



Jahresbericht 2017

Zentren für Pflegeberatung im Kreis Minden-Lübbecke

Arbeitsgemeinschaft der Wohlfahrtspflege im Kreis Minden-Lübbecke

Version vom 13.Juni 2018

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	1
Aufgaben und Struktur	2
Jahresthemen 2017	4
Beratungsleistungen	5
Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit	10
Ausblick	12

Zusammenfassung

Die Zentren für Pflegeberatung sind in der Versorgungslandschaft des Kreises Minden-Lübbecke fest etabliert. An den drei Standorten Bad Oeynhausen, Espelkamp und Minden beraten und informieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kostenfrei, persönlich, telefonisch, bei Hausbesuchen und bei Vortragsveranstaltungen zu allen Fragen rund um die Pflege.

Auch im Jahr 2017 haben die Bürgerinnen und Bürger regen Gebrauch davon gemacht. Über das Jahr kam es täglich durchschnittlich zu 18,3 Beratungskontakten für 2.613 Ratsuchende. Die Anzahl der Ratsuchenden ist im Vergleich zum Vorjahr um 4,7% gestiegen.

Wie in den Vorjahren bekam die Hälfte der mehrfach beratenen Klienten ein umfassendes Fallmanagement zur Bewältigung der häuslichen Pflegesituation. Durch die veränderte Gesetzeslage in Folge der Pflegestärkungsgesetze II und III hat der Anteil der Neuklienten im Berichtsjahr bei über 60% gelegen. Beachtenswert ist, dass ein Drittel der ratsuchenden Pflegebedürftigen allein in der eigenen Wohnung lebte. Die drei wichtigsten Beratungsinhalte waren: Leistungen der Pflegeversicherung, Entlastung der häuslich Pflegenden und ambulante Pflegedienste. Warum werden gerade diese Themen so oft beraten?

Leistungen der Pflegeversicherung werden immer öfter beraten, weil sich laufend die Leistungsansprüche verändern und die wünschenswerten Leistungsverbesserungen auch deutlich komplizierter zu verstehen, zu beantragen und abzurechnen sind. Ohne Beratung kann das System der Pflegeversicherung nicht zur optimalen Entlastung für die häuslich Pflegenden genutzt werden. Der Einsatz eines ambulanten Pflegedienstes wird besonders häufig nachgefragt, weil es sich dabei um eine Grundversorgung handelt, die die häusliche Angehörigenpflege unterstützt. Im zweiten Jahr in Folge konnte festgestellt werden, dass das Angebot die Nachfrage nicht mehr abdecken kann, weil es an Fachkräften in dem Bereich fehlt oder aber die Kundenwünsche (z.B. zu bestimmten Zeiten frühmorgens) nicht bedient werden können.

Die Zentren für Pflegeberatung sind für ihre Beratungstätigkeit und Vermittlung von Hilfen breit vernetzt. Jahr für Jahr wird allerdings das Leistungsrecht komplexer und die Vielfalt der theoretischen Möglichkeiten zur Finanzierung von Leistungen größer. Die Versorgungslandschaft wächst



aber nicht in gleichem Tempo mit und insbesondere die Pflegekassen als Kostenträger sind fast nur noch über schwer erreichbare Hotlines erreichbar.

Die Zentren entwickeln stetig neue Informationsmaterialien und bieten regelmäßig aktualisierte Listen zu Leistungserbringern und Leistungsansprüchen an. Diese Informationen sind auch online abrufbar unter: <https://www.pflegeberatung-minden-luebbecke.de>. Zudem wurden sie im Berichtsjahr kreisweit auf 31 öffentlich zugänglichen Veranstaltungen publik gemacht, die fast 700 Personen genutzt haben.

Aufgaben und Struktur

Die Zentren für Pflegeberatung im Kreis Minden-Lübbecke wurden im Jahr 2012 ins Leben gerufen. Sie werden durch die Arbeitsgemeinschaft Pflegeberatung verantwortet, zu der neben der Arbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege auch der Kreis Minden-Lübbecke als Kostenträger gehört. Von der Arbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege sind beteiligt:

- AWO Bezirksverband OWL e.V. Kreis Minden-Lübbecke
- Caritasverband Minden e.V.
- Diakonie Stiftung Salem gGmbH Minden
- Diakonisches Werk im Kirchenkreis Lübbecke e.V.
- Diakonisches Werk im Kirchenkreis Vlotho e.V.
- DRK Kreisverband Altkreis Lübbecke e.V.
- Parisozial Minden-Lübbecke/Herford gGmbH

Nach dem Alten- und Pflegegesetz Nordrhein-Westfalen sind die Kreise und kreisfreien Städte verpflichtet, Pflegebedürftige und deren Angehörige trägerunabhängig zu beraten und über die erforderlichen Hilfen zu informieren. Diese Aufgabe übernehmen im Kreis Minden-Lübbecke die Zentren für Pflegeberatung an drei Standorten, so dass die Bürgerinnen und Bürger möglichst kurze Anfahrtswege haben:



Die Beratung erfolgt

- telefonisch über das Infotelefon Pflege oder auch online,
- in den Zentren zu den Präsenzzeiten oder nach Vereinbarung und
- als Hausbesuch, wenn der Bedarf besteht.

