

Tätigkeitsbericht der Pflegeberatung Wuppertal

2000 – 2004



**Erarbeitet durch Jochen Schmidt-Hütter,
Pflegeberatung Wuppertal, 02/05**

Gliederung

	Seite
I. Rahmenbedingungen	3
1. Personelle Ausstattung	3
2. Räumliche, sachliche und technische Ausstattung	3
3. Öffnungszeiten / Erreichbarkeit	3
II. Tätigkeitsbericht der Pflegeberatung	4
1. Beratungstätigkeit	5
1.1 <u>Beratungsanfragen</u>	5
1.2 <u>Art der Kontakte</u>	6
1.3 <u>Kontaktwege</u>	6
1.4 <u>Dauer der Gespräche</u>	7
1.5 <u>Ratsuchende</u>	8
1.6 <u>Betroffene</u>	9
1.7 <u>Schwerpunkte der Beratung</u>	9
1.8 <u>Resümee</u>	11
2. Öffentlichkeitsarbeit	12
2.1 <u>Informationsmaterial</u>	12
2.2. <u>Wege durch die Pflege als Broschüre und Kassette</u>	13
2.3. <u>Gut Beraten</u>	13
2.4. <u>Rundfunk- und Fernsehgespräche</u>	14
2.5. <u>Veranstaltungen in verschiedenen Einrichtungen</u>	14
3. Kooperation und Vernetzung	15
3.1 <u>Aufbau eines Netzwerkes der Pflegeberatung</u>	15
3.2 <u>Wohnberatung</u>	16
3.3 <u>Stadtverwaltung</u>	16
3.4 <u>Andere Beratungseinrichtungen</u>	17
3.5 <u>Sonstige</u>	17
3.6 <u>Praktikantinnen</u>	18
4. Sonstige Tätigkeiten	18
4.1 <u>Teilnahme an Arbeitskreisen und Gremien</u>	18
4.2 <u>Fort- und Weiterbildung</u>	19
4.3 <u>Recherche</u>	20
5. Weitere Entwicklung des Beratungsangebotes	20
5.1 <u>Software</u>	20
5.2 <u>Beratungsnetzwerk Pflege</u>	21
5.3 <u>Migrant*innenberatung</u>	21
5.4 <u>Behindertenberatung</u>	21
5.5 <u>Umbau Laden</u>	21

Anlage
Konzept

I. Rahmenbedingungen

1. Personelle Ausstattung

Die Pflegeberatung Wuppertal besteht seit dem 01.04.2000 war zunächst mit zwei Personen, einem Krankenpfleger (ab 2004 Pflegewissenschaftler) und einer Diplom-Sozialarbeiterin besetzt. Beide arbeiteten 30 Std./wöchentlich.

Ab Dezember 2002 ist eine der beiden 30 Stundenstellen nicht mehr besetzt. Eine Neubesetzung wurde angestrebt, aber durch die Veränderungen des Landespflegegesetzes NRW zurückgezogen. Die Pflegeberatung ist seit dem regelmäßig nur durch eine 30 Stunden Kraft besetzt.

Zur Sicherstellung einer breiten telefonischen Erreichbarkeit, zur Bewältigung des umfangreichen Schriftverkehrs, die Pflege des Bestands von Informationsmaterialien, dessen Bestellung und Versand und weitere Verwaltungstätigkeiten sind, seit Januar 2003, unregelmäßig Praktikantinnen oder eine Verwaltungskraft für einige Stunden pro Woche in der Pflegeberatung tätig. Da ein regelmäßiger Einsatz durch immer die gleiche Person nicht gegeben ist, bedarf es beim verbliebenen Mitarbeiter einer hohen Flexibilität und führt zu erhöhtem Aufwand durch immer neue Einarbeitungsphasen.

2. Räumliche, sachliche und technische Ausstattung

Das erste Geschäftsjahr der Pflegeberatung wurde in Räumen des Verwaltungshauses Elberfeld durchgeführt. Im April 2001 konnte dann ein barrierefreies Ladenlokal in der Elberfelder Innenstadt, Luisenstrasse 13 gemeinsam mit der Wohnberatung bezogen werden. Dieses Ladenlokal ist mit ÖPNV und PKW gut zu erreichen. Es ist für die Kunden einladend und offen gestaltet. Hiermit wird eine Niederschwelligkeit erreicht. Die Pflegeberatung dient mittlerweile vielen Bürgern/innen als ein Kompetenzzentrum rund um die Pflege. Neben dem Beratungsbereich verfügen die Räumlichkeiten über einen großen Informationsbereich, wo zahlreiche trägerunabhängige Informationsmaterialien ausgestellt sind.

Ein großer Vorteil der Räumlichkeiten ist die flexibel Nutzbarkeit. Es können so auch größere Gruppen die Pflegeberatung besuchen oder Veranstaltungen in den Räumlichkeiten stattfinden. Dies wurde in den vergangenen Jahren auch zahlreich genutzt.

Als Nachteil kann die geringe Intimsphäre für die Kundenberatung bezeichnet werden (geringer Schall und Sichtschutz). Dies führte nicht selten zu unangenehmen Situationen. Mit dem angestrebten Umbau der Räumlichkeiten werden unter anderem bessere Beratungsmöglichkeiten erhofft.

Die Pflegeberatung verfügt über eine zeitgemäße technische Ausstattung. Zwei Telefone, Fax, ein Anrufbeantworter, zwei PC's mit interner und externer Vernetzung via Internet zur Stadtverwaltung Wuppertal (*Intranet*) ermöglichen eine gute Erreichbarkeit und Recherchemöglichkeiten. Eine weitere technische Verbesserung wird mit der Anschaffung der Internetsoftware *Pflegeatlas* angestrebt.

Kopierer, Overheadprojektor, Beamer können über die Stadtverwaltung Wuppertal genutzt werden.

3. Öffnungszeiten / Erreichbarkeit

Nach Recherchen in Beratungsstellen vergleichbarer Großstädte der Umgebung stellte es sich als sinnvoll heraus, die Beratungsstelle an vier von fünf Wochentagen für die Bürgerinnen und Bürger zu öffnen. In den Zeiten waren bis Dezember 2002 in der Regel,

beide Mitarbeiter anwesend, um eine schnelle, telefonische und *face-to-face*-Beratung zu gewährleisten.

Die Beratungsstelle ist Montags, Mittwochs und Freitags **von 9.00 bis 12.00 Uhr** vormittags und Donnerstags nachmittags **von 14.00 bis 18.00 Uhr** geöffnet. Des weiteren werden **Termine** nach **Absprache** vereinbart.

Diese Zeiten haben sich bewährt und werden ergänzt durch den Anrufbeantworter auf dem Kunden zu jeder Zeit eine Nachricht hinterlassen können. Sie werden kurzfristig, auch außerhalb der Beratungszeiten, zurückgerufen.

Die Kunden nehmen zunehmend Kontakt über das Internet zur Pflegeberatung auf. Die Pflegeberatung Wuppertal ist über die Broschüre Wege durch die Pflege, verschiedene Pressemitteilungen zu den Veranstaltungen der Pflegeberatung, Infoseiten des WDR und der Internetpräsentation der Stadtverwaltung Wuppertal im Internet präsent. So kommen Anfragen per E-Mail über die leicht zugängliche Emailadresse pflegeberatung@stadt.wuppertal.de an die Pflegeberatung. Auch diese Anfragen werden zeitnah beantwortet.

Trotz guter technischer Ausstattung, kommt es durch die unzureichende, personellen Besetzung der Pflegeberatung häufig vor, dass Kunden nur auf den Anrufbeantworter sprechen können oder auch bei einem unangemeldeten Besuch im Ladenlokal auf einen anderen Zeitpunkt verwiesen werden müssen. Es wird angestrebt, jeden Kunden so bald wie möglich zurück zu rufen, in der Regel am gleichen Tag.

Termine für persönliche Gespräche in den Räumen der Pflegeberatung werden meist ein bis zwei Wochen im voraus vergeben, was für einige Kunden, bei denen ein akuter Bedarf gegeben ist, für Unzufriedenheit sorgt.

Bei dem Klientel der Pflegeberatung besteht nicht selten eine Scheu, auf den Anrufbeantworter zu sprechen. So können einige Kunden nicht beraten werden.

Seit ihrer Gründung war die Pflegeberatung, außer zwischen Weihnachten und Silvester, zu den Öffnungszeiten immer erreichbar – solange die Besetzung mit zwei Personen gegeben war. Dies hat sich seit Dezember 2002 deutlich verändert. Pro Jahr war die Pflegeberatung seit dem durch Urlaub, Fortbildung und Krankheit ca. 7 – 8 Wochen geschlossen. Für die Anfrager ist dies sehr bedauerlich, da meist ein kurzfristiger Beratungsbedarf besteht.

II. Tätigkeitsbericht der Pflegeberatung

Die Pflegeberatung wurde mit der Einstellung der beiden Mitarbeiter zum 01.04.2000 gegründet. Die **erste Phase (4/2000 bis 4/2001)** war geprägt von der Erstellung eines Konzepts, das Finden und Einrichten eines Ladenlokals für die Beratungsstelle und die Einrichtung am Markt vorzustellen.

Die **zweite Phase (5/2001 bis 12/2002)** kann als Etablierungsphase bezeichnet werden. Mit der Inbetriebnahme des Ladenlokals begann eine neue Phase der Beratungstätigkeit, die Pflegeberatung wurde dadurch „sichtbarer“ und durch die Veranstaltungsreihe Gut beraten – Vortrag und Gespräch in der Pflegeberatung wurde das Thema Pflegebedürftigkeit in die Öffentlichkeit gebracht.

Die **dritte Phase (1/2003 bis 12/2004)** wurde eingeleitet durch das Ausscheiden der Mitarbeiterin der Pflegeberatung. Das im Jahr 2003 novellierte Landespflegegesetz NW und die damit wegfallenden finanziellen Zuwendungen manifestierten den Personalbestand von nur einer 30-Stundenstelle. Daraus ergaben sich zahlreiche Veränderungen.

1. Beratungstätigkeit

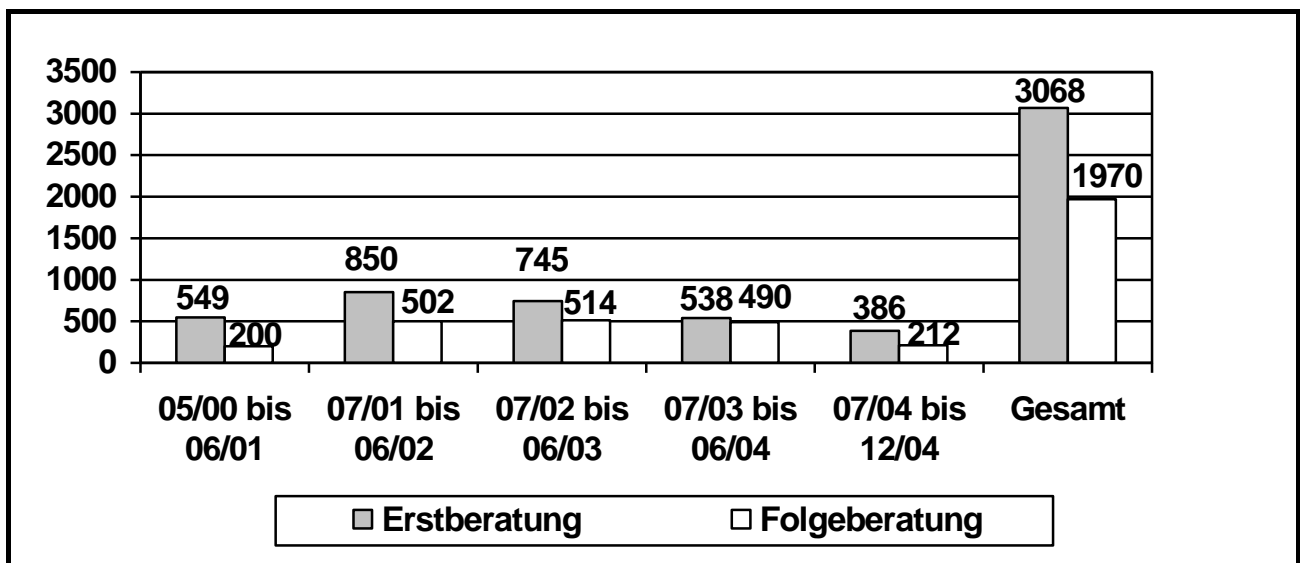
1.1. Beratungsanfragen

Die Pflegeberatung hat zur Zeit ca. **120 Anfragen im Monat**. Seit Beginn der Beratungstätigkeit im Mai 2000 wurden gut **5000 Beratungsgespräch** durchgeführt. Bis zum Ausscheiden der zweiten Beratungsperson im Dezember 2002 konnte ein kontinuierlicher Anstieg an Anfragen festgestellt werden. Durch den halbierten Personalbestand konnten nicht alle Anfrager bis zum Berater vorstoßen. Es besteht bei einigen Kunden eine Zurückhaltung auf den Anrufbeantworter zu sprechen, so dass es zu keinem Kontakt kommen konnte.

Von den Anfragen waren Anfangs **26,7 % Folgeberatungen** und **73,3% erstmalige Anfragen**. Bei den Erstkontakten werden meist in Kurzgesprächen vielschichtige Beratungsbereiche angesprochen. Dies sind Themen, wie Vorsorgevollmachten, Kurzzeitpflegebörse und ähnliche.

