Vorstellung von einer Tagesbetreuung zu bekommen, wurde die Leiterin der Tagesbetreuung vom DRK in Westerstede ebenfalls involviert.

Der Nachmittag fand am 27.08.2015 in der Apothekervilla in Westerstede von 15:00 bis 18:00 Uhr statt. Die Betreuung der an Demenz erkrankten Angehörigen war durch die Tagesbetreuung des DRK ebenfalls in der Apothekervilla sichergestellt, während sich die Angehörigen entsprechend informieren konnten. Der Nachmittag wurde vorab in der örtlichen Presse (NWZ, Der Westersteder und Sonntagszeitung) angekündigt.

Ungefähr 25 Personen haben an der Veranstaltung teilgenommen. Das Angebot an Informationsmaterial wurde stark nachgefragt und es wurde weiterhin ein hoher Gesprächsbedarf der Angehörigen festgestellt.

In den Tagen nach der Informationsveranstaltung haben verschiedene Teilnehmende das Pflege-Servicebüro aufgesucht und um Unterstützung bei der Antragstellung von Leistungen aus der Pflegeversicherung gebeten. Drei Angehörige haben noch am selben Nachmittag ihre Familienmitglieder bei der Tagesbetreuung angemeldet.

Insgesamt bewerten alle Beteiligten diesen Nachmittag sehr positiv. Er soll in 2016 in Rastede wiederholt werden.

## **2.1 Weiterentwicklung der Beratung**

Wie bereits im Tätigkeitsbericht von 2013 unter Punkt 2.1 beschrieben, findet die Beratung, wenn gewünscht, weiterhin in zwei Teilen statt. Zunächst erfolgt in einer ersten Beratung die Antragstellung und die Vorbereitung auf die Begutachtungssituation des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK). Wenn der Bescheid der Pflegekasse vorliegt, wird ein zweites Beratungsgespräch geführt. Diese Teilung erweist sich als vorteilhaft den Ratsuchenden gegenüber, die mit der Fülle an Informationen nicht überfordert werden. Durch die gezielte Information werden die zur Verfügung stehenden Gelder besser genutzt und die pflegenden Angehörigen entlastet.

## **2.2 Nutzerbefragung**

In der 2. Jahreshälfte hat im Pflegeservicebüro eine freiwillige Nutzerbefragung stattgefunden. Der entsprechende Fragebogen befindet sich im Anhang.

Insgesamt haben 45 Ratsuchende an der Nutzerbefragung teilgenommen und den Fragebogen ausgefüllt.

Das Ergebnis stellt sich wie folgt dar:

Wie wichtig ist Ihnen eine **Pflegeberatung vor Ort**?

Sehr wichtig: 37 Personen

Wichtig: 8 Personen

Wie zufrieden sind Sie mit den **Öffnungszeiten und der Erreichbarkeit**?

Sehr zufrieden: 31 Personen

Zufrieden: 11 Personen

Von den Personen, die einen **Hausbesuch** in Anspruch nahmen, waren 27 Personen mit der Abstimmung der Termine sehr zufrieden und 4 Personen zufrieden.

Wie zufrieden sind Sie mit der **Freundlichkeit der Beraterin**?

Sehr zufrieden: 44 Personen

Zufrieden: 1 Person

Wie zufrieden sind Sie mit der **Qualität der Beratung**?

Sehr zufrieden: 43 Personen

Zufrieden: 2 Personen

Wie zufrieden sind Sie mit dem **Beratungsergebnis**?

Sehr zufrieden: 40

Zufrieden: 5

Wie zufrieden sind Sie mit der **Beratung insgesamt**?

Sehr zufrieden: 42 Personen

Zufrieden: 3 Personen

Insgesamt würden alle Befragten das Pflege-Servicebüro weiterempfehlen (43 Personen uneingeschränkt und 2 Personen „eher ja“).

Die positiven Ergebnisse dieser Befragung untermauern die bisherige Einschätzung zur Zufriedenheit mit dem Pflege-Servicebüro und sind daher eine gute Rückmeldung und eine Anerkennung der Arbeit der Beraterin.

