

## Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
<b>Seniorenrat</b>	19.03.2014	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Brackwede</b>	03.04.2014	öffentlich
<b>Sozial- und Gesundheitsausschuss</b>	08.04.2014	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Heepen</b>	10.04.2014	öffentlich
<b>Beirat für Behindertenfragen</b>	28.05.2014	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

### **Pflegestützpunkt Bielefeld – Bericht zur Umsetzung des Konzeptes**

Sachverhalt:

#### **1. Von der Idee zur Umsetzung**

Zu Beginn des Jahres 2009 haben sich in Nordrhein-Westfalen die Landesverbände der Pflege- und Krankenkassen, die kommunalen Spitzenverbände und das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW auf eine Rahmenvereinbarung zur Einrichtung von Pflegestützpunkten verständigt. Diese ist am 01.05.2009 in Kraft getreten. Im Verlauf zahlreicher Verhandlungsrunden haben die Stadt Bielefeld und die Pflegekassen AOK NordWest, Barmer GEK sowie BKK Gildemeister - Seidensticker ein Umsetzungskonzept entwickelt, dem der Sozial- und Gesundheitsausschuss der Stadt Bielefeld mit Beschluss vom 31.08.2010 zugestimmt hat. Seit Anfang 2011 wird an drei Tagen in der Woche eine jeweils dreistündige gemeinsame Beratung an den Standorten Bielefeld-Mitte, -Heepen und -Brackwede angeboten. Der Pflegestützpunkt in Trägerschaft der Stadt Bielefeld ist angebunden an die Zentrale Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung im Amt für Soziale Leistungen – Sozialamt. Tür an Tür mit Pflegeberatung, Wohnberatung, Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung, Hörgeschädigtenberatung und der Initiative Nachbarschaft können so Beratung und Unterstützung aus einer Hand angeboten werden.

#### **2. Ziele und Schwerpunkte**

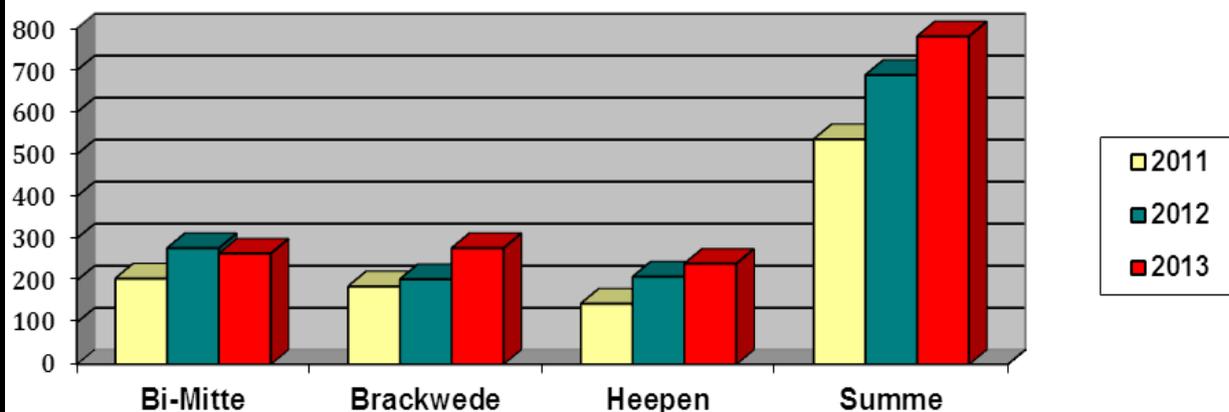
Der Pflegestützpunkt Bielefeld verfolgt das Ziel, die bereits bestehende Beratungs- und Unterstützungsstruktur im Interesse der mit Pflege konfrontierten Bürgerinnen und Bürger zu vernetzen, aufeinander abzustimmen und auszubauen. Mit der Einrichtung des Pflegestützpunktes Bielefeld mit seinen zwei Dependancen im Bezirksamt Heepen und in der Geschäftsstelle der AOK Nordwest in Brackwede soll eine wohnortnahe Beratung an verschiedenen Standorten und zu unterschiedlichen Zeiten sichergestellt werden. Die Öffnungszeiten und Standorte des Pflegestützpunktes wurden als sinnvolle Ergänzung zum Angebot der städtischen Zentralen Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung mit ihrer integrierten Pflegeberatung ausgewählt.

