

Tätigkeitsbericht
Pflege-Servicebüro Ammerland
01.01.2016 - 31.12.2016

Inhalt

1. Einleitung	2
2. Aktueller Projektstand	2
2.1 PSG II	3
2.2 Dokumentation.....	4
3. Öffentlichkeitsarbeit	5
3.1 Veranstaltungen	5
4. Ratsuchende	6
4.1 Wer sind die Ratsuchenden?	6
4.2 Wie wurden Ratsuchende auf das Pflege-Servicebüro aufmerksam?	8
4.3 Was sind die häufigsten Anliegen der Ratsuchenden?.....	9
4.4 Einzugsbereich.....	10
5. Netzwerke	11
6. Zusammenfassung	12

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 2016, die Ratsuchenden sowie die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit näher beschrieben.

Einen besonderen Schwerpunkt nehmen in diesem Bericht das Zweite Pflegestärkungsgesetz (PSG II) und die damit verbundenen Neuerungen ein. Durch das PSG II soll die Grundlage für mehr Individualität in der Pflege geschaffen werden. Zentrale Änderung ist die Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs und des neuen Begutachtungsinstruments, mit dem die bisherigen drei Pflegestufen durch fünf Pflegegrade ersetzt werden. Diese gesetzlichen Änderungen haben entsprechende Änderungen in der Beratungspraxis des Pflege-Servicebüros zur Folge, auf die in diesem Bericht näher eingegangen wird.

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. Dieser Wert ist im Vergleich zum Jahr 2015 konstant geblieben.

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 Rat-suchende statt. Dieses Angebot wurde in den einzelnen Monaten bisher unterschied-lich gut angenommen, so dass im Laufe des Jahres 2017 überprüft wird, ob die Au-ßensprechstunde beibehalten werden sollte.

Regelmäßige Fortbildungen sind ebenfalls eine wichtige Voraussetzung der Berater-tätigkeiten. Wie bereits erwähnt, waren die Änderungen durch das PSG II und die da-mit verbundenen Vorbereitungen für die Beratung ein wichtiger Aspekt für das Pflege-Servicebüro.

Im Jahr 2016 hat die Beraterin daher an folgenden Tagungen teilgenommen:

- Das neue Begutachtungsassessment (NBA) – der sichere Weg zum richtigen Pflegegrad!
- Das Pflegestärkungsgesetz 2 (PSG II): Die ambulanten Chancen
- Pflegereform 2017, SoVD Hannover

Weiterhin wurden folgende Veranstaltungen von der Beraterin besucht:

- Altenpflegemesse in Hannover
- Patientensicherheit auf dem Prüfstand, PflegeForum Oldenburg
- Inkontinenzbeauftragte
- 6. Aktionstag Demenz, Karl-Jaspers-Klinik

2.1 PSG II

Am 1. Januar 2017 sind umfassende Änderungen in der Pflegeversicherung in Kraft getreten. Sie betreffen vor allem die neue Definition der Pflegebedürftigkeit und das Verfahren zur Begutachtung mit dem neuen Begutachtungsinstrument.

Die Bedürfnisse von Menschen mit Demenz und Menschen mit geistigen und psychi-schen Einschränkungen werden jetzt ebenso berücksichtigt wie die Bedürfnisse von

Menschen mit körperlichen Einschränkungen. Maßstab für Pflegebedürftigkeit ist jetzt der Grad der Selbstständigkeit und nicht mehr der Hilfebedarf in Minuten.

Es wurde erwartet, dass diese grundlegenden Änderungen in der Pflegeversicherung mit einem erhöhten Beratungsbedarf verbunden sein könnten.

Ein erhöhtes Beratungsaufkommen aufgrund der Umstellung auf neues Recht konnte jedoch nicht festgestellt werden.

Ob und welche Auswirkungen das neue Begutachtungsinstrument auf die Beratungspraxis haben wird, kann erst im Jahr 2017 festgestellt werden. Das neue Begutachtungsinstrument wurde im Berichtsjahr noch nicht angewendet.

