

**Jahresbericht 2016**

**Fachstelle für  
pflegende  
Angehörige**

**Impressum:**

**Titel:** Jahresbericht 2016  
Fachstelle für pflegende Angehörige

**Herausgeber:** Caritasverband für die Stadt Straubing  
und den Landkreis Straubing-Bogen e.V.

Fachstelle für pflegende Angehörige  
Obere Bachstraße 12  
94315 Straubing  
Telefon 09421/9912-45  
Telefax 09421/9912-49  
info@caritas-straubing.de  
k.aschenbrenner@caritas-straubing.de  
www.caritas-straubing.de

**Bezug:** Gebunden über die Fachstelle für pflegende Angehörige, Klaus Aschenbrenner.  
Der Jahresbericht steht auch kostenlos auf unserer Homepage als PDF zum  
Download zur Verfügung.

**Titelseite:** Die Titelseite zeigt das Erscheinungsbild der Beratungsstelle. Es soll  
Sinnbild sein für unseren Leitspruch: „Bei uns sind alle daheim“.

## Inhaltsverzeichnis

1.0	Allgemeine Angaben zur Beratungsstelle.....	5
1.1	Anschrift der Fachstelle und öffentliche Bezeichnung .....	5
1.2	Beschäftigte / Ansprechpartner / Berater .....	5
1.3	Beratungsstellen und geplante Anwesenheits- und Sprechzeiten .....	5
1.4	Angliederung an andere Stellen / Einrichtungen.....	5
2.0	Einziehungsbereich der Beratungsstelle .....	6
2.1	Regionale Inanspruchnahme.....	6
2.2	Verlaufsverhältnis der Beratungskontakte in Stadt und Landkreis .....	6
3.0	Durchgeführte Beratungsarbeit .....	7
3.1	Beratung pflegender Angehöriger .....	7
3.1.1	Anzahl der beratenen Personen .....	7
3.1.2	Beratungskontakte in Verlauf und Gesamtverhältnis .....	8
3.1.3	Anzahl der Beratungen pro Person .....	9
3.1.4	Angesprochene Probleme .....	10
3.1.5	Erarbeitete Lösungsmöglichkeiten und Hilfen .....	12
3.2	Öffentlichkeitsarbeit .....	20
4.0	Netzwerkarbeit .....	21
5.0	Qualitätssicherung, Fortbildung – Supervision - Praxisbegleitung .....	21
6.0	Bewertung der Arbeit - Reflexion .....	22
7.0	Zukunftsperspektiven .....	23

## Einleitung

Dank der Unterstützung von pflegenden Angehörigen, welche sich um hilfe- und pflegebedürftige Familienmitglieder kümmern, können diese trotz ihres Hilfebedarfs ein weitgehend selbstständiges und selbstbestimmtes Leben in den eigenen vier Wänden führen.

Pflegende Angehörige erbringen damit eine Leistung, die von der Gesellschaft mehr oder weniger stillschweigend erwartet, in ihrer Bedeutung jedoch kaum angemessen gewürdigt wird. Nur selten finden sie für ihre Probleme und Sorgen ein offenes Ohr. Das ständige gebunden sein an den Pflegebedürftigen führt dazu, dass eigene Bedürfnisse stark vernachlässigt werden. Ein Großteil der pflegenden Angehörigen ist ausgebrannt und erschöpft, ohne dass dies von ihrer Umgebung wahrgenommen wird. Dabei benötigen Angehörige selbst Unterstützung, um auf Dauer den Belastungen des Pflegealltags standhalten zu können.

Um die Ressourcen und die Pflegebereitschaft von Angehörigen zu erhalten und zu fördern, bedarf es einer erheblichen Beachtung ihrer Bedürfnisse sowie wirkungsvoller Unterstützungsmaßnahmen. Dazu gehören Beratung, Begleitung, Information und Koordination. Auf diese Weise wird den Familien der eigenverantwortliche und selbstbestimmte Umgang mit Krankheit und Pflegebedürftigkeit im Alltag erleichtert und deshalb auch oft erst ermöglicht. Auch der Umgang mit problematischen Verhaltensweisen des Pflegebedürftigen oder die Möglichkeiten der Selbstpflege und Entlastung spielen eine erhebliche Rolle. Letzteres ist besonders hervorzuheben, da pflegende Angehörige oftmals regelrecht ermutigt werden müssen, eigene Bedürfnisse wahrzunehmen und zuzulassen.

Die Fachstelle für pflegende Angehörige hat den Auftrag, die selbstständige und selbstbestimmte Lebensführung älterer und hilfebedürftiger Menschen zu unterstützen, sowie vor allem pflegende Angehörige in allen Problemen und Lebensphasen welche das Altern mit sich bringt, zu beraten und die Pflegebereitschaft und Pflegefähigkeit dieser zu erhalten und zu fördern. Um diese Ziele zu erreichen ist eine neutrale Information und Beratung oberstes Gebot.

Die Fachstelle für pflegende Angehörige arbeitet nun seit zehn Jahren an dieser Aufgabe. Durch die Berater wurde ein funktionierendes, von der Bevölkerung anerkanntes und in Anspruch genommenes System der Beratung und Entlastungsleistung aufgebaut.

Mit den Beratungsbüros in Straubing, Bogen, Laberweinting und Rattenberg erfüllt der Dienst den Anspruch nach einer wohnortnahen Versorgung. Aufgrund der steigenden Nachfrage ist ein Ausbau der Angehörigenberatung dringend erforderlich.

Ein herzlicher Dank gebührt an dieser Stelle dem Landkreis Straubing-Bogen, der Stadt Straubing und dem Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen, sowie der Stadt Bogen und den Gemeinden Rattenberg und Laberweinting, welche durch ihre finanzielle Unterstützung ein Beratungsangebot für pflegebedürftige Menschen und deren Angehörigen möglich machen.

## 1.0 Allgemeine Angaben zur Beratungsstelle

Die Beratungsstelle ist Ansprechpartner für die Bewohner des Landkreises Straubing-Bogen und der Stadt Straubing. Somit ist sie zuständig für eine Gesamt- einwohnerzahl von ca. 142.500. Die Beratungsstelle besteht seit März 2006.

### 1.1 Anschrift der Fachstelle und öffentliche Bezeichnung

Fachstelle für pflegende Angehörige Hauptgeschäftsstelle Obere Bachstrasse 12 94315 Straubing Telefon: 09421-991245 Fax: 09421-9912-49 info@caritas-straubing.de	Fachstelle für pflegende Angehörige Aussenstelle Rattenberg Hauptstrasse 18 94371 Rattenberg Telefon: 09421-991245 Fax: 09421-9912-49 info@caritas-straubing.de	Fachstelle für pflegende Angehörige Aussenstelle Laberweinting Straubinger Strasse 20 84082 Laberweinting Telefon: 09421-991245 Fax: 09421-9912-49 info@caritas-straubing.de	Fachstelle für pflegende Angehörige Aussenstelle Bogen Bahnhofstrasse 5 94327 Bogen Telefon: 09421-991245 Fax: 09421-9912-49 info@caritas-straubing.de
--	---	--	--

### 1.2 Beschäftigte / Ansprechpartner / Berater

Die Angehörigenberatung der Fachstelle für pflegende Angehörige ist mit einer Vollzeitstelle (39 Std./Woche) besetzt durch:

Klaus Aschenbrenner

Sozialberater Pflege/Gesundheitswesen

(Casemanager DGCC, PDL, QMB, BW med/pfleg, Pflegegutachter, KP)

### 1.3 Beratungsstellen und geplante Anwesenheits- und Sprechzeiten

Fachstelle für pflegende Angehörige Hauptgeschäftsstelle Straubing	Montag	08.00 bis 12.00 Uhr 13.00 bis 17.00 Uhr	Aschenbrenner
Fachstelle für pflegende Angehörige Aussenstelle Rattenberg	Dienstag	08.00 bis 12.00 Uhr 13.00 bis 17.00 Uhr	Aschenbrenner
Fachstelle für pflegende Angehörige Aussenstelle Laberweinting	Mittwoch	08.00 bis 12.00 Uhr 13.00 bis 17.00 Uhr	Aschenbrenner
Fachstelle für pflegende Angehörige Aussenstelle Bogen	Donnerstag	08.00 bis 12.00 Uhr 13.00 bis 17.00 Uhr	Aschenbrenner
Fachstelle für pflegende Angehörige Hauptgeschäftsstelle Straubing, Hausbesuch	Freitag	08.00 bis 12.00 Uhr 12.30 bis 15.30 Uhr	Aschenbrenner

Die Beratung erfolgt in den vier Beratungsstellen als Einzelberatung, telefonisch, oder beim Hausbesuch. Terminvereinbarungen sind während der normalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag jederzeit möglich. Eine „offene Beratung“ ohne Termin findet jeweils von 10.00 – 12.00 Uhr statt.

Der Telefonanschluss in der Hauptgeschäftsstelle in Straubing ist mit einer Mobilfunknummer gekoppelt. Somit ist dieser meistfrequentierte Anschluss jederzeit erreichbar, auch wenn sich der Berater in einer der Aussenstellen oder bei einem Hausbesuch befindet.

### 1.4 Angliederung an andere Stellen / Einrichtungen

Die Fachstelle für pflegende Angehörige ist ein eigenständiger und neutraler Beratungsdienst unter der Trägerschaft des Caritasverbandes der Stadt Straubing und des Landkreises Straubing-Bogen e.V. . Eine Angliederung an andere Stellen oder Einrichtungen besteht nicht.

## 2.0 Einziehungsbereich der Beratungsstelle

Der größte Teil der Beratungskontakte entsteht durch betroffene Personen aus dem Landkreis Straubing-Bogen und der Stadt Straubing. Bei einigen der Angehörigen lebt das hilfsbedürftige Familienmitglied in der Region, sie selbst als Angehörige jedoch außerhalb, ggf. auch umgekehrt. Die Zugangswege unserer KlientInnen zur Beratungsstelle sind verschieden. Den höchsten Stellenwert hat nach wie vor die Mundpropaganda. Der Informationsbereich durch die Pfarreien, Gemeinden, Presse, Flyer/Broschüre, Radio, Fernsehen, Kliniken, Ärzte, Internet, Infoblätter von Netzwerkpartnern und Einrichtungen der Altenhilfe wird weiterhin aufrechterhalten.

