

# **Sachbericht des Pflegestützpunktes im Kreis Herzogtum Lauenburg**

**für den Zeitraum vom 01.01.2016 – 31.12.2016**

## **1. Einleitung**

Mit dem Pflegeweiterentwicklungsgesetz vom 28.05.2008 sind in das Sozialgesetzbuch Elftes Buch (SGB XI), durch den neu geschaffenen § 92 c, Regelungen für Pflegestützpunkte eingefügt worden. Daraufhin wurde der „Landesrahmenvertrag Pflegestützpunkte“ in Schleswig-Holstein geschlossen. Im Rahmen der Pflegereform 2016/2017 und dem daraus resultierenden Pflegestärkungsgesetzes II wurden die Aufgaben der Pflegestützpunkte (PSP) in § 7c neu geregelt.

Die Einrichtung von Pflegestützpunkten in Schleswig-Holstein erfolgt aufgrund folgender Rechtsnormen und Verträge:

- a) Regelungen gem. § 7 c Soziale Pflegeversicherung (vormals § 92 c SGB XI)
- b) Allgemeinverfügung des Ministeriums für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend und Senioren des Landes Schleswig-Holstein zur Einrichtung von Pflegestützpunkten in Schleswig-Holstein vom 01. Oktober 2008,
- c) Landesrahmenvertrag Pflegestützpunkte Schleswig-Holstein
- d) Stützpunktvertrag

Die Einrichtung, der Betrieb und die Finanzierung der Pflegestützpunkte werden durch den vorgenannten am 01.07.2009 in Kraft getretenen Landesrahmenvertrag geregelt.

Dieser Landesrahmenvertrag wurde inzwischen überarbeitet und angepasst und trat unbefristet zum 01.01.2015 neu in Kraft. Zwei wesentliche Eckpunkte dieses Vertrages sind zum einen die Finanzierung und zum anderen die konzeptionelle Ausgestaltung der Arbeit der Pflegestützpunkte.

Finanziert wird der Pflegestützpunkt im Kreis Herzogtum Lauenburg seit dem 01.07.2009 zu je einem Drittel von den Pflege- und Krankenkassen, dem Kreis und dem Ministerium für Arbeit, Soziales und Gesundheit des Landes Schleswig-Holstein mit je 45.000 € (unterhalb des Rahmenvertrages).

Die Verträge zwischen den Kranken- und Pflegekassen mit dem Kreis Herzogtum Lauenburg einerseits und dem Betreiber des Pflegestützpunktes mit dem Kreis andererseits wurden im Berichtszeitraum unterzeichnet.

## **2. Strukturen**

### ***2.1 Trägerschaft***

Die Trägerschaft des Pflegestützpunktes (PSP) obliegt seit dem 01.07.2009 dem Kreis Herzogtum Lauenburg.

Der vorherige Träger, der gemeinnützige Verein „Gemeinschaft Pflegeberatung im Kreis Herzogtum Lauenburg e.V.“ führt und organisiert den PSP für den Kreis Herzogtum Lauenburg im Rahmen der zur Verfügung stehenden Mittel und unter Beachtung der Maßgaben und Regelungen des Landesrahmenvertrages Pflegestützpunkte Schleswig-Holstein vom 30.06.2009 und seinen Anlagen.

Der zu diesem Zweck geschlossene Stützpunktvertrag zwischen dem Landrat des Kreises Herzogtum Lauenburg und der Gemeinschaft Pflegeberatung im Kreis Herzogtum Lauenburg e.V. regelt den Betrieb des Pflegestützpunktes für den Zeitraum vom 01.07.2009 bis 31.12.2018.

## **2.2 Räumliche Strukturen**

Der Hauptsitz des Pflegestützpunktes im Kreis Herzogtum Lauenburg befindet sich in Mölln, Wasserkrüger Weg 7 und hat folgende Öffnungszeiten:

Montag - Freitag 9:00 - 12:00 Uhr und Dienstag 16:00 - 18:00 Uhr.  
Weitere Termine sind nach Vereinbarung möglich.

