

Sachbericht des Pflegestützpunktes im Kreis Herzogtum Lauenburg

für den Zeitraum vom 01.01.2014 – 31.12.2014

1. Einleitung

Im Jahr 2000 beschloss die Landesregierung im Rahmen einer Pflegequalitätsoffensive die modellhafte Einrichtung von trägerunabhängigen Pflegeberatungsstellen in Schleswig-Holstein. Das Beratungsangebot sollte möglichst flächendeckend in den einzelnen Kommunen installiert werden, um Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen wohnortnah und neutral Informationen, Beratung und Hilfestellung zu geben.

Die Kreise und kreisfreien Städte des Landes sowie Einrichtungen, Vereine und Dienste aus dem Gesundheitsbereich konnten, nach Einreichen eines Konzeptes, finanzielle Zuwendungen beantragen. Landesweit entstanden so 8 Pflegeberatungsstellen unter verschiedenen Trägerschaften, die bis zum Ende der Modellprojektphase im Jahr 2006 vom Institut für Soziologie der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel, wissenschaftlich begleitet wurden.

Mit dem Pflegeweiterentwicklungsgesetz vom 28.05.2008 sind in das SGB XI durch den neu geschaffenen § 92 c Regelungen für Pflegestützpunkte eingefügt worden. Daraufhin wurde der Landesrahmenvertrag Pflegestützpunkte Schleswig-Holstein geschlossen.

Die Einrichtung, der Betrieb und die Finanzierung der Pflegestützpunkte werden inzwischen durch den vorgenannten am 01.07.2009 in Kraft getretenen Landesrahmenvertrag geregelt. Dieser Landesrahmenvertrag wurde überarbeitet (Unterschriftenverfahren noch nicht abgeschlossen) und angepasst und tritt unbefristet zum 01.01.2015 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 Stützpunkt im Kreis Herzogtum Lauenburg, nach einer Übergangsregelung im ersten Halbjahr, 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 31.12.2015.

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.
Die Öffnungszeiten dort sind:
Montag und Mittwoch 8:30 - 12:30 Uhr.
Weitere Termine sind nach Vereinbarung möglich.

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

War es Ratsuchenden nicht möglich, die Anlaufstellen persönlich aufzusuchen, wurden im gesamten Kreisgebiet nach Absprache 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. Fachkraft mit 30 Stunden/ Woche: Examierte Krankenschwester und Pflegedienstleitung
2. Fachkraft mit 30 Stunden/ Woche: Examierte Krankenschwester, Case Managerin und Pflegedienstleitung.

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

Für eine langzeiterkrankte Beraterin wurde im Dezember eine Krankheitsvertretung eingestellt. Diese Fachkraft wird nach Rückkehr der erkrankten Beraterin zusätzlich mit 20 Stunden für die Beratung tätig sein. Finanziert wird diese Stelle aus den vorhandenen Rücklagen.

3. Prozessebene

Die Aufgaben des PSP, den Bürgerinnen und Bürgern niedrigschwellig, 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 gehörte auch 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 ständige Aktualisierung der bürointernen Datenbank.

Die seit Jahren bestehende kontinuierliche Netzwerkarbeit hat zur Folge, dass inzwischen im Kreis Herzogtum Lauenburg ein engmaschiges Netzwerk geknüpft worden ist und die Transparenz in der Pflegeinfrastruktur weiterhin zugenommen hat.

Die Mitarbeiterinnen wirkten an folgenden Arbeitskreisen mit:

- Gemeinsames Arbeitstreffen mit den Mitarbeitenden der anderen Pflegestützpunkte im Land, mit der Koordinatorin sowie einer Vertreterin des Ministeriums (AG PSP)
- Kollegiale Beratung mit den Beraterinnen aller PSP in SH
- Kreispflegekonferenz (bis 1/2013, Konferenz zur Fortführung 5/2014)
- Psychosoziale Arbeitsgemeinschaft (PSAG) des Kreises „Netzwerk Geriatrie“(bis 2013)
- PSAG „Menschen mit Behinderungen“

Ein Konzept zum Beschwerdemanagement lag vor und wurde umgesetzt.

Mit dem PflegeNotTelefon fand eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit statt. In diesem Jahr wurde eine gemeinsame Vortragsreihe zu wesentlichen Themen aus den Beratungsinhalten organisiert und durchgeführt. In sechs Vorträgen wurde von erfahrenen Fachleuten berichtet und mit Ihnen diskutiert.