## 2.1 Regionale Inanspruchnahme

N = 1662

### Beratungsstelle Bogen: 358 Beratungskontakte, 22%

Bogen Stadt: 95, Mitterfels Markt: 46, Schwarzach Markt: 12, Ascha: 31, Falkenfels: 8, Hunderdorf: 36, Irlbach: 3, Mariaposching: 6, Neukirchen: 13, Niederwinkling: 20, Perasdorf: 9, Rattiszell: 47, Wiesenfelden: 28, Windberg: 4

### Beratungsstelle Straubing: 833 Beratungskontakte, 50%

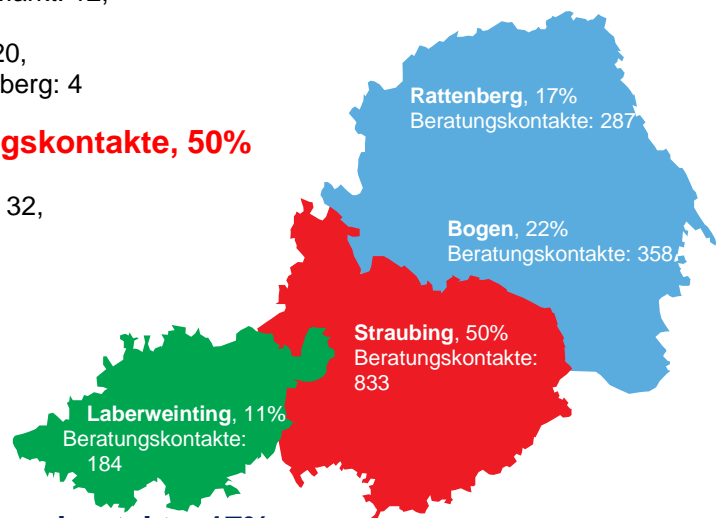
Straubing Stadt: 511, Aholting: 14, Aiterhofen: 34, Atting: 26, Feldkirchen: 32, Kirchroth: 41, Leiblfing: 30, Oberschneiding: 26, Parkstetten: 14, Perkam: 4, Rain: 23, Salching: 9, Steinach: 41, Straßkirchen: 28

### Beratungsstelle Laberweinting: 184 Beratungskontakte, 11%

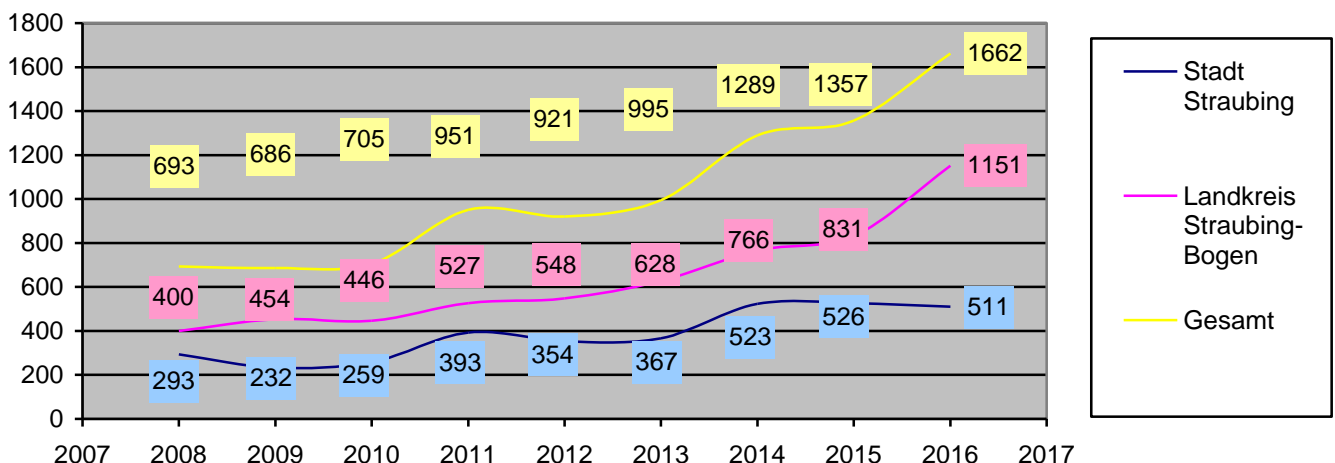
Laberweinting: 89, Geiselhöring Stadt: 37, Mallersdorf-Pfaffenberg Markt: 58

### Beratungsstelle Rattenberg: 287 Beratungskontakte, 17%

Rattenberg: 148, Haibach: 29, Haselbach: 19, Konzell: 25, Loitzendorf: 12, Sankt Englmar: 25, Stallwang: 29



## 2.2 Verlaufsverhältnis der Beratungskontakte in der Stadt Straubing und dem Landkreis Straubing-Bogen – alle Kontakte



- Ca. 33% der Gesamtberatungskontakte erfolgten im Bereich der Stadt Straubing bei einer Gesamteinwohnerzahl von ca. 44.700.
- Ca. 67% der Gesamtberatungskontakte erfolgten im Bereich des Landkreises Straubing-Bogen bei einer Gesamteinwohnerzahl von ca. 97.800.

### 3.0 Durchgeführte Beratungsarbeit

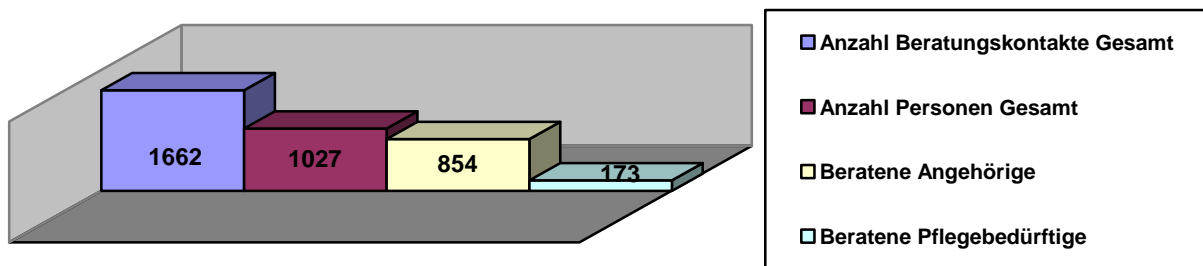
Es wird unterschieden in Einzelberatung, Hausbesuche und Telefonberatung. Einen wichtigen Stellenwert nehmen auch weiterhin die so genannten „zugehenden Beratungen“ ein. Darunter verstehen wir die Kontaktaufnahme zu KlientInnen, die wir auf die Initiative von Behörden, Nachbarn oder anderen außenstehenden Personen unternehmen. Wir bieten diese Beratungsform auch aus Eigeninitiative an wenn wir den Eindruck gewinnen, eine Klientin oder ein Klient ist aus eigener Motivation nicht in der Lage das Angebot der Beratung oder andere Hilfsangebote wahrzunehmen.

### 3.1 Beratung pflegender Angehöriger

Es ist erkennbar, dass die Pflege vor allem von weiblichen Personen übernommen wird. Besonders als Ehefrau, Tochter und Schwiegertochter der Pflegebedürftigen stehen diese auch weiterhin am meisten in der Pflicht. Es wird vermutet, dass dies auch auf die ländliche Struktur im Einzugsgebiet zurückzuführen ist. Die Erfahrung zeigt, dass Eheleute sich gegenseitig pflegen und unterstützen solange es möglich ist.

#### 3.1.1 Anzahl der beratenen Personen

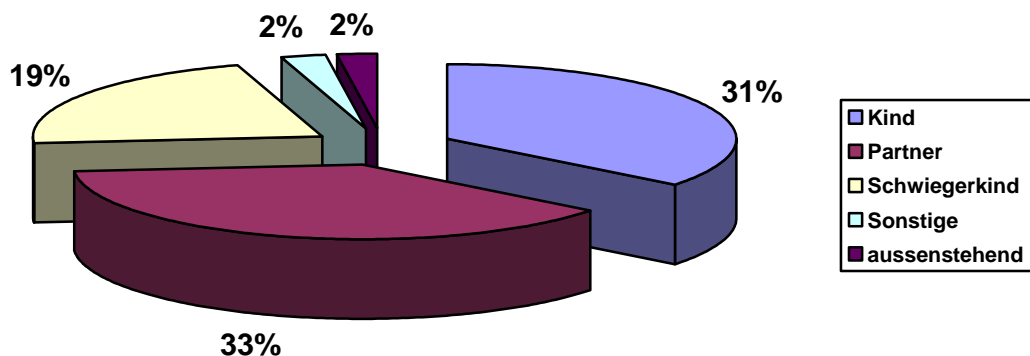
Als Gesamtzahl wurden 1027 verschiedene Personen (Klienten) beraten, dabei kam es zu 1662 Beratungskontakten.



#### - Beratene Angehörige / Sonstige

Als Gesamtzahl wurden 1027 verschiedene Angehörige/Sonstige beraten.

