



Jahresbericht 2016



Impressum**Herausgeber**

Kreis Unna - Der Landrat
Friedrich-Ebert-Straße 17
59425 Unna
www.kreis-unna.de

Gesamtleitung

Fachbereich Arbeit und Soziales
Norbert Diekmännken

Druck

Hausdruckerei | Kreis Unna

Stand

März 2017

1	Vorwort.....	1
2	Organisation und Finanzierung	2
2.1	Organisation des Angebots.....	2
2.2	Regionale Zuständigkeit, Träger, personelle Ressourcen.....	2
2.3	Finanzierung	3
3	Ziele und Aufgaben	4
3.1	Pflegeberatung.....	4
3.2	Wohnberatung.....	4
3.3	Psychosoziale Begleitung	4
4	Gemeinsamer Jahresbericht.....	5
4.1	Entwicklung des Beratungssystems	5
4.2	Öffentlichkeitsarbeit.....	6
4.3	Kooperation und Vernetzung	7
4.4	Care-Management	8
4.5	Fach- und Institutionsberatung	8
4.6	Pflegeberatung.....	9
	4.6.1 Beratungskontakte.....	9
	4.6.2 Zugangswege	10
	4.6.3 Beratungsinhalte.....	11
	4.6.4 Klientenstruktur.....	12
4.7	Wohnberatung.....	13
	4.7.1 Beratungskontakte.....	13
	4.7.2 Zugangswege	14
	4.7.3 Beratungsinhalte.....	14
	4.7.4 Klientenstruktur.....	15
4.8	Psychosoziale Begleitung	16
	4.8.1 Beratungskontakte.....	16
	4.8.2 Zugangswege	17
	4.8.3 Beratungsinhalte.....	17
	4.8.4 Klientenstruktur.....	18
4.9	Beratungskontakte gesamt 2016	19
5	Fazit	21
6	Ausblick	22

1 Vorwort

Der Lebensabschnitt Alter mit seinen Bedingungen, Bedarfslagen und Auswirkungen steht seit längerem im Blickpunkt der Sozialpolitik im Kreis Unna. Dabei berücksichtigt das Motto ‚Ambulant vor Stationär‘ den mehrheitlichen Wunsch älterer Menschen möglichst lange in den eigenen vier Wänden zu verbleiben.

Die Möglichkeiten, die bisherigen Wohnverhältnisse auch bei Hilfe- und Pflegebedürftigkeit aufrechtzuerhalten, haben sich in den vergangenen Jahren aufgrund der zunehmenden Verbreitung von unterschiedlichen Wohnformen, ambulanten und teilstationären Diensten und den stetig fortgeschriebenen Leistungen der Pflegeversicherung verbessert. Gleichzeitig sind die sozialpflegerische Infrastruktur und ihre Finanzierungsstruktur damit jedoch für die Einzelnen schlechter überschaubar geworden. Insbesondere die gesetzlichen Grundlagen unterliegen einem ständigen Wandel.

Hier setzt die Arbeit der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna an. Die drei aufeinander abgestimmten Elemente Pflegeberatung, Wohnberatung und Psychosoziale Begleitung orientieren sich am Bedarf des Einzelfalls, geben Orientierung, leisten Hilfe zur Selbsthilfe, aktivieren die individuellen Ressourcen der Ratsuchenden sowie ihres sozialen und räumlichen Umfeldes.



Personell gab es im Berichtsjahr einen Personalwechsel in der Pflegeberatung, zwei Mitarbeiterinnen schieden alters- bzw. krankheitsbedingt aus, beide Teilzeitstellen waren einige Monate vakant und wurden im April neu besetzt. Zusätzlich unterstützt wird das Team der Pflege- und Wohnberatung durch eine IT-Mitarbeiterin des Kreises Unna, die eine der Administratorinnen für die Beratungssoftware und erste Ansprechpartnerin für den gemeinsamen Internetauftritt ist.

Die kontinuierliche Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit führte dazu, dass die gemeinsame, kostenlose Service-Nummer 0 800 - 27 200 200 sowie die gemeinsame E-Mail-Adresse pwb@kreis-unna.de der drei Beratungsangebote im Berichtszeitraum vermehrt genutzt wurde, doch auch die bekannten Festnetz-Rufnummern der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna wurden weiterhin rege genutzt.

Auf Trägerebene fand ein Treffen statt, um den Entwicklungsprozess des Beratungssystems gemeinsam fortzuschreiben. Erfreulich war, dass bereits Mitte 2016 durch die Landesverbände der Pflegekassen bekannt gegeben wurde, dass der Bestandsschutz in der Wohnberatung auch in 2017 fortgeführt werden kann.

Der vorliegende Jahresbericht ist der dritte Bericht der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna. Die statistischen Daten beruhen erneut auf einer einheitlichen Datenerfassung durch die gemeinsame Beratungssoftware.

Wir wünschen Ihnen eine aufschlussreiche Lektüre!



2 Organisation und Finanzierung

Unter dem Namen „Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna“ sind die Pflegeberatung, die Wohnberatung, sowie die Psychosoziale Begleitung subsummiert.

2.1 Organisation des Angebots

Organisatorisch sind die drei Beratungsdienste beim Kreis Unna dem Fachbereich Arbeit und Soziales, Sachgebiet Grundsatzangelegenheiten und Soziale Sicherung, angegliedert. Neben der Fach- und Dienstaufsicht für die Pflegeberaterinnen werden von hier auch die Koordination der Zusammenarbeit im Trägerverbund und die (Ko-)Finanzierung der Wohnberatung und der Psychosozialen Begleitung übernommen.



Zentraler Dienstsitz der Pflege- und Wohnberatung ist das Severinshaus, Nordenmauer 18 in Kamen. Alle drei Beratungsangebote werden grundsätzlich im gesamten Kreisgebiet vorgehalten. Die Beratung ist für Ratsuchende kostenlos und erfolgt anbieter- und kosten trägerunabhängig. Wenn noch kein aktueller Hilfebedarf besteht, kann eine präventive Beratung erfolgen.

Die Beraterinnen der Region Süd haben ihre Büros im Grete-Meißner-Zentrum in Schwerte, die Beratungskräfte der Region Nord sind im Seniorenladen in Lünen zu finden.

Das Beratungsangebot umfasst werktäglich umfangreiche Sprechstunden im Severinshaus. Daneben erfolgen Telefon- und Onlineberatungen sowie Hausbesuche. Mit allen Beratungskräften können darüber hinaus Wunschtermine vereinbart werden. Des Weiteren werden neben der lokalen Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit in allen Kommunen monatlich mindestens zwei Außensprechstunden angeboten.

2.2 Regionale Zuständigkeit, Träger, personelle Ressourcen

Die Pflegeberatung wird kreisweit durch vier Mitarbeiterinnen des Kreises Unna mit 2,75 Vollzeitstellen übernommen. Eine Ausnahme bilden die Städte Lünen und Unna, in denen die Pflegekassen der Knappschaft bzw. der AOK über einen eigenen Pflegestützpunkt verfügen. Für die Wohnberatung steht pro Region eine Vollzeitstelle zur Verfügung. Bei Bedarf unterstützt ein Bautechniker des Kreises Unna die Wohnberatungskräfte. Für die Psychosoziale Begleitung ist in jeder Region eine Beraterin halbtags tätig.

Wohnberatung und Psychosoziale Begleitung werden durch die Träger wie folgt wahrgenommen:

- In der Region **Nord** für die Städte Lünen, Werne und Selm durch den Caritasverband Lünen-Werne-Selm e.V.. Bei der Psychosozialen Begleitung gibt es im Interesse der Beratungskontinuität eine Kooperation mit der Diakonie Ruhr für die Dauer der Tätigkeit der derzeitigen Beraterin.
- In der Region **Mitte** für die Gemeinde Bönen sowie die Städte Bergkamen, Kamen und Fröndenberg durch die Arbeiterwohlfahrt – Unterbezirk Unna.
- In der Region **Süd** für die Gemeinde Holzwickede, die Kreisstadt Unna sowie die Stadt Schwerte durch die Ökumenische Zentrale gGmbH für Altenhilfe.



2.3 Finanzierung

Die Pflegekassen fördern die Personal- und Sachkosten für die Wohnberatung im Kreis Unna mit drei 0,5 VZÄ (= Vollzeitäquivalente) à 33.000 € jährlich. Die übrigen Personal- und Sachkosten werden durch den Kreis Unna getragen.

Die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna



Foto: Birgit Kalle – Kreis Unna

v.l.n.r.: Dolores Dieckmann (vorne), AWO, PSB Mitte; Andrea Schulte (vorne), Kreis Unna, Pflegeberatung; Heike Kruse (vorne), Kreis Unna, Pflegeberatung; Gülay Offele (vorne), Kreis Unna, Pflegeberatung; Iris Lehmann (mittig), Ökumenische Zentrale, Wohnberatung Süd; Anne Kappelhoff (mittig), Kreis Unna, Pflegeberatung; Tanja Langkamp (mittig), Ökumenische Zentrale, PSB Süd; Ulrike Eul, Diakonie (hinten), PSB Nord; Alexandra Paschedag-Reinholz (hinten), Kreis Unna, FB Arbeit und Soziales; Tanja Groß (hinten), AWO, Wohnberatung Mitte; Brigitte Sawall (hinten), AWO, Wohnberatung Mitte;

Es fehlen: Bettina DeSacco, Caritas, Wohnberatung Nord; Werner Stichelbruck, Caritas, Wohnberatung Nord; Heike Messer, Ökumenische Zentrale, Wohnberatung Süd;



3 Ziele und Aufgaben

Alle drei Beratungsangebote sind darauf ausgerichtet, die Selbstständigkeit zu erhalten, die häusliche Pflege zu stärken, pflegende Angehörige zu entlasten und dadurch einen Umzug in ein Pflegeheim hinaus zu zögern bzw. zu vermeiden.

