

Jahresbericht 2016

Münchner Pflegebörse

1. Entwicklung des Angebots der Münchner Pflegebörse und deren Nutzung

Das Jahr 2016 bestätigte, dass das Angebot der Münchner Pflegebörse immer bekannter wird und von den Münchner Bürger_innen gut genutzt wird.

Für die Anrufer_innen bei der Pflegebörse ist diese häufig der erste Kontakt bei der Suche nach einer Pflege. Zum größten Teil geschieht dies durch ein Telefonat, für das sich die Mitarbeiterin der Pflegebörse sehr viel Zeit nimmt, um durch aufmerksames Zuhören die jeweilige Situation gut zu erfassen. Dadurch können adäquate Lösungen geboten und den Suchenden auch meist die Angst in dieser Stresssituation genommen werden. Diese Qualität, die die Pflegebörse damit bei der telefonischen Unterstützung bietet, macht den guten Service aus und wird auch immer wieder durch positive Rückmeldungen bestätigt.

Immer detailliertere Anfragen der Anrufer_innen führen dazu, dass die persönliche Beratung in Form von Telefonaten oder auch in Schriftform immer anspruchsvoller wird. Dabei stehen die individuellen Bedürfnisse und Vorlieben der betreuungsbedürftigen Personen im Vordergrund. Die Mitarbeiterin der Pflegebörse fächert in der telefonischen und schriftlichen Unterstützung die vielschichtigen Angebote auf. Informationen über alternative Wohnangebote neben der stationären Pflege können auch bequem vom Nutzer auf der Homepage nachgelesen werden. Selbstverständlich verweist die Pflegebörse telefonisch und auch auf der Homepage auf niederschwellige (Beratungs-) Angebote, wie zum Beispiel die Angebote der Nachbarschaftshilfen oder der Alten- und Service-Zentren. Jeder Fall wird je nach Ausgangssituation gesondert behandelt, was oft zu längeren Prozessen und mehrmaligen Telefonaten führt.

Um noch effizienter und professioneller auf Anfragen zu reagieren, hat Frau Doris Hartmann 2016 die Weiterbildung „Impro_ve yourself – Zielgerichtet kommunizieren“ besucht. Durch das Werkzeug Improvisationstheater lernte sie, auf verschiedenste Situationen zur richtigen Zeit die richtigen Worte zu finden. Dies kommt Frau Hartmann vor allem bei Telefonaten zugute, bei denen die Anrufer_innen sehr emotional und/oder gestresst sind und sie damit die Situationen besser auffangen kann.

Auch 2016 nahmen die Suchanfragen in Richtung Demenzbetreuung weiter zu. Sowohl die adäquate Unterbringung in einer geeigneten Wohnform also auch Service wie Tagesbetreuung für demenziell erkrankte Menschen stehen hier an oberster Stelle.

Auf dieses große Thema hat die Pflegebörse mit der Modifizierung der Homepage reagiert und einen eigenen Informationsbereich für Demenz geschaffen.

Alternative Wohnformen für alte Menschen werden nach wie vor häufig angefragt, der Hauptfokus ist aber immer noch die Suche nach stationärer Pflege, Kurzzeitpflege und ambulanten Pflegediensten.

Ab und zu kommen Anfragen für jüngere Patient_innen und Kinder, die die Pflegebörse aber leider nur zu einem geringen Teil bedienen kann.

Bei speziellen Fragen zur Finanzierung, Pflegestufe oder Beschwerden bezüglich Pflege wird selbstverständlich an weiterführende Beratungsstellen verwiesen.

