

## Jahresbericht 2012

### Münchner Pflegebörse

Das Angebot der Münchner Pflegebörse war auch im Jahr 2012 sehr attraktiv und wurde von den unterschiedlichen Nutzern – Privatpersonen, pflegende Angehörige, Betreuer und Sozialdienste der Krankenhäuser gut genutzt.

Zwar ging die Anzahl der telefonischen Anfragen gegenüber 2011 zurück (von 730 in 2011 auf 597 in 2012), es veränderte sich jedoch die Qualität der Gespräche. Die meisten Anrufer wurden durch den Sozialdienst der Krankenhäuser, aber auch durch Mundpropaganda, Bekannte oder das Internet auf die Münchner Pflegebörse aufmerksam (stichprobenartige Befragung). Zahlreiche Menschen, die die Pflegebörse im Internet gefunden haben, rufen dennoch direkt an, um sich durch die Homepage führen zu lassen oder zusätzliche Informationen zu erhalten und ein persönliches Gespräch zu führen. „Aus meiner Erfahrung von nun 2,5 Jahren am Telefon der Münchner Pflegebörse wird es für mich deutlich, das besonders die pflegenden Angehörigen das persönliche Gespräch brauchen und suchen. Oft spürt man die emotionale Belastung, die der Angehörige ausgesetzt ist, wenn er schon jahrelang einen Menschen pflegt oder es die Situation erfordert, einen stationären Pflegeplatz für einen Elternteil oder den Ehepartner zu finden“ (Doris Hartmann).

Da die Pflegebörse für viele eine „Erstanlaufstelle“ ist und auf Beratungsstellen weiterverwiesen wird, ist es umso wichtiger, die Anrufenden ernst zu nehmen und sich die notwendige Zeit für diese Anrufe zu nehmen.

### Weiterentwicklung und Verbesserung der Pflegebörse

Die sich verändernden Lebens- und Pflegebedingungen alter Menschen machen auch eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Pflegebörse notwendig.

#### 1. Onlinefreimeldung

Bereits 2011 wurde eingeführt, dass statt der bisherigen Meldung freier Pflegeplätze mit Fax die Anbieter ihre freien Plätze auch online melden können. Dieses Angebot wird zunehmend angenommen, entsprechend gingen die Faxabrufe von 961 in 2011 auf 661 im Berichtszeitraum zurück, die online-Freimeldungen steigerten sich von 315 auf 545.

## 2. Verkürzung der Laufzeit von Freimeldungen

Blieben bisher freigemeldete Plätze vier Tage im Netz, sind diese Laufzeit nun auf zwei Tage verkürzt worden. Dies erhöht die Aktualität der freigemeldeten Plätze und wird von den Nutzer/innen sehr gut angenommen. An den Wochenenden wurde die Freimeldung nach den ersten Erfahrungen auf drei Tage angepasst, sodass die Einträge auch noch bis Sonntagabend und teilweise Montagvormittag im Internet einzusehen sind.

## 3. Begriffsänderung von „Betreutem Wohnen“ auf „Wohnen mit Service“

Der rechtlich nicht geschützte Begriff „Betreutes Wohnen“ sollte auf Wunsch des Sozialreferates nicht mehr verwendet werden. Stattdessen wurde hilfsweise der Begriff „Wohnen mit Service“ eingeführt, bis die Rechtslage klarer wäre. Für die Nutzer war diese Änderung verwirrend. Die Pflegebörse hat alle Einrichtungen angeschrieben und über die Begriffsänderung informiert, so dass sie die Möglichkeit hatten, sich unter „Wohnen mit Service“ neu einzutragen. Dies wurde aber nur zu einem Bruchteil genutzt, so dass dieses Angebot jetzt sehr gering ist, was die Nutzer und auch die Pflegebörse bedauern. Im Herbst gründete sich daher eine Arbeitsgruppe mit S-I Frau Solchenberger und Herrn Spitzentränker von Landratsamt, um eine gute Lösung für das Begriffs- und Angebotsproblem in diesem Bereich anzugehen. Es wurden Texte entwickelt, die verschiedene Wohnformen im Alter darstellen und erläutern. Die Ergebnisse dieser Arbeitsgruppe, die sich auch mit verbesserten Suchfunktionen beschäftigte, werden im Mai 2013 umgesetzt werden und online geschaltet sein.