3.1 Pflegeberatung

Die Pflegeberatung hat die Funktion eines „Lotsen“ in der Pflegelandschaft und richtet sich an alle Personen, die über genügend Selbsthilfepotenzial verfügen, um erhaltene Informationen und individuelle Beratungsergebnisse selbst umsetzen zu können. Sie bietet umfassende und aktuelle Informationen über die vielfältigen Angebote, die für Ältere und für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen im Kreis Unna verfügbar sind. Die Kenntnis aller bestehenden Hilfe- und Pflegeangebote ermöglicht eine Beratung über die im Einzelfall sinnvollen und passenden Hilfen zur Verbesserung der Pflegesituation. Die Pflegeberaterinnen bieten pflegenden Angehörigen Beratung in belastenden Pflegesituationen und unterstützen bei der Inanspruchnahme von Selbsthilfe- und Entlastungsangeboten. Ebenfalls beraten sie zum Krankheitsbild Demenz und zeigen mögliche Hilfe- und Betreuungsangebote auf. Die Pflegeberatung nimmt für den Kreis Unna neben der individuellen Beratung außerdem das fall- und einrichtungsübergreifende Care Management wahr. Dieses bezieht sich auf die Versorgungsebene und hat zum Ziel, zunächst einzelfallunabhängig die grundlegenden Rahmenbedingungen dafür zu schaffen, dass die im Einzelfall benötigten Hilfen auch zur Verfügung stehen.

3.2 Wohnberatung

Die Wohnberatung unterstützt in allen Fragen des Wohnens. Sie berät zur Barriere freien Gestaltung der Wohnung, zu Hilfsmitteln, zu Umbaumaßnahmen, Wohnformen, informiert zu Fragen der Finanzierung und bietet Hilfe bei der Antragstellung. Zielgruppen sind Menschen mit Behinderung, Pflegebedarf oder altersbedingten Einschränkungen, Eigentümer, Vermieter, Fachdienste sowie alle sonstigen Bürgerinnen und Bürger, die sich über die Möglichkeiten des Barriere freien Wohnens informieren möchten. Wohnberatung erfolgt schwerpunktmäßig in der Häuslichkeit der Ratsuchenden, da die Begutachtung der konkreten Wohnsituation und die Erhebung der persönlichen Ressourcen für die Entwicklung von passgenauen Lösungsvorschlägen notwendig sind. Ein besonderer Beratungsschwerpunkt liegt auf Anpassungsmaßnahmen für Menschen mit Demenz. Bei bautechnisch komplexen Sachverhalten oder bei Objekten, die dem Denkmalschutz unterliegen, kann der Bautechniker des Kreises Unna hinzugezogen werden.

3.3 Psychosoziale Begleitung

Die Psychosoziale Begleitung richtet sich an alle Personen, deren Selbst- und Netzwerkhilfepotenzial nicht ausreicht, um sich selbst einen Zugang zum Hilfesystem zu erschließen. Oft sind dies hilfebedürftige oder alte Menschen, die vereinsamt und isoliert leben, die keine oder ungenügende Unterstützung durch Angehörige, Freunde und Nachbarn erhalten und daher eine intensivere professionelle Unterstützung benötigen. Prämisse ist es dabei, im Rahmen der Wünsche und Bedürfnisse der Ratsuchenden ambulante Hilfen für einen längst möglichen Verbleib in der gewohnten häuslichen Umgebung zu installieren. Die Psychosoziale Begleitung ergänzt die Pflege- und Wohnberatung im Bereich des konkreten Hilfemanagements im Einzelfall. Sie bedient sich dabei der Methode des Case-Managements.

4 Gemeinsamer Jahresbericht



4.1 Entwicklung des Beratungssystems

Das Jahr 2016 stand im Zeichen des Qualitätsmanagements. Die im Vorjahr begonnene Erarbeitung der Qualitätsstandards „Erstkontakt“ und „Erstberatung vor Ort“ wurde abgeschlossen, so dass sie am 01.04.2016 einvernehmlich verabschiedet werden konnten. Sie dienten den beiden neu eingestellten Pflegeberaterinnen bereits als Einarbeitungsgrundlage. Darüber hinaus fanden kreisweit einmalige Hospitationen bei Beratungsgesprächen im Tandem statt, um auch in der praktischen Arbeit, ein einheitliches Beratungs-niveau zu erreichen und voneinander zu lernen. Der fachliche Austausch innerhalb der einzelnen Fachberatungssparten auf Kreisebene wurde durch die Installation von halbjährlichen gemeinsamen Fachbesprechungen optimiert. Des Weiteren wurden zur Verbesserung der internen und externen Kommunikation Anwesenheitsübersichten erstellt, die allen Mitarbeitenden den Überblick liefern, wann welche Teilzeitkraft persönlich erreichbar ist. Um eine einheitliche Datenpflege in der Beratungssoftware zu gewährleisten, wurde eine gemeinsame Sitzung mit der vom Kreis beauftragten IT-Administratorin durchgeführt. In Kombination mit dem Software-Update führte diese dazu, dass im Berichtsjahr deutlich mehr Daten als im Vorjahr in das System eingegeben und ausgewertet wurden, was insbesondere bei den Beratungsinhalten und Zugangswegen zu detaillierteren Angaben führt.

Ferner wurde eine gemeinsame Jahresplanung für die Öffentlichkeitsarbeit erstellt, die so angelegt wurde, dass sie gleichzeitig als Basis für eine einheitliche Dokumentation und Auswertung der durchgeführten Aktionen für den Jahresbericht dient. Ein weiterer Schwerpunkt im Berichtsjahr lag in der grundlegenden, bürger-näheren Überarbeitung des gemeinsamen Internetauftritts der Pflege- und Wohnberatung auf den Seiten des Kreises Unna.

Da in 2016 viele beratungsrelevante Gesetze, Richtlinien und Verordnungen novelliert worden sind, wie z.B. die Pflegeversicherung, die Begutachtungsrichtlinien, Verordnung über die Anerkennung niedrigschwelliger Betreuungs- und Entlastungsangebote und Förderung der Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur in Nordrhein-Westfalen, die Krankenversicherung, das Sozialhilferecht, die Landesbauordnung, das Krankenhausstrukturgesetz, das Bundesteilhabegesetz, das Wohn- und Teilhabegesetz, die Wohnungsbauförderung, die Krankentransportrichtlinie, die Richtlinien zur Förderung von investiven Maßnahmen im Bestand und die Fördermittel der Kreditanstalt für Wiederaufbau, wurde frühzeitig begonnen eine entsprechende Qualifizierungsplanung aufzustellen und abzuarbeiten.



Für den Bereich des Pflegeversicherungsgesetzes wurde eine gemeinsame Inhouseschulung mit Prof. Dr. Richter organisiert und durchgeführt. Eine weitere kreisweite Fortbildung zum Thema Pressearbeit fand mit der Leiterin der Pressestelle des Kreises Unna statt. Darüber hinaus besuchten einzelne Mitarbeitende der Pflege- und Wohnberatung z. B. folgende Fortbildungen: „Pflegestärkungsgesetz“, „Das neue Begutachtungsassessment“, „Sozialhilferecht“, „Sozialrecht“, „Finanzierung von Wohnungsanpassungsmaßnahmen“, „Innovative Wohnformen im ländlichen Raum“, „Wohnberatung für Menschen mit Behinderung“, „Schwerhörigkeit“, „Demenz und Technik“, „Leben bis zuletzt“, „Power-Point“, „Barriere freies Bad“, „Palliativ- und Hospizarbeit“, „Handeln gegen den Willen“, „Gewalt in der Pflege“ und „Menschen mit Demenz betreuen“.



4.2 Öffentlichkeitsarbeit

Insbesondere für die Prävention ist eine kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna von großer Bedeutung. Des Weiteren dient sie dazu das Beratungsangebot bei den Bürgerinnen und Bürgern bekannt zu machen sowie über relevante Themen und Gesetzesänderungen zu informieren.



Wie im Vorjahr wurde die Pressearbeit der Pflege- und Wohnberatung in Kooperation mit der Stabsstelle Presse und Kommunikation des Kreises Unna wahrgenommen. Alle Außensprechstunden sowie alle Infostände der Pflege- und Wohnberatung im Kreisgebiet wurden regelmäßig angekündigt. Der gemeinsame Jahresbericht wurde in einer Pressekonferenz im Severinshaus der Öffentlichkeit vorgestellt.

Anfang des Jahres erschienen in loser Folge mehrere Artikel auf der Kreisseite des Hellweger Anzeigers zum Thema Wohnberatung. Darüber hinaus legte die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna passend zur Urlaubszeit im Sommer eine vierteilige Zeitungsserie zu den Themen „Verhinderungspflege“, „Betreuungs- und Entlastungsleistungen“, „Hausnotruf“ und „Kurzzeitpflege“ auf. Im Dezember 2016 wurden zwei Presseartikel zum Pflegestärkungsgesetz II mit Informationen zum neuen Begutachtungsverfahren und zur Umwandlung von Pflegestufen in Pflegegrade veröffentlicht. Des Weiteren wurde der überarbeitete Internetauftritt der Pflege- und Wohnberatung auf den Seiten des Kreises Unna zur Jahresmitte freigeschaltet (http://www.kreis-unna.de/hauptnavigation/kreis_region/leben_im_kreis/soziales/pflege_und_wohnberatung.html). Ebenfalls Mitte des Jahres wurde der gemeinsame Jahresbericht der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna im Ausschuss für Soziales, Familie und Gleichstellung und in der Konferenz Alter und Pflege präsentiert. Darüber hinaus wurde die Arbeit der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna in der Frauenversammlung des Kreises Unna, in der Kreissenienkonferenz, im Seniorenbeirat Selm und in der CDU-Senioren-Union in Selm und im Pflegebeirat Werne vorgestellt.

Ein weiteres Highlight war die Konzeption einer eintägigen Schulung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Polizei zum Thema „Krankheitsverlauf und Umgang mit dementiell erkrankten Menschen“, die die Pflegeberatung gemeinsam mit einer Kollegin aus dem Netzwerk Demenz in Kamen durchgeführt hat. Das Interesse bei der Kreispolizei Unna war so groß, dass die Schulung an drei Terminen angeboten wurde. Hervorzuheben ist auch die von den CDU-Senioren veranstaltete Podiumsdiskussion zum Thema „Wohnen im Alter – alt werden im Quartier“, an der neben dem Direktor des Verbandes Wohnungswirtschaft Rheinland-Westfalen, die Geschäftsführer der WBG Lünen und der UKBS, die hiesige Bundestagsabgeordnete sowie eine Mitarbeiterin der Wohnberatung im Kreis Unna teilgenommen haben. Ferner fand im Dezember in Kooperation mit dem Quartiersmanagement in Unna Königsborn das Wohnzimmergespräch „Älter werden unter Nachbarn – ein Abend für Königsborn“ unter Beteiligung des Seniorenbeauftragten, des Leiters Wohnen und Soziales der Stadt Unna und einer Wohnberaterin statt.

