



# Jahresbericht 2019



*Kompetenzzentrum und  
Beratungsstelle  
bei Konflikten und  
Gewalt in der Pflege*

**Pflege in Not  
Brandenburg**



## Inhalt

<b>1</b>	<b>Vorwort</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Die Arbeit des Kompetenzzentrums</b> .....	<b>3</b>
	2.1 Öffentlichkeitsarbeit.....	3
	2.2 Veranstaltungen.....	3
	2.3 Fortbildungen und Schulungen.....	4
	2.4 Netzwerkarbeit mit den Kooperationspartnern.....	5
<b>3</b>	<b>Beratung</b> .....	<b>7</b>
	3.1 Schlichtungsgespräche/Mediationen.....	7
	3.2 Coachings.....	8
	3.3 Beratungsanlässe und -themen.....	8
	3.4 Interventionen und Ratsuchende.....	9
	3.5 Erweiterung der Beratungszeiten.....	10
<b>4</b>	<b>Blick nach vorn</b> .....	<b>11</b>



## 1 Vorwort

Konflikte und Gewalt in der Pflege älterer Menschen anzusprechen und Hilfe zu suchen, stellt immer noch eine Schwelle für Betroffene dar, die mit Hilfe der Angebote des Kompetenzzentrums „Pflege in Not Brandenburg“ (PiN) mehr und mehr abgebaut wird. 2019 wurde die Arbeit von PiN nach nunmehr 11 Jahren Beratung erfolgreich fortgesetzt.

Dank der landesweiten Öffentlichkeitsarbeit der Vorjahre sind die Beratungszahlen konstant geblieben. 204 Fälle mit fast 600 Interventionsterminen konnten bearbeitet werden.

Bei den Mediationen und Vermittlungsgesprächen ist ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen, so dass PiN, neben Beratung, Netzwerkarbeit und Gewaltprävention, auch immer mehr die Funktion einer neutralen Schlichtungsstelle zukommt.

Dabei bleibt die Kooperation mit den Netzwerkpartner\*innen im ganzen Land die Basis des Tuns, denn viele Lösungsideen für Problemlagen brauchen die Umsetzung vor Ort und damit geeignete Ansprechpartner\*innen. Besonders wichtig ist der Kontakt zu den Pflegestützpunkten, den Kolleg\*innen des Kompetenzzentrums Demenz und der Fachstelle Altern und Pflege im Quartier, die für PiN immer zuverlässige Ansprechpartner\*innen sind, neben den vielen anderen Netzwerkpartner\*innen, die mit PiN zusammenarbeiten.

Ebenso wertvoll sind die Kontakte zum Referat im Sozialministerium und den Kolleg\*innen bei der AOK, die neben dem fachlich-inhaltlichen Austausch auch dafür sorgen, dass wir genügend Mittel haben, um unser Angebot weiterhin für alle Menschen im Land Brandenburg, die an der Pflege älterer Menschen beteiligt sind, zur Verfügung zu stellen.

*Claudia Gratz & Helga Zeike*



## 2 Die Arbeit des Kompetenzzentrums

Als Kompetenzzentrum und ergänzende Spezialberatungsstelle widmet sich PiN besonders dem Thema Konflikte und Gewalt in der Pflege, um einen Beitrag zur Verbesserung von Pflegesituationen für alle Beteiligten zu leisten.

Die Tätigkeitsfelder des Kompetenzzentrums umfassen unterschiedliche Bereiche.

Voraussetzung für eine brandenburgweite Tätigkeit ist eine kontinuierliche **Öffentlichkeitsarbeit**, um die Angebote von PiN bekannt zu machen. **Fortbildungen und Schulungsveranstaltungen** sollen die Qualität der Arbeit von professionell Pflegenden und Ehrenamtlichen verbessern helfen. **Netzwerkbildung** und vielfache Kooperationen rund um das Thema Pflege, pflegende Angehörige sind ein weiterer Baustein der kontinuierlichen Arbeit von PiN.

Ein weiterer Schwerpunkt von PiN ist nach wie vor die **Beratungsarbeit**. Dazu gehören nicht nur die Einzelberatung, sondern zunehmend auch Vermittlungsgespräche mit mehreren Beteiligten. PiN wird immer häufiger als **Schlichtungsstelle** tätig, wenn es darum geht, Konflikte zwischen Angehörigen, Gepflegten und professionell Pflegenden zu schlichten.