Schwerpunkt der Arbeit im Pflegestützpunkt bildet die frühzeitige, möglichst präventive und umfassende Beratung zu allen Fragen im Zusammenhang mit einem krankheits- bzw. altersbedingten Hilfe- und Unterstützungsbedarf. Denn nur wer gut informiert und trägerunabhängig beraten ist, kann bis ins hohe Alter selbstbestimmt zuhause leben – und das ist der Wunsch der meisten älteren Menschen. Nach dem Grundsatz „ambulant vor stationär“ wird insbesondere die Angehörigenpflege durch die Beratung im Pflegestützpunkt gestärkt.

### 3. Erfahrungen und Ergebnisse

Seit Eröffnung des Pflegestützpunktes (am 27.01.2011 im Rathaus Bielefeld-Mitte, am 2.02.2011 in Heepen und am 9.02.2011 in Brackwede) wandten sich insgesamt 2008 Ratsuchende (Stand 31.12.2013) an den Pflegestützpunkt. Im gleichen Zeitraum wurden zusätzlich durch Mitarbeiterinnen der städtischen Pflegeberatung 6082 Ratsuchende beraten, davon 737 im Pflegebüro im Sennestadthaus. Durch offensive Öffentlichkeitsarbeit konnte die Inanspruchnahme des Pflegestützpunktes, aufgeteilt nach Jahren und Standorten, wie folgt gesteigert werden:

Abb. 1: Anzahl der Beratungen in den einzelnen Dependancen im Vergleich



In 2013 wurden im Bielefelder Pflegestützpunkt insgesamt 781 Beratungen durchgeführt. Im Hinblick auf die Anzahl der Ratsuchenden pro Beratungseinheit ergibt sich damit eine Steigerung der Beratungszahlen auf durchschnittlich 5 bis 6 Gespräche pro dreistündiger Beratungseinheit. Die Einführung des Pflege-Neuausrichtungsgesetzes Anfang 2013 und die damit verbundene Presse führten zu einer starken Erhöhung der Beratungen in den Monaten Januar bis März 2013.

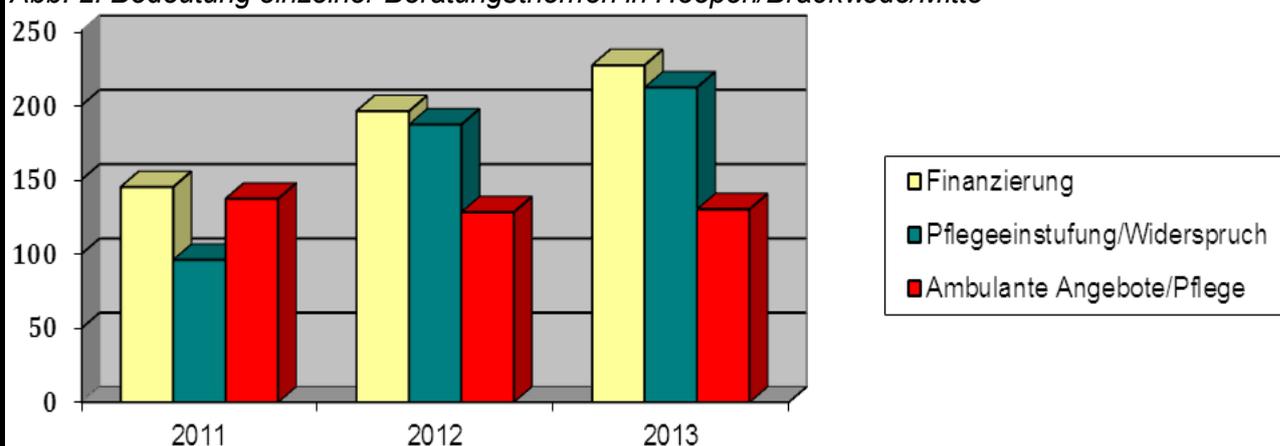
Im November 2013 wurde eine Neustrukturierung des Teams der kommunalen Beratungsangebote eingeführt, hier ist auch der Pflegestützpunkt angebunden. Als Resümee aus den langjährigen Erfahrungen der einzelnen Fachberatungsstellen des Teams (Pflegeberatung, Behindertenberatung, Wohnberatung, Hörgeschädigtenberatung und Initiative Nachbarschaft) wurde diese Zentrale Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung (kurz: ZeB) für alle Belange und Fragen rund um den Themenkomplex Alter, Behinderung, Pflege und Wohnen geschaffen. Nicht die Anfragenden müssen nunmehr die richtige Stelle suchen, die ihnen weiterhelfen kann, sondern die Zentrale Beratungsstelle informiert, berät oder leitet bei intensiver Einzelfallberatung an die richtige Fachstelle weiter. Sie nimmt für ältere und behinderte Menschen eine Lotsenfunktion im Amt für soziale Leistungen ein, um so einer Zersplitterung der einzelnen Beratungsstellen entgegenzuwirken.