Der Anteil an Folgeberatungen hat sich mit den Jahren deutlich bis auf **teilweise 50 %** erhöht. Daraus lässt sich schließen, 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, erhalten Unterstützung für ihr praktisches Handeln und eine psychische Entlastung. Es handelt sich meist um drei bis vier Kontakte bei den Mehrfachanfragen. Dabei geht es in der Regel um sehr komplexe Situationen, wie zum Beispiel eine Begleitung und Versorgung von Menschen mit einer Pflegestufe II zu Hause; eine Betreuung von Menschen mit Demenz in der eigenen Häuslichkeit; Versorgung jüngerer kranker, pflegebedürftiger, behinderter Menschen; Entlastungsmöglichkeiten für Angehörige; Finanzierungsfragen. Einige Familien und Personen werden seit Jahren durch die Pflegeberatung begleitet. Dabei steht meist die Entlastung im Mittelpunkt. Einige Familien wurden intensiv begleitet bis zum plötzlichen Tod des pflegebedürftigen Kindes (12 Jahre, 23 Jahre). Andere Anfrager kamen nach einiger Zeit wieder auf die Pflegeberatung zu, entweder wegen des gleichen Pflegebedürftigen oder eines anderen Angehörigen.

Für die Ratsuchenden ist die Trägerunabhängigkeit und das Sich-Zeit-Nehmen, neben dem breiten Spektrum an Beratungsinhalten, das wesentliche Kriterium für die Inanspruchnahme der Pflegeberatung.

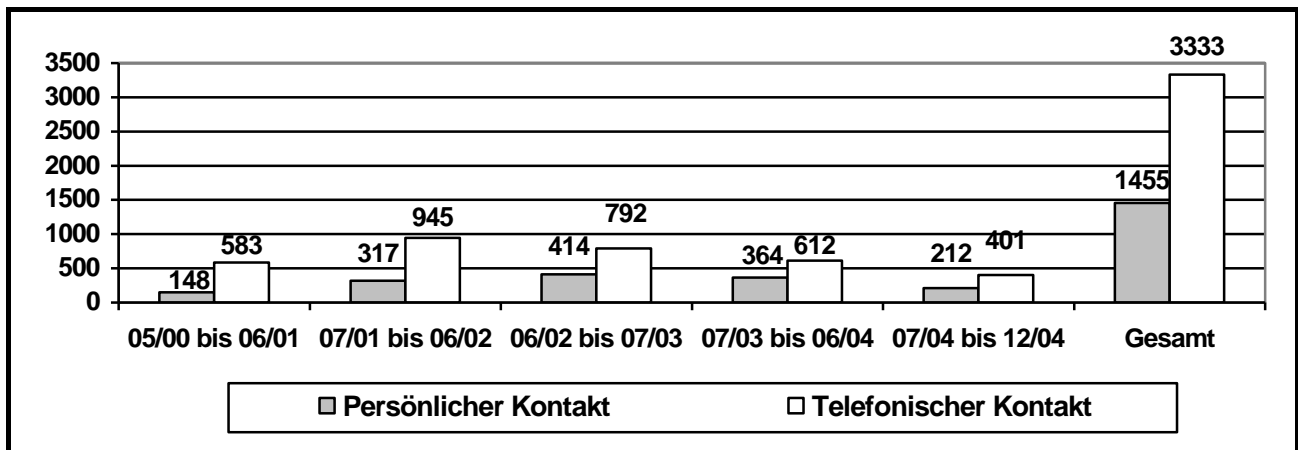


Erstberatung / Folgeberatung / Verlaufsgrafik 05/2000 bis 12/2004

1.2. Art der Kontakte

Die Beratungen finden zahlenmäßig zu **ca. zwei Dritteln am Telefon** statt. Hierbei handelt es sich, genau wie bei den Erstkontakten, um Anfragen zu den verschiedensten Beratungsbereichen der Pflegeberatung.

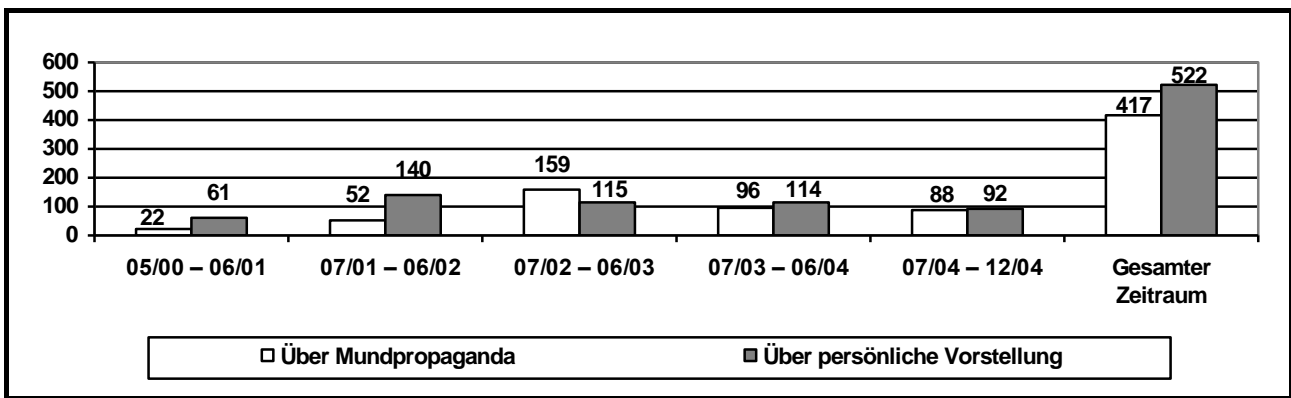
Knapp ein Drittel finden in den Räumen der Pflegeberatung **als persönliche Gespräche** statt. Dies bedeutet, dass zwei bis drei Gespräche pro Beratungstag in den Räumen der Pflegeberatung stattfinden. In der Regel dauern solche Beratungsgespräche jeweils ca. eine Stunde. Seit Bestehen der Pflegeberatung hat sich der Anteil an ausführlichen Beratungsgesprächen, in den Räumen der Pflegeberatung kontinuierlich von 20 % auf 37 % erhöht. Dies bestätigt den zunehmenden Bedarf an intensiver Begleitung und Beratung. Es hat sich bewährt in gewissen Situationen ganze Familien in die Pflegeberatung einzuladen. Auf „neutralen Boden“ mit einer „neutralen Person“ ist es für Geschwister manchmal leichter möglich miteinander lösungsorientierter umzugehen, als zu Hause. Es konnten Probleme und Lösungswege erörtert und angegangen werden, die sonst kaum denkbar waren. Diese Gespräche, in denen oft auch sehr viel Betroffenheit und Verletztheit deutlich werden, dauern dann aber zwischen 90 und 180 Minuten.



Kontaktarten / Verlaufsgrafik 05/2000 bis 12/2004

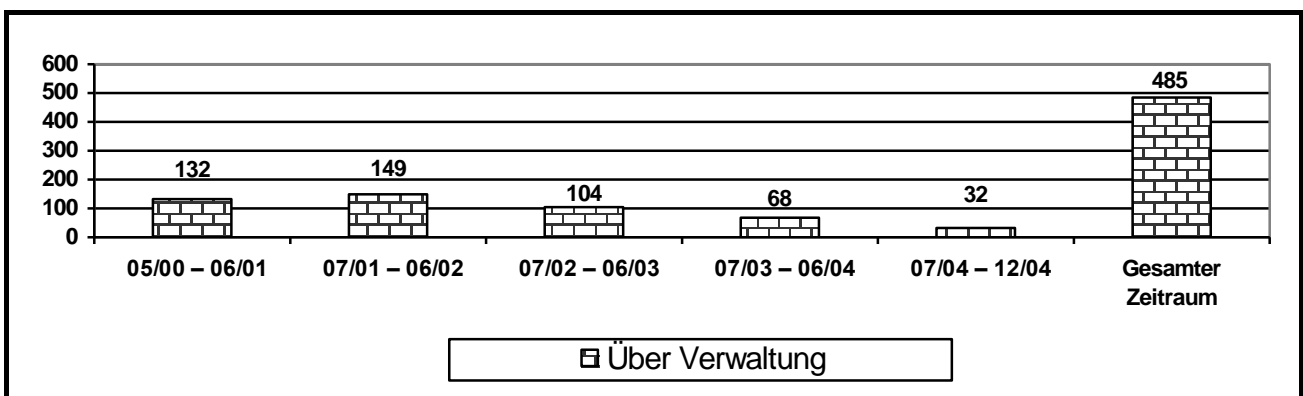
1.3. Kontaktwege

Für die Pflegeberatung ist es außerordentlich wichtig zu wissen, wie Menschen auf das Beratungsangebot der Pflegeberatung aufmerksam wurden. Anfangs war der häufigste Kontaktweg mit 30,69% (= 132) über die Stadtverwaltung. Dies ergab sich durch die räumliche Anbindung und die zahlreichen Kontakte in der Stadtverwaltung. Kontinuierlich verlor dieser Kontaktweg im Zeitverlauf an Bedeutung. **Zunehmend** fanden die Kunden den Weg in die Pflegeberatung über **Mund – zu - Mund - Propaganda** und **Informationsveranstaltungen** und ähnliches durch die Pflegeberatung. Ende 2004 fanden 30,52% (= 210) der Anfrager über diese Kontaktwege den Zugang zur Pflegeberatung. Nachbarn oder der Friseur berichten über gute Erfahrungen mit der Pflegeberatung und verweisen so Bürgerinnen und Bürger an die Beratungsstelle. Über die Stadtverwaltung kamen nur noch 9,88% (=68) der Ratsuchenden an das Beratungsangebot der Pflegeberatung.



Kontaktwege Mund zu Mundpropaganda und persönliche Vorstellung / Verlaufsgrafik 05/2000 bis 12/2004

Diese Kontaktwege haben seit Bestehen der Pflegeberatung kontinuierlich zugenommen und der Zugang über die Stadtverwaltung verlor an Bedeutung. Hiermit wird die Unabhängigkeit der Pflegeberatung nochmals deutlich.



Kontaktwege über Verwaltung/Verlaufsgrafik 05/2000 bis 12/2004

Zum Beginn des Jahres 2002 wurde eine Kurzzeitpflegebörse in der Pflegeberatung installiert. Deshalb verwiesen in der ersten Hälfte 2002 besonders viele **Anbieter des Pflegemarktes** an die Pflegeberatung, 23,28%. Dieser Höchststand hat sich in den Folgejahren reduziert und ist konstant zwischen 13 und 15%. Dies ist nur ein Beispiel für die gute Zusammenarbeit zwischen den Anbietern von Pflegeleistungen und der Pflegeberatung.

Ein wesentlicher Weg, wie Menschen zur Pflegeberatung kommen, sind andere **Beratungseinrichtungen und Institutionen** mit konstant runden 20%. Dies sind insbesondere Einrichtungen, wie die Verbraucherzentrale, das gerontopsychiatrische Zentrum, die Krankenhaussozialdienste, und ähnliche. Zu diesen besteht ein kontinuierlicher Kontakt, der sich auch im Weiterleiten von Kunden bewährt.

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

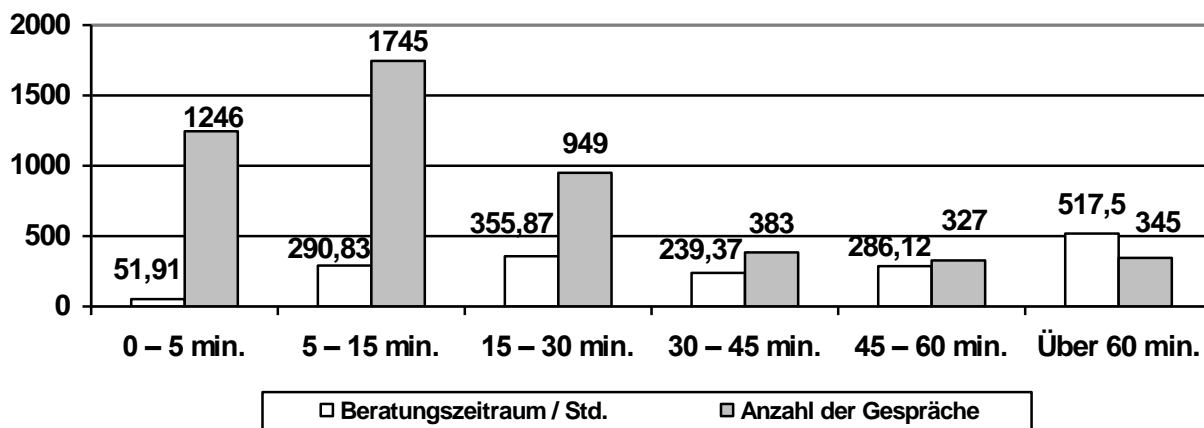
Deutlich wird bei den Kontaktwegen ihre Vielschichtigkeit. Es gibt keinen zentralen Weg zur Pflegeberatung, sondern viele verschiedene Wege über Personen und Institutionen, welche die Pflegeberatung kennen und auf sie aufmerksam machen.

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

1.4. Dauer der Gespräche

Von den insgesamt gut 5000 Gesprächen waren die meisten Kurzkontakte. Bis zu 15 Minuten dauerten 3940 Gespräche. Diese nehmen den größten Anteil ein. Dies bedeutet aber nicht, dass diese Gespräche auch die meiste Zeit binden. 21,1% aller Gespräche, die

zwischen 30 und über 60 Minuten dauerten, benötigten nämlich den größten Zeitaufwand mit 1042,99 Stunden. Für die anderen mehr als dreiviertel aller Gespräche wurden als reine Gesprächszeit nur 698,61 Stunden verwandt. **Bei allen Gesprächen muss berücksichtigt werden, dass es sich immer nur um die reine Gesprächszeit handelt.** Recherchen, die oft zeitlich sehr umfangreich sind, wurden nicht erfasst. Es kommt nicht selten vor, dass aus einer kurzen Anfrage eine lange Bearbeitung / Recherche entsteht. Dies kann zum Beispiel bei Themen, wie Urlaubsangebote für Pflegebedürftige, Einrichtungen oder Rahmenbedingungen in anderen Bundesländern, migrantenspezifische Angebote, Angebote für junge Pflegebedürftige und anderes der Fall sein.



