

## Jahresbericht 2017

### Münchner Pflegebörse

#### 1. Entwicklung des Angebots der Münchner Pflegebörse und deren Nutzung

Die Anzahl der Telefonkontakte und die Anfragen per E-Mail bestätigen, dass die Münchner Pflegebörse immer bekannter wird und stetig mehr genutzt wird. Im März 2017 hat die Pflegebörse eine Bedarfsanalyse eingeführt. Hieraus wird deutlich, welche Bedürfnisse die Anrufer haben. Dabei bestätigte sich, dass Anfragen zu Kurzzeitpflege an erster Stelle stehen, gefolgt von stationärer Pflege. Danach wird gehäuft nach Pflege für demenziell erkrankte Menschen gefragt. Dabei wird ersichtlich, dass das Angebot für Menschen, die in eine beschützende Pflege aufgenommen werden müssten, sehr gering ist und bei weitem nicht ausreicht.

Die Münchner Pflegebörse ist meist die erste Anlaufstelle bei der Suche nach einem Pflegeplatz oder bei allgemeinen Fragen zur Pflege. Auf diesen Umstand muss sensibel, kompetent und einfühlsam reagiert werden und oft ist mehr als ein Telefonat nötig, um alle Bedarfe zu klären. Die Fragen der Anrufer sind vielschichtig, genauso wie das breite Angebot, das die Mitarbeiterin der Pflegebörse je nach Anspruch, Wunsch und Notwendigkeit eruiert und erklärt. Dies geschieht telefonisch oder in schriftlicher Form als E-Mail oder per Postbrief. All diese Angebote, sei es die Auflistung stationärer Einrichtungen, ambulanter Pflegedienste oder Angebote für demenziell erkrankte Menschen, können auch bequem auf der Homepage recherchiert werden, die laufend aktualisiert wird.

Nach wie vor werden an die Pflegebörse Anfragen für jüngere Patient\_innen und Kinder herangetragen, auf die leider nicht in adäquatem Maße eingegangen werden kann, da das Angebot sehr gering ist und die Pflegebörse in diesem Bereich kaum Informationen hat. Bei speziellen Fragen zur Finanzierung, Pflegestufe oder Beschwerden bezüglich Pflege wird selbstverständlich an weiterführende Beratungsstellen verwiesen.

Um noch ausführlicher auf Fragen eingehen zu können, hat sich Doris Hartmann fachlich weitergebildet und nahm teil an dem Fachvortrag „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege in München“ im Eine-Welt-Haus am 28. Oktober 2017.

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).

### **1.1 Mangel an Kurzzeitpflegeplätzen im Jahr 2016**

Aufgrund des eklatanten Mangels an Kurzzeitpflegeplätzen im Jahr 2016 hat die Pflegebörse im Juni 2017 einen Newsletter an die Pflegeeinrichtungen mit der Bitte verschickt, zeitnah, wenn nötig, mehrmals täglich, freie Plätze in der Kurzzeitpflege zu melden. Auch Sozialdienste der Krankenhäuser sind darin aufgefordert worden, Suchende zu informieren, sich an die Landratsämter im Umland von München zu wenden. Ob es nun an dieser Aufforderung lag ist nicht bekannt, allein die angespannte Situation von 2016 hat sich nicht wiederholt. Es waren weitaus mehr Kurzzeitplätze frei gemeldet und auch der Telefonansturm blieb weitgehend aus.

### **2. Weiterentwicklung der Homepage**

Im Jahr 2017 beschränkte sich die Arbeit an der Homepage lediglich auf die ständige Aktualisierung der Daten in allen Informationsbereichen. Der Bereich „Aktuelles“ wurde von vielen Institutionen und Einrichtungen genutzt, so dass stetig interessante Angebote, Kurse, Informationen und Veranstaltungen auf dieser Plattform nachzulesen waren. Die Erweiterung der Homepage auf „einfache Sprache“ ist 2017 noch nicht umgesetzt worden und muss in einer Konzeptgruppe entwickelt werden.

### **3. Öffentlichkeitsarbeit**

Auch 2017 hat Frau Doris Hartmann die Münchner Pflegebörse öffentlichkeitswirksam nach außen vertreten. Am 06. Oktober 2017 hatte Frau Hartmann einen Informationsstand bei den Seniorentagen im Pelkovenschlössl in Moosach. Von 15.00 bis 18.00 Uhr konnten sich Moosacher Senior\_innen über Pflege, Wohnen und Freizeitangebote informieren und Frau Hartmann tauschte sich rege mit anderen Anbietern aus.

