



Münchner
Pflegebörse

Münchner Pflegebörse Jahresbericht 2020



Entwicklung des Angebots der Münchner Pflegebörse und deren Nutzung

Das Jahr 2020 zeichnete sich durch viele Umbrüche aus; es zeigten sich starke Veränderungen bei den Nachfragen über die Münchner Pflegebörse hinsichtlich aller Bedarfe. Die Anfragen verschoben sich besonders auf die Bereiche ambulante Pflege und hauswirtschaftliche Versorgung, auch alternative Wohnformen wurden vermehrt angefragt.

Obwohl uns das Jahr der Corona-Pandemie vor große Herausforderungen stellte, konnte das Team der Münchner Pflegebörse seine Leistungen 2020 durchgehend anbieten. Unser Telefon war jeden Tag besetzt, die Möglichkeit im Homeoffice zu arbeiten wurde flexibel und zeitnah technisch umgesetzt um freie Kapazitäten schnellstmöglich weiter zu geben und um persönlich ansprechbar zu sein.

Ratsuchende Senior*innen sind sehr dankbar, uns in diesen turbulenten Zeiten persönlich zu sprechen; viele gewohnte Angebote und soziale Kontakte im Senior*innen Bereich fallen auf einmal völlig weg und die Notwendigkeit eines persönlichen Austauschs zeigte sich deutlich.

Durch die quarantänebedingte Verlegung einiger Senior*innen in sogenannte Abstromkliniken erweiterte sich der Suchradius nach freien Plätzen. Die Münchner Pflegebörse bekommt Anfragen aus ganz Bayern, von Garmisch bis Rosenheim.

Es bestand die ganze Zeit über enger Kontakt mit dem Amt für soziale Sicherung, den ASZs und den Fach- und Beratungsstellen für ältere Menschen. Der kollegiale Austausch mit den Kooperationspartnern bestärkt uns im Bewusstsein, ein verlässlicher Ansprechpartner zu sein.

Seit dem Relaunch der Webseite im März 2020 besteht für stationäre Einrichtungen die Möglichkeit, ihre Kapazitäten online freizumelden. Dies findet bei den Einrichtungen hohe Akzeptanz. Nur in einigen Fällen werden Kapazitäten weiterhin per Telefon oder Fax gemeldet.

1. Plätze im stationären Bereich

Im Jahr 2020 gab es große Verschiebungen bei den uns gemeldeten Bedarfen. Der über viele Jahre festgestellte Mangel an Kurzzeitpflegeplätzen, der sich vor allem eklatant im Sommer und im Frühherbst bemerkbar machte, bleibt weitgehend aus. Viele Angehörige befanden sich im Homeoffice und im Lockdown sind die Urlaubsreisen eingeschränkt - dies ist eine mögliche Erklärung, dass für Angehörige die Kurzzeitpflege nur selten in Anspruch genommen wurde. Zudem kommt eine hohe Verunsicherung hinzu, ob eine stationäre Unterbringung eine "sichere" Alternative sein kann.

In der zweiten Hälfte des Jahres 2020 gab es eine klaffende Lücke im Bereich der stationären Plätze im beschützten Bereich; in den Monaten September - Dezember wurden in diesem Bereich nahegehend keine Plätze gemeldet. Für Patient*innen, die aus der geschützten Gerontopsychiatrie entlassen wurden, gestaltete es sich sehr schwierig, einen Platz zur stationären Weiterversorgung zu finden.

Ein Grund dafür kann sein, dass die Häuser die Quarantänerichtlinien nicht erfüllen können.

Die Situation zum Entlassmanagement im Jahr 2020 hat sich aufgrund der Corona Pandemie dahingehend geändert, dass durch das verhaltene Verlegen in stationäre Einrichtungen dementsprechend weniger Entlassungen stattfanden.

Bei uns in der Pflegebörse kamen deshalb auch weniger bis gar keine Berichte über problematisches Entlassmanagement durch.