Mit der Einführung der Zentralen Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung hat sich die Anzahl der Beratungen im Pflegestützpunkt im Neuen Rathaus verringert, da viele Kurzanfragen (z. B. zur Höhe des Pflegegeldes, Materialherausgabe, Weiterleitungen) dort beantwortet wurden. Dadurch bleibt im Pflegestützpunkt mehr Zeit für intensive Beratungen z. B. im Zusammenhang mit Fragen zum Gutachten des MDK, der Pflegeeinstufung oder der Bearbeitung eines Widerspruchs.

Der Kontakt zum Pflegestützpunkt wird von jedem zweiten der Ratsuchenden durch einen persönlichen Kontakt hergestellt, während zum „traditionellen“ Angebot der kommunalen Pflegeberatung zu 69% telefonisch Kontakt aufgenommen wurde. Dieses Ergebnis zeigt, dass das Konzept der wohnortnahen Beratung Wirkung gezeigt hat und den Bürgerinnen und Bürgern der Weg in die Beratungsstellen erleichtert wurde.

Die meisten Nachfragen beziehen sich auf die Finanzierung notwendiger Hilfen, auf die Pflegeeinstufung und auf ambulante Hilfeangebote. Hier die drei häufigsten Beratungsthemen:

Abb. 2: Bedeutung einzelner Beratungsthemen in Heepen/Brackwede/Mitte

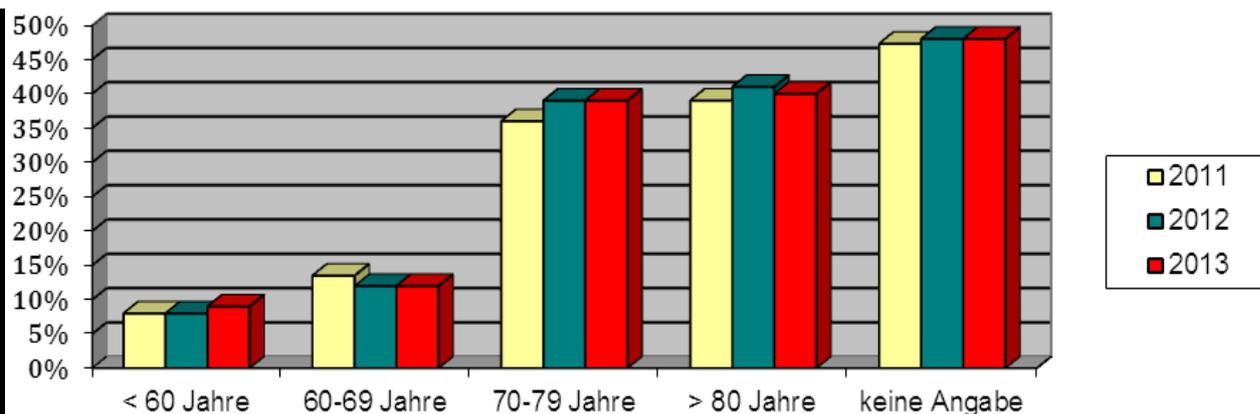


Im Pflegestützpunkt werden insbesondere auch Fragen in Zusammenhang mit dem MDK-Gutachten erörtert. Hier nehmen sich die Beraterinnen und Berater der Pflegekassen in den Stützpunkten viel Zeit, um mit den Ratsuchenden ausführlich das Pflegegutachten auf Widerspruchserfolg zu prüfen. Dadurch erklärt sich auch, dass die Beratungen häufig lange andauern, in Einzelfällen bis zu zwei Stunden. Während in 2011 32% der Gespräche über 20 Minuten dauerten, waren es in 2013 schon 44%.

Die meisten Betroffenen lebten zum Zeitpunkt der Beratung mit 85% zuhause, nur 9% befinden sich in 2013 im Krankenhaus und 6% in der Kurzzeitpflege oder anderen stationären Angeboten. Daher beziehen sich auch die meisten Nachfragen auf Unterstützungsmöglichkeiten in der eigenen Häuslichkeit und die damit zusammenhängende Finanzierung bzw. Pflegestufe. Fast jeder / jede zweite der Betroffenen lebt dabei alleine.

