

Öffentliche **Berichtsvorlage**

Vorlagen-Nr.:

V/0295/2012

Auskunft erteilt:

Frau Schwering

Ruf:

492 50 02

E-Mail:

SchweringMaria@stadt-muenster.de

Datum:

11.04.2012

Betrifft

Erfahrungsbericht: Pflegestützpunkte in Münster

Beratungsfolge

21.05.2012	Kommunale Seniorenvertretung	Bericht
12.06.2012	Kommission zur Förderung der Inklusion von Menschen mit Behinderungen	Bericht
13.06.2012	Ausschuss für Soziales, Gesundheit und Arbeitsförderung	Bericht

Bericht:

1. Ausgangslage

Zum 01.07.2008 ist das Pflege-Weiterentwicklungsgesetz (PfWG) eine Ergänzung des SGB XI, in Kraft getreten. Hierin ist die Einrichtung von Pflegestützpunkten vorgesehen. Nach § 92 c SGB XI sollen Pflegestützpunkte zur wohnortnahen Beratung, Versorgung und Betreuung der Versicherten von den Pflege- und Krankenkassen eingerichtet werden.

Das Land Nordrhein-Westfalen hat von seinem Bestimmungsrecht Gebrauch gemacht und am 28.04.2009 eine Allgemeinverfügung erlassen, die unter anderem festlegt, dass auf Kassenseite der jeweils federführende Landesverband der Pflegekassen die Verhandlungen zur Einrichtung eines Pflegestützpunktes führt. Für die Stadt Münster wurde die AOK Nordwest (damals AOK Westfalen-Lippe) dazu beauftragte Pflegekasse.

Mit Vorlage V/0772/2009 beauftragte der Rat der Stadt Münster die Verwaltung, Verträge mit den Pflegekassen zur Einrichtung und den Betrieb von zwei Pflegestützpunkten zu schließen. Im Rahmen der Erprobungsphase sollte die Verwaltung die Einrichtung eines mobilen Stützpunktes vorantreiben.

Im Pflegestützpunkt sollen alle ratsuchenden Bürgerinnen und Bürger ausführliche Auskunft und Beratung zu allen pflegerelevanten Themen erhalten. Umfassende Informationen zur gesetzlichen Pflegeversicherung, zur Krankenversicherung, zur Sozialhilfe, Auskünfte über Leistungen und Entlastungsangebote für Pflegenden und die Klärung von Kostenfragen sind ebenso Aufgaben der Pflegestützpunkte.

2. Errichtung und Eröffnung der Pflegestützpunkte

Das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen erteilte mit Schreiben vom 19.02.2010 die Akkreditierung der Pflegestützpunkte in Münster. Somit haben zum 01.03.2010 die Stützpunkte

- bei der AOK Nordwest, Königsstraße 18/20, 48143 Münster und
- im Informationsbüro Pflege des Sozialamtes der Stadt Münster, Gasselstiege 13, 48159 Münster

ihre Arbeit aufgenommen.

Der kommunale Pflegestützpunkt ist wie folgt geöffnet:

Montag bis Freitag	10.00 Uhr bis 13.00 Uhr
Montag	14.00 Uhr bis 16.00 Uhr
Donnerstag	15.00 Uhr bis 18.00 Uhr

Grundsätzlich sind an allen Tagen individuelle Terminvereinbarungen möglich.

Die beiden Träger der Stützpunkte haben notwendige Vertretungsregelungen, die die Besetzung des Pflegestützpunktes gewährleisten, getroffen.

Der Pflegestützpunkt der AOK ist wie folgt geöffnet:

Montag, Dienstag, Mittwoch	09.00 Uhr bis 12.00 Uhr / 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr
Donnerstag	09.00 Uhr bis 12.00 Uhr / 14.00 Uhr bis 17.30 Uhr
Freitag	09.00 Uhr bis 13.00 Uhr

Für die Bewerbung der Pflegestützpunkte ist ein gemeinsamer Flyer entwickelt und veröffentlicht worden. Insgesamt sind 15.000 Flyer bei pflegerischen Einrichtungen, komplementären und sozialen Diensten, Einrichtungen für Pflegebedürftige und Senioren sowie im Stadtgebiet verteilt worden. Mit der Errichtung der Pflegestützpunkte ging eine Öffentlichkeitsarbeit in Form von Presseartikeln und Vorträgen bzw. Podiumsdiskussionen sowie Kurzinformationen im Rundfunk einher. Auf der Startseite des Internetauftrittes des Informationsbüros Pflege wird auf den Pflegestützpunkt hingewiesen.