Weiterhin existiert eine Zweigstelle in Geesthacht, Bogenstr. 7 mit folgenden Öffnungszeiten:

Montag und Mittwoch 8:30 - 12:30 Uhr. (Hier wurde für eine festinstallierte Beschilderung im Außenbereich gesorgt.)  
Weitere Termine sind nach Vereinbarung möglich.

Beide Büros sind barrierefrei und daher auch für Menschen mit Behinderungen problemlos zu erreichen.

Um die Niedrigschwelligkeit und Erreichbarkeit des Beratungsangebotes für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen im ganzen Kreis zu verbessern, wurden seit Herbst 2014 in folgenden Orten die Sprechzeiten erweitert.

Lauenburg, Begegnungsstätte Lauenburg Mitte (BeLaMi), Bückener Weg 8a  
jeden 2. Donnerstag im Monat, 09:00 – 12:00 Uhr

sowie

Sandesneben, Regionalzentrum Sandesneben, Am Amtsgraben 4  
jeden 4. Donnerstag im Monat, 14:30 – 16:30 Uhr

War es Ratsuchenden nicht möglich, die Anlaufstellen persönlich aufzusuchen, wurden nach Absprache im gesamten Kreisgebiet Hausbesuche durchgeführt.

## **2.3. Personelle Strukturen**

Für den PSP sind die Vorgaben des Landesrahmenvertrages Schleswig-Holstein verbindlich. Die Personalausstattung ist im Stützpunktvertrag zwischen dem Kreis Herzogtum Lauenburg und der Gemeinschaft Pflegeberatung im Kreis Herzogtum Lauenburg e. V. geregelt worden. Danach sind ganzjährig zumindest 1,5 Stellen Fachkräfte und 0,5 Stelle für Verwaltung vorzuhalten.

Die Stellen für die Beratung teilen sich wie folgt auf:

1. Leitung und Fachkraft mit 30 Stunden/ Woche: Examierte Krankenschwester, Case Managerin und Pflegedienstleitung.
2. Fachkraft mit 30 Stunden/ Woche: Examierte Altenpflegerin und Pflegeberaterin nach § 7a SGB XI

Die Stelle für Verwaltung ist mit einer Verwaltungsangestellten mit 20 Stunden/ Woche besetzt.

Der steigende Beratungsbedarf, der erhöhte Beratungsumfang sowie die Erweiterung des Angebotes der Sprechzeiten im Kreis machte eine Aufstockung des Personals dringend notwendig. Es wurde zum 01.01.2016 eine zusätzliche Beraterin mit 20 Stunden eingestellt. Finanziert wird diese Stelle aus den vorhandenen Rücklagen.

Es ist zu berücksichtigen, dass die stetig steigende umfangreiche Recherche und notwendige Kontaktaufnahme mit anderen Stellen für die Beratenden auch für ein niedrighschwelliges Angebot notwendig ist. So ist es schwierig mit dem derzeit vorhandenen Personalschlüssel dem steigenden Bedarf und den erhöhten Anforderungen, trotz eines sehr engagierten Teams, gerecht zu werden.

### **3. Prozessebene**

Die Aufgaben des PSP, den Bürgerinnen und Bürgern niedrighschwellig, individuell, zeitnah, kompetent, zielgerichtet und bedarfsorientiert Informationen, Beratung und Unterstützung zur alltäglichen Lebensbewältigung und Betreuung zur Verfügung zu stellen, wurden im Berichtszeitraum konsequent umgesetzt.

Zu den Kernkompetenzen des Pflegestützpunktes gehört die Pflege und Weiterführung von Koordinierungs- und Vernetzungsstrukturen.

Wichtige Aufgaben der Beraterinnen hierbei waren unter anderem die Kontaktpflege zu den verschiedenen Leistungserbringern und Akteuren im Gesundheitswesen in unserer Region, das Aufsuchen neuer Angebote sowie die Erstellung und ständige Aktualisierung einer umfassenden Datenbank über die Pflege- und Hilfeinfrastruktur im Kreisgebiet.