1.1 Mangel an Kurzzeitpflegeplätzen

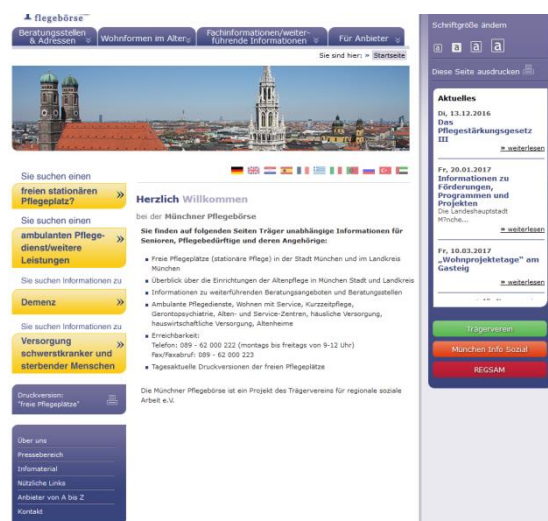
In den Sommerwochen von Juli bis Anfang September 2016 wurde das große Defizit an Kurzzeitpflegeplätzen in und um München eklatant. Die Anfrage an die Münchner Pflegebörse war so groß wie noch nie in den Jahren zuvor. Zahlreiche Anrufer_innen, die dringend einen Kurzzeitpflegeplatz für Angehörige suchten, mussten enttäuscht werden, da tage- oder wochenlang keine Kurzzeitpflegeplätze gemeldet wurden. Diese Durststrecke zog sich über sieben Wochen hin. Viele Menschen riefen mehrmals am Tag oder in der Woche an, um auch nicht die kleinste Chance auf einen Platz zu verpassen, die Mitarbeiterin der Pflegebörse ihrerseits benachrichtigte laufend die Wartenden, wenn wieder ein Platz frei wurde. Es wurden lange Telefongespräche geführt und auch nach Alternativen gesucht, der Kontakt zu den Angehörigen oder Betreuern war in dieser Zeit sehr intensiv. Frau Hartmann gab zu dieser Situation auch mehrmals Rückmeldung an die Abteilung an das Amt für Soziale Sicherung. Es ist davon auszugehen, dass es aufgrund von verschiedenen Faktoren (Kurzzeitpflege statt Reha, Pflegestärkungsgesetz) auch im Jahr 2017 wieder einen drastischen Engpass im Sommer in der Kurzzeitpflegeversorgung geben wird.

Die Nutzergruppen sind zum größten Teil die Angehörigen und die Senior_innen selbst, danach kommen die gesetzlichen Betreuer_innen und die Sozialdienste der Krankenhäuser. Die meisten Anrufer_innen wurden durch den Sozialdienst der Krankenhäuser, Beratungsstellen für pflegende Angehörige, aber auch durch Weitergabe von Mund zu Mund, Bekannte oder das Internet auf die Münchner Pflegebörse aufmerksam (stichprobenartige Befragung).

2. Weiterentwicklung der Homepage

Das Ziel, dass sich die Münchner Pflegebörse für die Modifizierung der Homepage gesetzt hat, ist 2016 umgesetzt worden. Es wurden die Bereiche „Demenz“ und „Versorgung schwerstkranker und Sterbender Menschen“ neu aufgenommen. Dazu gründete sich ein Konzeptteam mit der Pflegebörse und Fachleuten der Pflege. Diese traf sich einmalig Ende 2015 zum Austausch und zur Besprechung. Die Umsetzung der daraus resultierenden Ergebnisse dauerte dann unter Federführung von Doris Hartmann bis Juli 2016 und war durch oftmalige nötige Nachfragen und Nachhaken bei den Fachleuten um Informationen sehr zeit- und arbeitsintensiv. Nach Einarbeitung aller Informationen wurde an die Konzeptgruppe eine Beta-Version der neuen Homepage gesendet, um gegebenenfalls vor Veröffentlichung noch Anmerkungen zu berücksichtigen.

Für die Nutzer_innen entstand ein übersichtliches Bild, um alle Möglichkeiten der Beratung, Pflege und Betreuung in diesen Bereichen aufzuzeigen. Außerdem besteht seit letztem Jahr das Informationstool „Aktuelles“. Hier werden zum Beispiel Veranstaltungshinweise oder Neuigkeiten bezüglich Pflege aufgezeigt. Diese bleiben eine Zeit lang auf der Homepage und werden dann durch aktuellere News ersetzt. Danach wandern diese Angaben in die „interessanten Links“ zum wieder abrufen.



3. Öffentlichkeitsarbeit

Auch 2016 hat sich die Münchner Pflegebörse öffentlichkeitswirksam nach außen vertreten. Frau Doris Hartmann präsentierte beim „Fachtag Wohnen in München“, Schwerpunkt Seniorenwohnen im Bauzentrum München am 18. November 2016 die Münchner Pflegebörse. Von 09.00 bis 16.00 Uhr wurde der Fachtag sowohl von Senior_innen als auch von Fachleuten gut besucht. Es entstanden zudem wertvolle persönliche Kontakte zu anderen Fachstellen und der Austausch war wie immer spannend.