3. Erfahrungen des kommunalen Pflegestützpunktes

Der kommunale Pflegestützpunkt im Informationsbüro Pflege der Stadt Münster stützt seine Aufgabenwahrnehmung auf die jahrelangen Erfahrungen der eigenständigen und trägerunabhängigen Pflegeberatung nach § 4 PfG NW. Diese erfolgt im Pflegestützpunkt der Stadt Münster in der bisherigen Form für ratsuchende Pflegebedürftige sowie von Pflegebedürftigkeit Bedrohte und ihre Angehörigen.

Die Mitarbeiterinnen des kommunalen Pflegestützpunktes nehmen folgende Aufgaben wettbewerbsneutral wahr:

- Persönliche und telefonische allgemeine Beratung und Auskunft für Ratsuchende über alle sozialrechtlichen Fragen und Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch sowie über niedrigschwellige Hilfs- sowie Unterstützungsangebote oder Angebote ehrenamtlich tätiger Privatpersonen und Organisationen
- Bedarfsorientierte systematische Analyse des Hilfebedarfs anhand eines Versorgungsplanmusters
- Erfassung, Koordinierung und Vernetzung quartiersbezogener Hilfs- und Unterstützungsangebote sowie Hilfe bei der Inanspruchnahme
- Aushändigung von Informationsbroschüren, Antragsvordrucken etc.
- Vermittlung individueller Pflegeberatung
- Elektronische Erfassung der Geschäftsvorgänge (Name des Ratsuchenden und ggf. des Krankenversicherten, Kranken- und Pflegekasse, Versicherungsnummer soweit das Ein-

verständnis durch den Ratsuchenden erklärt wird) und Art der Tätigkeit (z. B. Auskunft, Beratung, Hilfestellung, Vermittlung, Pflegeberatung) mittels der Standarddokumentation (u.a. Erhebung der Pflichtfelder für das Landeszentrum für Pflegefragen)

- Durchführung von Fallkonferenzen

Informiert wird dabei insbesondere über die Angebote, deren Inanspruchnahme ein Verbleiben in der gewohnten häuslichen Umgebung ermöglicht und den Einsatz ehrenamtlich tätiger Personen und Organisationen fördert. Als Grundlage dazu dient u.a. das Onlineportal des Informationsbüros Pflege. Ebenso wird die Kapazitätenkoordination für freie Dienstleistungen und Plätze im Bereich der ambulanten, teilstationären und vollstationären Pflegeeinrichtungen im Rahmen des Beratungsangebotes wöchentlich aktualisiert. Die ermittelten Daten werden auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Pflegestützpunktes der AOK entsprechend zur Verfügung gestellt.

Die quartiersbezogenen Angebote der Leistungserbringer sowie der freiwillig tätigen Organisationen und Einrichtungen werden kontinuierlich erfasst, vernetzt und sind die Grundlage für eine passgenaue, dem individuellen Bedarf entsprechende Beratung und Hilfeleistung. Hierzu wird unter Beachtung und Wahrung des Sozialgeheimnisses der Ratsuchenden nach § 35 SGB I und der datenschutzrechtlichen Interessen sowohl der Ratsuchenden als auch der beteiligten Kostenträger das einvernehmlich auf Landesebene abgestimmte Versorgungsplanmuster im Pflegestützpunkt verwandt.

Die Aufklärung und die Organisation von Hilfe stehen im Pflegestützpunkt im Vordergrund. Leistungsentscheidungen werden von dem jeweils zuständigen Leistungsträger getroffen. Dazu arbeitet der Pflegestützpunkt eng mit den zuständigen Leistungsträgern zusammen und informiert diese umgehend über die Hilfebedarfe der Ratsuchenden.

Das Etikett „Pflegestützpunkt“ hat sich im Erprobungszeitraum etabliert. Zu Beginn der Einrichtung des kommunalen Pflegestützpunktes war der Name unbekannt und irreführend für die Besucherinnen und Besucher. So wurde gefragt, ob es jetzt das gewohnte Informationsbüro Pflege mit seinem Angebot nicht mehr gäbe. Von daher wird bei persönlichen Gesprächen oder Telefonanten der Titel „Pflegestützpunkt im Informationsbüro Pflege“ genannt. Mittlerweile fragen Ratsuchende gezielt nach dem Pflegestützpunkt, weil der Name mehr und mehr in der Öffentlichkeit präsent ist.