Gegenüberstellung Anzahl der Gespräche ↔ Beratungszeitraum 05 / 2000 bis 12 / 2004

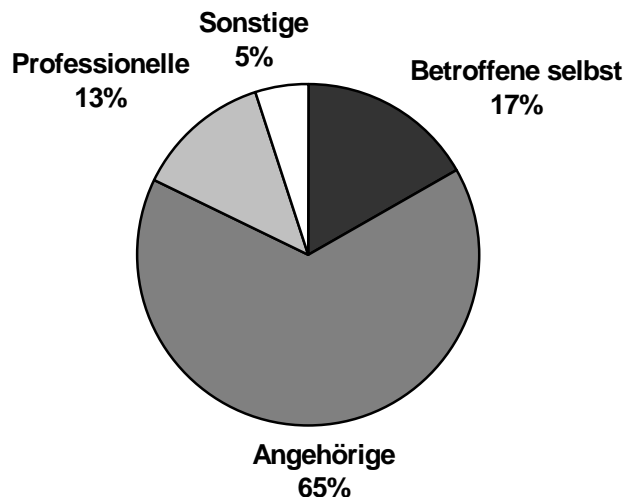
Erläuterung:

- 1) 0 – 5 min. (Mittelwert (im Folgenden : N) =2,5 min.)
- 2) 5 – 15 min. (N = 10 min.)
- 3) 15 – 30 min. (N = 22,5 min.)
- 4) 30 – 45 min. (N = 37,5 min.)
- 5) 45 – 60 min. (N = 52,5 min.)
- 6) über 60 min. (N = 90 min.)

1.5. Ratsuchende

Angehörige sind konstant mit ca. zwei Dritteln die häufigsten Anfragenden. Der Anteil an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anderer Institutionen, wie Krankenhaussozialdienste, Hospizeinrichtungen, ambulante Pflegedienste usw., mit denen die Pflegeberatung gut zusammenarbeitet, ist seit Bestehen der Pflegeberatung konstant von anfangs 18,91 % auf 7,6 % im Geschäftsjahr 2003 / 2004 gesunken. Genau entgegengesetzt entwickelten sich die Anfragen von Betroffenen selbst von anfangs 13,47 % bis zu 22,29 % im zweiten Halbjahr 2004. **Hiermit ist das Ziel der Pflegeberatung, die Verbrauchersouveränität zu stärken gelungen.**

Bei den Anfragen von Betroffenen geht es meist um Themen, die im Bereich der Vorsorge liegen. Das sind zum Beispiel die Themenkomplexe „Vorsorgevollmachten“ und „Service Wohnen“, aber auch ein gemeinsamer Umzug von Paaren in ein Heim.



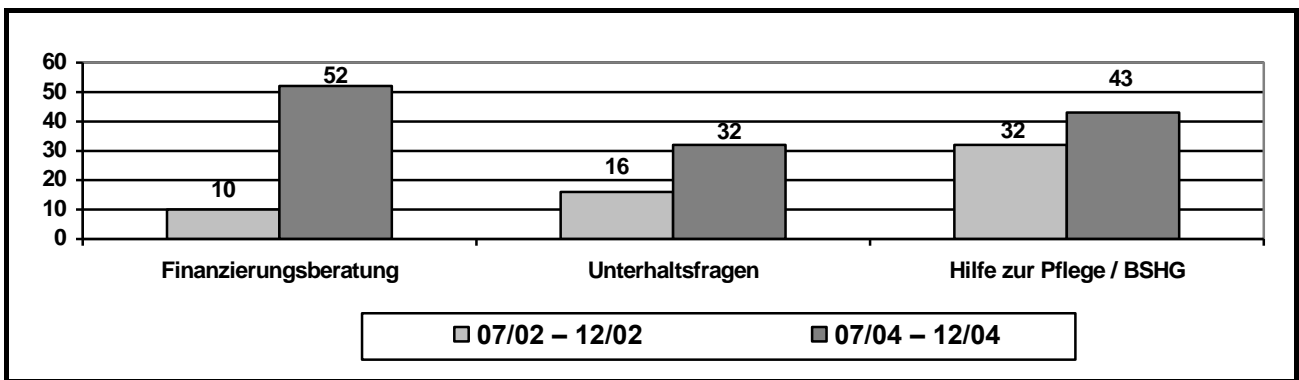
Ratsuchende 05/2000 bis 12/2004

1.6. Betroffene

Pflegebedürftigkeit und Behinderung sind hauptsächlich Einschränkungen des Alters. Deshalb handelt es sich bei den Betroffenen zu **ca. zwei Dritteln um hochaltrige Frauen**. Trotzdem ist es bemerkenswert, dass **fast 13% 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.

1.7. Schwerpunkte der Beratung

An Beratungsinhalten wurden fast 10.000 Inhalte in den gut 5000 Beratungsgesprächen angesprochen. Dieser quantitative Faktor sagt aber nichts über die wirklichen Inhalte aus. Die meisten Inhalte sind in der Tendenz über die Jahre gleich häufig besprochen worden. Die **vollstationäre Pflege** ist hierbei mit 1584 (17,18%) Anfragen konstant der häufigste Themenbereich. Er kann aber nicht separat betrachtet werden, da meist Bereiche wie Finanzierungsfragen, Unterhaltsrecht, BSHG und Vorsorgevollmacht/Betreuung mit angesprochen werden. Gerade der Bereich der Finanzierung - in der Statistik unterteilt in Unterhaltsrecht, Finanzierungsberatung, BSHG (zusammen 628 = 6,81%) - hat sich von 2002/2003 bis zur zweiten Hälfte 2004 mehr als verdoppelt. In der zweiten Hälfte 2004 kam es auch zunehmend zu Anfragen, bei denen Menschen aus finanziellen Gründen das Heim wechseln oder ganz und gar verlassen wollten.

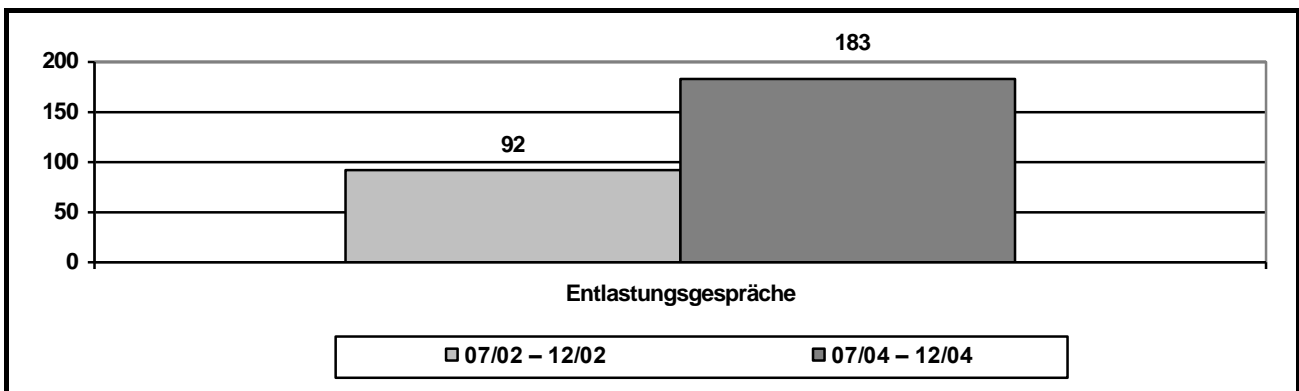


Beratungsinhalte 07/02 – 12/02 ↔ 07/04 – 12/04

Die Finanzierung von Leistungen ist generell ein Schwerpunkt der Beratungstätigkeit in der Pflegeberatung. Bei den Themenbereichen **Einstufung und Widerspruch** im Rahmen der Pflegeversicherung, zusammen 787 (8,54%) Beratungsgespräche, geht es meist auch darum, wie oder ob (höhere) Leistungen erreicht werden können.

Entlastung ist bei vielen **pflegenden Angehörigen** das zentrale Thema. Sie kommen auf die Pflegeberatung zu, wenn ihre Kräfte deutlich nachlassen. Gerade die Begleitung und Betreuung von Menschen mit Demenz oder von jungen Pflegebedürftigen bringt für alle Beteiligten oft große Probleme. Sich anderen Menschen anzuvertrauen und Personen zu finden, die Ihnen zuhören, ist für viele äußerst schwierig. Die Pflegeberatung bietet sich hier an, über bestehende Überforderungen zu sprechen und gegebenenfalls auch längerfristig zu begleiten. Manche Kunden kommen daher seit Jahren in unregelmäßigen Abständen in die Pflegeberatung und holen sich Kraft und teilweise neue Ideen, um für ihre Situation weiter zu entwickeln. **Entlastungsgespräche** (758 = 8,22%) sind dann der erste Schritt, Unterstützung anzunehmen. Anschließend werden Ideen zur Ergänzung und Entlastung vorgestellt. Hierbei geht es meist um niederschwellige Angebote, wie **komplementäre Hilfen** (191 = 2,07%), **Verhinderungspflege und sonstige Leistungen**, wie zum Beispiel die des Pflegeleistungsergänzungsgesetzes (zusammen 942 = 10,22%). Die Beratung zur Verhinderungspflege stieg in den Berichtsjahren kontinuierlich an (79 = 0,8%).

Die Menschen fühlen sich in der Pflegeberatung gut aufgehoben, weil ihnen zugehört wird, sie so viel Zeit geschenkt bekommen wie sie brauchen, und sie immer wieder kommen können und nie abgewiesen werden. Dass die Beratung kostenlos ist, wird von vielen Besuchern befürwortet.



Beratungsinhalte 07/02 – 12/02 ↔ 07/04 – 12/04

Ein weiterer Schwerpunkt ist der Bereich der Vorsorge. Hierunter können Themenbereiche wie **Vorsorgevollmacht / Betreuung** (652 = 7,07%) und **Service Wohnen / Altenwohnungen / Wohnraumanpassung** (511 = 5,54%). Die Pflegeberatung verteilt in Kooperation mit den örtlichen Betreuungsvereinen Informationen zur Vorsorgevollmacht.

Diese werden gern in Anspruch genommen. Auch das Thema Wohnen im Alter ist immer wieder ein wichtiges Thema. Manche Betroffenen wenden sich frühzeitig an die Pflegeberatung, um sich über die unterschiedlichen Wohnmöglichkeiten zu informieren. Meist wird aber eine konkrete Umsetzung eines Umzuges so lange hinausgezögert, bis dieser nicht mehr möglich oder gewünscht ist.

Ein wichtiger Bereich für die Kunden ist auch die **Konfliktfallberatung**. 144 mal (= 1,56%) wandten sich Kunden zum Beispiel mit Rechnungen von ambulanten Pflegediensten oder anderen Konflikten an die Pflegeberatung. Die Pflegeberatung sieht sich dabei als „Übersetzer und Vermittler“. Bei der Abrechnung von Pflegeleistungen, wird das Prinzip erklärt und durch die so entstandene Transparenz meist verständlich für die Kunden. Bei Konflikten mit Leistungsträgern ist manchmal auch ein Telefonat der Pflegeberatung mit dem Sozialamt oder den entsprechenden Pflege- oder Krankenkasse hilfreich. In besonderen Fällen ist aber auch ein Weiterleiten an die Beschwerdestellen der Pflege- oder Krankenkassen oder die Heimaufsicht notwendig.

Neben dem stationären Bereich sind natürlich auch die beiden anderen großen Bereiche des Pflegemarktes, die **Kurzzeitpflege** (714 = 7,75%) und die **ambulante Pflege** (735 = 7,97%) von großer Bedeutung. Die Vielschichtigkeit der ambulanten Pflege spiegelt sich auch in der Pflegeberatung wieder. Es kommt zu vielschichtigen Anfragen, zum Beispiel über das Personal von Pflegediensten (nur mit weiblichen oder nur männlichen Personal), über spezielle Kulturkompetenzen, oder auch zum Vergütungssystem über die Leistungskomplexe.

In der Kurzzeitpflege geht es meist um eine kurzfristige Unterbringung. Die Kurzzeitpflegebörse, die Anfang 2002 in der Pflegeberatung eingerichtet wurde, hat sich nicht bewährt, weil die Anbieter auch nach mehrmaliger Aufforderung nicht regelmäßig freie Kapazitäten an die Pflegeberatung meldeten. Nur Einzelne melden bis heute gelegentlich ihre freien Kapazitäten.

Ein weiterer Beratungsbereich ist das Umgehen und das Leben mit **Menschen mit Demenz**. Dies ist ein äußerst schwieriger Bereich, weil es meist kaum um das praktische Aufmerksam-Machen auf Angebote des Pflegemarktes geht, sondern um eine Entlastung der Angehörigen. Bei den 290 (= 3,15%) Demenzberatungen sind Überforderung, Trauer und Loslassen die wesentlichen Gefühle, denen Raum gegeben wird. In den folgenden Schritten werden dann erst praktische Angebote vorgestellt.