### **2.3 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:

- Seniorentreffen Wiefelstede
- SoVD OV Ocholt gemeinsam mit Seniorenservicebüro
- SoVD OV Bad Zwischenahn
- Stationsleitungen Bundeswehr Krankenhaus Westerstede
- Kreisarbeitsgemeinschaft Landfrauen Ammerland/Friesland Süd, Fachausschuss „Familie und Gesellschaft“ gemeinsam mit Pflegestützpunkt Friesland
- Sozialpaten Westerstede
- Seniorenkreis Delfshausen

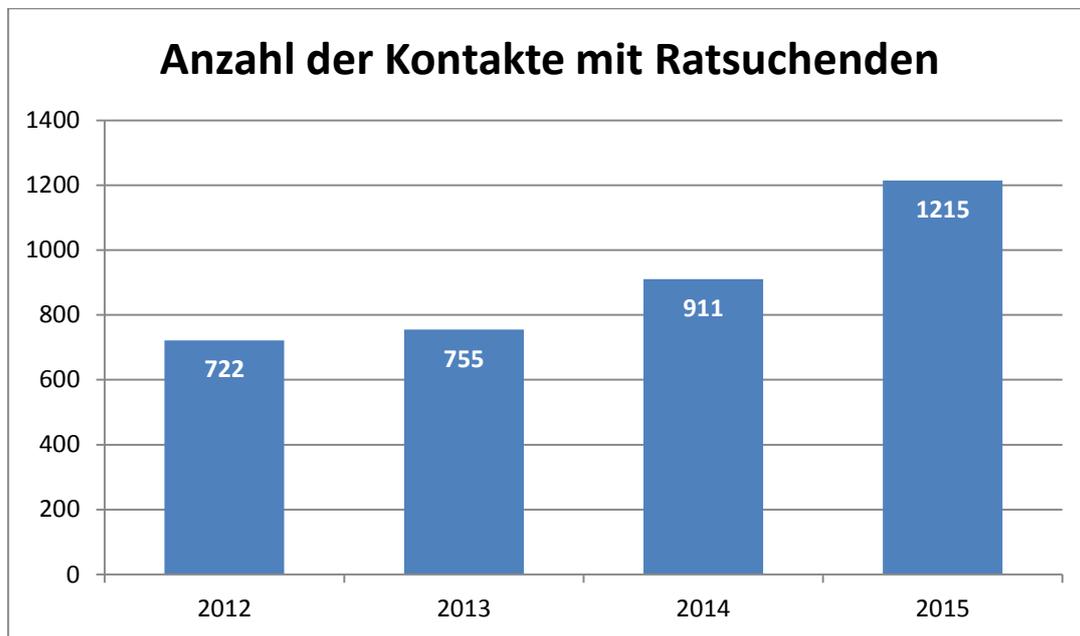
- SPD 60+ Edewecht
- Selbsthilfegruppe Parkinson Ammerland
- Frühstücksrunde „Frauenzimmer“ der ev. Kirche in Edewecht
- Bezirksvorsteher Westerstede
- Dorfgemeinschaft Gießelhorst / Hüllstede
- Landfrauen Apen
- Landfrauen Bad Zwischenahn
- DUO (Schulung ehrenamtlicher Seniorenbegleiter)

#### **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 2015 hatte die Beraterin im Pflege-Servicebüro insgesamt 1.215 Kontakte zu Ratsuchenden, das ist im Vergleich zu 2014 ein Plus von 304 Kontakten. Davon waren 434 Erstkontakte und somit 781 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.



Wie auch in den letzten Jahren war die Mehrheit der Ratsuchenden mit rund 68 % weiblich, rund 32 % der Ratsuchenden war männlich.

Die meisten Ratsuchenden nehmen telefonisch oder persönlich Kontakt zum Pflege-Servicebüro auf. Rund 59 % der Ratsuchenden hat telefonisch den Kontakt zum aufgenommen, persönlich erfolgte der Erstkontakt in rund 36 %.

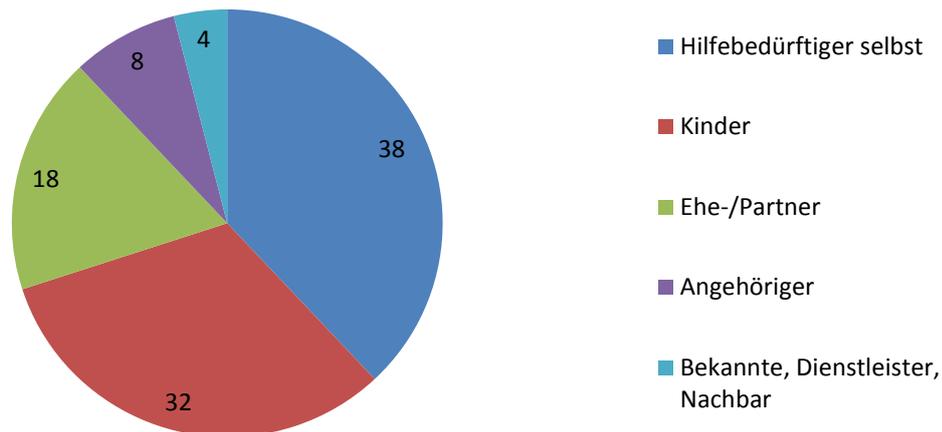
Insgesamt haben im Jahr 2015 202 Hausbesuche stattgefunden, das sind 54 Hausbesuche mehr als in 2014.