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit fanden diverse Veranstaltungen und Vorträge statt:

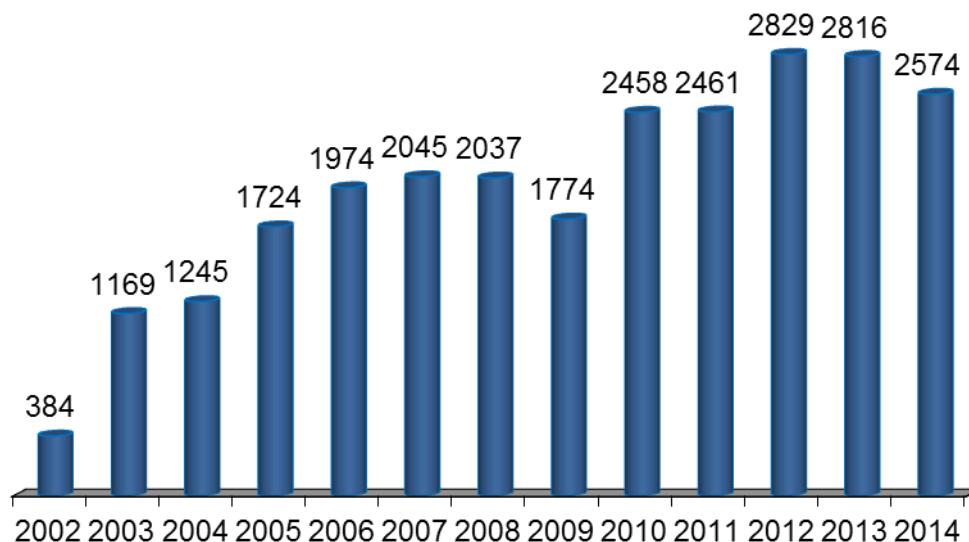
- Messe in Geesthacht „4. Tag der Gesundheit“
- Wiedereinstiegsbörse in Geesthacht
- Gesundheitstag im Finanzamt Ratzeburg
- Verschiedene Vorträge zu Themen wie Demenz und Vorsorgevollmacht jeweils im Nord- und Südkreis
- Sowie verschiedene Vorträge in Vereinen, Selbsthilfegruppen, etc. auf Anfrage

4. Ergebnisse

Fallzahlen 01.01.2014-31.12.2014

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 2574 Klientenkontakte.

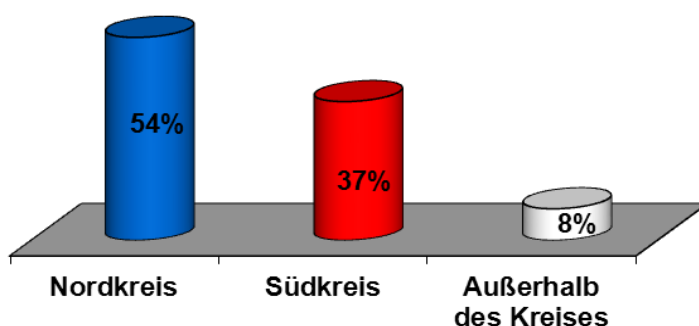
Klientenkontakte 2002 – 2014



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.

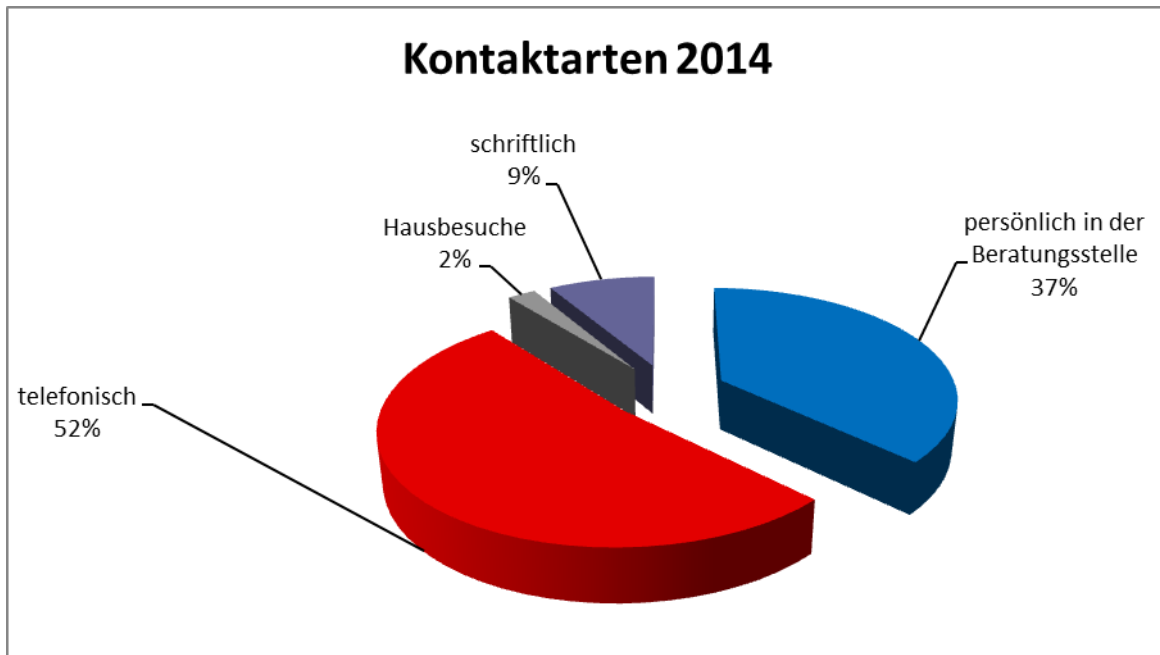
Bei den rund 25.500 Ratsuchenden, die seit Bestehen der Beratungsstelle Kontakt zu den Beraterinnen aufgenommen haben, handelt es sich in erster Linie um Angehörige von Pflegebedürftigen oder um selbst Betroffene. Durch die kontinuierliche Netzwerkarbeit ist der PSP auch für andere Institutionen und Beratungsstellen ein wichtiger Ansprechpartner.