Das Bundesministerium für Gesundheit (BMG) führt ein Monitoring zur Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs durch und hat damit die Prognos AG beauftragt. Der SoVD als Träger des Pflege-Servicebüros unterstützt das Monitoring und hat an einer Befragung teilgenommen, in die auch die Erfahrungen des Pflege-Servicebüros eingeflossen sind.

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:

- SoVD-Ortsverband Apen
- Ortsbürgerverein Wildenloh
- SoVD-Ortsverband Westerstede, Frauengruppe
- Ortsbürgerverein Petersfehn
- SoVD-Ortsverband Ihausen
- SPD 60 +, Rastede
- MS-Gruppe Ammerland
- Baptistengemeinde Jeddelloh I, Seniorentreff

Weiterhin hat sich die Beraterin auf der Gesundheits- und Seniorenmesse des VdK Ortsverband in Bad Zwischenahn präsentiert und die Angebote des Pflege-Servicebüros den Messebesucherinnen und -besuchern näher gebracht.

Im Rahmen der Neuerungen des PSG II wurden die Informationen auf der Internetseite <http://www.pflegeservicebuero-ammerland.de/> überarbeitet und entsprechend der gesetzlichen Änderungen angepasst.

3.1 Veranstaltungen

2015 hat erstmalig ein Demenznachmittag in Kooperation mit dem Seniorenstützpunkt und der DRK Tagesbetreuung stattgefunden. Durch die positiven Rückmeldungen und guten Erfahrungen aus dem vorigen Jahr wurde die Veranstaltung in 2016 wiederholt

und zum zweiten Mal durchgeführt. An dem gemeinsamen Aktionsnachmittag wurde durch das offene Beratungsangebot allen Interessierten eine Plattform geboten, sich ganz unverbindlich und ohne Terminvereinbarung beraten zu lassen, Fragen zu stellen oder Broschüren zum Thema zu erhalten.

Der Aktionsnachmittag hat am Donnerstag, 21.04.2016, von 15.00 bis 18.00 Uhr in der Kreisvolkshochschule Rastede stattgefunden.

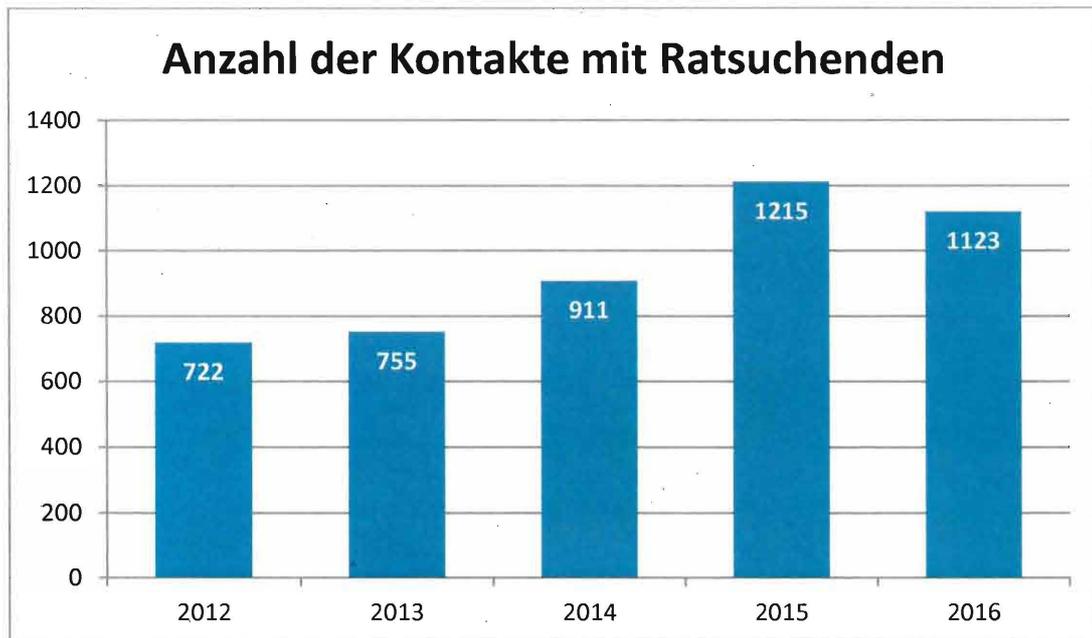
4. Ratsuchende

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 2016 hatte die Beraterin im Pflege-Servicebüro insgesamt 1.123 Kontakte zu Ratsuchenden, davon waren 430 Erstkontakte und somit 693 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.

