



# Pflege in Not Brandenburg

→ → → **0800 265 55 66**

## **Jahresbericht 2017**

# Inhalt

	<b>Seite</b>
<b>1. Vorwort</b>	<b>2</b>
<b>2. Die Arbeit des Kompetenzzentrums</b>	<b>3</b>
2.1 <i>Veranstaltungen</i>	3
2.2 <i>Schulungen</i>	3
2.3 <i>Netzwerkarbeit mit den Kooperationspartnern</i>	4
<b>3. Beratung</b>	<b>6</b>
3.1 <i>Coachings und Supervisionen</i>	6
3.2 <i>Ratsuchende und Interventionen</i>	7
3.3 <i>Beratungsanlässe und -themen</i>	9
3.4 <i>Gewalt in der Pflege</i>	10
<b>4. Die neue Rufnummer: 0800-265 55 66</b>	<b>11</b>
<b>5. Mitarbeit im Projekt zur Qualitätssicherung der Beratungsbesuche nach § 37,3 SGBXI der Landeshauptstadt Potsdam</b>	<b>11</b>
<b>6. Ausblick</b>	<b>13</b>



## 1. Vorwort



Endlich ist sie da:

unsere „neue“ 0800-er Telefonnummer! Lange haben wir darauf hingearbeitet, um den Menschen auch einen kostenfreien Zugang zu unserem Angebot zu ermöglichen. Zum Jahresende 2017 ist die neue Nummer dann freigeschaltet worden.

Wir hoffen, dass dies die Hemmschwelle, sich jemandem mit seinen persönlichen Pflegeproblemen anzuvertrauen, weiter herabsenkt, damit so viele Menschen wie möglich unser Angebot in Anspruch nehmen können.

2017 haben dies etwa gleich viel Menschen wie in den Vorjahren getan – allerdings hat sich der Komplexitätsgrad der Beratungssituationen erhöht. So hat sich das Verhältnis der Anzahl der Fälle zu erfolgten Kontakten erhöht. Es waren bei 170 Fällen über 550 Interventionen erforderlich, um zu einer Lösung zu kommen.



*Einige unserer Klienten haben uns eine Rückmeldung gegeben, die wir in den Jahresbericht aufgenommen haben.*

Der demografische Wandel zeigt sich auch bei uns dahingehend, dass die Altersstruktur der Betroffenen in Richtung Hochaltrigkeit verschoben wird. Das uns bekannt gewordene Alter der Betroffenen lag überwiegend in der Gruppe der 75-100jährigen. Da sich mit über 80 Jahren sowohl die Wahrscheinlichkeit einer dementiellen Erkrankung als auch einer Mobilitätseinschränkung signifikant erhöht, ist die Belastung der Gepflegten, ihrer pflegenden Familien und der beteiligten Pflegeprofis leicht nachzuvollziehen.

Wie dem deutlich spürbaren Fachkräftemangel im Zuge des demografischen Wandels begegnet werden kann, wird derzeit allorts aktiv diskutiert. Gewaltprävention in der Pflege braucht neben fachlicher Unterstützung, wie wir sie allen beteiligten Einzelnen anbieten, auch Entlastungsangebote. Wir haben kaum Einfluss auf die Schwierigkeiten, ausreichendes und qualifiziertes Personal für die Pflege alter Menschen oder für die Entlastung der sie familiär Pflegenden zu gewinnen. Daher kommen wir jedoch unserem Auftrag, auch präventiv gegen Gewalt durch einen besseren Umgang mit Kommunikationsproblemen in der Pflege tätig zu sein, deutlich nach. Im Winter haben wir deshalb die Bekanntgabe unserer nun kostenfreien Rufnummer auch dafür genutzt, auf unsere Fortbildungsangebote für die Stärkung aller Pflegenden aufmerksam zu machen. Diese Arbeit haben wir im vergangenen Jahr sowohl im Bereich von Pflegeschulen und hochschulischer Ausbildung, als auch in der Pflegepraxis ambulanter und stationärer Einrichtungen sowie der Angehörigenarbeit umgesetzt.

Der in der Pädagogik wirksame Ansatz von Maria Montessori „*Hilf mir, es selbst zu tun!*“ kann an dieser Stelle als eines unserer Leitmotive für die Beratung und Unterstützung aller an der Pflege älterer Beteiligten benannt werden.