Des Weiteren wurde von Ratsuchenden, aber auch von sozialen und pflegerischen Diensten gefragt, was jetzt anders oder verändert sei. Grundsätzlich wird hier darauf hingewiesen, dass es keinen gravierenden Unterschied zu den bisherigen Beratungen gibt. Im Beratungsverlauf kann sich herausstellen, dass es sinnvoll ist, den Pflegeberater/die Pflegeberaterin der Pflegekasse des Ratsuchenden nach der Pflegestützpunktsberatung einzubeziehen. Hier kommt der landesweit abgestimmte Hilfs- und Versorgungsplan zum Tragen, der nach Zustimmung des Ratsuchenden an dessen Pflegekassenberater übermittelt wird. Hier stoßen die Berater/innen des kommunalen Pflegestützpunktes immer wieder an Grenzen, da nicht alle Pflegekassen konkrete § 7 a Pflegeberater/innen benennen können.

4. Personalaustausch und Kooperationen

Bei den Mitarbeiterinnen im kommunalen Pflegestützpunkt handelt es sich um eine Dipl.-Sozialpädagogin (1,0 Personalstelle) und eine Dipl.-Sozialarbeiterin (0,5 Personalstelle), die über eine Zusatzqualifikation zur Case Managerin bzw. über eine Fortbildung zum Case Management verfügen. Sie leisten die Beratungstätigkeit im Pflegestützpunkt. Das Case Management in komplexen Problemlagen (analog zu § 7a SGB XI) sowie die Beratungsleistungen vor Ort (Hausbesuche, Krankenhausbesuche, Besuche in pflegerischen Einrichtungen usw.) werden entweder durch die Pflegeberater/innen der zuständigen Pflegekasse oder den Sozialhilfeträger (Fallmanager/innen des Sozialen Fachdienstes Senioren und Pflege des Sozialamtes) durchgeführt. Zur

Überleitung ins Case Management liegt dem kommunalen Pflegestützpunkt eine Auflistung der Pflegeberater/innen der Pflegekassen sowie der Fallmanager/innen des Sozialamtes vor.

Im Pflegestützpunkt der AOK sind eine Sozialversicherungsfachangestellte und eine Pflegefachkraft tätig, die beide über eine Ausbildung zur Pflegeberaterin nach § 7 a SGB XI verfügen.

Im Rahmen des Personalaustausches sind zum 01.03.2010 Regelungen für den wöchentlich neunstündigen Personalwechsel (3 x 3 Stunden) getroffen worden, die sich an den vorgegebenen Öffnungs- und Sprechzeiten der jeweiligen Errichtungskörperschaft orientierten. In der Vereinbarung zu den Pflegestützpunkten ist in § 4 der Personalaustausch geregelt. Dabei wird in Punkt 3 erklärt, dass der Bedarf angepasst werden kann. Mit Blick auf die geringen telefonischen und persönlichen Beratungszahlen der städtischen Mitarbeiterin während der Präsenzzeiten in der AOK ist daher zum 01.11.2010 die erste Anpassung zwischen der AOK und dem Sozialamt vorgenommen worden, so dass der Personalaustausch ab dem 01.11.2010 an 2 Tagen erfolgte. Die Erprobungsphase der Pflegestützpunkte war zuerst bis zum 31.12.2010 terminiert und wurde dann bis zum 31.12.2011 verlängert. Das Ende der offiziellen Erprobungsphase haben die Träger der beiden Pflegestützpunkte zum Anlass genommen im Januar 2012 eine entsprechende Rückschau zu halten. Ein Resultat war, dass der Einsatz der Personalressourcen erneut ziel- und ergebnisorientiert zu betrachten ist. Im Jahr 2011 hat die städtische Mitarbeiterin insgesamt 23 Beratungen und davon 8 telefonische Beratungen im Rahmen des Personalaustausches in der AOK durchgeführt. Unabhängig von den Beratungszahlen beim Personalaustausch konstatierten beide Träger, dass die gemeinsame Beratungszeit für die Mitarbeiterinnen beider Pflegestützpunkte sehr gewinnbringend war und ein kollegialer Austausch aufgebaut wurde, der fortgeführt werden soll.

Im Ergebnis stimmen AOK und Sozialamt darin überein, dass der gegenseitige Personalaustausch zum 01.01.2012 aufgehoben wird. Damit treten beide in eine „weitere“ Erprobungsphase ein, bei der die gegenseitig erworbenen Kenntnisse und Gemeinsamkeiten der zurückliegenden 22 Monate weiterhin in die jeweiligen Beratungen einfließen. In Einzelfällen werden gemeinsame Beratungen vorgenommen. Zur beiderseitigen Information und zur Beibehaltung der trägerübergreifenden Kooperation nimmt eine Mitarbeiterin der AOK einmal im Monat an einer Teamsitzung des Informationsbüros teil. Ebenso nehmen die Beraterinnen der AOK weiterhin an den zwei Mal im Jahr stattfindenden Münsteraner Pflegeberater/innen-Treffen teil. Die AOK-Beraterinnen bleiben im e-mail-Verteiler des Informationsbüros Pflege und erhalten somit alle Informationen aktuell und gebündelt.