Auch wenn die Anzahl der einzelnen Kontakte mit Ratsuchenden im Vergleich zum Vorjahr leicht abgenommen hat, so ist die durchschnittliche Anzahl der neuen Ratsuchenden pro Woche mit 8,3 Ratsuchenden konstant geblieben.



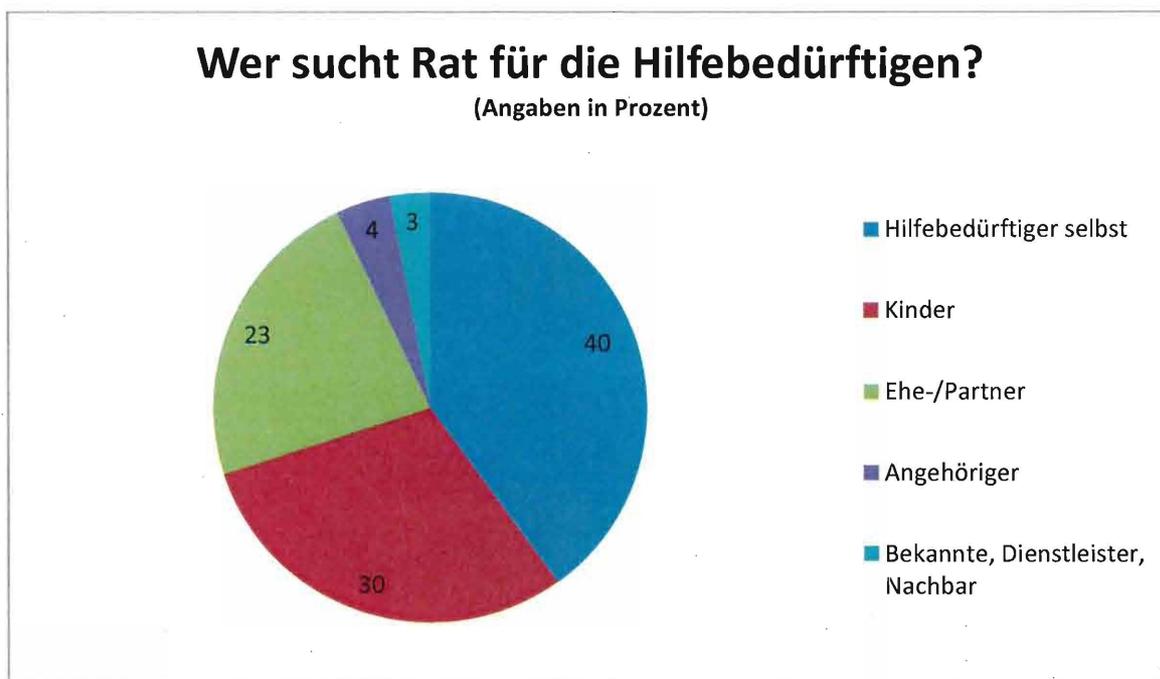
Wie auch in den letzten Jahren war die Mehrheit der Ratsuchenden mit rund 67 % weiblich, rund 33 % der Ratsuchenden war männlich.

Die meisten Ratsuchenden nehmen telefonisch oder persönlich Kontakt zum Pflege-Servicebüro auf. Rund 57 % der Ratsuchenden hat telefonisch den Kontakt zum aufgenommen, persönlich erfolgte der Erstkontakt in rund 37 %.

Insgesamt haben im Jahr 2016 152 Hausbesuche stattgefunden.