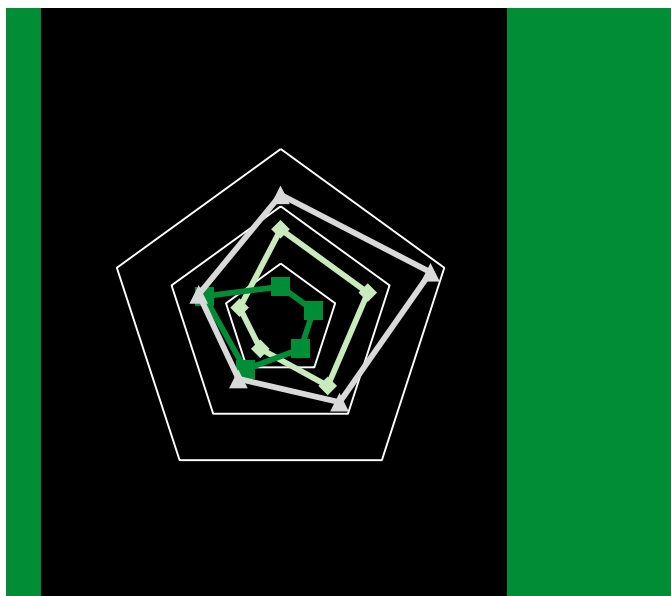
Anlässlich des Weltaltzheimertages im September fanden erneut gemeinsame Aktionen der Pflege- und Wohnberatung sowie der Psychosozialen Begleitung in Selm, Kamen, Fröndenberg, Bönen und Holzwickede statt, die sich mit den Themenbereichen „Wenn Pflegenden Entlastung brauchen“, „Pflege- und Wohnberatung bei Demenz“ und „Unterstützungsangebote bei Demenz“ beschäftigten. Insgesamt besetzten die Beratungsfachkräfte in allen Kommunen des Kreises zu unterschiedlichen Anlässen 23 Infostände und führten in diesem Zusammenhang 353 Infogespräche und Kurzberatungen durch. Daneben hielten sie kreisweit 44 Vorträge an denen 842 Personen teilgenommen haben. Diese behandelten Themen wie „Wohnberatung und Entlastungsangebote bei Demenz“, „Hilfsmittel“, „Zu Hause älter werden“, „Pflegestärkungsgesetz II“, „Pflegefall – was nun?“, „Aufgaben der Psychosozialen Begleitung“ oder „Ernährung bei Demenz“.



4.3 Kooperation und Vernetzung

Kooperation und Vernetzung im Kreis Unna hat eine lange Tradition, die sich schon in der Aufbauphase der Pflege- und Wohnberatung sowie der Psychosozialen Begleitung als überaus hilfreich erwiesen hat, um die Beratungsangebote in der Bevölkerung und bei den Kooperationspartnern bekannt zu machen und Ratsuchenden den Zugang zum Beratungssystem zu erschließen.

Daher engagieren sich die inhaltlich und örtlich zuständigen Beratungskräfte in der PSAG Alte Menschen, der Konferenz Alter und Pflege sowie regional in den „Netzwerken Demenz“ Lünen, Kamen, Bergkamen, Fröndenberg und Unna, im Arbeitskreis „Soziales und Wohnen“ in Lünen sowie in den Initiativkreisen „Lünen Süd“, „Lünen Brambauer“ und „Berliner Allee“ in Unna. Die Arbeitsgemeinschaft „Wohnen“ und die Arbeitsgemeinschaft „Gerontopsychiatrie“ im Kreis Unna tagten im Berichtsjahr nicht.



Insbesondere für die psychosoziale Begleitung ist eine enge Zusammenarbeit mit den anderen im Kreisgebiet tätigen Angeboten, Diensten und Einrichtungen unverzichtbar, da eine trägerübergreifende Kooperation erforderlich ist, um die individuellen Hilfenetze passgenau zu knüpfen. Daher erfolgt eine untereinander abgestimmte und regelmäßige Mitarbeit in verschiedenen Arbeitskreisen. Im Berichtsjahr waren dies neben den oben genannten der Arbeitskreis ‚Sozialpsychiatrische Dienste‘ in Bergkamen sowie das kreisweite MRSA-Netzwerk. Darüber hinaus stellte die Psychosoziale Begleitung ihr Leistungsspektrum bei niedergelassenen Ärzten und sozialpsychiatrischen Diensten erneut vor.

Auf Landesebene arbeiteten die Wohnberatungskräfte in der Landesarbeitsgemeinschaft (LAG) Wohnberatung NRW mit, die die politische und fachliche Interessenvertretung aller nordrheinwestfälischen Wohnberatungsstellen wahrnimmt. Eine der hiesigen Wohnberaterinnen wurde im Berichtsjahr als Sprecherin der LAG wiedergewählt. Die beiden landesweiten Treffen erfolgten erstmalig als Kooperationsveranstaltung von LAG und dem von der LAG beantragten landes- und pflegekassenfinanziertem Modellprojekt ‚Koordination Wohnberatung NRW‘, das bereits im Dezember des Vorjahres in Schwerte seine Arbeit aufgenommen hat. Auch bei den von der Koordination durchgeführten Regierungsbezirkstreffen für die geförderten Beratungsstellen waren Wohnberatungskräfte aus allen drei Regionen vertreten.

Wie schon im Vorjahr hat die Pflegeberatung auf Kreisebene in ihrer Care-Management-Funktion einen Großteil der regionalen Vernetzungsarbeit für das gesamte Beratungssystem übernommen (siehe 4.4). Sie vertrat die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna in den Arbeitsgemeinschaften „Tagespflege“, „Kurzzeitpflege“, „Stationäre Pflege“ und „Pflegeberatung und Krankenhaussozialdienste“ sowie in der „Fachgruppe für die Belange von Menschen mit Behinderung“. Daneben fanden vier gemeinsame Dienstbesprechungen aller Beratungsfachkräfte statt. Ferner trafen sich die drei Fachdienste separat zum fachlichen Austausch.

4.4 Care-Management

Die Pflegeberatung nimmt für den Kreis Unna neben der individuellen Beratung außerdem das fall- und einrichtungsübergreifende Care-Management wahr. Im Care-Management geht es darum, einen möglichst aktuellen Überblick über die Versorgungsstrukturen in einer Region zu schaffen, um bei gesundheitlich bzw. pflegerisch komplexen Problemen eine Optimierung der Versorgung zu erreichen. Eine Unter-, Über- und Fehlversorgung soll damit vermieden werden.

Zur Erreichung dieses Ziels ermittelt die Pflegeberatung aktuelle Daten zur Pflegeinfrastruktur im Kreis Unna. Regelmäßig werden Informationen u.a. über Anbieter von Hausnotruf, Mahlzeitendienste, Fahrdienste, hauswirtschaftliche Dienste, häusliche Betreuungs- und Entlastungsdienste, Gruppenbetreuung bei Demenz, Hospizdienste, ambulante Pflegedienste, Servicewohnen, Tagespflege, Kurzzeitpflege, Pflegewohngemeinschaften und Pflegeheime recherchiert und aktualisiert. Die Informationen werden übersichtlich und verständlich aufbereitet und bilden eine wichtige Grundlage in der Einzelberatung. Ebenfalls werden sie allen Interessierten auf den Internetseiten der Pflege- und Wohnberatung zugänglich gemacht.

4.5 Fach- und Institutionsberatung

Fach- und Institutionsberatung ist ein originäres Aufgabenfeld der von den Landesverbänden der Pflegekassen und Kommunen geförderten Wohnberatungsagenturen. Im Berichtsjahr erfolgten kreisweit 122 Fachberatungen von Kommunen, Leistungsanbietern und anderen Beratungsstellen.

Darüber hinaus arbeitete je eine Wohnberaterin aus dem Kreis Unna an der Aktualisierung und Erweiterung der für das Modellprojekt gültigen Rahmenstandards sowie an der Überarbeitung des Begleitbogens für die Verwendungsnachweisführung mit. Ferner nahm eine Wohnberatungsfachkraft an der Steuerungsgruppe Wohnberatung auf Landesebene teil, an der Vertreterinnen und Vertreter des Ministeriums für Emanzipation, Gesundheit und Alter NRW, der kommunalen Spitzenverbände, der Landesverbände der Pflegekassen sowie der Freien Wohlfahrtspflege NRW beteiligt sind.

Desweiteren beteiligten sich die zuständigen Wohnberaterinnen am Prozess der strategischen Wohnungsmarktentwicklung in Schwerte. Zum einen arbeiteten sie in den Sitzungen des Lenkungsgremiums mit, welches sich aus je einem Vertreter der relevanten Wohnungsmarktakeure sowie der Ratsfraktionen zusammensetzte und zum anderen stellte sich eine Mitarbeiterin dem Institut für Wohnungswesen, Immobilienwirtschaft, Stadt- und Regionalentwicklung aus Bochum für ein Experteninterview zum Thema Wohnen im Alter und Barrierefreiheit zur Verfügung.

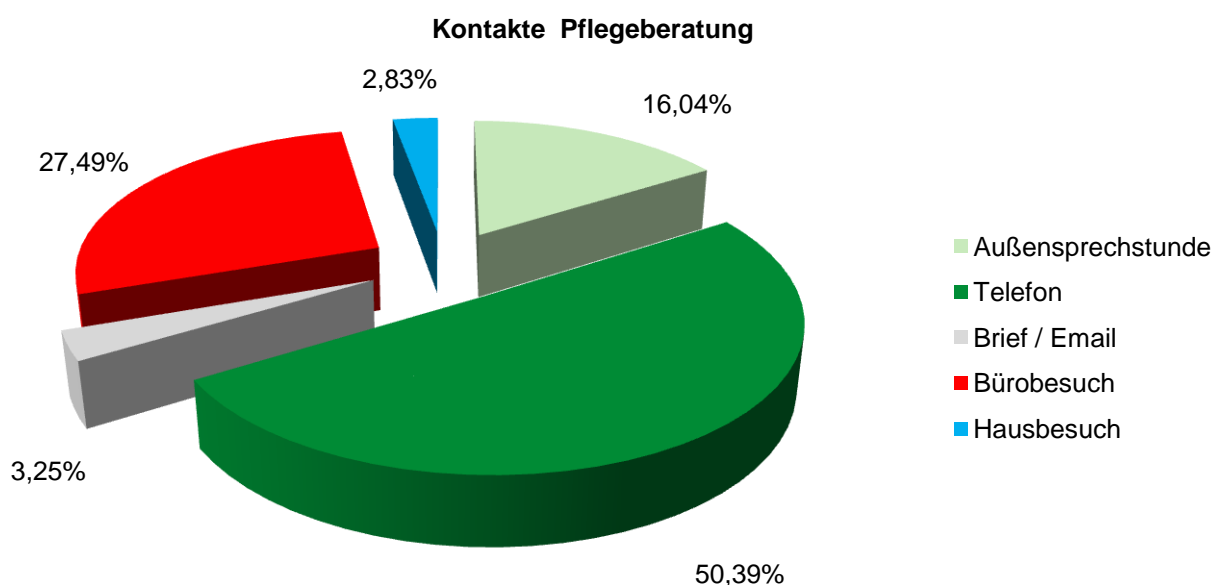
Ferner arbeiteten die Wohnberatungskräfte der Region Süd im Arbeitskreis ‚Internetportal Barriere freier Wohnraum im Kreis Unna‘ mit, an dem die UKBS und die Stabsstelle Planung und Mobilität des Kreises Unna teilnahmen. In dem Internetportal sollen zunächst sämtliche nach DIN-18040 Barriere freien Wohnungen der Wohnungsgesellschaften im Kreis Unna nach Kommunen erfasst und regelmäßig aktualisiert werden. Auf diese Weise sollen Interessierte und Fachleute erstmals kreisweit schnell den vorhandenen Bestand an Barriere freien Wohnungen finden können und zusätzlich weitere Informationen zur Wohnberatung und diversen Sonderwohnformen erhalten.