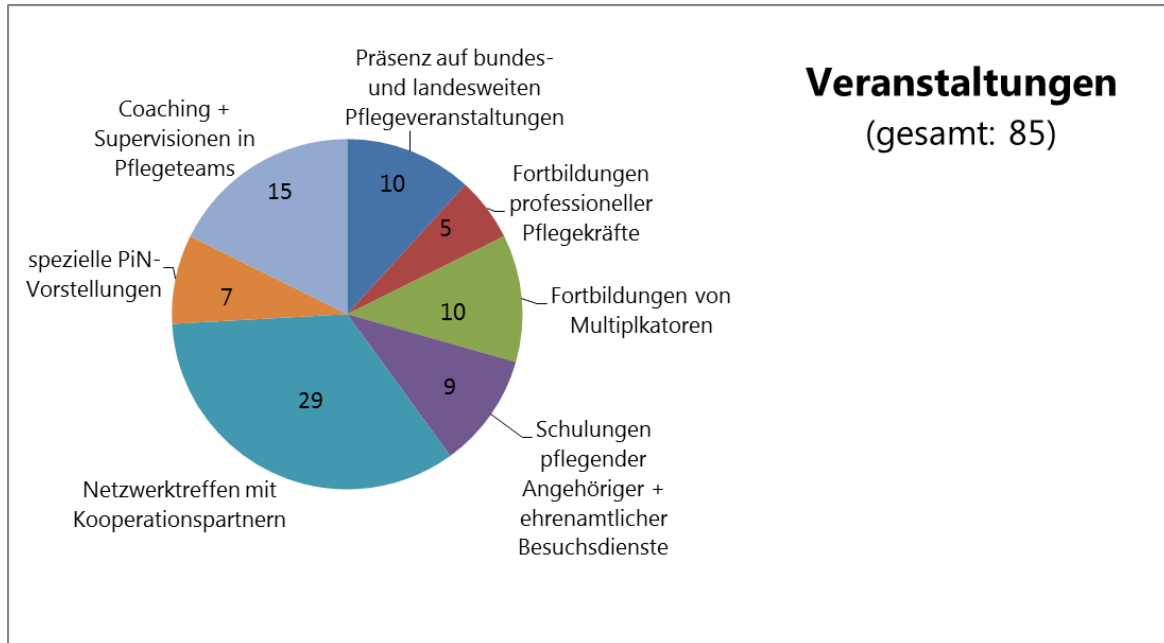
*Claudia Gratz & Helga Zeike*



## 2. Die Arbeit des Kompetenzzentrums

### 2.1 Veranstaltungen

2017 konnte, im Vergleich zum Vorjahr, die Zahl der Veranstaltungen und Schulungen um 12% gesteigert werden. Insbesondere die Schulung von pflegenden Angehörigen, Multiplikatoren-Fortbildungen und die Vorstellung der Arbeit von PiN waren besonders gefragt. Insgesamt wurden durch alle Veranstaltungen ca. 900 Menschen erreicht.



Präsenz zeigte PiN auf vielen landes- und bundesweiten Veranstaltungen und Fachtagungen, so zum Beispiel beim Fachtag der Verbraucherzentrale zu Pflegeverträgen, dem Alzheimertag, der Fachtagung Suchtsensible Pflege oder dem Brandenburger Pflegefachtag.

Die Arbeit von PiN konkret vorstellen konnten die Mitarbeiterinnen u.a. bei der Pflgetagung der Evangelischen Akademie in der Berlin, bei der Fachtagung für Gleichstellungspolitik im Land Brandenburg oder beim Branchentag Gesundheit und Pflege in Cottbus.

Einem breiten Publikum wurde die Arbeit von PiN durch mehrere Sendungen von Potsdam-TV bekannt gemacht sowie im gesamten Land Brandenburg durch Artikel in der Presse.

### 2.2 Schulungen

PiN bietet verschiedene Formen von Schulungen und Fortbildungen für alle an der Pflege älterer Menschen Beteiligten an. 2017 waren die Beraterinnen besonders häufig zu Kursen für **pflegende Angehörige** im Land unterwegs. Sie gestalteten ein Modul in der Schulungsreihe „Hilfe beim Helfen“, die vom Kompetenzzentrum Demenz in den unterschiedlichen Demenzberatungsstellen und Sozialstationen initiiert wurde. Bei den von PiN durchgeführten Schulungen ging es in erster Linie um den Umgang mit Überforderung und um Selbstfürsorge.



Feedback-Runde nach Fortbildung bei pflegenden Angehörigen  
*„...es hat gut getan, mal offen über die eigenen aggressiven Gefühle reden zu können, ohne verurteilt zu werden. ... Jetzt weiß ich, dass es anderen auch so geht und dass ich damit nicht alleine bleiben muss....  
 Danke für Ihre Ermutigung.“*

**Fortbildungen für ehrenamtliche Besuchsdienste** bilden einen festen Bestandteil des Angebotes von PiN und werden auch kontinuierlich abgerufen. Hier wird neben theoretischem Wissen auch Gesprächsführung für kritische Situationen eingeübt. Anhand von Fallbesprechungen lernen die Ehrenamtlichen am konkreten Beispiel ihr Wissen anzuwenden.

Bei den **Multiplikatorenschulungen** lag der Schwerpunkt 2017 bei den Führungskräften von stationären und ambulanten Pflegeeinrichtungen, sowie bei Studierenden der Pflege- und Gesundheitswissenschaften. Die Schulungen fanden meist im Rahmen von Fachtagen oder Seminaren statt. Inhalt war der Umgang mit Überforderung, Aggression und Gewalt in der Pflege. Ziel war es zu klären, welche Leitungsverantwortung Führungskräfte in Konflikt- und Gewaltsituationen haben und wie diese konstruktiv wahrgenommen werden können.



Fortbildung von Führungskräften im Qualifizierungsstudium (Mail)  
*„...noch einmal vielen Dank für Ihren engagierten und kenntnisreichen Einsatz in meinem Seminar. Die Studierenden waren sehr angetan!  
 Beste Grüße...“*

Auch **Pflegekräfte aus ambulanten Diensten oder vollstationären Einrichtungen** wurden in **Fortbildungen** zu folgenden Themen geschult:

„Aggressionen und Gewalt in der Pflege älterer Menschen - Ursachen erkennen, hilfreich kommunizieren“

„Sexuelle Übergriffe in der Pflege älterer Menschen“

Hier wurden die unterschiedlichen Formen von Gewalt in der Pflege dargelegt und Handlungsoptionen für die Bewältigung dieser Problemlagen vermittelt.