Auch in diesem Rahmen kommt es immer wieder vor, dass die Pflegeberatung auf **andere Beratungsangebote**, wie das gerontopsychiatrische Zentrum oder die Wohnberatung hinweist. Der Verweis auf andere Beratungsangebote (205 = 2,22%) ist ein wichtiges Element der Arbeit der Pflegeberatung und zeigt die gute Zusammenarbeit mit ergänzenden Beratungseinrichtungen.

Viele andere Themen, wie zum Beispiel Behindertenberatung, Tages- und Nachtpflege, allgemeine Fragen zur Pflegeversicherung, Selbsthilfegruppen etc. werden in den Beratungsgesprächen angesprochen, diese können hier nicht im Einzelnen ausführlich dargestellt werden.

1.8. Resümee

Im vorhergehenden Abschnitt wurde die Vielschichtigkeit der Beratungsinhalte der Pflegeberatung aufgezeigt. Der Kunde in seiner Individualität steht im Mittelpunkt. Für die Beratungstätigkeit bedeutet dies, eine hohe methodische und inhaltliche Kompetenz auf aktuellem Niveau vorzuhalten. Dies ist mit einer 30 Stundenstelle nur schwer zu leisten. Der Beratungsbedarf ist sehr hoch, kann aber nicht ausreichend gedeckt werden. Kunden müssen getröstet werden oder erreichen die Pflegeberatung gar nicht.

Ingesamt kann festgestellt werden, dass die Pflegeberatung sich in Wuppertal etabliert hat und ein wichtiger Bestandteil des Pflegemarktes geworden ist. Immer mehr ehemalige Kunden machen auf die Pflegeberatung aufmerksam. Die Pflegeberatung nimmt sich Zeit und gibt klare Informationen. Dies schätzen die Kunden sehr.

2. Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit ist neben der Beratung von Kundinnen und Kunden das zweite große Standbein der Pflegeberatung. Insbesondere bei dem Aufbau einer neuen Einrichtung hat das Herantreten an die Öffentlichkeit mit dem Ziel, die Einrichtung in der Bevölkerung bekannt zu machen, einen besonderen Stellenwert.

2.1. Informationsmaterial

Aktuelle und detaillierte Informationen über den Wuppertaler Pflegemarkt stellen eine wichtige Säule in der Beratung dar. Auf der Grundlage von Erhebungen der Sozialplanung zu den bestehenden Angeboten im ambulanten, stationären, teilstationären und komplementären Bereich erstellten die Mitarbeiter der Pflegeberatung Entwürfe für Leistungsbeschreibungen für die oben angegebenen Bereiche, mit dem Ziel, diese flächendeckend an die Anbieter von Pflegeleistungen zu versenden. Die Erhebung der Leistungen von Pflegeanbietern über die Leistungsbeschreibungen wurden in den viereinhalb Jahren drei mal durchgeführt. Die entsprechenden Erhebungsbögen wurden jeweils angepasst. Beim ersten Versand wurden die Leistungsbeschreibungen 137 mal an die Anbieter geschickt. Zurückgesandt (mit einmaliger Erinnerung) wurden immerhin 113 Leistungsbeschreibungen, davon für die stationäre Dauerpflege 89 %, für die Kurzzeitpflege 75 %, für die Tages- und Nachtpflege 60 % und für die ambulante Pflege 83 %, so dass diese Aktion durchaus als erfolgreich bezeichnet werden kann. Ab der zweiten Abfrage kam es zu einem fast 100%igen Rücklauf in Bereich der Tages-, Kurzzeit- und vollstationären Pflege. Es sandte nur ein Anbieter keine Informationen zurück. Im ambulanten Bereich kamen sechs Bögen (9%) auch nach mehrmaliger Aufforderung nicht zurück. Es zeigt sich hieran, dass die Pflegeanbieter den Sinn dieser Befragung erkannt haben und die Arbeit der Pflegeberatung unterstützen.

Die Leistungsbeschreibungen erweisen sich in der Beratungspraxis für die detaillierte Information der Kunden als eine außerordentliche wichtige Basis.

Im Konzept der Pflegeberatung wurde festgehalten, dass keine anbiereigenen Schriften ausgelegt werden sollten, um so der Trägerunabhängigkeit gerecht zu werden. Ziel der Pflegeberatung sollte aber sein, die Kundinnen und Kunden über das gesamte Angebot einer Stadt im ambulanten, stationären, teilstationären und komplementären Bereich zu informieren und auf die eigene Arbeit aufmerksam zu machen. Bei Verzicht auf anbiereigenes Werbematerial kann das nur über eigene Informationsschriften sichergestellt werden.

Aus diesem Grund erstellten die Mitarbeiter der Pflegeberatung Informationspakete zu den genannten Angebotsbereichen.

In jedem Informationspaket sind drei Bausteine enthalten: 1. Wissenswertes zum genannten Themenbereich (allgemeine Informationen) 2. Eine „Checkliste“ zur Auswahl einer bestimmten Pflegeleistung, 3. die Liste der Anbieter in Wuppertal, welche die genannten Pflegeleistungen anbieten. Diese Pakete werden regelmäßig aktualisiert, ergänzt und laufend kopiert.

Es hat sich in den Jahren gezeigt, dass zahlreiche Kunden nicht nur die Adressenlisten als hilfreich empfinden, sondern insbesondere die Checklisten und auch der Bereich des

Wissenswertens. Diese Form der Informationspakete ist in der Zwischenzeit von anderen Pflegeberatungseinrichtungen im Umland übernommen worden.

2.2. Wege durch die Pflege als Broschüre und Kassette

Parallel zur Erstellung der oben genannten Infomaterialien arbeiteten die Mitarbeiter der Pflegeberatung an der Broschüre „Wege durch die Pflege“ gemeinsam mit dem Regionalbüro, den Pflegeberaterinnen aus Remscheid und Solingen und der Sozialplanung Wuppertal. Die Broschüre wurde erstellt, um Angehörigen und Betroffenen angemessen notwendige Informationen zur Pflege an die Hand geben zu können. Die Broschüre erschien erstmals im September 2000 mit einer Auflage von 8000 Stück für alle drei Städte. Die zweite Auflage in Höhe von 1500 Stück erschien im Frühjahr 2003 und wurde auch als Hörkassette für sehbehinderte Menschen in einer Auflage von 400 Stück produziert. Im Internet befindet sich die Broschüre unter www.bergisches-staedtedreieck.de

Die Pflegeberatung greift aber nicht nur auf eigene Materialien zurück, sondern bedient sich auch an den Veröffentlichungen der Bundes- und Landesministerien sowie von Selbsthilfegruppen, Seniorenverbänden oder ähnlichen. Die Auswahl der Materialien erfolgt selbstverständlich immer unter der Prämisse der Trägerunabhängigkeit.

Vor der Eröffnung des Ladenlokals im Mai 2001 wurde dann die Pflegeberatung mit **Werbematerial**, wie Flyer und Visitenkarten ausgestattet und eine Woche vor der Eröffnung startete eine breite **City-Light Werbeaktion** mit den neuen Plakaten. An der Entwicklung dieser wurden die Mitarbeiter der Pflegeberatung beteiligt.

2.3. Gut Beraten

Mit der Eröffnung der Beratungsräume in der Luisenstrasse startete die Pflegeberatung mit der Veranstaltungsreihe **Gut beraten – Vortrag und Gespräch in der Pflegeberatung**. In der Veranstaltungsreihe geht es darum, das **Thema Pflege** und das damit verbundene Dienstleistungsangebot immer wieder ins Gedächtnis der Öffentlichkeit zu bringen. Gerade bei dem Thema Pflege, das erst in das Bewusstsein von Menschen tritt, wenn sie selbst oder Menschen aus dem Umfeld betroffen sind, bedarf einer besonderen „Pflege“ in der Öffentlichkeit. Die Veranstaltungen fanden bis Ende 2003 monatlich und ab 2004 regelmäßig am zweiten Mittwoch im den ungeraden Monaten von 15.00- 16.30 in den Räumen der Pflegeberatung statt. Unter Beteiligung fachkundiger Referenten wurden bisher in 30 Veranstaltungen Themen, wie *Begutachtungen durch den MDK, Wohnraumanpassung, Vorsorgevollmachten und Patientenverfügung, Wege durch die Pflege, Pflege und Förderung von Behinderten Kindern, Umzug ins Pflegeheim, Service Wohnen, Neue Wohnformen im Alter, niederschwellige Angebote, Hospiz, Menschen mit Demenz, Nachteilsausgleich im Rahmen des Behindertenrechts, ambulante Unterstützungsmöglichkeiten, Urlaub mit Pflegebedürftigen, Entlastungsmöglichkeiten für Angehörige, und weitere* vorgestellt.

Die Veranstaltungsreihe hat sich etabliert und erfreut sich großer Beliebtheit bei den Wuppertaler Bürgerinnen und Bürgern. Andere Einrichtungen haben das Konzept der Veranstaltungsreihe übernommen und ergänzen so das Angebot an Informationsveranstaltungen. Es ist so ein gutes Netz an Informationsveranstaltungen zum Themenbereich Pflege zum Wohl der Bürgerinnen und Bürger entstanden.

Diese Vortragsreihe wird kontinuierlich fortgeführt.

Besucherbefragung zur Veranstaltungsreihe Gut beraten – Vortrag und Gespräch in der Pflegeberatung

Von Mitte 2002 bis Mitte 2004 wurden die Besucher der Veranstaltungsreihe **Gut beraten – Vortrag und Gespräch in der Pflegeberatung** gebeten, kurz ihre Meinung zur Veranstaltungsreihe mitzuteilen. Als Ergebnisse dieser Befragung kann festgehalten werden:

- Die Veranstaltungen werden in der Regel von 10 – 25 Personen besucht. Zu einzelnen Veranstaltungen, wie zum Beispiel Einstufung in die Pflegeversicherung, Menschen mit Demenz oder neues Wohnen im Alter kamen bis zu 50 Personen.
- Viele Besucher werden durch Meldungen der örtlichen Presse auf die Veranstaltungen aufmerksam; leider erfolgen die Meldungen nicht regelmäßig. Die meisten Besucher (ca. 50%) sind über die Veranstaltungsplakate der Pflegeberatung auf die Veranstaltung aufmerksam geworden. Andere durch Mund zu Mund Information oder ähnliche.
- Die Veranstaltungen haben in der Regel (ca.93%) den Erwartungen der Besucher entsprochen. Dies spricht für eine bedarfsgerechte Themenwahl und Referenten, denen es gelingt, Themen gut darzustellen.
- Bei Vorschlägen zu Themen für die Veranstaltungsreihe regten die Besucher meist Themen an, die bereits vorgestellt wurden oder immer wieder vorgestellt werden wie zum Beispiel Umgang mit Menschen mit Demenz, Heimaufnahme, niederschwellige Angebote. Es kam aber auch vereinzelt zu Themenvorschlägen, wie Pflegenotstand im Heim, Medikamente und ähnliches, wodurch die Not der Angehörigen deutlich wird.
- Die Räumlichkeiten der Pflegeberatung gefielen der überwiegenden Zahl an Besuchern (ca. 88%) ausgesprochen gut. Bei manchen Veranstaltungen, die ausgesprochen gut besucht waren, wurde ein Platzmangel beanstandet. Manche Besucher mit Hörproblemen hatten durch die ungünstige Raumakustik Probleme dem Inhalt zu folgen.
- Der Termin und der Ort sagte den meisten Befragten (ca. 75%) zu. Manche hätten solche Veranstaltungen lieber am Abend oder auch in Barmen.
- Die überwiegende Zahl an Besuchern arbeitet mit Pflegebedürftigen beziehungsweise ihren Angehörigen (ca. 65%). Den zweitgrößten Anteil machen Besucher aus, die an Pflegethemen (ca. 23%) interessiert sind. Pflegebedürftige selbst kamen kaum zu den Veranstaltungen (ca. 2%).
Die Veranstaltungsreihe wird von Professionellen auch gern als Fortbildungsmöglichkeit genutzt, was auf ein hohes inhaltliches Niveau verweist, ohne den nicht fachkundigen Bürger aus dem Blick zu verlieren.

2.4. Rundfunk- und Fernsehgespräche

Die Pflegeberatung dient verschiedensten Anfragern als kompetente Anlaufstelle unter anderem den Medien. Die Mitarbeiter standen seit Bestehen der Einrichtung ca. vier mal den **Wuppertaler Printmedien** und jeweils zwei mal **Radio Wuppertal** und dem **WDR Fernsehen** zur Verfügung. Es konnte so die Arbeit der Pflegeberatung vorgestellt und eine breite Öffentlichkeit erreicht werden.

2.5. Veranstaltungen in verschiedenen Einrichtungen

Im ersten Jahr lag der Schwerpunkt der Öffentlichkeitsarbeit der Pflegeberatung bei der Bekanntmachung in der Fachöffentlichkeit – s. Kooperation und Vernetzung-.

Die Wuppertaler Pflegeberatung nutzte darüber hinaus:

- ◆ den Seniorentag im Zoo
- ◆ die Seniorenmesse „Evergreen“

◆ und durch den breiten Versand der Broschüre „Wege durch die Pflege“ zur Präsentation des neuen Beratungsangebots bei den Bürgerinnen und Bürgern Wuppertals.

Am Seniorentag im Zoo nahm die Pflegeberatung regelmäßig teil, so lange es ihn gab. Bedauerlicher Weise ist er eingestellt worden.