4.6 Pflegeberatung

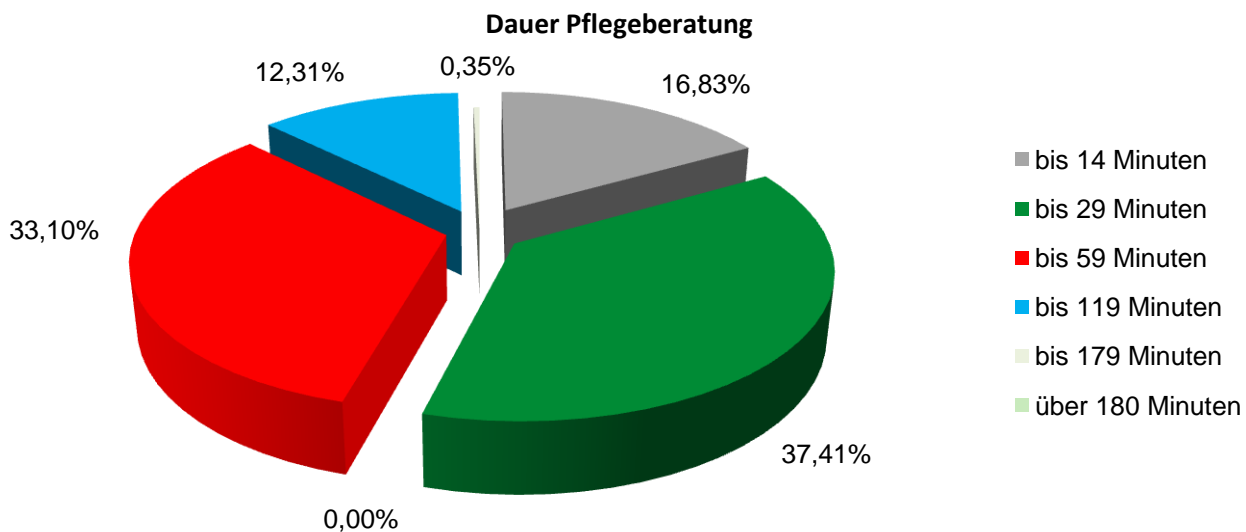
4.6.1 Beratungskontakte

Im Berichtsjahr 2016 fanden insgesamt 1.418 Beratungsgespräche statt, in denen hilfe- bzw. pflegebedürftige Menschen, deren Angehörige oder Lebenspartner, Freunde, Nachbarn oder Betreuer individuell durch die Pflegeberatung beraten wurden. Damit zeigt sich, dass die Beratungsnachfrage in der Pflegeberatung im Vergleich zu 2015, wo 1.175 Einzelberatungen gezählt wurden, deutlich angestiegen ist.

Es nahmen 713 Ratsuchende telefonisch Kontakt auf und 46 Ratsuchende wandten sich schriftlich bzw. per Email an die Pflegeberatung. Vielfach wurde jedoch eine persönliche Beratung gewünscht. Etwa ein Viertel der persönlichen Beratungsgespräche - 389 Kontakte - fanden in Kamen im Severinshaus statt. 227 Beratungskontakte erfolgten während einer Sprechstunde in den kreisangehörigen Städten und in 40 Fällen wurde ein Besuch im Haushalt der Pflegebedürftigen durchgeführt.



Viele Gespräche mit pflegenden Angehörigen und anderen Ratsuchenden waren sehr umfassend und benötigten hinreichend Zeit. 179 Beratungsgespräche dauerten mehr als 60 Minuten, 468 Gespräche umfassten 30 bis 60 Minuten und 531 dauerten 15 bis 29 Minuten. Die Hausbesuche erwiesen sich auch aufgrund der Fahrzeit, die in der kreisweiten Zuständigkeit begründet ist, ebenfalls als zeitintensiv. Nicht immer waren ausführliche Beratungsgespräche erforderlich. In 238 Fällen wurden nur kurze Informationen, z.B. zu bestimmten Pflege- und Betreuungsangeboten gewünscht. Diese, in der Regel telefonischen Kontakte, dauerten bis zu 15 Minuten.



4.6.2 Zugangswege

Durch das Update der Beratungssoftware lassen sich im zweiten Jahr differenziertere Aussagen auf die Frage, wie Ratsuchende auf die Pflegeberatung aufmerksam wurden, treffen. Für das Berichtsjahr lässt sich feststellen, dass mehrheitlich Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit, Presseveröffentlichungen und der Verweis durch den Flyer der Pflege- und Wohnberatung oder durch das Internet (gesamt: 40,7 %) eine Kontaktaufnahme zur Pflegeberatung begründet haben. Aufgrund einer persönlichen Empfehlung der Pflegeberatung durch Privatpersonen („Mund-zu-Mund-Propaganda“) wie z.B. durch Angehörige, Bekannte und ehemalige Ratsuchende, kamen ein Viertel der Beratungskontakte (gesamt: 24,9 %) zustande. In vielen Fällen wurden Ratsuchende auch durch Multiplikatoren und Netzwerkpartner, wie z.B. Krankenhaus-Sozialdienste, andere Beratungsdienste, Pflegedienste u.a. an die Pflegeberatung verwiesen (gesamt: 17,8 %).

Zugangswege	absolut	prozentual
Presseveröffentlichungen	175	21,4 %
Angehörige / Bekannte	146	17,8 %
Eigene Öffentlichkeitsarbeit	99	12,1 %
Andere soziale Dienste	72	8,8 %
Frühere Kontakte	71	8,7 %
Flyer / Internet	60	7,3 %
Ehemalige Ratsuchende	58	7,1 %
Krankenhaus (-sozialdienst)	37	4,5 %
Kommunen / Behörden	36	4,4 %
Pflegekassen	25	3,1 %
Pflegeanbieter	23	2,9 %
Arzt / Apotheke	12	1,5 %
Sonstige	5	0,6 %
unbekannt	599	Prozentual unberücksichtigt
Gesamt	1.418	100,00 %



4.6.3 Beratungsinhalte

Das Beratungsangebot umfasst ein breites Themenspektrum, welches auf die vielfältigen Fragen zu Pflegebedarf im Alter oder bei Behinderung und zur Wohnsituation eingeht. Um eine umfassende und auf den Einzelfall ausgerichtete Beratung zu gewährleisten, werden in einem Beratungsgespräch häufig mehrere Themenbereiche angesprochen. In der vorliegenden Dokumentation der Beratungsthemen wurden von der Pflegeberatung nur die jeweiligen Schwerpunktthemen in einem Beratungsgespräch erfasst.

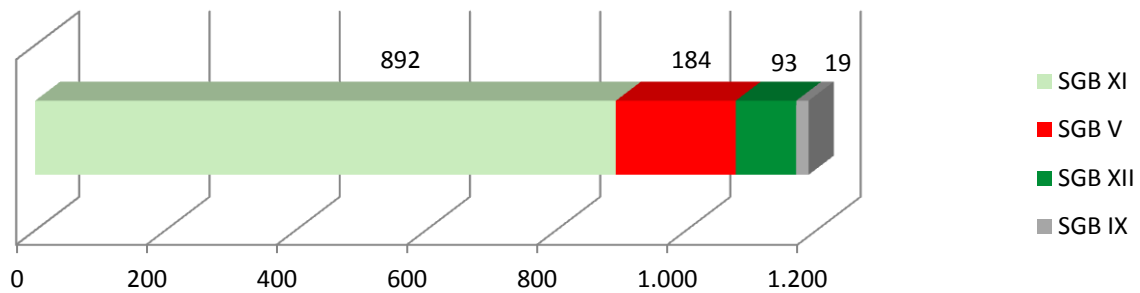
Die Anfragen zu den vielfältigen Leistungen der Pflegeversicherung (SGB XI) und zu Ansprüchen aus anderen Sozialgesetzbüchern wie z.B. der Krankenversicherung (SGB V) sowie Fragen zur Finanzierung des individuellen Pflegebedarfs bildeten einen Beratungsschwerpunkt. Daneben benötigten viele Ratsuchende eine Orientierung über verfügbare und passende Dienstleister und Pflegeanbieter sowie deren Kosten. Verlässliche Informationen in beiden Bereichen, gesetzliche Ansprüche auf der einen Seite und Pflegedienstleister auf der anderen, sind entscheidend, um die Versorgung auf den Einzelfall abzustimmen.