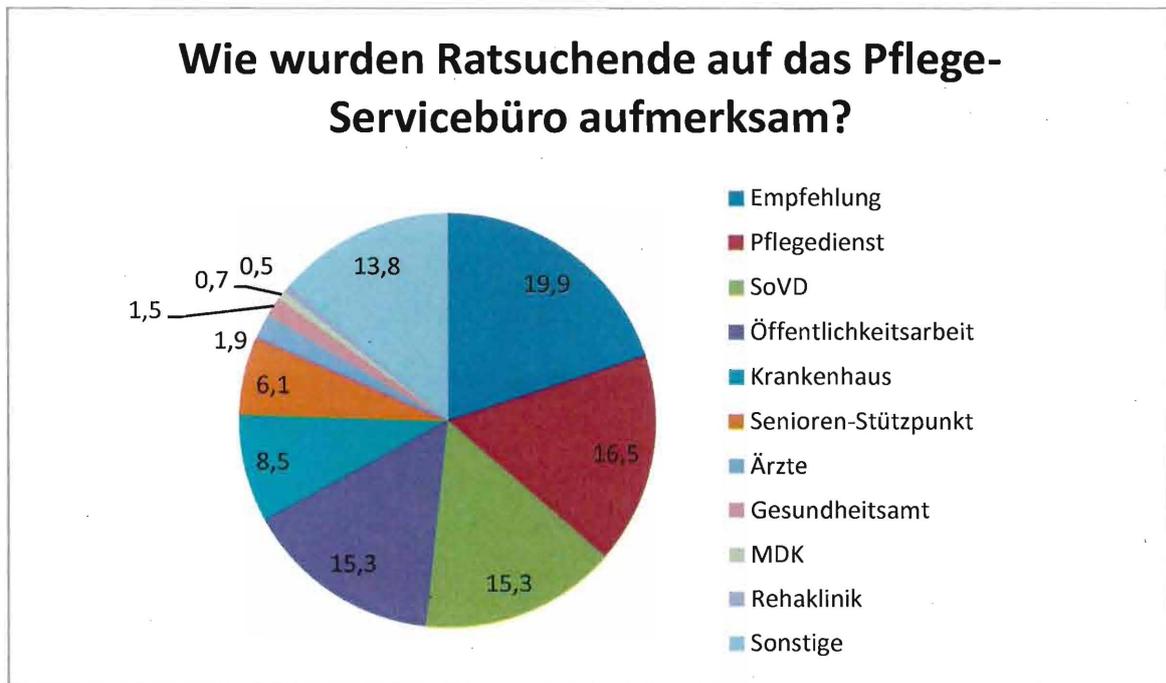
In welchem Verhältnis stehen die Ratsuchenden zum Hilfebedürftigen?

In den meisten Fällen, rund 40 %, nimmt der Hilfebedürftige selbst Kontakt zum Pflege-Servicebüro auf. Die nächste Gruppe bei der Kontaktaufnahme sind die Kinder des Hilfebedürftigen mit rund 30 %. Es folgen weiterhin die Ehepartner bzw. Partner mit 23 %. Weitere Angehörige nehmen in 4 % der Fälle Kontakt zum Pflege-Servicebüro auf. Die weiteren Kontaktaufnahmen verteilen sich auf Bekannte, Dienstleister und Nachbarn.