2. Die Homepage

Seit März 2020 arbeiten wir mit der neuen Version der Webseite.

Moderate Optimierungen können schnell durchgeführt werden (z.B. die deutlichere Kennzeichnung der freien Kapazitäten über ein Farbleitsystem), der modulare Aufbau der Webseite und die gute Zusammenarbeit mit unserer Agentur bewährt sich weiterhin.

Wir verstehen die Webseite auch für die Zukunft als "lebendig" d.h. inhaltlich und strukturell werden wir auch in Zukunft notwendige Ergänzungen vornehmen um unseren Anspruch nach Aktualität und Benutzerfreundlichkeit zu unterstreichen.

Unsere stationären und ambulanten Einrichtungen, bzw. die Fach- und Beratungsstellen fanden erfreulicherweise in 2020 die Zeit, sich die eigenen Datensätze nach dem Relaunch im März gründlich anzuschauen. Für uns bedeutet dies eine noch engere Zusammenarbeit und ein besseres Verständnis für den/die jeweilige/n Kooperationspartner*innen.

Die Einrichtungen geben positives Feedback und werden durch die neuen Funktionen und die erweiterten Nutzungsmöglichkeiten ermuntert, wieder häufiger zu melden.

Der Bereich "Aktuelles" wird rege von den Kooperationspartner*innen bespielt und erweist sich als nützliches Instrument, um Informationen zu Corona-Hilfen prominent darzustellen; ebenso werden Online-Kurse und andere Unterstützungsmöglichkeiten veröffentlicht.

Die neue Struktur der Homepage erlaubt in Zukunft eine detailliertere Darstellung der jeweiligen Nutzungsverhalten und gibt Aufschluss über eine verfeinerte Statistik.

Siehe dazu bitte die Jahresauswertung am Ende des Berichts.

3. Öffentlichkeitsarbeit

Im Jahr 2020 fanden nur sehr reduziert Veranstaltungen statt. Die Mitarbeiter*innen der Münchner Pflegebörse versuchten aber dennoch, die kollegialen Kontakte weiterhin zu halten bzw. auszubauen.

Die Flyer, mit Abbildungen von Bewohner*innen der MÜNCHENSTIFT-Häusern, finden hohe Beliebtheit. Viele Einrichtungen stockten ihren Bedarf an Werbematerial auf und ein Nachdruck wurde veranlasst.

Teilnahme an verschiedenen Veranstaltungen/Fachgesprächen:

- Projekt für geflüchtete Menschen - Ausbildung zu Ersthelfer*in/Altenpfleger*in
- Vorstellung der Hauswirtschaftsbörse in einer RAGS
- Fachgespräch Entlassmanagement
- Interne Fortbildungen und Klausuren:

Auftragsklärung, Auftrag und Kommunikation, Kommunikationsmodelle

- Wohnen mit Service in Giesing - Termin mit der Hausleitung
- Vernetzungstreffen mit verschiedenen Alten und Service Zentren
- Jahresplanungsgespräch
- Fortbildung: Lesbische Frauen, schwule Männer, Trans* und Inter*-Personen im Umfeld der ambulanten Pflege
- Termin mit der Städtischen Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege
- Führung durch das neue Kompetenzzentrum Barrierefreies Wohnen in Riem
- Vorstellung der MPB im FAK Beratungsstellen / Fachstellen
- Veranstaltung von REGSAM: Sozialreferat im Überblick
- Termin Marketingleitung /städtischer Träger mit Vollstationären Pflegeeinrichtungen
- Vernetzungstreffen mit diversen Beratungs- und Fachstellen aus der sozialen Landschaft

4. Newsletter

Der Newsletter wird einmalig in Form eines Weihnachtsrundbriefes im Dezember an alle institutionellen Nutzer der Pflegebörse per E-Mail gesendet. Die wichtigsten Punkte sind:

- Situation im Bereich der Stationären Plätze / Gerontopsychiatrie (beschützt)
- Personelle Verstärkung in der Münchner Pflegebörse
- Aufruf an die Anbieter, Kapazitäten zu melden und ihre Einträge zu aktualisieren

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

- Schaffung von Netzwerken mittels neuer digitaler Ausrichtung aufgrund der Pandemie
- Laufende Überprüfung der Nutzerfreundlichkeit der Homepage
- Kontinuierliche Aktualisierung der vorhandenen Datensätze
- Seismographische Funktion bezüglich der Bedarfsveränderung im Pflegebereich
- Erste zentrale Anlaufstelle für Senior*innen sowie deren Angehörige
- gezielte Verweisung an zuständige Fachstellen

Zielerreichung 2020

Ziel: Verbesserung der Kooperation und Anbindung zu den Anbietern und Nutzern der Pflegebörse

90 %

Ziel teilweise erreicht

Der Corona-Situation geschuldet, fanden Kontakte zum Großteil nur digital statt oder können wegen Schließung der Einrichtungen gar nicht wahrgenommen werden:

- Teilnahme am FAK Beratungsstellen + Fachstellen für pflegende Angehörige ► ist erfolgt
- Ausbau des Kontaktes zu Sozialstationen ► Coronabedingt nicht erfolgt
- Kontakt zur aufsuchenden Seniorenberatung im Landkreis München
- Überarbeitung der Einträge auf der Homepage
- Bürgerforum Altenpflege - Teilnahme mit Infostand ► Absage der Veranstaltung wegen Corona

Ziel: Mitarbeit an der Weiterentwicklung der Hauswirtschaftsbörse

90 %

Ziel teilweise erreicht

Die abschließende Klärung juristischer Belange wurde im Herbst/Winter 2020 erwartet, bis dahin stagnierten die Prozesse intern bei der Münchner Pflegebörse.

- Endgültige Konzeptentwicklung sobald offene Fragen geklärt sind ► Klärung der juristischen Fragen im Herbst 2020 ► Fortführung der Steuerungsgespräche bzw. der konzeptuellen Entwicklung geplant im Januar 2021

Ziel: Schaffung der Grundlagen für die Besetzung der Stelle einer sozialpädagogischen Fachkraft - Personelle Stabilisation der Münchner Pflegebörse und Einarbeitung

90 %

Ziel zum Teil erreicht

- Erstellung einer Stellenbeschreibung ► im Prozess
- Personelle Stabilisation ► Neubesetzung von zwei weiteren Verwaltungsstellen
- Einarbeitung ► im Prozess

Jahresauswertung

Die Statistiken im Jahr 2020 müssen unter verschiedenen Zeit- und Ereignisschienen beleuchtet werden. Zum einen erfolgte als großer inhaltlicher Umbruch im März 2020 der Relaunch der Webseite mit verschiedenen technischen Verfeinerungen, und zum anderen ist im Äußeren der Beginn der globalen Corona Pandemie ein Marker, der die Statistik der Münchner Pflegebörse im Ergebnis betrifft. Die neuen DSGVO-Richtlinien bzw. das consent-Tool (cookis zulassen) verschleiern die Zahlen, da Besucher bei non-consent nicht über die Analyse erfasst werden. So lassen sich hoch abweichende Zahlen zum Vorjahr (z.B. bei den Sprachaufrufen und den Seitenaufrufen) erklären.