Ambulanter Pflegedienst, Fortbildung zum Erkennen und zur Prävention von Gewalt in der Pflege (Mail)  
*„...herzlichen Dank! Eine sehr informative Weiterbildung. Von den Mitarbeitern habe ich positives Feedback bekommen.  
 Gerne würde ich auch im kommenden Jahr auf Sie zukommen.  
 Einige ältere Kollegen wollen sich erinnern, dass Sie auch bereits zur Beratung in unserem Haus in ... waren. Mit freundlichen Grüßen ...“*



### 2.3. Netzwerkarbeit

Die **Pflegestützpunkte** in Brandenburg sind weiterhin ein wichtiger Kooperationspartner. Viele Anrufende, die die Hilfe von PiN in Anspruch nehmen, brauchen zusätzlich eine Pflege- oder Sozialberatung vor Ort, um sich über Unterstützungs- und Entlastungsangebote zu informieren. Hier vermitteln die Beraterinnen von PiN direkt an den entsprechenden Pflegestützpunkt wohnortnah zu den Ratsuchenden weiter. Umgekehrt haben die Beratenden in den Pflegestützpunkten auf das Angebot von PiN verwiesen und den Kontakt hergestellt, wenn sie kritische Pflegesituationen wahrgenommen haben. Oder sie ließen sich selbst von PiN unterstützen, wenn sie mit einer schwierigen Beratungssituation konfrontiert wurden. Regelmäßig treffen sich die Pflegestützpunkte aus den Landkreisen und Kommunen Potsdam, Brandenburg a.d.Havel, Potsdam-Mittelmark, Teltow-Fläming und Havelland zur Supervision bei PiN, um in den Austausch zu treten und Fälle zu reflektieren.

Die gemeinsame Fortbildung von PiN und den Pflegestützpunkten fand 2017 zusammen mit dem **Kompetenzzentrum Demenz** statt. Das Thema handelte von Fragetechniken, die dazu animieren können, den Blickwinkel auf Problemlagen zu verändern und somit zu neuen Erkenntnissen zu kommen. Besonders bei der Beratung von Angehörigen, die einen Menschen mit Demenz betreuen, können so Veränderungen in Haltung und Umgang angestoßen werden. Diese sind förderlich, um bedarfsgerechte Hilfen in die Familien bringen zu können.

Besonders erfreulich ist die Zusammenarbeit mit der **Aufsicht für unterstützende Wohnformen** (AuW) und den **Betreuungsbehörden**.

Bei mehreren Konflikten in vollstationären Einrichtungen, bei denen u.a. kommunikative Störungen zwischen Angehörigen und Pflegekräften Teil des Problems waren, wurde PiN über die AuW hinzugezogen und konnte vermittelnd wirken. In anderen Fällen, bei denen Angehörige in der Beratung bei PiN über Pflegefehler in Altenheimen klagten, hat PiN die Einbeziehung der AuW empfohlen.

Den Mitarbeitenden der Betreuungsbehörden im Land wurde bei einem gemeinsamen Treffen nochmals die Arbeit von PiN vorgestellt, insbesondere wurde über das Thema „Gewalt in der Pflege“ gesprochen und darüber, wie eine kooperierende Zusammenarbeit aussehen kann.

Die Kooperation und Rückkopplung zu den Zuwendungsgebern von PiN, dem **MASGF** und der **AOK-Nordost**, wird von allen Beteiligten weiterhin angestrebt und umgesetzt. Mit dem MASGF gibt es regelmäßige Jours fixes, bei denen über den aktuellen Arbeitsstand von PiN informiert und neue Aufgaben für das laufende Jahr abgesprochen werden. Auch bei den Workshops des MASGF mit den Pflegestützpunkten gehört PiN zum festen Teilnehmerkreis.

Um den Kontakt zu den Krankenhäusern zu pflegen, die AOK-Pfiff-Kurse anbieten, haben die Beraterinnen von PiN den Mitarbeitenden Einzeltreffen für die Reflexion ihrer Arbeit angeboten. Des Weiteren wurde vorgeschlagen, sich von PiN unterstützen zu lassen, falls sie bei Angehörigen und Gepflegten mit einer schwierigen familiären (Pflege-) Situation konfrontiert werden, in der eine Entwicklung zum Aggressiven hin möglich scheint. Eine fachliche Zusammenarbeit zwi-



schen PiN, AOK-Nordost und MASGF gab es beim Projekt zur Qualitätssicherung der Beratungsbesuche nach § 37 Absatz 3 SGBXI der Landeshauptstadt Potsdam.

Auf regelmäßigen Treffen und Tagungen der **Bundesarbeitsgemeinschaft der Beratungs- und Beschwerdestellen für alte Menschen** werden mit den KollegInnen der anderen Beratungstelefone Erfahrungen besprochen und inhaltlich aktuelle Themen bearbeitet.

Da Gepflegte und deren Angehörige oft in unterschiedlichen Bundesländern leben, wird sich bei länderübergreifenden Fällen mit der jeweils anderen Beratungsstelle vernetzt und ausgetauscht. Ratsuchende werden an die Stelle vor Ort verwiesen, ggf. wird gemeinsam am Fall gearbeitet.