Eine Zusammenarbeit grundsätzlicher Art mit den an der pflegerischen Versorgung Beteiligten, wie z. B. Ärzten, dem Praxisnetz Herzogtum Lauenburg e. V., Krankenhäusern, Pflegekassen, ambulanten Diensten, Pflegeheimen, ergänzenden Hilfsdiensten und der Heimaufsicht wird zunehmend vorangetrieben. Die seit Jahren bestehende kontinuierliche Netzwerkarbeit hat beständig zur Folge, dass inzwischen im Kreis Herzogtum Lauenburg ein engmaschiges Netzwerk geknüpft worden ist und die Transparenz in der Pflegeinfrastruktur weiterhin zugenommen hat.

Die Kooperation und der Austausch mit den anderen Pflegestützpunkten und überörtlichen Trägern in Schleswig Holstein erfolgt regelmäßig.

Im Jahr 2016 hat der Pflegestützpunkt Im Kreis Herzogtum Lauenburg angeknüpft an die vermehrte Öffentlichkeitsarbeit des vergangenen Jahres.

Es wurden Großveranstaltungen aufgesucht, Vorträge organisiert und veranstaltet, sowie auf zahlreichen Einladungen hin von Vereinen, Senioren- und Selbsthilfegruppen Vorträge zu verschiedenen Themen gehalten. Diese Vorgehensweise zeigte sich für den PSP als sehr erfolgreich.

Gegenüber dem Vorjahr konnte der Pflegestützpunkt die Zahl der Frequentierung deutlich erhöhen, trotz Erkrankung der neu eingestellten Beraterin (bereits im Juni für den Rest des Jahres), so dass letztlich dieses Pensum durch zwei Beraterinnen erreicht wurde.

Ein neues und wichtiges Projekt des PSP ist der Aufbau ehrenamtlicher Strukturen bzw. der Nachbarschaftshilfe. In Zeiten des demografischen Wandels wird Nachbarschaftshilfe immer wichtiger, damit ältere Menschen so lange wie möglich in ihren eigenen vier Wänden wohnen bleiben können. Der erste Zertifikatskurs „Schulungskurs für Ehrenamtliche, Angehörige und Nachbarschaftshelfer/innen gem. § 45 SGB XI“ fand vom 6. – 8. Oktober 2016 in Mölln mit 11 Teilnehmern statt. Ein weiterer Kurs ist für 2017 im Südkreis geplant.

Die Auswertung und Beurteilung der erhobenen Daten, der Nachweis der Ergebnisqualität sowie die Erstellung von Jahresberichten ist eine weitere Aufgabe.

Die Mitarbeiterinnen wirkten an folgenden Arbeitskreisen mit:

- Gemeinsames Arbeitstreffen mit den Kolleginnen und Kollegen der anderen Pflegestützpunkte im Land, mit der Koordinatorin sowie einer Vertreterin des Ministeriums (AG PSP)
- Kollegiale Beratung mit den Berater/innen aller PSP in SH
- Kreispflegekonferenz (bis 1/2013, Konferenz zur Fortführung 5/2014)
- PSAG „Menschen mit Behinderungen“
- Netzwerktreffen der Kooperationspartner des Quartiersentwicklungsprojektes BeLaMi (Begegnung, Bewegung und Beteiligung in Lauenburg Mitte)
- Stammtische Demenznetz Herzogtum Lauenburg
- Pflegedialog, organisiert vom Praxisnetz Herzogtum Lauenburg

Ein Konzept zum Beschwerdemanagement lag vor und wurde umgesetzt.

Mit dem PflegeNotTelefon fand eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit statt.