N = 1027



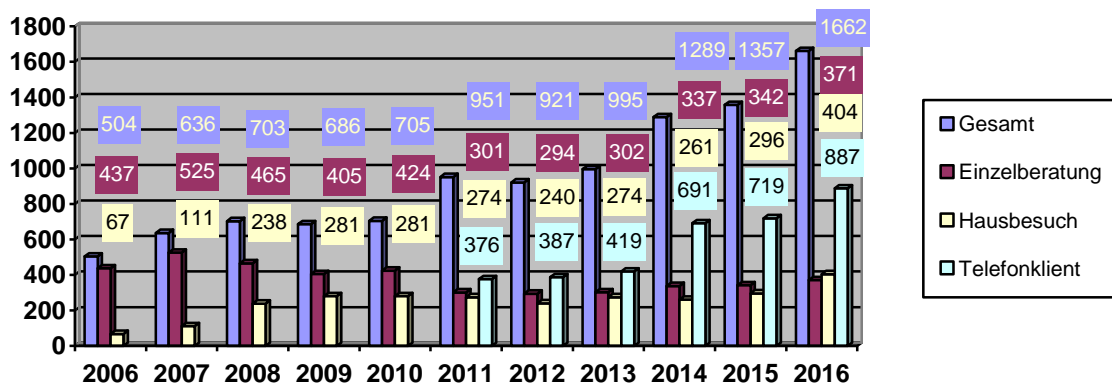
- **Beratene Pflegebedürftige oder selbst Betroffene**

Als Gesamtzahl wurden 173 verschiedene Pflegebedürftige oder selbst Betroffene beraten. Hierbei muss festgehalten werden, dass bei den beschriebenen Personen nicht zwangsläufig eine bereits festgestellte Pflegestufe vorhanden war. Die hierbei beschriebenen Personen wurden aufgrund verschiedener Anliegen als „selbst betroffen“ eingegliedert. Die beschriebenen Klienten kontaktierten aus eigener Motivation die Angehörigenberatungsstelle.

- **Pflegestufen der Pflegebedürftigen, welche selbstständig eine Beratung ersuchten**

- 129 Personen hatten bei Beratung keine Pflegestufe oder bereits Pflegestufe 0
- 44 Personen hatten bei Beratung bereits Pflegestufe I

**3.1.2 Beratungskontakte (Klientenzahl) im Verlauf und Gesamtverhältnis**



2016 kam es zu 1662 Beratungskontakten.

- **Telefonberatung**

Die Telefonberatung in den vier Beratungsstellen steht mit 887 Kontakten im Vordergrund der Akzeptanz. Die Telefonklienten beschränkten sich meist auf gewisse Teilbereiche mit einer Beratungszeit von ca. fünf bis zwanzig Minuten.

- **Einzelberatung**

371 Einzelberatungen wurden in den Beratungsstellen durchgeführt. Daraus kann man schließen, dass die Beratungsstelle ein hohes Maß an Vertrauen bei den pflegenden Angehörigen, der Bevölkerung und den Institutionen genießt.

- **Hausbesuche**

Es waren 404 Hausbesuche aufgrund der Fallschwere und Beurteilung des Pflege- und Familienmilieus, sowie auch bei psychosozialer Beratungs- und/oder Begleitung einer Pflegeperson bei besonderer Belastungssituation erforderlich.

- **Familienberatung – Postklient - Gruppenberatung**

Bei einer Familienberatung sind im Durchschnitt drei Personen bei der Beratung anwesend. Postklienten wurden wieder ausreichend mit Informationsmaterial versorgt, jedoch nicht statistisch erwähnt.

Unter die Rubrik Gruppenberatung, welche nicht in die Statistik gerechnet wurde, fallen Vorträge und Flächenberatungen, welche mindestens acht Personen umfasste.



#### - **Beratung von Institutionen (Gemeinde, Behörde, usw.)**

Es ist wieder eine hohe Anzahl von Anfragen durch Institutionen, Behörden, Einrichtungen, soziale Dienste, Pfarreien, Gemeinden, Hausärzte, Krankenhäuser usw. an die Fachstelle für pflegende Angehörige feststellbar.

Bei diesen Anfragen geht es hauptsächlich darum, spezielle Informationen zu erhalten bzw. sich in einem fachlichen Austausch Klarheit über die Vorgehensweise bei meist unklaren Problemlagen die passenden Hilfen ausfindig und zugänglich zu machen.

Diese Anfragen werden auch weiterhin dem Alltagsgeschehen zugeschrieben und nicht statistisch erfasst.

Dies zeigt, dass sich die Beratungsstelle in der Zeit ihres Bestehens als kompetenter Ansprechpartner in der Region etabliert hat.

#### - **Anzahl der telefonischen Beratungen**

Als Gesamtzahl kam es zu 887 telefonischen Beratungen.

Aufgrund der hohen Anzahl der Gespräche ist eine zeitliche Erfassung nicht mehr möglich.

### **3.1.3 Anzahl der Beratungen pro Person**

Als Gesamtzahl wurden 1027 verschiedene Personen beraten, dabei kam es zu 1662 Beratungskontakten.

- bei 631 Personen kam es 1-malig zu einem Beratungskontakt
- bei 276 Personen kam es 2-malig zu einem Beratungskontakt
- bei 120 Personen kam es 3- bis 6-malig zu einem Beratungskontakt

### **3.1.4 Angesprochene Probleme**

Im Verlauf der Beratungen ist meist festzustellen, dass eine weit komplexere, mit mehrfachen Problemen behaftete Ausgangsposition besteht. Für die Klienten ist es hier wichtig, dass sie rechtzeitig und in richtiger Art und Weise die Hilfe bekommen, welche für sie angebracht ist.

Dies war vor allem:

- die Belastungssituation, welcher pflegende Angehörige ausgesetzt sind.

Sie sind neben dem Gesprächsteil der Beratung mit oftmaliger psychosozialer Begleitung auch auf weitere Hilfe durch Entlastungsangebote angewiesen. Diese wurden mit Adressen und Ansprechpartnern ausgestattet und es wurden auch Angaben zu den inhaltlichen Aspekten der Angebote und der möglichen Finanzierung erbracht.

- die Aufklärung über finanzielle und leistungsrechtliche Angelegenheiten der Pflegeversicherung. Gerade für die Angehörigen von gerontopsychiatrisch Erkrankten sind die Anforderungen für eine Einstufung nicht nachvollziehbar. Häufig ist man gefordert aufzuklären und zu vermitteln, aber auch auf die Rechte der Versicherten hinzuweisen.

- vor oder nach dem Besuch des Medizinischen Dienstes. Es erfolgt eine Unterstützung der Angehörigen je nach Fragestellung.

- Anfragen zum Thema Demenz und psychisch erkrankten älteren Menschen waren auch im letzten Jahr steigend.

- Angelegenheiten mit Behörden. Meistens ging es dabei wieder um Formulierungshilfen beim Stellen von Anträgen und Vermittlung zu Behörden.
- zur häuslichen Pflege und der Auswahl und Abstimmung professioneller Hilfsangebote. Es konnte jeweils für die Bedürfnisse des Einzelnen in der Region das passende Angebot gefunden, und dadurch schnell zugängliche Hilfe ermöglicht werden.
- es wurde mit den Angehörigen eine Vielzahl von Anträgen auf Leistungen der Pflegeversicherung und Sozialleistungsträger gestellt.
- Begleitung bei der Auswahl und Abstimmung von verschiedenen Hilfsangeboten und bei der Organisation häuslicher Versorgung während und nach dem Krankenhausaufenthalt.
- die Mobilisierung von Unterstützungskräften des persönlichen Umfeldes und die Organisation und Zusammenarbeit aller am Pflegeprozess Beteiligten.
- die Vermittlung und Organisation von Entlastungsmöglichkeiten in der Region wie z.B. Betreuungsgruppen und ehrenamtliche Besuchsdienste bei bestehender eingeschränkter Alltagskompetenz.
- die Änderungen durch das Pflegestärkungsgesetz