## 4. Öffnung der Pflegebörse für Migrant/innen

Ein weiteres Ziel der Pflegebörse war es, den Zugang für ausländische Mitbürger/innen zur Pflegebörse zu erleichtern. Nach Rücksprache mit Frau Klug, die für interkulturelle Öffnung zuständig ist, erschien es sinnvoll, mit einer mehrsprachigen Startseite zu beginnen.

Man verständigte sich auf 10 Sprachen und auf eine grundsätzlich einfach gehaltene Sprache. Im September 2012 ging diese neue Startseite online.

Die Vorarbeit dazu dauerte mehrere Monate an und gestaltete sich teils schwierig. Frau Doris Hartmann traf sich zur Vorbereitung mit Herrn Eiblmeier vom BRK Migrationsdienst. In dem zweistündigen Gespräch wurde versucht zu klären, welche Begrifflichkeiten im Text benutzt werden sollen/müssen, welche Begriffe eher vereinfacht oder sogar weggelassen werden, um den Text so verständlich wie möglich zu gestalten. Herr Eiblmeier war so freundlich, einige Mitarbeiter seines Dienstes zu nennen, die teils kostenlos, teils kostengünstig den Text in verschiedene Sprachen übersetzen. Damit waren leider nicht alle Sprachen abgedeckt und wir mussten, um die Kosten möglichst gering zu halten, weitersuchen. Frau Arzu Pekmez von „Beratungsdienste der Arbeiterwohlfahrt München gemeinnützige GmbH“ machte der Pflegebörse dann ein



kostengünstiges Angebot über die noch fehlenden Sprachen. Die Übersetzung in die Sprachen Englisch, Griechisch und Spanisch wurde im Bekanntenkreis privat organisiert.

Die Firma Trion hat das neue Layout für die Startseite und das Grußwort übernommen und es sehr ansprechend mit den verschiedenen Landesfahnen gestaltet, so dass der Nutzer problemlos auf die jeweilige Landessprache klicken kann.

### **Öffentlichkeitsarbeit**

Diese Neuerung nahmen wir zum Anlass für eine intensive Öffentlichkeitsarbeit. Im September starteten wir eine Anzeigenkampagne in den Regionalblättern „Hallo München“ und „Münchner Wochen Anzeiger“, gut plazierte in der Seniorenbeilage. Außerdem setzten wir uns mit zahlreichen Journalisten Münchner Tageszeitungen in Verbindung und verschickten unseren Presstext zum Thema. Dies fand Niederschlag im September beim „Münchner Wochen Anzeiger“ und im Oktober beim „Münchner Merkur“ mit zwei schönen Artikeln. Etwas später im Januar 2013 erschien ein sehr ausführlicher und positiver Artikel über die Münchner Pflegebörse in der „Süddeutschen Zeitung“ im Münchner Teil.

### **Personelle Veränderungen**

Im September gab es personelle Veränderungen. Frau Manuela Dornis und Herr Johannes Schardt schieden aus der Münchner Pflegebörse aus. Da sich die Einführung einer Geschäftsführung bewährt hatte und Frau Doris Hartmann bereits schon vieles übernommen hatte, wurden die Stunden der Gf und von Frau Doris Hartmann erhöht. Zusätzlich soll es eine Arbeitsgruppe geben, die aus den Mitarbeitern der Münchner Pflegebörse und Vertretern der Altenhilfe freier Träger besteht und die die Pflegebörse inhaltlich begleitet. Diese war für den Spätherbst 2012 geplant. Aufgrund der Arbeiten an der neuen Homepage, die hohe Zeitkapazitäten gebunden haben, ist diese noch nicht zustande gekommen.

### **Qualifizierung**

Frau Doris Hartmann nahm auch 2012 an verschiedenen Veranstaltungen im Bereich Pflege und Altenhilfe teil und besuchte einige Einrichtungen, um sich so in diesem Arbeitsfeld weiter zu qualifizieren.

## Zielerreichung 2012

**Ziel:** Der Internetauftritt ist entsprechend des Bedarfs der Nutzer/innen weiterentwickelt.  
**Maßnahme:** Kurzer Infotext zu „betreuten Wohnformen im Alter“ ist eingestellt.