Psychosoziale Aspekte nehmen in der Pflegeberatung und in der Demenzberatung einen großen Raum ein. Häufig geht es dabei um die Überforderung der Pflegeperson oder auch um familiäre Rollenkonflikte. Das Thema Demenz spielte in jedem zehnten, ausführlich dokumentierten Beratungsgespräch eine zentrale Rolle. Nach wie vor werden die meisten Pflegebedürftigen zu Hause durch Angehörige betreut und gepflegt. Umso wichtiger ist es, in der Beratung den Fokus auf die Gruppe der pflegenden Angehörigen zu richten und aktiv Möglichkeiten der Entlastung aufzuzeigen. Die nachfolgende Tabelle macht deutlich, welche Themen für Ratsuchende am wichtigsten waren:

Beratungsinhalte (Mehrfachnennungen möglich)	absolut	prozentual
Leistungen nach SGB V, IX, XI, XII, Finanzierung von Pflege	1.332	20,35 %
ambulante Betreuungs- und Pflegeangebote	1.061	16,21 %
Überforderungssituation, psychosoziale Beratung	656	10,03 %
Hilfe bei der Antragstellung, Informationen zur Begutachtung	643	9,83 %
Demenzberatung und andere Krankheitsbilder	610	9,32 %
Betreutes Wohnen, Wohnsituation und Hilfsmittel	446	6,82 %
Entlastungsangebote für Angehörige, Selbsthilfe	389	5,94 %
Hauswirtschaftliche Hilfen	307	4,69 %
Tages- und Kurzzeitpflege	287	4,39 %
Verhinderungspflege	190	2,89 %
Stationäre Pflege	163	2,50 %
Betreuungsrecht, Patientenverfügung, Vollmacht	137	2,10 %
Präventive Beratung	115	1,76 %
Rentenbeiträge / Pflegezeit	88	1,34%
Sonstiges	150	2,28%
Gesamt	6.547	100,00 %

Im Folgenden sollen die Beratungsinhalte zu den Leistungen der Sozialgesetze noch etwas intensiver beleuchtet werden. Das Pflegestärkungsgesetz I, welches bereits im Jahr 2015 in Kraft trat, hat einige Neuerungen gebracht, die auch in 2016 weiter wirkten. Im letzten Quartal 2016 machte sich bereits das Anfang 2017 in Kraft tretende Pflegestärkungsgesetz II bemerkbar. Die Einführung eines neuen Pflegebegriffes und die grundlegende Reform der Pflegeversicherung mit der Umstellung von Pflegestufen zu Pflegegraden führten zu einer erhöhten Beratungsnachfrage. Daher bestimmten auch in 2016 Fragen zu den Leistungen der Pflegeversicherung mit rund 75 % einen Großteil der Beratungen zu gesetzlichen Ansprüchen. An zweiter Stelle in diesem Bereich lagen Fragestellungen zu Leistungen der Krankenversicherung mit ca. 15 %, gefolgt

von Ansprüchen gegenüber dem Sozialhilfeträger mit ca. 8 % und Fragen zum Schwerbehindertenrecht mit knapp 2%.



Ein weiteres wichtiges Beratungsgebiet sind trägerunabhängige Informationen zur Pflegeinfrastruktur im Kreis Unna. In fast jedem zweiten Beratungsgespräch wurden Informationen z.B. über häusliche Betreuungsdienste, Hausnotruf, Haushaltshilfen, ambulante Pflegedienste, Tages- und Kurzzeitpflege und stationäre Pflegeeinrichtungen gewünscht. Die Beratung zielte darauf ab, welche Angebote und Hilfen für den jeweiligen Einzelfall passend sind. Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick, welche Dienstleistungen in den Beratungskontakten nachgefragt wurden. Als Basis für die Analyse dienen die Gespräche, die in der Beratungssoftware dokumentiert sind.

Fragen zur Pflegeinfrastruktur	absolut	prozentual
Ambulante Betreuungs- und Pflegeangebote	1.061	52,8 %
davon: Betreuungs- Entlastungsdienste	277	
davon: 24-Stunden-Betreuung	106	
davon: Palliativversorgung	47	
Haushaltshilfen	307	15,3 %
Tagespflege u. teilstationäre Angebote	155	7,7 %
Kurzzeitpflege	132	6,6 %
Ambulante Versorgung gesamt	1.818	91,7 %
Stationäre Pflege	163	8,3 %
Beratungskontakte	1.981	100 %

Die Analyse der nachgefragten Inhalte im Bereich der ambulanten, teil- und vollstationären Pflege ergibt, dass Fragen zur stationären Pflege mit 8,3 % eine eher untergeordnete Rolle spielten. Spitzenreiter blieb wie in den Vorjahren der Informationsbedarf zu Anbietern von ambulanter Pflege und Betreuung mit 52,8 %, gefolgt von Haushaltshilfen mit 15,3 %. Informationen zur Tages- und Kurzzeitpflege wurden in 7,7 % bzw. 6,6 % der Fälle gewünscht. Dies zeigt, dass die Pflegeberatung ihrem Auftrag, Ratsuchenden das Leben zu Hause weiter zu ermöglichen und Heimeinzüge zu vermeiden, gerecht wird.

4.6.4 Klientenstruktur

Die hilfe- bzw. pflegebedürftigen Personen, die im Zentrum der Beratung standen, waren zu 62,2 % Frauen und zu 37,8 % Männer. Mehrheitlich handelte sich hierbei um hochaltrige Menschen; knapp 60 % der Pflegebedürftigen waren älter als 80 Jahre, etwa 85 % waren älter als 70 Jahre. Die Daten, die zum Pflegebedarf vorliegen, machen deutlich, dass die Pflegeberatung relativ früh in Anspruch genommen wird. Etwa 17 % der Beratungsgespräche wurde mit Menschen geführt, die nicht pflegebedürftig waren. Hier ging es eher um vorpflegerische Fragen, beispielsweise haushaltsnahe Dienstleistungen oder präventive Überlegungen z.B. zur Veränderung der Wohnsituation, Servicewohnen. Ein weiteres Drittel der Beratungskontakte erfolgte bereits



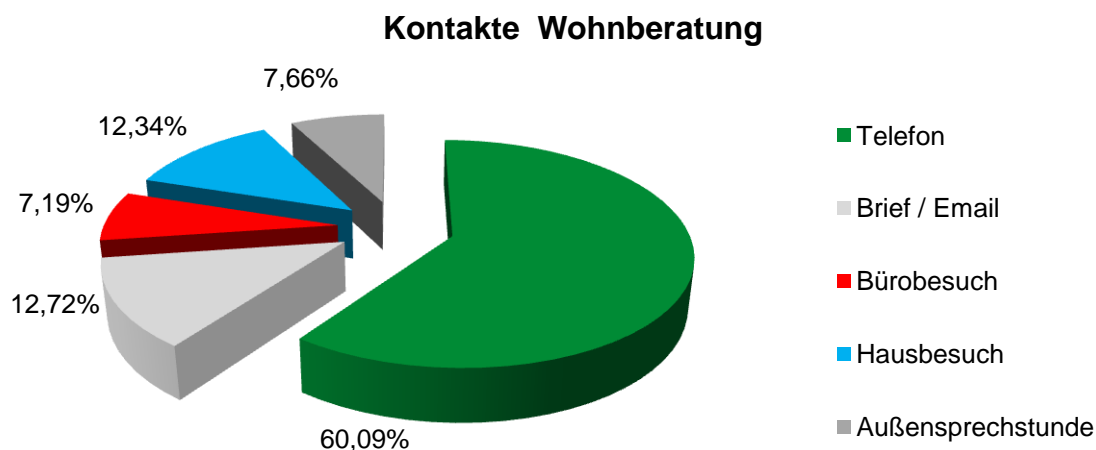
bevor ein Erstantrag auf Leistungen der Pflegeversicherung gestellt wurde. Oftmals wurden Hilfe bei der Antragstellung oder auch Informationen zur Begutachtung durch den MDK gewünscht. Der Anteil der Beratungen (3,8 %), in denen es um schwerstpflegebedürftige Menschen ging, ist entsprechend eher gering.

Pflegestufen	absolut	prozentual
Keine Pflegestufe	222	17,3 %
Keine Pflegestufe, Beantragung ist vorgesehen	440	34,3 %
Pflegestufe 0	57	4,5 %
Pflegestufe 1	355	27,7 %
Pflegestufe 2	158	12,3 %
Pflegestufe 3	48	3,8 %
Unbekannt	138	Prozentual unberücksichtigt
Gesamt	1.418 (1.280)	100,00 %

4.7 Wohnberatung

4.7.1 Beratungskontakte

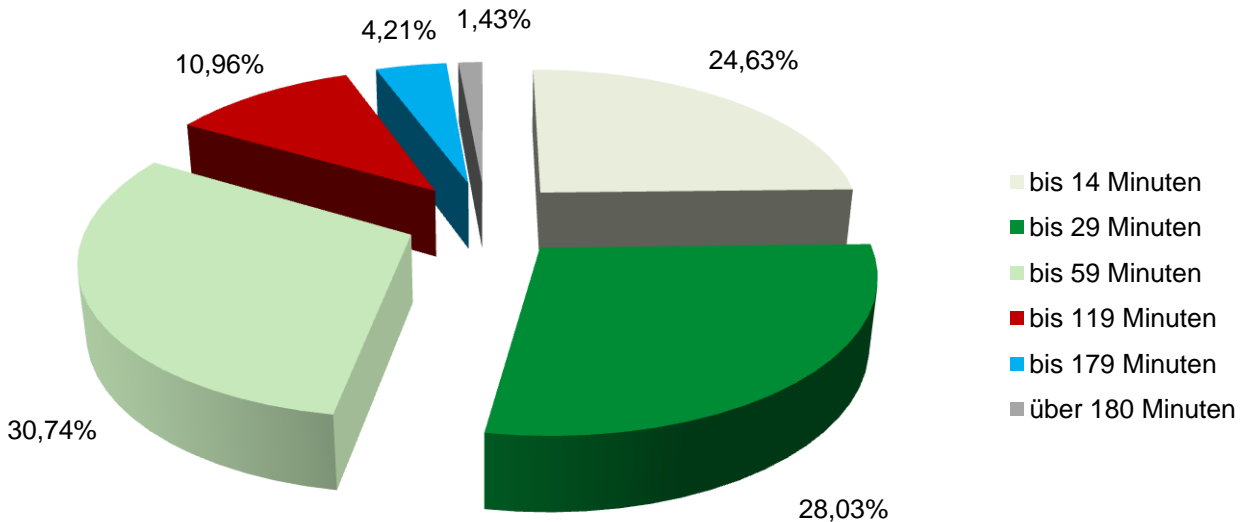
Insgesamt verzeichnete die Wohnberatung im Berichtsjahr 2.949 einzelfallbezogene Kontakte. Hiervon waren 1089 Erstkontakte. Von den Kontakten erfolgten 1.772 telefonisch, 212 Beratungsgespräche fanden im Büro statt und 226 in Außensprechstunden. In 364 Fällen erfolgte ein Hausbesuch, um die Situation direkt vor Ort einschätzen zu können. 239 Kontakte erfolgten per E-Mail und 136 postalisch. Kurzkontakte an Infoständen, die nur per Strichliste erfasst wurden, wurden hierbei im Gegensatz zum Vorjahr nicht berücksichtigt.