## Die Beratung wird weiterhin in Leistungsmodulen gegliedert:

<input type="checkbox"/> <b>Entlastungs- und Hilfsangebote:</b> <input type="checkbox"/> Betreuungsgruppe Demenz <input type="checkbox"/> Angehörigengruppe <input type="checkbox"/> Angehörigenkurs / Schulung <input type="checkbox"/> Helfer / Innenkreis Amb. <input type="checkbox"/> 2 Std. Kurs Sozialstation <input type="checkbox"/> Freiwilligenzentrum <input type="checkbox"/> Entlastung d. prof. Organisation <input type="checkbox"/> Entlastungsmöglichkeit Fam. <input type="checkbox"/> Nachbarschaftshilfe Suche <input type="checkbox"/> Intensive Betreuung längerfristig  <input type="checkbox"/> <b>Wohnraumanpassung:</b> <input type="checkbox"/> Sichtung der Wohnung <input type="checkbox"/> Beratung Umbaumaßnahme <input type="checkbox"/> Beratung Umstellmöglichkeit <input type="checkbox"/> Wohn- Pflegeraum Nutzung <input type="checkbox"/> Finanzierungsmöglichkeiten  <input type="checkbox"/> <b>Behörden Angelegenheiten:</b> <input type="checkbox"/> Hilfestellung Formularwesen <input type="checkbox"/> Vermittlung geeignete Behörde <input type="checkbox"/> Kontaktaufnahme m. Behörde <input type="checkbox"/> Widerspruchverfahren  <input type="checkbox"/> <b>zum Krankheitsbild:</b> <input type="checkbox"/> Info zum Krankheitsbild <input type="checkbox"/> Facharzt in Region <input type="checkbox"/> Spezielle Beratungsstelle <input type="checkbox"/> Infos zu Einrichtungen  <input type="checkbox"/> <b>häuslichen Pflege:</b> <input type="checkbox"/> Organisation der Pflege Zuhause <input type="checkbox"/> Erstellung Pflegeplan (für Angeh.) <input type="checkbox"/> Angebot Pflegedienste Regional <input type="checkbox"/> Leistungskatalog SGB XI <input type="checkbox"/> Leistungskatalog SGB V <input type="checkbox"/> Vermittlung Pflegedienst  <input type="checkbox"/> <b>Betreuungsrecht:</b> <input type="checkbox"/> Betreuungsrecht allgemein <input type="checkbox"/> Vermittlung Betreuungsstelle <input type="checkbox"/> Betreuungs- Patientenverfügung <input type="checkbox"/> Kontakt Vormundschaftsgericht  <input type="checkbox"/> <b>Auswahl und Abstimmung (professioneller) Hilfsangebote:</b> <input type="checkbox"/> Ambulante Dienste <input type="checkbox"/> Einrichtungen <input type="checkbox"/> spezielle Beratung  <input type="checkbox"/> <b>Organisation der Zusammenarbeit aller am Pflegeprozess beteiligten:</b> <input type="checkbox"/> Organisation Umfeld <input type="checkbox"/> Organisation Familie <input type="checkbox"/> Org. Nachbarschaftshilfe <input type="checkbox"/> Vermittlung _____ <input type="checkbox"/> Terminierung (Arzt, KG, usw.)  <input type="checkbox"/> <b>Sonstiges:</b>  	<input type="checkbox"/> <b>Umgang mit Krankheit und Pflegebedürftigkeit:</b> <input type="checkbox"/> Umgang mit Krankheitsbild <input type="checkbox"/> Pflege zum Krankheitsbild <input type="checkbox"/> Stuserhebung Pflegebedürftigkeit <input type="checkbox"/> Erhebung Hilfsmittelbedarf <input type="checkbox"/> Vorbereitung zur Einstufung <input type="checkbox"/> Erstellung Pfl egetagebuch <input type="checkbox"/> Info zu Medikamenten  <input type="checkbox"/> <b>Belastungssituation:</b> Gespräch / Beratung <input type="checkbox"/> Belastungserleben <input type="checkbox"/> Schuldgefühle <input type="checkbox"/> ständige Anwesenheit <input type="checkbox"/> soziale Isolation <input type="checkbox"/> fehlende Anerkennung <input type="checkbox"/> soziales Umfeld verloren <input type="checkbox"/> Probleme aus Krankheit  <input type="checkbox"/> <b>Finanzielles und Leistungsrechtliches:</b> <input type="checkbox"/> Info Pflegestufe <input type="checkbox"/> SGB XI Grundpflege <input type="checkbox"/> SGB V Behandlungspflege <input type="checkbox"/> Verhinderungspflege <input type="checkbox"/> Kurzzeitpflege <input type="checkbox"/> Niederschwellige BL <input type="checkbox"/> Stationär Heim <input type="checkbox"/> Finanzielle Probleme  <input type="checkbox"/> <b>demenzkranken und Psychisch veränderten Menschen:</b> <input type="checkbox"/> Info nicht med. Therapie <input type="checkbox"/> strukturelle Belastung <input type="checkbox"/> körperliche Belastung <input type="checkbox"/> zeitliche Belastung <input type="checkbox"/> soziale Belastung <input type="checkbox"/> psychische Belastung <input type="checkbox"/> Info Diagnose <input type="checkbox"/> Medikamente <input type="checkbox"/> Problem Verhalten <input type="checkbox"/> Umgang Demenz <input type="checkbox"/> Krankheitsbild  <input type="checkbox"/> <b>Mobilisierung von Unterstützungskräften im persönlichen Umfeld:</b> <input type="checkbox"/> Hilfe zur Selbsthilfe <input type="checkbox"/> Sensibilisierung Umfeld <input type="checkbox"/> Sensibilisierung Nachbarn <input type="checkbox"/> Suche n. Ehrenamtlichen  <input type="checkbox"/> <b>Organisation häuslicher Versorgung bei / nach Krankenhausaufenthalt:</b> <input type="checkbox"/> Kontakt KKH <input type="checkbox"/> Kontakt Pflegedienst <input type="checkbox"/> Entlassungsmanagement  <input type="checkbox"/> <b>Hilfestellung beim Stellen von Anträgen:</b> <input type="checkbox"/> Pflegestufe / Höherstufung <input type="checkbox"/> Niederschwellige Betreuungsleistungen <input type="checkbox"/> Schwerbehindertenausweis <input type="checkbox"/> Verhinderungspflege <input type="checkbox"/> Kurzzeitpflege
---	--

### 3.1.5 Erarbeitete Lösungsmöglichkeiten und Hilfen

#### Handlungsmethode als kooperativer Prozess - Casemanagement

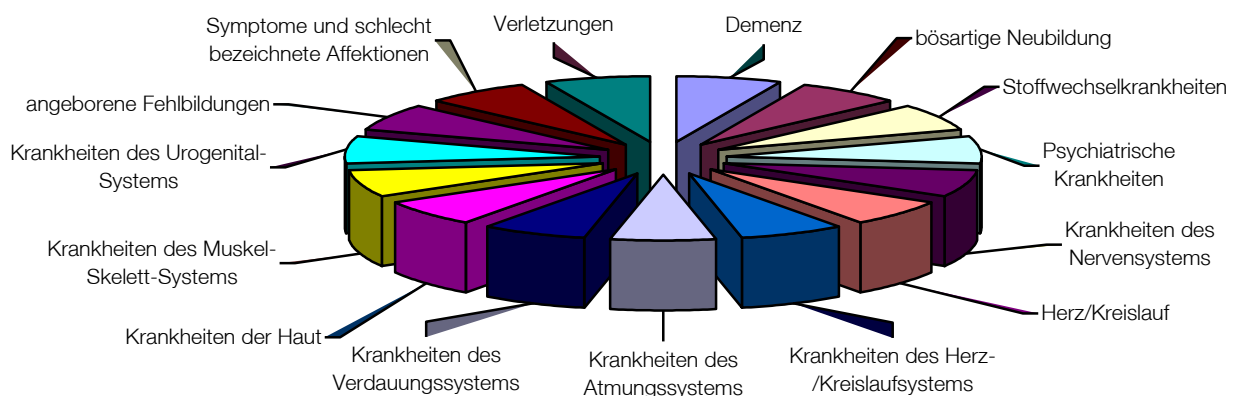
Versorgungs- und Entlastungsmöglichkeiten werden erhoben, geplant, implementiert

Angehörigen ermöglicht eine umfangreiche Erstberatung meist eine Weiterführung ihrer Eigenständigkeit. Ist der Erstkontakt einmal aufgebaut, können zukünftige Fragen oft auch telefonisch besprochen werden.

Im Bereich der psychosozialen Beratung und Betreuung ist jedoch schon oft das Verhältnis zwischen Betroffenen und der Pflegeperson verhärtet. Hier ist eine längerfristige und regelmäßige Begleitung erforderlich, um die häusliche Situation und die Pflegebereitschaft der Angehörigen beständig aufrecht erhalten zu können. Hier steht in erster Linie die Klärung und Bewertung der individuellen Ursachen der Überlastung, sowie die in Zusammenhang mit der Pflege stehenden Beziehungs- und/oder Persönlichkeitsprobleme im Vordergrund. Erst dann erfolgt die Erarbeitung von Handlungsalternativen und Entlastungspotentialen.

Diesem aufwändigen Bereich der Angehörigenarbeit geht eine große Motivationsarbeit voran, um die Selbsthilfepotentiale der Angehörigen zu stärken und zu fördern. Entlastungsmöglichkeiten werden mit den Angehörigen geplant und umgesetzt. Eine Vermittlung zusätzlicher sozialer Beratungsangebote und Hilfen ist meist erforderlich, da in diesen Familien oft mehrere soziale Probleme zum Brennpunkt führen.

#### Beschriebene Krankheiten



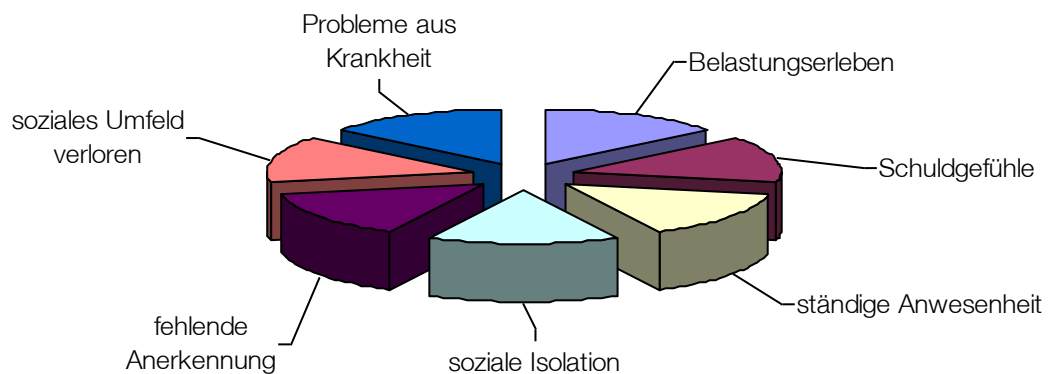
#### Hauptsächliche Diagnosen:

Störung des Ganges und der Mobilität, Polyarthrose, Minderblastbarkeit, Adipositas, Dyspnoe, Herzinsuffizienz, Depression, Antriebslosigkeit, Diarrhoe, Inkontinenz, demenzielle Entwicklung, kognitive Erfolglosigkeit – Ziellosigkeit – Schutzlosigkeit, erhebliche Einschränkung der Alltagskompetenz, bösartige Neubildung, Diabetes, Alkoholabusus, Wahnvorstellungen, geistig – körperliche Schwerbehinderung

#### Beschriebene Belastungen

strukturell – körperlich – zeitlich – sozial – psychisch

## Ableitende Folgen



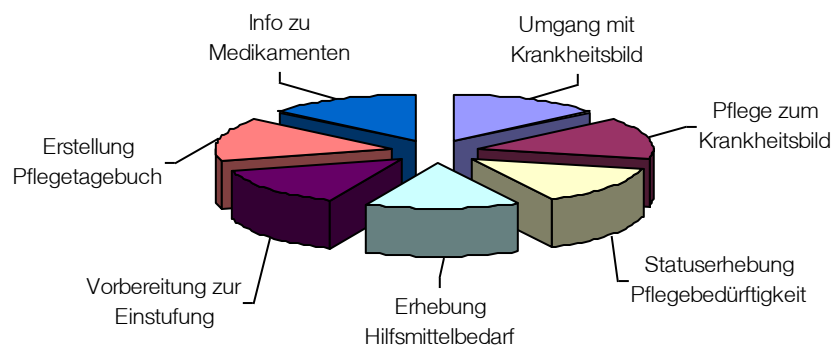
### Sowie:

Inkontinenz – Ernährung – Tod – Diagnose - Problem mit vor Ort tätigen Diensten - Konflikte in der Familie – Medikamente - Herausforderndes Verhalten - Entscheidungsfindung Pflege daheim oder im Heim - Abklärung der Versorgungssituation – Krankheitsbild – Kontaktpflege - Umgang mit Krankheit und/oder Pflegebedürftigkeit