### 3. Beratung

#### 3.1 Coaching und Supervisionen

Wie jedes Jahr wurden aufgrund verschiedener Anlässe durch ambulante Dienste und stationäre Einrichtungen Coaching- bzw. Supervisionsangebote von PiN angefordert. Der größte Teil hatte zwischenmenschliche Konflikte und Fragen zum Umgang mit beobachteten, stellenweise auch tatsächlich gewaltvollen Vorfällen zum Anlass. Ehe es zu aktiven, konkreten Maßnahmen kam, wollten die Beteiligten (seien es Gepflegte, pflegende Angehörige, professionell Pflegenden oder auch ihre Leitungen) mögliche Ursachen und alternative Umgehensweisen in aggressiv aufgeladenen Momenten klären. Der Anteil von ambulanten und professionellen Pflegesettings war dabei gleich.



24h-Pflegedienst, Coaching zu Konflikten mit Angehöriger (Mail)

*„... ich hoffe der kleine Obst-Gruß ist bei Ihnen angekommen.*

*Wir wollten uns ... nochmal für die beiden Termine bedanken. Besonders die letzte Gesprächssituation hat dem Team sehr gut getan.*

*In diesem Sinne nochmals herzlichen Dank und eine gute restliche Woche.“*

Ein Anlass für Leitungskräfte, sich an PiN zu wenden, waren entweder der Bedarf nach einer konkreten **Klärung** eines Vorfalls, aber auch die Suche nach Möglichkeiten, ihre Teams für deeskalierenden und wertschätzenden Umgang mit Angehörigen und Gepflegten zu **sensibilisieren** und ihnen **Handlungsmöglichkeiten** aufzuzeigen. Dabei standen 2017 die Schwierigkeiten von Pflegeteams im Vordergrund, mit Angehörigen umzugehen, deren Vorstellungen von den Möglichkeiten institutionell organisierter Pflege den Bedingungen der Realitäten entgegenstanden. In zwei Fällen war der Bedarf nach einer längeren Begleitung des Teams durch Coaching gegeben, so dass wir an externe Supervisoren/Coaches vermitteln konnten. In den anderen war die Intervention durch PiN ausreichend, um vorhandene Konflikte besprechbar zu



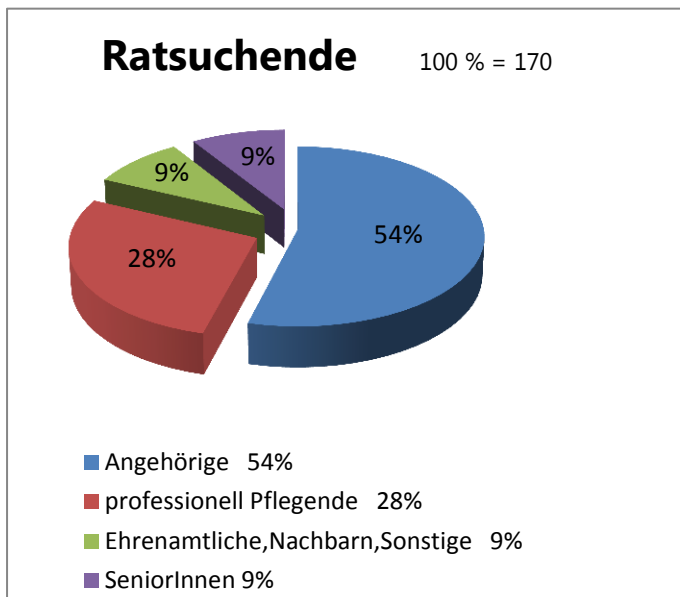
machen und das Team in eine konstruktive Kommunikation sowohl untereinander als auch in das Gespräch mit Angehörigen zu führen.



Beratungsgespräch mit Führungskräften eines Trägers zum Thema Umgang mit Gewalt in der Pflege (Mail)

*„...unseren herzlichen Dank für das sehr interessante Gespräch, welches wir gestern mit Ihnen geführt haben. Ihre Berichte über Ihre Arbeit und Erfahrungen hat bei uns einige Denkprozesse in Gang gesetzt, die wir gerne weiterentwickeln werden ...mit freundlichen Grüßen...“*

### 3.2 Ratsuchende, Interventionen



Nach wie vor sind die Gepflegten selbst am seltensten in der Lage, das Gespräch mit der Beratungsstelle aufzunehmen. Anrufe aus der Nachbarschaft oder dem Freundeskreis zeigen aber, dass durchaus auch Unterstützungsbereitschaft im persönlichen Umfeld außerhalb der Familie zu finden ist.

Angehörige nehmen etwa doppelt so häufig wie die professionell Pflegenden Kontakt mit uns auf und erbitten Unterstützung.