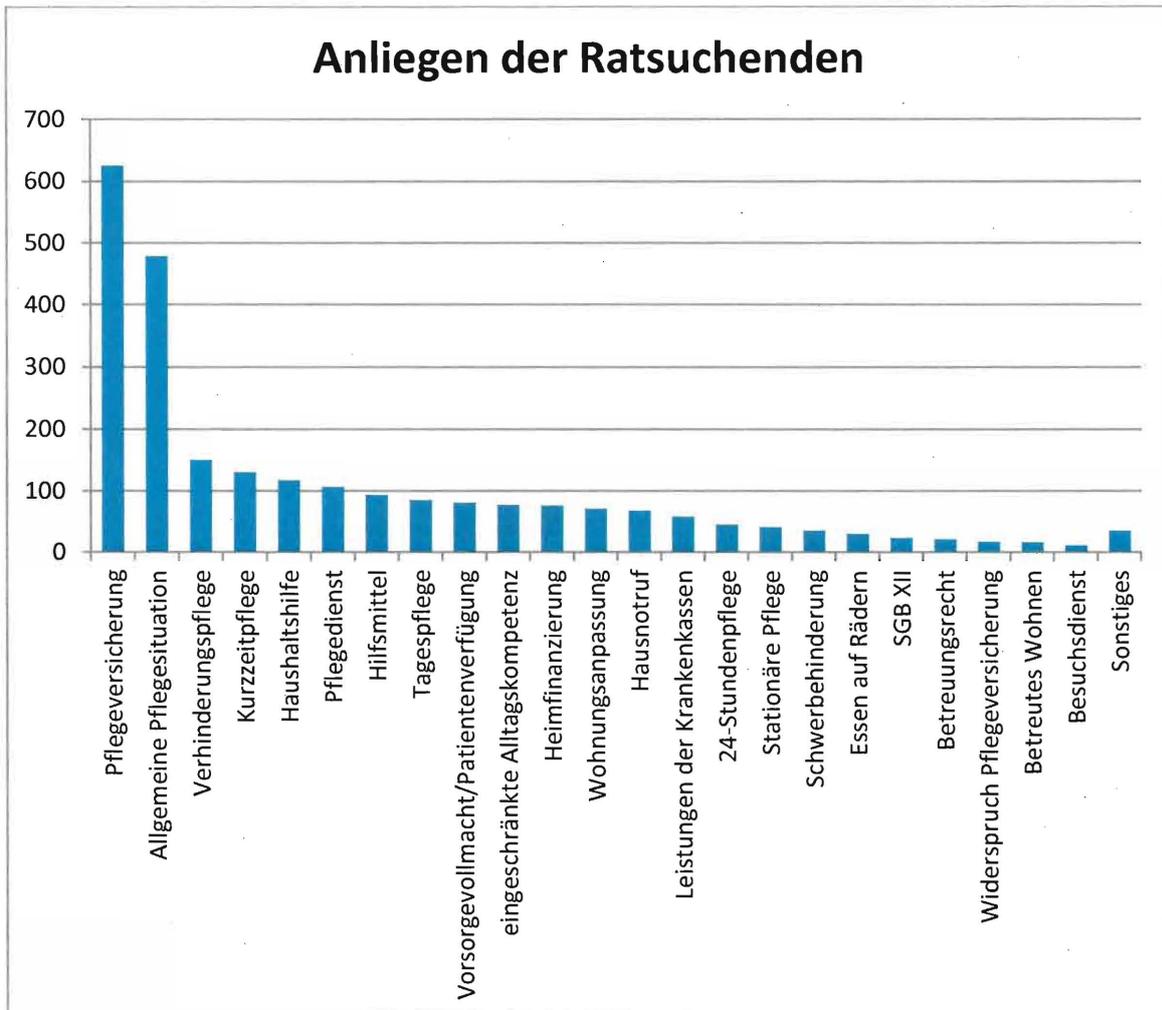
4.2 Wie wurden Ratsuchende auf das Pflege-Servicebüro aufmerksam?

Die meisten Ratsuchenden, 19,9 %, wurden durch Empfehlung auf das Pflege-Servicebüro aufmerksam. Die Pflegedienste haben 16,5 % der Ratsuchenden an das Pflege-Servicebüro verwiesen. Die drittgrößten Gruppen, jeweils 15,3 %, haben sich über den SoVD oder durch Öffentlichkeitsarbeit an das Pflege-Servicebüro gewandt. Durch Krankenhäuser wurden 8,5 % auf das Pflege-Servicebüro aufmerksam und durch den Senioren-Stützpunkt 6,1 %. Durch den MDK, das Gesundheitsamt, Ärzte sowie die Rehaklinik wurden insgesamt 4,6 % an das Pflege-Servicebüro vermittelt. Insgesamt 13,8 % konnten keine Auskunft geben, bzw. keinem Bereich zugeordnet werden.