## Umgang mit Krankheit und Pflegebedürftigkeit

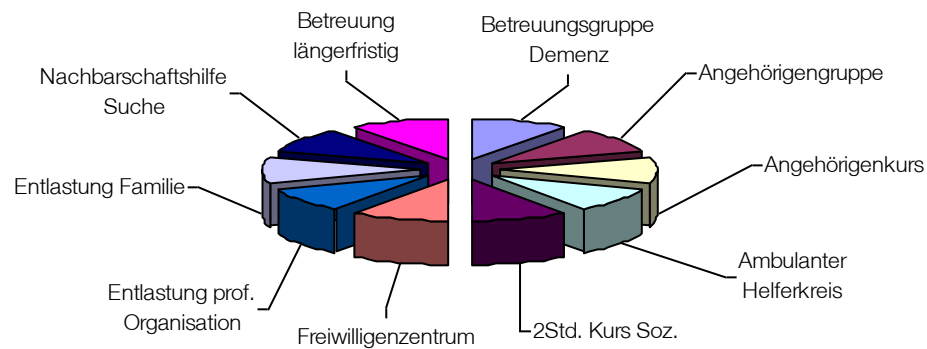
Eines der häufigsten Beratungsthemen stellt für Angehörige der Umgang mit einem betroffenen Familienmitglied dar. Auch die Fragestellung, wie das eigene persönliche Verhalten den Gegebenheiten am besten angepasst werden kann. Denn die Erfordernisse in Bezug auf die verschiedenen Krankheiten stellen eine enorme Herausforderung an die pflegenden Angehörigen dar. Für Angehörige ist es oft nicht erkennbar, dass z.B. eine Persönlichkeitsveränderung des betroffenen Familienmitglieds die Ursache für eine starke Belastungssituation darstellt. Hier ist direkte Aufklärung erforderlich.

## Erarbeitete Lösungs- und Hilfsmöglichkeiten

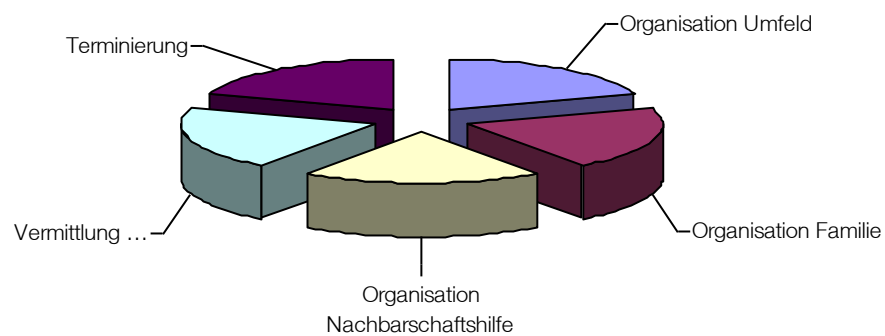


Angebote Beratungsstelle - teilstationäre Angebote – Tagespflege - stationäre Behandlung - ambulante Hilfen – Wegweiser - Pflege zu Hause - Nachbarschaftshilfe - vollstationäre Versorgung - niederschwellige Betreuungsangebote

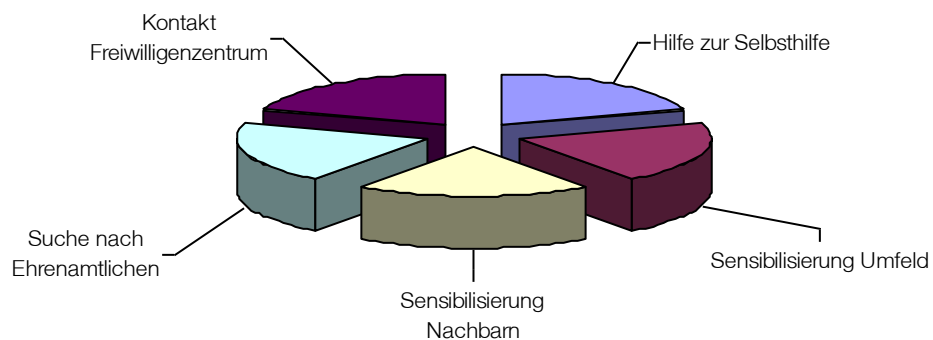
## Entlastungs- und Hilfsangebote



## Organisation der Zusammenarbeit aller am Prozess beteiligten



## Mobilisierung von Unterstützungskräften im persönlichen Umfeld



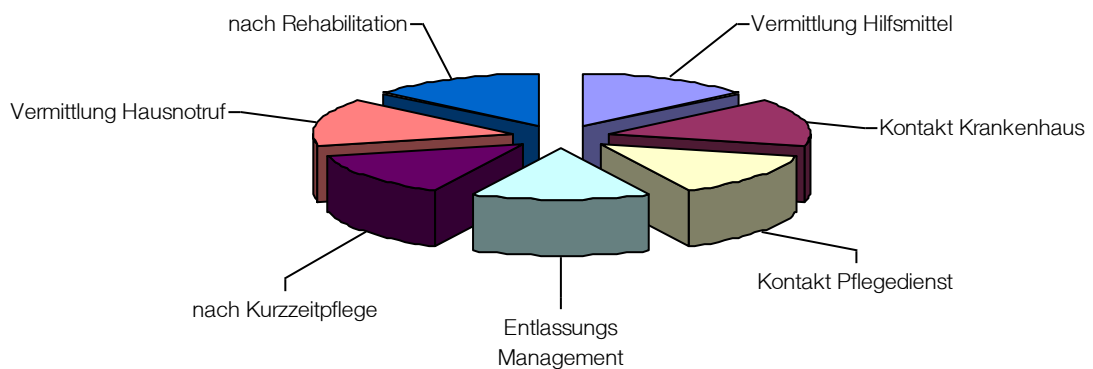
## Organisation häuslicher Versorgung nach oder während eines Krankenhausaufenthaltes

Wir bieten Unterstützung bei der Auswahl und Abstimmung von verschiedenen Hilfsangeboten und bei der Organisation der häuslichen Versorgung nach dem Krankenhausaufenthalt. Eine Mobilisierung von Unterstützungskräften des persönlichen Umfeldes ist oft gegeben. Es wird eine Organisation und Zusammenarbeit aller am Pflegeprozess Beteiligten angestrebt.

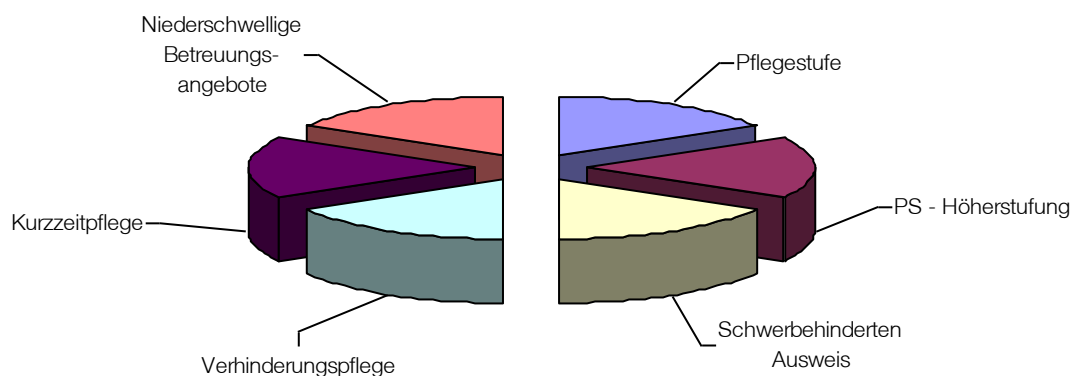
Im Einzugsgebiet der Fachstelle für pflegende Angehörige ist die Zusammenarbeit mit den regionalen Krankenhäusern von enormer Wichtigkeit, um das Entlassungsmanagement von Klienten möglichst reibungslos sicherzustellen.

Leider wurde festgestellt, dass die Pflegeüberleitung und das Entlassungsmanagement von den Krankenhäusern nach Hause in der Gesamtqualität nachgelassen hat. Pflegebedürftige werden vermehrt ohne erforderliche Organisation in die Häuslichkeit entlassen. Angehörige sind dabei oft erheblich überfordert. Dementsprechend ist die Beratungsstelle hier mehr von den Angehörigen gefordert.

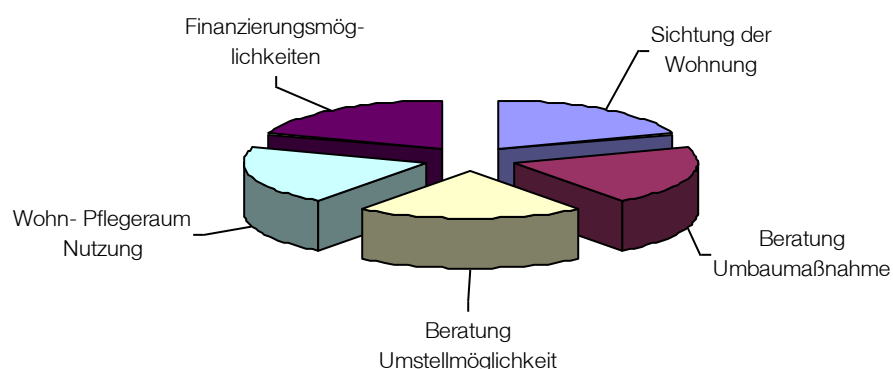
Die Angehörigen und Betroffenen werden von der Angehörigenberatung hinsichtlich der anzustrebenden Leistungen unter Berücksichtigung des Hilfebedarfs mit Erstellung eines Pflegeplans beraten. Hilfestellung bei der Auswahl der nötigen Hilfsmittel, sowie bei Bedarf eine Liste mit den regional vorhandenen Pflegediensten und Akteuren wird ausgehändigt.