Angehörige nach Beratungsgespräch in der Beratungsstelle (Mail)

*„... noch einmal vielen Dank für das entspannte Gespräch. Es hat mich nicht nur persönlich bereichert, sondern jetzt sind wir auch ein Stück weiter in Sachen ...“*

Die Arbeit von PiN besteht darin, nach dem **telefonischen Erstgespräch** die **notwendigen Beratungsleistungen** für die Lösung eines Problems bereitzustellen. In einzelnen Fällen werden die Ratsuchenden an geeignete Netzwerkpartner weitervermittelt. Neben seelsorgerisch entlastenden (Folge-) Gesprächen am Telefon, bei PiN oder bei einem Besuch vor Ort boten

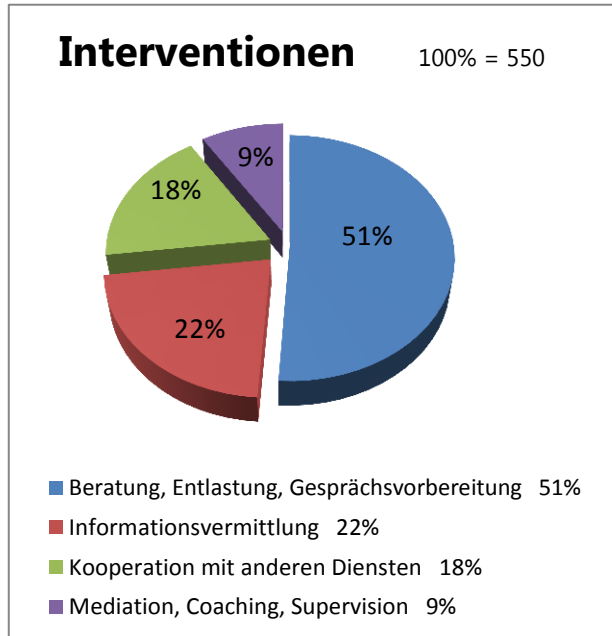




wir dann sowohl inhaltliche **Aufklärung** über zugrundeliegende Fragen, als auch die Moderation von **Konfliktgesprächen** oder **Mediationen** zwischen den an der Konfliktsituation Beteiligten an.

Wie im Vorwort schon genannt, gab es bei 170 Fällen insgesamt **550 Kontakte** mit unterschiedlichen **Interventionen**.

**Bei familiären Konflikten** konnten nach klärenden Gesprächen mit den Beteiligten bei Bedarf auch moderierte **Familienkonferenzen** vor Ort oder in der Beratungsstelle angeboten werden, um einen für alle begehren Weg zu finden.



Angehörige nach Beratungsgespräch, Pflege der demenzkranken Mutter.  
(telefonisch)

*„...Danke, dass Sie mir so lange und verständnisvoll zugehört haben. Einen Pflegedienst habe ich zwar immer noch nicht, aber es tat gut, sich 'mal alles von der Seele reden zu können.“*

Wenn unzureichende oder fehlerhafte Informationen einen Konflikt begünstigten, konnte PiN durch Klärung offener Fragen und auch die Weiterleitung an thematisch passende **Beratungsdienste** (z.B. Demenzberatung) weiterhelfen.

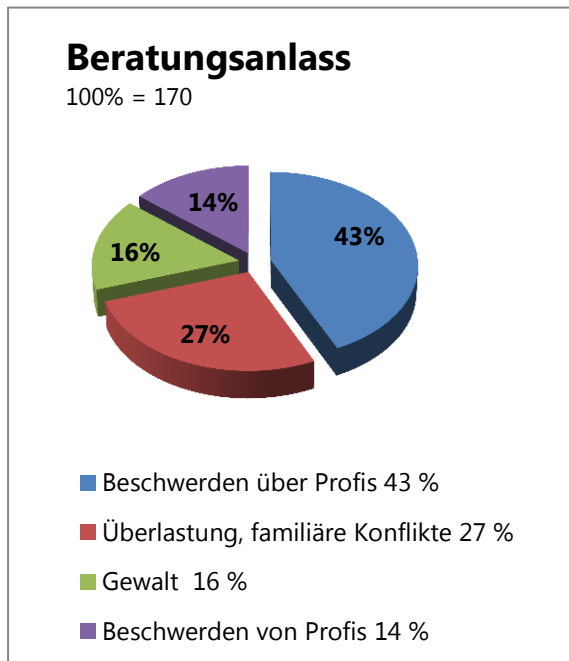


nach Hausbesuch bei älterer Dame, Konflikt mit Pflegedienst (Brief)  
*„...wie Sie der Anzeige entnehmen können, ist meine Mutter kurz nachdem Sie sich so intensiv mit ihren Problemen beschäftigt und ihr einen langen Brief geschrieben haben, friedlich eingeschlafen. Sie hat den Brief noch ein paar Tage vorher von mir vorgelesen bekommen. Wir sind sehr dankbar für Ihre Zuwendung, die Sie unserer Mutter zukommen ließen. ...“*

**Teamcoachings** wurden in Pflegeteams genutzt, um die Positionen, Erfahrungen und Bedarfe der Mitarbeitenden zu besprechen und neue Möglichkeiten für den Umgang mit aggressiven oder konflikthafter Situationen zu entwickeln.



### 3.3 Beratungsanlässe und -themen



Anlässe der Anrufe aus der häuslichen Pflege waren **Konflikte in den Familien**, die oft durch **Überforderung** hervorgerufen wurden. Ursächlich war hierfür häufig **fehlendes Wissen** über die Bewältigungsmöglichkeiten der Pflegesituation oder der zugrundeliegenden Erkrankungen. (Bei einem Drittel aller Fälle lag außerdem eine **demenzielle Erkrankung** des Gepflegten vor.) **Konflikte aus der Familiengeschichte** oder in der Beziehung komplizierten in Einzelfällen die Problematik. Ebenso führten die **unterschiedlichen Einschätzungen von Pflegeproblemen und -bedarfen** sowohl zwischen Familienangehörigen als auch zwischen Angehörigen und professionell Pflegenden zu Auseinandersetzungen.

