

0. Ausgangslage

Mit der Novellierung des SGB XI – Soziale Pflegeversicherung – zum 01. Juli 2008 wurde im § 92 c die Einrichtung von Pflegestützpunkten „zur wohnortnahen Beratung, Versorgung und Betreuung der Versicherten“ normiert. Dabei wurde die konkrete Umsetzung vor von der Bestimmung durch die oberste Landesbehörde abhängig gemacht.

Das Land NRW, in dem abgesichert durch § 4 des Landespflegegesetzes bereits seit den 90er Jahren ein flächendeckendes Angebot von Pflegeberatungsstellen aufgebaut worden ist, stand bei der Umsetzung vor besonderen Voraussetzungen. Es galt den Aufbau einer Doppel- bzw. Parallelstruktur bei der Beratung zu vermeiden und die bestehenden Beratungsstrukturen für Senioren und Seniorinnen beim Aufbau der Pflegestützpunkte zu berücksichtigen. In der 2009 erlassenen Rahmenvereinbarung des Landes, die die Grundlage zur Errichtung von Pflegestützpunkten bestimmt, ist die Bedeutung der Städte und Gemeinden gestärkt worden. Die gemeinsame Verantwortung von Kommunen und Pflegekassen stellt ein zentrales Element der Pflegestützpunkte dar und drückt sich in der Vorgabe einer gemeinsamen Beratung durch Mitarbeitende der Kommune und der Pflegekassen an mindestens drei Tagen pro Woche für jeweils mindestens drei Stunden aus.

In Bielefeld wurde mit den Pflegekassen die Einrichtung eines Pflegestützpunktes mit drei Dependancen in Trägerschaft der Stadt Bielefeld vereinbart. Die Vereinbarung wurde im Januar 2011 von den Pflegekassen und der Stadt Bielefeld unterzeichnet. In ihr sind die folgenden Kennzeichen des Bielefelder Pflegestützpunktes vereinbart:

- An drei Tagen wird eine jeweils dreistündige gemeinsame Beratung durch Mitarbeitende der Pflegekassen und der Stadt Bielefeld angeboten. An dieser gemeinsamen Beratung beteiligen sich die Pflegekassen der AOK NordWest, der Barmer GEK sowie der BKK Gildemeister-Seidensticker.
- Die gemeinsame Beratung erfolgt einmal wöchentlich jeweils in Bielefeld Mitte und in den Außenbezirken Heepen und Brackwede.
- Der Pflegestützpunkt ergänzt das Angebot der städtischen Pflegeberatung in Bielefeld-Mitte und –Sennestadt und ist von montags bis freitags erreichbar.

Öffnungszeiten des Pflegestützpunktes Bielefeld

Montag	9.00 – 12 Uhr	Pflegeberatung	Neues Rathaus
Dienstag	9.00 – 12 Uhr	Pflegeberatung	Neues Rathaus
Mittwoch	9.00 – 12 Uhr	gemeinsame Beratung	Heepen
		Pflegebüro	Sennestadt
Donnerstag	9.00 – 12 Uhr	Pflegeberatung	Neues Rathaus
	14.30 – 18 Uhr	gemeinsame Beratung	Neues Rathaus
Freitag	9.00 – 12 Uhr	gemeinsame Beratung	Brackwede
		Pflegeberatung	Neues Rathaus

Mit der Einrichtung des Pflegestützpunktes verbinden die lokalen Akteure den Wunsch, Menschen frühzeitig, möglichst präventiv und umfassend zu allen Fragen im Zusammenhang mit einem krankheits- bzw. altersbedingtem Hilfe- und Unterstützungsbedarf zu beraten. Zudem bestand die Absicht, durch die Beratung „aus einer Hand“ den Ratsuchenden zusätzliche Wege zu ersparen und eine integrierte Versorgungsstruktur zu schaffen.

1. Ergebnisse

Die gemeinsame Beratung durch Mitarbeitende der Pflegekassen und der Kommune ist zum 27.01.2011 in Bielefeld-Mitte gestartet. Am Standort der Dependance im Bezirksamt Heepen startete das Angebot zum 02.02.2011 und am Standort der AOK NordWest in Brackwede zum 09.02.2011. Der Eröffnung in den Außenbezirken ist eine Einladung an Akteure vor Ort und eine Presseberichterstattung vorausgegangen.

Seit Eröffnung des Pflegestützpunktes wurde das Angebot der gemeinsamen Beratung wie folgt nachgefragt:

- Insgesamt wandten sich 595 Ratsuchende an den Pflegestützpunkt.
- Mit 229 Beratungen fanden die meisten Beratungen am Donnerstagnachmittag am Standort Bielefeld-Mitte in den Räumen der städtischen Pflegeberatung im Neuen Rathaus statt.
- In den Räumen der AOK NordWest in Brackwede wurden 200 Ratsuchende und
- im Bezirksamt Heepen 166 Ratsuchende gezählt.