### Hilfestellung beim Stellen von Anträgen



### Wohnraumanpassung



## Rechtliche Themen

Durchgeführte Lösungsstrategie bei:

Widersprüche im Bereich des SGB V und SGB XI – Krankenversicherungsleistungen – Pflegeversicherungsleistungen – Schwerbehindertenrecht – Versicherungsfragen – Ablehnung bei Feststellung der Pflegebedürftigkeit/Höherstufungsantrag – Betreuungsrecht – Patientenverfügung – Vorsorgevollmacht – Betreuungsverfügung

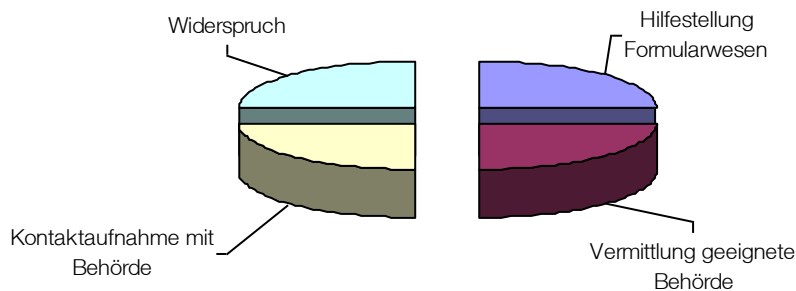
## Behörden Angelegenheiten

Viele Angehörige und Betroffene wenden sich an die Beratungsstelle bei behördlichen Angelegenheiten. Diese sind oft schon mit Antragstellungen überfordert. Unüberschaubare, und für Laien unverständliche Antragsformulare werden auch als Grund angegeben, sowie der hohe bürokratische Aufwand und eine oft angegebene fehlende oder zurückhaltende Informationspolitik der Pflege- und Krankenkassen. Pflegenden Angehörigen geben oftmals an, dass ein Vertrauensverhältnis gegenüber Kranken- und Pflegekasse nicht bestehe und aus diesem Grunde eine unabhängige Beratungsstelle aufgesucht werde.

Einen erheblichen Bestandteil nimmt jedoch die Beratung und Hilfe zur Antragstellung zur Pflegestufe bzw. Höherstufung ein.

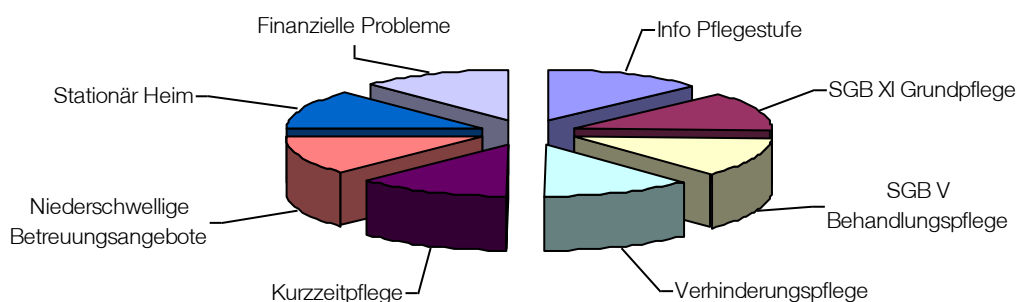
Bei Hilfeersuchen nach Ablehnung der Pflegestufe und zur Fragestellung eines Widerspruches gegen diese Entscheidung ist jedoch eine Beurteilung mit Hausbesuch und Begutachtung der betroffenen Person erforderlich. Je nach Einschätzung des Beraters wird mit den Angehörigen und dem betroffenen Familienmitglied über weiteres Vorgehen entschieden.

Bei den meisten Hausbesuchen wird jedoch festgestellt, dass das Gutachten des Medizinischen Dienstes, sowie die sich darauf stützende Entscheidung der Pflegekasse gerechtfertigt sind. An dieser Stelle ist eine Aufklärung über das Zustandekommen dieser Entscheidung erforderlich.



## Finanzielles und Leistungsrechtliches

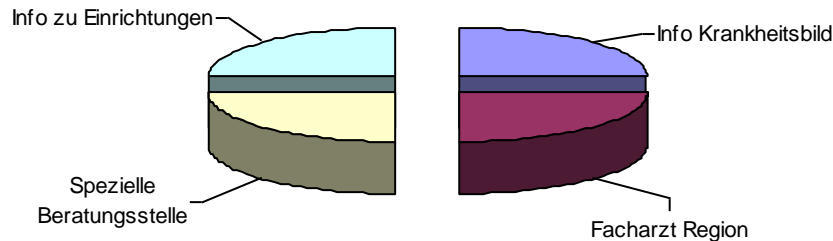
Dieser Bereich erhielt aufgrund der bevorstehenden Umsetzung des Pflegestärkungsgesetzes eine hohe Aufmerksamkeit. Viele Angehörige und Versicherte waren verunsichert und benötigten ausreichend Informationen über die weitere Entwicklung. Es wurde auch häufig beklagt, dass die Versicherungsleistungen durch die Pflegekassen immer undurchschaubarer und für den Laien unverständlicher werden.





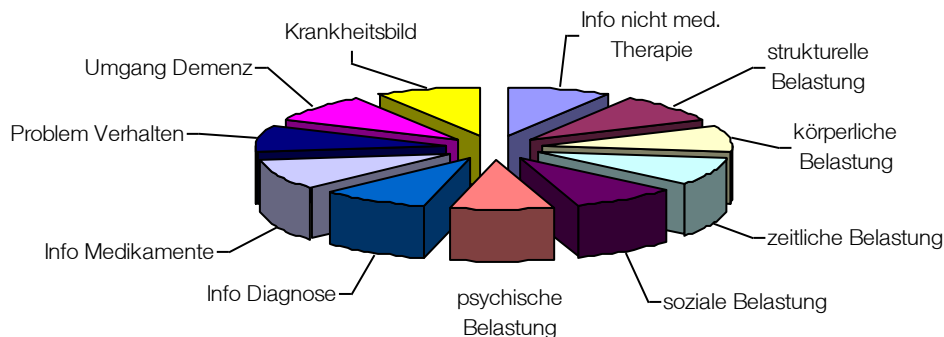
## Angaben zum Krankheitsbild

Bei Familien, welche akut mit der Pflegebedürftigkeit eines Angehörigen konfrontiert werden, steht die Fragestellung nach den Auswirkungen des Krankheitsbildes an oberster Stelle. Dies kann meist nicht telefonisch erörtert werden, eine Einzelberatung ist hier angezeigt und erforderlich. Meist ergeben sich im Erstgespräch mit den Angehörigen weitere Fragen, welche für die betroffene Familie auch weitreichende Entscheidungen zur Folge hat, die oft das gewohnte Familiensystem betreffen.



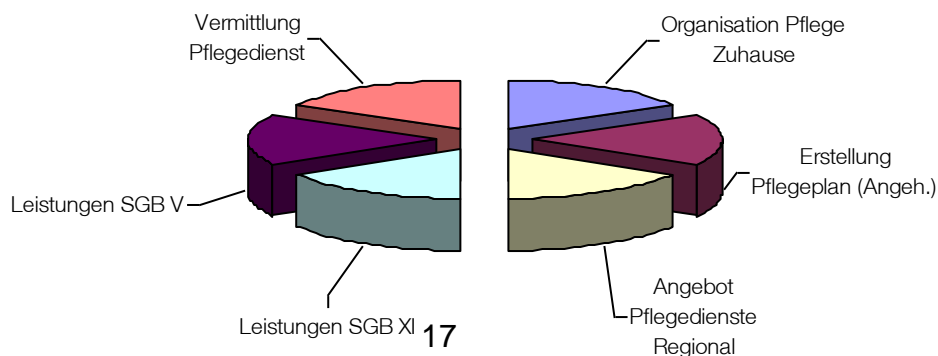
## Demenzerkrankte und Psychisch veränderte Menschen

Bezüglich der Demenzproblematik steht die psychische Belastung der pflegenden Angehörigen hoch auf der Prioritätenliste. Hier ist gefordert, eine schnell greifende Entlastung zu forcieren. Bei der Großzahl der Gesamtberatungen ist die Diagnose Demenz bestätigt. Auffallend ist, dass bei ca. der Hälfte keine Pflegestufe vorliegt. Es ist festzustellen, dass aus diesem Grunde den betroffenen Familien der Zugang zu den Hauptentlastungspotentialen wie Kurzzeitpflege und Verhinderungspflege und teilweise Hilfsmittel zur Pflege verwehrt bleibt. Hier eine geeignete Entlastungsstrategie zu entwickeln ist nur in einem engen Familienbund sicherzustellen.



## Häusliche Pflege

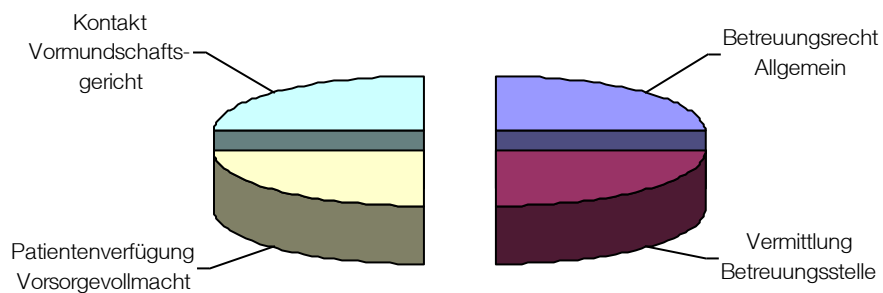
Bei der Organisation der Pflege zu Hause wurde festgestellt, dass vor allem ältere Pflegepersonen mit der Situation überfordert sind. Die Pflegeperson ist oftmals in der selben Altersstufe wie der Pflegebedürftige. Auch aufgrund der kurzen Krankenhausaufenthaltsdauer ist ein die Pflege sicherstellendes Entlassungsmanagement erforderlich. Die Angehörigen und Betroffenen werden hinsichtlich der Leistungen mit Erstellung eines Pflegeplans beraten. Hilfestellung bei der Auswahl der nötigen Hilfsmittel, sowie bei Bedarf eine Liste mit den regional vorhandenen Pflegediensten und vor Ort tätigen Akteuren ausgehändigt.