Ratsuchende waren hier nicht nur die Angehörigen, sondern auch Pflgeteams und Einrichtungsleitungen. Thema bei den Angehörigen waren in erster Linie **Beschwerden über die Pflegequalität**, während die Pflegedienste und Heime eher unter einer **problematischen Kommunikation** mit Familienangehörigen litten. Wenn die Beteiligten selbst keine konstruktive Lösung finden konnten, wurde das Angebot einer Mediation oder die Moderation eines gemeinsamen Gesprächs durch PiN in Anspruch genommen. Wenn in der ambulanten Pflegesituation eine praktische Lösung oder andere Unterstützung gebraucht wurde, konnten die Kooperationspartner von PiN miteinbezogen oder direkt an sie weiter vermittelt werden.



Pflegende Angehörige, nach Konfliktmoderation mit PDL im Heim (Mail)

*„...Haben Sie noch einmal vielen Dank für Ihre Unterstützung – allein Ihre Anwesenheit hat M. sicherer gemacht. ... Ich glaube auch, dass es insgesamt tatsächlich für niemanden ein ungutes Gefühl bei dieser Runde gab. Im Gegenteil, X. war überaus verständnisvoll und fühlte sich im Nachhinein durch die Beschwerde auch nicht persönlich angegriffen. Ich finde gut, dass es eine Stelle wie die Ihre gibt, die in schwierigen Situationen – die immer emotional aufgeladen sind – vermitteln kann. Vielen lieben Dank noch einmal für Ihr Engagement und weiterhin viel Erfolg bei Ihrer Arbeit.“*

Bei schon hoch eskalierten Konflikten ist manchmal eine einvernehmliche Klärung nicht mehr möglich. Eine respektvolle und würdige Trennung des Versorgungsverhältnisses, kann dann eine Lösung sein. Ist dies nicht möglich oder gewünscht, werden die Konfliktparteien getrennt durch PiN beraten. Es werden individuelle Lösungen gesucht, die ein konfliktarmes Nebeneinander der Konfliktparteien zu Gunsten des Gepflegten ermöglichen.

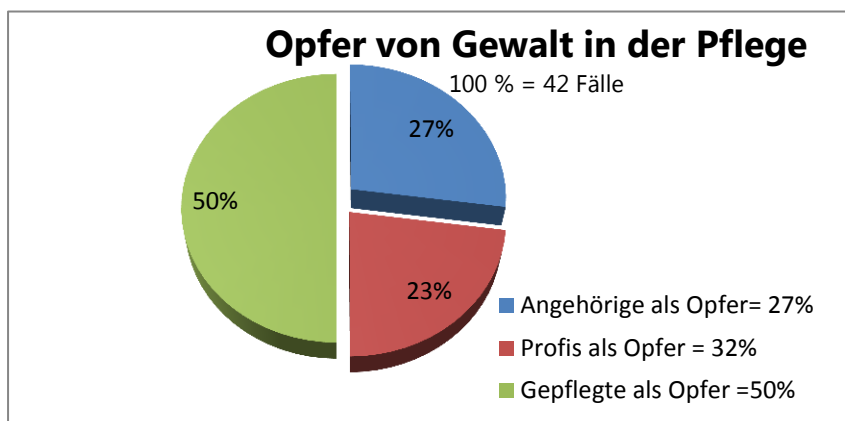
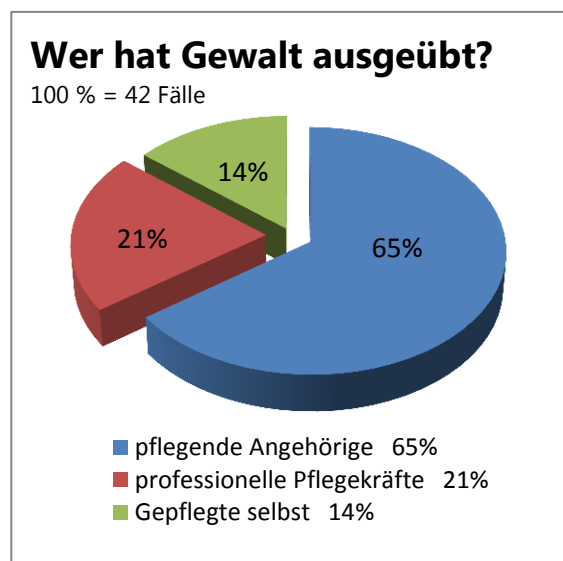


Bei **62%** der Anrufe stand **ein Thema** zur Lösung eines Konfliktes im Vordergrund. Für **18%** waren jedoch mindestens **zwei Themen**, bei **20 %** sogar drei und **mehr Themen** zu besprechen und für eine Konfliktlösung zu bearbeiten. So konnten Beratungssituationen nicht nur mehrere Anrufe mit verschiedenen Beteiligten erfordern, sondern auch die Bereitstellung von Informationen oder zusätzlicher emotionaler Entlastung in Einzelgesprächen benötigen. Ebenso wurde öfter als im Vorjahr mit anderen Beratungsdiensten kooperiert, und nicht nur zur weiteren Bearbeitung weitervermittelt. Insgesamt hat die Komplexität der Fallarbeit, sowohl inhaltlich als auch durch die notwendigen Gespräche, Kooperationen und Interventionsangebote, zugenommen.

