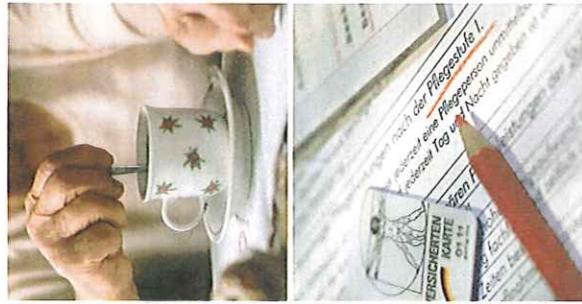


# Hilfe aus einer Hand

**Pflegestützpunkte** So lange wie möglich zuhause wohnen oder doch lieber in ein Heim gehen? Pflegestützpunkte sollen Betroffenen helfen und sie beraten. Hier ist der erste Test.



## Unser Rat

Die Beratungsqualität in einem Pflegestützpunkt hängt davon ab, wie gut die Berater den Bedarf erfassen und erkennen, welche Hilfen in der jeweiligen persönlichen Situation gebraucht werden. Auch müssen sie die Informationen verständlich vermitteln. Am besten gelungen ist das dem Berliner **Pfio-pflegestützpunkt Friedrichshain-Kreuzberg**. Vier weitere Pilotpflegestützpunkte schneiden im Test insgesamt gut ab: **Denkendorf** in Baden-Württemberg, **Erkner** in Brandenburg, **Hamburg-Mitte** und **St. Wendel** im Saarland.

**N**ein, ich will nicht ins Pflegeheim. Da sind nur alte Leute.“ Diese Aussage stammt nicht etwa von einem jungen Menschen, sondern von einem 82-jährigen, der für kurze Zeit in einem Heim gepflegt werden musste. Heitz Wind\* aus Sachsen hatte zuvor einen schweren Autounfall, bei dem sein Bein dreimal gebrochen wurde. Nach der Operation blieb er noch eine Woche in der Dresdner Uniklinik und wurde dann zur Kurzzeitpflege ins Pflegeheim verlegt. Schnell wollte er wieder nachhause.

Doch wie sollte das gehen? Seine Frau litt selbst noch an den Unfallfolgen. „Hilfe hat uns keiner angeboten, wir haben uns selbst kümmern müssen“, sagt die Schwiegertochter. Von der Krankenkasse kam trotz Nachfrage wenig Information, obwohl

seit 2009 jeder Versicherte einen Rechtsanspruch auf individuelle Beratung durch einen Pflegeberater hat. Familie Wind machte einen Pflegeberater in der Nähe ausfindig, der Heitz Wind beim Waschen und Anziehen half. Doch nicht jeder kann auf Angehörige zählen, die alles regeln.

### Pflegestützpunkte helfen weiter

Besonders Menschen über 80 Jahre sind häufig auf Hilfe angewiesen: jeder Fünfte von ihnen erhält Mittel aus der Pflegeversicherung. Sogenannte Pflegestützpunkte sollen helfen, Lösungen zu finden, um so lange wie möglich zuhause wohnen zu können. Sie sollen aber auch Rat geben, wenn es um die Suche nach dem richtigen Heim geht. Durch das Pflegereformge-

setz 2008 werden nun in fast allen Bundesländern Pflegestützpunkte aufgebaut. Sie sollen für Ratsuchende erste Anlaufstelle bei plötzlicher oder sich anbahnender Pflegebedürftigkeit sein.

### Jeder hat ein Recht auf Beratung

Die ersten 17 Pflegestützpunkte waren Pilotstützpunkte. Ihr Aufbau wurde wissenschaftlich begleitet und vom Bund mit insgesamt 480 000 Euro gefördert. Bei 15 dieser Stützpunkte – einem pro Bundesland – haben wir die fachliche Qualität und den Kundenservice getestet.

Heute gibt es bundesweit bereits rund 310 Pflegestützpunkte, geplant sind bisher zirka 600. Sie sind recht unterschiedlich verteilt: Während Rheinland-Pfalz über 135 verfügt, gibt es in Niedersachsen erst 14. Das Pflegereformgesetz hat erstmals die Beratung gesetzlich geregelt. Jetzt sind die Kassen verpflichtet, Empfänger und Antragsteller von Pflegeleistungen und ihre Angehörigen zur Pflegeversicherung zu beraten. Diesen Rechtsanspruch können sie in Pflegestützpunkten wahrnehmen. Unabhängig davon soll hier auch jeder andere Pflegeversicherte eine wohnortnahe Beratung und Betreuung erhalten.

