20 Jahre Münchner Pflegebörse

JAHRES BERICHT 2023

Münchner Pflegebörse

Einleitung

2023 feierte die Münchner Pflegebörse ihr 20-jähriges Jubiläum unter dem Dach des Trägervereins für regionale soziale Arbeit e.V.
Seit 20 Jahren bietet sie einen kontinuierlichen und zuverlässigen telefonischen Service und die Webseite **www.muenchnerpflegeboerse.de**, um pflegebedürftige Personen bei der Suche nach dem passenden Versorgungsangebot, in München und im Landkreis München zu unterstützen.

Auch 2023 ist dieses Angebot einmalig. Nirgendwo sonst gibt es tagesaktuell freigemeldete Plätze in stationären Einrichtungen und einen telefonischen Support mit Rückrufgarantie. Das Angebot ist kostenfrei für die Nutzer*innen und erreicht auch die Personen, die über wenig digitale Ressourcen verfügen.

Das Jubiläum wurde mit einem schönen Sommerfest im Münchenstift „Haus an der Rümann-Straße“ gewürdigt. (Details dazu auf ►Seite 6).

Die Herausforderungen und Themen im Jahresverlauf spiegeln immer auch die Entwicklungen auf dem gesamten Pflege- und Versorgungsmarkt wider.
So wird zunehmend deutlich, wie der Mangel an Pflege- und Fachpersonal in viele Teilbereiche der stationären, ambulanten und häuslichen Versorgung hineinwirkt.

Bedarfe und Themen in der täglichen Arbeit

Ein häufiger Anlass, die Münchner Pflegebörse zu kontaktieren, ist der Übergang zwischen einem stationären Krankenhausaufenthalt und die anschließende pflegerische Versorgung stationär oder zuhause. Dies gilt insbesondere dann, wenn vorher noch kein oder ein geringerer Pflegebedarf bestand. Auch 2023 war dieses sog. Entlassmanagement aus Krankenhaus oder Reha ein thematischer Dauerbrenner. Die Suche nach geeigneten Maßnahmen bleibt weiterhin häufig bei den Angehörigen hängen. Diese klassische Schnittstelle kann von der Münchner Pflegebörse häufig gut begleitet werden. Das Portal, welches aktuell verfügbare voll- und teilstationäre Plätze 48h im System darstellt, ist die Grundlage für eine Weiterversorgung der Senior*innen. Es gelang nicht immer sofort, einen freien Platz zu finden. Meistens gingen die Angehörigen jedoch trotzdem nach einem Telefonat mit eine*r Kolleg*in der Münchner Pflegebörse gestärkt und mit vielen Informationen in die Gespräche mit Sozialstation und behandelndem Arzt im Krankenhaus. Sie blieben mit dieser akuten Situation nicht allein, und wissen, dass sie sich jederzeit wieder melden können.

In diesem Zusammenhang noch ein Satz zur geplanten Übergangspflege: Dieses neue Konzept, um die Versorgungskette von Patient*innen nach der Akut-Behandlung im Krankenhaus aufrecht zu erhalten, erwies sich, zumindest für München, leider als nicht durchführbar. Laut GSR gab es kein einziges Krankenhaus, dass diese Plätze im vergangenen Jahr vorhalten konnte.

Die Nachfrage für Kurzzeitpflege Plätze - besonders für Herren - blieb im Jahr 2023 konstant dringend. Ebenso gab es phasenweise hohe Anfragen im Bereich der gerontopsychiatrischen Plätze, hier vor allem im geschützten Bereich. Die Monate August und September sind durchweg die Monate mit den höchsten Nachfragen für Kurzzeitpflege.

Die Pflege zu Hause, also die Suche nach einem geeigneten ambulanten Pflegedienst, wurde im Jahr 2023 mit steiler Kurve nach oben angefragt. Die MPB schickte zu diesen Anfragen viele Listen an die Anrufer*innen via Brief oder E-Mail, die als Service nach dem jeweiligen Stadtbezirk individuell gefiltert waren. Somit konnte die Trefferquote erhöht und unnötige Telefonate vermieden werden.