### 3.4 Gewalt in der Pflege

Bei den Fällen, in denen Gewalt oder Gewaltprävention Schwerpunktthema der Beratung war, wurde die **Gewalt** meist durch Angehörige, seltener durch professionell Pflegende und am wenigsten durch die Gepflegten selbst ausgeübt. In **16%** aller Fälle (27) war das Thema **direkter Anlass** des Anrufes bei PiN. Darüber hinaus tauchten im Hintergrund vieler Beratungsanlässe Aggressionen, akute Bedrohung durch gewaltvolles Verhalten, aber auch langjährig bestehende häusliche Gewalt als Thema auf.

**Gesamtzahl der Fälle mit einem Gewaltthema: 42**



anderer Beratungsdienst (telefonisch)  
*„...Danke, dass Sie hier waren und mich bei dieser schwierigen Beratung unterstützt haben. Ihre Erfahrungen im Umgang mit Aggressionen und Gewalt waren sehr hilfreich...“*



#### **4. Die neue Rufnummer: 0800-265 55 66**

Seit Dezember 2017 können alle Ratsuchenden die Beratungsstelle Pflege in Not Brandenburg unter der für sie kostenfreien Rufnummer 0800-265 55 66 erreichen. Bislang war hierfür die kostenpflichtige Sonderrufnummer 0180-265 55 66 geschaltet. Die Kosten aus dem deutschen Festnetz beliefen sich auf 6 ct. pro Anruf. Anrufe aus Mobilfunknetzen waren, je nach Anbieter, teilweise für die Ratsuchenden erheblich teurer. Bei Veranstaltungen und durch andere Beratungsstellen wurde wahrgenommen, dass einige Ratsuchende den Anruf bei PiN scheuten, da sie bei einer 0180-Nummer befürchteten, dass die Telefonate mit hohen Kosten für sie verbunden sind. Durch Rückmeldungen von Anrufenden war bekannt, dass tatsächlich in Einzelfällen hohe Kosten aus einigen Mobilfunknetzen entstanden waren.

Um den Zugang zum Beratungsangebot niedrigschwelliger zu gestalten, und somit Ratsuchende zu ermutigen, sich unterstützen zu lassen, wurde die Einführung einer 0800-Nummer beschlossen und umgesetzt. In diesem Zusammenhang wurde das Material für die Öffentlichkeitsarbeit neu gestaltet (Flyer, Einleger, Plakate, Leselupen, Kalender) und mit der neuen Rufnummer versehen. Um die neue Nummer flächendeckend bekannt zu geben, wurden 1.650 Briefe mit dem neuen Material verschickt. Alle ambulanten Pflegedienste des Landes, voll- und teilstationäre Pflegeeinrichtungen, Hospizdienste, Demenzberatungsstellen, Pflegestützpunkte, Kommunen und Behörden der Altenpflege im Land Brandenburg sowie die Netzwerkpartner wurden über die neue Nummer informiert. Die AOK-Nordost bekam 5.000 Einleger, um sie den Pflegebescheiden beizulegen. Finanziert wurde die Aktion mit Mitteln der Lotto-Konzessionsabgabe. Bereits kurze Zeit später war ein deutlicher Anstieg der Anrufe zu verzeichnen.

Die alte Rufnummer 0180-265 55 66 behält vorerst ihre Gültigkeit, bis sich die neue bei allen an der Pflege älterer Menschen beteiligten Personen durchgesetzt hat.

#### **5. Mitarbeit im Projekt zur Qualitätssicherung der Beratungsbesuche nach § 37 Absatz 3 SGBXI der Landeshauptstadt Potsdam. (Auszüge aus dem Abschlussbericht)**

Von April 2016 bis Mai 2017 führte die Landeshauptstadt Potsdam das Projekt zur „Qualitätssicherung von Beratungsbesuchen nach §37.3 des Sozialgesetzbuches XI in der Landeshauptstadt Potsdam“ durch, das durch das Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie des Landes Brandenburg im Rahmen der Pflegeoffensive gefördert wurde. Der Fachbereich Soziales und Gesundheit der Landeshauptstadt Potsdam führte das Projekt gemeinsam mit folgenden Beratungsstellen durch:

- Pflege in Not Berlin
- Pflege in Not Brandenburg
- der Kontakt- und Beratungsstelle für Menschen mit Demenz und deren Angehörige
- der Volkssolidarität Landesverband Brandenburg e.V.
- dem Pflegestützpunkt Potsdam
- koordiniert und wissenschaftlich begleitet durch die Prozessbegleitung Berlin



#### Durchführung:

- sechs Potsdamer Pflegedienste wurden für das Projekt gewonnen
- ihnen wurde der schon vorhandene Berliner Leitfaden vorgestellt und gemeinsam überarbeitet
- es gab durch Pflege in Not Berlin eine Einführung in die Arbeit mit dem Beratungsinstrument
- bei **240 Beratungsbesuchen** nach § 37 (3) SGBXI wurde der Leitfaden benutzt und getestet
- die **Rückmeldungen der Pflegekräfte** wurden immer wieder in den Leitfaden eingearbeitet
- Anfang 2017 wurden die Fragekomplexe an das geänderte Begutachtungs-Assessment des MDK für die **Pflegegrade angepasst** und ebenfalls getestet
- PIN Brandenburg bot den Pflegediensten Unterstützung bei schwierigen Besuchen und psychosozialen Fragestellungen an
- Auswertung der Besuche und Erarbeitung von Empfehlungen für den Qualitätsausschuss  
Einige der beteiligten Pflegedienste wollen den Leitfaden auch weiterhin für ihre Beratungen nutzen.