Nicht nur Auskunft zu einzelnen Pflegeleistungen sollen sie hier bekommen, sondern auch Informationen, die den Pflegealltag erleichtern – sei es, wenn es um ein regelmäßiges Mittagessen geht, eine Hilfe im Haushalt oder die lebenserleichternde Ausstattung der Wohnung. Die Berater können auch mit weiterführenden Adressen und Ansprechpartnern weiterhelfen. Ist die Pflege- und Familiensituation kom-

plizierter, sollen die Berater alles Erforderliche gleich selbst organisieren oder zumindest dabei mitwirken. Sie erarbeiten einen Versorgungsplan für den Pflegebedürftigen. Darin werden Infrage kommende Versorgungs- und Betreuungsangebote abgestimmt. Neben der direkten Hilfe und Betreuung haben Pflegestützpunkte zudem die Aufgabe, regionale Versorgungs- und Betreuungsangebote zu vernetzen. Sie sollen also zum Beispiel mit Ärzten, Selbsthilfegruppen, ambulanten Pflegediensten und Wohnberatungsstellen in Kontakt stehen (siehe Grafik).

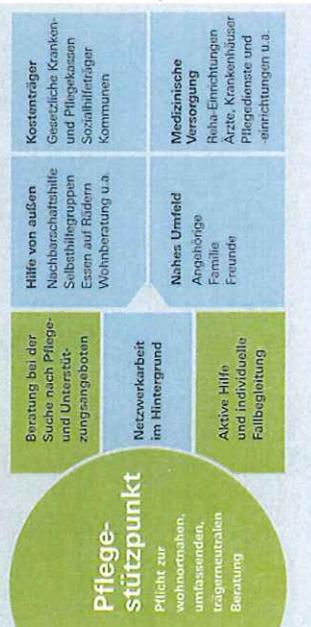
### Überall ist es anders geregelt

Jedes Bundesland kann selbst wählen, ob es Pflegestützpunkte einrichtet. Entschieden es sich dafür, sind die gesetzlichen Pflegekassen und die Kommunen die Träger. Sie müssen die Beratung und den Aufbau der Stützpunkte gemeinsam regeln. Allerdings können sie andere gesellschaftliche oder kirchliche Träger wie etwa die Diakonie an der Führung beteiligen. Auch kann ein Stützpunkt bei einer zugelassenen Pflegeeinrichtung angebunden sein.

Durch diese Regelungen gibt es in jedem Bundesland eine andere Struktur, bisher aber keine einheitlichen Qualitätsstandards. So sind Pflegestützpunkte in Einkaufszentren, in Rathäusern oder bei Pflegeeinrichtungen zu finden. Mal beraten mehrere Mitarbeiter, mal nur einer. Auch gibt es kein einheitliches Logo, was das Wiedererkennen erschwert. Sachsen und Sachsen-Anhalt verzichten nach Auslaufen der Pilotprojekte auf Pflegestützpunkte und setzen auf vernetzte Pflegeberatung (siehe Kasten S. 91).

### Beratung in schweren Zeiten

Ratsuchende können sich hier telefonisch, vor Ort oder zuhause beraten lassen.



FOTOS: FRAUNFURER (3), MARITIMUS / W. EISEN

## Checkliste

### Eine Lösung finden

**Wohnen.** Pflegestützpunkte beraten rund ums Thema Pflege und bürodein entsprechende Hilfs- und Unterstützungangebote. Die Adresse des Stützpunktes in Ihrer Nähe erfahren Sie von Ihrer Pflegekasse.

**Vorbereiten.** Bereiten Sie sich gut auf das Gespräch vor. Überlegen Sie sich Ihre Fragen genau. Machen Sie sich eine Liste zu den Punkten, die Sie ansprechen wollen.

**Kontakt aufnehmen.** Pflegestützpunkte beraten am Telefon, zuhause und im Stützpunkt selbst. Wenn eine komplexe Pflegesituation zu klären ist, gehen Sie – wenn möglich – zum Berater direkt oder bitten ihn um einen Hausbesuch, damit er Ihre Situation vollständig einschätzen und umfassend beraten kann.

**Erstesgespräch.** Der Berater sollte nach dem Erfassen Ihrer Situation Ihnen genau erklären, wie das weitere Vorgehen ist, was Sie zu tun haben, welche Dienste und Einrichtungen einbezogen werden sollten und wobel er Sie unterstützen kann.

**Unterlegen.** Bringen Sie die Unterlagen mit, die Sie zur Pflege eventuell schon haben. Das kann beispielsweise das Pflegetagebuch sein, in dem dokumentiert ist, bei welchen alltäglichen Vorrichtungen Pflege und Hilfe erforderlich ist. Der Berater kann sich damit einen Überblick über Ihre Situation verschaffen und Sie entsprechend beraten.