4.3 Was sind die häufigsten Anliegen der Ratsuchenden?

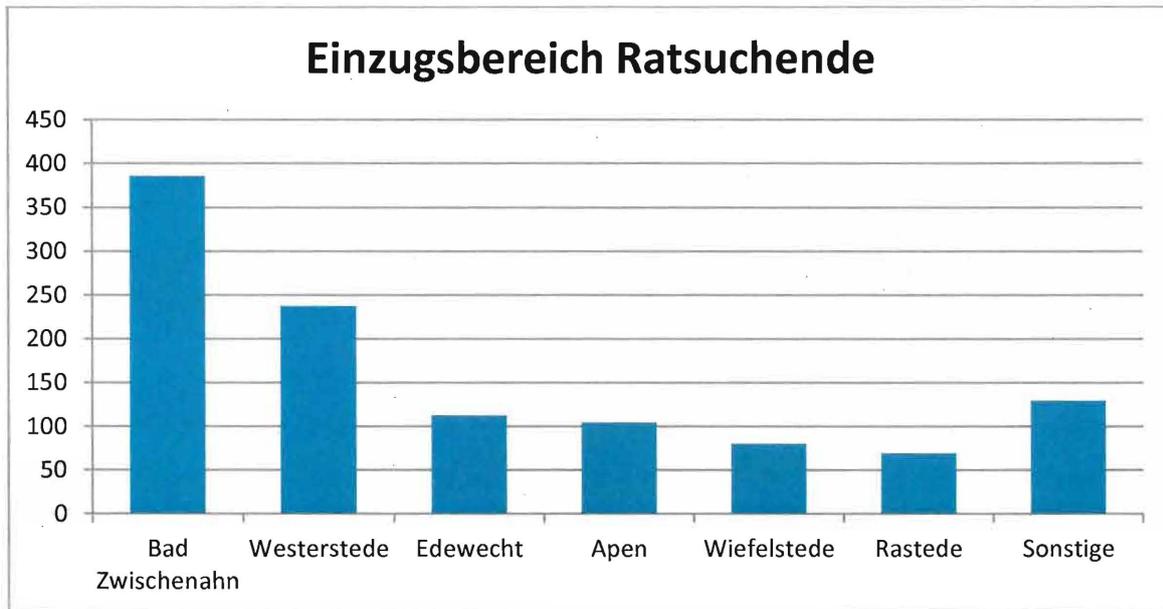
Häufig kommen die Ratsuchenden mit mehr als einem Anliegen oder einer Frage in das Pflege-Servicebüro. Wie auch in den letzten Jahren betreffen die häufigsten Anliegen mit Abstand die Pflegeversicherung sowie die allgemeine Pflegesituation. Die Fragen nach Verhinderungspflege, Kurzzeitpflege, Haushaltshilfe sowie Pflegediensten 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 386 Anfragen aus Bad Zwischenahn, gefolgt mit 238 Anfragen aus Westerstede. Jeweils über 100 Anfragen kamen aus den Gemeinden Edeweicht (113) und Apen (105). Aus Wiefelstede gab es insgesamt 81 Anfragen an das Pflege-Servicebüro und aus Rastede 70 Anfragen.



5. Netzwerke

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

Herauszustellen ist insbesondere die gute Zusammenarbeit zwischen dem Seniorenstützpunkt und dem Pflege-Servicebüro Ammerland. Um die enge Vernetzung auch nach außen und für Ratsuchende sichtbar zu machen, wurde ein gemeinsamer Flyer „Beratung und Hilfen für ältere Menschen – Ihre Ansprechpartnerinnen im Seniorenstützpunkt und im Pflege-Servicebüro Ammerland“ entwickelt. Der Flyer beinhaltet die jeweiligen Angebote, Kontaktdaten und Öffnungszeiten und liegt an zentralen Stellen im Landkreis aus.

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
- Pflegekonferenz des Landkreises Ammerland 1 x jährlich

Weiterhin hat die Beraterin an der Netzwerktagung „Gerontopsychiatrische Versorgung in den Sozialpsychiatrischen Verbänden im Alten Oldenburger Land und der Küstenregion in Niedersachsen“ ausgerichtet vom Caritas Forum Demenz, Gerontopsychiatrisches Kompetenzzentrum, teilgenommen.

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 2016 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.

Es bleibt abzuwarten, ob das PSG II und das neue Begutachtungsinstrument Auswirkungen in die Beratungspraxis haben werden. Aussagen hierzu werden erst im nächsten Tätigkeitsbericht für 2017 getroffen werden können.

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: _____