Das Alter derer, um die es in der Beratung ging, liegt in 2013 in 39% der Fälle über 70 Jahre, in 40 % der Fälle sogar über 80 Jahre. Mit insgesamt 21% der Betroffenen, die jünger als 70 Jahre waren, konnten im Pflegestützpunkt mehr jüngere Bürgerinnen und Bürger angesprochen werden als innerhalb der Pflegeberatung, wo der Anteil bei 10% lag. Der Werbeslogan „Wissen was läuft, damit es leichter geht – und das am besten frühzeitig“ hat sich damit als wirksam und richtig erwiesen.

Abb. 3: Altersstruktur der Ratsuchenden



Die Nachfragen von Migrantinnen und Migranten steigerten sich leicht von 11,5% auf 13%. Hier findet z. Zt. eine Kooperation mit dem Amt für Integration statt, um den Personenkreis zukünftig noch besser zu erreichen.

#### 4. Aktivitäten

Entsprechend der beschriebenen Ziele und Schwerpunkte wurden seit Einrichtung des Pflegestützpunktes neben der eigentlichen Beratungsarbeit zahlreiche Aktivitäten zur Steigerung des Bekanntheitsgrades initiiert. Hilfreich waren dabei insbesondere die Fördermittel zum Aufbau von Pflegestützpunkten nach § 92c Abs. 5 SGB XI, die seitens des Sozialamtes beantragt und vom GKV-Spitzenverband (Bund der Kranken- und Pflegekassen) entsprechend bewilligt worden sind.

##### Öffentlichkeitsarbeit

Durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit in unterschiedlicher Form konnte der Pflegestützpunkt bei (potentiellen) Ratsuchenden, Anbietern und Multiplikatoren bekannt gemacht und im Versorgungssystem der Stadt Bielefeld positioniert werden. Es wurden eigene Werbeprodukte mit hohem Wiedererkennungswert entwickelt, um den Pflegestützpunkt als „Marke“ in Bielefeld zu etablieren. Flyer, Plakate, Aufstellkarte, Namensschilder und Roll-up sind mit eigenem Logo und Slogan versehen.

