



Jahresbericht 2017



Impressum**Herausgeber**

Kreis Unna - Der Landrat
Friedrich-Ebert-Straße 17
59425 Unna
www.kreis-unna.de

Gesamtleitung

Fachbereich Arbeit und Soziales
Norbert Diekmännken

Druck

Hausdruckerei | Kreis Unna

Stand

August 2018

1	Vorwort.....	4
2	Organisation und Finanzierung.....	5
2.1	Organisation des Angebots.....	5
2.2	Regionale Zuständigkeit, Träger, personelle Ressourcen.....	5
2.3	Finanzierung.....	5
3	Aufgaben.....	6
3.1	Pflegeberatung.....	6
3.2	Wohnberatung.....	6
3.3	Psychosoziale Begleitung.....	6
4	Gemeinsamer Jahresbericht.....	7
4.1	Entwicklung des Beratungssystems.....	7
4.2	Öffentlichkeitsarbeit.....	8
4.3	Kooperation und Vernetzung.....	9
4.4	Pflegeberatung.....	10
4.4.1	Beratungskontakte.....	10
4.4.2	Zugangswege.....	11
4.4.3	Klientenstruktur.....	12
4.4.4	Beratungsinhalte.....	12
4.4.5	Care-Management.....	14
4.5	Wohnberatung.....	15
4.5.1	Beratungskontakte.....	15
4.5.2	Zugangswege.....	16
4.5.3	Klientenstruktur.....	16
4.5.4	Beratungsinhalte.....	17
4.5.5	Fach- und Institutionsberatung.....	19
4.6	Psychosoziale Begleitung.....	21
4.6.1	Beratungskontakte.....	21
4.6.2	Zugangswege.....	22
4.6.3	Klientenstruktur.....	23
4.6.4	Beratungsinhalte.....	24
5	Pflege- und Wohnberatung im Überblick.....	25
6	Fazit.....	27
7	Ausblick.....	28

20 Jahre sind ins Land gegangen, seitdem die drei Beratungsangebote Pflegeberatung, Wohnberatung und Psychosoziale Begleitung mit unterschiedlichen Ausgangslagen flächendeckend von verschiedenen Trägern im Kreisgebiet vorgehalten wurden. Grund genug auf den bisherigen Weg zurückzublicken und dies im Rahmen einer kleinen Pressekonferenz mit den aktuellen und den langjährigen Weggefährtinnen und -gefährten in Haus Opherdicke zu würdigen.



20-jähriges Jubiläum der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna am 07.06.2017 (Foto Birgit Kalle)

v.l.n.r.: Dolores Dieckmann (vorne links), AWO, Psychosoziale Begleitung Mitte; Tanja Langkamp (mittig links), Ökumenische Zentrale, Psychosoziale Begleitung Süd; Alexandra Paschedag-Reinholz (hinten links), Kreis Unna, Fachbereich Arbeit und Soziales; Tanja Groß (vorne), Kreis Unna, Pflegeberatung; Heike Kruse (mittig) Kreis Unna, Pflegeberatung; Brigitte Sawall (hinten), AWO, Wohnberatung Mitte; Andrea Schulte, Kreis Unna, Pflegeberatung; Iris Lehmann (Mitte), Ökumenische Zentrale, Wohnberatung Süd; Anne Kappelhoff (hinten), Kreis Unna, Pflegeberatung; Emmi Beck, ehemalige Sozialausschussvorsitzende für den Kreis Unna (vorne); Ulrike Eul (mittig), Diakonie, Psychosoziale Begleitung Nord; Gülay Offerle (hinten), Kreis Unna, Pflegeberatung; Michael Makiolla, Kreis Unna, Landrat (vorne); Hans Zakel (mittig), Kreis Unna, Sozialplaner; Rainer Goepfert (hinten), AWO, Geschäftsführer; Angelika Chur, derzeitige Sozialausschussvorsitzende für den Kreis Unna (vorne); Thorsten Göpfert (mittig); Kreis Unna, Dezernat 3; Norbert Diekmännken (hinten), Kreis Unna, Leitung Fachbereich Arbeit und Soziales; Ralf Plogmann (vorne rechts), Ökumenische Zentrale, Geschäftsführer

Es fehlen: Werner Stickelbruck, Caritas, Wohnberatung Nord; Bettina DeSacco, Caritas, Wohnberatung Nord; Heike Messer, Ökumenische Zentrale, Wohnberatung Süd

Das Berichtsjahr stand inhaltlich im Zeichen der Gesetzesreformen. Hier galt es zunächst einmal, den großen Beratungsbedarf abzudecken und die bestehenden Hilfen an die neuen gesetzlichen Rahmenbedingungen anzupassen. Mehr dazu finden Sie nachfolgend im gemeinsamen Jahresbericht.



2 Organisation und Finanzierung

2.1 Organisation des Angebots

Das Angebot der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna umfasst die Pflegeberatung, die Wohnberatung, sowie die Psychosoziale Begleitung. Organisatorisch sind sie beim Kreis Unna dem Fachbereich Arbeit und Soziales, Sachgebiet Grundsatzangelegenheiten und Soziale Sicherung, angegliedert. Neben der Fach- und Dienstaufsicht für die Pflegeberaterinnen werden von hier auch die Koordination der Zusammenarbeit im Trägerverbund und die (Ko-)Finanzierung der Wohnberatung und der Psychosozialen Begleitung übernommen.



Zentraler Dienstsitz der Pflege- und Wohnberatung ist das Severinshaus, Nordenmauer 18 in Kamen. Alle drei Beratungsangebote werden im gesamten Kreisgebiet vorgehalten. Die Beraterinnen der Region Süd haben ihre Büros im Grete-Meißner-Zentrum in Schwerte, die Beratungskräfte der Region Nord sind im Seniorenladen in Lünen zu finden.

Das Beratungsangebot umfasst werktäglich umfangreiche Sprechstunden im Severinshaus. Daneben erfolgen Telefon- und Onlineberatungen sowie Hausbesuche. Mit allen Beratungskräften können darüber hinaus Wunschtermine vereinbart werden. Des Weiteren werden neben der lokalen Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit in allen Kommunen monatlich mindestens zwei Außensprechstunden angeboten.

2.2 Regionale Zuständigkeit, Träger, personelle Ressourcen

Die Pflegeberatung wird durch 5 Mitarbeiterinnen des Kreises Unna mit 2,75 Vollzeitstellen übernommen, von denen eine Mitarbeiterin ausschließlich übergeordnete Aufgaben wahrnimmt (vgl. 4.1). Eine Ausnahme bilden die Städte Lünen und Unna, in denen die Pflegekassen der Knappschaft bzw. der AOK einen eigenen Pflegestützpunkt betreiben. Für die Wohnberatung steht pro Region 1,00 Vollzeitstelle zur Verfügung. Zusätzlich unterstützt ein Bautechniker des Kreises Unna die Wohnberatungskräfte bei Bedarf. Für die Psychosoziale Begleitung ist in jeder Region eine Beraterin mit einer halben Stelle tätig. Wohnberatung und Psychosoziale Begleitung werden durch die Träger wie folgt wahrgenommen:

- In der Region **Nord** für die Städte Lünen, Werne und Selm durch den Caritasverband Lünen-Selm-Werne e.V. Bei der Psychosozialen Begleitung gibt es im Interesse der Beratungskontinuität eine Kooperation mit der Diakonie Ruhr für die Dauer der Tätigkeit der derzeitigen Beraterin.
- In der Region **Mitte** für die Gemeinde Bönen sowie die Städte Bergkamen, Kamen und Fröndenberg durch die Arbeiterwohlfahrt – Unterbezirk Unna.
- In der Region **Süd** für die Gemeinde Holzwickede, die Kreisstadt Unna sowie die Stadt Schwerte durch die Ökumenische Zentrale gGmbH für Altenhilfe.

2.3 Finanzierung

Die Pflegekassen fördern die Personal- und Sachkosten für die Wohnberatung im Kreis Unna mit drei 0,5 VZÄ à 33.000 € jährlich. Die übrigen Personal- und Sachkosten werden durch den Kreis Unna getragen.

3 Aufgaben

Alle drei Beratungsangebote sind darauf ausgerichtet, die Selbstständigkeit zu erhalten, die häusliche Pflege zu stärken, pflegende Angehörige zu entlasten und dadurch einen Umzug in ein Pflegeheim hinauszuzögern bzw. zu vermeiden. Die Beratung ist für Ratsuchende kostenlos und erfolgt anbieter- und kostenträgerunabhängig. Wenn noch kein aktueller Hilfebedarf besteht, kann eine präventive Beratung erfolgen.

3.1 Pflegeberatung

Die Pflegeberatung ist eine zentrale Ansprechstelle in allen Fragen rund um das Thema Pflege. Sie bietet umfassende und aktuelle Informationen über die Leistungen der Pflegeversicherung und über die vielfältigen lokalen Hilfe- und Pflegeangebote, die für Ältere, Pflegebedürftige sowie ihre Angehörigen im Kreis Unna verfügbar sind. Ebenfalls berät sie zum Krankheitsbild Demenz (hierfür auch speziell das Angebot „Infotelefon Demenz“) und zu Entlastungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige. Die Pflegeberatung richtet sich an Menschen, die über genügend Selbsthilfepotenzial verfügen, um erhaltene Informationen und individuelle Beratungsergebnisse selbst umsetzen zu können. Neben der individuellen Beratung nimmt die Pflegeberatung für den Kreis Unna außerdem das fall- und einrichtungsübergreifende Care Management wahr. Dieses bezieht sich auf die Versorgungsebene und hat zum Ziel, zunächst einzelfallunabhängig, die grundlegenden Rahmenbedingungen dafür zu schaffen, dass die im Einzelfall benötigten Hilfen auch zur Verfügung stehen.

3.2 Wohnberatung

Die Wohnberatung unterstützt in allen Fragen des Wohnens. Sie berät zur Barriere freien Gestaltung der Wohnung, zu Hilfsmitteln, zu Umbaumaßnahmen, Wohnformen, informiert zu Fragen der Finanzierung und bietet Hilfe bei der Antragstellung. Zielgruppen sind Menschen mit Behinderung, Pflegebedarf oder altersbedingten Einschränkungen, Eigentümer, Vermieter, Fachdienste sowie alle sonstigen Bürgerinnen und Bürger, die sich über die Möglichkeiten des Barriere freien Wohnens informieren möchten. Wohnberatung erfolgt schwerpunktmäßig in der Häuslichkeit der Ratsuchenden, da die Begutachtung der konkreten Wohnsituation und die Erhebung der persönlichen Ressourcen für die Entwicklung von passgenauen Lösungsvorschlägen notwendig sind. Ein besonderer Beratungsschwerpunkt liegt auf Anpassungsmaßnahmen für Menschen mit Demenz. Bei bautechnisch komplexen Sachverhalten oder bei Objekten, die dem Denkmalschutz unterliegen, kann der Bautechniker des Kreises Unna hinzugezogen werden.

3.3 Psychosoziale Begleitung

Die Psychosoziale Begleitung richtet sich an alle Personen, deren Selbst- und Netzwerkhilfepotenzial nicht ausreicht, um sich selbst einen Zugang zum Hilfesystem zu erschließen. Oft sind dies hilfebedürftige oder alte Menschen, die vereinsamt und isoliert leben, die keine oder ungenügende Unterstützung durch Angehörige, Freunde und Nachbarn erhalten und daher eine intensivere professionelle Unterstützung benötigen. Prämisse ist es dabei, im Rahmen der Wünsche und Bedürfnisse der Ratsuchenden ambulante Hilfen für einen möglichst langen Verbleib in der gewohnten häuslichen Umgebung zu installieren. Die Psychosoziale Begleitung ergänzt die Pflege- und Wohnberatung im Bereich des konkreten Hilfemanagements im Einzelfall. Sie bedient sich dabei der Methode des Case-Managements.

4 Gemeinsamer Jahresbericht

4.1 Entwicklung des Beratungssystems



Die zum Jahresanfang 2017 in Kraft getretenen novellierten beraterrelevanten Gesetze, Richtlinien und Verordnungen wie z.B. die Pflegeversicherung, die Begutachtungsrichtlinien, die Krankenversicherung, das Sozialhilferecht, die Landesbauordnung, das Krankenhausstrukturgesetz, das Bundesteilhabegesetz, das Wohn- und Teilhabegesetz, die Wohnungsbauförderung, die Richtlinien zur Förderung von investiven Maßnahmen im Bestand und die Fördermittel der Kreditanstalt für Wiederaufbau, prägten die Entwicklung der Beratungsarbeit im Jahresverlauf.

Insbesondere die Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs, das völlig neu gestaltete Verfahren zur Feststellung von Pflegebedürftigkeit, die Umstellung von 3 Pflegestufen hin zu 5 Pflegegraden und die damit einhergehenden veränderten Leistungsansprüche sowie der Pflegegrad 1, durch den viele Menschen erstmalig Leistungen der Pflegeversicherung erhielten, führten zu einer spürbar erhöhten Beratungsnachfrage und einer höheren Beratungsintensität. Pflegebedürftige und Angehörige waren verunsichert und suchten Rat bei der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna.

Auch Netzwerkpartner wandten sich mit ihren Fragen an die Beratungskräfte. Ausgelöst durch die unterschiedlichen gesetzlichen Reformen nahmen die Anfragen nach Vortragsveranstaltungen in Gremien, Interessenvertretungen und anderen Gruppierungen im Vergleich zum Vorjahr deutlich zu. Zusätzlich mussten im Bereich der Pflegeberatung viele Arbeitsmaterialien und Informationen für Ratsuchende im Hinblick auf die Gesetzesänderungen überarbeitet und aktualisiert werden.

Anfang 2017 gab es in der Wohnberatung im Mittelkreis eine personelle Veränderung. Eine Kollegin wechselte zur WTG-Behörde des Kreises Unna und übernahm zusätzlich 10 Wochenstunden aus dem Stellenanteil der Pflegeberatung, in denen sie seitdem u.a. Aufgaben zur Weiterentwicklung der Beratungssoftware wahrnimmt. Nach wie vor wurde daran gearbeitet, die Beratungssoftware zu optimieren. Diesbezüglich fanden diverse Besprechungen und Treffen mit den dazugehörigen Akteuren statt. Die verbleibende Wohnberaterin arbeitet seitdem in Vollzeit.

Aufgrund einer Langzeiterkrankung musste seit Mitte des Jahres die Psychosoziale Begleitung in der Region Süd vertreten werden, was trägerintern durch eine Mitarbeiterin der Wohnberatung und trägerübergreifend durch Unterstützung der Psychosozialen Begleitung aus dem Mittelkreis gelang.

Die kontinuierliche Fortbildung der Beratungskräfte ist ein wichtiges Qualitätsziel in der Pflege- und Wohnberatung. In 2017 besuchten einzelne Mitarbeitende Fortbildungen u.a. zu folgenden Themen: „Sprachsensibel beraten“, „Interkulturelle Kompetenz in der Beratung“, „Interkulturelle Vielfalt im Quartier“, „Kollegiale Beratung“, „Depressionen im Alter“, „Krankheitsbild: Frontotemporale Demenz“, „Demenz bei Frauen und Männern“, „Wohnberatung bei Demenz“, „Wohnberatung bei MS und ALS“, „Rechtliche Rahmenbedingungen in der Wohnberatung“ sowie in „Excel“, „Outlook“ und „PowerPoint“.

4.2 Öffentlichkeitsarbeit

Eine regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna ist von großer Bedeutung. Sie dient insbesondere dazu, das Beratungsangebot bei den Bürgerinnen und Bürgern bekannt zu machen sowie über relevante Themen zu informieren. Die Pressearbeit der Pflege- und Wohnberatung erfolgte in bewährter Kooperation mit der Stabsstelle Presse und Kommunikation des Kreises Unna. Alle Außensprechstunden, diverse Vortragsveranstaltungen und Infostände im Kreisgebiet wurden regelmäßig angekündigt. Anfang 2017 wurde über Neuerungen des Pflegestärkungsgesetz II (PSG II) informiert. In Pressegesprächen mit den Lokalredaktionen des Westfälischen Anzeigers Bönen und Werne sowie der Ruhrnachrichten Werne konnte die Arbeit ausführlich vorgestellt werden.

Die Pflege- und Wohnberatung präsentierte Aspekte ihrer Arbeit und informierte über unterschiedliche Themen kreisweit in 47 Vorträgen in diversen Gremien, Gruppierungen und Institutionen. Exemplarisch seien hier genannt: Ärztenetzwerk Unna, AG der Berufsbetreuer im Kreis Unna, CDU-Seniorenunion Kamen, SPD AG 60 plus Schwerte, Sozialausschuss der Stadt Unna, ASF Bergkamen, Behindertenbeirat Bönen, Alevitischer Kulturverein Bergkamen, VHS Kamen und Bönen, Alleecafe Fröndenberg, Cafe Fritz Bönen, Seniorenbegegnungsstätte Holzwickede, K.I.S.S. Gesundheitshaus Unna, H.E.L.P. Schwerte, Frauenhilfe Königsborn, Männerkreis Unna, MS-Selbsthilfegruppe Kamen, Angehörigengruppe Lünen, Quartiersprojekt Selm-Bork. Vorrangig ging es dabei um die gesetzlichen Neuerungen des PSG II, aber auch Informationen zur Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkasse (MDK), zum Wohnen im Alter oder zur Demenz waren gefragt.

Beratung und Hilfe für Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen bilden einen wichtigen Arbeitsschwerpunkt. In der vom Netzwerk Bergkamen veranstalteten Demenzwoche wurde ein Vortrag „Zu Hause Wohnen trotz Demenz“ angeboten. Anlässlich des Welt-Alzheimertages organisierte die Pflegeberatung eine Vortragsveranstaltung zum Thema „Leben und Umgang mit Demenz“ mit dem Neurologen und Psychiater Herrn Johansson. Die Resonanz war sehr hoch, mehr als 80 Zuhörer nahmen daran teil. In Schwerte organisierte die Psychosoziale Begleitung gemeinsam mit weiteren Netzwerkmitgliedern eine Auftaktveranstaltung für die Gründung einer Alzheimer-Selbsthilfegruppe ebenfalls mit Oberarzt Uwe Johansson zum Thema ‚Demenz – was nun?‘, die über 60 Teilnehmende hatte. Daneben erstellte das Netzwerk Kamen einen neuen Flyer, in Unna veröffentlichte das Netzwerk einen Demenz-Wegweiser und in Fröndenberg wurde über das Thema Demenz an einem gemeinsamen Stand auf dem Wochenmarkt informiert.

Die Pflege- und Wohnberatung war bei unterschiedlichen Veranstaltungen mit einem Informationsstand vertreten, z.B. beim Kreis-Seniorentag und beim Seniorentag der Stadt Unna. In Lünen war die Wohnberatung in Kooperation mit dem Behindertenbeirat viermal mit einem Infostand im Rathausfoyer präsent. Die Pflege- und Wohnberatung informierte auf den Wochenmärkten in Werne und Selm am Infostand gemeinsam über ihre Arbeit. Auf Initiative der Stadt Lünen fanden erneut vier Busrundfahrten für Interessierte zu verschiedenen Service-Wohnanlagen statt. Zwei Wohnberatungsfachkräfte begleiteten diese Aktionen, gaben fachlichen Rat und standen für Fragen zur Verfügung.

Ein besonderes Highlight in 2017 war das Jubiläum der Pflege- und Wohnberatung. Die Pflegeberatung und die Wohnberatung nahmen 1997 ihre Arbeit auf, mit diesem Angebot nahm der Kreis Unna eine Vorreiterrolle in NRW ein. Die Psychosoziale Begleitung als sinnvolle Ergänzung folgte 2002. Landrat Michael Makiolla würdigte die erfolgreiche Arbeit in einem Pressegespräch, an dem auch jeweils eine Mitarbeiterin der drei Beratungsdienste teilnahm.

Insgesamt besetzten die Beratungsfachkräfte in allen Kommunen des Kreises 25 Infostände und hielten kreisweit 47 Vorträge, an denen 1.026 Personen teilgenommen haben.

4.3 Kooperation und Vernetzung

Kooperation und Vernetzung im Kreis Unna haben eine lange Tradition, die sich für die Pflege- und Wohnberatung sowie für die Psychosoziale Begleitung als überaus hilfreich erwiesen haben, um die Beratungsangebote in der Bevölkerung und bei den Kooperationspartnern bekannt zu machen und Ratsuchenden den Zugang zum Beratungssystem zu erschließen.



Die inhaltlich und örtlich zuständigen Beratungskräfte engagieren sich in der PSAG ‚Alte Menschen‘ sowie regional im Arbeitskreis ‚Soziales und Wohnen‘ in Lünen, ‚Sozialpsychiatrische Dienste‘ in Bergkamen, im kreisweiten MRSA-Netzwerk sowie in den Initiativkreisen ‚Lünen Süd‘, ‚Lünen Brambauer‘ und ‚Berliner Allee‘ in Unna.

Wie bereits erwähnt, hat die Hilfe und Unterstützung für Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen in der Pflege- und Wohnberatung einen hohen Stellenwert. Daher arbeiten einzelne Beratungskräfte aktiv in den bestehenden regionalen Demenznetzwerken in Lünen, Kamen, Bergkamen, Fröndenberg und Unna mit.

In Schwerte fanden erste Aktivitäten zur Gründung eines eigenen Netzwerks Demenz statt, an denen sich neben der Psychosozialen Begleitung das Demenz-Servicezentrum Region Dortmund, der Landesverband der Alzheimer Gesellschaften NRW e.V., die Seniorenbeauftragte der Stadt, die KISS, das Quartiersmanagement der AWO in Holzen und die Ökumenische Zentrale beteiligten.

Wie schon im Vorjahr hat die Pflegeberatung auf Kreisebene in ihrer Care-Management-Funktion einen Großteil der regionalen Vernetzungsarbeit für das gesamte Beratungssystem übernommen (siehe 4.6.5). Sie vertrat die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna in den kreisweiten Arbeitsgemeinschaften „Tagespflege“, „Kurzzeitpflege“, „Stationäre Pflege“ und „Pflegeberatung und Krankenhaussozialdienste“ sowie in der „Fachgruppe für die Belange von Menschen mit Behinderung“.

Zwischen den beiden Pflegestützpunkten Lünen und Unna und der Pflegeberatung fand ein kollegialer Austausch über gesetzliche Neuerungen statt. Daneben führte die Pflegeberatung Arbeitsgespräche, u.a. mit dem Demenz-Servicezentrum Region Dortmund, dem Jobcenter Kreis Unna und der Kontaktstelle Sonnenstrahl, um sich gegenseitig über Arbeitsinhalte und Verweismöglichkeiten zu informieren.

Auch die interne Vernetzung spielte eine wichtige Rolle. Die Pflegeberaterinnen stellten sich und ihren Aufgabenbereich z.B. im Sachgebiet 50.2 (Hilfe zur Pflege) und im Sachgebiet 50.1 (Arbeitsbereich „Elternunterhalt“) vor.

Darüber hinaus übernimmt eine Pflegeberaterin die Geschäftsführung der Konferenz ‚Alter und Pflege‘, die zweimal im Jahr unter Vorsitz des Sozialdezernenten des Kreises Unna tagt.

Die Wohnberatungskräfte nahmen regelmäßig an den von der Koordination durchgeführten Regierungsbezirkstreffen für die geförderten Beratungsstellen teil und arbeiteten auf Landesebene in der Landesarbeitsgemeinschaft (LAG) Wohnberatung NRW mit, die die politische und fachliche Interessenvertretung aller nordrheinwestfälischen Wohnberatungsstellen wahrnimmt. Im Berichtsjahr wurde eine der hiesigen Wohnberaterinnen als Sprecherin der LAG wiedergewählt.

Auf Kreisebene fand eine gemeinsame Dienstbesprechung aller Beratungsfachkräfte der Pflege- und Wohnberatung statt. Ferner trafen sich die drei Fachdienste regelmäßig separat zum fachlichen Austausch.

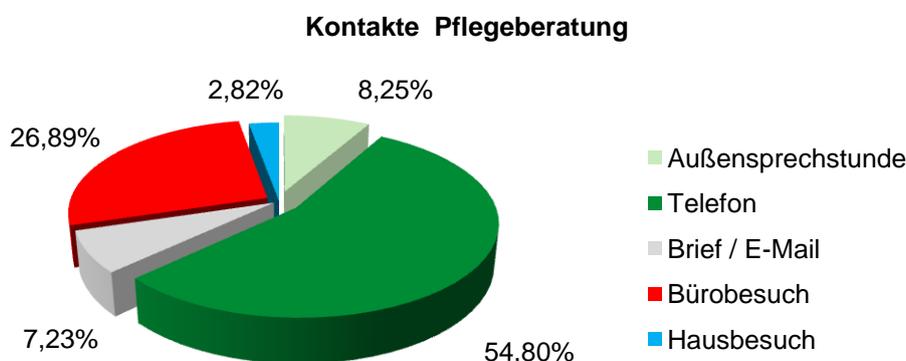
4.4 Pflegeberatung

4.4.1 Beratungskontakte

Das Angebot von persönlichen Sprechstunden vor Ort wurde ausgeweitet bzw. optimiert. In Bergkamen bietet die Pflegeberatung seit Januar 2017 einmal monatlich eine Sprechstunde im Ortsteil Rünthe an. Weiterhin führte die Pflegeberatung in Kooperation mit dem Verein „Bürger für Bürger e.V.“ in Kamen-Heeren vier Sprechstundentermine im Pförtnerhaus durch. Auch in der Presse wurde über die Initiierung der Sprechstunden in Bergkamen-Rünthe und Kamen-Heeren ausführlich berichtet.

Im Berichtsjahr 2017 fanden insgesamt 1.787 Beratungsgespräche statt, in denen hilfe- bzw. pflegebedürftige Menschen, deren Angehörige oder Lebenspartner, Freunde, Nachbarn oder Betreuer individuell durch die Pflegeberatung beraten wurden. Damit zeigt sich, dass die Beratungsnachfrage in der Pflegeberatung im Vergleich zu den Vorjahren 2015 mit 1.175 Einzelberatungen und 2016 mit 1.418 Beratungskontakten noch einmal deutlich angestiegen ist. Eine Entwicklung, die sicherlich auch auf die Einführung des Pflegestärkungsgesetzes II zurückzuführen ist.

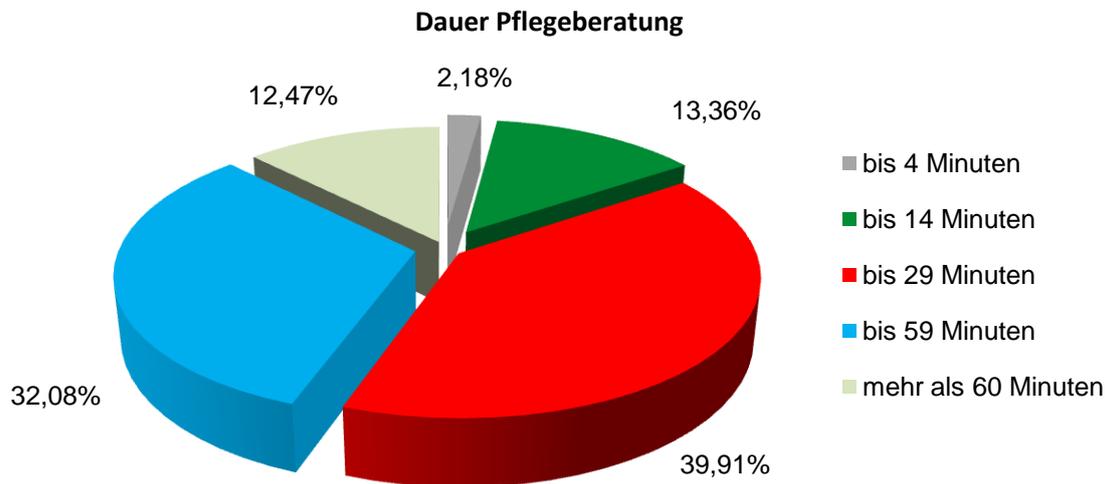
Eine telefonische Beratung nahmen 970 Ratsuchende in Anspruch. Die Kontaktaufnahme per Post und insbesondere per E-Mail stieg im Vergleich zum Vorjahr (2016: 46 Kontakte) deutlich an, 128 Ratsuchende wandten sich auf diesem Weg an die Pflegeberatung. In vielen Fällen wurde jedoch eine persönliche Beratung gewünscht und erwies sich als sinnvoll. 639 Kontakte erfolgten in einem persönlichen Gespräch - davon fanden 476 Kontakte im zentralen Beratungsstandort in Kamen statt, 146 Beratungskontakte erfolgten während einer Sprechstunde in den kreisangehörigen Städten und 17 Beratungsgespräche ergaben sich z.B. im Anschluss an eine Vortragsveranstaltung. In weiteren 50 Fällen wurde z.B. aufgrund von eingeschränkter Mobilität des Ratsuchenden ein Besuch im Haushalt des Pflegebedürftigen durchgeführt.



Viele Gespräche mit pflegebedürftigen Menschen, pflegenden Angehörigen und anderen Ratsuchenden waren sehr umfassend und benötigten hinreichend Zeit. In 223 Fällen wurden komplexe Beratungsgespräche geführt, die länger als 60 Minuten andauerten, 574 Gespräche umfassten 30 bis 59 Minuten und 714 Kontakte dauerten 15 bis 29 Minuten. Die Hausbesuche erwiesen sich auch aufgrund der Fahrzeit, die in der kreisweiten Zuständigkeit begründet ist, ebenfalls als zeitintensiv.

Nicht immer waren ausführliche Beratungsgespräche erforderlich. In 237 Fällen dauerte der Beratungskontakt 5 bis 14 Minuten; 39 Kontakte dauerten bis zu 4 Minuten. In diesen mehrheitlich telefonischen Gesprächen wurden häufig nur kurze Informationen gewünscht, wie z.B. Anforderung von Informationsmaterial, Fragen zur Zuständigkeit von Kostenträgern, Nennung von Verweisadressen oder Terminvereinbarungen.





4.4.2 Zugangswege

Die Wahrnehmung des Beratungsangebotes und die Kontaktaufnahmen zur Pflegeberatung erfolgte vielfach aufgrund von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit, durch den Flyer der Pflege- und Wohnberatung, durch Einträge im Internet und durch Presseveröffentlichungen (gesamt: 34,5 %). Aufgrund einer persönliche Empfehlung durch Privatpersonen („Mund-zu-Mund-Propaganda“) wie z.B. durch Angehörige, Bekannte und ehemalige Ratsuchende kamen 33,7 % der Beratungskontakte zustande (2016: 24,9 %). In gut 21 % der Fälle wurden Ratsuchende auch durch Multiplikatoren und Netzwerkpartner, wie z.B. Krankenhaus-Sozialdienste, andere Beratungsdienste, Pflegeanbieter oder Selbsthilfegruppen an die Pflegeberatung verwiesen (2016: 17,8 %).

Im Vergleich zum Vorjahr nahmen die Empfehlungen durch Privatpersonen und der Verweis durch Multiplikatoren deutlich zu, was auf eine positive Wahrnehmung des Beratungsangebotes hindeutet. Der Zugang durch Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit ging entsprechend zurück. Ein Verweis von Pflegekassen und kommunalen Stellen, wie z.B. Sozialämtern, Bürgerbüros oder Seniorenbeauftragten erfolgte in 7,8 % der Fälle.

Zugangswege	absolut	prozentual
Angehörige / Bekannte	255	17,6 %
Eigene Öffentlichkeitsarbeit	233	16,1 %
Andere soziale Dienste	185	12,8 %
Flyer / Internet	138	9,5 %
Verweis durch andere Ratsuchende	129	8,9 %
Presseveröffentlichungen	129	8,9 %
Früherer Kontakt zur Pflegeberatung	104	7,2 %
Kommunen / Behörden	78	5,4 %
Krankenhaus (-sozialdienst)	61	4,2 %
Arzt / Apotheke	41	2,8 %
Pflegekassen	35	2,4 %
Pflegeanbieter	33	2,3 %
Selbsthilfegruppen	21	1,5 %
Sonstige	7	0,5 %
Unbekannt	(338)	Prozentual unberücksichtigt
Gesamt	1.449	100,00 %

4.4.3 Klientenstruktur

Die hilfe- bzw. pflegebedürftigen Personen, die im Zentrum der Beratung stehen, waren zu 63 % Frauen und zu 37 % Männer. Mehrheitlich handelte es sich um hochaltrige Menschen; etwa 82 % der Pflegebedürftigen waren älter als 70 Jahre, knapp 58 % der Pflegebedürftigen waren älter als 80 Jahre und etwa 12 % waren sogar älter als 90 Jahre.

Wie in den Vorjahren zeigen die Daten, die zum Pflegebedarf vorliegen, dass die Pflegeberatung relativ früh in Anspruch genommen wird. Etwa jedes zehnte Beratungsgespräch wurde mit Menschen geführt, die selbstständig leben und noch keine Hilfen benötigten. Hier ging es vielmehr um vorpflegerische Fragen, beispielsweise den Einsatz haushaltsnaher Dienstleistungen oder um präventive Überlegungen z.B. zur Veränderung der Wohnsituation oder zum Servicewohnen.

Ein weiteres Drittel der Beratungskontakte (32,3 %) erfolgte bereits bevor ein Erstantrag auf Leistungen der Pflegeversicherung gestellt wurde. Oftmals wurden Hilfen bei der Antragstellung oder auch Informationen zur Begutachtung durch den MDK gewünscht. Der Anteil der Beratungen (3,2 %), in denen es um schwerstpflegebedürftige Menschen ging, ist eher gering. Häufig können diese Personen nicht mehr in der eigenen Häuslichkeit leben, sondern werden stationär in einer Pflegeeinrichtung betreut.

Pflegestufen	absolut	prozentual
Keine Pflegebedürftigkeit	170	10,6 %
Noch kein Pflegegrad, Beantragung ist vorgesehen	517	32,3 %
Pflegegrad 1	123	7,7 %
Pflegegrad 2	458	28,6 %
Pflegegrad 3	203	12,7 %
Pflegegrad 4	78	4,9 %
Pflegegrad 5	51	3,2 %
Unbekannt	187	Prozentual unberücksichtigt
Gesamt	1.787 (1.600)	100,00 %

4.4.4 Beratungsinhalte

Das Beratungsangebot umfasst ein breites Themenspektrum, welches auf die vielfältigen Fragen zu Pflegebedarf im Alter oder bei Behinderung, zu besonderen Hilfen bei einer Demenzerkrankung, zu Unterstützung und Entlastung für Angehörige und zur Wohnsituation eingeht. Um eine umfassende und auf den Einzelfall ausgerichtete Beratung zu gewährleisten, werden in einem Beratungsgespräch häufig mehrere Themenbereiche angesprochen. In der Dokumentation der Beratungsthemen wurden von der Pflegeberatung nur die jeweiligen Schwerpunktthemen in einem Beratungsgespräch erfasst.

Die Anfragen zu den vielfältigen Leistungen der Pflegeversicherung (SGB XI) und zu Ansprüchen aus anderen Sozialgesetzbüchern wie z.B. der Krankenversicherung (SGB V) sowie Fragen zur Finanzierung des individuellen Pflegebedarfs bildeten wie bereits in den Vorjahren einen Beratungsschwerpunkt (über 20 %). Daneben benötigten viele Ratsuchende Hilfe bei der Beantragung von Pflegeleistungen und anderen sozialen Leistungen. Dazu gehörten Hilfen beim Ausfüllen von Anträgen, Informationen über Pflegegrade und zur Vorbereitung auf die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (10 %).



„Ambulant vor Stationär“ ist ein vorrangiges Ziel in der Pflegeberatung, daher sind Informationen zur Pflegeinfrastruktur im Kreis Unna ein wichtiges Beratungsgebiet. Viele Ratsuchende benötigen eine Orientierung über verfügbare und passende Dienstleister und Pflegeanbieter sowie deren Angebote und Kosten. Verlässliche Informationen sowohl über gesetzliche Ansprüche als auch über Pflegedienstleister sind entscheidend, um die Versorgung auf den Einzelfall abzustimmen.

Nach wie vor werden die meisten Pflegebedürftigen zu Hause durch Angehörige betreut und gepflegt. Umso wichtiger ist es, den Fokus in der Beratung auf die Gruppe der pflegenden Angehörigen zu richten und aktiv Möglichkeiten der Selbsthilfe und Entlastung aufzuzeigen (6,5 %). Psychosoziale Aspekte nehmen in der Pflegeberatung ebenfalls einen großen Raum ein (9,6 %). Angehörige und andere Pflegepersonen berichten über belastende Pflegesituationen, über Gefühle von Isolation und Überforderung und auch über verschiedenste familiäre Konflikte. Auch das Krankheitsbild Demenz und der Umgang mit der Erkrankung ist ein häufiges Thema (8,4 %). Mit dem „Infotelefon Demenz“ bietet die Pflegeberatung Ratsuchenden zusätzlich die Möglichkeit einer telefonischen und auf Wunsch anonymen Beratung an.

Beratungsinhalte (Mehrfachnennungen möglich)	absolut	prozentual
Leistungen nach SGB XI, Finanzierung von Pflege	1.263	14,1 %
Leistungen nach SGB V, IX, XII	584	6,5 %
Hilfe bei der Antragstellung, MDK-Begutachtung	899	10,0 %
ambulante Betreuungs- und Pflegeangebote	884	9,8 %
Überforderungssituation, psychosoziale Beratung	860	9,6 %
Demenz und andere Krankheitsbilder	750	8,4 %
Unterstützung im Alltag, Haushaltshilfen	749	8,3 %
Tages-, Kurzzeit- und Verhinderungspflege	743	8,3 %
Wohnen, Servicewohnen, Hilfsmittel, Verweis an Wohnberatung	648	7,2 %
Entlastungsangebote für Angehörige, Selbsthilfe	580	6,5 %
Präventive Beratung	325	3,6 %
Stationäre Pflege	226	2,5 %
Vorsorgevollmacht, gesetzl. Betreuung	183	2,0 %
Sonstiges	149	1,7 %
Rente für Pflege / Pflegezeit	121	1,4 %
Gesamt	8.977	100,00 %

Ein wichtiges Beratungsgebiet sind Informationen zur Pflegeinfrastruktur im Kreis Unna. In jedem vierten Beratungsgespräch (26,5%) wurden Informationen, z.B. über häusliche Betreuungsdienste, Hausnotruf, Haushaltshilfen, ambulante Pflegedienste, Tages- und Kurzzeitpflege-Einrichtungen gegeben. Vielfach erfolgte eine Beratung mit dem Ziel, passende Angebote und Hilfen für den jeweiligen Einzelfall zu finden. Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick, welche Dienstleistungen in der Beratung nachgefragt wurden.

Fragen zur Pflegeinfrastruktur	absolut	prozentual
Ambulante Betreuungs- und Pflegeangebote	884	37,1 %
Haushaltshilfen	424	17,7 %
Unterstützung im Alltag	325	13,6 %
Tagespflege	303	12,7 %
Kurzzeitpflege	222	9,3 %
Ambulante Versorgung gesamt	2.158	90,5 %
Stationäre Pflege	226	9,5 %
Beratungskontakte	2.384	100 %

Die Analyse der nachgefragten Inhalte im Bereich der ambulanten, teil- und vollstationären Pflege zeigt, dass Fragen zur stationären Pflege mit 9,5 % eine eher untergeordnete Rolle in der Beratung spielten. Der Informationsbedarf zu Angeboten von ambulanter Pflege und Betreuung stand, wie in den Vorjahren, mit 37,5 % an erster Stelle, ging aber in Relation zu anderen Angeboten spürbar zurück (2016: 52,8 %).

Informationen zur Tages- und Kurzzeitpflege wurden in 12,7 % bzw. 9,3 % der Beratungsanfragen gewünscht. Hier ist ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen (in 2016: 7,7 % und 6,6 %). Hier könnte sich u.a. der Mangel an freien Kapazitäten in der Kurzzeitpflege widerspiegeln. Auch in vielen Tagespflegeeinrichtungen werden mittlerweile Wartelisten geführt.

Im Vergleich zum Vorjahr nahmen auch die Anfragen nach Haushaltshilfen mit 17,7 % und nach Anbietern von Unterstützungsleistungen im Alltag mit 13,6 % leicht zu (2016: 15,3 % und 13,9 %). Es ist zu vermuten, dass die gesetzlichen Veränderungen durch die Einführung des Pflegegrades 1 und die Verwendung des monatlichen Entlastungsbetrages mit dazu beitrugen.

Insgesamt zeigt sich, dass die Beratungskräfte aktiv über ambulante Hilfen informieren und die Pflegeberatung damit ihrem Auftrag, Ratsuchenden das Leben zu Hause weiter zu ermöglichen und Heimeinzüge zu verzögern bzw. vermeiden, gerecht wird.

4.4.5 Care-Management

Die Pflegeberatung nimmt für den Kreis Unna neben der individuellen Beratung außerdem das fall- und einrichtungsübergreifende Care-Management wahr. Vorrangiges Ziel ist es, einen möglichst aktuellen Überblick über die Versorgungsstrukturen im Kreis Unna zu schaffen, um bei gesundheitlichen bzw. pflegerisch komplexen Problemen eine Optimierung der Versorgung zu erreichen.

Zur Erreichung dieses Ziels ermittelt die Pflegeberatung aktuelle Daten zur Pflegeinfrastruktur im Kreis Unna und stellt diese auch dem jährlichen Pflegebedarfsplan des Kreises Unna zur Verfügung. Regelmäßig werden kreisweit Daten von ambulanten Pflegediensten, häuslichen Betreuungs- und Entlastungsdiensten, Gruppenbetreuungsangeboten bei Demenz, hauswirtschaftlichen Diensten, Hausnotrufanbietern, Mahlzeitendiensten, Fahrdiensten, Hospizdiensten, Tagespflegen, Kurzzeitpflegen, Pflegewohngemeinschaften und Pflegeheimen recherchiert. Insgesamt werden jährlich mindestens 360 Anbieterdaten aktualisiert.

Die gewonnenen Informationen (u.a. Name des Anbieters, Kontaktdaten, lokale Zuständigkeit, Angebotsinhalt und Kosten) werden übersichtlich aufbereitet und bilden eine wichtige Grundlage, um Ratsuchenden in der Einzelfallberatung passgenaue Angebote aufzeigen zu können. Die Anbieterinformationen werden allen Interessierten auch auf den Internetseiten der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna zugänglich gemacht.

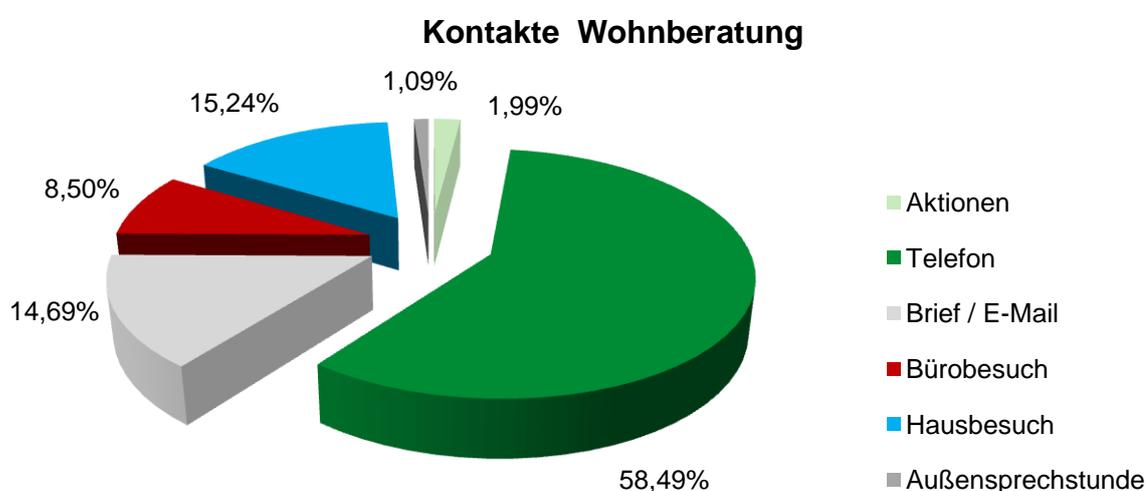


4.5 Wohnberatung

4.5.1 Beratungskontakte

Im Berichtsjahr verzeichneten die drei Wohnberatungsstellen 3.423 Gesamtkontakte. Diese beinhalten 931 Erstkontakte und 2.492 Folgekontakte. Beim Vergleich mit dem Vorjahr fällt auf, dass die Anzahl der Erstkontakte um 158 gesunken ist, während die Summe der Folgekontakte um 634 gestiegen ist.

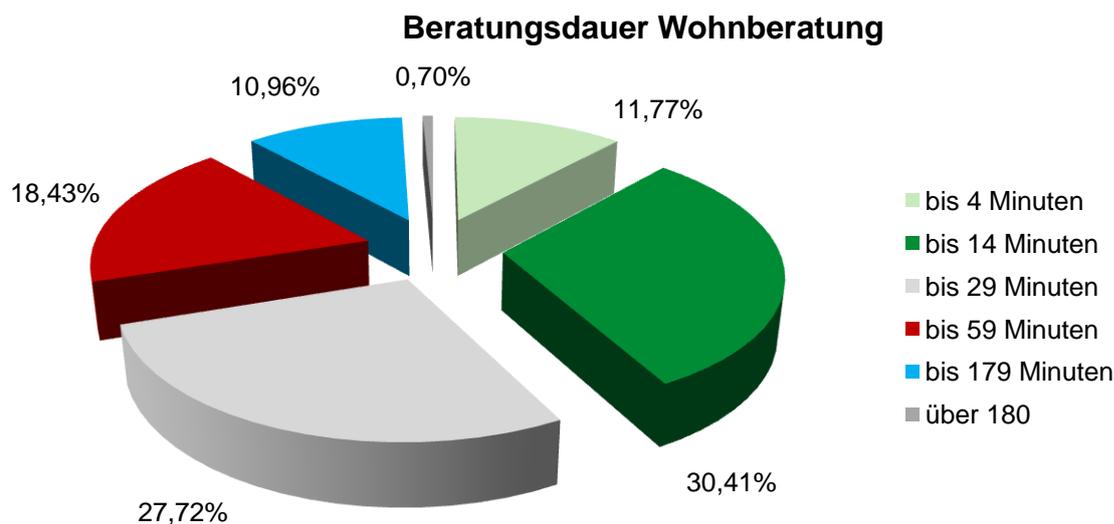
Bei der Interpretation dieser Zahlen ist zu berücksichtigen, dass in den Vorjahren die Auswertung der Erstkontakte analog zum landesweiten Dokumentationsbogen für die Wohnberatung erfolgte. In diesem wird eine neue Beratung bei einem ehemaligen Kunden als neuer Erstkontakt gewertet. Für den gemeinsamen Jahresbericht der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna wurde in diesem Jahr die Darstellung der Zahlen so vereinheitlicht, dass bei allen Beratungsdiensten alle Ratsuchenden nur einmal als Erstkontakt erfasst werden. Die nachstehende Graphik gibt Aufschluss über die Art des Kontaktweges.



Insgesamt wurden 2.091 Telefonate geführt, 545 Hausbesuche gemacht, 325 E-Mails sowie 200 Briefe empfangen oder verschickt und 304 Bürogespräche geführt. Darüber hinaus fanden 39 Beratungsgespräche in den Außensprechstunden und 71 Erstkontakte, aus denen sich eine ausführliche Wohnberatung ergab, bei Vorträgen oder an den Infoständen statt.

Im Vergleich mit den Vorjahren ist die Nutzung der Außensprechstunden relativ konstant geblieben. Der im Rahmen der Fallbearbeitung notwendige Post- und E-Mailverkehr hat sich in den letzten drei Jahren jährlich durchschnittlich um 150 gesteigert. Im Vergleich mit 2015 hat sich die Anzahl der Telefonate fast verdoppelt, während sich die Bürobesuche um 129 und die Hausbesuche um 200 gesteigert haben. Prozentual betrachtet ist die Verteilung der Kontaktwege jedoch sehr konstant geblieben, lediglich der Schriftverkehr ist um rund 3 % angestiegen, während der prozentuale Anteil der Hausbesuche seit 2015 rückläufig ist, obwohl die absolute Anzahl jährlich gestiegen ist.

Von den einzelnen Kontakten dauerten 403 bis zu 5 Minuten, 1041 bis zu 14 Minuten, 949 bis zu 29 Minuten, 631 bis zu 59 Minuten, 375 bis zu 179 Minuten und 24 über 3 Stunden. Am zeitaufwändigsten sind die Hausbesuche, gefolgt von den Bürogesprächen und den Beratungen in den Außensprechstunden. Bei den 1.444 Kurzkontakten bis zu 14 Minuten handelt es sich in der Regel um Terminvereinbarungen oder um Absprachen mit Handwerkern, Vermietern, Behörden, Pflegekassen sowie um den Post- und E-Mailverkehr.



Beim Vergleich mit den Werten der Vorjahre ist auffällig, dass die Kontaktdauer in 2015 und 2016 relativ konstant war, lediglich die Beratungen von 30 bis 59 Minuten sind in 2016 um 450 gestiegen. In 2017 sind die Beratungsdauern ab 30 Minuten alle deutlich gesunken, während die Kontakte bis 29 Minuten um 861 gestiegen sind. Dies korrespondiert mit dem Anstieg der Gesamtkontakte und den Veränderungen bei den Kontaktwegen. Da das Arbeitszeitkontingent der Wohnberatungskräfte gleich bleibt, muss bei den einzelnen Kontakten Zeit eingespart werden, um die anfallende Arbeit zu bewältigen. Dies führt auch zu Veränderungen der Arbeitsabläufe, auf die im weiteren Verlauf noch eingegangen werden wird (vgl. 4.5.3 und 4.5.4).

4.5.2 Zugangswege

Fast die Hälfte der Ratsuchenden suchte die Wohnberatungsstellen in Folge der eigenen Öffentlichkeitsarbeit durch Vorträge, Infostände, Presseartikel und die ausgelegten Flyer auf. Auf Platz zwei lagen mit 15,3 % ‚frühere Kontakte‘, z.B. im Rahmen der Netzwerkarbeit bzw. die ‚Empfehlung von ehemaligen Kunden‘. Dies kann als Indiz dafür gewertet werden, dass die Nutzerinnen und Nutzer mit den erbrachten Beratungsleistungen zufrieden waren. Fast ein Viertel (24,3 %) aller Wohnberatungskunden wurde durch andere Beratungsstellen, Pflegedienste und Kostenträger an die Wohnberatung vermittelt. Wie in den Vorjahren belegen diese Zahlen, dass die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit zentrale Determinanten im Zugang zur Wohnberatung darstellen.

Zugangswege	absolut	prozentual
Eigene Öffentlichkeitsarbeit	435	46,7 %
Frühere Kontakte, Ehemalige Ratsuchende	143	15,4 %
Beratungsstellen, Krankenhaussozialdienst, Betreuer	141	15,2 %
Sonstige: Vermieter, Bekannte, Selbsthilfe..	127	13,6 %
Kostenträger, Behörden, Pflegekassen	43	4,6 %
Pflegedienste	42	4,5 %
Gesamt	931	100,0 %

4.5.3 Klientenstruktur

Das Geschlechterverhältnis weist in den letzten Jahren konstant einen größer werdenden Frauenanteil aus. Inzwischen stellen sie 61,4 % der Ratsuchenden dar, die Quote der Männer ist auf 38,6 % zurückgefallen.

Über die Hälfte der Ratsuchenden (52,3 %) lebten in einer Partnerschaft, 37,5 % allein, 8,3 % mit ihrer Familie und 1,9 % im Pflegeheim.

Am häufigsten wurde die Wohnberatung mit 45,8 % von den 65- bis 79-Jährigen in Anspruch genommen; 20,1 % der Ratsuchenden waren unter 65 und 34,1 % 80 Jahre und älter, 31 von Letzteren sogar älter als 91 Jahre. Bezüglich des Grades der Pflegebedürftigkeit der Ratsuchenden ergibt sich in der Wohnberatung folgendes Bild:

Pflegebedürftigkeit	absolut	prozentual
Keine Pflegebedürftigkeit	407	14,0 %
Noch kein Pflegegrad, Beantragung ist vorgesehen	287	10,5 %
Pflegegrad 1	270	9,9 %
Pflegegrad 2	1.066	38,9 %
Pflegegrad 3	416	15,2 %
Pflegegrad 4	194	7,1 %
Pflegegrad 5	99	3,6 %
Unbekannt	684	Prozentual unberücksichtigt
Gesamt	3.423 (2.739)	100,00 %

Auch in der Wohnberatung machte sich das PSG II dadurch bemerkbar, dass durch die Einführung des Pflegegrades 1 ein neuer Personenkreis Zuschüsse der Pflegeversicherung für Umbaumaßnahmen in Anspruch nehmen konnte. Rund 10 % der Ratsuchenden waren in Pflegegrad 1 eingestuft. Bei der Mehrheit der Ratsuchenden (38,9 %) lag der Pflegegrad 2 vor. Noch nicht pflegebedürftig waren 24,5 %, 15,2 % hatten den Pflegegrad 3 und zusammen 9,9 % den Pflegegrad 4 oder 5.

Sowohl die Altersstruktur als auch der Grad der Pflegebedürftigkeit deuten darauf hin, dass die Wohnberatung im Kreis Unna ihrem Auftrag gerecht wird und die Bürgerinnen und Bürger frühzeitig erreicht. Dies trägt u.a. dazu bei, dass die Ratsuchenden nach erfolgtem Erstbesuch häufig mit telefonischer und schriftlicher Unterstützung in die Umsetzung der geplanten Maßnahmen einbezogen werden können, da zunächst versucht wird, durch die Beratung und Begleitung das Selbst- und Netzwerkhilfepotential zu nutzen.

4.5.4 Beratungsinhalte

Analog zum Aufgabenspektrum der Wohnberatung lag der Schwerpunkt der Beratungsinhalte mit 6.637 Einträgen im Bereich Wohnen und Wohnungsanpassung. Davon betrafen 258 Gespräche Fragen der Wohnungssuche oder des Betreuten Wohnens. An zweiter Stelle folgten mit 3.364 Nennungen rechtliche und finanzielle Fragestellungen. Rund ein Drittel hiervon bezog sich auf Leistungen der Pflegeversicherung, 10 % auf Leistungen der Krankenversicherung und rund 2 % auf Leistungen des Sozialhilfeträgers.

In jedem vierten dokumentierten Beratungsgespräch, das sich mit dem zugrunde liegenden Krankheitsbild beschäftigte, lag eine Demenz oder geistige Behinderung vor. Erfreulich ist, dass trotzdem Fragen zur stationären Pflege nur zu 0,2 % eine Rolle spielten, wobei auch noch berücksichtigt werden muss, dass bei diesen Nennungen auch die Gespräche über die von der Wohnberatung begleiteten Heimauszüge dokumentiert sind.

In 1.564 Gesprächen ging es um Fragen zu Anträgen oder um die konkrete Hilfe bei der Antragstellung. Weitere 2677 Beratungsinhalte bezogen sich auf die jeweilige Pflege- bzw. Überforderungssituation bzw. sonsti-

ge psychosoziale Aspekte. Bei 7 % der Gesprächsinhalte ging es um vorpflegerische, hauswirtschaftliche, pflegerische und teilstationäre Hilfen, die in der Regel im Zusammenhang mit den geplanten baulichen Veränderungen standen. Durchschnittlich wurden im Berichtsjahr 5,8 Aspekte pro Kontakt bearbeitet.

Beratungsinhalte	absolut	prozentual
Wohnen, Wohnungssuche, Wohnberatung, Anpassung	6.637	33,2 %
Rechtsgrundlagen, Finanzen, SGB II, V, VI, VII, IX, XI, XII	3.364	16,8 %
Krankheitsbilder und Demenz	1.989	10,0 %
Psychosoziale Aspekte, Selbsthilfe, Ehrenamt	1.769	8,9 %
Anträge, Hilfe bei der Antragstellung	1.564	7,8 %
Pflege- und Überforderungssituation	908	4,5 %
Vorpflegerische Hilfen, Haushaltshilfen	771	3,9 %
Präventive Beratung, Unfallvorbeugung	628	3,1 %
Ambulante Pflege	434	2,2 %
Teilstationäre Pflege	173	0,9 %
Stationäre Pflege	39	0,2 %
Sonstiges	1.691	8,5 %
Gesamt	19.967	100,00 %

Bei der Betrachtung der abgeschlossenen Wohnungsanpassungsmaßnahmen ist im Vergleich mit den Vorjahren zu beachten, dass sich die landesweite Auswertungssystematik geändert hat und die Arbeit der Wohnberatung nun vollständig abbildet (vgl. 4.4.5). Werden nur die bisher gezählten Umbauten und die erfolgten Umzüge betrachtet, liegen die 342 Maßnahmen im Durchschnitt der Vorjahre.

Unter Berücksichtigung der vollständigen Auswertungskriterien konnten im Berichtsjahr, neben 40 im Vorjahr begonnenen Anpassungsmaßnahmen, im laufenden Jahr 860 Beratungen abgeschlossen werden, so dass sich eine Gesamtzahl von 900 abgeschlossenen Wohnungsanpassungsmaßnahmen ergibt. Weitere 87 wurden begonnen und müssen in 2018 weiterbearbeitet werden, darunter sind 6, die bereits aus 2015 stammten.

Erstmalig zeigt sich, dass die Bearbeitungsdauer der intensiv begleiteten Anpassungsmaßnahmen aufgrund der begrenzten Arbeitskapazitäten ansteigt und in komplizierten Fällen länger als 12 Monate dauern kann. Ebenfalls auffällig ist, dass sich die Anzahl der im Berichtszeitraum nicht abgeschlossenen Maßnahmen im Vorjahresvergleich verdoppelt hat.

Nicht betroffen von dieser Entwicklung ist die zeitnahe Terminierung der Erstbesuche, die nach wie vor kurzfristig erfolgt, damit Bürgerinnen und Bürger mit Selbst- bzw. Netzwerkhilfepotential die nachfolgenden Schritte mit telefonischer oder schriftlicher Unterstützung selbst weiterführen können.

Hier zeigt sich seit 2015 der kontinuierliche Trend, dass der direkte Kontakt der Wohnberatungskräfte zu beteiligten Dritten rückläufig ist, während die Beratung und Begleitung der Ratsuchenden jährlich zunimmt.

Im Berichtsjahr fanden von den 3.423 Gesamtkontakten 2.516 (76,7 %) unmittelbar mit den Ratsuchenden bzw. ihren Vertrauenspersonen statt, die übrigen 764 (23,3 %) wendeten sich im Rahmen des Fallmanagements an Dritte, wie Kostenträger, Handwerker, Ärzte, Vermieter und sozialpflegerische Dienste.



Inhalt der abgeschlossenen Anpassungsmaßnahmen	absolut	prozentual
Refinanzierte Hilfsmittel	428	33,1 %
Sonstige Maßnahmen	280	21,7 %
Bauliche Maßnahmen	238	18,4 %
Ausstattungsveränderungen	181	14,0 %
Wohnungssuche und Umzugsorganisation	104	8,1 %
Wohnungsreorganisation	61	4,7 %
Gesamt	1.292	100,00 %

In jedem 2. Fall wurde ein refinanziertes Hilfsmittel eingesetzt und in jedem 4. Fall eine bauliche oder sonstige Maßnahme durchgeführt. Unter die 280 sonstigen Maßnahmen fallen z. B. der Einsatz von Alltagshilfen, Notrufgeräten, Gas-, Wasser-, Weglauf- oder Feueralarmsysteme.

Bei 104 Ratsuchenden stand die Suche nach einer neuen Wohnung bzw. die Umzugsorganisation im Vordergrund. Ausstattungsveränderungen wurden in 181 Haushalten durchgeführt. In jedem 16. Haushalt wurde eine Wohnungsreorganisation durchgeführt, wie z.B. die Umnutzung von Räumen oder die Verlegung des Lebensraumes auf eine Etage.

Bei der Interpretation der Zahlen zu berücksichtigen ist, dass pro Fall jede Kategorie nur einmal gewertet wurde, auch wenn z.B. drei unterschiedliche Hilfsmittel bei einer Person eingesetzt wurden.

Betrachtet man die Wirkung der abgeschlossenen Anpassungsmaßnahmen konnte, unter Berücksichtigung von Mehrfachnennungen, bei 388 Ratsuchenden die Selbstständigkeit verbessert, bei 412 Unfallrisiken beseitigt, bei 155 der Pflegebedarf reduziert und bei 304 die Überforderung von Pflegepersonen verhindert werden. Darüber hinaus wurde bei 382 Personen der Verbleib in der eigenen Wohnung weiter sichergestellt, bei 49 der Einzug in ein Pflegeheim verhindert und bei 3 Personen ein Heimauszug ermöglicht.

4.5.5 Fach- und Institutionsberatung

Fach- und Institutionsberatung ist ein originäres Aufgabenfeld der von den Landesverbänden der Pflegekassen und Kommunen geförderten Wohnberatungsagenturen, das 2017 zugunsten der individuellen Beratung etwas vernachlässigt werden musste.

Hinzu kam, dass die Arbeit des im Vorjahr gegründeten Arbeitskreises ‚Internetportal Barriere freier Wohnraum im Kreis Unna‘, der sich aus Vertreterinnen und Vertretern der UKBS und der Stabsstelle Planung und Mobilität sowie der Wohnberatungskräfte der Region Süd zusammensetzte, leider eingestellt werden musste, da das Interesse der übrigen Wohnungswirtschaft am Aufbau des Internetportals gering war. Ähnlich verlief es in Bergkamen, wo die Stadt ursprünglich geplant hatte, gemeinsam mit einer Wohnberaterin den Wegweiser ‚Altengerecht Wohnen‘ zu überarbeiten. Auch hier fehlte das Vermieterinteresse, so dass dieses Projekt ebenfalls nicht weiter verfolgt wurde. In Unna fand ein Kooperationsgespräch mit dem Fachbereich Bauen, Wohnen und Soziales statt, bei dem es um die Weiterentwicklung des Quartiers Königsborn ging.

Im Berichtsjahr stellte sich eine der hiesigen Wohnberatungsfachkräfte einer Mitarbeiterin des KoNAP – KompetenzNetz Angehörigenunterstützung und Pflegeberatung NRW als Partnerin für ein Experteninterview zur Verfügung. Eine Zweite beteiligte sich als Expertin für das barrierefreie Wohnen an der Podiumsdiskussion anlässlich des 30-jährigen Bestehens der Psychosozialen Arbeitsgemeinschaften im Kreisgebiet (siehe Foto).



Eine der hiesigen Wohnberaterinnen arbeitete wie in den Vorjahren in der Steuerungsgruppe Wohnberatung auf Landesebene mit, die mit Vertreterinnen und Vertretern des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW, der kommunalen Spitzenverbände, der Landesverbände der Pflegekassen sowie der Freien Wohlfahrtspflege NRW zweimal jährlich tagt.

Im Berichtsjahr konnte zum einen die bereits im Vorjahr begonnene Überarbeitung der landesweit einheitlichen Rahmenstandards für die Wohnberatung abgeschlossen, von der Steuerungsgruppe verabschiedet und in gedruckter und digitaler Form an alle Wohnberatungsstellen versendet werden. Zum anderen konnte auch der überarbeitete nordrheinwestfälische Dokumentationsbogen für den Verwendungsnachweis in der Steuerungsgruppe verabschiedet werden.

Erfreulicherweise fand im Rahmen dieser Überarbeitung die wissenschaftlich fundierte Definition von Wohnungsanpassungsmaßnahmen aus dem landesweit gültigen Ziel- und Aufgabenkatalog wieder Eingang in die Verwendungsnachweisführung. Dies hat zur Folge, dass künftig nicht mehr nur Umbauten und Umzüge ausgewertet werden, sondern dass das ganze Spektrum der durchgeführten Anpassungsmaßnahmen berücksichtigt wird (vgl. 4.5.4).

Um diesen fachpolitischen Durchbruch wurde jahrelang auf Landesebene gerungen. Zur Erläuterung sei erwähnt, dass die Arbeit der Wohnberatung dem Wirtschaftlichkeitsgebot unterliegt. Daher muss vor einem Umbau oder Umzug immer zunächst geprüft werden, ob das Ziel z.B. durch den Einsatz von Hilfsmitteln oder Ausstattungsveränderungen kostengünstiger erreicht werden kann. Die auf diese Weise abgeschlossenen Maßnahmen flossen aber in der Vergangenheit nicht in die Berichterstattung ein.



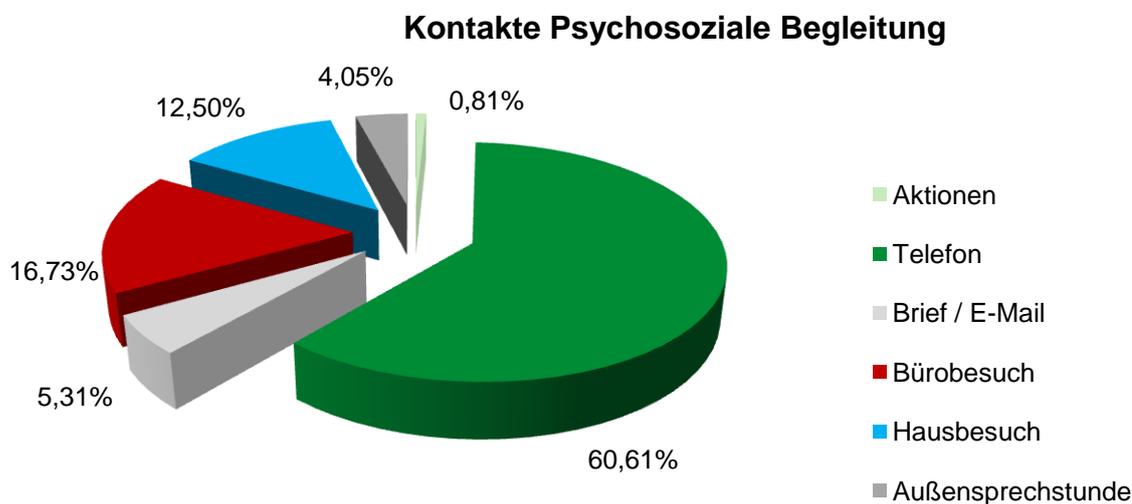
4.6 Psychosoziale Begleitung

4.6.1 Beratungskontakte

Die Psychosoziale Begleitung verzeichnete kreisweit 2.261 Gesamtkontakte. Diese beinhalten 638 Erstkontakte und 1.623 Folgekontakte.

Analog zur Wohnberatung fällt im Vergleich mit 2016 auf, dass die Anzahl der Erstkontakte um 223 gesunken ist, während die Summe der Folgekontakte um 287 gestiegen ist. Auch hier ist bei der Interpretation der Zahlen zu berücksichtigen, dass die 2002 mit dem Kreis Unna getroffenen Absprachen zur Beratungsdokumentation darauf beruhen, dass nach erfolgreichem Abschluss des Case-Managements, ein neuer Erstkontakt angelegt wird, wenn der Fall aufgrund eines neuen Interventionsbedarfes in den Folgejahren nochmal aufgenommen wird.

Unabhängig von der im Berichtszeitraum neu eingeführten Auswertungssystematik, lässt sich jedoch feststellen, dass sich die Anzahl der Folgekontakte zwischen 2015 und 2017 mehr als verdoppelt hat. Eine Übersicht über die Art des Kontaktweges bietet das nachstehende Diagramm.

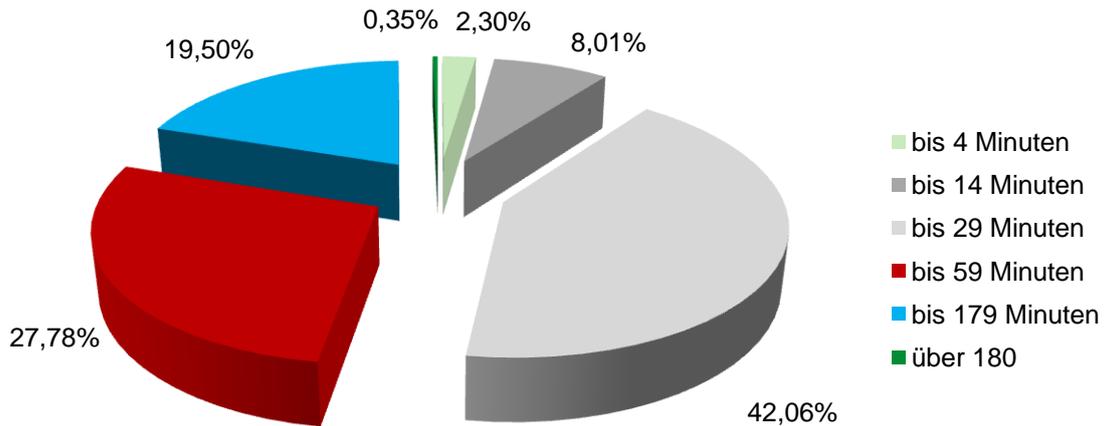


Mehr als jeder dritte Kontakt der Psychosozialen Begleitung im Berichtszeitraum war ein persönliches Gespräch beim Hausbesuch, im Büro, in den Außensprechstunden oder im Rahmen von Aktionen. Daneben wurden 1.348 Telefongespräche geführt und 118 Briefe oder E-Mails geschrieben bzw. empfangen.

Im Vergleich mit den Vorjahren fällt analog zur Entwicklung der Folgekontakte auf, dass sich der Schriftverkehr verdreifacht und die Anzahl der Bürogespräche mehr als verdoppelt haben. Die Menge der Telefonate ist ebenfalls fast um das Zweifache gestiegen. Die Zahl der Haus- und Außensprechstundenbesuche ist dagegen über die Jahre hinweg relativ konstant geblieben.

Nach wie vor gilt, dass insbesondere Hilfebedürftige ohne akuten Pflegebedarf oder überforderte Angehörige häufig Gespräche außerhalb ihrer eigenen vier Wände bevorzugen, während bereits Pflegebedürftige die zugehende Beratung in Form von Hausbesuchen in Anspruch nehmen. Hausbesuche erfolgen darüber hinaus immer bei Personen, bei denen „unbeteiligte“ Dritte den Kontakt zur PSB aufgenommen haben – wie z.B. soziale und pflegerische Dienste, Behörden, Vermieter oder Nachbarn.

Beratungsdauer Psychosoziale Begleitung



Das Spektrum der Dauer der einzelnen Kontakte in der Psychosozialen Begleitung lag zwischen 1 Minute und über 3 Stunden. Im Berichtsjahr dauerten nur 8 Hausbesuche mit Fahrzeit 3 Stunden oder länger. Die übrigen Haus-, Büro- und Sprechstundenbesuche entfielen mehrheitlich auf die 441 Beratungsgespräche zwischen 60 und 179 Minuten bzw. auf die 628 Kontakte zwischen 30 bis 59 Minuten. Die 233 Kontakte bis zu 14 Minuten ergaben sich in der Regel aus Kurz- oder Terminabsprachen sowie Post- oder E-Mailverkehr im Rahmen des Hilfemanagements und aus Anfragen nach konkreten Informationen, die keine Beratung und Begleitung erforderlich machten. Unter den Tätigkeiten zwischen 15 und 29 Minuten waren meist Telefonate zu verzeichnen.

Im Vorjahresvergleich ist die Dauer der Kontakte bis 29 Minuten um 187 angestiegen, die Kontakte bis 59 und bis 179 Minuten bleiben mit geringfügigen Schwankungen auf einem vergleichbaren Niveau, während bei den Hausbesuchen von 180 Minuten und mehr ein gravierender Rückgang zu verzeichnen ist. Letzteres ist überwiegend darauf zurückzuführen, dass im Berichtsjahr bei weniger Menschen aus den weit entfernt liegenden Außengemeinden ein Hausbesuch erfolgt ist. Jede dritte Tätigkeit der Psychosozialen Begleitung bestand im Berichtsjahr aus einem Face-to-Face-Kontakt (2015 jede 4.).

4.6.2 Zugangswege

Für die psychosoziale Begleitung ist eine enge Zusammenarbeit mit den anderen im Kreisgebiet tätigen Angeboten, Diensten und Einrichtungen unverzichtbar, da eine trägerübergreifende Kooperation erforderlich ist, um die individuellen Hilfenetze passgenau zu knüpfen.

Insgesamt 40,7 % der Ratsuchenden haben durch Behörden und professionelle Dienste den Zugang zur Psychosozialen Begleitung gefunden. Auf Rang 2 der Zugangswege lag die Öffentlichkeitsarbeit mit 31,2 %.

Den 3. Platz nahm mit 25,0 % der Zugang über die eigenen informellen Kontakte, wie Angehörige, Bekannte, ehemalige Ratsuchende, Selbsthilfegruppen und Ehrenamtliche aus dem Gemeinwesen ein. Verglichen mit den Vorjahren zeigt sich hier relative Konstanz.



Zugangswege	absolut	prozentual
Eigene Öffentlichkeitsarbeit	121	31,2 %
Informelle Kontakte aus dem eigenen Umfeld	97	25,0 %
Pflegedienste	46	11,9 %
Behörden	39	10,0 %
Kliniken, Ärzte, Krankenhaussozialdienste	26	6,7 %
Andere Beratungsstellen und sozialen Dienste	26	6,7 %
Wohnungsgenossenschaften und Vermieter	21	5,4 %
Sonstige	12	3,1 %
Unbekannt	250	Prozentual unberücksichtigt
Gesamt	638 (388)	100,00 %

4.6.3 Klientenstruktur

Auch in der Psychosozialen Begleitung hat der Frauenanteil im Berichtsjahr weiter zugenommen und lag bei 64,5 %. Die Altersverteilung der Ratsuchenden entsprach im Wesentlichen den Vorjahren: 17,7 % waren unter 65 Jahren, 40,3 % zwischen 65 und 79 Jahren und 42,0 % 80 Jahre und älter.

Von den Kunden der Psychosozialen Begleitung waren die Alleinlebenden mit 60,2 % die größte Gruppe, gefolgt von 29,7 %, die mit einer Partnerin oder einem Partner zusammenwohnten. Gemeinsam mit weiteren Angehörigen wohnten 8,5 % und je 0,8 % lebten in einer sonstigen Wohnform bzw. im Pflegeheim.

Pflegestufen	absolut	prozentual
Keine Pflegebedürftigkeit	344	22,8 %
Noch kein Pflegegrad, Beantragung ist vorgesehen	399	26,4 %
Pflegegrad 1	161	10,6 %
Pflegegrad 2	390	25,8 %
Pflegegrad 3	136	9,0 %
Pflegegrad 4	58	3,8 %
Pflegegrad 5	24	1,6 %
Unbekannt	749	Prozentual unberücksichtigt
Gesamt	2.261 (1.512)	100,00 %

Mit 49,2 % war fast die Hälfte der Ratsuchenden zu Beginn der Begleitung nicht pflegebedürftig, bei weiteren 10,6 % lag nur der Pflegegrad 1 vor. Unter den Pflegebedürftigen waren mit 25,8 % mehrheitlich Personen mit dem Pflegegrad 2 vertreten, gefolgt von 9,0 % mit dem Pflegegrad 3 und 5,4 % mit dem Pflegegrad 4 oder 5.

Bei Betrachtung der soziodemographischen Daten der Ratsuchenden zeigt sich, dass die Psychosoziale Begleitung insbesondere von alleinlebenden Frauen, die keine ausreichende Unterstützung durch Dritte erhalten, in Anspruch genommen wird. Dies erfolgt in den meisten Fällen so frühzeitig, dass noch kein fortgeschrittener Pflegebedarf besteht und die notwendigen ambulanten Hilfen mit professioneller Begleitung rechtzeitig implementiert werden können. Damit zeigt sich, dass die Psychosoziale Begleitung ihrem Auftrag gerecht wird und eine wichtige Ergänzung zur Pflege- und Wohnberatung darstellt.

4.6.4 Beratungsinhalte

Pro Kontakt wurden in der Psychosozialen Begleitung durchschnittlich 6,5 unterschiedliche Beratungsinhalte bearbeitet. Die 13 am häufigsten dokumentierten Kategorien von Beratungsinhalten sind der nachstehenden Tabelle zu entnehmen.

Beratungsinhalte	absolut	prozentual
Psychosoziale Beratung, Hilfemanagement, Ehrenamt, Selbsthilfe	2.629	17,8 %
Vorpflegerische und alltagsbegleitende Hilfen, Entlastungsangebote	2.297	15,6 %
Krankheitsbilder und Demenz	2.029	13,7 %
Rechtsgrundlagen, Finanzen, SGB V, XI, XII, II, IX, VII	1.841	12,5 %
Anträge, Hilfe bei der Antragstellung	1.650	11,2 %
Überforderungssituation, Pflegesituation	1.202	8,1 %
Ambulante Pflege, Anbieter, 24-Stunden-Dienste	833	5,6 %
Wohnen, Betreutes Wohnen	647	4,4 %
Tages- und Kurzzeitpflege	176	1,2 %
Verwahrlosung	139	0,9 %
Stationäre Pflege	120	0,8 %
Prävention, präventive Beratung	118	0,8 %
Sonstige	1.089	7,4 %
Gesamt	14.770	100,00 %

Spitzenreiter im Berichtsjahr waren mit 2.629 Nennungen psychosoziale Aspekte, Fragen der Selbsthilfe und der Einbindung des Ehrenamts. Damit verdrängten diese erstmalig die vorpflegerischen ambulanten Hilfen mit 2.297 Einträgen auf Platz 2.

Auch die Beratung zu Krankheitsbildern nahm mit 2.029 Gesprächen einen großen Raum ein: hierbei handelte es sich 863 mal um körperliche Erkrankungen, 415 mal um Fragen zur Demenz, 345 mal um geistige Behinderungen, 54 mal um psychische Erkrankungen und 47 mal um Suchterkrankungen.

An vierter Stelle dominierten rechtliche und finanzielle Fragestellungen mit 1.841 Angaben, hieraus erfolgten 1.650 Beratungsgespräche zu Anträgen bzw. konkrete Antragshilfen.

Eine Sonderauswertung für Dezember 2017 ergab, dass trotz Urlaubs- und Krankheitszeit allein in diesem Monat insgesamt 13 Anträge durch die Psychosoziale Begleitung ausgefüllt wurden, davon 2 Anregungen einer rechtlichen Betreuung, 2 Anträge auf ambulante Hilfe zur Pflege, 2 Wohngeldanträge, 2 Anträge auf Haushaltshilfe beim örtlichen Sozialhilfeträger, 2 Leistungsumstellungsanträge bei der Pflegeversicherung und 3 Anträge auf Schwerbehindertenausweise.

Darüber hinaus fand die aktuelle Pflege- und Überforderungssituation 1.202 Mal Eingang in die Beratung; in 120 Gesprächen wurden Fragen zur stationären Pflege gestellt.

Das Thema ‚Verwahrlosung‘ brachte es auf 139 Nennungen.

In 118 Gesprächen nutzten die Ratsuchenden das Angebot der Psychosozialen Begleitung präventiv zur Vorbereitung auf einen künftigen Hilfe- oder Pflegebedarf.



5 Pflege- und Wohnberatung im Überblick

Die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna hatte im Berichtsjahr insgesamt 7.669 Beratungskontakte. Davon waren 2.536 Kontakte zu ratsuchenden Personen, die sich erstmals an die Beratungsdienste gewandt haben und weitere 5.065 Folgekontakte. Den genauen Leistungsüberblick der drei Beratungsangebote zeigen die nachstehenden Tabellen.

Pflegeberatung	2017
Ratsuchende, die erstmalig Kontakt zur Pflegeberatung aufgenommen haben	967 Erstberatungen
Hier sind alle Personen erfasst, die seit der Einführung der Beratungsdokumentation 2015 erneut den Kontakt zur Pflegeberatung aufgenommen haben. Auslöser waren häufig neue Fragestellungen, da sich der Pflegebedarf bzw. die familiäre Pflegesituation verändert haben.	820 Folgekontakte
	1.787 Gesamt

Zur Erläuterung wird darauf hingewiesen, dass es sich in der Pflegeberatung sowohl bei den Erstberatungen als auch bei den Folgeberatungen in der Regel um intensivere Beratungsgespräche mit Pflegebedürftigen, Angehörigen und anderen Ratsuchenden handelt. Kontakte, die im Rahmen des Care-Managements notwendig waren oder die mit Dritten erfolgten, wurden nicht dokumentiert.

Wohnberatung	2017
Ratsuchende, die erstmalig Kontakt zur Wohnberatung aufgenommen haben	931 Erstkontakte
Hier sind alle Kontakte zu Ratsuchenden dokumentiert, die sich aufgrund von früheren Kontakten und einem veränderten Bedarf erneut an die Wohnberatung gewandt haben. Darüber hinaus enthält die Rubrik auch die Folgekontakte zu Ratsuchenden und zu Dritten, wie z.B. Kostenträgern und Handwerkern, die sich aus der laufenden Fallbegleitung ergeben.	2.492 Folgekontakte davon 1.585 zu Klienten 764 zu Dritten 143 unbekannt
	3.423 Gesamt

Bei den Ratsuchenden der Psychosozialen Begleitung handelt es sich mehrheitlich um hilfebedürftige oder ältere Personen, die keine oder nicht ausreichende Unterstützung durch Angehörige, Freunde und Nachbarn erhalten und daher eine professionelle Unterstützung und Begleitung benötigen, um ein geeignetes Hilfesetting zu installieren.

Psychosoziale Begleitung	2017
Personen, zu denen die Psychosoziale Begleitung erstmalig Kontakt hatte	638 Erstkontakte
Hier sind alle Kontakte zu Ratsuchenden dokumentiert, die sich aufgrund von früheren Kontakten und einem veränderten Bedarf erneut an die Psychosoziale Begleitung gewandt haben. Darüber hinaus enthält die Rubrik auch die Folgekontakte zu Ratsuchenden und Dritten, wie z.B. sozialpflegerischen Diensten und Kostenträgern, die sich aus der laufenden Begleitung ergeben.	1.623 Folgekontakte davon 985 zu Klienten 473 zu Dritten 165 unbekannt
	2.261 Gesamt

Die nachstehende Tabelle gibt einen Überblick über die Entwicklung der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna von 2015 bis 2017 in Bezug auf die Erstkontakte. Wie bereits zuvor erwähnt, ist bei der Interpretation der Erstkontakte zu berücksichtigen, dass die Erhebung der Zahlen für die Wohnberatung und für die Psychosoziale Begleitung im Berichtsjahr anders erfolgte als in den Vorjahren.

	Pflegeberatung	Wohnberatung	Psychosoziale Begleitung	Gesamt
2015	782 Erstkontakte	778 Erstkontakte	708 Erstkontakte	2.268 Erstkontakte
2016	875 Erstkontakte	1.089 Erstkontakte	870 Erstkontakte	2.834 Erstkontakte
2017	967 Erstkontakte	931 Erstkontakte	638 Erstkontakte	2.536 Erstkontakte
Gesamt	2.624 Erstkontakte	2.798 Erstkontakte	2.216 Erstkontakte	7.638 Erstkontakte

Neben den 7.669 Gesamtkontakten konnte die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna in 2017 insgesamt 1.046 Bürgerinnen und Bürger durch Vortragsveranstaltungen und weitere 615 Interessierte an Informationsständen erreichen, so dass sich eine Gesamtzahl von 9.330 Nutzerinnen und Nutzern ergibt.

Erstmals konnten in der Beratungsstatistik die Wohnorte der Ratsuchenden ausgewertet werden. Die nachstehende Tabelle stellt die Einwohnerzahlen und die erfolgten Beratungen in den Städten und Gemeinden des Kreises vergleichend gegenüber.

Kommunale Verteilung der Beratungskontakte anhand des Wohnortes der Ratsuchenden				
Ort	Einwohner absolut *	Einwohner in %	Beratungen absolut**	Beratungen in %
Unbekannt, prozentual nicht berücksichtigt			551	
Bergkamen	48.921	12,40	241	12,1 %
Bönen	18.101	4,59	68	3,4 %
Fröndenberg/Ruhr	20.849	5,28	74	3,7 %
Holzwickede	17.145	4,34	89	4,5 %
Kamen	43.435	11,01	369	18,6 %
Lünen	86.486	21,92	363	18,3 %
Schwerte	46.668	11,93	460	23,2 %
Selm	25.803	6,54	67	3,4 %
Unna	57.125	14,48	173	8,7 %
Werne	30.100	7,63	81	4,1 %
Kreis Unna	394.633	100,00	2.536 (1.985)	100,0 %

Quelle: Landesbetrieb Information und Technik NRW, Bevölkerungsfortschreibung auf Basis des Zensus 2011

* Bevölkerung des Kreises Unna am 30.06.2017

** Wohnort der Betroffenen

Die Übersicht zeigt, dass ratsuchende Bürgerinnen und Bürger kreisweit durch das Beratungsangebot gut erreicht werden. Bei der Interpretation der Zahlen ist für Kamen zu berücksichtigen, dass sich hier der zentrale Dienstsitz der Pflege- und Wohnberatung befindet, der tägliche persönliche Sprechzeiten anbietet. Daraus erklärt sich, dass Ratsuchende aus Kamen überproportional häufig das Beratungsangebot in Anspruch nehmen. Auch in Schwerte werden überdurchschnittlich viele Ratsuchende erreicht, weil die Wohnberatung und die Psychosoziale Begleitung dort seit mehr als 20 Jahren vor Ort tätig sind. Ähnliches gilt für Lünen, wo die Wohnberatung und die Psychosoziale Begleitung ebenfalls vor Ort sitzen, denn hier ist vermutlich zu berücksichtigen, dass der Pflegestützpunkt der Knappschaft einen Großteil der Pflegeberatungen übernimmt. Aus Unna, wo der Pflegestützpunkt der AOK angesiedelt ist, wenden sich ebenfalls entsprechend weniger Ratsuchende an die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna.

Nachdem die Vorjahre neben der Beratungsarbeit an vielen Stellen durch organisatorische, strukturelle und qualitätssichernde Aspekte gekennzeichnet waren, war das Jahr 2017 entscheidend geprägt durch die Reform der Pflegeversicherung und die sonstigen gesetzlichen Neuerungen. Die Inhouse-Schulung zum Pflegestärkungsgesetz II, an der alle Beratungskräfte im Oktober 2016 teilnahmen, stellte eine wichtige Vorbereitung auf die Beratungsanforderungen im Berichtsjahr dar. Inhaltlich zeichneten sich in 2017 in den drei Arbeitsbereichen folgende Trends ab:



In der Pflegeberatung war es weiter spürbar, dass es einen deutlichen Versorgungsengpass im Angebot von Kurzzeitpflegeplätzen gibt. Kreisweit stehen nur vier Kurzzeitpflegeeinrichtungen mit insgesamt 35 Plätzen zur Verfügung. Das macht es gerade pflegenden Angehörigen schwer, eine dringend benötigte Auszeit von der Pflege zu nehmen oder einen Urlaub zu planen. Darüber hinaus erhalten viele Pflegebedürftige seit dem 01.01.2017 erstmalige oder höhere Leistungen aus der Pflegeversicherung. In der Pflegeberatung wurde erkennbar, dass Betreuungs- und Pflegeanbieter nicht immer die Nachfrage decken konnten. Anbieter von haushaltsnahen Dienstleistungen und auch einige ambulante Pflegedienste waren ausgelastet und konnten kurzfristig keine neue Kunden aufnehmen. Auch in den meisten Tagespflege-Einrichtungen werden mittlerweile Wartelisten geführt.

Das Highlight in der Wohnberatung war der fachpolitische Durchbruch bezüglich der Definition von ‚Wohnberatung‘ und ‚Wohnungsanpassungsmaßnahmen‘ auf Landesebene, der bewies, dass jahrelange Ausdauer und Beharrlichkeit sich auszahlen. Vor Ort war analog zum Vorjahr festzustellen, dass die Zuschüsse der Kreditanstalt für Wiederaufbau für das altersgerechte Umbauen schon zur Jahresmitte verbraucht waren, obwohl der Fördertopf im Berichtszeitraum noch aufgestockt worden ist. Dies führte erneut dazu, dass einige bereits geplante Maßnahmen bis zum Folgejahr zurückgestellt werden mussten. Die Pflegeversicherungsreform machte sich u.a. dadurch bemerkbar, dass jeder 10. Ratsuchende sich aufgrund seines neuen Pflegegrads 1 für den Zuschuss für bauliche Veränderungen von der Pflegeversicherung interessierte.

Auch die Psychosoziale Begleitung war genötigt, sich mit den unter der Pflegeberatung beschriebenen Versorgungsengpässen im Bereich der alltagsbegleitenden, pflegerischen und teilstationären Angebote auseinanderzusetzen, da ab Jahresmitte immer häufiger auf nicht orts- und kreisansässige Dienste und Einrichtungen zurückgegriffen werden musste. Weiterhin auffällig war, dass es eine Verlagerung bei den Personenkreisen, bei denen sich das Unterstützungsmanagement aufgrund der zum Teil fehlenden Einsichtigkeit und Veränderungsbereitschaft sehr komplex und zeitintensiv gestaltet, gegeben hat. Die Zahl der Ratsuchenden mit Demenz und psychischen Erkrankungen verzeichnete einen Anstieg, während der Anteil der Suchterkrankten zurückgegangen ist. Die Zahl der verwahrlosten Haushalte blieb dagegen relativ konstant.

Der Optimierungsbedarf der Beratungssoftware gestaltete sich weiterhin zeitaufwendig. Allerdings war fachdienstübergreifend sehr erfreulich, dass gegen Jahresende erste spürbare Verbesserungen der Auswertungsparameter implementiert werden konnten, von denen einige bereits Eingang in diesen Bericht gefunden haben.

Der im Rahmen des 20-jährigen Jubiläums erfolgte Rückblick auf die langjährige erfolgreiche Arbeit und die Entwicklung des Beratungssystems gaben allen Grund zufrieden zu sein. Seit der Gründung des Beratungssystems in 1997 bzw. 2002 haben, unberücksichtigt der Öffentlichkeitsarbeit und der sonstigen Maßnahmen, insgesamt 64.144 Bürgerinnen und Bürger aus dem Kreis Unna die drei Beratungsangebote in Anspruch genommen.

Es ist zu erwarten, dass die noch nicht abgeschlossenen Reformen der Gesetze, Richtlinien und Verordnungen auch im Folgejahr die Beratungsarbeit maßgeblich prägen und entsprechend viele Beratungskapazitäten beanspruchen werden.

Darunter soll die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit jedoch nicht leiden. Daher ist geplant, neben der regelmäßigen Öffentlichkeitsarbeit in der Sommerzeit eine ausführliche Artikelreihe zu verschiedenen Themen der Pflege- und Wohnberatung und der psychosozialen Begleitung in den Printmedien zu veröffentlichen. Daneben wird sich die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna an der 4. bundesweiten Woche der Agenda der „Allianz für Menschen mit Demenz“ vom 17. bis 23.09.2018 mit Aktionen zum diesjährigen Motto „Demenz - dabei und mittendrin“ beteiligen.

Im Rahmen der Qualitätssicherung soll der Fokus u.a. auf der Entwicklung eines Standards für die Folgekontakte in der Beratungsarbeit und auf einer Inhouse-Schulung für alle Beratungskräfte zum Bundesteilhabegesetz liegen.

Darüber hinaus soll mit Volldampf daran gearbeitet werden, dass das leidige Thema der Optimierung der Beratungssoftware in 2018 mit Unterstützung des Anbieters abgeschlossen werden kann. Nach wie vor sind an manchen Stellen noch zu implementierende Differenzierungen wünschenswert. Ebenfalls erstrebenswert ist, dass die Anzahl der als ‚Unbekannt‘ zu wertenden Items, die nicht auf Eingabefehler oder Unkenntnis beruhen, gesenkt wird. Erste Lösungen hierfür wurden programmiert und lassen erstmals auf einen Erfolg hoffen.

Erfreulicherweise ist zwischenzeitlich bereits die Mitteilung eingegangen, dass der Bestandschutz für die Wohnberatung auch in 2019 fortbestehen wird, so dass es aktuell für das Beratungssystem des Trägerverbundes keinen Grund zur Besorgnis gibt.

Vielen Dank für Ihr Interesse!