Die Beratung wird durch 16 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erbracht, die insgesamt gut sieben Vollzeitstellen besetzen. Sie richtet sich sowohl an die Pflegebedürftigen als auch an ihre An- und Zugehörigen und erfüllt folgende Kriterien:

- ist kostenfrei, trägerneutral, unabhängig, klientenorientiert und nicht an einen Pflegegrad gebunden
- alle Zentren sind barrierefrei zugänglich
- Qualifikationen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist öffentlich auf der Homepage bekannt gemacht
- Beratung erfolgt zu individuellem Bedarf, zu Finanzierungsmöglichkeiten von Pflege und zur Antragstellung, Suche nach konkreten Lösungswegen für die persönliche Situation und zum Zugang zu Angeboten und weiteren Fachdiensten
- Informationen gibt es auch im Vorfeld von Pflege und zu allgemeinen Hilfen im Alter oder anderen besonderen Lebenslagen

Alle wichtigen Informationen rund um das Angebot können über das Portal der Zentren unter www.pflegeberatung-minden-luebbecke.de eingesehen oder auch abgerufen werden.

Neben der direkten Beratungsarbeit werden folgende übergeordnete Aufgaben erbracht:

- Fallbesprechungen und Supervision
- Teambesprechungen und Teamleitung
- Entwicklung und Bereitstellung von Informationsmaterialien
- Qualitäts- und Organisationshandbuch
- Dokumentation von Leistungen und Berichtswesen
- Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit
- Weiterentwicklung des Beratungsangebots und Fortbildung



Jahresthemen 2017

Jährlich wechselnd gibt es in den Zentren für Pflegeberatung unterschiedliche Arbeitsschwerpunkte. Einige Themen bleiben aber auch gleich und werden kontinuierlich verfolgt, wie z.B. Vereinbarkeit von Pflege und Beruf, Hilfen für spezielle Gruppen von Pflegebedürftigen, Kooperation mit den Diensten des Kreissozialamts, den Kostenträgern der Pflegeversicherung und dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung.

Im Pflegeberatungsjahr 2017 haben die Neuerungen der Pflegestärkungsgesetze II und III im Mittelpunkt gestanden. Alle Beraterinnen und Berater mussten nachgeschult werden zu den Neuerungen in der sozialen Pflegeversicherung, dem neuen Begutachtungsinstrument des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung, den Veränderungen im Sozialhilferecht, den Ergänzungen im Modulsystem der ambulanten Pflege und der Übernahme von Fahrtkosten in Abhängigkeit von den neuen Pflegegraden.

Parallel dazu wurden auch die angebotenen Informationsmaterialien zur Pflegeversicherung fortlaufend aktualisiert und veröffentlicht. Ebenso wurden die neuen Grundanträge zu den Leistungen der Pflegeversicherung für die Ratsuchenden bereitgestellt. Die Veränderungen und Besonderheiten im Bereich der Stationären Pflege waren besonders weitreichend. Um eine größere Zahl von Bürgerinnen und Bürgern erreichen zu können, wurden mit der Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen e.V. (BIVA) kreisweit drei Informationsveranstaltungen geplant und durchgeführt.

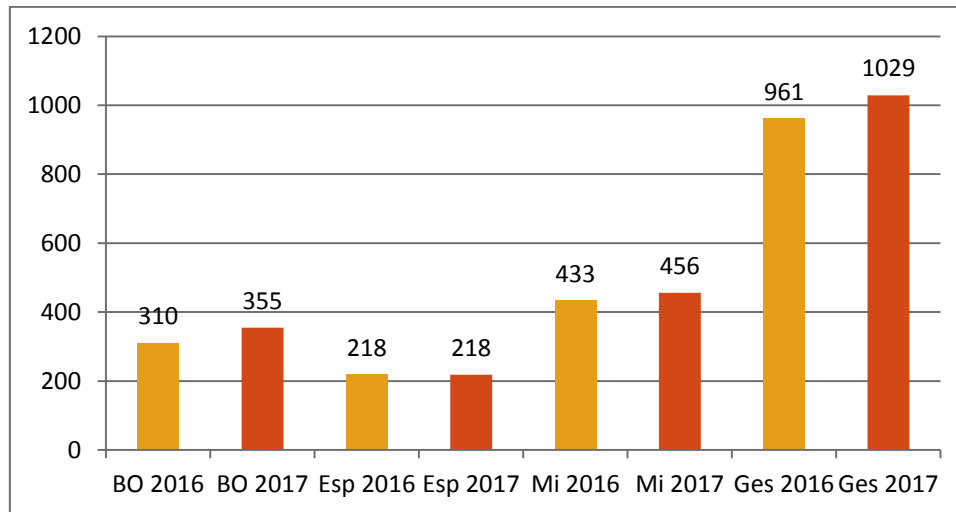
Durch die rechtlichen Änderungen bedingt mussten auch die Anbieterlisten für die Tagespflege und die Stationäre Pflege komplett überarbeitet werden. Das war zeitlich sehr aufwendig und in einem ersten Schritt waren durchaus nicht alle Anbieter von Pflegeleistungen im Kreis Minden-Lübbecke in der Lage mitzuwirken. Die Einführung des neuen, einrichtungseinheitlichen Eigenanteils hat nicht nur die Pflegekunden, sondern auch die Einrichtungen selbst überfordert.