Vorträge sind ein gern genutztes Angebot der Pflegeberatung. Im Berichtszeitraum hielten die Mitarbeiter der Pflegeberatung ca. 60 **Vorträge** bei Altentagesstätten, Selbsthilfegruppen, der Volkshochschule, dem VdK, Schulklassen (Altenpflegefachseminare, Kolleg), Fachkreisen von ambulanten Pflegediensten, Betreuern und Sozialarbeitern, Vorträgen bei einer Veranstaltung des Bethesda Zentrums, und andere.

Ziel dieser Vorträge ist die Darstellung der Pflegeberatung, ihrer Beratungsmöglichkeiten und die Information von Bürgerinnen und Bürgern zu bestimmten Fragen der Pflege. Die Veranstaltungen verliefen unter reger Beteiligung der anwesenden Personen.

Die **Teilnahme an Stadtteilkonferenzen** Altenhilfe gehört auch zur Öffentlichkeitsarbeit der Pflegeberatung. Die Pflegeberatung nahm deshalb an diesen teil und erläuterte Pflege Themen.

Zum Tag der Pflege 2002 arbeiteten die Mitarbeiter der Pflegeberatungseinrichtungen aus Remscheid und Wuppertal zusammen. Sie liefen mit Bauchläden durch die Fußgängerzonen von Wuppertal-Elberfeld, Wuppertal-Barmen und Remscheid und verteilten Informationsmaterialien und Bonbons. Die Aktion erreichte eine große Öffentlichkeit und wurden durch Presseveröffentlichungen begleitet.

Im Rahmen seines Studiums der Pflegewissenschaften, an der evangelischen Fachhochschule RWL Bochum, führte Herr Schmidt-Hütter mit einer Kommilitonin ein Projekt zum Thema „stadtteilbezogene Öffentlichkeitsarbeit“ durch, welches im März 2001 abgeschlossen wurde.

3. Kooperation und Vernetzung

3.1. Aufbau eines Netzwerks der Pflegeberatung

Flankierend zu den schon genannten Tätigkeit und zu der Beantwortung erster Beratungsanfragen von Kundinnen und Kunden vereinbarten die Mitarbeiter der Pflegeberatung mit zukünftigen Kooperationspartnern im Jahr 2000 Termine zur Vorstellung der neuen Einrichtung. In diesen ersten Gesprächen wurde das Konzept vorgestellt, und die Notwendigkeit und Möglichkeiten der Zusammenarbeit diskutiert. Ziel dieses zeitlich sehr aufwendigen, aber notwendigen Verfahrens war es, die Pflegeberatung vor der offiziellen Eröffnung in der Fachöffentlichkeit bekannt zu machen und die **Bereitschaft zur Zusammenarbeit zu fördern, Vorbehalte und Berührungspunkte abzubauen**. Insgesamt 25 mal stellt sich die Pflegeberatung so der internen Öffentlichkeit vor und warb für eine **konstruktive Zusammenarbeit**. Mit der zunehmenden Bekanntmachung der Pflegeberatung in der Fachöffentlichkeit stiegen auch bereits ohne weitere Werbung die Anfragen von ratsuchenden Bürgerinnen und Bürgern. Ein wichtiger Bestandteil der Kooperationsarbeit war der Kontakt mit den **Anbietern** von Pflegeleistungen des Wuppertaler Pflegemarktes. Diese Gruppe war mit damals 138 Anbietern (heute 127) die größte Gruppe und konnte deshalb nicht in Einzelkontakten erreicht werden. Aus diesem Grund wurden die einzelnen Gruppen der ambulanten, stationären und teilstationären Einrichtungen in Gruppen zusammengefasst und in das Elberfelder Verwaltungshaus eingeladen. So konnte gewährleistet werden, dass alle

Anbieter erreicht werden konnten. Neben der Vorstellung des Konzepts und die Möglichkeit der Zusammenarbeit, war die Vorstellung der Entwürfe für die Leistungsbeschreibungen ein wichtiger Bestandteil der Diskussionen. In diesem Prozess konnte eine breite Akzeptanz der Leistungsbeschreibungen erzielt werden.

Neben den unterschiedlichsten Möglichkeiten der Zusammenarbeit war immer wieder die **Trägerunabhängigkeit** der Beratungsstelle ein wichtiger Diskussionspunkt. Die Konstruktion der Pflegeberatung, welche die Trägerschaft bei der Gesundheits- und Pflegekonferenz und die Anstellung der Mitarbeiter bei der Stadt Wuppertal ansiedelte, erregte immer wieder Vorbehalte, da die Stadt Wuppertal selbst Pflegeleistungen vorhält und Kostenträger ist. Die konsequente trägerunabhängige Ausrichtung konzeptionell und in der Praxis, hat jedoch erzeugt, dass heute die Trägerunabhängigkeit außer Frage steht und keine Vorbehalte mehr bestehen. In den vergangenen Jahren haben immer wieder verschiedene Anbieter den Kontakt zur Pflegeberatung gesucht und es besteht eine gute Zusammenarbeit. Im Sinne des Kunden wird kooperiert, teilweise im Einzelfall, aber auch indem ca. 40 Vertreter von Anbietern sich an der Veranstaltungsreihe *Gut beraten – Vortrag und Gespräch in der Pflegeberatung* beteiligt haben.

In der zweiten Hälfte des Jahres 2000 begannen die Mitarbeiter der Pflegeberatung damit, alle Wuppertaler Altenheime zu besuchen, um die Einrichtungen kennen zu lernen, dies für den Beratungsprozess nutzen zu können und auch die **Heimleiter** im Sinne der Vernetzung als Multiplikatoren einzubeziehen. In der Zwischenzeit wurden so gut wie alle Einrichtungen besucht.

Rechtsberatung

Wichtig für die Aufnahme der Beratungstätigkeit war die Abgrenzung zur Rechtsberatung, da konzeptionell die Beratung in Konfliktfällen vorgesehen ist. In Zusammenarbeit mit dem Rechtsamt der Stadt Wuppertal wurde diese Grenze ganz klar definiert.

Demnach ist die Pflegeberatung befugt, Ratsuchende über ihre gesetzlichen Ansprüche weitgehend zu informieren und zu beraten, damit der Ratsuchende in die Lage versetzt wird, seine Ansprüche auch durchzusetzen. Sie ist jedoch nicht befugt, für Ratsuchende Rechtsangelegenheiten zu besorgen, wie z.B. die Verfassung eines Widerspruchschreibens und die Durchsetzung des Widerspruchs.

Die Besorgung fremder Rechtsangelegenheiten obliegt in diesem Fall dann Rechtsanwälten oder beauftragten Institutionen oder Vereinen. Die Pflegeberatung arbeitet deshalb mit der Verbraucherzentrale, Sozialverbänden und ähnlichen zusammen.

3.2. Wohnberatung

Der wichtigste Kooperationspartner, neben den Anbietern, ist seit Bestehen der Pflegeberatung die **Wohnberatung**, da beide ein ähnliches Klientel haben. Seit Bezug der gemeinsamen Räume in der Luisenstrasse haben beide Institutionen auch eine gemeinsame Adresse. So konnten ca. 75 Anfragen direkt an die WohnBa weitergegeben werden. Durch die kurzen Wege kann manche Problematik von Kunden schneller und inhaltlich besser gelöst werden. Die ausgesprochen gute Kooperation kommt, wie im Vorfeld gedacht, den Kunden zu gute.

3.3. Stadtverwaltung

Weitere wichtige Gesprächspartner der Pflegeberatung sind relevante **Abteilungen der Verwaltung**. Im einzelnen waren dies die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ressort Jugendamt und Soziale Dienste, nämlich **FB (Fachbereich) 3** – Fachbereich Hilfen für Ältere, Kranke und Behinderte, **Hilfe zur Pflege**, der **Behindertenkoordination**, des **FB 5 Unterhalt** und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des **Bezirkssozialdienstes/BSD – Hilfen für Erwachsene**, der **Heimaufsicht** und des **sozialpsychiatrischen Dienstes** des

Gesundheitsamtes. Herausragendes Ziel dieser Gespräche war es, die Zusammenarbeit mit diesen Abteilungen im Sinne der Kunden optimal abzustimmen, um Kundinnen und Kunden präzise Informationen geben zu können und unnötige Wege zu ersparen. In Zusammenarbeit mit dem Bezirkssozialdienst/BSD ergab sich daraus ein Kooperationspapier, um die Hilfen für die Menschen zu koordinieren, die der Pflegeberatung bekannt werden und die konkrete Unterstützung vor Ort benötigen und die Zusammenarbeit zwischen BSD und Pflegeberatung klarer zu definieren. Auch für die anderen Abteilungen der Verwaltungen wurden Kooperationsabsprachen festgehalten. Diese haben sich in den Jahren bewährt und es kann von einer guten Zusammenarbeit im Sinne des Kunden gesprochen werden.

3.4. Andere Beratungseinrichtungen

Weitere Kooperationspartner sind andere Beratungseinrichtungen wie Aidsberatung, psychosoziale Krebsberatung, gerontopsychiatrisches Zentrum, Behindertenberatungseinrichtungen in Wuppertal. Besonders hervor zu heben sind hier die Verbraucherzentrale und die Wohnberatung. Mit beiden Institutionen besteht eine enge Kooperation auch in Bezug auf den Austausch von Referenten für die *Gut beraten* Veranstaltungen. Weitere Gesprächspartner zur Kooperation sind die Pflegekassen und die Krankenhaussozialdienste.

3.5. Sonstige

Ein weiterer wichtiger Partner zur Zusammenarbeit ist der **Medizinischen Dienst der Krankenkassen** – MDK. Mit diesem steht die Pflegeberatung vor allen Dingen in Bezug auf die Möglichkeiten und Grenzen der Einstufungs – und Widerspruchsberatung in Kontakt.

Die Pflegeberatung beteiligte sich ab dem Jahr 2000 am Projekt **Älter werden in der Fremde**. In diesem Rahmen kooperierte sie mit verschiedenen Migrationsdiensten, Kulturvereinen und anderen. Hieraus ist eine lose Zusammenarbeit entstanden, die in Zukunft ausgebaut werden soll.

In der Zwischenzeit nimmt die Zusammenarbeit mit anderen Pflegeberatungseinrichtungen eine große Bedeutung ein. Besonders im Bergischen Städtedreieck besteht ein reger Austausch und eine intensive Zusammenarbeit in verschiedenen Projekten. Durch Anfragen, die auch andere Regionen Nordrhein-Westfalens oder Deutschlands betreffen, spezielle Angebote oder auch zu besonderen Themen, wie Software oder ähnliches kommt es zu einer intensiveren Zusammenarbeit mit anderen Pflegeberatungseinrichtungen.

Mit allen Kooperationspartnern versucht die Pflegeberatung Kontakt zu halten und sich über neueste Entwicklungen auszutauschen. Eine gute Zusammenarbeit mit vielen anderen Institutionen ist für die Pflegeberatung unabdingbar. Durch die reduzierten personellen Ressourcen seit 12/2002 kann die Kontaktpflege bei weitem nicht mehr so durchgeführt werden, wie es notwendig wäre. Besuche bei Multiplikatoren sind selten geworden.

Die **Selbsthilfeorganisationen**, wie die **Interessengemeinschaft Behinderter** sind wichtige Gesprächspartner als Multiplikatoren. Ebenso wichtig ist die regelmäßige Teilnahme an den **Stadtteilkonferenzen** Altenhilfe des BSD 5 (Wichlinghausen, Hatzfeld, Barmen-Mitte, Sedansberg) und des BSD 6 (Unterbarmen, Lichtenplatz, Clausen, Rott, Ronsdorf), wodurch Multiplikatoren in bestimmten Stadtteilen angesprochen werden. Die Mitarbeiter der Pflegeberatung sind immer bemüht Multiplikatoren anzusprechen und über das Angebot der Pflegeberatung zu informieren. In den Jahren des Bestehens der

Pflegeberatung stellen sich immer mehr die Kunden als wichtige Multiplikatoren heraus. Wer in der Pflegeberatung gut beraten wurde, gibt dies auch gern weiter.

3. 6. Praktikantinnen

Die Pflegeberatung ist in der Zwischenzeit ein beliebter Praktikumsort geworden. Im Berichtszeitraum wurden 8 Praktikantinnen in der Pflegeberatung ausgebildet. Sie absolvierten diese Zeit für Ausbildung in ganz unterschiedlichen Berufsfelder, wie, Ausbildung zur Pflegedienstleitung ambulante Pflege, Altenpflegeausbildung, Studium Pflegewissenschaften, Ausbildung zur Projektbegleitung, Ausbildung in systemischer Beratung und zur Orientierung zum weiteren beruflichen Werdegang. So unterschiedlich wie die Berufsfelder war auch die Dauer der Praktikumszeiten. Von einzelnen Tagen bis zu acht Monaten reichte diese. Die Praktikantinnen werden auch als Multiplikatoren und Werbeträger gesehen, da sie in Ihrem Umfeld auf die Pflegeberatung aufmerksam machen.

4. Sonstige Tätigkeiten

4.1. Teilnahme an Arbeitskreisen und Gremien

Der Arbeitskreis „**Neue Wohnformen**“ konstituierte sich im Jahr 2000 als Unterarbeitskreis des AK „Senioren“ des Regionalbüros des Bergischen Städtedreiecks. An ihm beteiligten sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege- und Wohnberatungseinrichtungen in Remscheid, Solingen und Wuppertal so wie der Sozialplaner der Stadt Solingen und ein Vertreter des Regionalbüros. Sie hatten den Auftrag, eine Projektidee zu neuen Wohnformen für die Regionale 2006 zu erarbeiten. Ein Vorschlag für ein Mehrgenerationenwohnen mit verschiedenen Angeboten wurde erarbeitet und in den relevanten Gremien vorgestellt. Der Arbeitskreis wurde 2001 abgeschlossen.