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit fanden diverse Veranstaltungen und Vorträge statt:

- Messestand in Geesthacht „Geesthachter Elbfest 2016“
- Mitgestaltung der Psychosoziale Aktionswoche
- Quartiersfest in Lauenburg
- Verschiedene Vorträge über das ganze Jahr zu Themen wie Demenz und Vorsorgevollmacht, sowie Präventions-Themen des Älterwerdens jeweils im Nord- und Südkreis
- Lesung mit anschl. Diskussionsrunde am Weltalzheimertag
- Diverse Vorträge in Vereinen, Selbsthilfegruppen, etc. auf Anfrage
- Vortrag zum PSG II am Sozialfacharbeitertag in der Klinik Lehmrade

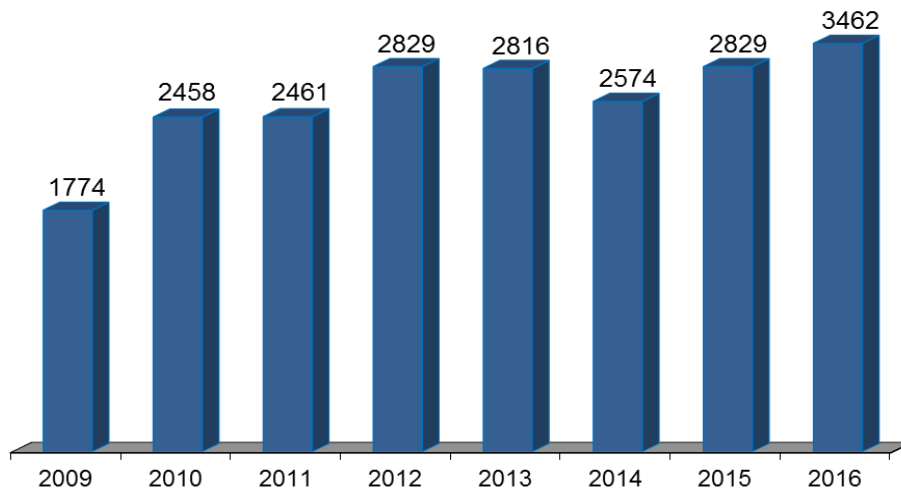
## **4. Ergebnisse**

### ***Fallzahlen 01.01.2016-31.12.2016***

Die Erfassung der Beratungstätigkeit wurde wie in den Vorjahren auch durch das landeseinheitliche Dokumentationssystem KIM (Klienten-Informationen-Manager) sichergestellt. In der AG Pflegestützpunkte wurden die Regelungen zur einheitlichen Dokumentation in KIM überarbeitet und seit Juli 2014 umgesetzt.

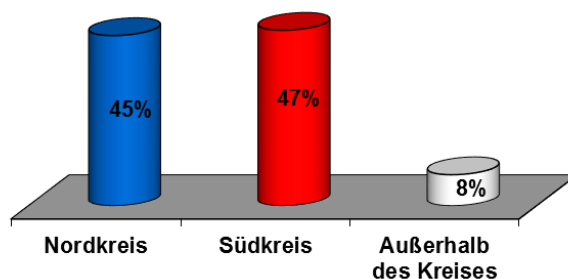
So kann es zu Veränderungen gegenüber den Vergleichszahlen aus den Vorjahren kommen. Dokumentiert werden hier die persönlichen Daten des Klienten sowie Inhalt, Umfang und ggf. Ergebnisse der Beratung. Im Berichtszeitraum ergaben sich 3462 Klientenkontakte.

