

Jahresbericht 2015

Münchner Pflegebörse

Entwicklung des Angebots der Münchner Pflegebörse und deren Nutzung

Auch 2015 wurde das kostenfreie Angebot der Münchner Pflegebörse gut in Anspruch genommen. Das Bild der nachgefragten Leistungen, das sich in den Vorjahren herauskristallisiert hat, bestätigte sich in diesem Jahr noch weiter.

Stationäre- und Kurzzeitpflegeplätze werden immer noch am häufigsten angefragt. Besonders die Kurzzeitpflege steht im Fokus. Jedoch wird immer mehr nach alternativen Wohnformen wie Wohngemeinschaften, Wohnen mit Service oder Mehrgenerationenhäusern gefragt. Auffällig ist die Häufung der Anfragen nach geeigneten Wohnformen für demenziell erkrankte Menschen. Anfragen für jüngere Patienten kommen immer wieder, können von uns aber nur in geringem Teil abgedeckt werden.

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

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). Differenziertere Anfragen seitens der Nutzer führen dazu, dass unsere persönliche Beratung in Form von Telefonaten oder auch schriftlich immer anspruchsvoller und vielschichtiger wird. Dabei stehen die individuellen Bedürfnisse und Vorlieben der betreuungsbedürftigen Personen im Vordergrund. Wir versuchen, in der telefonischen Unterstützung die entsprechenden Angebote zu erläutern. Informationen über alternative Wohnangebote neben der stationären Pflege können auch bequem vom Nutzer auf der Homepage nachgelesen werden. Selbstverständlich verweisen wir 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 von uns individuell behandelt. Bei speziellen Fragen zur Finanzierung, Pflegestufe oder Beschwerden geben wir selbstverständlich an weiterführende Beratungsstellen weiter.

Das größte Anliegen der Pflegebörse ist nach wie vor, sich für jeden Anrufer Zeit zu nehmen und ihm bei seiner Suche nach einer geeigneten Pflege oder Beratung adäquate Informationen an die Hand zu geben. Als meist erste Anlaufstelle ist das genaue Zuhören besonders wichtig, da die Angehörigen oder Senioren oft in einer Stress- und Ausnahmesituation anrufen. Das Gefühl zu



vermitteln, mit seinen Problemen und Ängsten nicht alleine zu sein, ist sehr wichtig. Diese Qualität in der telefonischen Unterstützung macht unseren Service aus. Positive Rückmeldungen bestätigen uns dieses immer wieder.

Freimeldungen per Fax sind nur noch eine Ausnahme, die Mehrzahl der institutionellen Nutzer meldet ihre freien Betten Online per E-Mail.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Münchner Pflegebörse hat sich auch 2015 werbewirksam nach außen vertreten. Auf den Seniorentagen in der Versöhnungskirche in Milbertshofen hatten wir einen Infostand, der bei den anwesenden Seniorinnen und Senioren große Beachtung fand. Wir kamen an einem ganzen Nachmittag intensiv mit den Besucherinnen und Besuchern ins Gespräch. Bei einer solchen Gelegenheit wird deutlich, was die direkte Zielgruppe bewegt und interessiert. Außerdem lernten wir dort viele interessante Fachleute kennen, die ebenfalls ihre Einrichtungen und Angebote präsentierten. So konnten wir neue Kontakte knüpfen und neue Angebote und Ideen aufnehmen. Unser neues „Roll-up“ mit dem Logo der Münchner Pflegebörse ist bei diesen Veranstaltungen optisch sehr wirksam und weithin sichtbar.

Doris Hartmann hat 2015 einen Kurs absolviert, „Faltblätter und Typografie in Word 2010“. Mit diesem waren wir in der Lage, eine neue Infokarte zu gestalten, ohne ein Grafikbüro zu bemühen. Die neue Karte ist klarer und übersichtlicher als die vorherige gestaltet und wird im Januar 2016 in Druck gehen.

Weiterentwicklung der Homepage

Wir haben großes Interesse, unsere Homepage immer weiter zu entwickeln und noch nutzerfreundlicher zu gestalten. So haben wir im Herbst 2015 ein Konzeptgruppe aus Fachleuten aus den Bereichen Hospiz, Palliativpflege und Demenz zusammengetrommelt, die sich mit uns rege über die Bedürfnisse in diesen Bereichen ausgetauscht hat. Das Ziel dieser Zusammenkunft ist, Angebote von Hospiz, Palliativpflege und Demenz auf der Homepage neu zu platzieren und den Nutzern ein noch größeres Spektrum an Informationen zu bieten. Auch werden wir ein neues Tool auf der Homepage einfügen. Das „Aktuelles“-Tool ermöglicht uns, auf Neuerungen in der Pflege, auf interessante Links und Veranstaltungen aus der Branche aufmerksam zu machen.

Newsletter

Der Newsletter „Neues von der Pflegebörse“ wird weiterhin 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. Außerdem erinnert dieser die Einrichtungen, ihre Einträge gegebenenfalls nochmals auf Änderungen zu überprüfen, was für die Aktualität der Pflegebörse immens wichtig ist.



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

- Die beratende Tätigkeit, insb. für Angehörige am Telefon
- Die konzeptionelle Arbeit an der Homepage
- laufenden Fortentwicklung der Plattform
- Betreuung in der Umsetzung der Neuerungen auf der Homepage
- Öffentlichkeitsarbeit bei Veranstaltungen und Entwicklung von neuen Formen der Öffentlichkeitsarbeit (Newsletter, Infokarten etc.).

Zielerreichung 2015

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

Ziel teilweise erreicht

Das Treffen der Konzeptgruppe hat im Herbst 2015 erfolgreich stattgefunden. Die Inputs der Fachleute aus dem Bereichen Demenz, Palliativpflege und Hospiz wurden gespeichert und werden Anfang des Jahres 2016 auf der Homepage umgesetzt. Von dem Plan, Angebote für jüngere Patienten zu platzieren, wurde aus Aufwandsgründen erstmal abgesehen.

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 2015 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. Es wurde eine neue Infokarte gestaltet, die 2016 in Druck geht.

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

Ziel erreicht

2015 wurde ein Newsletter (leider ging der zweite erst im Januar 2016 auf den Weg, da wir kurz vor Weihnachten massive Serverprobleme hatten) 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 Seniorenmessen, 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

	2014	2015
Telefonische Anfragen	614	700
Faxabrufe	298	Faxabruf wurde deaktiviert
Postalische Versendungen	46	48
Online-Freimeldungen	909	1.319
Fax-Freimeldungen	1.480	1.460

Internetstatistik

	2014	2015
Seitenaufrufe	98.331	108.711
Besucher	17.546	18.505

Internet-Aufrufe Sprachversionen

Sprache	2014	2015
Kroatisch	477	682
Spanisch	32	10
Russisch	39	41
Englisch	37	29
Griechisch	15	5
Türkisch	16	24
Italienisch	9	6
Portugiesisch	8	4
Armenisch	15	8
Französisch	10	8