In Anbetracht der gestiegenen Anforderungen haben die Zentren für Pflegeberatung auch im Jahr 2017 eine Reihe betrieblicher Prozesse optimiert, z.B. die Standardisierung von Beratungsprozessen und deren Dokumentation, die Qualitätssicherung und die Gewinnung neuer Netzwerkpartner.

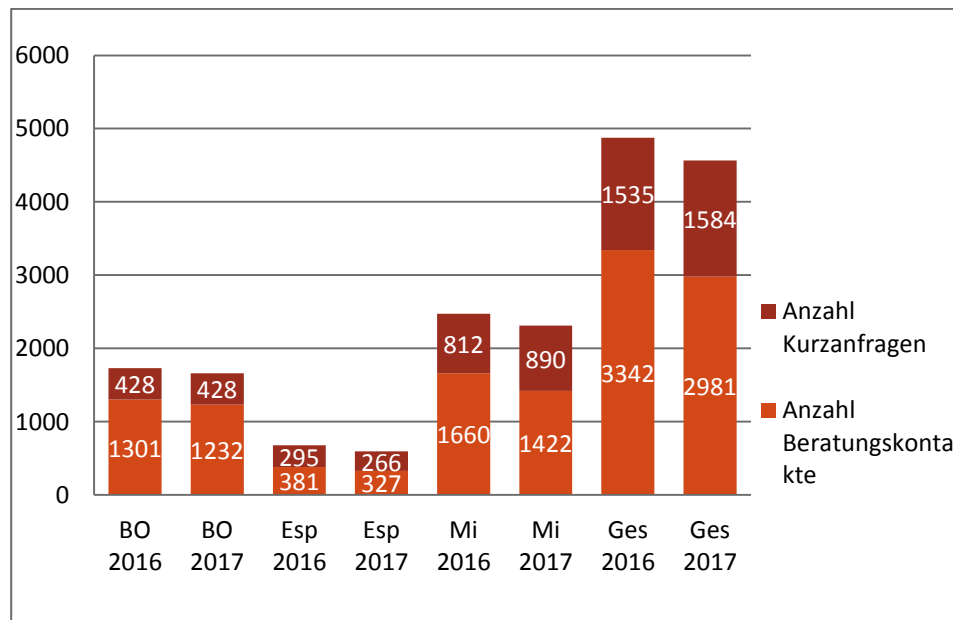


Beratungsleistungen

Im Jahr 2017 wurden 1029 Klienten mehrfach beraten, im Vorjahr waren es 961. 1.584 Klienten hatten eine einmalige Kurzanfrage. Im Vorjahr waren es noch 1.535 Kurzanfragende, die während der Sprechzeiten oder telefonisch zu ihrem Anliegen einmalig oder auch anonym eine Beratung erhielten. Die Anzahl der Ratsuchenden ist im Vergleich zum Vorjahr um 4,7 % gestiegen.



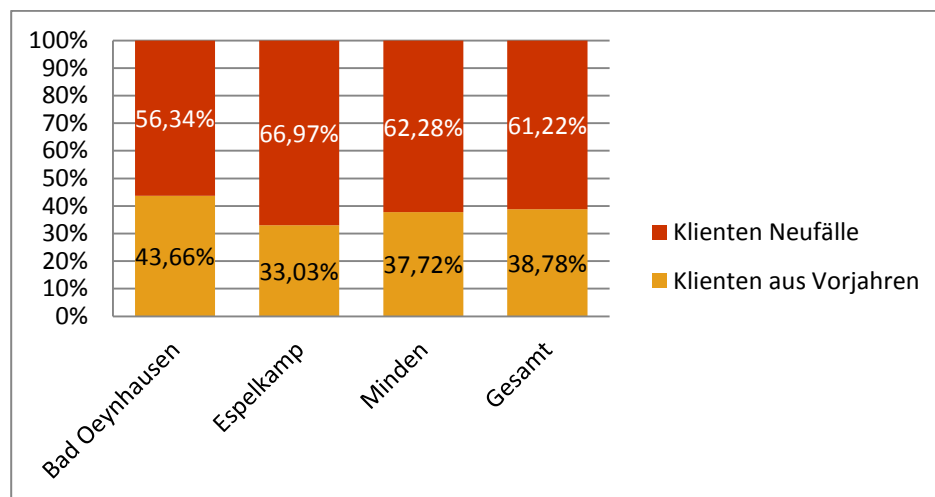
Grafik 1: Entwicklung der Anzahl der mehrfach beratenen Klienten 2016 und 2017 nach Standorten und gesamt