### **Klientenkontakte 2009 – 2016**



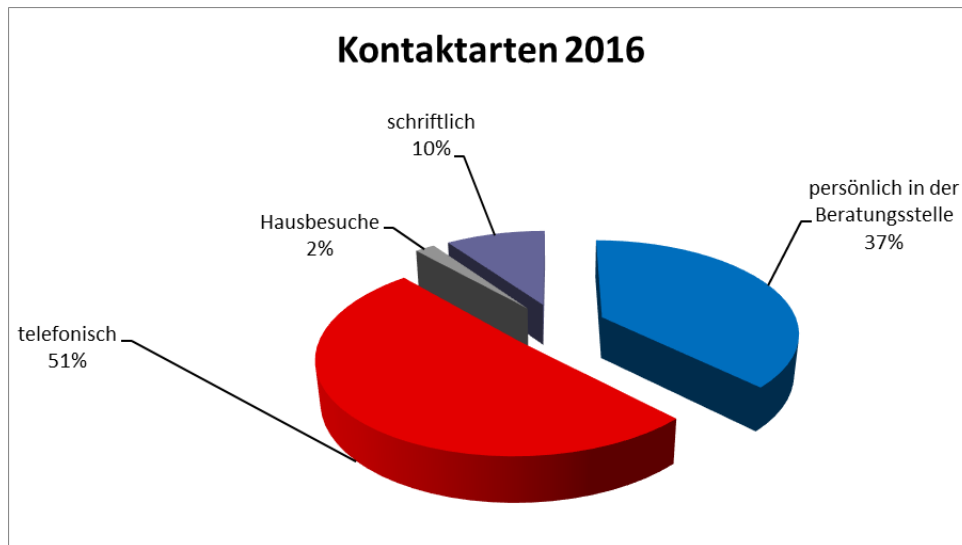
Die Grafik lässt unschwer den kontinuierlichen Anstieg der Anzahl der Klientenkontakte erkennen. Der Rückgang im Jahr 2009 ist der unklaren Situation bzgl. des Fortbestandes der Beratungsstelle zu Beginn des Jahres geschuldet. Bei den rund 31.781 Klientenkontakten, die seit Bestehen der Beratungsstelle Kontakt zu den Beraterinnen aufgenommen haben, handelt es sich in erster Linie um Angehörige von Pflegebedürftigen oder um selbst Betroffene. Durch die kontinuierliche Netzwerkarbeit ist der PSP auch für andere Institutionen und Beratungsstellen ein wichtiger Ansprechpartner.

### **Regionale und überregionale Klientenkontakte 2016**



Bei der Zählung der regionalen Klientenkontakte im Kreis Herzogtum Lauenburg wurde die Bundesautobahn A24 als Schnittstelle zwischen dem Nord- und dem Südkreis gewählt. Erstmals zeigt sich 2016 eine Verschiebung der Beratungszahlen. Es ist eine leichte Erhöhung der Beratungszahlen im Südkreis gegenüber dem Nordkreis zu verzeichnen. Zurückzuführen ist dieses auf die kontinuierliche Beratung in Geesthacht, das zusätzliche Angebot in Lauenburg, sowie die gesteigerte Öffentlichkeitsarbeit.

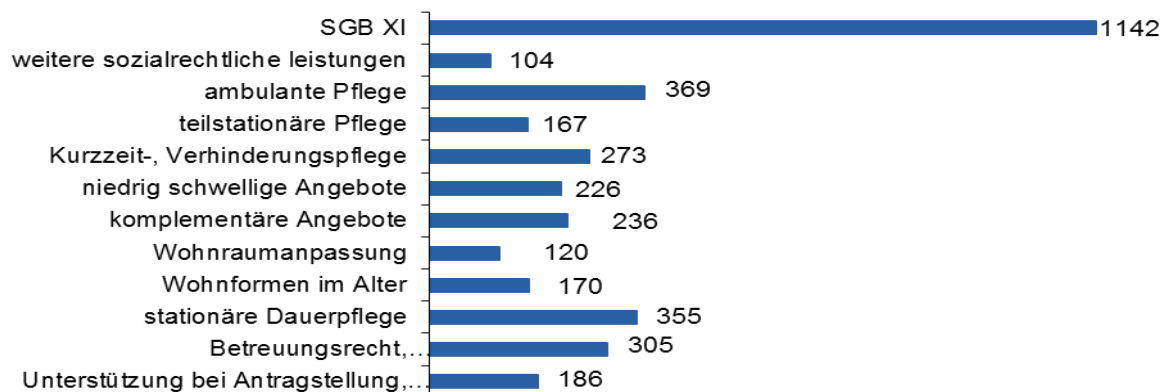
## 4.2 Darstellung der Kontaktarten 2016



Nach wie vor erfolgte der größte Teil der Beratungsgespräche am Telefon. Ein Drittel der Klienten suchte die Beratungsstellen in Mölln und Geesthacht persönlich auf. In 67 Fällen wurden Hausbesuche durchgeführt.