## Betreuungsrecht

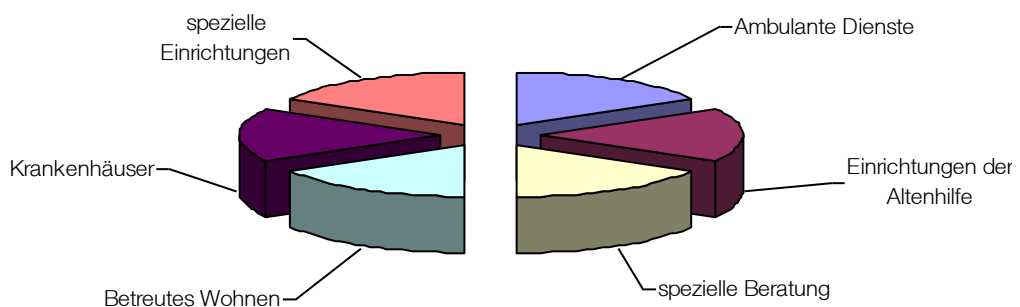
Rechtliche Themen finden in der Beratung von Angehörigen von an Demenz erkrankten Menschen ihre Bestimmung. Hier spielt die rechtliche Vorsorge eine immer größere Rolle. In der Beratung werden vor allem Informationen und Formulare an die Familien weitergegeben. Es ist auffallend, dass bei den Angehörigen in diesem Bereich eine große Verunsicherung besteht. Bei undurchsichtigen Familienverhältnissen vermitteln wir an die bereits vorhandenen Betreuungsstellen der Stadt Straubing oder des Landkreises Straubing-Bogen.

Die Beratungsinhalte zielen auf das Betreuungsrecht im allgemeinen, Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung. Aufgrund der steigenden Fälle von Verwahrlosung im häuslichen Bereich wird je ein schriftlicher Bericht mit Bestandsaufnahme verfasst und die Kontaktaufnahme mit den zuständigen Behörden und ggf. Vormundschaftsgericht veranlasst.



## Auswahl und Abstimmung professioneller Hilfsangebote

Wir sehen es als unsere Aufgabe, die relevanten Bedürfnisse von pflegenden Angehörigen zu erkennen und adäquat darauf zu reagieren. Die pflegenden Angehörigen werden bei der Umsetzung Ihres Pflegealltages unterstützt und ein optimaler Zugang zur Hilfs-, Versorgungs- und Entlastungsstruktur forciert. Wir geben Unterstützung bei der Auswahl und Abstimmung von verschiedenen Hilfsangeboten und bei der Organisation der häuslichen Versorgung während und/oder nach dem Krankenhausaufenthalt. Eine Mobilisierung von Unterstützungskräften des persönlichen Umfeldes ist oft gegeben, Potentiale liegen jedoch auch versteckt. Es wird eine Organisation und Zusammenarbeit aller am Pflegeprozess Beteiligten angestrebt.



## Entlastung für Angehörige von demenzkranken Menschen

Die Anzahl demenzkranker Menschen nimmt mit Blick auf die demographische Entwicklung stetig zu. Um Angehörige zu entlasten und demenzkranken Menschen soziale Teilhabe zu ermöglichen, wurden in der Stadt Straubing und im Landkreis Straubing-Bogen besondere Angebote der Betreuung eingerichtet und aufgebaut. Damit wird ein wichtiger Beitrag zur Begleitung demenzkranker Menschen und deren

Angehöriger geleistet. Die weitere demographische Entwicklung hat zur Folge, dass mit einem hohen Anstieg der Zahl der Erkrankten gerechnet werden muss.

Die Mehrheit der Betroffenen wird zu Hause von den Angehörigen versorgt. Die Aufrechterhaltung des selbständigen Haushaltes in der Privatwohnung ist bei Demenzkranken nur möglich, wenn eine intensive Betreuung durch pflegende Angehörige sichergestellt ist.

Die zu Hause Pflegenden, die oft an die Grenzen sowohl ihrer Leistungsfähigkeit als auch ihrer Gesundheit kommen, brauchen bei ihrer schweren Aufgabe dringend eine Entlastung durch ambulante und teilstationäre Angebote, den Beratungsdienst der Fachstelle für pflegende Angehörige und ehrenamtliche Strukturen.

Die dementiellen Erkrankungen sind häufig immer noch ein tabuisiertes Thema. Dies ist vor allem auch in ländlichen Gegenden wie z.B. im Landkreis Straubing-Bogen festzustellen.

Die Persönlichkeitsveränderungen, die mit der Krankheit einhergehen, werden oft als Bösartigkeit der Kranken interpretiert. Massive Familienkonflikte sind die Folge mangelnder Aufklärung. Der Kreis der Verwandten, Nachbarn und Freunde reagiert mit Unverständnis, Vorwürfen und Abgrenzung. Dies führt in der Regel zu einer totalen Isolierung der Betroffenen. Ein gesellschaftliches Problem wird auf ein Privatproblem reduziert, die Betreuenden werden mit diesem Problem oft allein gelassen.

Schon lange ist es den Fachleuten bewusst, dass dementiell erkrankte Klienten eine besondere Anforderung an Pflege und Betreuung stellen.

In Kooperation mit der Fachstelle für pflegende Angehörige und dem Freiwilligenzentrum Straubing tragen die beteiligten Einrichtungen dem Bedarf durch ein Angebot von niedrighschwelligem Betreuungsmöglichkeiten zur Entlastung pflegender Angehöriger Rechnung.

Dabei steht der Verbundgedanke im Vordergrund: auch pflegende Angehörige anderer Organisationen bzw. Pflegedienste können diese Angebote wahrnehmen.

Es wurde ein regional - flächendeckendes Angebot von Betreuungsgruppen und ambulanter Helferkreis für Menschen mit Demenz aufgebaut. In Bogen, Straubing, Laberweinting und in Rattenberg werden mehrmals wöchentlich Entlastungsangebote für die Betreuung von Menschen mit Demenz angeboten.

Die Entlastungsdienste bieten für die Erkrankten sowie die Angehörigen Kontaktmöglichkeiten, die sie sonst oft nicht mehr haben. Damit wird Isolierung und Vereinsamung vorgebeugt bzw. entgegengewirkt. Sie bieten damit auch eine Plattform für eine Solidarisierung der Angehörigen z.B. in Form von Angehörigengruppen.

In den Entlastungsdiensten wird den pflegenden Angehörigen die Möglichkeiten geboten, ihre erkrankten Angehörigen regelmäßig zur Betreuung zu bringen.

Potentielle Helfer, vor allem im Bereich der Stadt Straubing und dem Landkreis Straubing-Bogen werden in Kooperation mit dem Freiwilligen Zentrum Straubing e.V. und der Fachstelle für pflegende Angehörige gewonnen. Dessen Schwerpunkt ist die Vermittlung, Begleitung und Betreuung von freiwillig engagierten Personen.

Die Helfer erhalten vor ihrem ersten Einsatz eine Schulung, diese findet regelmäßig einmal jährlich statt. An den Schulungen nehmen jeweils 10 – 20 Helfer/Innen teil. Die Fortbildungen im Umfang von 40 Unterrichtseinheiten sollen sie in die Lage versetzen, stundenweise dementiell erkrankte ältere Menschen im Gruppenkontext oder im häuslichen Umfeld zu betreuen.

Es findet einmal im Jahr ein Angehörigenachmittag statt. Er dient dem Erfahrungs- und Informationsaustausch und findet parallel zu der Betreuungsgruppe statt.

## 3.2 Öffentlichkeitsarbeit

### Informationsveranstaltungen / weitere Tätigkeiten

Im Jahresverlauf wurden zahlreiche Veranstaltungen besucht oder durch die Beratungsstelle selbst organisiert. Weitere Tätigkeiten zur Zusammenarbeit und Koordination fließen ein.

Die Themenbereiche zielen auf:

Vernetzung und Kooperation, Arbeitskreise, Zusammenarbeit mit anderen Koordinationsstellen, Fachtagungen, Vorträge, Fortbildung, Messen, Öffentlichkeitsarbeit, Sonstige Aktivitäten, Qualitätssicherung in der Beratungsarbeit, Gruppen für Angehörige, Ambulanter Helferkreis, Betreuungsgruppen, Veranstaltungen, Mundpropaganda, sowie der Informationsbereich durch die Pfarreien, Gemeinden, Presse, Flyer/Broschüre, Radio, Fernsehen, Kliniken, Ärzte, Internet, Infoblätter von Netzwerkpartnern und Einrichtungen der Altenhilfe

Die Durchführung von Vorträgen stellt einen wichtigen Bereich in der Arbeit der Fachstelle dar. Neben der fachlichen Präsenz bei Fachtagen steht auch die flächendeckende Abwicklung von Vorträgen und Informationsabenden in der Region im Vordergrund dieses Bereiches.

Die Fachstelle für pflegende Angehörige kann wieder auf eine aktive Öffentlichkeitsarbeit im Jahre 2016 zurückblicken. Von Vorträgen, Infoständen, Meldungen der Tagespresse, usw., wurde ein breites Spektrum abgedeckt. Auf eine Abbildung des Pressespiegels wird zugunsten des Berichtes verzichtet.

### Prospekt für die Fachstelle für pflegende Angehörige

Es besteht ein Prospekt für die Fachstelle für pflegende Angehörige, welches mit Hilfe der Marketingabteilung des Diözesancaritasverbandes Regensburg entwickelt wurde. Es ist den stetig wachsenden Anforderungen der Beratungsstelle angepasst. Als Frontabbildung zeigt es eine Haustüre mit Schuhen davor als Sinnbild für: „Bei uns sind alle daheim“. Die Frontabbildung ist im Jahresbericht im Deckblatt abgebildet.

### Umsetzung der Kennzeichnung

Es wurden alle Beschilderungen mit Bezug zur Fachstelle für pflegende Angehörige, der vier Beratungsstellen, der Prospekte, Publikationen, sowie alle Einrichtungen mit niedrigschwelligem Betreuungsangebot welche gefördert werden im vorgegebenem Kriterium gekennzeichnet. Der Aufforderung zur Kennzeichnungspflicht durch die Förderung des Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen wurde erfüllt.