Grafik 2: Entwicklung der Anzahl der Beratungskontakte in den Bereichen Kurzanfrage und mehrfach Beratene 2016 und 2017 nach Standorten und gesamt

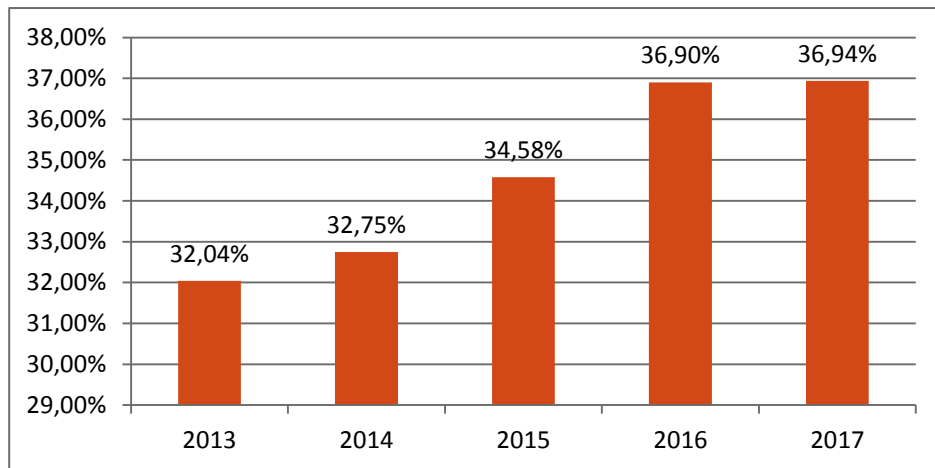
Täglich kam es im Jahr 2017 durchschnittlich zu 18,3 Beratungskontakten für insgesamt 2.613 Ratsuchende. Die Zunahme der mehrfach Beratenen war in Bad Oeynhausen und Umland besonders deutlich. Im Mindener Land wiederum ist die Anzahl der Kurzanfragen überproportional angestiegen (vgl. Grafik 2), und im Lübbecke Land waren die meisten Neuanfragen zu verzeichnen (vgl. Grafik 3).

Um den größeren Beratungsbedarf entsprechen zu können, haben die Beraterinnen und Berater im Vergleich zum Vorjahr die Anzahl der Kontakte zu den mehrfach beratenen Ratsuchenden komprimiert. Der Anteil der Neuklienten im Berichtsjahr lag bei über 60%. Durch die veränderte Gesetzeslage in Folge der Pflegestärkungsgesetze II und III haben sich viele Klienten erstmals an die Zentren gewandt.



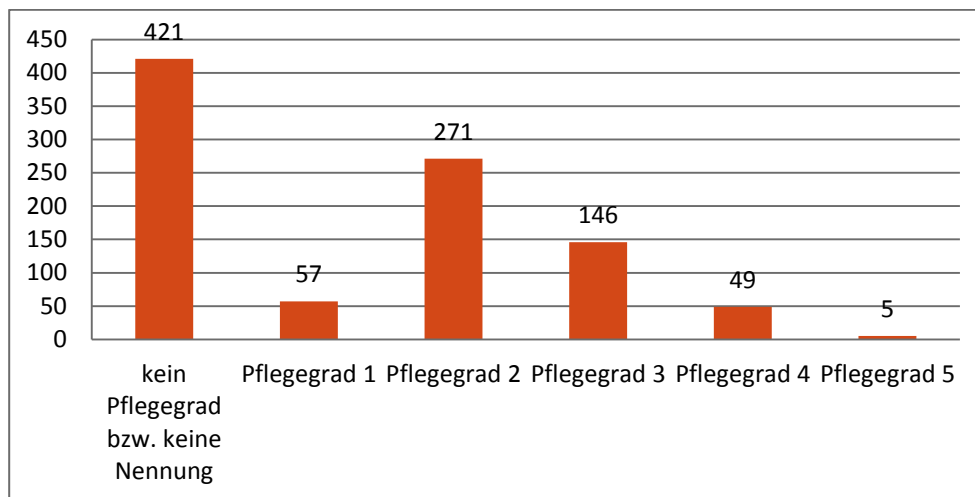
Grafik 3: Anteil Neuklienten in Prozent 2017

In den letzten Jahren ist der Anteil männlicher, pflegebedürftiger Klienten kontinuierlich angestiegen von 32% im Jahr 2014 auf 37% im Jahr 2017.