Stark nachgefragt war auch das Thema der Beratungseinsätze, die ab Pflegegrad II verpflichtend auf der Grundlage nach § 37.3 SGB XI durchgeführt werden müssen. Für Pflegegeldbeziehende, die keine Unterstützung von einem ambulanten Dienst erhalten, ist es verpflichtend, regelmäßig und fristgerecht an diesen Beratungseinsätzen teilzunehmen und diese auch selbstständig zu organisieren. Die Einsätze können von ambulanten Pflegediensten oder von anderen, von Pflegekassen anerkannten Einrichtungen durchgeführt werden. Bedauerlicherweise gibt es keine Übersicht über diese Dienste bzw. haben die kontaktierten Dienste oftmals keine Kapazitäten. Die Pflegebörse konnte in diesen Fällen zumindest mit einer passgenauen Übersicht weiterhelfen, die die ambulanten Dienste im relevanten Stadtbezirk abbilden. Auch diese Informationen, wie alle anderen auch, verschickte das Team der Münchner Pflegbörse gerne mit der Post oder via E-Mail.

Im Laufe des Jahres gab es häufig Anfragen von älteren Menschen, die sich gerne vorsorglich in Senioren-Einrichtungen anmelden möchten, obwohl sie im Moment in der eigenen Wohnung noch gut allein zurechtkommen. Die Anmelde-Praxis in den verschiedenen Häusern ist sehr unterschiedlich - es gibt Wartezeiten von mehreren Jahren, aber auch Einrichtungen, die keine Vormerkungen vornehmen.
Dem entspricht auch die Tatsache, dass die Wohnformen im Alter, z.B. Betreutes Wohnen, ambulant betreute Wohngemeinschaften und viele Alternativen als Vorstufe zum Umzug in eine Einrichtung der stationären Langzeitpflege auf großes Interesse stießen.

Auch die Bereiche Junge Pflege und die Versorgung schwerstkranker und sterbender Menschen waren weiterhin Bereiche, bei denen die Münchner Pflegebörse beratend und/oder vermittelnd wirken konnte.

Das Konzept der Tagespflege war vielen Anrufer*innen noch nicht geläufig; die Darstellung dieser Plätze bietet die Münchner Pflegebörse den Einrichtungen seit 2022 über die Webseite an. Die Einrichtungen meldeten nahezu täglich freie Plätze und das Konzept war im Jahr 2023 eine gute Alternative für Senior*innen, die noch mobil waren und soziale Kontakte und Aktivitäten wünschten. Das Team der MPB informierte über die einzelnen Einrichtungen und oftmals ließ sich ein Engpass in der Pflege damit überbrücken, bis ein ersehnter Kurzzeitpflegeplatz gefunden wurde. Die Tagespflege kann auch lediglich an einzelnen Tagen in Anspruch genommen werden, somit erlaubt dieses Konzept auch hohe Flexibilität für die Angehörigen.

Die Nachfrage nach Versorgung Zuhause, dem dritten Angebotsbereich der Münchner Pflegebörse, wurde auch 2023 stark nachgefragt. Für die Anrufer*innen war besonders der Aspekt der Abrechnung bzw. der Finanzierung wichtig. Hauptsächlich waren solche Anbieter*innen von Interesse, die über ihre Leistungen den Entlastungsbetrag abrechnen können, um die knappe Rente der Anrufer*innen damit nicht zu belasten. Die Vermittlung in unser Netzwerk zu den Fach- und Beratungsstellen schaffte für viele Klient*innen Klarheit bezüglich der Finanzierbarkeit von Unterstützung im Haushalt, da sie dort weitgehende Beratung erhalten. Das Matching der Anbieter*innen mit den Senior*innen ist grundsätzlich ein kniffliges Spiel. Vorhandener Pflegegrad, relevanter Stadtbezirk und Kapazitäten der Dienste müssen passen, um den Anrufer*innen eine Unterstützung zu Hause bieten zu können.
Daher ist jede einzelne Vermittlung ein Erfolg!

Insgesamt gab es eine steigende Tendenz zum Wunsch nach umfassender Beratung (z.B. Pflegegrad, Finanzierung, Demenz). Die MPB gab viele Kontakte weiter, dies umfasste die Fach- und Beratungsstellen, die Alten- und Service- Zentren, das Kompetenzzentrum Barrierefreies Wohnen und viele andere Adressen aus dem Netzwerk. Alle dargestellten Bedarfe und Trends beziehen sich auf eine Statistik, die zu den Inhalten der telefonischen Beratungen geführt werden.

Laufende Tätigkeiten

Um die vielfältigen Veränderungen im Pflegemarkt auf der Webseite optimal abzubilden, braucht es immer wieder auch eine Anpassung in den Strukturen der Homepage und/oder in der sprachlichen Darstellung. Diese Prozesse finden immer in enger Abstimmung mit der zuständigen Stelle im Amt für soziale Sicherung und mit dem Landkreis München statt.

Die Darstellung der Angebote in einfacher Sprache, um niederschwellig und inklusiv viele Menschen zu erreichen, ist inzwischen Standard. Die permanente Aktualisierung der Stammdaten, tägliche Eintragung und Verwaltung der Kapazitäten und die Aktualisierung des News-Bereiches gehören zum laufenden Geschäft der Münchner Pflegebörse.
Um als Team für alle Anrufer*innen kompetent und zielgerichtet Antworten auf zum Teil individuelle Fragen zu finden, bedarf es intern einer ritualisierten Struktur: Mittels regelmäßiger Teamsitzungen, Fortbildung, Supervision und Vernetzungsarbeit gelang es auch im Jahr 2023, jeder Anfrage adäquat gerecht zu werden.

Dies gilt auch für die Gewährleistung der telefonischen Erreichbarkeit von Montag bis Freitag ohne Unterbrechungen. Auch wenn die Mitarbeitenden nicht sofort einen Anruf annehmen können, wird in jedem Fall zurückgerufen. Dieser Service wird von den Nutzer*innen sehr geschätzt, da dies keineswegs Standard ist.

Der Bedarf nach dem telefonischen Support und der menschlichen Ansprache ist weiterhin hoch. Im Jahr 2023 erreichten die Münchner Pflegebörse 1.342 telefonische Anfragen. Zusätzlich zu den Informationen, die mündlich oder per Email weitergegeben wurden, sind 141 Briefe versendet worden. Gerade bei zunehmender Digitalisierung und der damit einhergehenden schnelleren Vergabe der Plätze ist diese Unterstützung für alle Menschen ohne digitale Ressourcen existentiell.
Dies wird auch von allen Fachkräften aus der Altenhilfe so zurückgespiegelt.

Zusätzlich gibt es die Möglichkeit, die Münchner Pflegebörse auch vor Ort in der Bayerstraße zu besuchen. Ein nahzu barrierefreier Zugang ist vorhanden.
Die Mitarbeitenden kümmern sich dann intensiv um die Anliegen und Fragen der Ratsuchenden.

20-Jahr-Feier der Münchner Pflegebörse

Am 20.07.2023 war es so weit: Die Münchner Pflegebörse lud ein zu einem feierlichen und beschwingten Abend anlässlich des 20-jährigen Bestehens der Münchner Pflegebörse unter dem Dach des Trägervereins für regionale soziale Arbeit e.V.

Herzlichen Dank geht an Münchenstift, die uns für dieses Ereignis den schönen Theatersaal im Haus an der Rümannstraße zur Verfügung stellte und für ein köstliches und reichliches Buffet sorgte. Entsprechend begrüßte auch der langjährige Geschäftsführer von Münchenstift und Mitglied des Trägervereins, Sigfried Benker, als Hausherr. Er würdigte die Arbeit der Münchner Pflegebörse aus Sicht des städtischen und größten Betreibers von stationären Einrichtungen und die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Auch die Sprecherin des Aufsichtsrates des Trägervereins, Andrea Betz, stellte die Bedeutung der Münchner Pflegebörse als „Lotsin“ auf der Suche nach geeigneten Pflegeplätzen und ambulanten Pflegeplätzen in den Mittelpunkt ihrer Würdigung. Martina Hartmann als Vorständin des Trägervereins und Geschäftsführung der Münchner Pflegebörse beschrieb die Geschichte dieses Angebotes und die aktuellen Herausforderungen.

Um die 50 Gäste aus dem Bereich der Pflege, der Beratungsstellen und des Amtes für soziale Sicherung sowie aus dem Landkreis genossen den Abend und nützten ihn für den Austausch und gegenseitige Vernetzung. Auch die Würdigung des gesamten Teams der Münchner Pflegebörse kam nicht zu kurz und wirkt anspornend für die weitere Arbeit. Am Schluss ging der Abend noch für einige Tanzwillige in einen netten und bewegten Ausklang über.

Insgesamt ein sehr gelungener Abend und – wie wir hoffen – auch eine Würdigung für alle, die in diesem zentralen Bereich der Daseinsvorsorge arbeiten.

Mitarbeiter*innen der Münchner Pflegebörse und REGSAM, Vorständin vom Trägerverein für regionale soziale Arbeit e.V.

MÜNCHENSTIFT Kulinarik

Sigfried Benker, Geschäftsführung MÜNCHENSTIFT GmbH

Versorgung Zuhause

Das Angebot hauswirtschaftlicher Dienstleistungen, insbesondere bei einer Abrechnung über den Entlastungsbetrag, ist weiterhin sehr knapp in München und Landkreis München. Über das Jahr sind vereinzelt neue Anbieter*innen aktiv auf die Münchner Pflegebörse zugekommen, um sich registrieren zu lassen. Auch einige bei der Münchner Pflegebörse registrierte, ambulante Pflegedienste haben sich zusätzlich für diesen Angebotsbereich eingetragen. Auf Nachfrage stellte sich jedoch meistens heraus, dass die hauswirtschaftlichen Dienstleistungen nur im Rahmen eines Pflegevertrags angeboten werden und daher nicht solitär gebucht werden können.

Durch Rückmeldungen von Fachkräften konnten Einträge von Anbieter*innen, die nicht oder nicht mehr über §75 SGB XII abrechnen können, dementsprechend aktualisiert werden.
Es wurde zudem deutlich, dass der Filter „Abrechnung über Sozialleistungen“ stellenweise missverstanden wurde. Bei den Sozialleistungen kann es sich unter anderem um eine Abrechnung über §75 SGB XII, aber auch §45 a,b SGB XI handeln. Welche konkreten Sozialleistungen von dem jeweiligen hauswirtschaftlichen Dienst abgedeckt werden, kann unter den weiteren Merkmalen in den Anbieterdetails nachgelesen werden. Eine klarere und optimierte Darstellung wird 2024 erfolgen.

Am 24. Juli fand das 3. Netzwerktreffen der hauswirtschaftlichen Versorgung in München und Landkreis München statt. Es nahmen 6 Teilnehmer*innen aus 4 Einrichtungen teil, die alle aus dem Landkreis München kommen.

Die Teilnehmenden tauschten sich angeregt zu den Themen „Leistungskatalog – Wo grenzen wir uns ab?“ und „Schulungen und Fortbildungen“ aus. Das Auffinden von Schulungsthemen, die Organisation und auch das Finden geeigneter Referent*innen ist oft zeitintensiv. Hier würde es sich anbieten das bereits vorhandene Wissen untereinander zu teilen. Im ersten Schritt soll dafür ein zentraler Pool für Schulungsthemen und Referent*innen angelegt werden, dieser befindet sich bereits im Aufbau.

Öffentlichkeitsarbeitung & Vernetzung

Wie auch im Jahr zuvor lagen die zentralen Ziele der Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit im Vorstellen der MPB in Gremien der Offenen Altenhilfe/REGSAM FAK Alte Menschen. Es wird versucht, die Flyer der MPB stets aktuell zu halten und bei Anbieter*innen mit Reichweite und Kontakt zu älteren Menschen zu verteilen. Auch die Kontaktpflege stellte einen zentralen Punkt der Vernetzungsarbeit dar.

Der Erfolg dieser Vernetzungsarbeit und der intensiven persönlichen Kontaktpflege spiegelt sich in der Nachfrage bei der MPB nach Empfehlungen von Pflege- oder Beratungseinrichtungen wider.

Über das Internet wird die Münchner Pflegebörse inzwischen öfter von Nutzer*innen und Ratsuchenden gefunden. Die Investition in die Auffindbarkeit der Homepage über die populäre Suchmaschine Google hat hier zum Erfolg geführt. Auf der Homepage der Landeshauptstadt München www.muenchen.de ist inzwischen gewährleistet, dass die MPB zentral im Bereich für Bürgerservice unter „Alter und Pflegebedarf“ erscheint.

Die gute Vernetzung und der erhöhte Bekanntheitsgrad der MPB führte auch dazu, dass spezialisierte Beratungseinrichtungen sowie unterschiedliche Fachberatungsstellen von selbst auf die MPB zukamen, um eine Zusammenarbeit anzubieten. Aus der Kontaktpflege und dem allgemeinen Angebot der MPB zur Zusammenarbeit ließen sich inzwischen auch kontinuierliche Kooperationen herstellen.

Im zweiten Jahr nach der Corona-Pandemie nahm die Zahl der persönlichen Treffen mit anderen Facheinrichtungen wieder erfreulich zu. Im Jahr 2023 nahm die MPB mit etwa 30 Außenterminen häufig an FAK für Alte Menschen und den ÖAG in verschiedenen Münchner REGSAM-Regionen teil.

Gesondert zu nennen sind der Seniorentag in Moosach im Oktober und die 3. Münchner Armutskonferenz, die am 18.11.2023 unter dem Motto „Gemeinsam gegen Armut“ im shaere, Neuperlach stattfand. Die Veranstaltung war eine Kooperation zwischen dem Amt für Soziale Sicherung, Fachstelle Armutsbekämpfung und dem Handlungsfeld Armut und Teilhabe von REGSAM. Die Mitarbeiter*innen der Münchner Pflegebörse unterstützten sowohl personell als auch fachlich bei der Organisation und der Veranstaltungsdurchführung.

Auf der Veranstaltung waren auch Angebote für ältere Menschen, sowie rund um das Thema Pflege präsent. Die Angebote der Münchner Pflegebörse wurden von einem Mitarbeiter auf der Messe vorgestellt und die Abteilung Altenhilfe des Sozialreferats, sowie die Beratungsstellen für ältere Angehörige und Fachstellen für pflegende Angehörige waren mit eigenen Ständen vor Ort vertreten.

Die zahlreichen Kontakte zu den einzelnen Einrichtungen rund um die „technische Pflege“ der Webseite führen zu einer besseren Präsenz der Angebote auf der Seite. So wurden spezielle befristete Angebote oder Veranstaltungen von Anbietern auf der Homepage der MPB unter „Aktuelles“ veröffentlicht. Es ist erfreulich, dass diese Möglichkeit 2023 von immer mehr Anbieter*innen genutzt wurde. Auch die Einführung von regelmäßigen Mailings an Dienstleister*innen zur Aktualisierung ihrer Daten auf der Homepage dient einer kontinuierlichen Kontaktpflege mit diesen. Zusätzlich wurden diese Mails mit einer Bitte an stationäre Anbieter*innen verbunden, weiterhin regelmäßig die Meldung von freien Plätzen zu pflegen.

Die Kontaktaufnahme mit Einrichtungen, die noch nicht auf der MPB gelistet sind, erfolgte weiterhin regelmäßig.

Durch diese vielfältigen Bemühungen und Erfahrungen in der Öffentlichkeits- und der Vernetzungsarbeit nimmt die Wahrnehmung für die verschiedenen Angebote der Münchner Pflegebörse in der (Fach-)Öffentlichkeit weiter zu.

Aktivitäten 2023 in der Öffentlichkeitsarbeit:

Vernetzung, Fachaustausch und Fortbildungen

- Kennenlerngespräch Vitolus Pflegebörse
- Besuch im Haus von Carpe Diem e.V.
- Besuch beim ASZ - Isarvorstadt
- Besuch FAK Alte Menschen Region Mitte im BRK Haus Alt Lehel
- GSR FOBI - Entlassmanagement für Menschen in besonderen Lebenslagen
- Besuch Seniorenvertretung Berg am Laim - Impulsvortrag zum Marktbericht Pflege
- FOBI der MPB mit CARPE DIEM
- Besuch der 40-Jahrfeier ASZ Berg am Laim
- Besuch der 40-Jahrfeier ASZ Sendling
- Teilnahme FAK Alte Menschen Freiham
- Teilnahme FAK Alte Menschen - ASZ Moosach
- Filmvorführung & Podiumsdiskussion „Care ist mehr“, die MPB war auf dem Podium vertreten
- Teilnahme am Seniorentag Moosach
- Austausch mit Anbieter "Die Mitterfelder"
- Teilnahme Gesundheitskonferenz 2023 - Gesundheit und Armut
- FAK Alte Menschen – ÖAG Altenhilfe Giesing/Harlaching
- FAK Alte Menschen – ASZ Neuhausen/Nymphenburg
- Termin in der Fach- und Beratungsstelle BRK
- Teilnahme an der 3. Armutskonferenz im shaere
- Bilateraler Austausch mit ASZ Westend
- Vernetzung im Haus mit dem HPN München

Legende:
ASZ - Alten- und Servicezentrum
FAK - Facharbeitskreis
FOBI - Fortbildung
GSR - Gesundheitsreferat der Stadt München
MPB - Münchner Pflegebörse
ÖAG - Öffentliche Arbeitsgemeinschaft
BRK – Bayrisches Rotes Kreuz
HPN - Hospiz- & Palliativ Netzwerk München

Fortbildung

Menschen mit Demenz und der Umgang mit ihnen waren thematisch für die MPB 2023 weiterhin ein gewichtiges Thema. Als unterstützende Maßnahme, um z.B. in der Telefon-Sprechstunde auf diese Menschen adäquat reagieren zu können, kristallisierte sich der Wunsch nach tieferer Expertise und einem Handlungsleitfaden heraus.

Die MPB organisierte aus den Ressourcen ihres Netzwerkes heraus eine Fortbildung mit Carpe Diem, der Fachstelle für pflegende Angehörige und angeschlossenem Verein, der sich an den Bedürfnissen von Demenzkranken, älteren Menschen mit psychischen Problemen und deren Angehörigen orientiert. Carpe Diem führte die maßgeschneiderte Fortbildung im Juni 2023 durch und bestärkte das Team der MPB z.B. im empathischen Zuhören aber auch in den Themen Abgrenzung und Auftrag.

Mit dem neugewonnenen Wissen der Fortbildung im Hinterkopf – und auch mit der Bestärkung schon sehr viel richtig gemacht zu haben – konnte das Team der Münchner Pflegebörse von dort an mit mehr Leichtigkeit in die Telefonate gehen. Manchmal reicht es, einfach da zu sein, mit den Menschen geduldig zu telefonieren und ihnen atmosphärisch ein gutes Gefühl zu geben.

An dieser Stelle noch einmal ein großes Dankeschön an Carpe Diem e. V. und an die Fachstelle für pflegende Angehörige, die an Carpe Diem angegliedert ist. Der Dank geht auch an alle Akteure im Netzwerk, die der Münchner Pflegebörse Fall- und Fachübergreifend im Jahr 2023 weitergeholfen haben.

Ausblick

Die Weiterentwicklung der Münchner Pflegebörse in der Netzwerkarbeit und in der Verbreitung der eigenen Leistungen in der Öffentlichkeit haben die MPB als Teil der Versorgungsstrukturen in der Altenhilfe in München und im Landkreis gefestigt.
Es bleibt eine wichtige Aufgabe, eine vollständige Übersicht von bestehenden Angeboten auf der Webseite www.muenchnerpflegeboerse.de zu gewährleisten und ihre „Lotsenfunktion“ möglichst umfassend erfüllen zu können.

Besonders der Mangel von (Kurzzeit-)Pflegeplätzen und der Fachkräftemangel bei zugleich alternder Gesellschaft sind auch im kommenden Jahr die größten Herausforderungen, denen sich die MPB gegenübergestellt sieht.

Weiterführende Vernetzungs- und Kooperationsarbeit werden im Jahr 2024 parallel zur Präsenz im Netz wichtige Aufgaben sein, um Ratsuchende zu unterstützen und wichtige Orientierung im System der Altenhilfe in München und im Landkreis anzubieten.

München, im März 2024