Vom 06. bis 07. November 2017 fanden die Gesundheitstage für Mitarbeiter von Siemens und Krauss Maffei in Allach-Untermenzing statt. Der Betriebsrat von Krauss Maffei hatte die Pflegebörse angefragt, dort einen Infostand für die Betriebsmitarbeiter zu stellen, und Doris Hartmann stand dem für sie sehr ungewohnten Klientel (vom Lehrbub oder -Mädel über Schlossermeister bis hin zum Betriebsarzt) Rede und Antwort. Dies war eine sehr erfrischende und neue Erfahrung für Frau Hartmann und auch die Mitarbeiter der zwei großen Betriebe waren sehr interessiert.



Im Herbst 2017 kam dann auch eine Anfrage vom Landratsamt Aichach-Friedberg. Frau Ina Albes von der Fachstelle für pflegende Angehörige im Augsburger Raum fragte an, ob die Pflegebörse nicht einmal über ihre Arbeitsweise berichten möchte. Der Augsburger Arbeitskreis Gerontopsychiatrie, in dem viele Vertreter von Beratungsstellen, Krankenhäusern, Altenpflegeeinrichtungen etc. mitwirken, hat angeregt, ob man nicht nach dem Münchner Vorbild eine vergleichbare Pflegebörse in dieser Region auf den Weg bringen sollte. Frau Hartmann hat sich dazu gerne bereit erklärt und fährt dieses Jahr im Mai nach Augsburg und stellt die Pflegebörse vor.

Außerdem wurden im Dezember erstmals Werbemittel für die Pflegebörse bestellt. Es handelt sich um Kugelschreiber, Pflasterboxen und Haftnotiz-Heftchen mit dem Pflegebörse-Logo. Dies ist sicher eine gute Investition, da sich die Pflegebörse oft mit Infoständen den Interessierten stellt und sich der Bekanntheitsgrad der Pflegebörse durch die Weitergabe dieser Mitgesel steigert.

#### 4. Newsletter

Der Newsletter „Neues von der Pflegebörse“ wurde zwei Mal im Jahr an alle institutionellen Nutzer der Pflegebörse per E-Mail gesendet. Wie schon erwähnt wurde der erste vor den Sommerferien auf den Weg gebracht mit der Bitte, die Kurzzeitpflegesituation zu entschärfen. Ansonsten wird wie immer darauf hingewiesen, laufend die Daten zu aktualisieren, so dass die Pflegebörse immer auf dem neuesten Stand ist.

#### 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 2017

### **Ziel: Ausstattung der Homepage mit „leichter Sprache“**

#### Ziel nicht erreicht

Der Plan, die Homepage der Münchner Pflegebörse in leichte Sprache zu übersetzen, wurde noch nicht realisiert.

### **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 2017 wieder 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. Werbemittel in Form von Kugelschreibern, Pflasterboxen und Haftnotiz-Heftchen wurden in Auftrag gegeben und bestellt.

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

#### Ziel erreicht

2017 wurden zwei Newsletter an die Einrichtungen und ambulanten Pflegedienste mit Hinweisen u.a. zur Kurzzeitpflege 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 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**

	2016	2017
Telefonische Anfragen	677	680
Postalische Versendungen	40	37
Online-Freimeldungen	1.685	1.906
Fax-Freimeldungen	944	1.108

**Internetstatistik**

	2016	2017
Seitenaufrufe	90.817	143.075
Besucher	15.192	28.485

**Internet-Aufrufe Sprachversionen**

Sprache	2016	2017
Kroatisch	434	645
Spanisch	15	36
Russisch	35	46
Englisch	15	39
Griechisch	12	30
Türkisch	13	4
Italienisch	8	28
Portugiesisch	7	28
Armenisch	14	6
Französisch	4	35

**Bedarfsanalyse der Münchner Pflegebörse (Bedarfe der Anrufer) von März bis Dezember 2017**

Kategorien	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Gesamt
Stationäre Pflege	9	10	15	20	8	12	12	9	18	6	119
Kurzzeitpflege	28	11	11	13	25	22	20	21	17	6	174
Ambulante Pflege	2	5	1	1	1		1	4	1	4	20
Hauswirtschaftliche Versorgung			2			3	1				6
Tagespflege					1	2	1	1			5
Alternative Wohnformen	4	2	2	7	5	2	4	3	5		34
Gerontopsychiatrische Pflege (Wohngruppe)	5	1	10	4	7	1	8	9	6	2	55
Gerontopsychiatrische Pflege (beschützend)	7	2	3	8	10	10	9	5	5	3	62
Beratungsstellen	3	2	2	2	7		1		2	2	21
Betreuungsdienste	1	2				1	1				5
Niederschwellige Angebote	2	1									3
Sonstiges	6	9	4	10	10	11	8	5	11	2	76