Die Pflegekonferenz erteilte im Jahr 2000 einer Arbeitsgruppe den Auftrag, eine verbindliche Vereinbarung zur **Pflegeüberleitung nach § 3 PfG NW** für die Wuppertaler Krankenhäuser zu erarbeiten. Die Pflegeberatung wurde in diese Gruppe einbezogen. Die Arbeitsgruppe erfüllte ihre Auftrag und legte einen Überleitungsbogen als Ergebnis vor. Die Arbeitsgruppe wurde 2001 abgeschlossen.

Das Berufsbildungswerk BfW lud im Jahr 2000 die Pflegeberatung zur Teilnahme an dem Arbeitskreis „**Älter werden in Deutschland-Migration und Altenhilfe**“ ein. Inhalt und Ziel dieses Arbeitskreises war es, Strukturen für die Begleitung und Pflege von in Wuppertal alt gewordenen Migranten zu erschließen. Das Projekt wurde mit Mittel des Bundes bis zum Jahr 2003 durch die Diakonie Elberfeld fortgeführt. Aus dieser Mitarbeit ergaben sich auch Wünsche zur intensiveren Zusammenarbeit. Auch eine Fortbildungsreihe zum Themenbereich wurde 2003 angeboten, woran die Pflegeberatung teilnahm.

Seit Bestehen der Pflegeberatung Wuppertal suchten die Mitarbeiter den Kontakt mit anderen Pflegeberatungseinrichtungen in Nordrhein-Westfalen. Eine Form zu Kontaktpflege und Informationsaustausch bietet der Arbeitskreis **Pflegeberatungen im Rheinland**, an dem die Wuppertaler Pflegeberatung regelmäßig teilnimmt. Ziel dieses Arbeitskreises ist der Austausch über dieses noch recht junge Arbeitsgebiet, die Vernetzung der Beratungsstellen untereinander, die Organisation von Fortbildung und die Bearbeitung bestimmter, für alle relevanten Themen. Im März 2001 organisierten die Mitarbeiter der Pflegeberatung Wuppertal dieses Treffen in Wuppertal. 60 Pflegeberater aus dem ganzen Rheinland kamen dieser Einladung nach. So wurde die Pflegeberatung Wuppertal vielen überregionalen Beratungseinrichtungen bekannt. Der regelmäßige

Austausch ist seit der Novellierung des Landespflegegesetz NW im Jahr 2003 wichtiger, aber auch deutlich schwieriger geworden. Aus diesem Grund ist eine Regionalisierung der Arbeitskreisarbeit durchgeführt worden. Seit 2004 gibt es den Austausch der **Pflegeberatungseinrichtungen im Bergischen Land**. Hier soll ein intensiverer Austausch mit geringeren Anfahrtswegen erreicht werden. Dies erweist sich aber als schwierig, da es unterschiedliche Herangehensweisen und Beratungskonzepte in den Großstädten und den kleinen Kreisortschaften gibt.

Regelmäßig, alle vier bis sechs Wochen findet ein Austausch der Pflegeberatungen von Wuppertal, Solingen und Remscheid im AK „**Pflegeberatungen im Städtedreieck**“ statt. Ziel ist hier die Vernetzung der Pflegeberatungen im Städtedreieck und die intensive Zusammenarbeit. Diese Zusammenarbeit hat sich in Projekten sehr bewährt, wie die Broschüre *Wege durch die Pflege, Öffentlichkeitsarbeit – Bauchladenlaufen*, Veranstaltungen, Wohnprojekte. Der inhaltliche Austausch ist in diesem Rahmen äußerst wichtig, da gerade die Pflegeberatung Solingen und Wuppertal auf Grund der geringen Personalausstattung ein „Einzelkämpferdasein“ führen müssen.

Trägerrat

Die Mitarbeiter der Pflegeberatung nahmen nach meist an den Sitzungen des Trägerates teil, die ca. 6 x jährlich stattfanden. Sie kamen damit ihrer Berichtspflicht nach.

SP-Team

Die Mitarbeiter der Pflegeberatung Wuppertal sind organisatorisch der Stadt Wuppertal Ressort 201.SP – Sozialplanung- zugeordnet. Der Sozialplanung sind neben der Pflegeberatung die Heimaufsicht, Alten- und Pflegeplanung und die Seniorenbeiratsgeschäftsführung angeschlossen. Die Mitarbeiter pflegen einen regelmäßigen Austausch. Da die Arbeitsbereiche relativ nah an einander anschließen, ergänzen sich manche Informationen und sie können gut für den Kunden genutzt werden.

Fachgruppe Behinderung

Seit Mitte 2003 gibt es die Fachgruppe Behinderung, die von der Behindertenbeauftragten initiiert wurde. Dort sind alle am Behindertenmarkt Beteiligten vertreten. Die Pflegeberatung nimmt an den ca. vierteljährlich stattfindenden Arbeitssitzungen teil.

4.2. Fort- und Weiterbildung

Im zweiten Halbjahr 2000 nahmen die Mitarbeiter der Pflegeberatung an einer zweitägigen Fortbildung zum **Schreibprogramm Word 97** teil.

Die Beraterin nahm am Wuppertaler Gerontologietag teil.

Beide Berater waren Teilnehmer der Fachtagung „**Sicherung und Weiterentwicklung dementiell Erkrankter**“, in Düsseldorf.

Um sich eine Vorstellung der Tätigkeit des Medizinischen Dienstes zu machen, **hospitierten** beide an zwei Vormittagen **beim MDK** in Wuppertal und konnten sich bei Begutachtungshausbesuchen einen Eindruck der Situation machen.

Die Beraterin **hospitierte in einem ambulanten Pflegedienst** in Heiligenhaus, um sich einen Eindruck von der praktischen, ambulanten Pflege vor Ort machen zu können.

Für den Überblick über den Hilfsmittelmarkt, besuchten beide Mitarbeiter der Pflegeberatung die Fachmesse **Reha-Care** in Düsseldorf.

Der Pflegeberater besuchte die Seniorenmesse **vitaktiv** in Essen und gewann so einen guten Überblick über Angebote für Senioren und Pflegebedürftige.

Frau Brandl-Quilitz begann ihre Weiterbildung in systemischer Beratung.

Herrn Schmidt-Hütter setzte sein Studium der **Pflegewissenschaften** außerhalb der Arbeitszeiten fort.

Der Pflegeberater machte 2003 den **Internetführerschein**.

Der Pflegeberater nahm an der Fachtagung „**Neues Qualitätssiegel für das Betreute Wohnen**“ in Dortmund teil.

Für die Räumlichkeiten der Pflegeberatung braucht es einen **Brandschutz Helfer**. Der Pflegeberater wurde bei der Feuerwehr Wuppertal als Brandschutz Helfer ausgebildet.

In Vorbereitung auf die Einrichtung der **Internetpräsentation Pflegeatlas** besuchte der Mitarbeiter der Pflegeberatung eine Schulung des Anbieters der Software.

4.3. Recherche

Die Erarbeitung von Informationen über viele verschiedene Themenbereiche ist ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit in der Pflegeberatung. Die Kunden haben das Recht jeder Zeit aktuell informiert zu werden. Informationen zu sammeln, zu sichten und auszuwählen, benötigt viel Zeit. Selbstverständlich werden hierfür die einfachen Kommunikationswege, wie Email - Newsletter von verschiedenen Institutionen, Ministerien und ähnliche benutzt. Für spezielle Anfragen ist es immer wieder notwendig, besondere Recherchearbeit zu leisten. In den vergangenen Jahren hat sich so auch ein reichhaltiger Informationsschatz angesammelt. Besonders spezielle Nachfragen zum Themenbereich **Urlaub mit Pflegebedürftigen**, bedürfen immer wieder ausführlicher Recherchen und haben einigen Menschen Perspektiven aufgezeigt. Eine Familie konnte so, trotz Pflegebedürftigkeit des Ehemannes, noch einmal an den Ort ihrer Hochzeitsreise reisen. Auch das Thema **Kurzzeitpflege für junge Erwachsene** ist eines der Themen, welches aufwendig in der Bearbeitung war.

Die Recherche dauert jeweils so lange, bis es für den Kunden zu einem zufriedenstellenden Ergebnis kommt. Dies wurde bisher fast immer erreicht, bedurfte aber nicht selten eines hohen Zeitaufwandes.

Um immer wieder über neueste Entwicklungen auch außerhalb der regulären Veröffentlichungen informiert zu sein, bedarf es auch intensiver Kontaktpflege mit verschiedenen Anbietern, Multiplikatoren und anderen. Auf dieser Basis ist es dann bei speziellen Recherchen und Problemen meist einfacher, zum Ziel zu kommen.

5. Weitere Entwicklungen des Beratungsangebotes

Dieser Tätigkeitsbericht beleuchtet 4 ½ Jahre Pflegeberatung. In den Jahren hat sich einiges gesellschaftlich und speziell im Pflege-, Gesundheits- und Behindertenmarkt verändert. Auf diese Veränderungen geht die Pflegeberatung ein.

5.1. Software

In der Gesellschaft hat sich das Medium Internet durchgesetzt. Deshalb wurde bereits im Konzept der Pflegeberatung die Anschaffung einer Internetpräsentation des Pflegemarktes und ergänzender Informationen angedacht.

Mit dieser Anschaffung wird der Pflegemarkt für alle Nutzer des Internets jederzeit transparent und die Kunden können selbständig die Informationen nutzen. Dies entspricht den Grundsätzen der Arbeit der Pflegeberatung, die Verbrauchersouveränität zu stärken. Die Inbetriebnahme ist für das erste Halbjahr 2005 vorgesehen.

5.2. Beratungsnetzwerk Pflege

Die Pflegeberatung ist seit Dezember 2002 nur noch mit einer 30 - Stundenstelle ausgestattet, die mit einer Person besetzt ist. Für die Abdeckung der aufkommenden Anfragen ist dies, wie bereits erwähnt, zu wenig. Deshalb wurde im Jahre 2003 / 2004 über die Etablierung eines Beratungsnetzwerks ergänzend zur Pflegeberatung diskutiert. Im ersten Halbjahr 2005 wird dieses Beratungsnetzwerk Pflege gestartet.

5.3. Migrantenberatung

In Fachkreisen ist das Thema ältere, pflegebedürftige Migranten seit einigen Jahren ein wichtiges Thema. Die Pflegeberatung hat sich, wie an anderer Stelle erwähnt, auch schon intensiv damit beschäftigt.

Es entstand so die Idee, für einige Migrantengruppen spezielle Pflegeberatungsangebote zu ermöglichen. In ersten Kontakten mit den örtlichen Migrantenberatungseinrichtungen wurde über eine diesbezügliche Zusammenarbeit beraten, die Mitte 2005 fortgeführt werden soll.

5.4. Behindertenberatung

Der Landschaftsverband Rheinland hat im Jahr 2004 die Einrichtung von **Kontakt-, Koordinierungs- und Beratungsstellen für Geistigbehinderte – KOKOBE –** ermöglicht. Für Wuppertal wurde dafür ein Konzept mit zwei Standorten entwickelt. Der im Osten Wuppertals befindet sich in der Färberei und der im Westen der Stadt wird in die Räume der Pflegeberatung eingerichtet. Neben der optimaleren räumlichen Nutzung des Ladenlokals entsteht so, für ein ähnliches Klientel, **ein Beratungszentrum** in der Luisenstrasse 13. KOKOBE, Wohnberatung und Pflegeberatung begleiten und beraten an einem Standort. Die Einrichtung der KOKOBE in der Luisenstrasse wird nach dem Umbau für das erste Halbjahr 2005 angestrebt.

5.5. Umbau Ladenlokal

Verbunden mit der Aufnahme einer weiteren Beratungsstelle im Ladenlokal musste die Raumkonzeption der Pflegeberatung überdacht werden. Durch die Schaffung eines abgeschlossenen Beratungsraums sollen auch die benannten Schall und Sichtprobleme behoben werden. So soll eine verbesserte Beratungssituation für die Kunden erreicht werden.

Konzept der Pflegeberatung Wuppertal Stand 7/2000

Vorwort

- 1. Leitlinien**
- 2. Beratung**
- 3. Trägerunabhängigkeit**
- 4. Stadtteilorientierung**
- 5. Öffentlichkeitsarbeit**
- 6. Kooperation, Koordination und Vernetzung**
 - 6.1 Kooperation mit der Wohnba**
- 7. Strukturelle Ausstattung**
 - 7.1 Personelle Ausstattung**
 - 7.2 Räumliche Ausstattung**
 - 7.3 Technische Ausstattung**
- 8. Öffnungszeiten / Erreichbarkeit**
- 9. Dokumentation und Statistik**
 - 9.1 Software**

Vorwort

Das Mitte 1996 in Kraft getretene Landespflegegesetz (PfG NW) schreibt eine trägerunabhängige Information und Beratung Pflegebedürftiger, von Pflegebedürftigkeit Bedrohter und ihrer Angehörigen vor (§ 4).

Der Rat der Stadt Wuppertal hat – nach einer intensiven Diskussion verschiedener Konzepte zur Umsetzung des § 4 PfG NW - in seiner Sitzung am 15.06.1998 beschlossen, dass die Beratung gem. § 4 in gemeinsamer Trägerschaft aller am Pflegemarkt beteiligten Institutionen realisiert werden soll und hat damit der Wuppertaler Pflegekonferenz die Trägerschaft übertragen. Dienst- und Fachaufsicht der zu schaffenden trägerunabhängigen Beratungsstelle sollen laut Ratsbeschluss beim Vorsitzenden der Pflegekonferenz, dem Beigeordneten für Soziales und Gesundheit, liegen.

