

## Jahresbericht 2014

### Münchner Pflegebörse

#### Wie haben sich die Nutzung und das Angebot der Münchner Pflegebörse entwickelt?

Im Jahr 2014 wurde der kostenlose Service der Münchner Pflegebörse rege in Anspruch genommen. Dabei verändern sich, wie schon in den Vorjahren, die nachgefragten Leistungen.

Stationäre- und Kurzzeitpflegeplätze werden zwar noch häufig angefragt, jedoch gilt ein gesteigertes Interesse den alternativen Wohnformen wie Wohngemeinschaften, Wohnen mit Service oder Mehrgenerationenhäusern. Auch die Anfragen für adäquate Unterbringungsformen für demenziell erkrankte Patienten sind zahlreicher geworden.

Die Nutzergruppen sind nach wie vor größtenteils Angehörige und die Senioren selbst, dann die gesetzlichen Betreuer und die Sozialdienste der Krankenhäuser.

Auch Anfragen für jüngere Patienten werden stetig mehr. Diese Entwicklung möchten wir mit einer speziellen Arbeitsgruppe anschauen und Lösungen zu Angebotserweiterungen erarbeiten.

Die meisten Anrufer wurden durch den Sozialdienst der Krankenhäuser, Beratungsstellen für pflegende Angehörige, aber auch durch Mundpropaganda, Bekannte oder das Internet auf die Münchner Pflegebörse aufmerksam (stichprobenartige Befragung). Durch die differenzierteren Anfragen kommt es am Telefon oder auch per E-Mail oder Postbrief zu einer weitreichenderen Beratung. Dabei stehen die individuellen Bedürfnisse und Vorlieben der betreuungsbedürftigen Personen im Vordergrund. Es wird versucht, in der telefonischen Unterstützung die entsprechenden Angebote zu erläutern. Selbstverständlich wird dabei auf niederschwellige (Beratungs-)Angebote verwiesen, wie zum Beispiel die Angebote der Nachbarschaftshilfen oder der Alten- und Service-Zentren. Jeder Fall muss individuell behandelt werden. Bei speziellen Fragen zur Finanzierung, Pflegestufe oder Beschwerden geben wir an weiterführende Beratungsstellen weiter.

Unser Ziel ist es, sich für jeden Anrufer Zeit zu nehmen und ihm etwas an die Hand gegeben, keiner wird allein gelassen. Die Pflegebörse ist meist die erste Anlaufstelle, die Angehörigen oder Senioren selbst rufen häufig in einer Ausnahmesituation an. Sie brauchen zunächst Zeit und Anteilnahme, und das Gefühl, mit ihrem Anliegen verstanden und betreut zu werden. Diese Qualität in der telefonischen Unterstützung macht die Pflegebörse aus. Positive Rückmeldungen bestätigen dieses immer wieder.



Bei den institutionellen Nutzern geht der Trend wie schon im Jahr 2013 weiterhin weg vom Fax hin zur Online-Nutzung. Zahlreiche Einrichtungen senden uns die Freimeldungen nun per E-Mail, was uns viel Papier erspart. Den Faxabruf haben wir Mitte des Jahres eingestellt, da er nicht mehr genutzt wurde.

Es freut uns, dass wir die Münchner Pflegebörse auch 2014 verstärkt auf Veranstaltungen präsentieren konnten. So waren wir dieses Jahr im Oktober mit einem Stand auf den „Seniorentagen“ im Alten Rathaus in München und bei der Seniorenmesse in Sauerlach. Diese Veranstaltungen geben uns immer die Möglichkeit, mit der Zielgruppe direkt in Kontakt zu treten und Vorschläge und Bedürfnisse zu eruieren. Außerdem lernt man dort viele interessante Menschen kennen, die ebenfalls ihre Einrichtungen und Angebote präsentieren. So können neue Kontakte geknüpft, neue Angebote aufgenommen werden.

Weiterhin sind wir ständig am Ball, die Nutzerfreundlichkeit unserer Homepage zu verbessern und die Informationen auszubauen. So haben wir einen neuen Link aufgenommen bezüglich kultursensibler Pflege: Akademie für Bildung und Integration München - Akademie für Ausbildung zur kultursensiblen Pflegeassistentin, Betreuungsassistentin, Demenzbegleiterin. Grundqualifizierung für Gesundheits- und Sozialberufe.

Der Newsletter „Neues von der Pflegebörse“ wird regelmäßig zwei Mal im Jahr an alle Einrichtungen und ambulante Pflegedienste per E-Mail versendet. So wird der Kontakt zwischen uns und den institutionellen Nutzern gefestigt und Infos an den Mann, an die Frau gebracht.

Insgesamt entwickelt sich die Arbeit in der Pflegebörse in drei Richtungen:

- Die konzeptionelle Arbeit, die hinter einer laufenden Fortentwicklung der Plattform steckt sowie die Betreuung in der Umsetzung
- Die beratende Tätigkeit, insb. für Angehörige am Telefon
- Öffentlichkeitsarbeit bei Veranstaltungen und Entwicklung von neuen Formen der Öffentlichkeitsarbeit (Newsletter etc.).

Um auch weiterhin „am Ball“ zu bleiben, hat Frau Doris Hartmann sich auch 2014 mit folgendem Seminar weitergebildet: „Charakterstrukturen erkennen und verstehen“.

## Zielerreichung 2014

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

### Ziel noch nicht erreicht

Es wird angestrebt, unsere bestehende Konzeptgruppe auszubauen mit Mitarbeitern fachbezogener Einrichtungen, um die Bedürfnisse der Nutzer auszuloten und entsprechende Angebote und Informationen für unsere Homepage aufzubauen. Zeitliches Ziel ist Herbst 2015.

**Ziel: Die Nutzerfreundlichkeit ist weiter verbessert**

### Ziel erreicht

Auf der Suche nach nützlichen Links für die Besucher unserer Homepage haben wir auch dieses Jahr aufgestockt und den Bereich kultursensible Pflege ausgebaut. 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 Anzeigschaltung wurde 2014 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

2014 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 BürgerInnen 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**

	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Telefonische Anfragen</b>	820	614
<b>Faxabrufe</b>	456	298
<b>Postalische Versendungen</b>	51	46
<b>Online-Freimeldungen</b>	661	909
<b>Fax-Freimeldungen</b>	1.735	1.480

**Internetstatistik**

	<b>2013</b>	<b>2013</b>
<b>Seitenaufrufe</b>	104.104	98.331
<b>Besucher</b>	17.249	17.546

**Internet-Aufrufe Sprachversionen**

<b>Sprache</b>	<b>2014</b>
Kroatisch	477
Spanisch	32
Russisch	39
Englisch	37
Griechisch	15
Türkisch	16
Italienisch	9
Portugiesisch	8
Armenisch	15
Französisch	10