**In welchem Verhältnis stehen die Ratsuchenden zum Hilfebedürftigen?**

In den meisten Fällen, rund 38 %, nimmt der Hilfebedürftige selbst Kontakt zum Pflege-Servicebüro auf. Die nächste Gruppe bei der Kontaktaufnahme sind die Kinder des Hilfebedürftigen mit rund 32 %. Dieses Verhältnis hat sich somit zum letzten Tätigkeitsbericht umgekehrt. Es folgen weiterhin die Ehepartner bzw. Partner mit 18 %. Weitere Angehörige nehmen in 8 % der Fälle Kontakt zum Pflege-Servicebüro auf. Die weiteren Kontaktaufnahmen verteilen sich auf Bekannte, Dienstleister und Nachbarn.

## Wer sucht Rat für die Hilfebedürftigen?

(Angaben in Prozent)



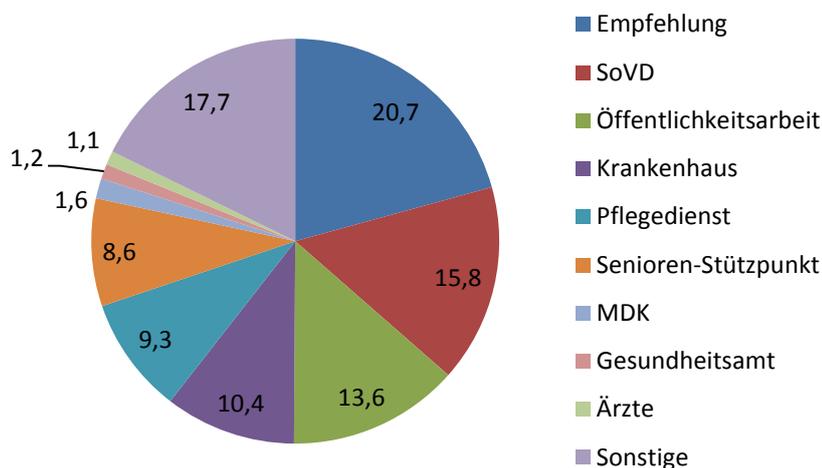
### 4.2 Wie wurden Ratsuchende auf das Pflege-Servicebüro aufmerksam?

Die meisten Ratsuchenden, 20,7 %, wurden durch Empfehlung auf das Pflege-Servicebüro aufmerksam. Ein großer Teil, 15,8 %, hat sich über den SoVD an das Pflege-Servicebüro gewandt. Durch regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit wurden 13,6 % und durch Krankenhäuser 10,4, % auf das Pflege-Servicebüro aufmerksam. Pflegedienste vermittelten 9,3 % der Ratsuchenden an das Pflege-Servicebüro.

Durch den Senioren-Stützpunkt wurden 8,6 % auf das Pflege-Servicebüro aufmerksam. Durch den MDK, das Gesundheitsamt sowie Ärzte wurden insgesamt 3,9 % an das Pflege-Servicebüro vermittelt.