Flyer und Plakate werden bei Bedarf an Sozialdienste, Verbände, (Selbsthilfe)Gruppen, Ärzte etc. verteilt und liegen gezielt an öffentlich zugänglichen Stellen aus. In den vergangenen Jahren wurden zahlreiche Aktionen von den Mitarbeitenden des Pflegestützpunktes zur Bekanntmachung des Beratungs-angebotes durchgeführt. Gezielte Vorträge zu bestimmten Themen wie z. B. zum Pflege-Neuausrichtungsgesetz (PNG) oder zum Top-Thema „Finanzierung von ambulanter bzw. stationärer Pflege“ haben zusätzlich den Bekanntheitsgrad gesteigert:

- Von 2011 - 2013 wurden ca. 30 Vorträge rund um das Thema „Pflege, Wohnen und Alter“ gehalten (z.B. beim Sozialverband Deutschland, Kirchengemeinden, Krankenhäuser, Universität, Selbsthilfegruppen, Angehörigengruppen).
- Mit Informationsständen wurde an externen Aktionen bzw. Messen teilgenommen (z.B. im Begegnungszentrum Kreuzstraße, die Beteiligung am deutschen Präventionstag oder am Protesttag von Menschen für Behinderung).
- Eigene Veranstaltungen wurden im Ratssaal angeboten (z. B. zum Thema: „Note sehr gut – ein Zeichen für gute Pflege?“).
- Aus aktuellem Anlass wurde im Februar 2013 eine Informationsveranstaltung zum Pflege-Neuausrichtungsgesetz initiiert. Rund 250 Bielefelder Bürgerinnen und Bürger wurden über die neuen Leistungen der Pflegeversicherung informiert und beraten.

- Aus dem Projekt „MuT tut gut Vereinbarkeit von Pflege und Beruf“ entwickelte der Pflegestützpunkt eine Informationsreihe für Mitarbeitende zu Themen wie z. B. „Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht“ oder „Älter werden gestalten – über Wohnformen, Pflege und Finanzierung“. Die Brisanz Themen wird daran deutlich, dass die Veranstaltungen aufgrund überfüllter Sitzungsräume zum Teil mehrfach angeboten werden mussten.

**Weitere Beratungsmöglichkeiten finden Sie hier:**

- Pflegeberatung Ihrer Pflegekasse
- Pflegeberatung Stadt Bielefeld  
Amt für soziale Leistungen – Sozialamt  
Neues Rathaus, Raum B 207 und B 209  
Mo, Di, Do, Fr von 9 – 12 Uhr  
Telefon 0521 / 51 25 63 oder 51 26 29
- Pflegebüro Sennestadt  
Amt für soziale Leistungen – Sozialamt  
Sennestadthaus, Raum 203  
Mittwochs von 9 – 12 Uhr  
Telefon 0521 / 51 36 93
- Wohnberatung Stadt Bielefeld  
Amt für soziale Leistungen – Sozialamt  
Neues Rathaus, Raum B 213 und B 215  
Di + Do von 9 – 12 Uhr  
Do auch von 14,30 – 18 Uhr  
Telefon 0521 / 51 21 39 oder 51 34 23

**PflegeStützPunkt Bielefeld**

*Wissen was läuft, damit es leichter geht.*

[www.bielefeld-pflegeberatung.de](http://www.bielefeld-pflegeberatung.de)

– städtische

„Das

deren  
der

Neben den Veranstaltungen wird in Artikeln und Werbeanzeigen auf den Pflegestützpunkt aufmerksam gemacht, z. B. im Westfalenblatt, in der Neuen Westfälischen, im Monokel oder im Brackweder Anzeiger. Im Tageskalender der örtlichen Presse wird regelmäßig auf die Öffnungszeiten des Pflegestützpunktes hingewiesen. Seit Sommer 2011 hängen in den Stadtbahnen Plakate, die auf die Standorte und Öffnungszeiten des Pflegestützpunktes aufmerksam machen. Alle Hausärzte wurden angeschrieben, über das Beratungsangebot informiert und gebeten, Handzettel und Info-Karten für ihre Patientinnen und Patienten auszulegen. Auch die Gutachterinnen und Gutachter des MDK wurden über das Angebot informiert und geben in ihren Begutachtungen bei Bedarf Flyer des Pflegestützpunktes an die Betroffenen heraus.

