

Tätigkeitsbericht
Pflege-Servicebüro Ammerland
01.01.2018 - 31.12.2018

Inhalt

1. Einleitung.....	2
2. Aktueller Projektstand.....	2
2.1 Dokumentation.....	3
3. Öffentlichkeitsarbeit.....	4
4. Ratsuchende.....	5
4.1 Wer sind die Ratsuchenden?.....	5
4.2 Was sind die häufigsten Anliegen der Ratsuchenden?.....	7
4.3 Einzugsbereich.....	8
5. Netzwerke.....	9
6. Zusammenfassung.....	10
Anhang.....	11

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 wird zu Beginn der aktuelle Projektstand mit den jeweiligen Arbeits- und Themenschwerpunkte im Jahr 2018 näher dargestellt. Außerdem werden die Ratsuchenden sowie die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit für das Pflege-Servicebüro näher beschrieben. 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 9,3 neue Ratsuchende Kontakt zum Pflege-Servicebüro aufgenommen, dies ist eine Erhöhung um 1,4 im Vergleich zum Vorjahr. 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.

Das Pflegestärkungsgesetz II (PSG II) ist weiterhin in seiner Umsetzung praktikabel. Die entsprechenden Gutachten lassen sich den Ratsuchenden gut und leicht verständlich erklären und auch die Vorbereitung auf einen anstehenden MDK-Besuch ist gut vermittelbar.

Vereinzelt kommen Ratsuchende mit dem Wunsch, einen Widerspruch gegen das Gutachten einzulegen, in die Beratung. Durch eine genaue und detaillierte Erklärung des Gutachtens kann den Ratsuchenden jedoch vermittelt werden, dass ein entsprechender Widerspruch kaum Aussicht auf Erfolg hätte, so dass die Ratsuchenden daraufhin von dem Wunsch Abstand nehmen.

Die Entlastungsleistungen werden sehr gerne von den Ratsuchenden in Anspruch genommen. Meistens geht es hierbei um eine Unterstützung im Haushalt. Eine große Schwierigkeit sind allerdings die zu geringen Personalkapazitäten der Pflege- und Reinigungsdienste. Hierdurch kommt es zu zahlreichen Versorgungslücken.

Um alle potenziellen Kunden versorgen zu können, muss dringend nach Lösungsmöglichkeiten gesucht werden. Denkbar ist zum Beispiel eine Überprüfung und ggf. Verringerung der Hürden zur Anerkennung, um den Entlastungsbeitrag durch weitere Anbieter nutzen zu können.

2.1 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:

- LibSta (Liberaler Stammtisch)
- Seniorenunion Bad Zwischenahn
- Seniorenklub Delfshausen
- VdK OV Edeweicht
- Ethikrat Edeweicht
- SoVD-Ortsverbände und Frauengruppen
- Frauenschnack Osterscheps
- Unternehmerfrauen Ammerland
- OV Wiefelstede
- Handarbeitskreis Edeweicht
- Landfrauen Rastede
- Seniorenfrühstück Metjendorf
- DHB Westerstede
- SHG MS Ammerland

Weiterhin hat sich die Beraterin auf der Gesundheits- und Seniorenmesse des VdK Ortsverband am 3. und 4. November 2018 in Bad Zwischenahn präsentiert und die Angebote des Pflege-Servicebüros den Messebesucherinnen und -besuchern nähergebracht. Darüber hinaus hat die Beraterin an der Altenpflegemesse in Hannover am 8. März 2018 sowie am Seniorentag der BAGSO vom 28. bis zum 30. Mai 2018 in Dortmund teilgenommen.