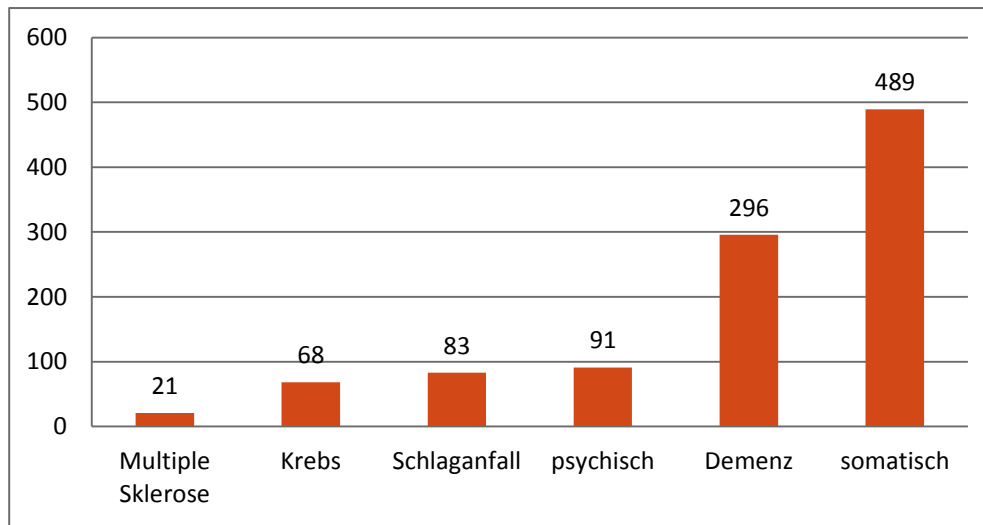
Grafik 4: Entwicklung der Anzahl der männlichen Beratungsklienten 2013 bis 2017

Bis Ende 2016 wurde der Hilfebedarf über die Pflegestufe und den zugeordneten Zeitbedarf bestimmt. Erstmals können nach Umstellung des Einstufungssystems auch Aussagen zu den neuen Pflegegraden gemacht werden. Bei Beratungsbeginn hatten die Klienten folgende Pflegegrade:



Grafik 5: Pflegegrade bei Aufnahme der Beratung; händisch korrigierte Werte nach Überführung von Pflegestufen in Pflegegrade zum Jahresbeginn 2017 (n=949)

Nach wie vor liegt bei Kontaktaufnahme zur Pflegeberatung in vielen Fällen keine Pflegeeinstufung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung vor. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereiten gezielt auf den Besuch des Medizinischen Dienstes, die Beantragung bedarfsgerechter Pflegegrade und die Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen vor.



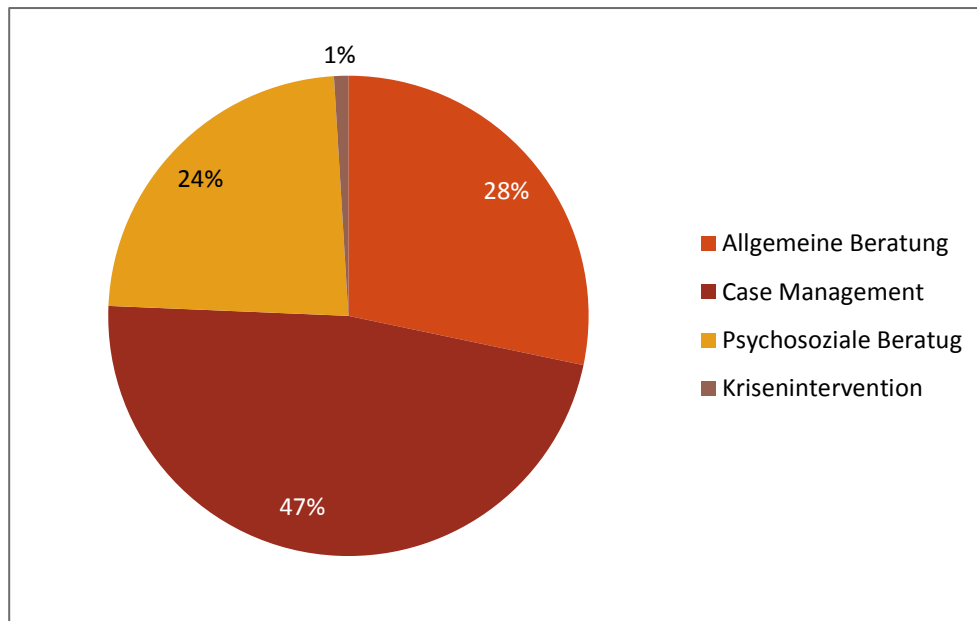
Grafik 6: Pflegebegründende Diagnosen im Jahr 2017, Mehrfachangaben möglich (n=1048)

Vorrangig wurde im Berichtsjahr zu den Bedarfen bei somatisch begründetem Pflegebedarf beraten. Neben einer Demenz waren Schlaganfall, psychische Erkrankungen und Krebserkrankungen die Hauptdiagnosen der Pflegebedürftigen.

