

Bericht zur Beratungssituation in der Pflegeberatung¹

Die Pflegeberatung wird seit Anfang Dezember 2002 nur noch durch einen Mitarbeiter mit einer Arbeitszeit von 30 Stunden pro Woche durchgeführt. Die Pflegeberatung steht gemäß Konzept ratsuchenden Bürgerinnen und Bürgern an vier Tagen in der Woche als Ansprechpartner zur Verfügung: montags, mittwochs und freitags von 9 – 12 Uhr und donnerstags von 14 – 18 Uhr. In dieser Zeit haben die Ratsuchenden Gelegenheit entweder persönlich in die Beratungsstelle zu kommen oder sich telefonisch beraten zu lassen. Darüber hinaus gehend finden persönliche Beratungsgespräche nach Vereinbarung und telefonische Rückrufe außerhalb der Beratungszeit statt.

Beratungsanfragen

Die Pflegeberatung hat zur Zeit ca. 140 Anfragen im Monat.

Davon sind gut ein Drittel Folgeberatungen, 2/3 erstmalige Anfragen nach Information bzw. nach ausführlicher Beratung. Der hohe Anteil an Folgeberatungen macht deutlich, dass für viele Bürgerinnen und Bürger Wuppertals die längere Begleitung in dem komplexen Themenbereich der Pflege notwendig ist. Sie finden sich durch die Beratung besser zurecht in dem unübersichtlichen Markt der Pflege und erhalten Unterstützung für ihr praktisches Handeln.

Die Beratungen finden zu ca. zwei Dritteln am Telefon statt. Knapp ein Drittel finden in den Räumen der Pflegeberatung im persönlichen Gespräch statt. Dies bedeutet, dass zwei bis drei Gespräche pro Beratungstag in den Räumen der Pflegeberatung stattfinden. I.d.R. dauern solche Beratungsgespräche jeweils ca. eine Stunde.

Die Anfragen übersteigen zur Zeit die Kapazitäten der Pflegeberatung, so dass eine kurzfristige Beratung teilweise nicht möglich ist. Termine für persönliche Beratungsgespräche werden zur Zeit mit 8 – 10 tägiger Wartezeit vergeben. Auch telefonische Rückrufe sind nicht immer am selben Tag möglich.

Ratsuchende

Angehörige sind mit ca. zwei Dritteln die häufigsten Anfragenden. An zweiter Stelle stehen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anderer Institutionen, wie Krankenhaussozialdienste, Hospizeinrichtungen, ambulante Pflegedienste usw., mit denen die Pflegeberatung gut zusammenarbeitet.

Betroffene selbst nehmen seltener Kontakt zur Pflegeberatung auf; sie stehen erst an dritter Stelle (11%) in der Häufigkeit der Ratsuchenden. Bei ihnen geht es meist um Themen, die im Bereich der Vorsorge liegen. Das sind zum Beispiel die Themenkomplexe „Vorsorgevollmachten“ und „Service Wohnen“.

¹ Dem Bericht ist die Auswertung der in der Pflegeberatung geführten Statistik des Monats März 2003 zugrunde gelegt worden. Bzgl. einzelner Beratungsinhalte gibt es zwar von Monat zu Monat Verschiebungen (im aufgezeigten Monat fand zum Beispiel keine Beratung zur Hospizarbeit statt, was untypisch ist), dennoch kann der März 2003 als repräsentativer Monat für die Beratungsarbeit der Pflegeberatung angesehen werden.

Kontaktwege

Zunehmend finden die Kunden den Weg in die Pflegeberatung über Mund-zu-Mund Weitergabe (13%). Nachbarn oder der Friseur berichten über gute Erfahrungen mit der Pflegeberatung und verweisen so Bürgerinnen und Bürger an die Beratungsstelle.

Am häufigsten (15%) verweisen Anbieter des Pflegemarktes an die Pflegeberatung. Insbesondere wenn es um die Kurzzeitpflege geht, da die Pflegeberatung von einigen Kurzzeitpflegeeinrichtungen freie Kapazitäten gemeldet bekommt. Dies ist nur ein Beispiel für die gute Zusammenarbeit zwischen den Anbietern von Pflegeleistungen und der Pflegeberatung.

Verschiedene Kranken- und Pflegekassen verweisen ebenfalls regelmäßig an die Pflegeberatung, insbesondere wenn es um spezielle Anfragen und Vorsorgevollmachten geht.

Deutlich wird bei den Kontaktwegen ihre Vielschichtigkeit. Es gibt keinen zentralen Weg zur Pflegeberatung, sondern viele verschiedene Wege über Personen und Institutionen, die die Pflegeberatung kennen und auf sie aufmerksam machen.

Das Medium Internet wird für die Pflegeberatung als Kontaktweg (5%) immer wichtiger.