**Nachfragen.** Wenn Sie Informationen nicht verstehen, fragen Sie nach. Machen Sie sich ruhig Notizen während des Gesprächs. Sie erreichen es Ihnen hinterher, die Beratung nachvollziehen zu können.

**Auswahl.** Der Berater darf keinen einzelnen Pflegedienst oder keine bestimmte Einrichtung empfehlen. Er kann Ihnen aber eine Liste aller Dienstleister in Wohnortnähe und Tipps zur richtigen Wahl geben.





**Pflegetagebuch.** Wird eine Pflegestufe oder eine Höherstufe beantragt, ist es sinnvoll, ein Pflegetagebuch zu führen (*siehe links*). Wir haben in der Beratung ein Tagebuch mit eingebaute Fehlern vorgelegt und wollen wissen, ob alles richtig dokumentiert ist. Seltener gingen die Berater auf Seiten durch und erkannten bereits dadurch Fehler nicht. Auffällig: Kein Berater hat die zu hohen Zeiten bei der Körperpflege hinterfragt, in denen das Gehen zum Bad fälschlicherweise mitgerechnet war. Auch empfahlen sie in Einzelfällen bei einigen Positionen höhere Zeiten einzutragen, um andere Zeiten zu kompensieren. Damit riskieren sie, dass Versicherte nicht die gewünschte Pflegestufe bekommen.

**Demenz.** In der Mehrheit konnten die Pflegestützpunkte wichtige diagnostische und therapeutische Möglichkeiten einer Demenzerkrankung. Sie informierten zur Pflegestufe o („erheblich eingeschränkte Alterskompetenz“) gut und umfassend.

**Regionale Versorgung.** Die Angebote vor Ort zu kennen, ist die eigentliche Messlatte für die vom Gesetzgeber vorgesehene umfassende Beratung. Wenn aber, wie vielfach geschehen, die Berater Hinweise auf Pflegekurse für Angehörige, auf Dienstleister wie „Essen für Räder“ oder auf Beratungsstellen zur Wohnraumaanpassung nicht geben, können sie die Ratsuchenden nicht optimal unterstützen. Hier gibt es noch ein erkennbares Manko.

**Osteuropäische Pflegekräfte.** Von den Beratern haben wir erwartet, dass sie die wichtigsten Fakten zu osteuropäischen Pflegekräften kennen und der Testperson so vermitteln, dass sie am Ende einen Einblick in verschiedene Optionen hat und weiß, wo sie sich informieren kann. Nur die Hälfte der Stützpunkte konnte angemessen darüber informieren.

**Unzufrieden mit der Pflege.** Was kann man tun, wenn man mit Pflegeleistungen unzufrieden ist? Die Berater ließen den rat-

**Bewor der Gutachter kommt**

**Das Pflegetagebuch richtig führen**

Wenn es nicht allein klappt. Wenn Hilfe bei den alltäglichen Verrichtungen wie etwa dem Waschen nötig wird, kann eine Pflegestufe bei der Kasse beantragt werden. Um zu ermitteln, wie viel Pflege jemand braucht und welche Pflegestufe er erhält, kommt ein Gutachter des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen nachhause. Er schaut genau, welche Alltags Einschränkungen es aufgrund von Alter, Erkrankung oder Behinderung gibt und wie viel Zeit jeemand für die Pflege braucht.

**Was dokumentiert wird.** Um für den Besuch gut vorbereitet zu sein, sollte für mindestens eine Woche ein Pflegetagebuch geführt worden sein. Darin ist aufzuschreiben, wie viel Zeit der Pflegenden für die Körperpflege, die Darm- und Blasenentleerung, die Ernährung, die Mobilität und die Versorgung im Haushalt braucht. Auch muss die Art der Hilfe, also ob er Anleitung oder Unterstützung braucht, dokumentiert werden. Das Tagebuch kann Gesprächsgrundlage für den Gutachter sein. Das Formular gibt es im Pflegestützpunkt oder bei der Pflegekasse.

**Wie lange der Laie braucht.** Entscheidend bei der Ein- und Höherstufung ist, die Zeiten zu dokumentieren, die eine helfende Person benötigt, nicht die Zeit einer Pflegefachkraft. Damit bei der Einstufung nichts schief-

suchenden Tester mit dieser Frage oft ratlos zurück. Bis auf den Hinweis, ein erneutes Gespräch mit dem Dienstleister zu führen, gab es kaum Weiterführendes – welche Punkte etwa in einem Gespräch angesprochen werden sollten. Zum Teil bogateilnehmer sie die Unzufriedenheit. Kein Stützpunkt verwie auf eine Beschwerdestelle und keiner bot an, bei einem Gespräch mit dem Pflegedienstleister dabei zu sein.