### Finanzierung

Die Beratungsstelle wird finanziert von:



Stadt Bogen - Gemeinde Rattenberg - Gemeinde Laberweinting

## **Beratungsgrundsatz**

Die Beratung erfolgt nach den Grundsätzen der Vertraulichkeit und Neutralität; sie kann unabhängig von Nationalität und Glaubenszugehörigkeit in Anspruch genommen werden und ist kostenlos.

### **4.0 Netzwerkarbeit – Zusammenarbeit mit anderen sozialen Diensten**

Zur Vernetzung und Kooperation in der regionalen Altenhilfe ist die Mitarbeit und Teilnahme an Arbeitskreisen und Gremien unerlässlich, da dadurch aktiv auf die Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Angehörigen und Pflegefachkräften eingewirkt werden kann. Dies führt aber auch zu einer Verbesserung der Kontakte untereinander.

Die Fachstelle für pflegende Angehörige sieht sich auch hier als Sprachrohr der pflegenden Angehörigen. Es wurde seit Beginn der Angehörigenberatungsstelle ein erfolgreiches Netzwerk aller regionalen Akteure aufgebaut und gepflegt.

Es finden regelmäßige Netzwerktreffen als Arbeitsgemeinschaft (ArGe) statt. Die Gremienarbeit dient neben dem fachlichen Informationsaustausch auch dazu, aktuelle Entwicklungen zu diskutieren und unsere Erfahrungen weiterzugeben.

Im Sinne einer Vertiefung der Vernetzung regionaler Träger der Altenhilfe hat dieser Arbeitsbereich eine besondere Bedeutung für die Arbeit der Fachstelle für pflegende Angehörige als regionale Fachstelle im bayerischen Netzwerk Pflege.

### **5.0 Qualitätssicherung - Fortbildung / Supervision / Praxisberatung**

Neben Teamsitzungen, Sitzungen mit Geschäftsführung und Leitungen der verschiedenen Pflegeeinrichtungen, tragen natürlich auch die Teilnahme an Fortbildungen dazu bei, die Qualität der Beratungsarbeit zu fördern und zu sichern.

Bei den Besprechungen werden Themen der Beratung sowie konzeptionelle Fragen bearbeitet, z.B. die Weiterentwicklung der Beratungsarbeit für Angehörige, die Beratungsdokumentation sowie die Weiterentwicklung von Entlastungsangeboten für pflegende Angehörige.

Es wurde selbstverständlich wieder an externen Fortbildungen zur eigenen professionellen Weiterentwicklung teilgenommen.

Begleitete Supervision und Praxisberatung erfolgt durch eine jährliche Zielplanung und Zukunftswerkstatt durch eine externe Supervisorin auf Träger- und Organisationsebene.

Es fand 2016 eine Supervision mit Praxisbegleitung bzgl. Casemanagement durch Prof. Claus Reis, Frankfurt, statt.

## **Qualitätsorientierte Zielvorgabe**

Eine definierte, messbare Qualität im kontinuierlichen Verbesserungsprozess erfolgt fortlaufend in Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität.

Anforderungen der Klienten, des Bayerischen Netzwerk Pflege, des Stelleninhabers, des Trägers und gesetzliche Anforderungen sind der Maßstab zur Vorgabe und Beurteilung der Qualität in der Beratungsstelle. Dies erreichte bereits in der Vergangenheit eine hohe Dringlichkeit aufgrund des Weiterentwicklungspotentials der Beratungsstelle und den gesetzlichen Weiterentwicklungen.

Durch die qualitätsbetrachtenden Komponenten der materiellen und immateriellen Qualität kann die erlebbare Qualität durch die Klienten definiert werden (Rahmenbedingungen, Ablauf, Organisation, Beratung, Personalentwicklung, Vernetzung, Kooperation, Öffentlichkeitsarbeit, Zukunftsorientierung).

Die vorhandenen Rahmenbedingungen werden jährlich überprüft, mit der Geschäftsführung besprochen und nach vorhandenen Ressourcen angepasst.

Es erfolgt jährlich eine Überprüfung mit Darstellung der Prozesse welche implementiert bzw. optimiert wurde. Durch diese Maßnahme wird eine hohe Transparenz erreicht. Alle Tätigkeiten werden dokumentiert und sind dadurch messbar.

Alle Tätigkeiten der Beratungsstelle werden an den Klientenanforderungen, Klientenbedürfnissen und eigenen Zielsetzungen ausgerichtet. Es wurde eine eindeutige Gestaltung organisatorischer Abläufe erreicht, sowie eine kontinuierliche Verbesserung der Abläufe und Prozesse mit Vermeidung von unnötigen Tätigkeiten und die Sicherung der Abläufe.

Ein Klienten-Verwaltungsprogramm mit statistischen Auswertungspotentialen ist eingeführt. Zur Datensicherung wird weiterhin eine beratungsorientierte Tagesliste geführt.

## **6.0 Bewertung der Arbeit – Reflexion**

Die Fachstelle für pflegende Angehörige gibt es nun seit zehn Jahren. Es besteht ein funktionierendes, von der Bevölkerung anerkanntes und in Anspruch genommenes System der Hilfeleistung. Die hohe Inanspruchnahme der Angehörigenberatung zeichnet dies aus.

Um die Ressourcen und die Pflegebereitschaft- und Pflegefähigkeit von Angehörigen zu erhalten und zu fördern, bedarf es ein hohes Maß an Beachtung ihrer Bedürfnisse sowie wirkungsvolle Unterstützungsmaßnahmen wie die Angehörigenberatung. Kompetenzförderung durch Information, Schulung und Anleitung, sowie die Zielsetzung durch Beratung schafft die Basis für das erfolgreiche Handeln.

In der Fachberatung setzte sich der Trend der letzten Jahre hinsichtlich einer Zunahme der Beratungsarbeit fort.

Die Grenze des Machbaren ist erreicht. Ein Stellenausbau ist dringend erforderlich. Mit dann 1,5 Mitarbeitern ließen sich das Hilfsangebot noch weiter in die Fläche tragen, die Beratungsbüros um weitere Standorte ergänzen und auch die notwendige Entlastung organisieren. Zum Ende des Jahres 2016 signalisierte die Stadt Straubing und der Landkreis Straubing-Bogen einen Ausbau der Angehörigenberatung zu befürworten.

Die Erstellung des Ratgeber und Wegweiser bei Pflegebedürftigkeit verzögerte sich aufgrund des bevorstehenden Pflegestärkungsgesetzes, da hier erhebliche Änderungen zu erwarten waren.

Die Versorgung und Betreuung pflegebedürftiger Menschen und die Entlastung pflegender Angehöriger hängt zum einen vom Vorhandensein oder Nichtvorhandensein spezifischer Betreuungs- und Versorgungsangebote ab.

Die Vorhaltung eines entsprechenden Informationspools sowie die Sicherung eines unkomplizierten und „niedrigschwellig“ organisierten Zugriffs der genannten Zielgruppen auf diesen stellt daher eine wesentliche Aufgabe dar.

Auf dieser Grundlage können Ratsuchende kompetent und zügig beauskunftet als auch – im Kontext des Case-Managements - individuelle Hilfspakete problemadäquat „geschnürt“ werden.

Die Erstellung des Ratgeber- und Wegweiser bei Pflegebedürftigkeit wird nun als Gemeinschaftsaufgabe der verschiedenen Träger und Professionen gesehen. Es wurde die Arbeitsgemeinschaft „Gesundheitsregion +“ ins Leben gerufen. Die Fachstelle für pflegende Angehörige ist Teil der Arbeitsgruppe. Die Broschüre wird voraussichtlich im 05/17 fertiggestellt sein und steht dann den pflegenden Angehörigen zur Verfügung.

## **7.0 Zukunftsperspektiven**

Die statistischen Auswertungen belegen den stetig wachsenden Bedarf an Beratungs- und Unterstützungsleistungen für eine älter werdende Bevölkerung und den pflegenden Angehörigen.

Der fertiggestellte Jahresbericht 2016 der Fachstelle für pflegende Angehörige soll als Beleg für die erfolgreiche Arbeit der Beratungsstelle dienen. Die dargestellten Fallzahlen sind ein beeindruckendes Zeugnis der Wichtigkeit der Beratungsstelle.

Es darf an dieser Stelle betont werden, dass dieses Ergebnis und der Erfolg der Beratungsstelle auch in erheblichem Maße auf das Engagement des Beraters zurückzuführen ist. Der individuelle und stetige Einsatzwille, auch an Wochenenden und Abends, zeugt von erheblicher Motivation für die Sache.

Die Beratungsstelle stieß die letzten Jahre an die Grenze des Machbaren, diese wurde zum Teil auch überschritten. Die Tendenz, dass die Beratungsstelle zunehmend nachgefragt wird, zeigt auch die Grenze der personellen Kapazität an.

Nur durch die außerordentliche Flexibilität und Einsatzbereitschaft konnten die erforderlichen Aufgaben erbracht werden. Mit Blick in die Zukunft ist ein Ausbau der Leistungen nur durch eine Aufstockung der personellen Ressourcen möglich.

Der demografische Wandel und der Anstieg der zumeist alleinlebenden hilfebedürftigen Menschen stellen die Gesellschaft und insbesondere die Kommunen vor schwierigen Zukunftsaufgaben. Hier sieht sich die Fachstelle in einer wichtigen Funktion. Das erbrachte Engagement für die Sensibilisierung der Bevölkerung, für die regionale Vernetzung, den Ausbau der Kooperationen und insbesondere den Aus- und weiteren Aufbau von niedrigschwelligen Strukturen in der Region Straubing – Bogen wird weiterhin ein wichtiges Ziel sein.

Die Fachstelle für pflegende Angehörige nimmt diese Aufgabe auch weiterhin selbstbewusst wahr.

Zum Abschluss möchten wir uns bei allen, welche zum Erfolg der Fachstelle für pflegende Angehörige beigetragen haben, für die Unterstützung und das entgegengebrachte Vertrauen recht herzlich bedanken.

Klaus Aschenbrenner  
Fachstelle für pflegende Angehörige