Regionale und überregionale Klientenkontakte 2014



Bei der Zählung der regionalen Klientenkontakte im Kreis Herzogtum Lauenburg wurde die Bundesautobahn A24 als Schnittstelle zwischen dem Nord- und dem Südkreis gewählt. Noch immer kommt der größere Teil der Ratsuchenden aus dem Norden des Kreises, was sicherlich auf die zentrale Lage und die breite Sprechzeit des Möllner Büros zurückzuführen ist.

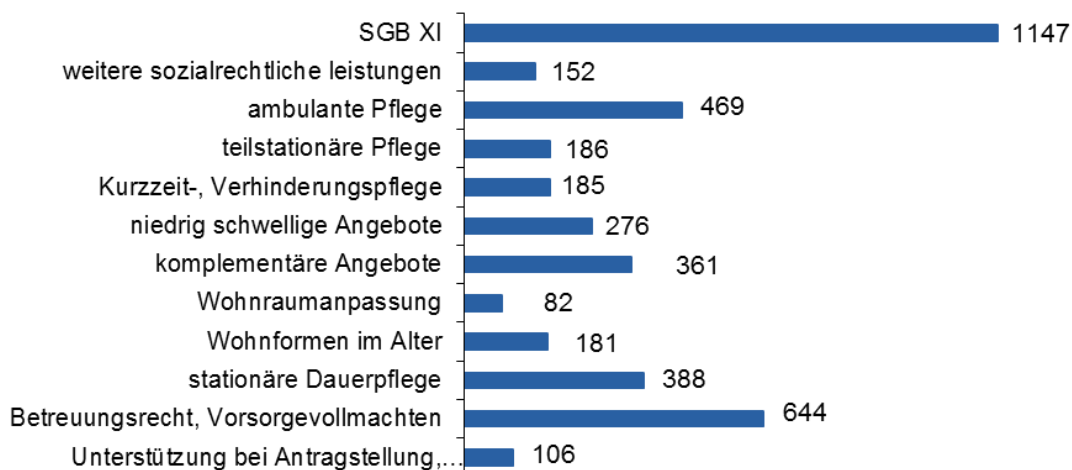
4.2 Darstellung der Kontaktarten 2014



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 58 Fällen wurden Hausbesuche durchgeführt.

4.3 Beratungsschwerpunkte 2014

Ein Hauptanliegen der Beraterinnen ist, die für den Laien oft komplizierten und diffizilen Inhalte in verständlicher Weise zu vermitteln. Es können nicht alle Beratungsinhalte statistisch erfasst werden. 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 – 2014