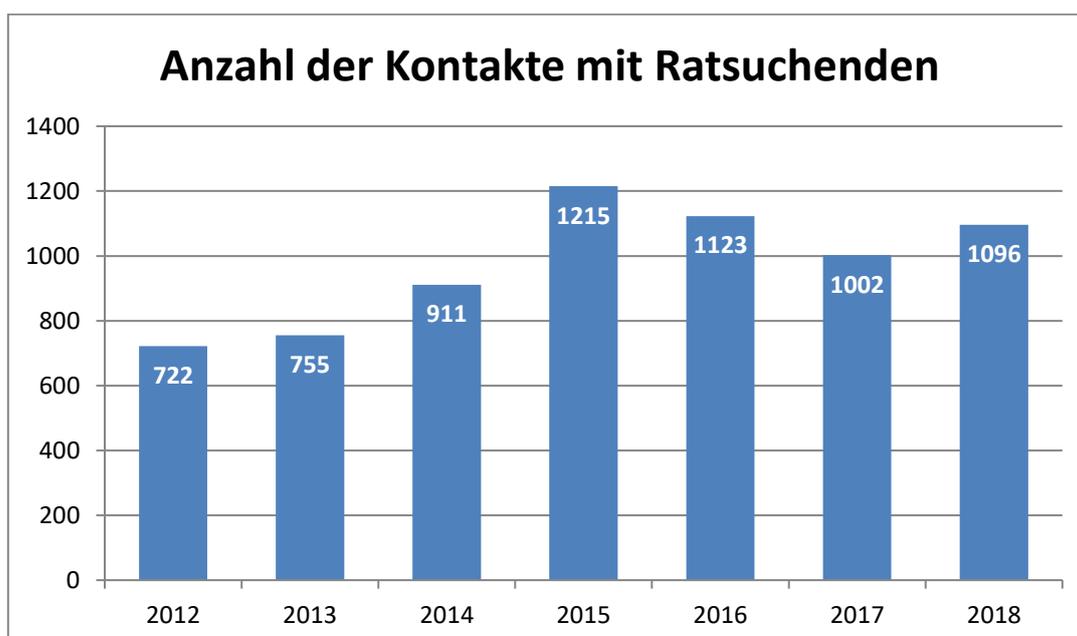
4. Ratsuchende

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 2018 hatte die Beraterin im Pflege-Servicebüro insgesamt 1.096 Kontakte zu Ratsuchenden, davon waren 486 Erstkontakte und somit 610 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 zugenommen. Die durchschnittliche Anzahl der neuen Ratsuchenden pro Woche liegt somit bei 9,3 Ratsuchenden.



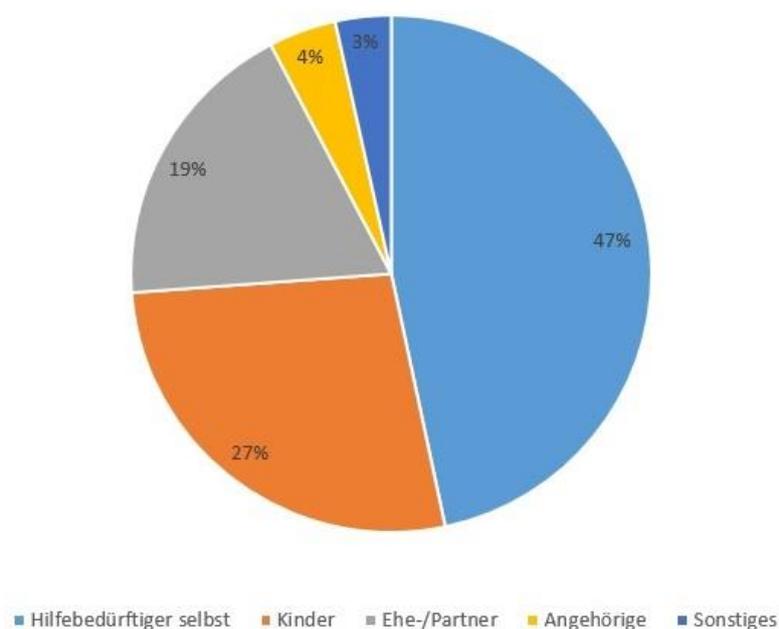
Die meisten Ratsuchenden nehmen telefonisch oder persönlich Kontakt zum Pflege-Servicebüro auf. Rund 63 % der Ratsuchenden hat telefonisch den Kontakt aufgenommen, persönlich erfolgte der Erstkontakt in rund 35 %.

Insgesamt haben im Jahr 2018 150 Hausbesuche stattgefunden.

In welchem Verhältnis stehen die Ratsuchenden zum Hilfebedürftigen?