Begleitet und fachlich unterstützt wurde das Projekt durch einen Beirat, bestehend aus Vertretern folgender Institutionen: MASGF, Berliner Senatsverwaltung für Gesundheit, AOK-Nordost, IKK Brandenburg, AVG, DWBO, AWO, Kompetenzzentrum Demenz.

#### Zusammenfassung und Ausblick des Projektes:

Fachkundige Beratung und Unterstützung von häuslich Gepflegten und pflegenden Angehörigen, wie sie der Gesetzgeber mit den Beratungsbesuchen nach §37 Abs. 3 SGB XI fordert, setzen nicht nur pflegerisches Fachwissen, Netzwerkwissen und beraterisches Grundwissen der durchführenden Fachkräfte voraus, sondern braucht auch Zeit und Sorgfalt in der Erfassung des ganzen Spektrums der Selbstversorgung von gepflegter und pflegender Person sowie der Beratung zu möglichen Problemen. Die empirischen Belege zeigen, dass der vorliegende getestete Leitfaden dazu geeignet ist, dies zu unterstützen.

Eine weitergehende Überlegung wäre hier, Beratungsbesuche nach §37 Abs. 3 SGB XI mittels eines solchen Beratungsleitfadens zu standardisieren. Die Vorteile wären:

1. Erstmalig stünde ein standardisierter Beratungsleitfaden für die Beratung §37 Abs. 3 SGB XI zur Verfügung. Dieses verbindliche Instrument würde gewährleisten, dass sämtliche Aspekte der pflegerischen und psychosozialen Versorgung angesprochen werden und die Chancen erhöhen, dass Gepflegte und deren Angehörige bundesweit eine einheitliche Beratung erhielten.
2. Neben dem Erfassen des pflegerischen Settings würden den Pflegekräften parallel Beratungsvorschläge gemacht, (Hilfsmittel, Entlastungs- und Unterstützungsangebote, so dass sie selbst eine unmittelbare Unterstützung im Gespräch erlebten und alle nötigen weiterführenden Informationen für die zu Beratenden anbieten könnten. Die Schnittstellen zu



notwendiger weiterführender Beratung würden damit offenkundig und könnten initiiert werden.

3. Die Angehörigen würden erstmalig konsequent in die Beratung miteinbezogen. Ihre körperlichen und vor allem emotionalen Belastungen würden in den Blick genommen und es würde ihnen Gelegenheit gegeben, mögliche Veränderung in ihrem Leben und auch in der Pflegebeziehung durch die Pflege zu artikulieren. Ihre Wünsche nach Entlastung etc. würden erfasst.
4. Der Beratungsprozess würde gleichzeitig dokumentiert. Beratende Fachkräfte könnten sich so nicht nur absichern, sondern Veränderungen könnten bei wiederholten Beratungseinheiten auch verfolgt werden.
5. Die Mitarbeiter/innen der Pflegekassen erhielten ein Meldeformular, das ihnen klare Handlungsempfehlungen anböte, die ihnen Sicherheit für weitere Maßnahmen gäben. Zusätzlich würde die Intervention bei kritischen Pflegesituation durch die Einschaltung entsprechender Stellen (Vorschläge auf dem Meldeformular) abgesichert.

Im Sommer 2017 wurde der Abschlussbericht an die Geschäftsstelle des Qualitätsausschuss nach § 113b SGB XI gesandt, mit der Bitte bei der Entwicklung von Empfehlungen für Qualitätsstandards in der Beratung nach § 37 Abs. 3 SGB XI, die Erkenntnisse des Modellprojektes mit einfließen zu lassen.

## 6. Ausblick

Durch die landesweite Bekanntgabe der neuen Rufnummer ist zu Beginn des Jahres 2018 ein spürbarer Anstieg der Anrufe, insbesondere der Nachfragen nach Fortbildung aus den ambulanten und vollstationären Pflegeeinrichtungen zu verzeichnen. Die Verbreitung unseres Angebotes an die betroffenen Gepflegten und ihre Angehörigen durch informiertes Pflege- und Fachpersonal wird dadurch sehr gefördert.

Ebenfalls hoffen wir, unser in diesem Jahr zu begehendes Jubiläum von „**10 Jahre Pflege in Not Brandenburg 2018**“ durch Öffentlichkeitsarbeit zu diesem Anlass nutzen zu können. Wir möchten die Gelegenheit nutzen, noch einmal an Gepflegte und ihre pflegenden Angehörigen heranzutreten und unsere Arbeit für sie publik zu machen. Ebenso soll für eine breite Öffentlichkeit das Thema Altern und Pflege sichtbar gemacht werden. Auf diese Gelegenheit freuen wir uns schon sehr und die ersten Vorbereitungen haben begonnen.

Des Weiteren wollen wir die Inhalte unserer Fortbildungen, die bisher in Form von losen Handouts an die Teilnehmenden unserer Seminare verteilt wurden, als kleine gebundene Exemplare fertigen lassen. Hierbei wird es mehrere Varianten für die unterschiedlichen Zielgruppen und Themenschwerpunkte geben.

So freuen wir uns auf ein aktives und inhaltsreiches Jahr 2018 mit allen, die uns bei unserer Arbeit begegnen.