## 4.3 Beratungsschwerpunkte 2016

Ein Hauptanliegen der Beraterinnen ist, die für den Laien oft komplizierten und diffizilen Inhalte in verständlicher Weise zu vermitteln. Weiterhin unterstützen Sie Menschen in belastenden Situationen und bieten psychosoziale Beratung an. Es können nicht alle Beratungsinhalte statistisch erfasst werden. Die massiven Veränderungen durch die Pflegereform war das vordergründige Thema in den Beratungen zum Ende des Jahres. Ein weiteres zunehmendes Thema ist der Umgang mit Menschen mit Demenz. Weitere Beratungsinhalte sind unterstützende Gespräche, Behinderung, Blindengeld, Rente, Reha, usw. Die Situationsklärung und die Entlastung pflegender Angehöriger spielte in der Beratung eine weiterhin wichtige Rolle.



#### **4.4 Beschwerden 2009 – 2016**

Eine der vom Land Schleswig-Holstein gestellten Aufgaben an die Beratungsstelle besteht darin, Beschwerden gegen Institutionen des Gesundheitswesens entgegenzunehmen.

Der Pflegestützpunkt als trägerunabhängiges, neutrales und niedrigschwelliges Angebot dient hier als zur Verschwiegenheit verpflichtete und unbürokratische Anlaufstelle, bevor Kontroll- und Aufsichtsinstanzen in Aktion treten müssen. Im Vordergrund des Konfliktmanagements steht dabei, tragfähige Lösungen mit den Betroffenen zu erarbeiten.

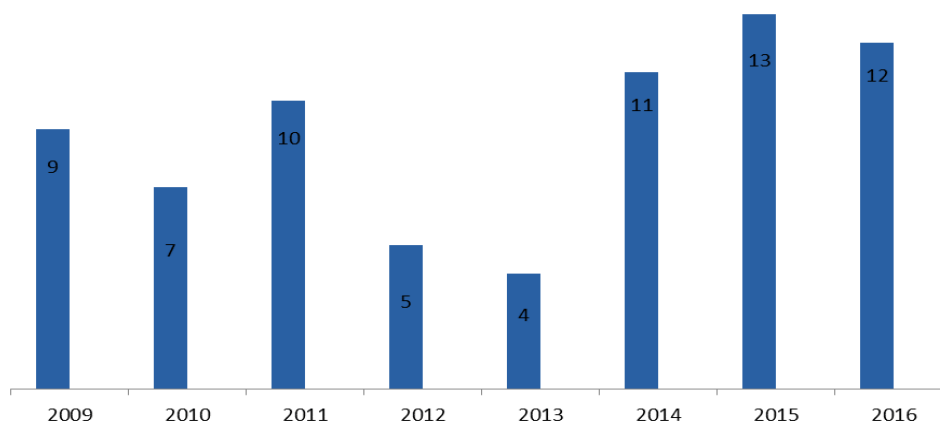
Konkrete Beschwerden werden an die entsprechenden Aufsichtsstellen weitergegeben.

In den letzten drei Jahren ist wieder ein Anstieg der den Mitarbeiterinnen herangetragenen Beschwerden zu verzeichnen. In den meisten Fällen muss der PSP jedoch nicht tätig werden.

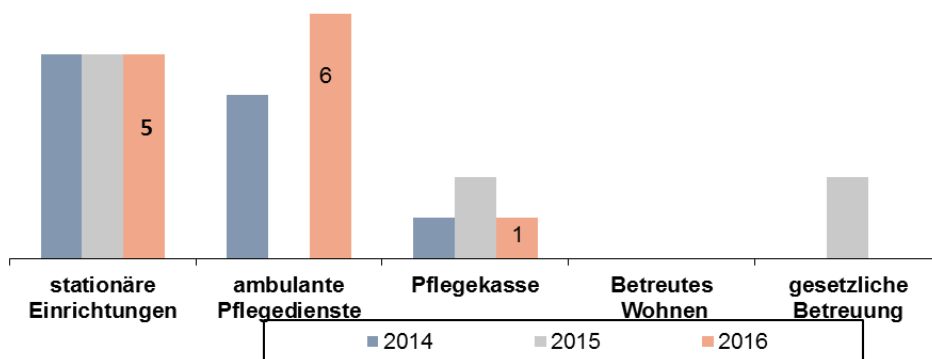
##### **4.4.1 Beschwerdestatistik**

In der Statistik finden sich nur die Fälle, die als offizielle Beschwerde an uns gerichtet wurden, Beschwerden die im Rahmen einer Beratung geäußert werden, sind nicht als Beschwerde registriert worden.