Gemäß Pflegestatistik des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung wurde im Jahr 2017 bei 240.939 Versicherten oder 29% der Begutachteten ein Pflegegrad 1 festgestellt. Bei den Klienten mit dem Pflegegrad 1 handelt es sich um im Jahr 2017 neu eingestufte. Insgesamt 57 von ihnen suchten im Kreis Minden-Lübbecke im Anschluss die Beratung auf. Warum?

Mehrheitlich konnten diese Ratsuchenden weder selbstständig ein für sie passendes Unterstützungsangebot finden, noch wussten sie etwas mit dem neuen Leistungsanspruch in Höhe von 125,- € anzufangen. Eine vergleichbare Klientengruppe hat es vorher in den Zentren für Pflegeberatung nicht gegeben.

Diese Gruppe der Ratsuchenden fragt für sich selbst an, hat mehrheitlich eine pflegebegründende Diagnose im Bereich der psychischen Erkrankungen und empfindet die klassischen Unterstützungsangebote für sich als unpassend.

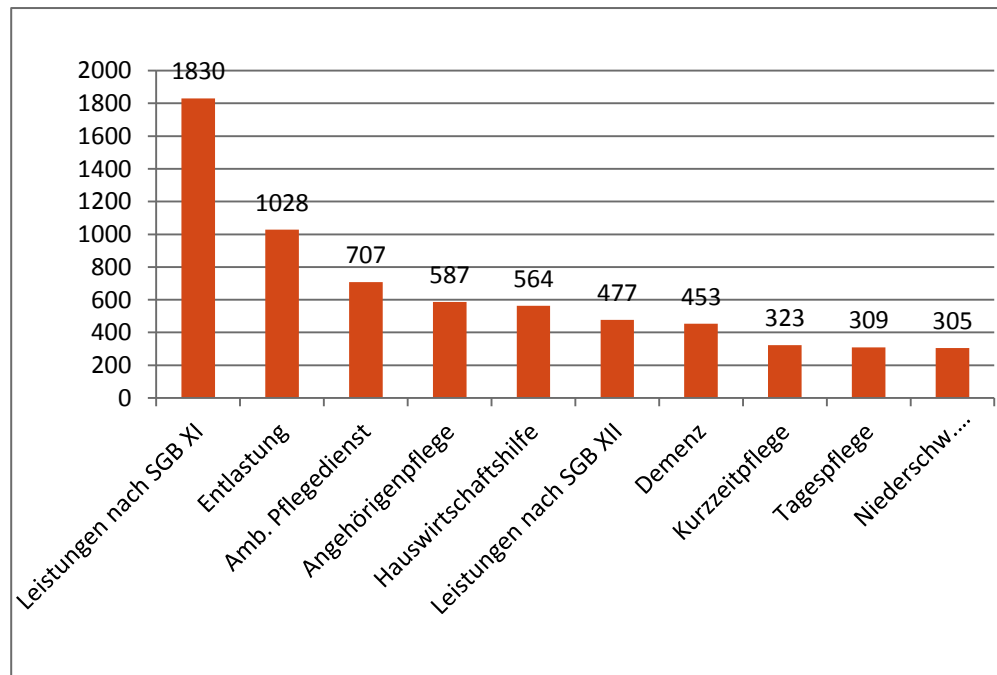


Grafik 7: Arten der Beratung bei mehrfach Beratenen (n=2981)

Wie in den Vorjahren benötigte ungefähr die Hälfte der mehrfach beratenen Klienten ein umfassendes Fallmanagement zur Bewältigung der häuslichen Pflegesituation, und zu gleichen Teilen eine allgemeine Beratung oder eine psychosoziale Beratung.

Erstmalig im Jahr 2017 kann der Umfang der Beratungsart Krisenintervention ausgewiesen werden. Im Rahmen des Qualitätsmanagements der Zentren wurden im Jahr 2016 eine genaue Definitionen der Beratungsarten vorgenommen und auch die Beratungsart Krisenintervention neu ins Dokumentationsprogramm eingeführt.

Die drei wichtigsten Beratungsinhalte sind: Leistungen der Pflegeversicherung, Entlastung der häuslich Pflegenden und ambulante Pflegedienste (vgl. Grafik 8). Diese drei Beratungsthemen werden jährlich bedeutsamer und mehr nachgefragt. Warum werden gerade diese Themen so oft beraten? Leistungen der Pflegeversicherung stehen an oberster Stelle, weil sich laufend die Leistungsansprüche verändern und die wünschenswerten Leistungsverbesserungen auch deutlich komplizierter zu verstehen, zu beantragen und abzurechnen sind. Ohne Beratung kann das System der Pflegeversicherung nicht zur optimalen Entlastung für die häuslich Pflegenden genutzt werden. Zum Einsatz eines ambulanten Pflegedienstes wird besonders häufig beraten, und vielfach kann das Angebot hier nicht mehr die Nachfrage abdecken, weil es an Fachkräften in dem Bereich fehlt oder aber die Kundenwünsche nicht bedient werden können. Diese Beobachtung wurde schon im zurückliegenden Jahr gemacht.