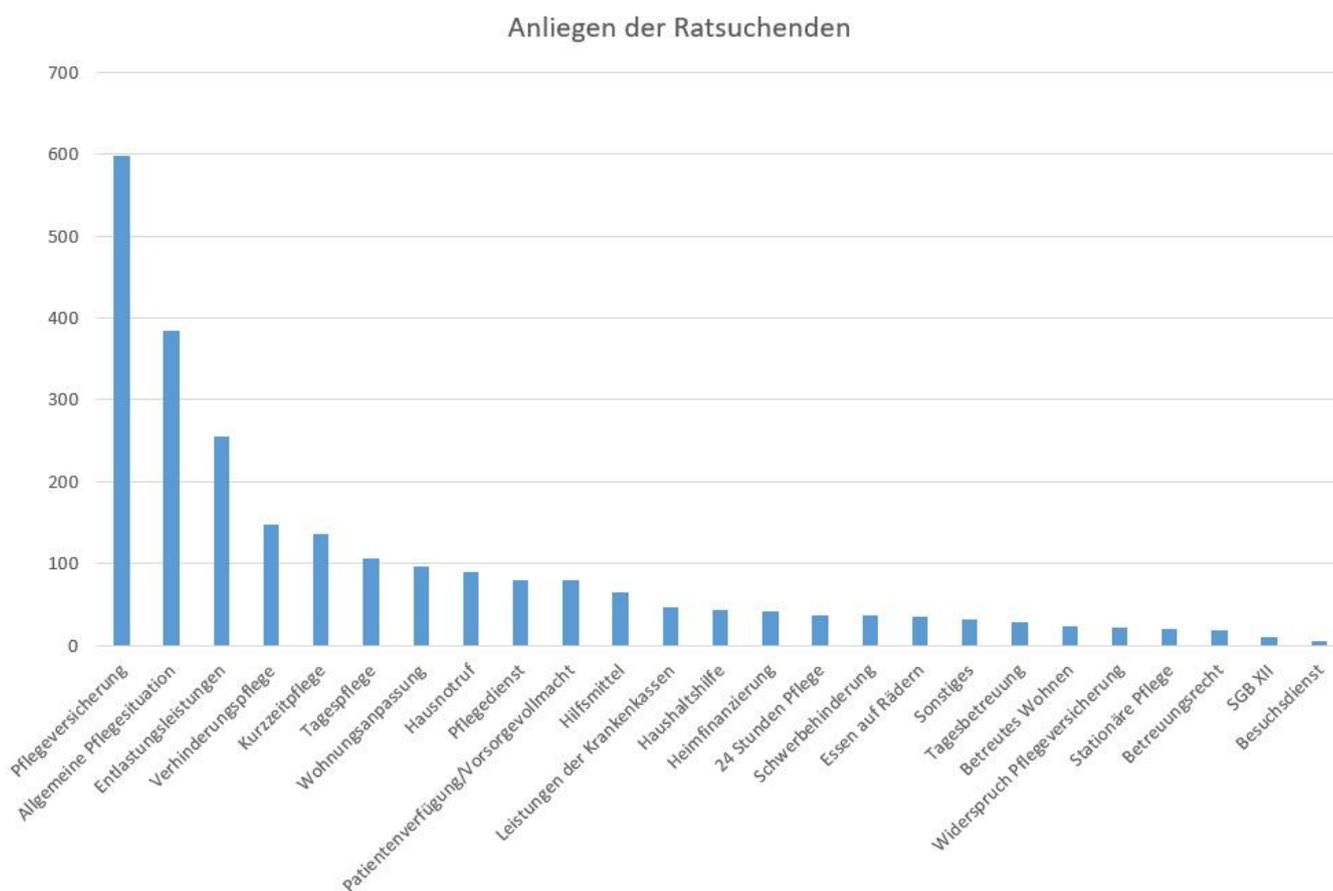
In den meisten Fällen, rund 47 %, nimmt der Hilfebedürftige selbst Kontakt zum Pflege-Servicebüro auf. Die nächste Gruppe bei der Kontaktaufnahme sind die Kinder des Hilfebedürftigen mit rund 27 %. Es folgen weiterhin die Ehepartner bzw. Partner mit 19 %. Weitere Angehörige nehmen in 4 % der Fälle Kontakt zum Pflege-Servicebüro auf. Die weiteren Kontaktaufnahmen mit 3 % 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 Entlastungsleistungen, Verhinderungspflege, Kurzzeitpflege und Tagespflege nehmen mit jeweils über 100 Anfragen ebenfalls einen hohen Stellenwert in den Beratungsgesprächen ein.