Das gesamte Jahr 2020 stellt keine repräsentativen Zahlen für die Münchner Pflegebörse dar. Dies ist lediglich ein Versuch, die Statistik in dieser Übergangsphase darzustellen: Der Zeitraum Januar 2020 – März 2020 beschreibt die Zahlen, wie sie in den vorhergehenden Statistiken geläufig waren. Der Zeitraum April – September stellt die Übergangsphase dar (neu eingeführte Parameter können aufgrund der technischen Verfeinerungen statistisch abgebildet werden). Und schließlich bildet die Phase Oktober – Dezember 2020 den Zeitraum ab, indem wir ab sofort und auch für die Zukunft alle Parameter darstellen können. Diese sind wie folgt:

<u>Seitenaufrufe:</u>	Aufrufe der Seite www.muenchnerpflegeboerse.de insgesamt
<u>Besucher:</u>	Absolute Gesamtzahl aller Besucher (ungefiltert)
<u>Bereichszugriffe:</u>	Anzahl der Zugriffe auf statische Bereiche & Bereiche mit Filterfunktion
<u>Freimeldungen:</u>	Anzahl der Zugriffe auf die Kapazitäten der einzelnen Anbieter von a) Münchner Pflegebörse über den Admin-Bereich (Backend) b) dem Anbieter selbst
<u>Anbieter Ansichten:</u>	Zahl der Zugriffe auf einzelne Anbieter Suche gefiltert über Anbieter A-Z oder andere Filter
<u>Sprachaufrufe:</u>	Aufrufe des Begrüßungstextes in den jeweils einzelnen Sprachen



	2019	2020
Telefonische Anfragen	1.010	1.106
Postalische Versendungen	44	62
Online-Freimeldungen	1.811	veränderte Darstellung
Fax-Freimeldungen	497	veränderte Darstellung

	2019	2020
Seitenaufrufe	180.186	81.358
Besucher	35.026	11.068

Sprachaufrufe	2019	2020
Kroatisch	649	42
Spanisch	31	19
Russisch	62	24
Englisch	289	32
Griechisch	37	36
Türkisch	20	26
Italienisch	21	27
Portugiesisch	21	gestrichen
Armenisch	15	gestrichen
Französisch	34	18
Arabisch	-	20
Farsi	-	24

Bereichszugriffe	2020
Freie stationäre Pflegeplätze finden	35.719
Pflege Zuhause Finden	5.941
Beratungsstellen & Adressen	2.698
Wohnformen im Alter	3.753
Demenz	1.205
Versorgung schwerstkranker und sterbender Menschen	493
Freizeit - Bildung - Engagement	321

Bedarfsanalyse der Münchner Pflegebörse (Bedarfe der Anrufer) im Jahr 2020

	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Gesamt
Stationäre Pflege	17	23	22	12	15	12	16	18	16	15	13	11	179
Kurzzeitpflege	32	34	17	7	12	17	16	18	21	17	10	18	219
Ambulante Pflege	9	9	15	10	7	3	11	7	5	7	8	7	98
Hauswirtschaftliche Versorgung	5	3	1	14	13	3	7	11	9	9	7	2	84
Tagespflege	2	1	8	1	1	4	3	0	1	3	4	0	28
Alternative Wohnformen	9	5	6	1	2	2	9	9	17	3	4	6	73
Geronto- psychiatrische Pflege (Wohngruppe)	4	2	4	0	0	1	0	2	8	2	3	3	29
Geronto- psychiatrische Pflege (beschützend)	8	1	0	2	0	3	4	3	12	8	6	10	57
Beratungsstellen	5	10	0	5	4	8	7	6	7	5	5	11	73
Betreuungsdienste	0	1	2	2	0	0	0	0	3	0	0	0	8
Niederschwellige Angebote	0	0	5	3	0	3	3	1	0	0	3	0	18
Sonstiges	23	23	26	5	21	28	25	20	25	11	13	20	240
Briefe	5	2	4	6	4	2	6	5	9	8	3	8	62

Eine weitere Statistik ► *Anbieter Ansichten* beschreibt die Zahl der Zugriffe auf den jeweils einzelnen Anbieter über den Suchfilter ► *Anbieter A-Z* oder andere Filter.

Diese sehr umfangreiche Statistik kann bei Bedarf gerne angefordert werden - sie ist hier aus Platzgründen nicht aufgeführt.

München, im April 2021