Zeitschiene 2012-2012

### Ziel erreicht:

Gemeinsam mit der zuständigen Steuerung bei S-I und beim Landratsamt wurde ein Text erarbeitet, der die verschiedenen Formen von Betreutem Wohnen und die damit verbundenen rechtlichen Fragen kurz erläutert. Dieser wurde mit der Rechtsabteilung des Sozialreferates abgeglichen. Der Text wird im Frühjahr 2013 eingestellt. Zwischenzeitlich wurde der Begriff in der Suchmaschine nicht mehr verwendet.

**Ziel: Die Zugangsmöglichkeiten zum Internetauftritt für Migrant/innen sind verbessert.**

**Maßnahme:** Übersetzung der Startseite und zentraler Begriffe in 10 Sprachen.  
 Überprüfung der eingestellten Angebote, inwieweit diese offen für Migrant/innen sind.

### Ziel erreicht:

Die Startseite der Münchner Pflegebörse wurde in 10 Sprachen übersetzt. Dazu wurden vorher abgeklärt, ob die Begriffe in der Übersetzung auch verstanden werden. Fachleute haben jedoch angeraten, die Menüpunkte nicht zu übersetzen, da dieses suggerieren würde, dass die gesamte Homepage mehrsprachig sei. Eine Übersetzung zentraler Begriffe oder die Erarbeitung eines entsprechenden Hilfe-Textes steht noch aus.

Die Überprüfung der Offenheit der Pflegeangebote für Migrant/innen wurde durchgeführt.

Dabei stellt sich heraus, dass dazu aussagekräftige Indikatoren fehlen. So ist die Tatsache, dass es mehrsprachiges Pflegepersonal gibt, noch keine Aussage über eine kultursensible Pflege und eine Offenheit. Zudem wechselt das Personal und ist daher zufällig, welche Mehrsprachigkeit gerade in einer Einrichtung existiert.

Diese Frage muss auf anderer Ebene angegangen werden.

**Ziel: Der Auftritt der Pflegebörse ist so weit wie möglich barrierefrei**

**Maßnahme:** Die Zugangsmöglichkeiten für behinderte Menschen sind verbessert.

### Ziel teilweise erreicht:

Die Homepage der Pflegebörse ist weitestgehend barrierefrei angelegt, was die Programmierung, die Sprache und die Schriftgröße angeht. Eine weitergehende

Auseinandersetzung damit wurde verschoben, da davon auszugehen ist, dass im Rahmen der Umsetzung der UN-Richtlinie zur Inklusion ohnehin Standards erarbeitet werden.

**Ziel: Eine regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit fand statt**

Maßnahme: Es gab Pressemeldungen aus aktuellem Anlass und in den Wochenblättern wurde eine Anzeige mit redaktionellem Beitrag geschaltet. Die Suchbegriffe und entsprechende google-Treffer sind überprüft.

**Ziel erreicht:**

Die google-Treffer wurden überprüft und die Stichworte entsprechend angepasst, dass sich die Trefferquote erhöht. Im Herbst wurde eine Anzeige in „Hallo München“ und im Münchner Wochenblatt geschaltet.

Intensive Pressearbeit fand statt, als die 10-sprachige Startseite online ging. Im September erschien dazu ein Artikel im Münchner Wochenanzeiger, im Oktober im Münchner Merkur.

Etwas verspätet, dafür aber umso umfangreicher, erschien im Januar 2013 ein Artikel in der SZ.

## Statistik

	2011	2012
Telefonische Anfragen	730	597
Faxabrufe	961	661
Postalische Versendungen	52	59
Online-Freimeldungen	315	545

## Internetstatistik

	2011	2012
Seitenaufrufe	107.371	101.146
Besucher	20.386	17.282

### Der Rückgang der Internetzahlen resultiert aus folgendem Grund:

„Da u.a. aus datenschutzrechtlichen Gründen von dem mittlerweile veraltetem Statistiktool auf ein aussagekräftiges und modernes Statistiktool umgestiegen werden musste, kann es in den Zugriffszahlen zu größeren Diskrepanzen kommen. Diese Unterschiede liegen darin begründet, dass z.B. im alten Statistiktool auch Zugriffe von Suchmaschinenrobots gezählt wurden und andere Doppelzählungen möglich waren. Dies wurde nun durch das neue Tool korrigiert - die Aussagekraft der Zugriffszahlen nach modernen Richtlinien ist nun sichergestellt.“