### Kooperationen

Mit allen kooperierenden Pflegekassen finden regelmäßige Austauschtreffen zur Weiterentwicklung des Pflegestützpunktes statt. Es werden gemeinsame Veranstaltungen durchgeführt, analysiert und Perspektiven erarbeitet.

Die Pflegeberaterinnen nehmen darüber hinaus regelmäßig an überörtlichen Treffen der Pflegestützpunkte in Nordrhein-Westfalen teil. Wichtige Entwicklungen sowie Erfahrungen und Tipps anderer Pflegestützpunkte liefern häufig wertvolle Impulse und Perspektiven für die Fortentwicklung der eigenen Arbeit.

Für eine bessere Versorgung von Migrantinnen und Migranten kooperiert der Pflegestützpunkt mit dem Amt für Integration, das im Rahmen eines Projektes Migrationsassistenten ausbildet und bei ihrer Arbeit begleitet. Damit diese ehrenamtlichen Kräfte von dem Beratungsangebot erfahren und als Multiplikatoren bzw. Multiplikatorinnen tätig werden können, haben die Beraterinnen des Pflegestützpunktes eine Schulung zum Leistungsspektrum der Pflegeversicherung durchgeführt. Diese Schulung wurde gut angenommen.

Seit Anfang September 2012 kooperiert der Pflegestützpunkt mit der Bielefelder Hospizarbeit. Jeden Dienstag in der Zeit von 11.00 – 12.00 Uhr beraten Mitarbeitende der Bielefelder Hospizbewegung im Pflegestützpunkt im Neuen Rathaus und unterstützen hierdurch zusätzlich die Versorgung von schwerkranken und sterbenden Menschen. Ziel dieser Kooperation ist es, anfragende Bürgerinnen und Bürger möglichst frühzeitig auch mit dem Unterstützungsangebot der Hospizarbeit bekannt zu machen. Durch diese in Nordrhein-Westfalen erstmalige Kooperation eines Pflegestützpunktes mit der Hospizarbeit werden Beratungsangebote (Pflegeberatung, Palliativ-/Hospizberatung, Wohnberatung, Behindertenberatung, Hörgeschädigtenberatung und Nachbarschaftshilfen) an einem Ort gebündelt, um eine bestmögliche Versorgung für Ratsuchende zu erreichen. Diese innovative Kooperation wurde im Rahmen einer

Auftaktveranstaltung der Bielefelder Öffentlichkeit vorgestellt.

Auch die interne Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen der Stadtverwaltung wurde mit Einrichtung des Pflegestützpunktes gezielt ausgebaut.

Mit den ambulanten, teilstationären und stationären Leistungsanbietern steht der Pflegestützpunkt in engem Kontakt und bringt sich in bestehende Arbeitszusammenhänge ein, so z.B. im Arbeitskreis „Gerontopsychiatrische Versorgung“. Soweit neue Angebote entstehen nehmen die Mitarbeitenden zeitnah Kontakt auf und garantieren somit einen umfänglichen Blick auf die Bielefelder Pflegelandschaft.

Durch die enge Vernetzung wird eine Doppel- bzw. Parallelstruktur bei der Beratung vermieden und können bestehende Unterstützungsangebote zielgenau berücksichtigt werden.

## **5. Schlussfolgerungen und Perspektiven**

Mit dem Bielefelder Pflegestützpunkt steht pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen ein Informations- und Beratungsarrangement zur Seite, das im Zusammenwirken unterschiedlicher Kosten- und Leistungsträger eine trägerunabhängige, neutrale und kompetente Beratung sicherstellt. Durch die gemeinsame, umfassende Beratung mit den Pflegekassen erhalten Ratsuchende somit Hilfen „aus einer Hand“.