Grafik 8: Beratungsinhalte kreisweit, Auswahl der 10 häufigsten Themen der Beratung (n=9521); das letzte Item heißt ausgeschrieben: Niederschwellige Betreuungsangebote

Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit

Die Zentren für Pflegeberatung im Kreis Minden-Lübbecke sind vielfältig vernetzt mit den anderen regionalen Akteuren im Bereich Pflege, soziale Arbeit und Beratung. Dazu kommen überregionale Kontakte. Die Vernetzung dient der Klärung und Optimierung von Schnittstellen, der passgenauen Vermittlung und Anbahnung von Hilfen, der Weiterentwicklung der Hilfsstrukturen und der überregionalen Abstimmung und Einbindung.

Besonders eng ist die regionale Vernetzung mit der Wohnberatung und dem Demenzfachdienst, weil Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zentren mit Teilstellen auch in der Wohnberatung (2) oder dem Demenzfachdienst (4) arbeiten.

Regelmäßige und intensive Arbeits- und Besprechungskontakte werden unterhalten zu:

- Allgemeinen Sozialen Dienst der Stadt Minden
- Betreuungsstellen
- COMPASS Private Pflegeberatung
- DemenzNetz im Kreis Minden-Lübbecke
- Hausärztinnen und Hausärzten

- Hospizdiensten und Ambulantes Palliativ Netz Kreis Minden-Lübbecke (PAN)
- Kreissozialamt
- Leben mit Demenz – Alzheimergesellschaft im Kreis Minden-Lübbecke e.V.
- Pflegekassen der AOK NordWest, der IKK classic und der BKK Melitta Plus
- Sozialpsychiatrischen Dienst des Kreises Minden-Lübbecke

Die Zentren nehmen an vielfältigen einmaligen oder regelmäßigen Arbeitstreffen teil. Im Jahr 2017 waren dies:

- Interdisziplinäre Treffen zum Thema Patientenverfügung (Mai / Juli 2017)
- Arbeitskreis Häusliche Gewalt in der Pflege (September 2017)
- Aktivitäten zum Thema Vereinbarkeit von Pflege und Beruf (Unternehmensservice, Juni 2017; Mit-Entwicklung „Checkliste häusliche Pflege“)
- Kompetenz-Netz Angehörigenunterstützung und Pflegeberatung (Juli 2017)
- Erfahrungsaustausch mit Arbeitskreis Sozialarbeit im Krankenhaus (Februar 2017)

Darüber hinaus bestehen Kontakte zu

- Telefonseelsorge Ostwestfalen
- Arbeitskreis Kommunale Pflegeberaterinnen in OWL
- Seniorenbeiräten
- Blinden- und Sehbehindertenverein

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zentren für Pflegeberatung im Kreis Minden-Lübbecke waren im Jahr 2017 kreisweit bei insgesamt 31 Veranstaltungen zur Öffentlichkeitsarbeit aktiv. Hierbei wurden insgesamt 679 interessierte Bürgerinnen und Bürger erreicht. Die Veranstaltungen verteilen sich folgendermaßen auf die drei Regionen:

Bad Oeynhausen und Umland: 7 Veranstaltungen mit 119 Teilnehmerinnen und Teilnehmern

Lübbecker Land: 16 Veranstaltungen mit 378 Teilnehmerinnen und Teilnehmern

Mindener Land: 8 Veranstaltungen mit 182 Teilnehmerinnen und Teilnehmern

Besondere Bedeutung hatten im Jahr 2017 zwei mehrfach im Kreisgebiet angebotene Veranstaltungen:



- Vorträge zum Pflegestärkungsgesetz II in Kooperation mit den regionalen Pflegekassen
- Vorträge „Heimkosten verstehen und finanzieren“ in Kooperation mit Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen e.V. (BIVA)

Im Vorjahr wurde die neue Homepage der Zentren <https://www.pflegeberatung-minden-luebbecke.de> erarbeitet und am 4.11.2016 der Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Seitdem erfreut sich die Onlinepräsenz wachsender Beliebtheit.

Im Berichtsjahr haben 2201 User die Seite in 3238 Sitzungen genutzt. Dabei betrug die durchschnittliche Verweildauer 2:16 Minuten. Durch die wachsende Indizierung (Auffindbarkeit der Webseite bei Websuchen in Suchmaschinen) wurde die Seite immer öfter aufgerufen, was allerdings auch die durchschnittliche Verweildauer senkte.

Die Absprungrate¹ betrug ca. 40%. Das ist ein durchaus guter Wert. Die User benutzten dabei zum überwiegenden Teil Desktop Computer (ca. 90%). Die Verweildauer und die Anzahl der aufgerufenen Seiten war allerdings bei den Zugriffen mit mobilen Endgeräten etwa doppelt so hoch (ca. 4 Minuten Verweildauer / 4,2 Seiten gegenüber 2 Minuten / 2,8 Seiten für Dektop).