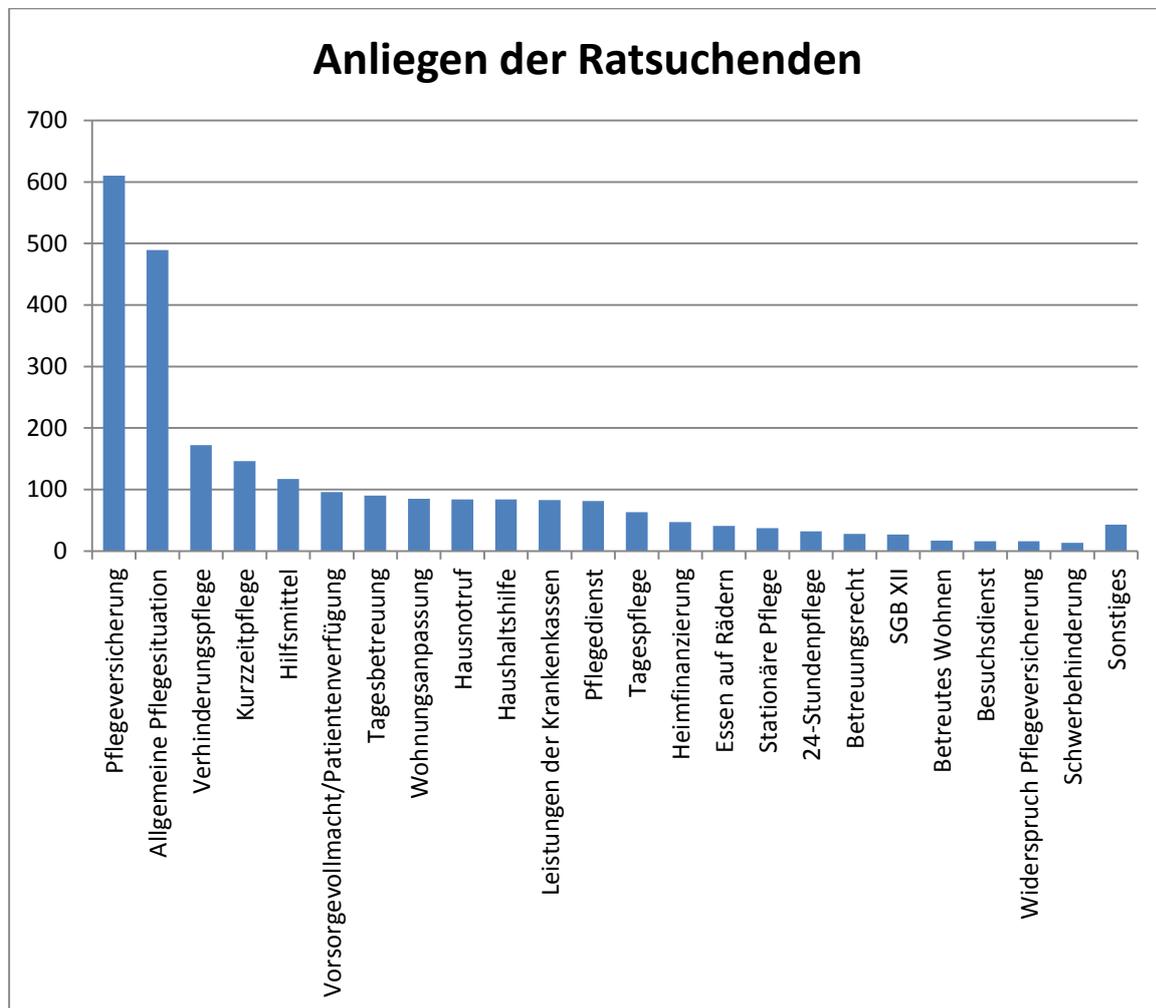
Insgesamt 17,7 % konnten keine Auskunft geben, bzw. keinem Bereich zugeordnet werden.

### Wie wurden Ratsuchende auf das Pflege-Servicebüro aufmerksam?



#### 4.3 Was sind die häufigsten Anliegen der Ratsuchenden?

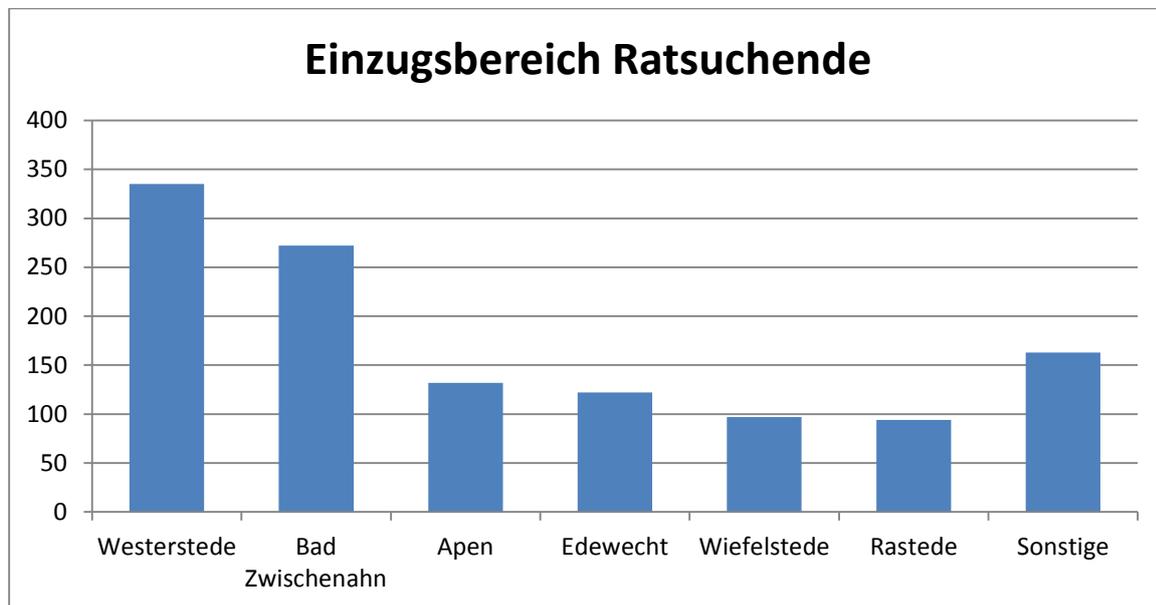
Häufig kommen die Ratsuchenden mit mehr als einem Anliegen oder einer Frage in das Pflege-Servicebüro. Wie auch in den letzten Jahren betreffen die häufigsten Anliegen mit Abstand die Pflegeversicherung sowie die allgemeine Pflegesituation. Die Fragen nach Verhinderungspflege, Kurzzeitpflege und Hilfsmitteln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