Pro Beratungsvor- bzw. nachmittag wurde das Beratungsangebot damit zwischen 4,3- (Bielefeld-Mitte und Brackwede) und 3-mal (Heepen) pro angebotener Beratungseinheit nachgefragt. Im gleichen Zeitraum wurden zusätzlich durch Mitarbeiterinnen der städtischen Pflegeberatung 2174 Ratsuchende beraten, davon 266 im Pflegebüro Sennstadt.

Der Kontakt zum Pflegestützpunkt wird von jedem zweiten der Ratsuchenden durch einen persönlichen Besuch hergestellt, während zum „traditionellen“ Angebot der kommunalen Pflegeberatung zu 70 % telefonisch Kontakt aufgenommen wird.

Die Menschen, die sich an den Pflegestützpunkt wenden, sind im Vergleich zur Pflegeberatung insgesamt etwas jünger. So sind 24 % der Ratsuchenden jünger als 70 Jahre (Pflegeberatung 16 %) und nur 39 % älter als 80 Jahre. Diese Altersgruppe bildet im Angebot der Pflegeberatung die größte Altersgruppe.

Die meisten Nachfragen - und damit mehr als in der Pflegeberatung - beziehen sich auf die Finanzierung notwendiger Hilfen und auf ambulante Hilfeangebote. Evident häufiger als in der Pflegeberatung werden im Pflegestützpunkt Fragen im Zusammenhang mit der Pflegeeinstufung durch die Pflegekassen erörtert. Gleichzeitig werden Fragen zur Versorgung im Alters- und Pflegeheim weniger nachgefragt.

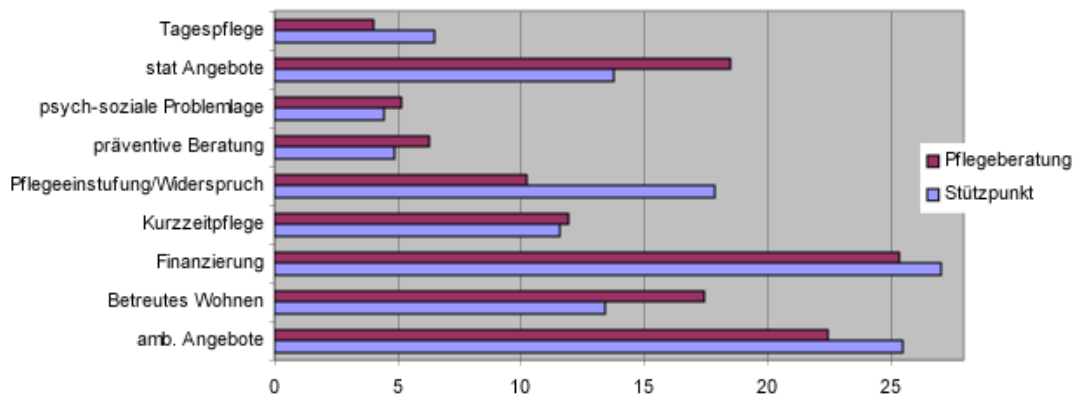


Abb. 1:
Die

häufigsten Beratungsthemen in Pflegestützpunkt und Pflegeberatung (n %)

1.1. Die einzelnen Standorte

Pflegestützpunkt Bielefeld – Dependance Brackwede

Die Beratung in Brackwede findet in den Räumen der AOK Nordwest in der Germanenstrasse 8 statt. Die beiden Beratungsräume liegen im Erdgeschoss direkt gegenüber dem offenen Kundenbereich der Krankenkasse. Am Gebäude der AOK wird auf den Pflegestützpunkt aufmerksam gemacht.

Der Stützpunkt ist am Freitag von 9.00 bis 12.00 h geöffnet, es findet eine gemeinsame Beratung mit einer Pflegeberaterin der AOK NordWest statt.

