



Jahresbericht 2013

Münchner Pflegebörse

Die Entwicklungen in Angebot und Nutzung der Münchner Pflegebörse

Das Angebot der Münchner Pflegebörse war auch im Jahr 2013 sehr gefragt und wurde von den unterschiedlichen Nutzergruppen wie Privatpersonen, Betreuern und Sozialdiensten der Krankenhäuser rege genutzt.

Dies wird auch deutlich in der Anzahl der Anrufer, die sich gegenüber dem Jahr 2012 von 597 auf 820 im Jahr 2013 gesteigert haben. Die Anfragen der zumeist Angehörigen werden immer differenzierter und anspruchsvoller. Ging es früher meist um einen stationären oder Kurzzeitpflegeplatz, so werden heute häufig alternative Wohnformen angefragt wie z.B. Senioren-Wohngemeinschaften, Wohnen mit Service oder Wohnen für Hilfe.

Auch Anfragen für jüngere Patienten häufen sich, die wir aber leider mit unserem Angebot kaum abdecken können.

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). Gerade die Angehörigen, die oft in einer akuten Notsituation anrufen, schätzen das persönliche Gespräch am Telefon sehr. Ehepartner, Kinder, andere Verwandte oder auch fürsorgliche Nachbarn reden gerne über ihre meist schwierige und ungewohnte Situation und sind froh über ein offenes Ohr und das Verständnis, das ihnen hier entgegengebracht wird. Wir nehmen uns viel Zeit für jedes Telefongespräch, da die Pflegebörse oft ein erster Kontakt ist für die Betroffenen.

Wie wichtig dieser Kontakt und das ausführliche Eingehen auf die oft überfordernde Situation der Angehörigen sind, zeigen viele positive Rückmeldungen.

Was die „professionelle“ Nutzung der Pflegebörse angeht, so zeigen die Zahlen, dass der Trend weg von den älteren Kommunikationsmitteln wie Fax und Brief hin zur online-Nutzung fortbesteht.

Die Pflegebörse ist mit ihrem Angebot verstärkt bei Veranstaltungen für SeniorInnen vor Ort präsent. Dieses ermöglicht nicht nur den persönlichen Kontakt zu Nutzerinnen, sondern bietet immer auch die Gelegenheit, die Anforderungen und Erwartungen an diesen Service direkt zu erfahren.



Es freut uns, dass die Pflegebörse inzwischen nicht nur bei REGSAM-Veranstaltungen präsent ist, sondern auch von anderen Institutionen angefordert wird.

So war die Münchner Pflegebörse auf der Seniorenmesse Neuhausen-Nymphenburg am 01. Oktober 2014 im Backstage mit einem Informationsstand vertreten. Die erfolgreiche Veranstaltung dauerte den gesamten Nachmittag und war mit 500 Besuchern sehr gut frequentiert. Es konnten zahlreiche wertvolle Kontakte geknüpft werden.

Am 14. November veranstaltete das Amt für Abfallwirtschaft München für seine Mitarbeiterinnen einen Informationstag zum Thema Pflege. Auch hier war die Münchner Pflegebörse mit einem Infostand präsent und nutzte die Gelegenheit, ihren Service vorzustellen.

Die Verbesserung und Optimierung der Angebote im Internet waren der Schwerpunkt im Jahr 2013 (siehe Jahresziele unten).

Zusätzlich wurden neue, hilfreiche Links auf der Seite eingefügt: Eine Verknüpfung mit **der Online-Beratung zur rechtlichen Betreuung und Vorsorge** sowie zu den **Broschüren und Formularen der Münchner Betreuungsstelle**, wo man unter anderem auch einen Formularsatz zur Vorsorge durch Vollmacht, Betreuungsverfügung und Patientenverfügung findet.

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.).

Die zunehmend anspruchsvolle Tätigkeit hat mit einer reinen „Verwaltung“ der Pflegebörse nichts mehr zu tun.

Dies spiegelt sich auch in der aus unserer Sicht gelungenen und anspruchsvollen Zusammenarbeit innerhalb der Konzeptgruppe wieder.