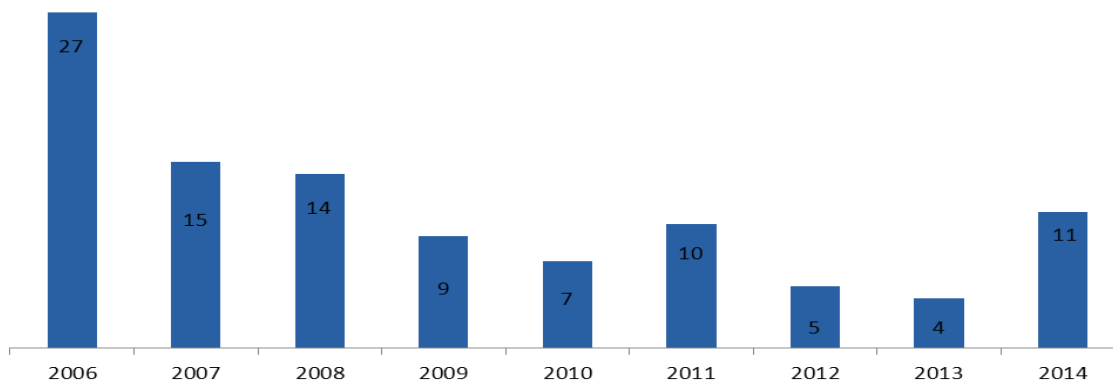
Eine der vom Land Schleswig-Holstein gestellten Aufgaben an die Beratungsstelle besteht darin, Beschwerden gegen Institutionen des Gesundheitswesens entgegenzunehmen. Der Pflegestützpunkt als trägerunabhängiges, neutrales und niedrigschwelliges Angebot dient hier als zur Verschwiegenheit verpflichtete 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.

Seit 2005 sind die an die Mitarbeiterinnen herangetragenen Beschwerden stetig rückläufig.

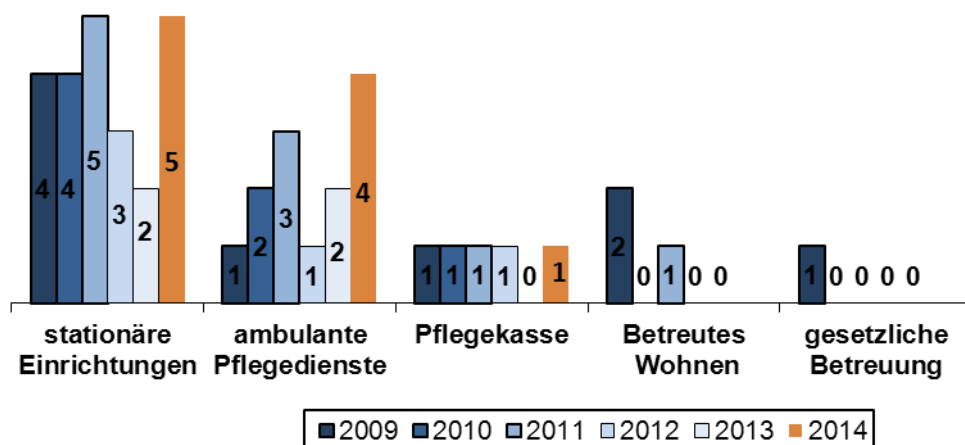
4.4.1 Beschwerdestatistik

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 2005, 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 30 - 40-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 konnten viele interessierte Menschen auf das Angebot des Pflegestützpunktes aufmerksam machen. Des Weiteren nahm der Pflegestützpunkt an Diskussionsrunden zum Thema „Mehr Lebensqualität für ältere Menschen in Mölln“ und am Arbeitskreis „Aktiv-Region Nord“ teil.

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.

Die Demenzgottesdienste fanden im Nov./Dez. in der Möllner Heilig-Geist-Kirche statt und wurden äußerst positiv aufgenommen. 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“, „Pflegebedürftigkeit“ und „Demenz“ wurden von den Beraterinnen durchgeführt oder organisiert.

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

Homepage

Seit April 2011 hat der Pflegestützpunkt eine Homepage.

Unter www.pflegestuetspunkt-herzogtum-lauenburg.de können sich die Verbraucher über die Stützpunktarbeit informieren. Die Seite soll ein „Türöffner“ für hilfesuchende 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 Statistischem Bundesamt waren in Deutschland im Jahr 2011 rund 2,5 Millionen Menschen pflegebedürftig, so viele wie nie zuvor. Auch in unserem Kreis zeigt sich der demografische Wandel eindeutig und ist statistisch belegt.

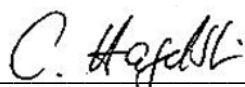
Der Aufbau unserer niedrighschwelligen und wohnortnahen Beratungsstruktur in den vergangenen Jahren führte dazu, dass dem einzelnen Rat- und Hilfesuchenden stets geholfen werden konnte, passgenau das richtige Maß und die richtige Art an Leistungen und Hilfe in Anspruch zu nehmen. Somit wurde durch das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

Für die Zukunft ist eine Ausweitung des wohnortnahen Beratungsangebotes geplant. Dezentrale Gebiete im Kreis mit mäßig ausgebautem öffentlichen Verkehrsnetz sollen auch die Möglichkeit einer regelmäßigen offenen Sprechzeit bekommen.

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, 26.03.2015



Cornelia Hägelstein
Pflegestützpunkt im Kreis Herzogtum Lauenburg

Kreis Herzogtum Lauenburg