Zur Vernetzung und Aufgabenwahrnehmung arbeitet der kommunale Pflegestützpunkt mit Selbsthilfegruppen, ehrenamtlich und sonstige zum bürgerschaftlichen Engagement bereite Personen und Organisationen, kirchlichen und gesellschaftlichen Trägern und Organisationen sowie Dritten zusammen. Zum Informationsbüro Pflege gehören die Angebote der Wohnberatung und der Hilfen beim Umzug. Hierdurch ist eine zügige Einbindung dieser Unterstützungsmöglichkeiten gewährleistet. Die Freiwilligenagentur Münster mit ihrem Projekt „Von Mensch zu Mensch“ hat ihren Standort ebenfalls im Gesundheitshaus in räumlicher Nähe zum kommunalen Pflegestützpunkt. Die enge Zusammenarbeit mit dem Projekt ist ebenfalls in die Strukturen des Pflegestützpunktes eingebunden. Des Weiteren arbeitet der kommunale Pflegestützpunkt eng mit der Selbsthilfe-Kontaktstelle Münster zusammen. Die Selbsthilfe-Kontaktstelle hat ihr Profil in einer Sitzung des Münsteraner Pflegeberater/innen-Treffen dargestellt und den Pflegekassen ihre Kooperation angeboten.

Darüber hinaus wird Vernetzungsarbeit im Rahmen von Arbeitskreisen bereits seit Jahren durch das Informationsbüro Pflege geleistet. So wirkt das Informationsbüro Pflege in den Arbeitskreisen „Tagespflege für ältere Menschen in Münster“, „Ambulant“, „Beratung für pflegebedürftige ältere Menschen und deren Angehörige“ sowie „palliativ“ aktiv mit. In vielen Arbeitskreisen sind die Mitarbeiterinnen der AOK und ihre Aufgabenwahrnehmung vorgestellt worden, so dass auch so

Kontakte für die tägliche Beratungsarbeit aufgebaut werden konnten. Eine konstante Mitarbeit der AOK im Arbeitskreis „Beratung“ ist anvisiert.

Das Sozialamt hat mit der Aufnahme der Arbeit der Pflegestützpunkte ein Pflegeberater/innen Treffen für Münster initiiert. Seit dem nehmen 7 von 17 Pflegekassen (einschließlich der Pflegeberatung beider Pflegestützpunkte) an den Treffen aktiv teil. Sie erhalten ebenfalls aktuelle Informationen über den e-mail-Verteiler des Informationsbüros Pflege.

5. Statistische Zahlen

Im kommunalen Pflegestützpunkt sowie im Pflegestützpunkt der AOK sind in der Erprobungsphase vom 01.03.2010 bis zum 31.12.2011 insgesamt 1.392 persönliche und telefonische Pflegestützpunktsberatungen durchgeführt worden. Die Anzahl der Beratungen im Rahmen des Personalaustausches fließt in die Gesamtsumme des jeweiligen Trägers, wo die Beratungen vorgenommen wurden, mit ein. Die statistische Erhebung erfolgt beim kommunalen Pflegestützpunkt über das Erfassungsinstrument der Pflegeberatung des Informationsbüros Pflege und mit dem Hilfs- und Versorgungsplan des Landes NRW. Das Ausfüllen des Hilfs- und Versorgungsplanes ist sehr zeitaufwendig und deckt nur marginal die Beratungsinhalte ab, die im Rahmen der statistischen Erhebung der Pflegeberatung im Informationsbüro Pflege vorgenommen werden. Darüber hinaus weist der Hilfs- und Versorgungsplan einige Unzulänglichkeiten und Interpretationsmöglichkeiten auf.

Der Stützpunkt der AOK Nordwest nutzt das kasseninterne Statistikprogramm.

Pflegestützpunktsberatungen werden statistisch als solche deklariert, wenn es sich um komplexe und intensive Pflegeberatungs-Fragestellungen handelt.