**Keine langen Monologe halten**  
Eine gute Beratungsqualität hängt wesentlich davon ab, wie es die Berater verstehen, komplexe Sachverhalte verständlich zu vermitteln. Die meisten konnten das gut vereinbaren. Räumlichkeiten und die Gesprächsatmosphäre flossen in das Urteil „Kundenservice“ ein.

**Und wie weiter?**  
Nicht alle geprüften Pilotpflegestützpunkte werden in einen regulären Stützpunkt überführt. In einigen Bundesländern ist der weitere Aufbau und die Finanzierung der Pflegestützpunkte noch nicht in allen Punkten geklärt. Dabei kann die Beratung „aus einer Hand“ für Familien bei eintretender Pflegebedürftigkeit sehr hilfreich sein, wie Fragen und Probleme zu lösen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, gibt es, wie der Test zeigt, aber noch weiteren fachlichen und methodischen Qualitätsbedarf. Entscheidend dabei ist, dass das Fachwissen aus den verschiedenen Bereichen der Pflegeversicherung, dem Sozialwesen und den regionalen Angeboten zusammenfließt.

**Wichtig ist aber auch:** Pflegestützpunkte müssen dort bekannter werden, wo sie gebraucht werden, bei den Pflegebedürftigen, ihren Angehörigen und bei Menschen, die sich auf das Alter vorbereiten wollen. Kassen, Kommunen und Bundesländer sind hier in der Informationspflicht.

**Was beim Kundenservice auffällt**  
Terminabsprachen und Telefonatungen sind oft problemlos möglich. Ein Pflegestützpunkt jedoch war für einen Tester kaum erreichbar: Sage und schreibe 15 An-

suchen Tester mit dieser Frage oft ratlos zurück. Bis auf den Hinweis, ein erneutes Gespräch mit dem Dienstleister zu führen, gab es kaum Weiterführendes – welche Punkte etwa in einem Gespräch angesprochen werden sollten. Zum Teil bogateilnehmer sie die Unzufriedenheit. Kein Stützpunkt verwie auf eine Beschwerdestelle und keiner bot an, bei einem Gespräch mit dem Pflegedienstleister dabei zu sein.

**Ein anderer Weg.** Sachsen und Sachsen-Anhalt haben sich für einen anderen Weg entschieden und bieten keine „vernetzten Pflegeberatungen“. Ihr Ziel ist es, bestehende Strukturen zu nutzen, auszubauen und zu vernetzen. Pflegekassen und Kommunen sollen dabei besser mit anderen Beteiligten wie etwa Pflegeeinrichtungen oder Selbsthilfegruppen zusammenarbeiten. Die Pflegeberatung findet weiterhin bei den Pflegekassen und Kommunen, den Kostenträgern, statt. Hier gibt der Pflegerat dem Pflegebedürftigen Informationen zu Leistungen der Pflegeversicherung und der Kommunen und nennt relevante Stellen und Ansprechpartner.

**Eine zusätzliche Hilfe.** Ergänzend dazu gibt es die Internetportale [www.pflegenetz.sachsen.de](http://www.pflegenetz.sachsen.de) und [www.pflegeberatung-sachsen-anhalt.de](http://www.pflegeberatung-sachsen-anhalt.de). Hier können Pflegebedürftige und ihre Angehörigen in Datenbanken nach Adressen von Pflegeeinrichtungen und anderen Dienstleistern suchen.

**Eine sächsische Hotline.** Auf der Internetseite [www.pflegenetz.sachsen.de](http://www.pflegenetz.sachsen.de) ist zusätzlich die Nummer einer Pflegehotline zu finden. Unter 0180/2460046 (6 Cent pro Anruf aus dem deutschen Festnetz) soll Ratsuchenden geholfen werden.

**Zwei verdeckte Anrufe.** Zwei Beratungsanfragen zeigten, dass die Hotline ihrer Lossenfunktion in diesen Fällen nicht gerecht wurde. Die Mitarbeiter am Telefon stellten kaum eine Frage zum Pflege- und Unterstützungsbedarf. So konnten sie bis auf den Verweis auf die Pflegekasse auch kaum relevante Ansprechpartner nennen. Unsere Ratsuchenden bekamen hier nur einige Adressen und allgemeine Informationen. Weitergehende Hilfen und Informationen gab es nicht.



Für den anderen da sein: Freunde und Familie halten länger fit und bringen Freude ins Leben. Zwei Drittel der insgesamt 2,37 Millionen Pflegebedürftigen leben zuhause.

Um zuhause bleiben zu können, brauchen Pflegebedürftige eine gute Pflegeberatung und die Unterstützung aus ihrem Umfeld.



test 11/2010

11/2010 test