Betroffene

Pflegebedürftigkeit und Behinderung sind zwar hauptsächlich Einschränkungen des Alters, bei den Betroffenen handelt es sich deshalb zu ca. zwei Dritteln um hochaltrige Frauen.

Trotzdem ist es bemerkenswert, dass fast 10% der Beratungen ausführliche Beratungen für Menschen unter 60 Jahren sind, wobei es sich bei knapp der Hälfte um Personen unter 30 Jahren handelt. Gerade für Menschen außerhalb des Seniorenalters ist es meist ein sehr aufwendiges und schwieriges Unterfangen, geeignete Pflege- und Hilfeangebote zu erschließen.

Schwerpunkte der Beratung

Die inhaltlichen Fragen, die an die Pflegeberatung gestellt werden, sind sehr unterschiedlich. Bemerkenswert ist, dass es sich bei fast $\frac{1}{4}$ aller Beratungsanfragen um sog. Entlassungsgespräche handelt. Dabei suchen meist Angehörige den Kontakt mit der Pflegeberatung, die plötzlich in eine Situation geraten sind, die sie maßlos überfordert. In der Pflegeberatung finden sie dann oft erstmalig genügend Zeit und Raum, um ihre Situation zu schildern, Klarheit über weitere Handlungsschritte zu erhalten und dabei interessenfreie Unterstützung zu finden.

In diesen Gesprächen kommen die in der Pflegeberatung am häufigsten gefragten Themen, wie zum Beispiel stationäre Pflege und Kurzzeitpflege (jeweils 22%) sowie Demenzberatung (8%) zur Sprache. Die Angehörigen sind oftmals überfordert und stehen moralisch unter starkem Druck. Mehrfach im Monat sitzen auch ganze Familien am Tisch der Pflegeberatung und suchen mit der Unterstützung des Beraters nach Auswegen.

Die Einstufung in die Pflegeversicherung ist für viele Bürgerinnen und Bürger schwierig zu verstehen. Die Pflegeberatung ist dabei behilflich, eine Pflegestufe (10%) zu beantragen oder auch Wege zum Widerspruch gegen eine Pflegekassenentscheidung (5%) aufzuzeigen. Die Pflegeberatung versteht sich dabei auch als „Übersetzer“, da die gesetzlichen Bestimmungen und Verfahrensweisen bei der Umsetzung des Pflegeversicherungsgesetzes durch Pflegekassen und Medizinischen Dienst der Krankenkassen vielen Menschen sehr fremd sind.

Das Thema „Vorsorge“ nimmt in der Pflegeberatung einen hohen Stellenwert ein (15%); sie stellt in Kooperation mit den örtlichen Betreuungsvereinen Informationen zu Vorsorgevollmachten zur Verfügung.

Viele andere Themen, wie zum Beispiel die Finanzierung der verschiedenen Hilfsangebote, Service Wohnen, ambulante Pflege, Behindertenberatung, Tages- und Nachtpflege, allgemeine Fragen zur Pflegeversicherung, Hilfe zur Pflege nach dem Bundessozialhilfegesetz, Selbsthilfegruppen etc. werden in den Beratungsgesprächen angesprochen. Meist geht es nicht nur um ein Thema, sondern um verschiedene Themenkomplexe.

Veranstaltungsreihe „Gut Beraten“

Neben der persönlichen Beratung bietet die Pflegeberatung auch regelmäßig Veranstaltungen im Rahmen ihrer Veranstaltungsreihe *Gut beraten - Vortrag und Gespräch in der Pflegeberatung* zu verschiedenen Themen der Pflege an. Hierbei kommen meist Referentinnen und Referenten von den verschiedensten Institutionen in die Pflegeberatung und stellen ihr Fachwissen kostenlos zur Verfügung (dies spricht auch für die gute Akzeptanz der Pflegeberatung in der Fachöffentlichkeit). Von Besuchern werden die Veranstaltungen meist gern genutzt: im Durchschnitt kommen 20 – 25 Personen zu den Veranstaltungen in die Pflegeberatung.

Seit Anfang 2003 findet die Veranstaltung nicht mehr monatlich, sondern im Turnus von zwei Monaten statt.

Der Bericht verdeutlicht, dass die Pflegeberatung in der Stadt inzwischen gut etabliert ist und nicht nur bei Institutionen, sondern auch bei Bürgern gut bekannt ist und nachgefragt wird. Die Pflegeberatung ist gerade bezogen auf komplizierte Pflegesituationen ein mittlerweile gefragter Ratgeber geworden. Die Veranstaltungsreihe ermöglicht es, möglichst frühzeitig über Fragen rund um die Pflege zu informieren und sich für weitergehenden Gesprächsbedarf als Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen.