



# Jahresbericht 2019



**Impressum****Herausgeber**

Kreis Unna - Der Landrat  
Friedrich-Ebert-Straße 17  
59425 Unna  
[www.kreis-unna.de](http://www.kreis-unna.de)

**Gesamtleitung**

Fachbereich Arbeit und Soziales  
Alexandra Paschedag

**Druck**

Hausdruckerei | Kreis Unna

**Stand**

Juli 2020

<b>1</b>	<b>Vorwort.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Organisation und Finanzierung .....</b>	<b>2</b>
<b>2.1</b>	<b>Organisation des Angebots .....</b>	<b>2</b>
<b>2.2</b>	<b>Regionale Zuständigkeit, Träger, personelle Ressourcen .....</b>	<b>2</b>
<b>2.3</b>	<b>Finanzierung .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Ziele und Aufgaben .....</b>	<b>3</b>
3.1	Pflegeberatung .....	3
3.2	Wohnberatung.....	3
3.3	Psychosoziale Begleitung .....	4
<b>4</b>	<b>Gemeinsamer Jahresbericht.....</b>	<b>5</b>
4.1	Entwicklung des Beratungssystems .....	5
4.2	Öffentlichkeitsarbeit.....	6
4.3	Kooperation und Vernetzung .....	7
4.4	Pflegeberatung.....	8
4.4.1	Beratungskontakte .....	8
4.4.2	Zugangswege .....	10
4.4.3	Klientenstruktur .....	11
4.4.4	Beratungsinhalte .....	11
4.4.5	Care-Management.....	13
4.5	Wohnberatung.....	15
4.5.1	Beratungskontakte .....	15
4.5.2	Zugangswege .....	16
4.5.3	Klientenstruktur .....	17
4.5.4	Beratungsinhalte .....	18
4.6	Psychosoziale Begleitung .....	20
4.6.1	Beratungskontakte .....	20
4.6.2	Zugangswege .....	21
4.6.3	Klientenstruktur .....	21
4.6.4	Beratungsinhalte .....	22
4.7	Beratungskontakte gesamt in 2019 .....	24
<b>5</b>	<b>Fazit und Ausblick .....</b>	<b>26</b>



Der Lebensabschnitt Alter steht seit langem im Blickpunkt der Sozialpolitik im Kreis Unna. Dabei gilt seit Jahrzehnten der politische Grundsatz „Ambulant vor Stationär“, der den mehrheitlichen Wunsch älterer Menschen möglichst lange in den eigenen vier Wänden zu verbleiben unterstützt. Die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna bietet hierbei eine zentrale wirkungsorientierte Steuerungsoption, um diese Maxime unter Berücksichtigung der Besonderheiten des Einzelfalls umzusetzen.

Die Möglichkeiten, die bisherigen Wohnverhältnisse auch bei Hilfe- und Pflegebedürftigkeit aufrechtzuerhalten, haben sich seit vielen Jahren aufgrund der zunehmenden Verbreitung von unterschiedlichen Wohnformen, ambulanten und teilstationären Diensten und den stetig fortgeschriebenen Leistungen der Pflegeversicherung verbessert. Gleichzeitig sind die sozialpflegerische Infrastruktur und ihre Finanzierungsstruktur damit jedoch für die Bürgerinnen und Bürger schlechter überschaubar geworden.

Insbesondere die gesetzlichen Grundlagen unterliegen einem ständigen Wandel. Im Berichtsjahr betraf dies insbesondere das Pflegepersonalstärkungsgesetz, die Bauordnung NRW, die Wohnraumförderbestimmungen NRW sowie die für 2020 geplanten Veränderungen im SGB IX und XII. Es bedarf unterschiedlicher Formen der Unterstützung um „ambulant vor stationär“ als langjähriges sozialpolitisches Erfolgsmodell im Kreis Unna aufrechtzuerhalten.



Hier setzt die Arbeit der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna an. Die drei aufeinander abgestimmten Dienste Pflegeberatung, Wohnberatung und Psychosoziale Begleitung orientieren sich am Bedarf des Einzelfalls. Sie geben Orientierung, leisten Hilfe zur Selbsthilfe und aktivieren die individuellen Ressourcen der Ratsuchenden und ihres sozialen und räumlichen Umfeldes, um die häusliche Pflege zu stärken und Heimeinzüge zu vermeiden.

Letzteres gewinnt vor dem Hintergrund, dass der Kreis Unna nach wie vor vom demographischen Wandel besonders betroffen ist, weiterhin an Bedeutung. Wie dem aktuellen Pflegebedarfsplan zu entnehmen ist, wird die Anzahl der Pflegebedürftigen von 2017 bis 2022 um rund 15,9 % ansteigen. Bereits 2018 betrug der durchschnittliche Altenquotient in NRW 34,6. Im Kreis Unna hatte er zu diesem Zeitpunkt bereits 38,2 erreicht. Diese Entwicklung wird sich in den nächsten Jahren fortsetzen.

Auch wenn im Kreisgebiet rund 80 % aller Pflegebedürftigen außerhalb von stationären Einrichtungen leben, so benötigen 58,3 % der Heimbewohnerinnen und -bewohner bereits 2018 Unterstützung von der Hilfe zur Pflege, um die Heimkosten zu refinanzieren. Die rechtlichen Änderungen im Elternunterhalt und die zunehmende Altersarmut werden dazu führen, dass diese Kosten künftig noch steigen werden.

Berücksichtigt man neben dem eklatanten Pflegekräftemangel das gleichzeitig abnehmende familiäre Hilfpotenzial, wird schnell deutlich, dass neben offenen, ambulanten, teilstationären Diensten und Einrichtungen eine gute Beratungsinfrastruktur gepaart mit einem professionellen Unterstützungs- und Hilfemanagement eine zentrale Determinante der Vermeidung von kostenintensiven Pflegeheimaufenthalten darstellt und somit Sozialhilfemittel im Bereich der Hilfe zur Pflege einspart.

Der vorliegende Jahresbericht ist der sechste gemeinsame Bericht der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna. Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre!

## 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 angegliedert sind sie beim Kreis Unna, Fachbereich Arbeit und Soziales, Sachgebiet Grundsatzangelegenheiten und Soziale Sicherung. 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 werktätlich 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 kreisweit durch 5 Mitarbeiterinnen des Kreises Unna mit 2,75 Vollzeitstellen übernommen, von denen eine Mitarbeiterin ausschließlich organisatorische 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 Ruhr-Lippe-Ems.
- 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 Ziele und 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 hinaus zu zögern bzw. zu vermeiden.

### **3.1 Pflegeberatung**

Die Pflegeberatung hat die Funktion eines „Lotsen“ in der Pflegelandschaft und richtet sich an alle Personen, die über genügend Selbsthilfepotenzial verfügen, um erhaltene Informationen und individuelle Beratungsergebnisse selbst umsetzen zu können. Sie bietet umfassende und aktuelle Informationen über die vielfältigen Angebote, die für Ältere und für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen im Kreis Unna verfügbar sind. Die Kenntnis aller bestehenden Hilfe- und Pflegeangebote ermöglicht eine Beratung über die im Einzelfall sinnvollen und passenden Hilfen zur Verbesserung der Pflegesituation. Die Pflegeberaterinnen bieten pflegenden Angehörigen Beratung in belastenden Pflegesituationen und unterstützen bei der Inanspruchnahme von Selbsthilfe- und Entlastungsangeboten. Ebenfalls beraten sie zum Krankheitsbild Demenz und zeigen mögliche Hilfe- und Betreuungsangebote auf. Die Pflegeberatung nimmt für den Kreis Unna neben der individuellen Beratung 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 barrierefreien 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 barrierefreien 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 längst möglichen 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**



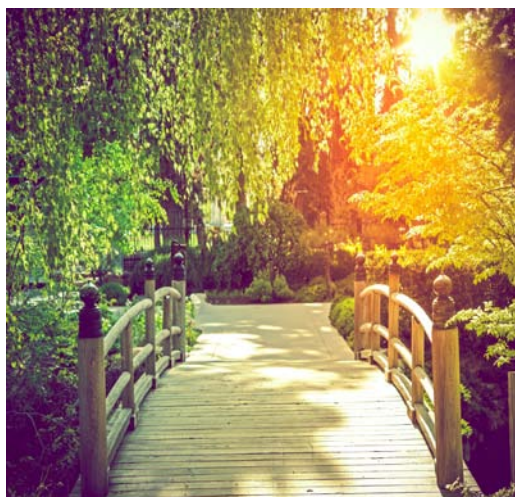
### 4.1 **Entwicklung des Beratungssystems**

Im Berichtsjahr wurde die Beratungsarbeit erneut durch die bereits vorgenommenen und die anstehenden Gesetzesänderungen dominiert. Um eine hohe Beratungsqualität aufrechtzuerhalten, besuchten einzelne Beratungskräfte – neben dem Studium der entsprechenden Fachliteratur und einem von den Administratorinnen durchgeführten Inhouseseminar zur Beratungssoftware – z.B. folgende externe Fachtagungen und Fortbildungen: „Technikunterstützte Kommunikation“, „Was pflegende Angehörige brauchen“, „Technikunterstütztes Wohnen“, „Entlastung für pflegende Angehörige“, „Elternunterhalt“, „Einsamkeit im Alter“, „Demenz. Miteinander leben.“, „Sucht im Alter“, „Wohnberatung bei Menschen mit Hörschädigung“, „Sozialrecht“, „Persönliches Budget“, „Trauer und Sinn“, sowie „Sterben Menschen mit Demenz anders?“. Eine Pflegeberaterin absolviert darüber hinaus seit Herbst eine 2-jährige Weiterbildung zur „Systemischen Beraterin“.

Die kostenlose Hotline 0800 - 27 200 200 wurde 1.156 Mal genutzt, um einen Kontakt zur Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna aufzubauen. Von diesen Gesprächen wurden 939 persönlich angenommen, die übrigen 217 Personen riefen außerhalb der Öffnungszeiten an. Im Vergleich zum Vorjahr erhöhte sich die Nutzung der Hotline monatlich um 24 Anrufe, der Tagesdurchschnitt lag bei rund 4 Anrufen. Diese Zahlen zeigen zum einen, dass die kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit zur Verbreitung der Hotline-Nummer beigetragen hat, zum anderen weisen sie aber auch darauf hin, dass die bekannten Festnetznummern der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna keinesfalls entbehrlich sind.

Die Entwicklung des Beratungssystems wurde nicht nur auf der operativen Ebene, sondern auch auf Träger-ebene forciert. Der Schwerpunkt des Trägertreffens im Berichtsjahr lag neben Personalia auf der Evaluation der Außensprechstunden in den einzelnen Kommunen sowie auf der trägerübergreifenden Abstimmung der Weiterentwicklung der Materialien für die Öffentlichkeit.

Personell gab es im Jahresverlauf keine Veränderungen in der Pflege- und Wohnberatung, allerdings verabschiedeten sich zum Jahresende zwei Wohnberatungsfachkräfte aus den Regionen Nord und Süd in den Ruhestand. Darüber hinaus verzeichnete die Pflegeberatung zwei Langzeiterkrankungen, die kreisintern personell nicht aufgefangen werden konnten. Die Tatsache, dass die Beratungs- und Öffentlichkeitsarbeit, dennoch auf hohem Niveau fortgesetzt werden konnte, zeigt deutlich, dass es im Trägerverbund durch gegenseitige Unterstützung gelungen ist, die Arbeit auch in schwierigen Zeiten aufrechtzuerhalten.



## 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. Darüber hinaus hat in diesem Jahr eine Kollegin der Pflegeberatung gemeinsam mit der Stabsstelle Presse und Kommunikation die Homepage der Pflege- und Wohnberatung überarbeitet, wodurch sie noch nutzerfreundlicher geworden ist.

Die Pflege- und Wohnberatung präsentierte Aspekte ihrer Arbeit und informierte über unterschiedliche Themen kreisweit in 36 Vorträgen in diversen Gremien, Gruppierungen und Institutionen. Exemplarisch seien hier genannt: Frauenhilfe Königsborn, Evangelischer Männerkreis Königsborn, Werkstatt Unna Altenpflege, ZWAR-Gruppe Lünen, Seniorenbeirat Lünen, SPD AG 60 Plus Lünen, Netzwerk Altenarbeit Lünen, Kirchengemeinde Selm, Freundeskreis Kamen Methler, Hellmig Krankenhaus Kamen, Blindenverein Schwerte, Die Brücke – Sterbe- und Trauerbegleitung Schwerte e.V., Demenz Selbsthilfegruppe Bergkamen, Familienbande Kamen, COPD-Selbsthilfegruppe Kamen, Evangelisches Männerforum Bergkamen. Gefragt waren Themen, wie z.B. Umgang mit Menschen mit Demenz, barrierefreies Wohnen, gesetzliche Leistungen der Pflegeversicherung, Hilfsmittel, Begutachtung durch den MDK und das Krankheitsbild Demenz.

Ein Highlight im Berichtsjahr waren die „Thementage“, die von der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna organisiert wurden. Dabei handelte es sich um eine kreisweite Veranstaltungsreihe, die in den Städten Kamen, Unna und Werne angeboten wurde. In einzelnen Fachvorträgen konnten sich Interessierte über die Themen „Kriminalvorbeugung – Wie schütze ich mich im Alltag“, „Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung“ und „Elternunterhalt – Wer bezahlt den Heimplatz?“ kostenfrei informieren. Als Kooperationspartner und Referenten konnten das Kommissariat Kriminalprävention und Opferschutz der Kreispolizei Unna, die Betreuungsstelle des Kreises Unna sowie der Fachbereich Arbeit und Soziales des Kreises Unna gewonnen werden.

Die Pflegeberatung führte im Mai eine Schulung für Mitarbeitende der Stadt Bergkamen zum Thema „Vereinbarkeit von Beruf und Pflege“ durch. Im März feierten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wohnberatung im Rahmen eines Fachtages in Düsseldorf, gemeinsam mit über 100 Gästen, das 30-jährige Bestehen der hauptamtlichen, unabhängigen und für die Bürgerinnen und Bürger kostenfreien Wohnberatung in NRW. Dazu eingeladen hatten die LAG Wohnberatung NRW und sowie die Koordination Wohnberatung NRW.



Die Pflege- und Wohnberatung besetzte bei diversen Veranstaltungen einen Informationsstand, z.B. beim Seniorentag der Stadt Unna, beim Gesundheitstag im Kreishaus und bei der Messe RehaCare in Düsseldorf. In Lünen war die Wohnberatung in bewährter Kooperation mit dem Behindertenbeirat viermal mit einem Infostand im Rathausfoyer präsent sowie zweimal in Kooperation mit der Stadtteilwerkstatt Lünen-Süd und Nordlünen. Außerdem informierte die Pflege- und Wohnberatung mit einem Informationsstand auf den Wochenmärkten in Bönen und Selm. Darüber hinaus gab eine Mitarbeiterin der Wohnberatung ein Interview zum Thema Wohnberatung, welches in der Mieterzeitschrift der Gemeinnützigen Wohnungsgenossenschaft Schwerte e.G. veröffentlicht wurde.



Insgesamt besetzten die Beratungsfachkräfte in allen Kommunen des Kreises 23 Infostände und hielten kreisweit 36 Vorträge, wodurch insgesamt 810 Personen erreicht wurden.

### 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 damit den Zugang zum Beratungssystem zu erschließen.



Die inhaltlich und örtlich zuständigen Beratungskräfte engagieren sich daher im kreisweiten MRE-Netzwerk sowie regional im Arbeitskreis „Soziales und Wohnen“ in Lünen und „Sozialpsychiatrische Dienste“ in Bergkamen sowie dem Netzwerksprechertreffen in Lünen, dem „Sozialgespräch“ in Selm und in den Initiativkreisen „Lünen Brambauer“ und „Lünen Süd“. In Letzteren übernahm eine Wohnberaterin die Funktion als Sprecherin.

Die Unterstützung von Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen hat in der Pflege- und Wohnberatung einen hohen Stellenwert. Deswegen arbeiten einzelne Beratungskräfte aktiv in den bestehenden regionalen Demenznetzwerken in Bergkamen, Fröndenberg, Kamen, Lünen und Unna mit.

Wie bereits in den Vorjahren 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“, „Pflegeberatung und Krankenhaussozialdienste“ sowie in der „Fachgruppe für die Belange von Menschen mit Behinderung“.

Darüber hinaus übernimmt eine Mitarbeiterin der Pflegeberatung die Geschäftsführung der Konferenz „Alter und Pflege“, die zweimal im Jahr unter Vorsitz des Sozialdezernenten des Kreises Unna tagt. Die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna wird dort durch eine Wohnberaterin vertreten.

Mitarbeitende der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna führten Arbeitsgespräche u.a. mit dem Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz Dortmund, mit der Beratungsstelle Kuren für pflegende Angehörige der AWO Ruhr-Lippe-Ems, mit den „Aufsuchenden Hilfen“ – ein aufsuchendes und stadtteilorientiertes Beratungsangebot der Stadt Lünen und der EUTB – Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung, chronischen

Erkrankungen sowie deren Angehörige, um sich gegenseitig über Arbeitsinhalte und Verweismöglichkeiten zu informieren.

Die Wohnberatungskräfte nahmen regelmäßig an den von der Koordination Wohnberatung NRW durchgeführten Regierungsbezirkstreffen für die geförderten Beratungsstellen teil und arbeiteten auf Landesebene in der Landesarbeitsgemeinschaft Wohnberatung NRW mit, die die politische und fachliche Interessenvertretung aller nordrheinwestfälischen Wohnberatungsstellen wahrnimmt.



Um den gegenseitigen Austausch und gemeinsame Planungen zu gewährleisten, fanden zwei gemeinsame Dienstbesprechungen aller Beratungsfachkräfte der Pflege- und Wohnberatung statt. Ferner trafen sich die drei Beratungsdienste regelmäßig separat zum fachlichen Austausch.

#### 4.4 Pflegeberatung

##### 4.4.1 Beratungskontakte

Im Berichtsjahr 2019 fanden insgesamt 1.791 Beratungsgespräche statt, in denen hilfe- bzw. pflegebedürftige Menschen, deren Angehörige oder Lebenspartner, Freunde, Nachbarn oder Betreuer individuell durch die Pflegeberatung beraten wurden. Zwar sind die Beratungszahlen im direktem Vergleich zu 2018 leicht zurückgegangen, trotzdem zeigt sich, dass die Beratungsnachfrage in der Pflegeberatung tendenziell steigend ist:

2015	2016	2017	2018	2019
1.175	1.418	1.787	1.874	1.791

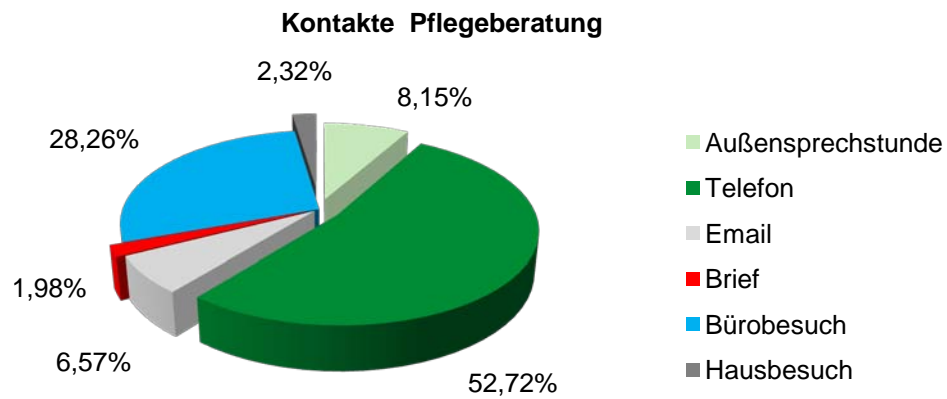
Eine Entwicklung, die im Hinblick auf die demografische Entwicklung, den steigenden Anteil an Menschen mit Hilfe- bzw. Pflegebedarf und dem damit einhergehenden höheren Beratungsbedarf nicht überraschend ist.

Eine telefonische Beratung nahmen 931 Ratsuchende in Anspruch. Die Kontaktaufnahme per Post erfolgte in 35 Fällen und per E-Mail in 116 Fällen, damit stiegen im Vergleich zum Vorjahr (2018: 35 per Post/ 88 per Email) ausschließlich die Email-Kontakte deutlich an (über 30%).

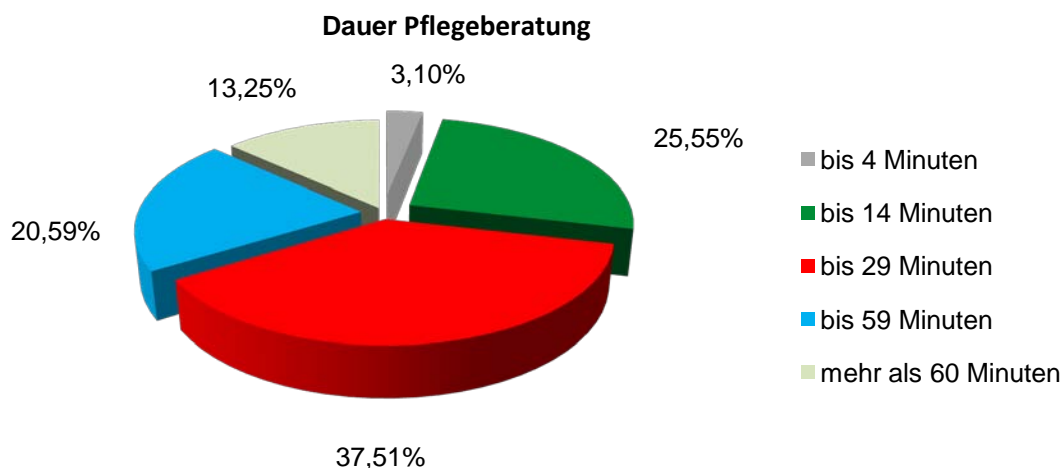
In vielen Fällen wurde jedoch eine persönliche Beratung gewünscht und erwies sich als sinnvoll. 684 Kontakte (2018: 654 Kontakte) erfolgten in einem persönlichen Gespräch - davon fanden 499 Kontakte (2018: 485 Kontakte) im zentralen Beratungsstandort in Kamen statt und 144 Beratungskontakte (in 2018: 168 Kontakte) erfolgten während einer Sprechstunde in den kreisangehörigen Städten.

In weiteren 41 Fällen (2018: 62 Fälle) wurde z.B. aufgrund von eingeschränkter Mobilität des Ratsuchenden ein Besuch im Haushalt des Pflegebedürftigen durchgeführt. In 25 Fällen wurde der Kontaktweg nicht erfasst.





Viele Gespräche mit pflegebedürftigen Menschen, pflegenden Angehörigen und anderen Ratsuchenden waren sehr umfassend und benötigten hinreichend Zeit. In 235 Fällen (in 2018: 226 Fälle) wurden komplexe Beratungsgespräche geführt, die länger als 60 Minuten andauerten, 365 Gespräche umfassten 30 bis 59 Minuten und 665 Kontakte (2018: 747 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 453 (2018: 333) Fällen dauerte der Beratungskontakt 5 bis 14 Minuten; 55 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 Kontaktaufnahme zur Pflegeberatung erfolgte hauptsächlich aufgrund von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit, durch den Flyer der Pflege- und Wohnberatung, durch Einträge im Internet und durch Presseveröffentlichungen (gesamt: 36,1 %, in 2018: 34,3 %). Der Zugang durch Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit ist damit im Vergleich zum Vorjahr leicht angestiegen. Durch eine persönliche Empfehlung von Privatpersonen („Mund-zu-Mund-Propaganda“) wie z.B. Angehörige, Bekannte oder ehemalige Ratsuchende kamen gut ein Viertel der Beratungskontakte (28,8 %) zustande (2018: 30,5 %).

In 25,6 % der Fälle wurden Ratsuchende durch Multiplikatoren, wie z.B. Krankenhaus-Sozialdienste, Ärzte, Pflegeanbieter, Selbsthilfegruppen oder andere Beratungsdienste an die Pflegeberatung verwiesen (2017: 21 %, 2018: 26,6 %). Damit liegen die Empfehlungen durch Multiplikatoren im Vergleich zu den Vorjahren etwa auf gleichem Niveau, was auf eine positive und kontinuierliche Wahrnehmung des Beratungsangebotes durch professionelle Netzwerkpartner schließen lässt. Ein Verweis von Pflegekassen und kommunalen Stellen, wie z.B. Sozialämtern, Bürgerbüros oder Seniorenbeauftragten an die Pflegeberatung stieg leicht an und erfolgte in 9,5 % der Fälle (2018: 8,5 %).

Zugangswege (nur Erstkontakte)	absolut	prozentual
Eigene Öffentlichkeitsarbeit / Flyer	115	14,8 %
Andere soziale Beratungsdienste	105	14,0 %
Angehörige / Bekannte	90	12,0 %
Internet	84	11,2 %
Verweis durch ehemalige Ratsuchende	77	10,3 %
Presseveröffentlichungen	76	10,1 %
Kostenträger / Pflegekassen / Behörden	71	9,5 %
Früherer Kontakt zur Pflegeberatung	49	6,5 %
Krankenhaussozialdienste	38	5,1 %
Ärzte	21	2,8 %
Pflegeanbieter	21	2,8 %
Selbsthilfegruppen	4	0,5 %
Sonstige	3	0,4 %
<b>Gesamt (nur Erstkontakte ausgewertet)</b>	<b>750</b>	<b>100,00 %</b>

#### 4.4.3 Klientenstruktur

Die hilfe- bzw. pflegebedürftigen Personen, die im Zentrum der Beratung stehen, waren überwiegend Frauen (61 %) und entsprechend seltener Männer (39 %). Mehrheitlich handelte es sich um hochaltrige Menschen; etwa 78 % der Pflegbedürftigen waren älter als 70 Jahre, etwa 54 % der Pflegebedürftigen waren älter als 80 Jahre und knapp 8 % 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. Knapp ein Drittel der Beratungskontakte (28,5 %, in 2018: 29,8 %) erfolgte bereits bevor ein Erstantrag auf Leistungen der Pflegeversicherung gestellt wurde. In diesen Fällen wurden oftmals Hilfen bei der Antragstellung und Informationen zur Begutachtung durch den MDK gewünscht. Weitere 8,2 % der Beratungsgespräche wurden mit Menschen geführt, die völlig selbstständig leben und noch keine Hilfen benötigen. Hier ging es vielmehr um vorpflegerische Fragen, beispielsweise den Einsatz haushaltsnaher Dienstleistungen oder um präventive Überlegungen zur Veränderung der Wohnsituation oder zum Servicewohnen. Mehrheitlich (56,8 %) geht es in der Beratungsarbeit um Personen, die in die Pflegegrade 1 bis 3 eingestuft sind. Dies ist der Personenkreis, der überwiegend in häuslicher Umgebung durch Angehörige gepflegt wird. Der Anteil der Beratungen, in denen es um schwerstpflegebedürftige Menschen (Pflegegrad 4 und 5) ging, ist mit 6,4 % eher gering (in 2018: 4,7 %). Häufig leben diese Personen nicht mehr in der eigenen Häuslichkeit, sondern werden stationär in einer Pflegeeinrichtung betreut.

Pflegestufen	absolut	prozentual
Keine Pflegebedürftigkeit	134	8,2 %
Noch kein Pflegegrad, Beantragung ist vorgesehen	464	28,5 %
Pflegegrad 1	174	10,7 %
Pflegegrad 2	464	28,5 %
Pflegegrad 3	286	17,6 %
Pflegegrad 4	77	4,7 %
Pflegegrad 5	28	1,7 %
Unbekannt	164	Prozentual unberücksichtigt
<b>Gesamt</b>	<b>1.791 (1.627)</b>	<b>100,00 %</b>

#### 4.4.4 Beratungsinhalte

Das Beratungsangebot umfasst ein breites Themenspektrum, welches 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 beinhaltet. 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 zum Leistungsspektrum der Pflegeversicherung (SGB XI) und zu Ansprüchen aus anderen Sozialgesetzbüchern wie z.B. der Krankenversicherung (SGB V) sowie zur Finanzierung des individuellen Pflegebedarfs sind leicht zurückgegangen, bildeten aber wie auch in den Vorjahren einen Beratungsschwerpunkt (knapp 20 %). Daneben benötigten viele Ratsuchende Hilfe bei der Beantragung von Pflegeleistungen und anderen sozialen Leistungen. Dazu gehören Hilfen beim Ausfüllen von Anträgen, Informationen über Pflegegrade und zur Vorbereitung auf die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (12,4 %). Psychosoziale Aspekte haben in der Pflegeberatung einen hohen Stellenwert und waren in 2019

mit 13,9 % im Vergleich zu den Vorjahren noch häufiger ein Thema (2018: 11,4 %, 2017: 9,6 %). Angehörige und andere Pflegepersonen sprechen hier über belastende Pflegesituationen, Schuldgefühle, Gefühle von Überforderung und Isolation und verschiedenste familiäre Konflikte. Auch die (Neu-)Organisation der Pflege z.B. nach einer Krankenhaus-Entlassung stellt häufig eine immense zeitliche und auch psychische Belastung der Pflegepersonen dar. Nach wie vor werden die meisten Pflegebedürftigen zu Hause 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 (7,3 %, 2018: 5,7 %). Das Krankheitsbild Demenz und der Umgang mit der Erkrankung ist ebenfalls ein wichtiges Beratungsthema (6,1 %, 2018: 6,8 %). 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	1.316	13,6 %
Leistungen nach SGB V, IX, XII	603	6,2 %
Überforderungssituation, psychosoziale Beratung, Neuorganisation der Pflege, auch nach Krankenhausentlassung	1.345	13,9 %
Hilfen bei der Antragstellung, MDK-Begutachtung	1.199	12,4 %
Unterstützung im Alltag, Haushaltshilfen, Notruf, EaR	1.132	11,7 %
ambulante Betreuungs- und Pflegeangebote	740	7,7 %
Entlastungsangebote für Angehörige, Selbsthilfe	705	7,3 %
Wohnen, Servicewohnen, Hilfsmittel, Verweis an Wohnberatung	707	7,3 %
Tages-, Kurzzeit- und Verhinderungspflege	622	6,7 %
Demenz und andere Krankheitsbilder	588	6,1 %
Stationäre Pflege	223	2,3 %
Präventive Beratung	192	2,0 %
Vorsorgevollmacht, gesetzl. Betreuung	152	1,6 %
Rente für Pflege / Pflegezeit	121	1,3 %
Sonstiges	18	0,2 %
Abgabe von Infomaterialien	638	Prozentual unberücksichtigt
<b>Gesamt</b>	<b>9.663</b>	<b>100,00 %</b>

In 638 Fällen wurden schriftliche Informationen als beratungsunterstützende Maßnahme an Ratsuchende ausgehändigt bzw. per Email oder per Post verschickt. Es handelt sich hier hauptsächlich um die von der Pflegeberatung erstellten und regelmäßig aktualisierten Anbieterlisten (s.u. 5.4.5 Care-Management), die Aufschluss über Kontaktadressen, Angebotsinhalte und Kosten geben. Gefragt waren ebenfalls die „Checkliste zur Vorbereitung auf die MDK-Begutachtung“, die von der Pflegeberatung in 2017 konzipiert wurde sowie verschiedenste Broschüren zu Themen wie z.B. ‚Umgang mit Demenz‘ oder ‚Vereinbarkeit von Pflege und Beruf‘.

„Ambulant vor Stationär“ ist ein vorrangiges Ziel in der Pflegeberatung, daher sind Informationen zur Pflegeinfrastruktur im Kreis Unna ein zentrales Beratungsgebiet. Viele Ratsuchende benötigten eine Orientierung über verfügbare und passende Dienstleister und Pflegeanbieter sowie deren Angebote und Kosten. Verlässliche Informationen über gesetzliche Ansprüche und über Pflegedienstleister sind entscheidend, um die Versorgung auf den Einzelfall abzustimmen. In jedem vierten Beratungsgespräch (26,1 %) wurden Informationen, z.B. über Angebote zur Unterstützung im Alltag, Haushaltshilfen, Hausnotruf, 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 Analyse der nachgefragten Inhalte zeigt, dass





Fragen zur stationären Pflege mit 8,9 % (in 2018: 10,8 %) eine sehr untergeordnete Rolle in der Beratung spielten. Der Informationsbedarf zu Angeboten, die eine häusliche Versorgung unterstützen, stand, wie in den Vorjahren deutlich im Vordergrund. Die nachfolgende Tabelle gibt einen genaueren Überblick, welche Dienstleistungen in der Beratung nachgefragt wurden.

<b>Fragen zur Pflegeinfrastruktur</b>	<b>absolut</b>	<b>prozentual</b>
Ambulante Betreuungs- und Pflegeangebote	740	29,3 %
Anbieter von Unterstützung im Alltag	626	24,8 %
Haushaltshilfen, Hausnotruf, Mahlzeitendienste	506	20,1 %
Kurzzeitpflege	253	10,0 %
Tagespflege	174	6,9 %
<b>Ambulante Versorgung gesamt</b>	<b>2.299</b>	<b>91,1 %</b>
<b>Stationäre Pflege</b>	<b>223</b>	<b>8,9 %</b>
<b>Beratungskontakte</b>	<b>2.522</b>	<b>100 %</b>

Im Vergleich zum Vorjahr nahmen besonders die Fragen nach Anbietern von Unterstützungsleistungen im Alltag mit 24,8 % auffallend zu (2018: 14,4 %). Das liegt vermutlich daran, dass pflegende Angehörige vermehrt nach flexiblen stundenweisen Unterstützungsangeboten suchen (was auch durch die Pflegeversicherung finanziell gefördert wird). Andererseits sind die anerkannten Anbieter zu wenig bekannt bzw. es kommen fortlaufend neue Anbieter hinzu, so dass viele Pflegebedürftige und ihre Angehörigen hier Orientierung und Unterstützung benötigen. Informationen zur Kurzzeitpflege und die Suche nach freien Plätzen wurden in 10 % der Beratungsanfragen gewünscht, was auch auf den weiterhin bestehenden Mangel an freien Kurzzeitpflegeplätzen hinweist.

Insgesamt zeigt sich, dass die Beratungskräfte im individuellen Beratungsprozess aktiv über ambulante Hilfen informieren und die Pflegeberatung damit ihren Auftrag, Ratsuchenden das Leben zu Hause weiter zu ermöglichen und Heimeinzüge zu verzögern bzw. vermeiden, erfüllt.

#### **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 für die jährliche Pflegebedarfsplanung des Kreises Unna zur Verfügung. Regelmäßig werden für das gesamte Kreisgebiet die Daten von ambulanten Pflegediensten, Anbietern von Unterstützungsleistungen im Alltag, Angeboten der Gruppenbetreuung bei Demenz, hauswirtschaftlichen Diensten, Hausnotrufanbietern, Mahlzeitendiensten, Selbsthilfegruppen für pflegende Angehörige, Fahrdiensten, Hospizdiensten, Tagespflegen, Kurzzeitpflegen, Pflegewohngemeinschaften und Pflegeheimen recherchiert.

Insgesamt werden damit jährlich mindestens 375 Anbieterdaten auf den aktuellen Stand gebracht und veröffentlicht. 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

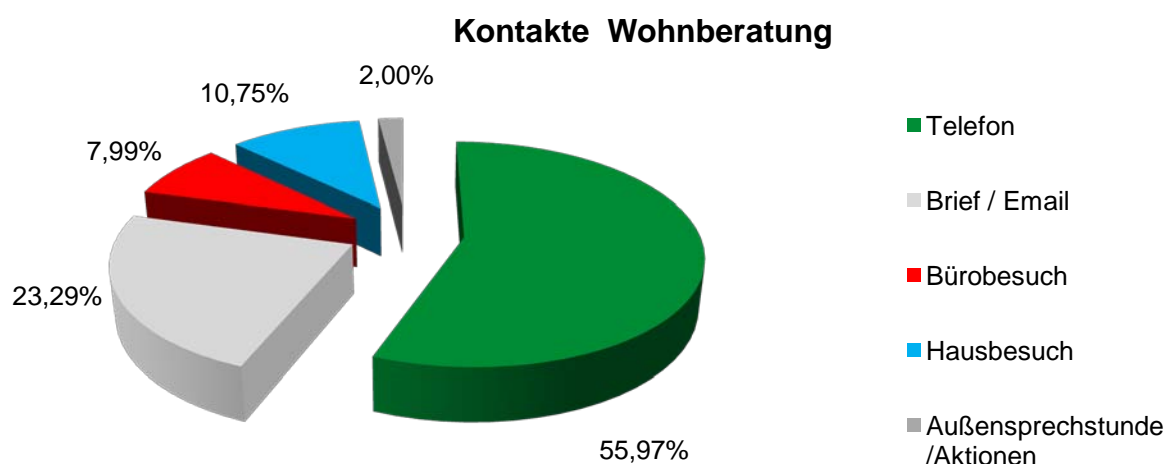
werden allen Interessierten auch auf den Internetseiten der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna zugänglich gemacht.



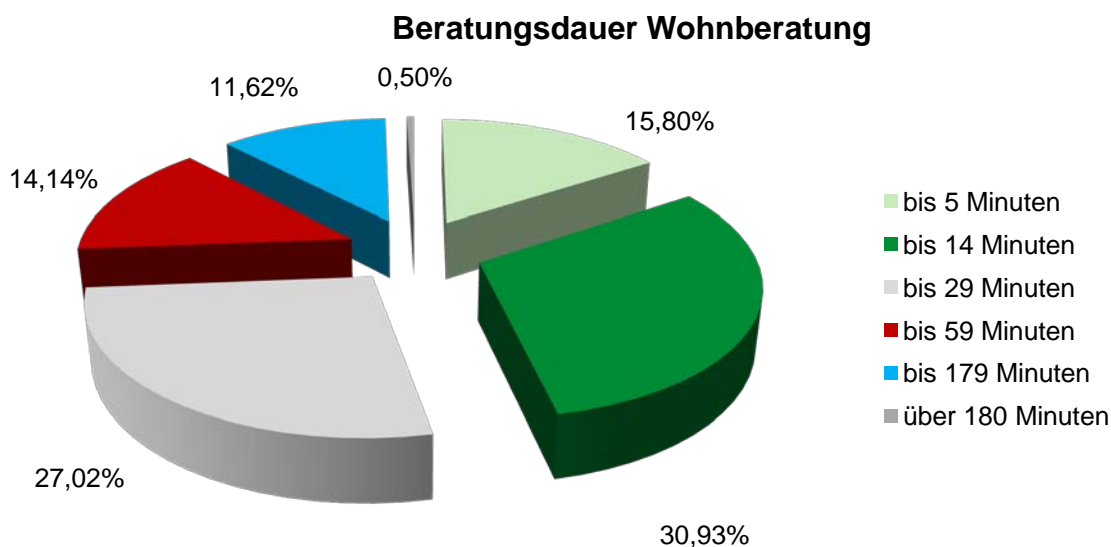
## 4.5 Wohnberatung

### 4.5.1 Beratungskontakte

Vergleichbar mit den Vorjahren hatten die drei Wohnberatungsstellen im Berichtsjahr 3.035 einzelfallbezogene Gesamtkontakte. Hierbei handelte es sich in 642 Fällen um Erstkontakte und in 2.393 Fällen um Folgekontakte. Aufgrund einer Veränderung ihres Gesundheitszustandes wandten sich 193 Ratsuchende, die bereits zu einem früheren Zeitpunkt Kontakt zur Wohnberatung hatten und die daher nicht als Erstkontakt erfasst werden, erneut an die Beratungsstellen. Dies kann als Indiz dafür gewertet werden, dass diese Personen mit den zuvor durchgeführten Anpassungsmaßnahmen zufrieden waren. Die Art des Kontaktweges ist der nachstehenden Graphik zu entnehmen.



Insgesamt wurden 1.682 Telefonate geführt, 323 Hausbesuche gemacht, 700 E-Mails oder Briefe empfangen oder verschickt und 240 Bürogespräche geführt. Weitere 60 Beratungsgespräche fanden in den Außensprechstunden bzw. im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit statt. Von den 3.035 Gesamtkontakten richteten sich 2.339 (77,07 %) unmittelbar an die Ratsuchenden bzw. ihre Vertrauenspersonen, die übrigen 696 (22,93 %) wendeten sich im Rahmen des Fallmanagements an Dritte, wie Kostenträger, Handwerker, Ärzte, Vermieter und sozialpflegerische Dienste.



Von den einzelnen Kontakten dauerten 476 bis zu 4 Minuten, 932 bis zu 14 Minuten, 814 bis zu 29 Minuten, 426 bis zu 59 Minuten, 350 bis zu 179 Minuten und 16 über 3 Stunden. Wie zu erwarten, nahmen die 323 Hausbesuche die längste Zeit in Anspruch. Von ihnen dauerten 15 mit Fahrzeit über 3 Stunden, die übrigen zwischen 60 und 179 Minuten. Doch auch unter den Beratungsgesprächen im Büro sind Beratungszeiten bis zu zwei Stunden zu verzeichnen. Häufig ging es hier inhaltlich um Neubauberatungen oder Umzugswünsche. Bei den 1.408 Kurzkontakten bis zu 14 Minuten handelte es sich im Wesentlichen um Terminvereinbarungen oder Absprachen mit Handwerkern, Vermietern, Behörden, Pflegekassen sowie um den Post- und E-Mailverkehr. Der bereits in den Vorjahren festgestellte Trend, dass der im Rahmen der Fallbearbeitung notwendige Post- und E-Mailverkehr ständig zunimmt, hat sich weiter fortgesetzt. Insbesondere jüngere und mobilere Ratsuchende verfügen häufig über ausreichendes Selbsthilfepotential, um die geplanten Wohnungsanpassungen nach erfolgter Erstberatung mit telefonischer und schriftlicher Unterstützung umzusetzen. Zeitgleich benötigen aber auch immer mehr Ratsuchende im höheren Alter oder mit einem höheren Pflegegrad umfangreichere professionelle Hilfe, weil sie zunehmend weniger Unterstützung aus ihren informellen Netzwerken akquirieren können. Dies führt dazu, dass manche Beratungen sehr umfangreich sind und über lange Zeiträume begleitet werden müssen. Im direkten Vorjahresvergleich ist der prozentuale Anteil der Beratungskontakte bis 179 Minuten gestiegen, während die Beratungsgespräche von 30 bis 59 Minuten prozentual erneut gesunken sind. Diese Entwicklungen korrespondieren mit der Anzahl der Gesamtkontakte, den Veränderungen bei den Kontaktwegen und den sehr unterschiedlichen Ressourcen der Ratsuchenden. Da das Arbeitszeitkontingent der Wohnberatungskräfte gleich bleibt, müssen die Beratungsdauer und die Kontaktwege permanent den aktuellen Anforderungen angepasst werden, um die anfallende Arbeit zu bewältigen.

#### 4.7.2 Zugangswege

Mit 54,1 % suchten mehr als die Hälfte aller Ratsuchenden die Wohnberatungsstellen in Folge der eigenen Öffentlichkeitsarbeit auf. Den zweiten Platz nahmen mit 19,9 % frühere Kontakte zur Wohnberatung im Rahmen der Netzwerkarbeit und die Empfehlung durch ehemalige Ratsuchende ein. Dieser im Vergleich mit den Vorjahren unverändert hohe Wert weist darauf hin, dass die Nutzerinnen und Nutzer mit der Qualität der erbrachten Beratungsleistungen zufrieden waren.

Mehr als ein Siebtel der Ratsuchenden (15,0 %) wandten sich auf Empfehlung anderer Beratungsstellen und Sozialdienste an die Wohnberatung. In dieser Kategorie konnte die interne Weitervermittlung durch die Pflegeberatung oder die Psychosoziale Begleitung gegenüber dem Vorjahr fast verdoppelt werden und lag im Berichtsjahr bei 61,5 %. Dies zeigt deutlich, dass die Verzahnung der drei speziellen Fachberatungen im Trägerverbund der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna als gelungen betrachtet werden kann. Den vierten Rang bei der Zugangsvermittlung nehmen die Pflegedienste 4,9 % ein, gefolgt von den Behörden und Pflegekassen mit 3,9 %. Im Vorjahresvergleich ist auffällig, dass die direkte Vermittlung seitens der Pflegekassen von 16 Ratsuchenden auf 4 Versicherte in 2019 zurückgegangen ist. Sonstige Personen und Institutionen bilden mit 2,2 % das Schlusslicht.

Zugangswege	absolut	prozentual
Eigene Öffentlichkeitsarbeit	347	54,05 %
Frühere Netzwerkkontakte, Ehemalige Ratsuchende	128	19,94 %
Andere Beratungsstellen, Sozialdienste, MDK	96	14,95 %
Pflegedienste	32	4,99 %
Behörden, Pflegekassen	25	3,89 %
Sonstige: Selbsthilfegruppen, Vermieter, Ehrenamtliche...	14	2,18 %
<b>Gesamt</b>	<b>642</b>	<b>100,00 %</b>



#### 4.5.2 Klientenstruktur

Der Frauenanteil unter den Ratsuchenden hat im Berichtszeitraum erneut um 2,0 % abgenommen. Mit 58,2 % stellten Frauen dennoch weiterhin die größere Gruppe unter den Ratsuchenden dar. Die Männerquote lag entsprechend bei 41,8 %. Ebenfalls um 10,9 % zurückgegangen, ist der Anteil der in einer Partnerschaft lebenden Ratsuchenden, er betrug nur noch 44,8 %. Der Anteil der Alleinlebenden, die häufig auf mehr Unterstützung bei der Umsetzung von Anpassungsmaßnahmen angewiesen sind, stieg damit auf 42,1 %. Über die letzten Jahre sehr konstant wohnten 11,5 % zusammen mit sonstigen Familienangehörigen. Zu Beginn der Beratung lebten 1,0 % in einem Pflegeheim und 0,6 % in einer sonstigen Wohnform. Die Eigentümerquote betrug 46,8 %, entsprechend lebten 53,2 % der Ratsuchenden in einer Mietwohnung. Der Anteil der Kinder und Jugendlichen unter den Betroffenen lag bei 1,3 %. 18,9 % der Kundinnen und Kunden waren zwischen 18 und 64 Jahre alt, 60,9 % zwischen 65 und 84 Jahre und 18,9 % über 85 Jahre alt. Von den Hochaltrigen waren 26 Personen sogar über 91 Jahre alt. Bezüglich des Grades der Pflegebedürftigkeit ergibt sich in der Wohnberatung folgendes Bild:

Pflegebedürftigkeit	Erstkontakte absolut	Folgekontakte absolut	Gesamtkontakte absolut	Gesamtkontakte prozentual
Keine Pflegebedürftigkeit	76	90	166	5,78 %
Beantragung Pflegegrad vorgesehen	81	231	312	10,87 %
Pflegegrad 1	117	343	460	16,02 %
Pflegegrad 2	198	809	1007	35,07 %
Pflegegrad 3	102	597	699	24,35 %
Pflegegrad 4	18	98	116	4,04 %
Pflegegrad 5	8	103	111	3,87 %
Unbekannt	42	122	164	prozentual unberücksichtigt
<b>Gesamt</b>	<b>600 (642)</b>	<b>2.271 (2.393)</b>	<b>2.871 (3.035)</b>	<b>100,0 %</b>

Bei Beratungsbeginn erhielten 16,65 % der Ratsuchenden noch keine Leistungen aus der Pflegeversicherung. Weiteren 16,02 % wurde der Pflegegrad 1 bewilligt. Wie bereits in den Vorjahren lag mit 35,07 % bei der Mehrheit der Ratsuchenden der Pflegegrad 2 vor, 24,35 % hatten den Pflegegrad 3. Personen mit Pflegegrad 4 bzw. 5 spielten mit 4,04 % bzw. 3,87 % eine eher untergeordnete Rolle. Allerdings zeigte sich, dass insbesondere die 8 Ratsuchenden mit Pflegegrad 5 mit durchschnittlich 12,9 erforderlichen Folgekontakten besonders begleitungsintensiv waren. Bei Menschen mit Pflegegrad 4 beliefen sich die Folgekontakte im Mittel auf 5,4 und bei Pflegegrad 3 auf 5,9. In den Pflegegraden 1 bis 2 waren zwischen 2,9 und 4,1 Folgekontakte notwendig, um die Wohnungsanpassungsmaßnahmen abschließen zu können. Personen ohne Pflegebedarf benötigten in der Regel nur 2 Folgekontakte. Sowohl die Altersstruktur als auch der Grad der Pflegebedürftigkeit verdeutlichen, dass die Wohnberatung im Kreis Unna die Bürgerinnen und Bürger mehrheitlich 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. Andererseits zeigen die Zahlen aber ebenfalls, dass die Potenziale der Wohnberatung auch im höheren Lebensalter und bei fortgeschrittener Pflegebedürftigkeit rege genutzt werden. Bezogen auf den Grundsatz ‚ambulant vor stationär‘, ist damit eine wichtige Voraussetzung dafür erfüllt, dass durch die Anpass-

sung der Wohnumgebung der Verbleib in der vertrauten häuslichen Umgebung ermöglicht und ein selbstbestimmtes und teilhabeorientiertes Leben gesichert werden kann.

### 4.5.3 Beratungsinhalte

Im Vergleich zu den Vorjahren ergaben sich keine wesentlichen inhaltlichen Veränderungen. Analog zum Aufgabenspektrum der Wohnberatung lag der Schwerpunkt der Beratungsinhalte mit 3.790 Einträgen im Bereich Wohnen und Wohnberatung. An zweiter Stelle folgten mit 2.875 Nennungen rechtliche und finanzielle Fragestellungen. Rund 40 % hiervon bezogen sich auf Leistungen der Pflegeversicherung, 10 % auf Leistungen der Krankenversicherung und rund 5 % auf Leistungen der Sozialhilfeträger im Bereich der Eingliederungshilfe oder der Hilfe zur Pflege. Von den Beratungen zu den konkreten Anpassungsmaßnahmen bezogen sich 2.372 Gespräche auf die Anpassung der bestehenden Wohnung und 284 auf die Wohnungssuche. Bei Beratungsgesprächen zum vorliegenden Krankheitsbild dominierten körperliche Erkrankungen oder Behinderungen mit 75 %. Eine Demenz oder geistige Behinderung lag in jedem 6. Beratungsgespräch zum zugrunde liegenden Krankheitsbild 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 1.423 Gesprächen ging es um Fragen zu Anträgen oder um die konkrete Hilfe bei der Antragstellung. Weitere 2.243 Beratungsinhalte bezogen sich auf die jeweilige Pflege- bzw. Überforderungssituation und sonstige psychosoziale Aspekte und 8 % betrafen 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 (Mehrfachnennungen möglich)	absolut	prozentual
Wohnen, Wohnberatung	3.790	21,69 %
Betreuungsrecht, Finanzen, SGB II, V, VI, VII, IX, XI, XII	2.875	16,46 %
Neu- und Umbau, Hilfsmittel, Wohnungssuche, Wohnformen	2.665	15,25 %
Pflege- und Überforderungssituation	2.243	12,84 %
Demenz und andere Krankheitsbilder	1.519	8,69 %
Hilfe bei der Antragstellung	1.423	8,15 %
Vorpflegerische Hilfen, Haushaltshilfen, Alltagsbegleitung	1.128	6,46 %
Sonstiges	895	5,13 %
Prävention und Unfallvorbeugung	466	2,67 %
Pflegerische Hilfen, Kurzzeitpflege, Tagespflege, Hospizdienste	292	1,67 %
Selbsthilfe, Ehrenamt	137	0,78 %
Stationäre Pflege	37	0,21 %
<b>Gesamt</b>	<b>17.471</b>	<b>100,00 %</b>

Im Berichtsjahr konnten 487 von den Wohnberatungsstellen begleitete Anpassungsmaßnahmen abgeschlossen werden, weitere 476 wurden nach der Erstberatung von den Betroffenen selbstständig umgesetzt. 84 Wohnungsanpassungsmaßnahmen wurden begonnen und müssen in 2020 weiterbearbeitet werden. Aufgrund von Tod, Heimeinzug oder sonstigen Schwierigkeiten wurden 25 Anpassungsmaßnahmen abgebrochen. Ein Bautechniker des Kreises wurde in 10 baulich komplexen Fällen hinzugezogen. Häufig wurden mehrere Anpassungsmaßnahmen in einem Haushalt durchgeführt. Bei den abgeschlossenen Maßnahmen wurden in 314 Fällen refinanzierte Hilfsmittel eingesetzt, 276 bauliche Veränderungen durchgeführt, 242 Ausstattungsveränderungen vorgenommen und 466 sonstige Maßnahmen, wie z.B. Alltagshilfen, nicht refinanzierte Hilfsmittel, Notrufgeräte etc. veranlasst. Darüber hinaus stand bei 110 Ratsuchenden die Suche nach einer neuen Wohnung bzw. die Umzugsorganisation im Vordergrund. In 73 Haushalten 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. mehrere bauliche Maßnahmen bei einer Person durchgeführt wurden.

<b>Wirkung der abgeschlossenen Anpassungsmaßnahmen (Mehrfachnennungen möglich)</b>	<b>absolut</b>
Überforderung der Pflegeperson wurde vermieden	488
Verbleib in der eigenen Wohnung konnte erreicht werden	390
Selbstständigkeit wurde verbessert oder erhalten	290
Unfallrisiken wurden beseitigt	257
Pflegebedarf wurde reduziert	153
Heimeinzug wurde vermieden	69
Heimauszug wurde ermöglicht	5
<b>Gesamt</b>	<b>1.652</b>

Betrachtet man die Wirkung der abgeschlossenen Anpassungsmaßnahmen, so konnte, unter Berücksichtigung von Mehrfachnennungen, bei 290 Ratsuchenden die Selbstständigkeit verbessert, bei 252 Unfallrisiken beseitigt, bei 153 der Pflegebedarf reduziert und bei 488 die Überforderung von Pflegepersonen verhindert werden. Darüber hinaus wurde bei 390 Personen der Verbleib in der eigenen Wohnung weiter sichergestellt, bei 69 der Einzug in ein Pflegeheim verhindert. Erstmals in der Geschichte der Wohnberatung im Kreis Unna, konnte sogar 5 Personen ein Heimauszug ermöglicht werden (2018: 1 Person).

#### **4.5.4 Fach- und Institutionsberatung**

Fach- und Institutionsberatung ist ein originäres Aufgabenfeld der von den Landesverbänden der Pflegekassen und Kommunen geförderten Wohnberatungsagenturen. Im Berichtsjahr wurde eine der hiesigen Wohnberaterinnen als Sprecherin der Landesarbeitsgemeinschaft Wohnberatung NRW wiedergewählt und arbeitete in dieser Funktion, wie in den Vorjahren, im ‚Landesausschuss Alter und Pflege‘, im ‚Fachbeirat Barrierefreiheit, Zugänglichkeit und Wohnen‘ des Landes NRW und in der ‚Steuerungsgruppe Wohnberatung‘ auf Landesebene mit.

In Letzterer wurden die im Vorjahr begonnenen Verhandlungen über die Erhöhung der seit 2009 unveränderten Fördersumme pro Vollzeitstelle erfolgreich zu Ende geführt, so dass ab 2020 im ersten Schritt ein Förder volumen von 73.000 € pro Vollzeitstelle zur Verfügung steht. Zeitgleich wurde trotz Erhöhung der Fördersumme der Bestandschutz in der Wohnberatung für 2020 erneut bestätigt. In einem zweiten Schritt soll sie bezogen auf die Personal- und Sachkosten der jährlichen Steigerung der Grundlohnsummen und der Inflationsraten entsprechen. Die ebenfalls im Vorjahr begonnene Verhandlung über die Aktualisierung der ebenfalls seit 2009 nicht fortgeschriebenen Bevölkerungsstatistik der über 64-jährigen, die eine der Bemessungsgrößen für den Stellenschlüssel bildet, konnte bislang noch nicht einstimmig verabschiedet werden und wurde ins Folgejahr vertagt. Inwieweit die Gespräche auf Landesebene über die Aktualisierung des Einwohner- und Stellenschlüssels zu positiven Veränderungen im Kreis Unna führen werden, bleibt abzuwarten.

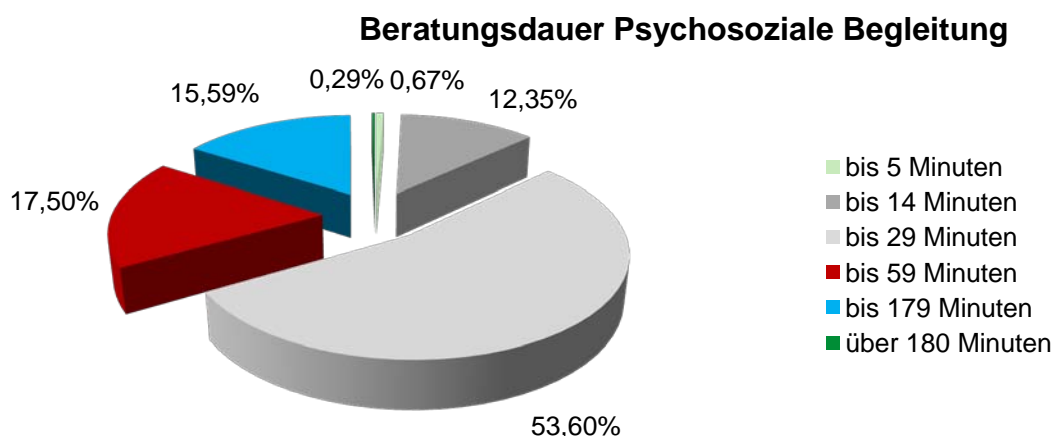
## 4.6 Psychosoziale Begleitung

### 4.6.1 Beratungskontakte

Die drei Halbtagsfachkräfte in der Psychosozialen Begleitung hatten im Berichtsjahr 2.151 einzelfallbezogene Gesamtkontakte. Hierbei handelte es sich in 358 Fällen um Erstkontakte und in 1.793 Fällen um Folgekontakte. Auch wenn die Anzahl der Gesamtkontakte im direkten Vorjahresvergleich analog zur Pflege- und Wohnberatung leicht rückläufig ist, übertrifft sie den Durchschnitt der letzten fünf Jahre. Die Art des Kontaktweges ist der nachstehenden Graphik zu entnehmen.



Wie schon im Vorjahr sind Telefongespräche mit 1.322 Nennungen der Spitzenreiter im Bereich der Kontaktwege, gefolgt von 314 Gesprächen im Büro, 276 Hausbesuchen und 70 Beratungsgesprächen im Zusammenhang mit Aktionen der Öffentlichkeitsarbeit bzw. in den Außensprechstunden. Darüber hinaus wurden 47 Briefe und 56 Emails geschrieben. Insbesondere Hilfebedürftige ohne akuten Pflegebedarf oder überforderte Angehörige bevorzugen oft Gespräche außerhalb ihrer eigenen vier Wände, während bereits Pflegebedürftige die zugehende Beratung in Form von Hausbesuchen in Anspruch nehmen. Hausbesuche erfolgen darüber hinaus immer bei Personen, bei denen eher „unbeteiligte“ Dritte, die nicht selbst involviert werden möchten, den Kontakt zur PSB aufgenommen haben – wie z.B. Ehrenamtliche aus dem Gemeinwesen, Ordnungsämter, Polizisten oder auch manche Nachbarn.



Das Spektrum der Dauer der einzelnen Kontakte in der Psychosozialen Begleitung lag zwischen 1 Minute und über 3 Stunden. Im Berichtsjahr dauerten nur 5 Hausbesuche mit Fahrzeit 3 Stunden oder länger. Die übrigen Haus-, Büro- und Sprechstundenbesuche entfielen mehrheitlich auf die 327 Beratungsgespräche zwischen 60 und 179 Minuten bzw. auf die 367 Kontakte zwischen 30 bis 59 Minuten. Von den persönlichen





Beratungsgesprächen im Büro zur Problem- und Ressourcenanalyse, zur Zielvereinbarung und Hilfeplanung dauerten 36 ebenfalls zwischen ein und drei Stunden. Bei den Beratungen bis zu einer Stunde handelte es sich häufig um Antragshilfen oder Helferkonferenzen. Die 496 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 1.124 Tätigkeiten zwischen 15 und 29 Minuten waren meist Telefonate zu verzeichnen, die in der Regel der konkreten Hilfeorganisation dienten.

Im Vorjahresvergleich ist die Dauer der Kontakte zwischen 60 und 179 Minuten sowie zwischen 15 und 29 Minuten angestiegen, die Kontakte zwischen 30 und 59 Minuten und bis 14 Minuten haben abgenommen, während die Hausbesuche von 180 Minuten und mehr auf vergleichbar geringem Niveau blieben. Letzteres ist darauf zurückzuführen, dass in den letzten beiden Jahren bei weniger Menschen aus den weit entfernt liegenden Außengemeinden ein Hausbesuch erfolgt ist. Wie im Vorjahr bestand mehr als jede dritte Tätigkeit der Psychosozialen Begleitung aus einem Face-to-Face-Kontakt.

#### 4.6.2 Zugangswege

Im Berichtsjahr ist der Kontakt zur Psychosozialen Begleitung mit insgesamt 53,85 % der dokumentierten Kontakte über Multiplikatoren, wie Behörden, Kostenträger, andere Beratungsstellen und sozialpflegerische Dienste zustande gekommen, im Vorjahr betrug der Wert nur 44,9 %. Dies zeigt, dass eine enge, trägerübergreifende Kooperation nicht nur für die passgenaue Knüpfung von Hilfenetzen erforderlich ist, sondern auch für den Zugang selbst. Weitere 30,36 % der Ratsuchenden wurden durch die eigene Öffentlichkeitsarbeit auf das Angebot aufmerksam. Mit 15,79 % spielten auch frühere Kontakte und die individuellen informellen Netzwerke eine Rolle beim Zugang zum Beratungssystem.

Zugangswege	absolut	prozentual
Eigene Öffentlichkeitsarbeit	75	30,36%
Kostenträger, Behörden	51	20,65%
Beratungsstellen, soziale Dienste, Krankenhaussozialdienst	45	18,22%
Leistungserbringer, Pflegedienste, Vermieter, Ärzte	37	14,98%
Frühere Kontakte	29	11,74%
Sonstige (Nachbarn, Ehrenamtliche, Bekannte, Selbsthilfe...)	10	4,05%
Unbekannt	111	Prozentual unberücksichtigt
<b>Gesamt</b>	<b>358 (247)</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.6.3 Klientenstruktur

In der Psychosozialen Begleitung ist der Frauenanteil leicht zurückgegangen und lag bei 63,69 % (Vorjahr 66,8 %). Männer blieben mit 36,31 % in der Minderheit. Bei der Altersverteilung hat die Zahl der unter 65-Jährigen im Vergleich zum Vorjahr abgenommen und betrug 11,2 %. Die Gruppe der über 80-Jährigen machte mit 53,8 % über die Hälfte der Ratsuchenden aus. Der Anteil der Personen zwischen 65 und 79 Jahren lag mit 35 % im Wesentlichen auf Vorjahresniveau.

In der der Psychosozialen Begleitung waren die Alleinlebenden mit 57,7 % die größte Gruppe, jedoch gegenüber dem Vorjahr leicht rückläufig. Gemeinsam mit einer Partnerin oder einem Partner lebten 32,0 %,

weitere 8,1 % wohnten mit sonstigen Familienangehörigen zusammen. Drei Personen befanden sich zum Zeitpunkt der ersten Kontaktaufnahme bereits in einem Pflegeheim und wollten wieder ausziehen, drei Weitere lebten im Betreuten Wohnen bzw. in einer Wohngemeinschaft.

<b>Pflegebedürftigkeit</b>	<b>Erstkontakte absolut</b>	<b>Folgekontakte absolut</b>	<b>Gesamtkontakte absolut</b>	<b>Gesamtkontakte prozentual</b>
Keine Pflegebedürftigkeit	55	230	286	14,77 %
Beantragung Pflegegrad vorgesehen	81	412	493	25,45 %
Pflegegrad 1	36	244	280	14,46 %
Pflegegrad 2	82	420	501	25,86 %
Pflegegrad 3	39	237	276	14,25 %
Pflegegrad 4	10	81	91	4,70 %
Pflegegrad 5	0	10	10	0,52 %
Unbekannt	55	159	214	prozentual unberücksichtigt
<b>Gesamt</b>	<b>358 (303)</b>	<b>1.793 (1.634)</b>	<b>2.151 (1.937)</b>	<b>100,0 %</b>

Trotz des hohen Prozentsatzes der über 80-Jährigen in der Psychosozialen Begleitung hatten 40,22 % der Ratsuchenden noch keinen Pflegegrad, bei 81 von ihnen lagen allerdings schon – meist Demenz bedingte – Einschränkungen in der Alltagskompetenz vor. Weitere 14,46 % hatten den Pflegegrad 1, 25,86 % den Pflegegrad 2, 14,25 % den Pflegegrad 3, 4,7 % den Pflegegrad 4 und 0,52 % den Pflegegrad 5.

Analog zur Wohnberatung zeigte sich auch in der Psychosozialen Begleitung, dass Ratsuchende mit Pflegegrad 5 mit 10 Folgekontakten besonders begleitungsintensiv waren. Bei Menschen mit Pflegegrad 4 beliefen sich die Folgekontakte im Mittel auf 8,1. Allerdings belegten die Personen mit Pflegegrad 1 mit 6,7 Folgekontakten direkt den 3. Platz, dicht gefolgt von den Pflegegraden 2 und 3 mit je 5,1 Folgekontakten. Ratsuchende ohne Pflegebedarf benötigten durchschnittlich 4,7 Folgekontakte.

Die sozialdemographischen Daten zeigen, dass die Psychosoziale Begleitung ihrem Auftrag gerecht wird: 89,7 % der Ratsuchenden lebten allein oder mit einer gleichaltrigen Bezugsperson zusammen und waren mit der selbstständigen Organisation der benötigten Hilfen überfordert. Knapp die Hälfte von ihnen war bei der Kontaktaufnahme unter 80 Jahre alt. Die Kontaktaufnahme erfolgt in den meisten Fällen so frühzeitig, dass noch kein fortgeschrittener Pflegebedarf besteht. Daran lässt sich erkennen, dass die Psychosoziale Begleitung die Bürgerinnen und Bürger im Kreis Unna frühzeitig erreicht.

Auf der anderen Seite zeigen die sozialdemographischen Daten aber auch, dass das Angebot der Psychosozialen Begleitung auch im höheren Lebensalter und bei stärkerem Pflegebedarf oft in Anspruch genommen wird, um im Sinne des Grundsatzes ‚ambulant vor stationär‘ die notwendigen Hilfen mit professioneller Begleitung zu implementieren und den Verbleib in der häuslichen Umgebung aufrechtzuerhalten.

Dies belegt, 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 6,8 unterschiedliche Beratungsinhalte bearbeitet. Die 13 am häufigsten dokumentierten Kategorien von Beratungsinhalten sind der nachstehenden Tabelle zu entnehmen. Spitzenreiter im Berichtsjahr waren mit 3.440 Nennungen die vorpflegerischen ambu-



lanten Hilfen. Erstmals auf Platz 2 schaffte es die Hilfe bei der Antragstellung mit 2.231 Angaben, dicht gefolgt von psychosozialen Aspekten, Fragen der Selbsthilfe und der Einbindung des Ehrenamts mit 2.173 Nennungen. Auch die Beratung zu Krankheitsbildern nahm mit 1.963 Gesprächen einen großen Raum ein: hierbei handelte es sich 1.078 Mal um körperliche Erkrankungen, 300 Mal um Fragen zur Demenz, 154 Mal um geistige Behinderungen, 66 Mal um psychische Erkrankungen und 26 Mal um Suchterkrankungen. An fünfter Stelle dominierten rechtliche und finanzielle Fragestellungen mit 1.521 Angaben. Darüber hinaus fand die aktuelle Pflege- und Überforderungssituation 1.068 Mal Eingang in die Beratung; in 153 Gesprächen wurden Fragen zur stationären Pflege gestellt. Das Thema ‚Verwahrlosung‘ brachte es auf 81 Nennungen. In 76 Gesprächen nutzten die Ratsuchenden das Angebot der Psychosozialen Begleitung präventiv zur Vorbereitung auf einen künftigen Hilfe- oder Pflegebedarf.

Beratungsinhalte	absolut	prozentual
Vorpflegerische und alltagsbegleitende Hilfen, Entlastungsangebote	3.440	23,33 %
Anträge, Hilfe bei der Antragstellung	2.231	15,13 %
Psychosoziale Beratung, Hilfemanagement, Ehrenamt, Selbsthilfe	2.173	14,74 %
Demenz und andere Krankheitsbilder	1.963	13,31 %
Rechtsgrundlagen, Finanzen, SGB V, XI, XII, II, IX, VII	1.521	10,32 %
Überforderungssituation, Pflegesituation	1.068	7,24 %
Wohnen, Betreutes Wohnen	531	3,6 %
Ambulante Pflege, 24-Stunden-Pflege	377	2,56 %
Stationäre Pflege	153	1,04 %
Tages- und Kurzzeitpflege	128	0,87 %
Verwahrlosung	81	0,55 %
Prävention, präventive Beratung	76	0,52 %
Sonstige	1.002	6,80 %
<b>Gesamt</b>	<b>14.744</b>	<b>100,00 %</b>

In 2019 erfüllten 48 Ratsuchende die eng definierten Kriterien, anhand derer von tatsächlich ersparten Heimkosten für den Sozialhilfeträger ausgegangen werden kann, d.h. entweder lebten sie bereits im Pflegeheim oder eine konkrete Heimaufnahme stand unmittelbar bevor. Fünf von diesen hatten schon 2 bis 4 Jahre zuvor die Unterstützung der Psychosozialen Begleitung in Anspruch genommen, um einen unmittelbar bevorstehenden Einzug ins Pflegeheim zu vermeiden.

Seit Beginn der Förderung der Psychosozialen Begleitung durch den Kreis Unna erfolgte jährlich bei diesen Personen eine Nachschau um zu überprüfen, ob die installierten Hilfen sich über längere Zeiträume als stabil erwiesen haben.

Die durch die Nachschau vermiedenen Pflegeheimmonate bei den Personen, die sich im Berichtszeitraum erstmalig an die Psychosoziale Begleitung gewendet haben, beliefen sich auf 124 Monate, weitere 97 vermiedene Pflegeheimmonate konnte bei den 5 Personen verifiziert werden, die bereits in den Vorjahren das Unterstützungsmanagement in Anspruch genommen haben.

#### 4.7 Beratungskontakte gesamt in 2019

Die Wohnorte der Pflegebedürftigen wurden statistisch ausgewertet. Die nachstehende Tabelle stellt die Einwohnerzahlen und die erfolgten Beratungen in den Städten und Gemeinden des Kreises vergleichend gegenüber.

In 58 Fällen erfolgte eine Erstberatung von Personen, deren hilfe- bzw. pflegebedürftiger Angehöriger außerhalb des Kreises Unna wohnte.

<b>Verteilung der Beratungskontakte anhand des Wohnortes der Klientinnen und Klienten</b>				
<b>Ort</b>	<b>Einwohner absolut *</b>	<b>Einwohner in %</b>	<b>Beratungen absolut</b>	<b>Beratungen in %</b>
<b>Unbekannt</b>	(prozentual nicht berücksichtigt)		134	
<b>Von außerhalb</b>	(prozentual nicht berücksichtigt)		88	
<b>Bergkamen</b>	48.733	12,3 %	141	<b>8,6 %</b>
<b>Bönen</b>	18.121	4,6 %	68	<b>4,2 %</b>
<b>Fröndenberg</b>	20.757	5,3 %	73	<b>4,4 %</b>
<b>Holzwickede</b>	17.079	4,3 %	97	<b>5,9 %</b>
<b>Kamen</b>	43.016	10,9 %	370	<b>22,5 %</b>
<b>Lünen</b>	86.376	21,9 %	212	<b>12,9 %</b>
<b>Schwerte</b>	46.365	11,7 %	386	<b>23,5 %</b>
<b>Selm</b>	25.943	6,6 %	55	<b>3,4 %</b>
<b>Unna</b>	58.979	14,9 %	167	<b>10,2 %</b>
<b>Werne</b>	29.865	7,6 %	74	<b>4,5 %</b>
<b>Kreis Unna</b>	<b>395.234</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1.865</b>	<b>100,0 %</b>

\* Bevölkerung des Kreises Unna am 30.06.2019

Quelle: Landesbetrieb Information und Technik Nordrhein-Westfalen (IT.NRW), Bevölkerungsfortschreibung auf Basis des Zensus 2011

Die Übersicht zeigt, dass ratsuchende Bürgerinnen und Bürger durch die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna relativ gut erreicht werden.

Bei der Interpretation der Zahlen ist für Kamen zu berücksichtigen, dass sich hier der zentrale Dienstsitz der drei Beratungsangebote befindet, so dass Personen aus Kamen das Beratungsangebot überproportional häufig in Anspruch nehmen.

Auch in Schwerte werden überdurchschnittlich viele Ratsuchende erreicht, weil die Wohnberatung und die Psychosoziale Begleitung dort vor Ort seit mehr als 20 Jahren tätig sind.

Da sich die Pflegestützpunkte der Pflegekassen in Unna und Lünen befinden, wenden sich entsprechend weniger Ratsuchende aus diesen Städten an die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna.



Die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna hatte im Berichtsjahr insgesamt 6.977 (2018: 7.425) Beratungskontakte. Davon waren 1.865 Kontakte zu ratsuchenden Personen, die sich erstmals an die Beratungsdienste gewandt haben und weitere 5.112 Folgekontakte. Neben den 6.977 Gesamtkontakten konnten 534 Bürgerinnen und Bürger durch Vortragsveranstaltungen und weitere 276 Interessierte an Informationsständen erreicht werden, so dass sich im Berichtsjahr eine Gesamtzahl von 7.787 Nutzerinnen und Nutzern ergibt. Den genauen Leistungsüberblick der drei Beratungsangebote zeigen die nachstehenden Tabellen.

<b>Pflegeberatung</b>	<b>2019</b>
Ratsuchende, die erstmalig Kontakt zur Pflegeberatung aufgenommen haben	<b>865</b> Erstkontakte
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.	<b>926</b> Folgekontakte
	<b>1.791 Gesamt</b>

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.

<b>Wohnberatung</b>	<b>2019</b>
Ratsuchende, die erstmalig Kontakt zur Wohnberatung aufgenommen haben	<b>642</b> 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.	<b>2.393</b> Folgekontakte davon <b>1.697</b> zu Klienten <b>696</b> zu Dritten
	<b>3.035 Gesamt</b>

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.

<b>Psychosoziale Begleitung</b>	<b>2019</b>
Personen, zu denen die Psychosoziale Begleitung erstmalig Kontakt hatte	<b>358</b> 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.	<b>1.793</b> Folgekontakte davon <b>1.236</b> zu Klienten <b>557</b> zu Dritten
	<b>2.151 Gesamt</b>

Die nachstehende Tabelle gibt einen Überblick über die Entwicklung der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna von 2015 bis 2019. 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 und die erneute Unterstützung von bereits bekannten Personen, deren Begleitung bereits abgeschlossen war, nicht mehr als Erstkontakt gewertet wird. Von einem Einbruch der Beratungszahlen ist daher nicht auszugehen.

	Pflegeberatung	Wohnberatung	Psychosoziale Begleitung	Gesamt
<b>2015</b>	782 Erstkontakte	778 Erstkontakte	708 Erstkontakte	<b>2.268 Erstkontakte</b>
<b>2016</b>	875 Erstkontakte	1.089 Erstkontakte	870 Erstkontakte	<b>2.834 Erstkontakte</b>
<b>2017</b>	967 Erstkontakte	931 Erstkontakte	638 Erstkontakte	<b>2.536 Erstkontakte</b>
<b>2018</b>	915 Erstkontakte	681 Erstkontakte	368 Erstkontakte	<b>1.964 Erstkontakte</b>
<b>2019</b>	865 Erstkontakte	642 Erstkontakte	358 Erstkontakte	<b>1.865 Erstkontakte</b>
<b>Gesamt</b>	<b>4.404 Erstkontakte</b>	<b>4.121 Erstkontakte</b>	<b>2.942 Erstkontakte</b>	<b>8.525 Erstkontakte</b>

In den vergangenen fünf Jahren hatte die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna neben den 8.525 Erstkontakten 21.595 Folgeberatungen, so dass sich in diesem Zeitraum 30.120 einzelfallbezogene Gesamtkontakte ergeben.

## 5 Fazit und Ausblick



Die Kooperationsbeziehungen im Trägerverbund bestehend aus dem Kreis Unna, dem Caritasverband Lünen-Selm-Werne e.V., der Arbeiterwohlfahrt Ruhr-Lippe-Ems und der Ökumenischen Zentrale gGmbH für Altenhilfe Schwerte haben sich verstetigt. Durch reibungslose Zusammenarbeit gelang es in Zeiten der Langzeiterkrankungen erneut Stärke und Verlässlichkeit zu zeigen, da es trägerübergreifend gelang, die Arbeit aufrecht zu erhalten. Darüber hinaus hat sich das Prinzip der kurzen Wege für die Ratsuchenden und die Möglichkeit der ganzheitlichen Beratung in komplexen Fällen durch ein multiprofessionelles Team bewährt. Auch die Kombination von Zentralisierung am gemeinsamen Dienstsitz in Kamen und ergänzender lokaler Zuordnung der Mitarbeitenden hat sich als leistungsfähig erwiesen.

Hand in Hand soll es künftig weitergehen, wenn es darum geht, die renten- oder krankenbedingt in 2020 ausscheidenden vier Beratungsfachkräfte zu ersetzen und die Nachfolgenden einzuarbeiten. Hand in Hand soll es auch weitergehen, wenn es darum geht, das bestehende Konzept und den auslaufenden Vertrag anzupassen und zu verlängern, in pandemischen Zeiten eine besondere Herausforderung.



Es gibt also weiterhin einiges zu tun, so dass vom Stillstand in der Entwicklung der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna nach wie vor keine Rede sein kann.

Vielen Dank für Ihr Interesse!