Seit der Entwicklung einer landeseinheitlichen Leitlinie zur Vorgehensweise und Dokumentation von Beschwerden im Jahr 2009, hat sich die Anzahl der dokumentierten Beschwerden wie folgt entwickelt:



#### 4.4.2 Betroffene Institutionen im Berichtszeitraum (Mehrfachnennungen möglich)



#### 4.5 Sonstige Aktivitäten des Pflegestützpunktes

Neben der Beratungstätigkeit stellte die Mitwirkung und Teilnahme an verschiedenen Veranstaltungen, Aktionen und Versammlungen sowie die Organisation von Vorträgen und eine regelmäßige Pressearbeit weitere Aufgabenschwerpunkte dar.

Regelmäßig konnten die vielen verschiedenen Veranstaltungen, die speziellen Beratungsangebote und diverse Zeitungsartikel viele Menschen präventiv erreichen. Sie machten das Angebot des Pflegestützpunktes weiter bekannt, dienten dem Abbau eventueller Schwellenängste und sensibilisierten die Bevölkerung für das Thema Pflege.

##### Pressearbeit

Rund 50 - 60-mal erschienen pro Jahr Anzeigen, Berichte und Artikel vom oder über den Pflegestützpunkt in der Kreispresse.

In den regionalen Tageszeitungen und Wochenblättern im Nord- und Südkreis wurde zudem kontinuierlich auf die Sprechstunden der beiden Büros hingewiesen.

##### Infostände und Vorstellung der Arbeit des Pflegestützpunktes

Die Aufgaben des Pflegestützpunktes wurden diversen Gremien vorgestellt, z.B. den Betreuungsvereinen, diversen Seniorenbeiräten, dem Kreissenorenbeirat, den Landfrauen, dem Sozialverband Deutschland, diversen Selbsthilfegruppen, etc.

Gut besuchte Informationsstände auf verschiedenen Veranstaltungen in Geesthacht und Lauenburg konnten viele interessierte Menschen auf das Angebot des Pflegestützpunktes aufmerksam machen.

##### Demenzgottesdienst

Einmal im Jahr organisierte der Pflegestützpunkt, in Zusammenarbeit mit der Alzheimer Gesellschaft Ratzeburg und der evangelischen Kirchengemeinde Mölln, einen speziellen Gottesdienst für Demenzkranke und deren Angehörige. Seit 2015 wird auch in Geesthacht mit der Alzheimer Gesellschaft Geesthacht und der ev.-Luth. Kirchengemeinde Hohenhorn in der Christuskirche Düneberg ein Demenzgottesdienst organisiert, der gut besucht und wie der Gottesdienst in Mölln, äußerst positiv aufgenommen wurde.

Zahlreiche Demenzkranke aus den umliegenden Pflegeheimen und deren



Pflegekräfte, wie auch ambulant betreute Pflegebedürftige und deren Angehörige nahmen daran teil.

### Vorträge

Zahlreiche Menschen konnten auch wieder durch das Angebot von Vorträgen und Fortbildungsveranstaltungen erreicht werden. Diverse Referate und Veranstaltungen zu den Themen „Betreuungsrecht“, „Patientenverfügung“, „Fit im Alter“, „Wohnen im Alter“, Vitalität im Alter durch gesunde Ernährung“, „Demenz“ und „Pflegestärkungsgesetz II“ wurden von den Beraterinnen durchgeführt oder organisiert.

Die Mitarbeiterinnen haben jährlich einen Veranstaltungskalender entworfen, in dem auf alle Vorträge und Veranstaltungen des Pflegestützpunktes hingewiesen wurde.

### Homepage

Seit April 2011 hat der Pflegestützpunkt eine Homepage.