Das neue News-Tool auf der Homepage gibt zudem die Möglichkeit, wertvolle fachliche Informationen zu präsentieren. Auch dieses trägt zur Öffentlichkeitsarbeit für die Münchner Pflegebörse bei.

4. Newsletter

Der Newsletter „Neues von der Pflegebörse“ wurde zwei Mal im Jahr an alle institutionellen Nutzer der Pflegebörse per E-Mail gesendet. Aus aktuellem Anlass wurde der letzte Newsletter zum Start der neu gestalteten Homepage verschickt. Darauf folgten zahlreiche positive Rückmeldungen. Mit dem Newsletter wird das Band zwischen der Pflegebörse und den Pflegeeinrichtungen gefestigt. Auch werden die Institutionen regelmäßig daran erinnert, die bei uns gelisteten Einträge zu checken und gegebenenfalls Änderungen anzugeben. Dies hilft, die Aktualität zu gewährleisten.

5. Insgesamt entwickelt sich die Arbeit in der Pflegebörse in folgende Richtungen:

- Die beratende Tätigkeit, insb. für Angehörige am Telefon wird immer anspruchsvoller
- Laufende Überprüfung der Nutzerfreundlichkeit der Homepage
- laufenden Fortentwicklung der Homepage
- Öffentlichkeitsarbeit bei Veranstaltungen und Entwicklung von neuen Formen der Öffentlichkeitsarbeit (Newsletter, Info-Tool auf der Homepage)

Zielerreichung 2016

Ziel: Ausbau der Angebote für jüngere Patienten, Demenz, Palliativpflege, Hospiz und Behindertenpflege

Ziel teilweise erreicht

Die überarbeitete Homepage wurde im Sommer 2016 online geschaltet. Die Bereiche Demenz, Palliativpflege und Hospizpflege sowie ein News-Tool wurden umgesetzt. Pflege für jüngere Patienten und Behinderte konnte nicht realisiert werden.

Ziel: Die Nutzerfreundlichkeit ist weiter verbessert

Ziel erreicht

Regelmäßige Kontrollen der Nutzerfreundlichkeit und der reibungslosen und fehlerfreien Handhabung unsererseits gewährleisten aktuelle und nützliche Informationen.

Ziel: Die Pflegebörse ist durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit bekannt

Ziel erreicht

Die Schaltung der Kontaktdaten in gedruckten und digitalen Telefonbüchern wird laufend gepflegt und optimiert. Auf eine Anzeigenschaltung wurde auch 2016 verzichtet, da die Öffentlichkeitsarbeit auch auf die Teilnahme an Veranstaltungen durch Frau Hartmann verlagert wurde. Die persönliche Präsentation für die Zielgruppe ist ein erfolgreiches Werbemedium und stärkt die Vernetzung mit den Angeboten für Senioren und Pflegebedürftige.

Ziel: Die institutionellen Nutzer sind über die Pflegebörse regelmäßig informiert und zu laufenden Aktualisierung ihres Eintrages aufgefordert

Ziel erreicht

2016 wurden zwei Newsletter an die Einrichtungen und ambulanten Pflegedienste mit Hinweisen zu aktuellen Neuerungen der Homepage versendet. Die Newsletter dienen auch dazu, die Aktualität zu gewährleisten und die Anbieter zur Aktualisierung ihrer Einträge aufzufordern. Außerdem unterbreiten wir das Angebot, bei Seniorenmesse, Veranstaltungen oder Tage der offenen Tür unseren Service zu präsentieren.



Ziel: Die Nutzung der Pflegebörse durch Bürger_innen mit Migrationshintergrund erfasst

Ziel erreicht

Die Aktivität der Nutzer auf unseren „Länderfähnchen“ wurde durch ein entsprechendes Tool erfasst. Die Ergebnisse werden in der Statistik deutlich.

Statistik

	2015	2016
Telefonische Anfragen	700	677
Postalische Versendungen	48	40
Online-Freimeldungen	1.319	1.685
Fax-Freimeldungen	1.460	944

Internetstatistik

	2015	2016
Seitenaufrufe	108.711	90.817
Besucher	18.505	15.192

Internet-Aufrufe Sprachversionen

Sprache	2015	2016
Kroatisch	682	434
Spanisch	10	15
Russisch	41	35
Englisch	29	15
Griechisch	5	12
Türkisch	24	13
Italienisch	6	8
Portugiesisch	4	7
Armenisch	8	14
Französisch	8	4