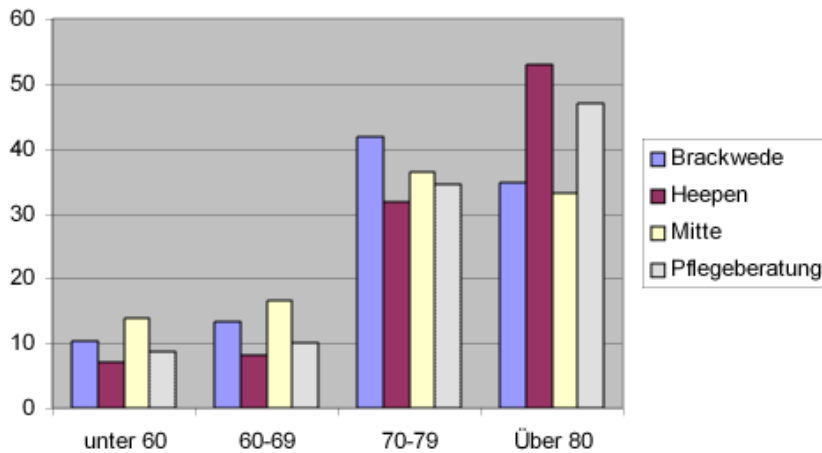
Seit der Eröffnung am 09.02.2011 wurde die Beratung 193-mal nachgefragt, davon 93-mal persönlich und 100-mal telefonisch. Da die Beratung im Juli vier Wochen wegen Umbaumaßnahmen in der AOK-Geschäftsstelle nicht stattfinden konnte, wurde die Beratung im Schnitt pro Beratungsvormittag 4,3-mal nachgefragt.

Aufgrund der geringen Datenmengen sind Aussagen über Besonderheiten der Nachfragen von Ratsuchenden in Brackwede derzeit noch nicht möglich. Die allgemeine Tendenz, wonach die Themen ambulante Angebote, Finanzierung von Unterstützungsleistungen und Pflegeeinstufung häufiger zum Thema der Beratung werden als in der allgemeinen Pflegeberatung ist hier am deutlichsten ausgeprägt.

Menschen die unter 70 Jahre alt sind machen 23,6 % der Beratungsanlässe aus, während die über 80 Jährigen in ca. 35 % im Mittelpunkt der Beratung standen.

Auffallend hoch ist mit 19 % der Anteil der Nachfragen von Migranten und Migrantinnen, er liegt deutlich über den Ergebnissen der anderen Dependancen und der Pflegeberatung, die im Schnitt nur zu 9 % (Heepen 4%) Menschen mit einem Migrationshintergrund ansprechen.

Nach Beobachtungen der Mitarbeiterinnen sind weniger als 50% der Nachfragenden Mitglieder der AOK NordWest, die durch einen Besuch bei ihrer Kranken- oder Pflegekasse auf das neue Angebot aufmerksam geworden sind. Die überwiegende Zahl der Menschen kommt gezielt zum Pflegestützpunkt.



A

bb. 2: Alter der Ratsuchenden in den Dependancen und in der Pflegeberatung

Pflegestützpunkt Bielefeld – Dependance Heepen

Das Beratungsangebot der Dependance Heepen findet im Bezirksamt Heepen, Salzufler Straße 13 am Mittwoch zwischen 9 und 12 Uhr im Erdgeschoss statt. In dieser Zeit berät eine Pflegeberaterin der BKK GildemeisterSeidensticker gemeinsam mit einer städtischen Pflegeberaterin.

Die Eröffnung des Stützpunktes am 02.02.2011 war von Multiplikatoren und Interessierten gut nachgefragt. Dennoch haben die Beratung bislang nur 154 Menschen nachgefragt, davon 76 persönlich. Im Schnitt wird die Dependance 3 mal am Vormittag kontaktiert.

Während in den beiden anderen Dependancen die Ratsuchenden im Schnitt jünger sind als in der zentralen Pflegeberatung, beziehen sich im Vergleich zur Pflegeberatung in Heepen mehr Nachfragen auf die über 80jährigen. Aufgrund der geringen Datenmenge kann dies Ergebnis zurzeit noch nicht weiter gewertet werden.

Pflegestützpunkt Bielefeld–Mitte

Die Beratung findet hier in den Räumen der städtischen Pflegeberatung am Donnerstagnachmittag mit einem Pflegeberater der BarmerGEK statt. Der Donnerstagnachmittag ist der offizielle Dienstleistungsnachmittag der Stadtverwaltung, zudem wurde in dieser Zeit seit mehr als 10 Jahren ein Beratungsangebot durch die Pflegeberatung vorgehalten. Anders als in den Dependancen außerhalb wurde also mit dieser Beratungszeit

kein Neuland betreten. Die Beratung wurde pro Nachmittag von durchschnittlich 4,3 Ratsuchenden wahrgenommen.

Die Senioren und Seniorinnen, die hier im Mittelpunkt der Beratung stehen, sind vergleichsweise jung: 30,4 % der Menschen für deren Belange die Beratungsstelle aufgesucht wurde, waren unter 70 Jahre, 33% gehörten zur Gruppe der Hochaltrigen und waren älter als 80 Jahre.