Unter [www.pflegestuetzpunkt-herzogtum-lauenburg.de](http://www.pflegestuetzpunkt-herzogtum-lauenburg.de) können sich die Verbraucher über die Stützpunktarbeit informieren. Die Seite soll ein „Türöffner“ für hilfeschuchende Menschen sein, sie mit dem Angebot des PSP vertraut machen und ihnen den Weg zu einem persönlichen Gespräch ebnen. Telefonnummern und Standorte sind auf den übersichtlich gestalteten Seiten sofort zu finden, und auch aktuelle Veranstaltungen und Meldungen können leicht abgerufen werden.

## **5. Schlusswort**

Das frühere sogenannte Pflegeberatungsbüro, der heutige Pflegestützpunkt im Kreis Herzogtum Lauenburg, feierte im Jahr 2011 sein 10-jähriges Bestehen. Im Jahr 2014 wurde dann das 5jährige Bestehen der Pflegestützpunkte gefeiert.

Unverändert geblieben sind der hohe Anspruch der Qualität der Beratungsarbeit und das ständige Bemühen, die Ratsuchenden in all ihren Fragen, Sorgen und Nöten bestmöglich zu beraten, zu informieren und zu unterstützen.

Der Anstieg der Klientenkontakte in den letzten Jahren zeigt den eindeutigen Mehrbedarf an Beratung, Unterstützung und Hilfestellung der Ratsuchenden auf.

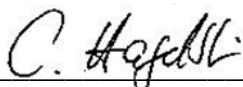
Laut Landespflegebericht haben in Schleswig-Holstein im Dezember 2013 rund 87.800 Personen Leistungen der Pflegeversicherung erhalten. Im Zeitraum 2001 bis 2013 ist die Zahl der Leistungsempfängerinnen und –empfänger um fast 14 % gestiegen. Im Land Schleswig-Holstein und auch in unserem Kreis zeigt sich der demografische Wandel und der steigende Pflegebedarf eindeutig und ist statistisch belegt.

Der Aufbau unserer niedrighschwelligen und wohnortnahen Beratungsstruktur in den vergangenen Jahren führte dazu, dass dem einzelnen Rat- und Hilfeschuchenden stets geholfen werden konnte, passgenau das richtige Maß und die richtige Art an Leistungen und Hilfe in Anspruch zu nehmen. Somit wurde durch das umfassende Beratungsangebot eine oftmals teurere, Über-, Unter- oder Fehlversorgung vermieden.

Für die Zukunft muss über eine Ausweitung des wohnortnahen Beratungsangebotes nachgedacht werden. Dezentrale Gebiete im Kreis mit mäßig ausgebautem öffentlichen Verkehrsnetz sollen auch die Möglichkeit einer regelmäßigen offenen Sprechzeit bekommen. Aus den Einzugsgebieten, die in der Nähe der Beratungsbüros und Außenstellen liegen, wird der PSP stark frequentiert. Dies scheint von der Bekanntheit und der infrastrukturellen Erreichbarkeit abzuhängen. Die abseits liegenden Gemeinden liegen demgegenüber weit zurück. Die aufgeführten Zahlen und Statistiken zeigen deutlich, dass die Arbeit des PSP auf bis her nicht ausreichend erreichte Gebiete ausgeweitet werden muss. Ein anderer Aspekt dafür ist die Pflegereform, die die Regelungen zur Beratung neu geordnet hat und die Beratungsleistungen ausgebaut und verbessert hat. Dafür ist jedoch zusätzliches Personal notwendig.

Die erfolgreiche Arbeit des Pflegestützpunktes ist hinlänglich belegt und genießt sowohl in der Bevölkerung als auch bei den Einrichtungen, bei Ärzten, Ämtern, Behörden und Politikern im gesamten Kreisgebiet ein hohes Ansehen. Die kontinuierliche professionelle Netzwerkarbeit ist auch zukünftig aus unserer Region nicht mehr wegzudenken und bedarf eher noch der stetigen Erweiterung.

Mölln, 13. März 2017



---

Cornelia Hägelstein  
Pflegestützpunkt im Kreis Herzogtum Lauenburg

---

Kreis Herzogtum Lauenburg