Die Zugriffe auf die Seite erfolgten zu 56% durch die Suchmaschine, 27% der Zugriffe wurden durch direkte Eingabe der URL (Lesezeichen, E-Mail, Favoriten) generiert. 17% wurden von anderen Webseiten weitergeleitet, besonders häufig über die Seiten von www.domisano.de und www.minden-luebbecke.de und www.muehlenkreiskliniken.de. Die vielfältigen Informationen, die als Download bereitgestellt sind, wurden 7800 Male genutzt.

Ausblick

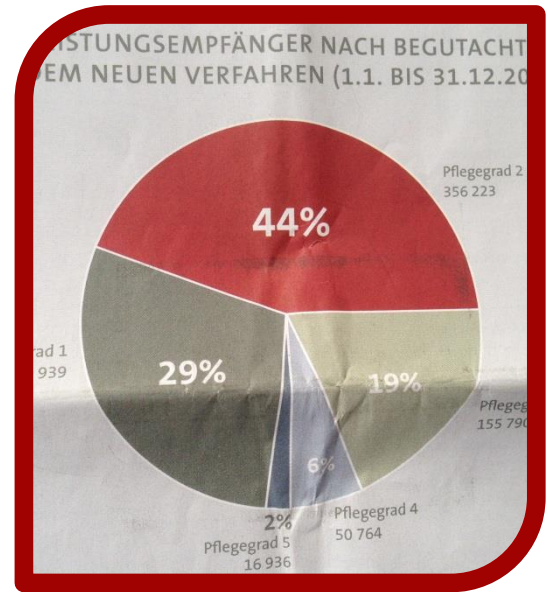
Mit jeder Gesetzesänderung steigt auch der Beratungsbedarf, so auch bisher bei den Pflegestärkungsgesetzen II und III. Die erhöhte Nachfrage nach Pflegeberatung hat die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jahr 2017 herausgefordert und teils auch zu längeren Wartezeiten geführt. Auch wurden die offenen Sprechstunden besser genutzt. Gleichzeitig ziehen sich immer mehr Pflegekassen mit ihren Servicestellen aus der Fläche zurück. Die COPMPASS Private Pflegebera-

¹ Als Absprungrate wird der Prozentsatz der Besuche nur einer einzigen Seite bezeichnet. Es sind Sitzungen, in denen der Nutzer die Website der Zentren auf der Einstiegsseite ohne Interaktion mit der Seite verlassen hat.

tung ist gut – auch über Hausbesuche - in der Fläche verfügbar, die allermeisten gesetzlichen Pflegekassen sind nur noch über schwer erreichbare zentrale Hotlines erreichbar. Arbeitskontakte zu örtlich aktiven §7-Pflegeberatern bestehen nur noch zu den Beratern der AOK NordWest, IKK classic und der BKK Melitta Plus.

Im Jahr 2018 muss beobachtet werden, wie sich der Bedarf entwickelt und wie die Zentren ihn auch zukünftig abdecken können. Dem erhöhten Abstimmungsbedarf mit den (noch) regional aktiven Pflegekassen soll mit der Einrichtung eines speziellen Qualitätszirkels begegnet werden.

Schon 2017 war der spezielle Bedarf von pflegebedürftigen Kindern ein wichtiges Thema, das im Jahr 2018 wieder aufgegriffen und vertieft werden soll. Eine Kooperation mit der „Ambulante Kinderkrankenpflege Krank und Klein - bleib daheim GmbH“ wird angestrebt. Arbeitshilfen für die Beraterinnen und Berater sind schon in Arbeit.



Am 25.05.2018 wird nach zweijähriger Übergangszeit die Europäische Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) wirksam. Mit den umfangreichen Datenschutzregeln soll der Schutz natürlicher Personen und die Verarbeitung personenbezogener Daten in der Europäischen Union einheitlich geregelt werden. Die in der DS-GVO vorgesehenen Änderungen betreffen auch die Leistungen der Zentren für Pflegeberatung. Neben der Bestellung eines eigenen Datenschutzbeauftragten und neuen Regelungen zur Auftragsdatenverarbeitung zwischen der Arbeitsgemeinschaft der Wohlfahrtspflege im Kreis Minden-Lübbecke und dem Kreis Minden-Lübbecke werden auch die nötigen Einverständniserklärungen zur Datenspeicherung und die Routinen zur Dokumentation der Leistungen angepasst werden müssen. Eine Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist für April 2018 geplant.

Die Zentren für Pflegeberatung im Kreis Minden-Lübbecke werden sich auch weiterhin für die Belange der Menschen mit Hilfe- und Pflegebedarf und ihren An- und Zugehörigen einsetzen, von Seiten der Träger ebenso wie von Seiten der Mitarbeitenden in den Zentren.