Am deutlichsten nachgefragt werden in Bielefeld-Mitte Fragen im Zusammenhang mit der Pflegeeinstufung. Gleichzeitig ist hier aber auch die Nachfrage nach stationären Angeboten deutlich höher als in den anderen Dependancen.

2. Öffentlichkeitsarbeit

Den negativen Folgen des Alters möchten die Menschen mehrheitlich möglichst lange ausweichen. Angebote, die auf diese Lebenssituation zielen, stehen bei der Bekanntmachung ihres Angebotes daher immer vor einer besonderen Herausforderung. Sie machen auf ein Thema aufmerksam, mit dem sich die Wenigsten vorsorglich beschäftigen mögen und dass erst bei unmittelbarer Betroffenheit und gegebenem Handlungsdruck angegangen wird. Der von der Bundesregierung vorgegebene Name des Beratungsangebots - wie auch der bisherige Begriff „Pflegeberatung“ - ist für eine Imagepflege des Angebotes somit eher schwierig, da vorpflegerischen Unterstützungsangebote und Gestaltungsoptionen nicht mit dem Namen assoziiert werden. Zudem ist der Name irreführend, da nahegelegt wird, dass im Pflegestützpunkt Pflege zu erhalten sei. So bieten einige Pflegedienste (u.a. einer in räumlicher Nähe zur Dependance in Heepen) ihre Leistungen mit dem gleichen Namen an.

Bei der Entwicklung der Werbeträger für den Pflegestützpunkt wurde daher versucht, nicht allein mit dem Namen des Angebotes, sondern auch mit inhaltlichen Aussagen zu arbeiten. „Wir beraten Sie gerne rund um die Themen Pflege und Wohnen im Alter – und das am besten frühzeitig“ ist der Slogan, der auf Plakaten und Werbeträgern steht und die für die Anfangsphase entwickelten Informationsblätter des Pflegestützpunkts auf Dauer ablösen wird.

Wir beraten Sie rund um die Themen
Pflege und Wohnen im Alter –
und das am besten frühzeitig.

PflegeStützPunkt Bielefeld

● **Innenstadt**
Neues Rathaus
2. Etage
täglich außer Mittwoch
9.00 – 12.00 Uhr
Donnerstag auch
14.30 – 18.00 Uhr

● **Hoepen**
Bezirksamt
Erdgeschoss Raum 2
Mittwoch 9.00 – 12.00 Uhr

● **Brackwede**
bei der AOK NordWest
Germannstraße 8
Freitag 9.00 – 12.00 Uhr

● **Sonnenstadt**
Pflegebüro im Sonnenstadthaus
2. Etage Raum 203
Mittwoch 9.00 – 12.00 Uhr

● www.bielefeld-pflegeberatung.de



Telefon 05 21 / 51 34 99
Wissen was läuft, damit es leichter geht.

Die einzelnen Dependancen wurden im Rahmen einer öffentlichen Veranstaltung zu der u.a. die örtlichen Anbieter, Ärzte, Mitglieder der Bezirksvertretung und Vereine eingeladen wurden, eröffnet.

Informationsblätter und Plakate wurden den örtlichen Vereinen, Gemeinden und Geschäften zugesandt, gleichzeitig wurden Vorträge angeboten und zum Teil auch schon gehalten. Im Tageskalender der örtlichen Presse wird auf die Öffnungszeit des Pflegestützpunktes hingewiesen.

Seit Herbst 2011 hängen in der Stadtbahn Plakate, die auf die Standorte und Öffnungszeiten des Pflegestützpunktes aufmerksam machen.

3. Rückblick und Perspektiven

Die vorliegenden Daten und Ergebnisse des Pflegestützpunktes stellen nach gut einem Jahr der gemeinsamen Beratung noch keine valide Grundlage für die Bewertung dieses neuen Angebotes dar. Auch ist zu berücksichtigen, dass für die Verankerung dieses neuen Angebotes deutlich mehr als ein Jahr benötigt wird.