Zur Umsetzung des Ratsbeschlusses hat die Pflegekonferenz einen „Trägerrat für die Pflegeberatungsstelle Wuppertal“ gegründet, der sich aus Mitgliedern der Pflegekonferenz zusammensetzt und dessen Vorsitz der Vertreter der Ärztekammer inne hat (stellvertretender Vorsitz: Vertreter der Pflegekassen). Die trägerunabhängige Beratungsstelle ist organisatorisch bei der Stadt Wuppertal, Ressort Jugendamt und Soziale Dienste, Sozialplanung angesiedelt. Aufgabe des Trägerrates ist es in Zusammenarbeit mit der Stadt Wuppertal

- ein Konzept für die Beratungsstelle vorzulegen,
- dessen Umsetzung zu begleiten und
- der Pflegekonferenz regelmäßig über die Arbeit der Beratungsstelle Bericht zu erstatten.

Nach Ablauf von drei Jahren nach Aufnahme der Beratungstätigkeit läuft die Umsetzung nach §4 PfG NW gem. Ratsbeschluss vom 15.06.98 aus; damit endet auch die Tätigkeit des Trägerrates der Pflegeberatungsstelle. Sollte der Rat der Stadt diese Form der Trägerschaft im Ergebnis positiv bewerten und eine Fortsetzung beschließen, kann die Pflegekonferenz über die Form und Aufgaben des Trägerrates erneut beraten und entscheiden (Punkt 8 der Geschäftsordnung für den Trägerrat).

Mit der hier vorliegenden Konzeption *Beratungsstelle Pflege* wird die Arbeitsgrundlage der trägerunabhängigen Beratungsstelle gem. § 4 PfG NW vorgestellt. Die Konzeption ist offen für Veränderungen – insbesondere insoweit sie aus Beratungsbedarfen der Wuppertaler Bevölkerung bzw. aus Erfordernissen der Kooperation mit anderen Institutionen resultieren. Die für die Beratung notwendigen

Arbeitsinstrumente, wie z.B. Informationen zu Angeboten, werden in Zusammenarbeit mit den Anbieter(organisationen) erstellt.

Die nun vorliegende Fassung des Konzeptes wurde am 17.05.2000 nach eingehender Diskussion von dem Trägerrat zur Kenntnis genommen und so akzeptiert.

1. Leitlinien

Im Pflegeversicherungsgesetz wird ein möglichst selbstständiges, selbstbestimmtes Leben, das der Würde des Menschen entspricht, als Ziel angestrebt. Das Beratungsangebot soll den Pflegebedürftigen angemessenen bei der Suche seines individuellen Hilfebedarfs unterstützen. Hierbei werden ihm Möglichkeiten des Pflegemarktes aufgezeigt.

Dieser Anspruch kann dann erreicht werden, wenn es einen Pflegemarkt gibt, der eine umfassende Versorgung mit Hilfeleistungen zur Verfügung stellt und transparent machen kann - und - wenn sich Bürger als kompetente und mündige Verbraucher und Nachfrager verhalten.

Daraus resultiert ein verändertes Verständnis eines Pflegemarktes, dessen Säulen die **Angebotsfindung** und die **Nachfrageorientierung** sind. Es geht um die Vermittlung und Organisation des Austausches von Informationen. Die Nachfrager – Bürgerinnen und Bürger, – die eine angemessene, preiswürdige Dienstleistung für sich oder ihre Angehörigen suchen, die Anbieter, die ein Angebot zur Verfügung stellen und die Leistungsträger, die die Grundabsicherung durch ein Budget sichern, müssen in einen kontinuierlichen Informationsaustausch treten.

Dies und vieles mehr hat bei Betroffenen zu einiger Verunsicherung geführt. Das hat der Gesetzgeber frühzeitig erkannt und die Bundesländer aufgefordert, Durchführungsgesetze zu schaffen. Das Land Nordrhein-Westfalen hat das Landespflegegesetz verabschiedet, in dem die Beratung nach §4 vorgeschrieben wird.

§4

„(1) Pflegebedürftige, von Pflegebedürftigkeit Bedrohte und ihre Angehörigen sind trägerunabhängig zu beraten und über die erforderlichen ambulanten, teilstationären, vollstationären und komplementären Hilfen zu informieren.

(2) Die Beratung soll im Zusammenwirken von Kommunen, Pflegekassen und den anderen an der pflegerischen Versorgung Beteiligten erfolgen. Diese verständigen sich im Rahmen der Pflegekonferenzen über geeignete Verfahren sowie über die Form der Unterstützung bei der Auswahl eines geeigneten Hilfsangebots.“

Die Entwicklung der Bürger/innen zu kompetenten und Kunden/innen ist ein Prozeß, der der Unterstützung bedarf.

Ein kompetente/r Verbraucher/in holt Angebote ein, richtet sie nach individuellen, aber auch nach strukturellen Qualitäts- und Quantitätsmerkmalen aus, wobei auch die Produktspezifität eine neue, bedeutende Rolle spielt.

Durch die Möglichkeit im ambulanten Bereich, den Leistungsanspruch individuell in Geld-, Sach- und Kombinationsleistung aufzuteilen, entsteht für Verbraucher/innen eine weitere Gestaltungsmöglichkeit innerhalb eines Pflegemarktes. Auch im Hinblick auf die stationäre Versorgung ergibt sich für Bürger/innen ein individueller Beratungsbedarf.

Um sich als kompetente/r Verbraucher/in und Kunde/in zu engagieren, bedarf es einer gezielten Beratung, die Bürger **unterstützt und motiviert**, aktiv sein Hilfsangebot zu gestalten.

Hier setzt die Beratung nach § 4 PFG NW an.

Damit eine qualifizierte Beratung möglich ist, bedarf es einer weitgehenden Transparenz des Pflegemarktes. Diese Transparenz benötigt ein einheitliches Begriffssystem, das sich auf gemeinsame Leistungskriterien und Produktbeschreibungen bezieht.

Hier besteht die Aufgabe des § 4 PFG NW – Teams durch Kooperation und Koordination gemeinsam mit Leistungsträgern und Anbietern ein aktuelles, einheitliches Angebotsprofil zu erstellen.

Dabei werden Grundlagen genutzt, die durch jahrelange Arbeit entstanden sind, z.B. bei den Anbietern durch Leistungskataloge und durch differenzierte Daten der Sozialplanung.

Erst dann können Bürger/innen gezielt und umfassend beraten werden und somit in die Lage versetzt werden, seine/ihre Situation aktiv zu gestalten.

2. Beratung

Die Beratung nach § 4 PFG NW lässt sich in folgende Grundtätigkeiten gliedern :

◆ a Information

◆ b Beratung

◆ c **Auswahlunterstützung, wobei hier die Trägerunabhängigkeit ein wesentliches Qualitätsmerkmal ist.**

◆ a Damit den Bürgern ein qualifiziertes Beratungsangebot zur Verfügung gestellt werden kann, bedarf es eines kontinuierlichen Informationsaustausches auf dem Wuppertaler Pflegemarkt. Dieser Austausch schafft Transparenz nach innen und außen und stellt eine breite Informationsbasis zur Verfügung. Drei Qualitätsmerkmale sind hierbei unverzichtbar:

- Die Information muß **vollständig** sein, d.h. das gesamte Angebot des Pflegemarktes enthalten.
- Die Information muß **aktuell** sein, so dass es in der Beratungssituation jederzeit möglich ist, ein konkretes nachfragebezogenes Angebot zu erstellen (Kapazitätenabfrage wäre sinnvoll).
- Die Information muß **detailliert** sein, d.h. qualitative und quantitative Unterschiede transparent machen.
-

Nur so können die Verbraucher in die Lage versetzt werden, ein individuelles, preiswürdiges Angebot auszuwählen.

Inhaltlich bezieht sich die Information über den Wuppertaler Pflegemarkt auf

- **Stationäre Angebote**
- **Teilstationäre Angebote**
- **Ambulante Angebote**
- **Komplementäre Angebote**
(gemeint sind die Pflege ergänzende Serviceleistungen)
- **weitere, fachbezogene Beratungsangebote**
- **Begutachtungsverfahren.**
- **Informationen aus Seniorenverbänden, Selbsthilfegruppen, sowie aus Bundes- und Landesministerien**
- **allgemeine Informationen zu angrenzenden Beratungsgebieten**

◆ b Die Beratung beschränkt sich nicht darauf, dem Verbraucher aktuelle Marktinformationen zur Verfügung stellen.

Sie unterstützt im Beratungsprozeß den Abgleich zwischen Verbraucherbedürfnissen und Anbieterleistungen. Das Ziel ist ein Informationsstand des Kunden/der Kundin zur Wahl einer möglichst optimalen Dienstleistung.

Hierfür ist es im Beratungsprozeß unerlässlich, zuerst gemeinsam mit Bürger/innen die **aktuelle häusliche Situation** zu erfassen. Daraus kann dann der **konkrete Bedarf** und die **konkrete Nachfrage** abgeleitet und formuliert werden. Kommt der Nachfragende aus einer für ihn aktuell sehr belastenden Situation, so ist dieser Bestandsaufnahme mit dem daraus folgenden Beratungsbedarf größte Aufmerksamkeit zu widmen. Nur so kann die Nachfrage, der „Auftrag“ so situationsangemessen wie nötig formuliert werden.

Im Konfliktfall, z.B. zwischen Anbieter und Kunden/innen oder zwischen dem Kunden/innen und dem MDK, steht die differenzierte Betrachtung des Konfliktfalls im Mittelpunkt der Beratungstätigkeit. Die Kunden/innen werden orientierend informiert. Dabei werden frühzeitig verschiedene Möglichkeiten zur Lösung des Konfliktes aufgezeigt. Ziel ist es, die Kompetenz der Bürger/in so zu steigern, dass er/sie für sich einen adäquaten Weg findet. Auch hierbei gilt - die Entscheidung trifft der Kunde/die Kundin!

◆ c Bei der **Auswahlunterstützung** kann der Berater dem Bürger detaillierte Informationen über die Möglichkeiten auf dem Wuppertaler Pflegemarkt zur Verfügung stellen.

Gemeinsam werden **individuelle Anforderungsmerkmale** formuliert, die Bürgern/innen ermöglichen, mehrere Angebote für sich persönlich vergleichbar zu machen. Bürger/innen werden durch die Beratung in ihrer Bedarfslage unterstützt und motiviert, **Leistungen zu vergleichen und auszuwählen, durch Geld-, Sach- und Kombinationsleistungen** die bestmögliche Pflegeleistung zu erhalten.

Hierbei werden auch **die Möglichkeiten der Selbsthilfe, die Nutzung eigener, vorhandener Ressourcen** im Umfeld von Familie und Nachbarschaft erörtert. Auch in diesem Fall gilt es evtl. die Grenzen einer ambulanten Versorgung herauszuarbeiten und den Zugang zu einer stationären Betreuung aufzuzeigen.

Stellt sich aber ein erhöhter Unterstützungsbedarf im Sinne einer kontinuierlichen Betreuung oder speziellen Fragestellung dar, so wird der Kunde/in an andere kompetente Stellen **gezielt** vermittelt (z.B. BSD).

Insofern hat die Beratung nach § 4 PFG NW eine wesentliche **Clearingfunktion**, die den Ratsuchenden den konkreten und gezielten Zugang zum Pflegemarkt ermöglicht.

Eine Evaluation des Ergebnisses eines umfassenden Beratungsgespräch ist möglich. So kann bei dem Kunden/der Kundin nachgefragt werden, wie er/sie das Beratungsergebnis nutzen konnte. Durch diesen Weg der Evaluation kann die *Beratungsstelle Pflege* kontinuierlich daran arbeiten, Kundenbedürfnisse noch präziser zu erfassen und die eigene Beratung zu verbessern.

3.Trägerunabhängigkeit

Das Qualitätskriterium der Pflegeberatung nach § 4 PFG NW ist die Trägerunabhängigkeit der Beratung. Das bedeutet, daß bei Qualitätskriterien der Information, aber auch bei der Erarbeitung persönlicher Auswahlkriterien gemeinsam mit Verbraucher/innen, die Trägerschaft einer Pflegeleistung keine Rolle spielt. Qualitätsmerkmale und Leistungsmerkmale sowie eine bedarfsgerechte, kundenorientierte Beratung stehen im Mittelpunkt der trägerunabhängigen Beratung.

Um dies zu gewährleisten, wird die *Beratungsstelle Pflege* keine anbieter-eigenen Broschüren auslegen. Sie wird eigene Listen über Qualitätskriterien, allgemeine Informationen, Anbieter und deren Leistungen erstellen und öffentlich einsehbar zur Verfügung stellen.

Wichtig ist hierbei, den Kunden/innen Kriterien und Informationen an die Hand zu geben, die es ermöglichen, eine individuelle Wahl zu treffen. Als oberste Prämisse gilt: **Die Entscheidung trifft der Kunde/in!**

Durch das Arbeiten mit eigenen oder übergreifenden Informationsschriften wird die Trägerunabhängigkeit hervorgehoben.

Die Pflegekonferenz stellt durch den Trägerrat die Steuerorganisation der Beratung zur Verfügung, wodurch die Konzeption der Beratungsstelle, die konkrete Arbeit vor Ort und auch die Trägerunabhängigkeit transparent wird und bleibt.