	Beratungen im Zeitraum 01.03.2010 – 31.12.2010	Beratungen im Zeitraum 01.01.2011 – 31.12.2011
Kommunaler Pflegestützpunkt	605	544
Pflegestützpunkt der AOK	56	187

7. Förderung des Pflegestützpunktes

Für den kommunalen Pflegestützpunkt sind beim GKV-Spitzenverband Fördermittel nach § 92 c Abs. 5 SGB XI für Kosten für das Personal, das mit der Errichtung des Pflegestützpunktes beauftragt war, für Kosten für die Öffentlichkeitsarbeit in der Gründungsphase und für Kosten für Einrichtungsgegenstände 33.217,11 € beantragt und bewilligt worden. Mit gleichem Antrag sind 5.000 € für Aufwendungen der Einbindung von Selbsthilfegruppen sowie ehrenamtlichen Engagements beantragt worden. Der Antrag beinhaltete jeweils ein Konzept des Paritätischen Nordrhein-Westfalens, Regionalgeschäftsstelle Münster, sowie ein Konzept des Projektes „Von Mensch zu Mensch“ der kommunalen Stiftung Magdalenenhospital Münster. Beide Konzepte sind vom GKV-Spitzenverband nicht aufgegriffen und mit der Begründung abgelehnt worden, dass die vorgeschlagenen Projekte nicht im Rahmen der Anschubfinanzierung der Pflegestützpunkte bezuschusst werden können.

8. Evaluation der Pflegestützpunkte

Das Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA) ist vom Ministerium für Gesundheit, Emanzipation,

Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen beauftragt worden, die Arbeit der Pflegestützpunkte zu evaluieren. Im Rahmen dieser Evaluation wurden vom KDA Stammdaten und Strukturdaten erhoben. Dem folgten Experteninterviews, die mit Trägern von Pflegestützpunkten in Nordrhein-Westfalen geführt wurden. Das Ziel bestand darin, die konzeptionellen Vorstellungen der beteiligten Akteure auf der Landesebene herauszuarbeiten. Zeitgleich hat das KDA ein Fachforum Pflegestützpunkte auf der Webseite des Landesentrums für Pflegeberatung platziert. Dieses Forum hat das Ziel, den gegenseitigen Austausch zwischen den Pflegestützpunkten in Nordrhein-Westfalen zu stärken. Die weitere Datenerhebung erfolgte in zwei Schritten in Form von Evaluationsbögen lediglich für das Jahr 2011. Hier wurden die Pflichtfelder des Hilfs- und Versorgungsplanes des Landes NRW ausgewertet. Dem KDA wurde vom kommunalen Pflegestützpunkt zurück gemeldet, dass der Hilfs- und Versorgungsplan einige Unzulänglichkeiten und Interpretationsmöglichkeiten aufweist. Im Zeitraum vom 02.05. bis zum 30.09.2011 hat eine Kundenbefragung stattgefunden.

Die Ergebnisse der Evaluation sollen bis Juni 2012 dem zuständigen Landesministerium vorgelegt werden. Wann diese dann der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden ist zum jetzigen Zeitpunkt nicht absehbar. Abhängig von ihrer Relevanz, werden sie dem Ausschuss und/oder der Pflegekonferenz vorgelegt.

9. Fazit und Ausblick

Bis Mitte 2011 sind in Nordrhein-Westfalen in 22 (11 Kreise und 11 kreisfreie Städte) von 53 Kreisen und kreisfreien Städte Pflegestützpunkte errichtet worden. Insgesamt haben 55 Pflegestützpunkte offiziell den Betrieb aufgenommen, das entspricht rund 40 % der Kreise und kreisfreien Städte in NRW.

Die Errichtung eines mobilen Pflegestützpunktes für Münster konnte nicht realisiert werden. Die Kranken- und Pflegekassen beabsichtigen keine Errichtung weiterer Pflegestützpunkte und sehen die Intention der Rahmenvereinbarung zur Arbeit mobiler Pflegestützpunkte in eher ländlich strukturierten Bereichen. Gleichwohl kann der Standard von 2 Pflegestützpunkten in einer Stadt wie Münster, landes- wie auch bundesweit betrachtet, als hoch und angemessen bewertet werden.

Gerade der kommunale Pflegestützpunkt konnte sich auf Grund seiner langjährigen Erfahrung und Qualität in der Beratung zu Pflegefragen zügig etablieren.

Die Umsetzung der Anfang 2012 getroffenen Absprachen zwischen AOK und Sozialamt haben sich bislang bewährt. Die Verabredung zu gemeinsamen Beratungen verlief in den letzten Monaten kollegial und zielgerichtet, um mit dem Ratsuchenden ein auf sein Anliegen abgestimmten Hilfs- und Versorgungsplan zu erarbeiten.

Die AOK Nordwest sowie die Stadt Münster werden an dem Bestand der beiden Pflegestützpunkte festhalten und ihr Beratungs- und Unterstützungsangebot sowie die Zusammenarbeit der beiden Pflegestützpunkte in bewährter Form beibehalten.

In Vertretung

gez. Thomas Paal
Stadtrat