Bezogen auf die Inanspruchnahme ist Folgendes zu berücksichtigen:

- Es werden ausschließlich die Zahlen der gemeinsamen Beratungszeit von Pflegekasse und Pflegeberatung abgebildet.
- Es handelt sich um ein neues Angebot, das in der Fläche platziert werden muss. Erschwerend kommt hinzu, dass in Heepen und Brackwede das Angebot nur einmal die Woche für drei Stunden vorgehalten wird.
- Der Pflegestützpunkt nimmt sich eines Themas an, auf das die Menschen eher zögerlich, oftmals erst in Krisensituationen zugehen.
- Speziell für Heepen hat sich gezeigt, dass es hier zwar gelungen ist, den Ortskern Heepen zu erreichen, nicht aber den Stadtbezirk Heepen (analog Brackwede oder Sennestadt). Hier ist es für Ratsuchende oftmals einfacher, sich aufgrund der verkehrstechnischen Anbindung direkt ins Rathaus in die Stadtmitte zu begeben.
- Vergleicht man die Inanspruchnahmequoten der einzelnen Standorte so ergeben sich - bezogen auf die Gruppe der über 70-Jährigen - folgende Werte:
Mitte - 5,5% bei fünf Beratungseinheiten/Woche; PSP Heepen - 2,3% bei einer Beratungseinheit/Woche; PSP Brackwede: 3,1% bei 1 Beratungseinheit/Woche; Pflegebüro Sennestadt - 6,3% bei 1 Beratungseinheit/Woche.

Mit insgesamt 3 bis 4,3 Beratungen pro Beratungseinheit bleibt die Nachfrage bislang hinter der Frequentierung der seit 1997 etablierten Kommunalen Pflegeberatung (acht Beratungen pro Beratungseinheit) zurück, hält dem Vergleich mit den seinerzeit eingerichteten Pilot-Pflegestützpunkten aber Stand. So wurde z.B. der im September 2008 eröffnete Pilot-Pflegestützpunkt in Moers bei einer täglichen Öffnungszeit von 10.00 bis 14.00 Uhr in der Anfangsphase im Durchschnitt rd. 3-mal pro Beratungseinheit kontaktiert (vgl. den Abschlussbericht des Kuratorium Deutsche Altershilfe zur „Werkstatt Pflegestützpunkte“, Köln 2010).

Die mit dem Pflegestützpunkt verfolgte Intention einer präventiven Arbeit hat sich - bei aller Vorsicht hinsichtlich der geringen Datenmenge - bestätigt. Im Pflegestützpunkt stehen insgesamt mehr jüngere Senioren und Seniorinnen im Mittelpunkt der Beratung. Aufgrund der frühzeitigen Unterstützung bei allen Fragen rund um die Pflege nimmt der Pflegestützpunkt damit eine wichtige Türöffnerfunktion wahr und erleichtert den Zugang insbesondere zu den ambulanten Angeboten aber auch zu den Leistungen im Rahmen des SGB XI.

Signifikant mehr nachgefragt werden in allen Dependancen Fragen der Finanzierung von Unterstützungs- und Pflegeleistungen und der Pflegeeinstufung. Hier wird deutlich, dass der Wunsch des Gesetzgebers, Betroffenen Wege zu mehreren Institutionen zu ersparen, greift. Durch die gemeinsame Beratung mit den Pflegekassen erhalten Ratsuchende eine Beratung „aus einer Hand“ und können Angelegenheiten, die den Leistungsanspruch gegenüber der Pflegekasse betreffen, direkt vor Ort geklärt werden.

Angesichts der steigenden Zahl der älteren Menschen mit Migrationshintergrund gewinnt das Thema Pflege auch hier verstärkt an Bedeutung. Mit der Wohnortnähe des Angebotes gelingt es, neue Zugänge in der Beratung der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen mit Migrationshintergrund zu eröffnen. Dies zeigt sich deutlich in Brackwede, wo der Anteil der entsprechenden Beratungen um zehn Prozent höher liegt als in der gesamtstädtisch ausgerichteten Kommunalen Pflegeberatung.

Zusammengefasst ist der Pflegestützpunkt auf einem guten Weg. In den nächsten zwei Jahren wird es darauf ankommen, den Pflegestützpunkt in den Stadtgebieten deutlicher zu verankern und eine größere Öffentlichkeit für die Fragen, die sich im Zusammenhang mit dem Alter ergeben, zu schaffen.

Im gemeinsamen Gespräch mit den kooperierenden Pflegekassen wurden weitere Überlegungen angestellt, welche öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen ergänzend ergriffen werden können. So ist u.a. geplant, im Mai d.J. eine Reihe rund um das Thema Pflege mit zentralen und dezentralen Veranstaltungen aufzulegen und dies in der Folge einmal monatlich anzubieten. Daneben soll die Kooperationen (z.B. mit den Anbietern vor Ort, mit Hausärzten; mit Zusammenschlüssen von Menschen mit Migrationshintergrund speziell in Brackwede und mit Vereinen und Gemeinden in den Stadtteilen) intensiviert werden damit der Pflegestützpunkt als Ergänzung und nicht als Konkurrenz zu bestehenden Angeboten gesehen wird.