Wie zu erwarten, nahmen die 364 Hausbesuche die längste Zeit in Anspruch. Von ihnen dauerten 42 mit Fahrzeit über 3 Stunden, weitere 124 bis zu 3 Stunden und 207 bis zu 2 Stunden. Doch auch unter den Büro- und Sprechstundengesprächen sind Beratungsgespräche mit bis zu zwei Stunden zu verzeichnen, bei denen es sich häufig um Fach- oder Neubauberatungen handelte. Bei den 726 Kurzkontakten bis zu 14 Minuten handelt es sich im Wesentlichen um Absprachen mit Ratsuchenden und Handwerkern oder die Prüfung von Kostenvoranschlägen.



Dauer Wohnberatung



4.7.2 Zugangswege

Die meisten Ratsuchenden suchten die Wohnberatungsstellen in Folge der eigenen Öffentlichkeitsarbeit auf. Neben Vorträgen, Infoständen und Presseartikeln wurden rund 28% durch die ausgelegten Flyer über das Leistungsspektrum informiert. Den zweiten Platz nahmen mit 14,6 % frühere Kontakte zur Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna ein, d.h. Ratsuchende wandten sich erneut an die Beratungsstelle, wenn ein aktueller Hilfebedarf auftrat. An dritter Stelle vermittelten andere Beratungsstellen, soziale Dienste und Ärzte Ratsuchende an die Wohnberatung. Zählt man hier noch die unter Pflegedienste, Kostenträger, Behörden, Vermieter und Sonstige aufgeführten Werte hinzu, ergibt sich ein Prozentsatz von insgesamt 32,04 %. Hier zeigt sich deutlich, dass Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit zentrale Determinanten im Zugang zur Wohnberatung bilden.

Zugangswege	absolut	prozentual
Eigene Öffentlichkeitsarbeit	447	41,05 %
Frühere Kontakte	159	14,60 %
Andere Beratungsstellen, soziale Dienste, Ärzte	132	12,12 %
Vermieter und Sonstige	129	11,74 %
Angehörige, Freunde, Bekannte, Selbsthilfe, Betreuer	108	9,92 %
Pflegedienste	53	4,87 %
Kostenträger, Behörden	35	3,21 %
Ehemalige Ratsuchende	26	2,39 %
Gesamt	1089	100,00 %

4.7.3 Beratungsinhalte

Am häufigsten bearbeitet wurden inhaltliche Fragen zum Wohnen, gefolgt von finanziellen und rechtlichen Angelegenheiten sowie zu Krankheitsbildern, insbesondere zur Demenz. Im mittleren Segment lagen konkrete Wohnungsanpassungsmaßnahmen, Hilfen bei der Antragstellung und Gespräche über die Pflege- und Überforderungssituation. Das Schlusslicht bildete die stationäre Pflege, wobei hier sogar noch die drei - mit Hilfe der Wohnberatung durchgeführten - Heimauszüge dokumentiert wurden. Durchschnittlich wurden im Berichtsjahr 5,3 Aspekte je dokumentiertem Kontakt bearbeitet.



Beratungsinhalte (Mehrfachnennungen möglich)	absolut	prozentual
Wohnen, Wohnberatung, Wohnungssuche, Betreutes Wohnen	3.958	25,39 %
Betreuungsrecht, Finanzen, SGB II, V, VI, VII, IX, XI, XII	2.968	19,04 %
Krankheitsbilder und Demenz	1.691	10,85 %
Wohnungsanpassungsmaßnahmen inklusive Hilfsmittel	1.463	9,38 %
Sonstiges	1.307	8,38 %
Hilfe bei der Antragstellung	1.302	8,35 %
Pflege- und Überforderungssituation	1.250	8,02 %
Vorpflegerische Hilfen, Haushaltshilfen, Alltagsbegleitung	722	4,63 %
Prävention und Unfallvorbeugung	612	3,93 %
Pflegerische Hilfen, Kurzzeitpflege, Tagespflege, Hospizdienste	160	1,02 %
Selbsthilfe, Ehrenamt	113	0,72 %
Stationäre Pflege	45	0,29 %
Gesamt	15.591	100,00 %

Im Berichtsjahr konnten 379 von den Wohnberatungsstellen begleitete Anpassungsmaßnahmen abgeschlossen werden, weitere 26 wurden nach der Erstberatung vor Ort von den Betroffenen selbstständig umgesetzt. 31 Wohnungsanpassungsmaßnahmen wurden begonnen und müssen in 2017 weiterbearbeitet werden. Der Bautechniker des Kreises wurde in 10 baulich komplexen Fällen hinzugezogen. Häufig wurden mehrere Anpassungsmaßnahmen in einem Haushalt durchgeführt, die unterschiedliche Wohnbereiche betrafen, so dass insgesamt 804 Gesamtnennungen zu verzeichnen waren. Mit 316 Nennungen lag die Umgestaltung des Badezimmers weit vorn, gefolgt von 73 Maßnahmen auf der Terrasse oder dem Balkon, die in der Regel dazu dienten einen alternativen Barriere freien Ausgang zu schaffen und 61 Maßnahmen im Treppenhaus. 35 Anpassungsmaßnahmen betrafen den Hauseingang, 30 das Schlafzimmer, 29 den Wohnungsflur, 26 die Küche, 25 die Türen und 18 das Wohnzimmer. Daneben wurden 191 Maßnahmen durchgeführt, die keinem der einzelnen Wohnbereiche zuzuordnen waren, wie z.B. der Einsatz von Transferhilfen, Alltagshilfen und mobilen Hilfsmitteln, Hausnotrufgeräten, die Reorganisation der Wohnung und ähnlichem.

Unter Berücksichtigung von Mehrfachnennungen konnte bei 150 Personen der Verbleib in der eigenen Wohnung sichergestellt und bei 26 der Einzug in ein Pflegeheim verhindert werden. Bei 126 Ratsuchenden wurde die Selbstständigkeit verbessert, bei 169 Unfallrisiken beseitigt, bei 88 der Pflegebedarf reduziert und bei 130 die Überforderung von Pflegepersonen verhindert.

4.7.4 Klientenstruktur

Frauen stellten erwartungsgemäß mit 60,34 % den größeren Anteil der Ratsuchenden dar, der Männeranteil lag entsprechend bei 39,66 %. Von diesen lebten 49,02 % allein im eigenen Haushalt, 39,71 % gemeinsam mit ihrem Ehe- oder Lebenspartner, 9,66 % zusammen mit einem pflegebedürftigen Kind oder Elternteil und 1,07 % lebten in einer sonstigen Wohnform. In einem Pflegeheim lebten zu Beginn der Wohnberatung 0,54 %.

Der Anteil der Kinder und Jugendlichen unter den Betroffenen lag bei 0,67 %. 12,68 % der Kundinnen und Kunden war zwischen 20 und 59 Jahre alt, 48,09 % zwischen 60 und 79 Jahre und 38,56 % über 80 Jahre alt. 40,07 % der Ratsuchenden hatte keine Pflegestufe, 7,3 % die Pflegestufe 0 und 35,62 % die Pflegestufe 1. Sowohl die Altersstruktur als auch der Grad der Pflegebedürftigkeit deuten darauf hin, dass die Wohnberatung im Kreis Unna ihrem Auftrag gerecht wird und die Bürgerinnen und Bürger frühzeitig erreicht.



Pflegestufen	absolut	prozentual
Keine Pflegestufe	351	40,07 %
Pflegestufe 0	64	7,30 %
Pflegestufe 1	312	35,62 %
Pflegestufe 2	134	15,29 %
Pflegestufe 3	15	1,72 %
Unbekannt	213	prozentual unberücksichtigt
Gesamt	1.089 (876)	100 %

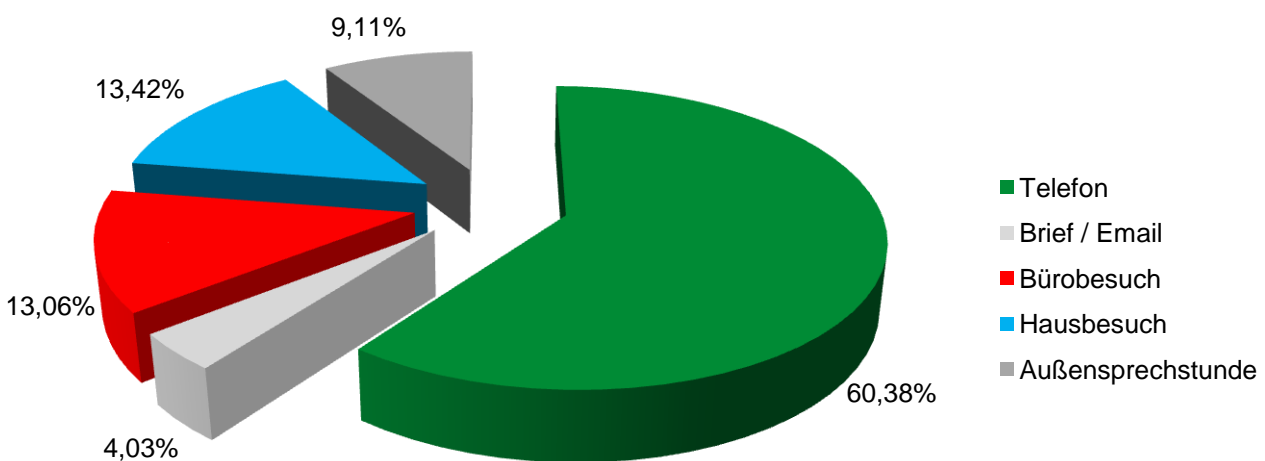
4.8 Psychosoziale Begleitung

4.8.1 Beratungskontakte

Die Psychosoziale Begleitung verzeichnete 870 Erst- und 1.336 Folgekontakte. Im Gegensatz zum Vorjahr wurden die nur per Strichlisten im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit erfassten Kurzberatungen hier nicht mitgezählt. Wie schon im Vorjahr sind Telefongespräche mit 1.332 Nennungen der Spitzenreiter im Bereich der Kontaktwege, gefolgt von 296 Hausbesuchen, 288 Gesprächen im Büro und 201 Besuchen in den Außensprechstunden. Darüber hinaus wurden 32 Briefe und 57 Emails geschrieben.