Um diesen verändernden Ansprüchen genügen zu können und sich inhaltlich weiterzubilden, hat Frau Doris Hartmann auch 2013 wieder an verschiedenen Fachveranstaltungen und Fortbildungen teilgenommen: „Erfolgreiches Schreiben von Presseberichten“, „Konfliktmanagement“, „Gewaltfreie Kommunikation“.

Zielerreichung 2013

Ziel: Die verschiedenen Wohnformen im Alter sind detailliert erklärt und erleichtern die Auswahl

Ziel erreicht

In der Arbeitsgruppe wurden konkrete Informationstexte zu folgenden Wohnformen ausgearbeitet: Altenheim/Wohnbereich, Altenwohnanlage, Wohnen mit Service/Betreutes Wohnen, Wohnen im Viertel, WG Plus, Gemeinschaftliche Wohnprojekte, Ambulant betreute Wohngemeinschaften, Wohnen für Hilfe, Betreutes Wohnen zu Haus (nur Landkreis.) Im 2. Halbjahr 2013 wurden diese Texte auf der Webseite eingestellt und das Handling optimiert.

Durch diese gezielten Informationen wird das vielfältige Angebot transparenter und die Nutzer können sich vor einer Entscheidung über die einzelnen Wohnformen informieren.

Ziel: Die Nutzerfreundlichkeit ist weiter verbessert

Ziel erreicht

Die Suche nach ambulanten Pflegediensten wurde detaillierter gestaltet. So kann der Nutzer z.B. einen ambulanten Pflegedienst auswählen, der als Leistung Essensdienst und/oder Hauswirtschaftliche Versorgung angibt, was oft nachgefragt wird. Auch die Suche nach stationären und Kurzzeitpflegeplätzen wird nun durch eine klare Menüführung erleichtert.

Ziel: Die Pflegebörse ist durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit bekannt

Ziel erreicht

In regelmäßigen Abständen wird in den regionalen Wochenblättern eine Anzeige zur Pflegebörse geschaltet. Mitte des Jahres wurde zudem eine Anzeige auf einer Papiertüte der „Elefanten-Apotheke“ in der Lindwurmstraße, die die Kunden für ihre Einkäufe erhalten.

Zusätzlich werden die Info-Karten über die Pflegebörse von der Apotheke in die Tüte gepackt. So wird unser Service gut verbreitet und in der Zielgruppe bekannter. Die Tüte wurde in einer Auflage von 10.000 Stück gedruckt.

Die Schaltung der Kontaktdaten in gedruckten und digitalen Telefonbüchern wird laufend gepflegt und optimiert.

Zusätzlich nimmt Frau Hartmann verstärkt an Veranstaltungen für die Zielgruppe „SeniorInnen“ teil, um das Angebot der Pflegebörse direkt vor Ort zu präsentieren.



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

Ziel erreicht

Mitte des Jahres erschien der erste Newsletter der Pflegebörse, der über die aktuellen Neuerungen auf der Plattform informierte und dazu aufrief, die Pflegebörse aktiv zu nutzen und die Einträge zu ergänzen oder zu überarbeiten.

Das Feedback auf diesen neuen Service war positiv. Durch die verschiedenen Neuerungen war der Kontakt zu den Anbietern intensiv und die Pflegebörse wird aktiv genutzt.

Ziel: Die Nutzung der Pflegebörse durch BürgerInnen mit Migrationshintergrund erfasst

Ziel erreicht

Im Hintergrund wurde ein entsprechendes Tool eingebaut. Dieses ermöglicht es, die Seitenaufrufe der Startseite in den unterschiedlichen Sprachen zu erfassen und somit ein Überblick über die Nutzung zu geben.

Statistik

	2012	2013
Telefonische Anfragen	597	820
Faxabrufe	661	456
Postalische Versendungen	59	51
Online-Freimeldungen	545	661
Fax-Freimeldungen	2144	1735

Internetstatistik

	2012	2013
Seitenaufrufe	101.146	104.104
Besucher	17.282	17.249