4.Stadtteilorientierung

„Je kleinräumiger, differenzierter und vernetzter das Angebot ist, um so anspruchsvoller ist die Aufgabe, das geeignete Hilfsangebot herauszufinden und zusammenzustellen“ (MAGS, Beratung nach dem Landespflegegesetz, 1997, S.20). Diesem Anspruch des Landessozialministeriums fühlt sich die *Beratungsstelle Pflege* verpflichtet und bietet gezielte, stadtteilbezogene Angebote an.

Diese **Stadtteilbezogenheit** ist in Wuppertal von Bedeutung, da hier historisch eine besondere Verbundenheit mit den Stadtbezirken besteht.

Mittelfristig strebt die *Beratungsstelle Pflege* in regelmässigen Abständen Beratungszeiten in den dezentralen Stadtbüros an.

Die stadtteilbezogene Arbeit wird durch eine gute Zusammenarbeit zwischen dem Bezirkssozialdienst und der Beratungsstelle unterstützt.

Um die Tätigkeit der Beratungsstelle einer grösseren Öffentlichkeit bekannt zu machen, werden in den verschiedenen Stadtbezirken Altentagesstätten, Altenclubs und ähnliches besucht. Auf Einladung nehmen die Mitarbeiter der Beratungsstelle auch gern an Strassen- und Stadtteilstellen teil.

5.Öffentlichkeitsarbeit

Ohne gute Öffentlichkeitsarbeit funktioniert keine Beratung !

Diesen Grundsatz macht sich die *Beratungsstelle Pflege* zu eigen und sieht Öffentlichkeitsarbeit als eine ihrer zentralen Aufgaben an. Diese ist unterteilt in **interne und externe Öffentlichkeit**.

◆ Unter **interner Öffentlichkeit** versteht die *Beratungsstelle Pflege* Institutionen, Verbände, Einrichtungen, also Personen, mit denen in Form von Daten- und Informationsaustausch direkt zusammengearbeitet wird. Diese werden frühzeitig zum Kennenlernen und zum Austausch kontaktiert. Hierdurch entsteht eine höhere Qualität der Beratungstätigkeit bei allen Beteiligten.

Durch regelmäßige Kontakt- und Informationspflege mit der internen Öffentlichkeit und eine hohe Transparenz wird eine gute Zusammenarbeit gefördert.

Die Zusammenarbeit im Bergischen Städtedreieck, die Zusammenarbeit mit weiteren, umliegenden Städten und Gemeinden und die Zusammenarbeit in Arbeitskreisen auf überregionaler Ebene runden die Bekanntheit der Beratungsstelle ab.

Ein weiterer Bereich der Öffentlichkeitsarbeit ist die Vorstellung der Beratungsstelle an Fachhochschulen, an der Universität, an Krankenpflegeschulen, Altenpflegefachseminaren u.ä.. Hierüber kann die Bedeutung von Beratung in der Pflege erhöht werden und eine Qualitätssteigerung der Beratung und der Öffentlichkeitsarbeit entstehen.

◆Die **externe Öffentlichkeit – Bürgerinnen und Bürger der Stadt Wuppertal** – wird über Primärinformationen auf die Beratungsstelle aufmerksam gemacht.

- Regelmäßiges Versenden von **Falt- und Informationsbroschüren** an Einrichtungen im Pflege-, Gesundheits- und Sozialbereich fördern den Wiedererkennungseffekt. Mit der Zeit wird so eine breite Primärversorgung der Bürger mit Informationen über die Pflegeberatung erreicht.
- Als zweiten Schritt der Öffentlichkeitsarbeit geht der Blick in die **regionale Presse**. Die Tageszeitung wird über Öffnungszeiten, spezielle Sprechstunden, evtl. in den Stadtteilen, Veranstaltungen, evtl. Ausstellungen oder sonstige Aktivitäten informiert. Den kostenlosen Wochenzeitungen, sowie der Tagespresse werden halbjährlich Artikel zu aktuellen Themen der Pflegeberatung zur Verfügung gestellt. Es wird angestrebt, jeder Wuppertaler Rundschaubeilage – Evergreen – sowie jeder neuen – Gesunden Stadt – einen Artikel beizusteuern.
- Auch zum **regionalen Rundfunk und Fernsehen** wird Kontakt aufgebaut und sich als kompetente Ansprechpersonen in Fragen der Pflege angeboten.

Der regionale Hörfunk und die regionale Presse sind die Medien, die die Zielgruppe der Angehörigen am ehesten erreichen, weshalb hierauf ein Schwerpunkt der Öffentlichkeitsarbeit gelegt wird.

- Die Beratungsstelle Pflege möchte auch über vierteljährliche **Veranstaltungen** auf sich aufmerksam machen, nach Möglichkeit in den eigenen Räumen. Inhalte für solche Veranstaltungen könnten sein: Pflegeversicherung und psychisch Erkrankte, Migrantinnen/innen und Pflegebedürftigkeit, Kinder und Pflegebedürftigkeit, „als Angehörige ausgebrannt“, usw.
- Wenn es die Räumlichkeiten der *Beratungsstelle Pflege* erlauben, sind **Ausstellungen** von Selbsthilfegruppen o.ä. eine gute Möglichkeit, in die Öffentlichkeit zu treten.
- Eine sehr wichtige Form der Öffentlichkeitsarbeit ist der **direkte Kontakt** mit potentiell Betroffenen. Diesen möchte die Beratungsstelle über Vorträge in Altagestätten, Altenclubs, Selbsthilfegruppen etc. herstellen.

Die *Beratungsstelle Pflege* stärkt ihre Öffentlichkeitsarbeit in der Zusammenarbeit mit anderen. Sie strebt eine gute Zusammenarbeit auf lokaler, regionaler und auf Landesebene an.

6. Kooperation, Koordination und Vernetzung

Kooperation, Koordination und Vernetzung sind die Grundsteine für eine *Beratungsstelle Pflege* nach §4 PFG NW in Wuppertal.

Sie sind keine Einbahnstraße, aus der ausschließlich die Verbraucher profitieren. Von diesen Grundsteinen profitieren ebenso Leistungsanbieter, Leistungsträger und Verwaltung.

Die *Beratungsstelle Pflege* beabsichtigt, kontinuierlich mit den verschiedenen Leistungsanbietern, den Leistungsträgern, den trägerabhängigen Beratungsstellen in Einzelkontakten und Arbeitskreisen zusammenzuarbeiten.

Die Entwicklung und die Fortschreibung von Informationsstandards haben die **Informationsbündelung** und damit die Transparenz des Angebots zum Ziel.

Die Feststellung und die Weiterleitung veränderter **Verbraucherbedürfnisse** sind Voraussetzung eines nachfrageorientierten und bedarfsgerechten Pflegemarktes.

Auch eine gute Zusammenarbeit bei der Entwicklung von Standards mit verschiedenen Ressorts der Stadtverwaltung Wuppertal dienen dazu, den Verbraucher/innen einfach und schnell eine kostendeckenden pflegerische Versorgung zu ermöglichen.

Die Einbindung der *Beratungsstelle Pflege* in die Leitstelle Sozialplanung gewährleistet eine unabhängige Informationsweitergabe und Nutzung. Der kontinuierliche Austausch gibt auch die Möglichkeit, Defizite des Pflegemarktes, die die *Beratungsstelle Pflege* ermittelt, in die Pflegebedarfsplanung aufzunehmen.

Ein kundenorientiertes, trägerunabhängiges Steuerungsinstrument ist die Möglichkeit der Kapazitätennachfrage insbesondere für den stationären und den teilstationären Bereich der Pflege. Die Beratungsstelle Pflege wünscht sich im Sinne der Kundenorientierung und in Kooperation mit allen Anbietern, mittelfristig eine solche Kapazitätennachfrage für den Wuppertaler Pflegemarkt aufbauen zu können.

Die Pflegeberatung hat zum Ziel, alle Informationen zur pflegerischen Versorgung, die für Verbraucher/innen wichtig sind, zusammenzufassen. Dazu gehören neben Informationen über den Wuppertaler Markt auch Informationen aus Seniorenverbänden, Selbsthilfegruppen und Informationen auf Landes- und Bundesebene.

6.1. Kooperation mit der WohnBa

Die *Beratungsstelle Pflege* wird mit der Wuppertaler Wohnberatung - *WohnBa* -gemeinsame Räumlichkeiten nutzen.

Über eine gemeinsame konzeptionelle Zusammenarbeit wird derzeit gearbeitet.

7. Strukturelle Ausstattung

7.1. Personelle Ausstattung

Die *Beratungsstelle Pflege* in Wuppertal ist seit dem 01.04.2000 mit zwei Personen, einem Krankenpfleger und einer Diplom-Sozialarbeiterin besetzt.

Beide arbeiten 30 Std./wöchentlich.

Zur Sicherstellung einer **breiten telefonischen Erreichbarkeit**, zur Bewältigung des umfangreichen Schriftverkehrs, die Pflege des Bestands von Informationsmaterialien, dessen Bestellung und Versand und weitere Verwaltungstätigkeiten könnte eine Verwaltungskraft eine gute Ergänzung im Beratungsstellenteam sein.

Zur Zeit kann ein Teil der Datenpflege durch eine gute Zusammenarbeit in der Leitstelle Sozialplanung durchgeführt werden. Mittelfristig wird über die Einrichtung einer Stelle Hilfe zur Arbeit nachgedacht.

7.2. Räumliche Ausstattung

Bürger/innen sollen die Pflegeberatung und die Wohnberatung in einem barrierefreien Ladenlokal in Innenstadtnähe aufsuchen können. Dieses Ladenlokal sollte mit ÖPNV und PKW gut zu erreichen sein. Für die Kunden/innen sollte es einladend und offen gestaltet sein. Hierbei wird eine Niederschwelligkeit angestrebt, um vielen Bürgern/innen als Anlaufstelle zu dienen. Die *Beratungsstelle Pflege* strebt beim Raumkonzept eine offene Gestaltung an. Es wird eine Aufteilung in einen Beratungsteil, einen allgemeinen Informationsteil mit gegebenenfalls einer Veranstaltungsfläche angestrebt. Wie dies in Kooperation mit der Wohnba umgesetzt werden kann, wird gemeinsam erarbeitet.

7.3. Technische Ausstattung

Für die Arbeit in der Beratungsstelle werden zwei Telefone, ein Anrufbeantworter, zwei PCs mit interner Vernetzung und Vernetzung via Internet zur Stadtverwaltung Wuppertal (*intranet*) benötigt. Zusätzlich bedarf es zur Grundausstattung ein Faxgerät und ein Kopiergerät.

Für die Öffentlichkeitsarbeit ist ein tragbarer Overhead-Projektor nötig.

8. Öffnungszeiten / Erreichbarkeit

Nach Recherchen in Beratungsstellen vergleichbarer Großstädte der Umgebung ist es beabsichtigt, die Beratungsstelle an vier von fünf Wochentagen für die Bürgerinnen und Bürger zu öffnen. In den Zeiten werden beide Mitarbeiter anwesend sein, um eine telefonische und direkte Beratung zu gewährleisten.

Die Beratungsstelle sollte an drei Tagen **von 9.00 bis 12.00 Uhr** vormittags und an einem Nachmittag **von 14.00 bis 18.00 Uhr** geöffnet sein. Des weiteren sollten **Terminabsprachen individuell**, auch in den Abendstunden, vereinbart werden.

Übereinstimmend berichteten die Mitarbeiterinnen der besuchten Beratungsstellen, daß der Schwerpunkt der Nachfragen sich in den Stunden des Vormittags und in den frühen Stunden des Nachmittags stellt. Für die Abendstunden und des Samstagvormittag gibt es kaum Bedarf. Sollte eine Beratung in dieser Zeit gewünscht sein, so kann darauf mit einer individuellen Terminvereinbarung reagiert werden.

Als wichtiges Medium der Erreichbarkeit muß der **Anrufbeantworter** betrachtet werden. Er dient der Beratungsstelle zur Informationsvermittlung (z.B. Öffnungszeiten) und gibt dem Anrufer die Möglichkeit, Namen und Telefonnummer zu hinterlassen, damit ein kurzfristiger Rückruf erfolgen kann. Gleichzeitig dient er als Aushängeschild der Beratungsstelle, weshalb ein sorgfältiger Umgang damit notwendig ist. In der Zeit, in der die Beratungsstelle nicht für Publikum geöffnet ist, nehmen die Mitarbeiter andere Aufgaben wahr. Dazu gehört die Beantwortung komplizierter Nachfragen, die Dokumentation, die Vorbereitung, die Durchführung und die Nachbereitung von Kontaktpflege, die Öffentlichkeitsarbeit und weitere Aufgaben.

9. Dokumentation

Die *Beratungsstelle Pflege* verpflichtet sich, im Rahmen eines Tätigkeitsbericht die ausgewertete Statistik ihrer Beratungsarbeit einmal jährlich dem Trägerrat vorzulegen.

Diese wird fortlaufend fortgeschrieben. Über alle Beratungsgespräche wird eine EDV- gestützte Dokumentation geführt.

9.1. Software

Für die Erarbeitung einer Dokumentation und Statistik, sowie zur aktuellen, individuellen Information über die Angebote des Wuppertaler Pflegemarktes ist eine spezielle Software für die Beratungsarbeit in der Pflegeberatung Voraussetzung.

Hier haben sich zum jetzigen Zeitpunkt die Mitarbeiter der Pflegeberatung mit verschiedenen Angeboten – in Rücksprache mit anderen Beratungsstellen – auseinandergesetzt. Es kommt bei der Software auf eine vielseitige Nutzbarkeit, eine Nutzerfreundlichkeit ohne großen technischen Aufwand und aufwendiger Wartung an. Der Preis ist ein weiteres beachtenswertes Kriterium.