Insbesondere Hilfebedürftige ohne akuten Pflegebedarf oder überforderte Angehörige bevorzugen oft Gespräche außerhalb ihrer eigenen vier Wände, während bereits Pflegebedürftige die zugehende Beratung in Form von Hausbesuchen in Anspruch nehmen. Hausbesuche erfolgen darüber hinaus immer bei Personen, bei denen eher „unbeteiligte“ Dritte, die nicht selbst involviert werden möchten, den Kontakt zur PSB aufgenommen haben – wie z.B. Ordnungsämter, Polizisten oder auch manche Nachbarn.

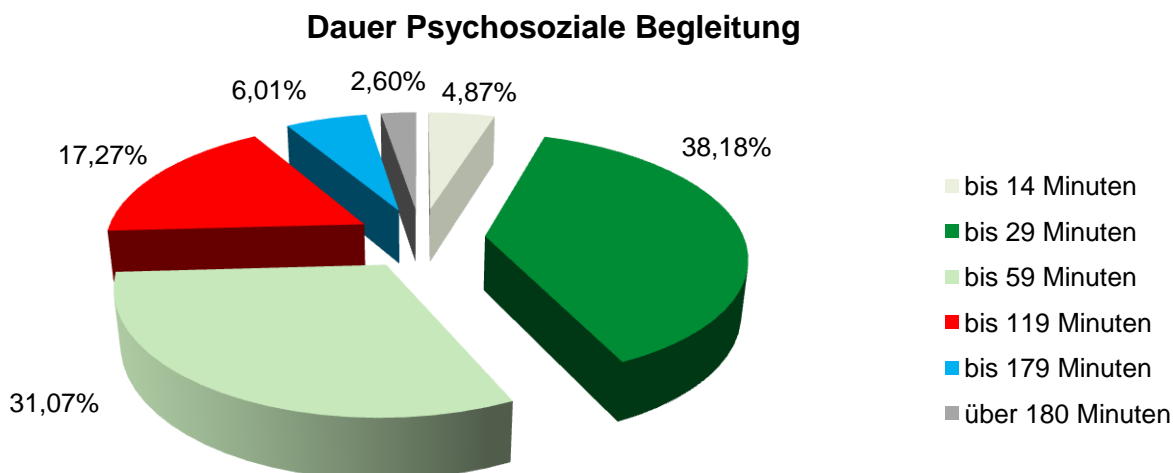
Kontakte Psychosoziale Begleitung



Auch in der Psychosozialen Begleitung nahmen die 296 Hausbesuche die meiste Zeit ein; 57 dauerten über drei Stunden, 132 bis zu drei Stunden und die Restlichen bis zu zwei Stunden. Doch auch von den im Büro oder in den Außensprechstunden durchgeführten Assessmentgesprächen zur Problem- und Ressourcenanalyse und von den Gesprächen zur Zielvereinbarung und Hilfeplanung dauerten 283 zwischen ein und



zwei Stunden. Bei den Beratungen bis zu einer Stunde handelte es sich häufig um Antragshilfen oder Helferkonferenzen. Die kürzeren Kontakte bis zu 15 bzw. 30 Minuten dienten in der Regel der konkreten Hilfeorganisation. Die nachstehende Abbildung spiegelt die prozentuale Verteilung wieder.



4.8.2 Zugangswege

Im Berichtsjahr ist der Kontakt zur Psychosozialen Begleitung mit insgesamt 41,22 % der dokumentierten Kontakte über Multiplikatoren, wie Behörden, Kostenträger, andere Beratungsstellen und sozialpflegerische Dienste zustande gekommen. Weitere 34,10 % der Ratsuchenden wurden durch die eigene Öffentlichkeitsarbeit auf das Angebot aufmerksam. Mit 12,98 bzw. 11,70 % spielten auch frühere Kontakte und die individuellen informellen Netzwerke eine Rolle beim Zugang zum Beratungssystem.

Da durch das Softwareupdate des Berichtsjahres andere Parameter als im Vorjahr bei den Zugangswegen ausgewertet werden konnten und daher die Vermittlung durch Multiplikatoren wieder auf das Niveau von 2014 und früher gestiegen ist, scheint der in 2015 verzeichnete Einbruch den Auswertungskriterien der Beratungssoftware geschuldet gewesen zu sein.

Zugangswege	absolut	prozentual
Eigene Öffentlichkeitsarbeit	134	34,10 %
Kostenträger, Behörden	60	15,27 %
Andere Beratungsstellen, soziale Dienste, Ärzte	54	13,74 %
Frühere Kontakte	51	12,98 %
Angehörige, Freunde, Bekannte, Selbsthilfe, Betreuer	36	9,16 %
Pflegedienste	31	7,89 %
Vermieter und Sonstige	17	4,32 %
Ehemalige Ratsuchende	10	2,54 %
Unbekannt	477	Prozentual unberücksichtigt
Gesamt	870 (393)	100,00 %

4.8.3 Beratungsinhalte

Die zwölf am häufigsten dokumentierten Beratungsinhalte sind der nachstehenden Tabelle zu entnehmen. Spitzenreiter sind mit 4.178 Nennungen die vorpflegerischen Hilfen, gefolgt von psychosozialen Aspekten



und überforderten Hilfe- und Pflegearrangements mit 2.925 Nennungen. Fragen zum Umgang mit bestimmten Krankheitsbildern standen mit 2.243 Gesprächsinhalten an dritter Stelle. Hier rangierten körperliche Einschränkungen (1.011), vor geistigen Einschränkungen bzw. Demenzerkrankungen (737) und Suchterkrankungen (80). An vierter Stelle dominierten rechtliche und finanzielle Fragestellungen mit 1.983 Angaben die Gespräche, hieraus erfolgten 1.205 konkrete Antragshilfen durch die Psychosoziale Begleitung. Darüberhinaus wurde das Angebot der Psychosozialen Begleitung in 214 Gesprächen präventiv dazu genutzt, einen künftigen Hilfe- oder Pflegebedarf zu vermeiden oder sich darauf vorzubereiten. Pro Kontakt wurden in der Psychosozialen Begleitung durchschnittlich 7,05 unterschiedliche Beratungsinhalte bearbeitet.

Beratungsinhalte (Mehrfachnennungen möglich)	absolut	prozentual
Vorpflegerische Hilfen, Haushaltshilfen, Alltagsbegleitung	4.178	26,86 %
Überforderungssituation, Pflegesituation, Psychosoziale Beratung	2.925	18,81 %
Krankheitsbilder und Demenz	2.243	14,42 %
Betreuungsrecht, Finanzen, SGB II, V, VI, VII, IX, XI, XII	1.983	12,75 %
Hilfe bei der Antragstellung	1.205	7,75 %
Sonstiges	903	5,81 %
Wohnungssuche, Wohnberatung, Betreutes Wohnen, Hilfsmittel	873	5,61 %
Selbsthilfe, Ehrenamt	546	3,51 %
Pflegerische Hilfen, Tagespflege, Kurzzeitpflege, Hospizdienste	482	3,10 %
Prävention, Präventive Beratung	214	1,38 %
Verwahrlosung	146	0,94 %
Stationäre Pflege	145	0,93 %
Gesamt	15.552	100,00 %

Obwohl in 145 Gesprächen das Thema „stationäre Pflege“ eine Rolle spielte, wurden nur 10 Personen tatsächlich an ein Pflegeheim vermittelt. Bei den übrigen Personen ist es durch das Case Management gelungen, den Hilfesuchenden passgenaue offene und ambulante Angebote zu vermitteln, die einen Heimeinzug überflüssig machten. Eine Person konnte im Berichtsjahr sogar mit Unterstützung der Psychosozialen Begleitung wieder aus dem Pflegeheim ausziehen.

In 2016 erfüllten 45 Ratsuchende die eng definierten Kriterien, anhand derer von tatsächlich ersparten Heimkosten für den Sozialhilfeträger ausgegangen werden kann, d.h. entweder lebten sie bereits im Pflegeheim oder eine konkrete Heimaufnahme stand unmittelbar bevor. Seit Beginn der Förderung der Psychosozialen Begleitung durch den Kreis Unna erfolgte jährlich bei diesen Personen zum Jahresende eine zweite Nachschau, um zu überprüfen, ob die installierten Hilfen, sich auch über längere Zeiträume als stabil erwiesen haben. Diese wurde im Berichtszeitraum erstmalig nicht durchgeführt, da durch die zahlreichen Gesetzesänderungen (vgl. 4.1) zunächst Prioritäten auf die Aktualisierung der Fachkenntnisse der Beratungskräfte und die Bearbeitung des sich aus den Novellierungen ergebenden Beratungsbedarfs gelegt werden mussten. Daher können für diesen Bericht nur die vermiedenen Pflegeheimmonate aus der ersten Nachschau, die rund drei Monate nach Fallabschluss erfolgt, zugrunde gelegt werden. Sie beliefen sich im Berichtszeitraum auf 172 Monate.

4.8.4 Klientenstruktur

Mit 38,41 % waren die Männer in der Minderheit; Frauen stellten mit 61,59 % den größeren Anteil der Ratsuchenden dar. Am häufigsten wurde die Psychosoziale Begleitung mit 36,9 % von den bis zu 69-Jährigen in Anspruch genommen; 26,67 % der Ratsuchenden waren zwischen 70 und 79 Jahre alt und 36,43 % über 80



Jahre alt. Von diesen lebten 52,54 % allein im eigenen Haushalt, 31,98 % gemeinsam mit ihrem Ehe- oder Lebenspartner und 6,85 % zusammen mit ihrer Familie. Weitere 8,63 % lebten in einer sonstigen Wohnform.

Zu Beginn der der Psychosozialen Begleitung hatte die Mehrheit der Ratsuchenden noch keine Pflegestufe, bei 80 von ihnen lagen allerdings schon – meist Demenz bedingte - Einschränkungen in der Alltagskompetenz vor. Weitere 36,68 % waren in die Pflegestufe 1 eingestuft, 6,92 % in die Pflegestufe 2 und 0,81 % in Pflegestufe 3.

Die soziodemographischen Daten zeigen, dass die Psychosoziale Begleitung ihrem Auftrag gerecht wird: 84,52 % der Ratsuchenden lebten allein oder mit einer gleichaltrigen Bezugsperson und waren mit der selbstständigen Organisation der benötigten Hilfen überfordert. 73,57 % waren bei der Kontaktaufnahme unter 80 Jahre alt und 55,59 % hatten noch keine Pflegestufe, dies belegt, dass die Psychosoziale Begleitung die Bürgerinnen und Bürger frühzeitig erreicht.