Seit Eröffnung des Pflegestützpunktes im Jahr 2011 ist die Zahl der Beratungen kontinuierlich gestiegen. Diese Entwicklung macht einmal deutlich, dass die Maßnahmen zur Bekanntmachung des Pflegestützpunktes Wirkung gezeigt haben und durch gezielte Kooperationen das neue Beratungsangebot im regionalen Hilfesystem verankert werden konnte. Zum anderen verweist die steigende Nachfrage auf den hohen Informations- und Unterstützungsbedarf rund um das Thema Pflege, zumal die diversen Reformen des Pflegerechts von den Betroffenen kaum mehr eigenständig nachvollzogen werden können. Mit seinem präventiven Charakter nimmt der Pflegestützpunkt somit eine wichtige Türöffnerfunktion ein, ermöglicht den Zugang zu den häufig nachgefragten ambulanten Angeboten und den Leistungen der Pflegeversicherung und stabilisiert mithin die familiären Hilfenetze.

Da insbesondere für ältere Menschen der Weg in den Pflegestützpunkt im Neuen Rathaus, in Heepen oder in Brackwede ist, wird ab Februar 2014 der „*Pflegestützpunkt mobil*“ als eine stadtteilorientierte, flächendeckende Information und Beratung angeboten. Dabei wird ein „Vortragskoffer“ gepackt, mit dem die Mitarbeitenden des Pflegestützpunktes in die Stadtteile „reisen“. Die Auswertung der Pflegeberatungen der letzten drei Jahre zeigt, dass es immer wieder „Topthemen“ gibt, die zugleich viele pflegende Angehörige interessieren. sind z. B. „Umzug ins Pflegeheim – nun und wer zahlt?“, „Der ambulante Hilfemix – Pflege zuhause managen“, „Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht“ oder „Solange wie möglich sicher und bequem in den eigenen vier Wänden – die Wohnberatung informiert“. Der „Pflegestützpunkt mobil“ greift diese Themen auf und spricht eine Gruppe Angehörigen oder Betroffenen zu dem jeweiligen Thema in einem Kurzvortrag an. Im Anschluss an jeden Vortrag ist eine offene Runde für Rückfragen vorgesehen, danach besteht die Möglichkeit, mit den Beraterinnen / den Beratern die eigene individuelle Pflegesituation zu besprechen.

Bedingt durch den demografischen Wandel wird Pflegeberatung in den nächsten Jahren ein wichtiges Thema bleiben. Dabei sind Qualitätsmerkmale wie eine quartiersnahe Beratung, Anbieterneutralität und die Nähe zu anderen Beratungsstellen (u. a. Behinderten- und Wohnberatung) für die Menschen von immenser Bedeutung. Diese Kennzeichen machen die Beratung im Pflegestützpunkt aus.

**AUF EINLADUNG DER INITIATIVE  
„RUNDER-TISCH-BRAKE“  
BIETET  
„PFLEGESTÜTZPUNKT  
MOBIL“  
EINE INFORMATIONSVERANSTALTUNG AN  
ZUM THEMA  
„UMZUG INS PFLEGEHEIM  
- WAS NUN UND  
WER ZAHLT“  
WANN  
17. FEBRUAR 2014  
16.00 Uhr  
WO  
AWO WOHNCAFE  
WEFELSHOF 9  
(MARKTPLATZ)  
33729 BIELEFELD-BRAKE**

Eine Informationsveranstaltung von  
„Pflegestützpunkt mobil“ und „Runder-Tisch-Brake“

Die Initiative  
„Runder-Tisch-Brake“  
ist eine Kooperation  
von Anbietern  
Pflegerischer und  
Sozialer Leistungen  
in Brake und  
den angrenzenden  
Stadtteilen

**Bielefeld**  
Amt für soziale Leistungen  
- Sozialamt -

Pflegestützpunkt  
Bielefeld

**AWO**

Ambulanter Pflegedienst –  
Team Wefelshof

**TAGESHAUS-BRAKE**  
Teilstationäre Pflege

**Alt und Jung**  
Sozial-Ökos.

**HERFORDER  
PFLEGETEAM**

HÄUSLICHE PFLEGE IST  
VERTRAUENSACHE  
„Die helfenden Hände“

Das  
was

von

Beigeordneter

Kähler

Wenn die Begründung länger als drei  
Seiten ist, bitte eine kurze  
Zusammenfassung voranstellen.