#### 4.4 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 335 Anfragen aus Westerstede, gefolgt mit 272 Anfragen aus Bad Zwischenahn. Die etwas höhere Anzahl im Bereich „Sonstige“ erklärt sich dadurch, dass Kinder die nicht selbst im Landkreis Ammerland wohnen, im Pflege-Servicebüro für die im Landkreis wohnenden Eltern um Rat suchen.



## 5. Netzwerke

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

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

- Arbeitskreis Gesundheitsförderung 4 x jährlich
- Wohnen im Alter 3 x jährlich
- Stammtisch BeraterInnen 3 x jährlich
- Gerontopsychiatrischer Arbeitskreis 2 x jährlich
- Arbeitskreis Demographischer Wandel in Wiefelstede 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.

## **6. Zusammenfassung**

Die erfolgreiche Arbeit des Pflege-Servicebüros konnte im Berichtszeitraum 2015 fortgesetzt werden. Die Steigerung der Nachfrage um 148 Ratsuchende gegenüber dem Vorjahr und die positiven Ergebnisse der Nutzerbefragung bestätigen diesen Eindruck. Darüber hinaus bestätigt es ebenfalls die Qualität der Beratungen sowie die Notwendigkeit eines solchen Angebotes.

Weiterhin hat der erstmalig durchgeführte Informationsnachmittag für pflegende Angehörige von Demenzkranken gezeigt, dass Wege gefunden werden müssen, um diese frühzeitig zu erreichen. Nur so können rechtzeitig Hilfe und Unterstützung zur Entlastung der pflegenden Angehörigen angeboten werden.

Aus diesem Grund soll ein entsprechender Informationsnachmittag auch im nächsten Jahr an einem anderen Standort wiederholt werden.

# Pflege-Servicebüro: Nutzerbefragung

Geburtsjahr: \_\_\_\_\_ Geschlecht: m  w   
 Postleitzahl, Wohnort: \_\_\_\_\_

## 1. Für wen haben Sie Kontakt zum Pflege-Servicebüro aufgenommen?

Mich selbst:  Ehe-/Partner:  Kinder:  Angehöriger:   
 Bekannte:  Sonstige:  \_\_\_\_\_

## 2. Wie sind Sie auf das Pflege-Servicebüro aufmerksam geworden?

Persönliche Empfehlung:  Krankenhaus:  Pflegekasse:   
 Medien (z.B. Zeitung):  Ärzte:  Pflegedienst:   
 SoVD:  Rehaklinik:  Gesundheitsamt:   
 Senioren-Servicebüro:  MDK:   
 Sonstiges: \_\_\_\_\_

## 3. Wie wichtig ist Ihnen eine Pflegeberatung vor Ort?

unwichtig  weniger wichtig  teils/teils  wichtig  sehr wichtig

## 4. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?

	Zufriedenheit					
	unzu- frieden	weniger zufrieden	teils/teils	zufrieden	sehr zufrieden	keine Erfahrung
Erreichbarkeit und Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>					
Abstimmung von Hausbesuchen	<input type="checkbox"/>					
Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>					
Qualität der Beratung	<input type="checkbox"/>					
Beratungsergebnis	<input type="checkbox"/>					
Beratung insgesamt	<input type="checkbox"/>					

5. Sind Sie Mitglied im SoVD? Ja  Nein

## 6. Können Sie das Pflege-Servicebüro weiterempfehlen?

nein  eher nein  teils/teils  eher ja  ja

**Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!**

**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:  Gesundheitsamt:

Senioren-Stützpunkt:  MDK:  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  keine

Betreuungsleistungen: 104,- €  208,- €  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"/>		

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:  \_\_\_\_\_