Pflegestufen	absolut	prozentual
Keine Pflegestufe	402	46,36 %
Pflegestufe 0	80	9,23 %
Pflegestufe 1	318	36,68 %
Pflegestufe 2	60	6,92 %
Pflegestufe 3	7	0,81 %
Unbekannt	3	Prozentual unberücksichtigt
Ersterfassungen Gesamt	870 (867)	100,00 %

4.9 Beratungskontakte gesamt 2016

Die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna hatte im Berichtsjahr insgesamt 6.571 in der Software erfasste Beratungskontakte. Davon waren 2.834 Erstkontakte und 3.737 Folgekontakte. Den zusammengefassten Leistungsüberblick der drei Beratungsangebote zeigt die nachstehende Tabelle.

Pflegeberatung 2,75 VZÄ	Wohnberatung 3,0 VZÄ	Psychosoziale Begleitung 1,5 VZÄ	Gesamt 7,25 VZÄ
875 Erstberatungen	1.089 Erstberatungen	870 Erstberatungen	2.834 Erstberatungen
543 Folgekontakte	1.858 Folgekontakte	1.336 Folgekontakte	3.737 Folgekontakte
1.418 Gesamtanzahl	2.947 Gesamtanzahl	2.206 Gesamtanzahl	6.571 Gesamtkontakte

Zur Erläuterung muss darauf hingewiesen werden, dass es sich bei der Pflegeberatung in der Regel sowohl bei den Erstberatungen als auch bei den Folgekontakten um intensivere Beratungsgespräche handelt. Im Gegensatz dazu dokumentieren die Wohnberatung und Psychosoziale Begleitung auch alle Kontakte, die für das jeweilige Unterstützungsmanagement notwendig sind. Hier sind meistens mehrere Folgekontakte erforderlich, um notwendige Absprachen mit Kostenträgern, Vermietern, Handwerkern und anderen Leistungsanbietern zu treffen. Diese Gespräche, die hier als Folgekontakte aufgeführt sind, müssen von der Pflegeberatung nicht in dem Umfang geführt werden. Um jedoch eine einheitliche, gemeinsame Jahresstatistik darstellen zu können, wurde auf diese Unterscheidung zwischen Folgeberatung und Folgekontakt verzichtet.



Im Berichtsjahr erreichte die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna insgesamt 4.029 Bürgerinnen und Bürger durch Beratung, Vorträge und Infostände.

Pflegeberatung 2,75 VZÄ	Wohnberatung 3,0 VZÄ	Psychosoziale Begleitung 1,5 VZÄ	Gesamt 7,25 VZÄ
50 Aktionskontakte	239 Aktionskontakte	64 Aktionskontakte	353 Aktionskontakte
382 Vortragsgäste	365 Vortragsgäste	95 Vortragsgäste	842 Vortragsgäste
875 Erstberatungen	1.089 Erstberatungen	870 Erstberatungen	2.834 Erstberatungen
1.307 Personen	1.693 Personen	1.029 Personen	4.029 Personen

Die nachstehende Tabelle gibt einen Überblick über die Entwicklung der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna von 2014 bis 2016 in Bezug auf die Erstkontakte.

	Pflegeberatung 2,75 VZÄ	Wohnberatung 3,0 VZÄ	Psychosoziale Begleitung 1,5 VZÄ	Gesamt 7,25 VZÄ
2014	1.108 Erstkontakte	834 Erstkontakte	426 Erstkontakte	2.368 Erstkontakte
2015	782 Erstkontakte	778 Erstkontakte	708 Erstkontakte	2.268 Erstkontakte
2016	875 Erstkontakte	1.089 Erstkontakte	870 Erstkontakte	2.834 Erstkontakte
Gesamt	2.765 Erstkontakte	2.701 Erstkontakte	2.004 Erstkontakte	7.470 Erstkontakte

Dabei anzumerken ist, dass die Angabe der Pflegeberatung im Jahr 2014 bereits die Anzahl der Gesamtkontakte enthält, da damals alle Kontakte ohne Differenzierung erhoben wurden, da noch keine Beratungssoftware zur Verfügung stand. Von einem Einbruch der Beratungszahlen ist daher nicht auszugehen. Im Gegensatz dazu wurden bei der Wohnberatung und der Psychosozialen Begleitung die Gesamtkontakte erst mit der Einführung der Beratungssoftware in 2015 erfasst, so dass für die Vorjahre nur die Anzahl der Erstkontakte ausgewiesen werden kann.



5 Fazit

Nachdem das Jahr 2014 bedingt durch die Neuorganisation und den personellen Wechsel schwerpunktmäßig von Aufbauarbeit gekennzeichnet war und im Jahr 2015 strukturelle Grundsatzfragen auf der Träger- und Beratungsebene im Vordergrund standen, stand das Jahr 2016 im Zeichen der Qualitätssicherung auf unterschiedlichen Ebenen.



Während in der Beratungs-, Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit inzwischen einheitliche Arbeitsweisen verzeichnet werden können, bedarf es im Umgang mit der Beratungssoftware noch weitergehender Absprachen und Anpassungen. Zwar hat das Software-Update bezogen auf die statistischen Auswertungsmöglichkeiten im Vergleich zum Vorjahr bereits deutliche Verbesserungen gebracht; da es erst in der 2. Jahreshälfte kam, gibt es an einigen Stellen seitens der Beratungskräfte aber Zweifel, ob alle im Bericht angegebenen Zahlen zuverlässig das ganze Jahr abbilden. Darüber hinaus sind an manchen Stellen noch zu implementierende Differenzierungen wünschenswert.

Inhaltlich zeichneten sich in den drei Arbeitsbereichen unterschiedliche Trends ab: In der Pflegeberatung spürbar war, dass mehrere Kurzzeitpflegeeinrichtungen in 2016 geschlossen haben, so dass es für pflegende Angehörige, die z. B. wegen eines Urlaubs einen Kurzzeitpflegeplatz für Pflegebedürftige suchten, einen Versorgungseingpass gab. Zurzeit stehen kreisweit nur noch vier Kurzzeitpflegeeinrichtungen mit insgesamt 35 Plätzen zur Verfügung. Das macht es gerade für pflegende Angehörige schwierig eine dringend benötigte Auszeit von der Pflege zu nehmen oder einen Urlaub zu planen. In der Wohnberatung auffallend war, dass die wieder neu eingeführten Zuschüsse der Kreditanstalt für Wiederaufbau schon zur Jahresmitte verbraucht waren. Dies machte sich auch im Kreis Unna bemerkbar. Zum einen waren gestiegene Anfragen zum Thema zu verzeichnen, zum anderen mussten einige bereits geplante Maßnahmen bis zum Folgejahr zurückgestellt werden, da keine Fördermittel mehr zur Verfügung standen. Erfreulicherweise ist für 2017 eine Aufstockung dieser Subventionen geplant. In der Psychosozialen Begleitung frappant war, dass die Zahl der verwahrlosten Haushalte und der Suchterkrankten im Vorjahresvergleich deutlich zugenommen hat. Suchterkrankungen spielten in 80 (2015: 2) Gesprächen eine Rolle, Verwahrlosungssymptome in 146 (2015: 4). Bei beiden Personengruppen gestaltete sich das Unterstützungsmanagement aufgrund der zum Teil fehlenden Einsichtigkeit und Veränderungsbereitschaft sehr komplex und zeitintensiv.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Aufbauarbeit und die Einarbeitung der neuen Beratungskräfte inzwischen abgeschlossen ist, die Kooperationsbeziehungen im Trägerverbund sich verfestigt haben, die Qualitätssicherung in der Beratung vorangebracht wurde und sich die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna insgesamt auf einem guten Weg befindet, der auch künftig weiter ausgebaut werden wird.





Im Jahr 2017 ist es zum einen an der Zeit, auf den bisherigen Weg der Pflegeberatung, der Wohnberatung und der psychosozialen Begleitung im Kreis Unna zurückzublicken. 20 Jahre sind ins Land gegangen, seitdem die drei Beratungsangebote mit unterschiedlichen Ausgangslagen von verschiedenen Trägern im Kreisgebiet vorgehalten werden. Dies soll im Rahmen einer kleinen Pressekonferenz in Haus Opherdicke geschehen.

Zum anderen gilt es natürlich abermals nach vorn zu schauen und die Weiterentwicklung des Beratungssystems voranzutreiben. Da der Schwerpunkt der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna auf der individuellen Beratung von älteren, pflegebedürftigen und / oder beeinträchtigten Menschen und ihren Angehörigen liegt, gilt es zunächst einmal, die umfangreichen Gesetzesreformen, die im Berichtsjahr vorbereitet wurden, der Öffentlichkeit und den davon betroffenen Personen bekannt zu machen.

Etliche Menschen, die zuvor hauswirtschaftliche Hilfe oder Hilfe zur Pflege im ambulanten Bereich über den Sozialhilfeträger erhielten, weil sie die früheren Einstufungskriterien für die Pflegeversicherung nicht erfüllten, werden nun einen Leistungsanspruch gegenüber ihrer Pflegekasse haben. Die Folgen für die Betroffenen sind sehr unterschiedlich. Einige werden ein deutlich verbessertes Budget zur Verfügung haben, um ihre ambulante Versorgung sicherzustellen, andere werden deutlich schlechter gestellt sein als zuvor. In allen Fällen gilt es, die notwendigen Hilfen neu zu organisieren und die bestehende Versorgung an die neuen gesetzlichen Rahmenbedingungen anzupassen.

Andere Personenkreise, insbesondere die, die zuvor ausschließlich über die Krankenkasse finanzierte medizinische Behandlungspflege erhielten, werden nun zum Teil ebenfalls Ansprüche auf Leistungen der Pflegeversicherung erwerben. Bei allen Betroffenen wird ein großer Beratungsbedarf bestehen, der im Rahmen der zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen vorrangig abzudecken ist.

Optimierungsbedarf besteht weiterhin in den Inhalten und in der Statistikfunktion der Beratungssoftware, der mit Hilfe des Softwareherstellers und der IT-Mitarbeiterin des Kreises Unna hoffentlich im Folgejahr endgültig abgearbeitet werden kann.

Zur Jahresmitte werden sich die Trägervertreterinnen und –vertreter abermals mit der Finanzierung der Wohnberatung beschäftigen müssen, da dann die Landesverbände der Pflegekassen erneut berechnen werden, ob in dem Fördertopf für die Wohnberatung noch genügend Geld ist, um den unter anderem für den Kreis Unna geltenden Bestandsschutz aufrechtzuerhalten.

Es gibt also weiterhin einiges zu tun, so dass vom Stillstand in der Entwicklung des Beratungssystems der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna nach wie vor keine Rede sein kann.

Vielen Dank für Ihr Interesse!