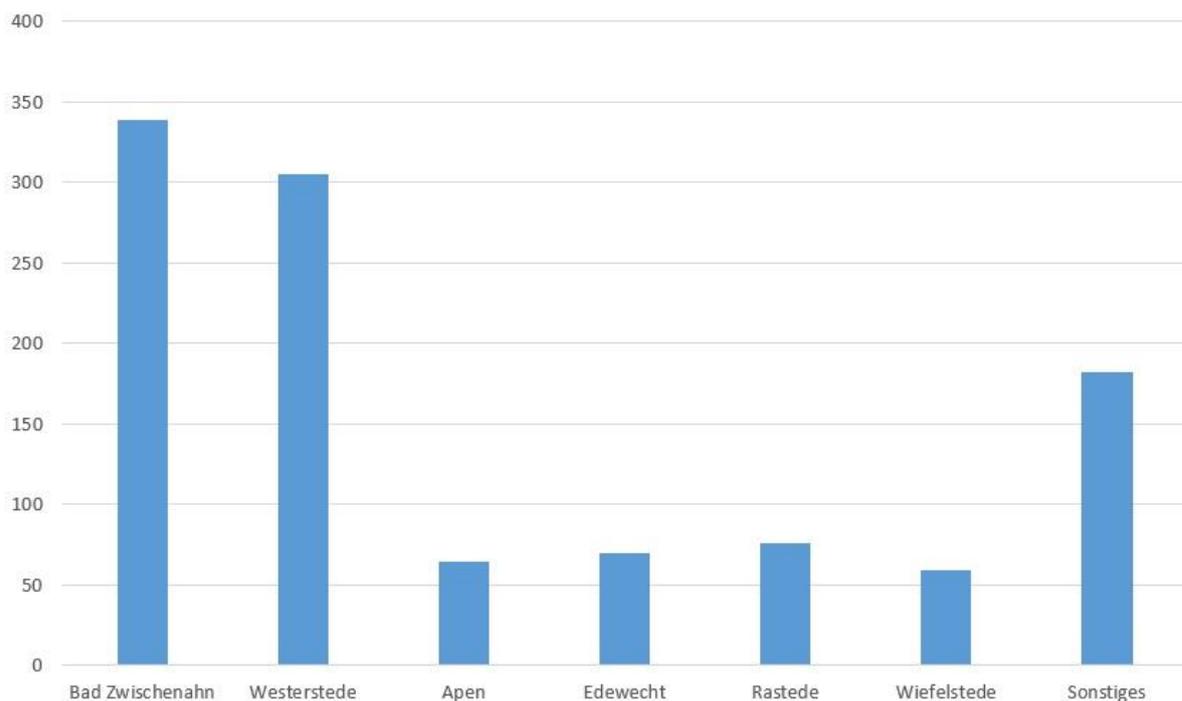


4.3 Einzugsbereich

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 339 Anfragen aus Bad Zwischenahn, gefolgt mit 305 Anfragen aus Westerstede. 76 Anfragen gab es aus Rastede, 70 aus Edeweicht und 64 aus Apen. Aus Wiefelstede gab es insgesamt 59 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 | 2 x jährlich |
| • Gerontopsychiatrischer Arbeitskreis | 1 x jährlich |
| • Pflegekonferenz des Landkreises Ammerland | 1 x jährlich |

Darüber hinaus hat die Beraterin in 2018 einmalig an folgenden Netzwerk-Treffen teilgenommen:

- Treffen mit DUO-Mitarbeitern und ehrenamtl. Wohnberatern
- 5. Netzwerktreffen Senioren- und Pflegestützpunkte Niedersachsen
- Arbeitskreis Pflege

Außerdem hat die Beraterin als Referentin entsprechende Vorträge über die Arbeit des Pflege-Servicebüros bei der ehrenamtlichen Seniorenbegleitung DUO sowie bei der Fachtagung „Erfolgsgeschichte Pflegereform? Wir ziehen Bilanz“ von SoVD und DMSG gehalten.

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 2018 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.

Im Berichtszeitraum hat sowohl die Anzahl der Gesamtkontakte zu Ratsuchenden, als auch die Anzahl von neuen Ratsuchenden im Vergleich zum Vorjahr zugenommen. Darüber hinaus ist auch die Anzahl der Hausbesuche gestiegen. Diese Zahlen belegen somit das hohe Beratungsbedürfnis im Bereich Pflege im Landkreis Ammerland und unterstreichen die weiterhin hohe Bedeutung des Pflege-Servicebüros für den Landkreis.

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: _____