### 2.1 Öffentlichkeitsarbeit

Die Beratungszahlen in 2019 entsprachen im Wesentlichen denen des Vorjahres. Die großen Aktionen der Vorjahre zur Veröffentlichung der neuen kostenlosen Beratungsrufnummer, sowie der Spot in den Brandenburger Regionalzügen zum 10jährigen Jubiläum der Beratungsstelle haben zur Bekanntheit des Beratungsangebotes beigetragen und wirkten auch 2019 weiter. Auf eine gezielte große (kostenintensive) Einzelaktion konnte somit verzichtet werden. Die Öffentlichkeitsarbeit 2019 basierte auf vielen kleinen Aktivitäten. Dazu gehörten Auftritte in Radio und Fernsehen ebenso wie Pressetexte und die Teilnahme an Veranstaltungen rund um das Thema Pflege.

Aufgrund der gestiegenen Beratungsnachfrage gerade kurz vor den Wochenenden wurde auf Anregung der AOK-Nordost die PiN-Beratungszeit um den Freitagnachmittag erweitert. Dies hatte zur Folge, dass nochmals verstärkt die Weitergabe der PiN-Flyer durch die Pflegestützpunkte und professionell Pflegende an Gepflegte und Angehörige forciert wurde. Die AOK-Nordost unterstützte hier durch eine zusätzliche Finanzierung und durch das Verschicken von neuen Flyern.

### 2.2 Veranstaltungen

Dass PiN als wichtiger Akteur im Beratungsfeld rund um Pflege wahrgenommen wird, lässt sich insbesondere auch am Anstieg der Veranstaltungen beobachten. 2019 waren die Mitarbeiterinnen von PiN 76-mal im Land unterwegs, um auf den unterschiedlichsten Veranstaltungen (Abb. 1) über die Arbeit von PiN zu berichten, um fortzubilden, zu coachen, sowie die Netzwerkkontakte zu intensivieren und zu erweitern. Darüber konnten ca. 750 Menschen direkt erreicht werden.

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Inanspruchnahme von Coachings und Mediationen in Pflegeteams deutlich erhöht. Auch bei den Schulungen in Angehörigengruppen und ehrenamtlichen Besuchsdiensten ist ein Anstieg zu verzeichnen.



Die Nachfrage von anderen Akteuren der Altenpflege hat ebenfalls zugenommen.

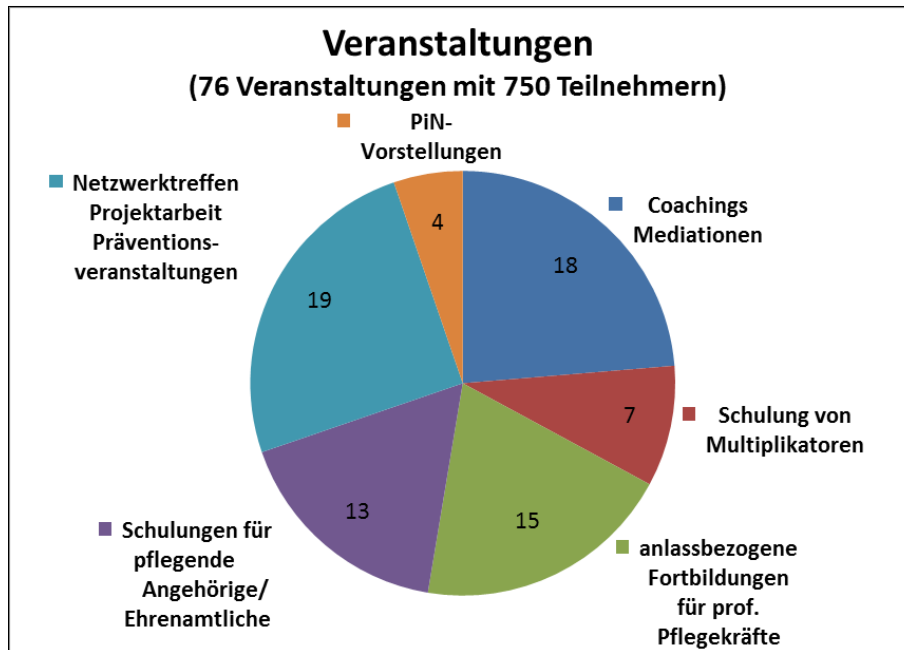


Abb. 1: Veranstaltungen

Das Spezialwissen von PiN war nicht nur bei Coachings und Schulungen gefragt, sondern zunehmend sind die Mitarbeiterinnen von PiN mehrfach eingeladen worden, um sich allgemein an Diskussionen zu aktuellen Pflegethemen zu beteiligen, ggf. weitere Aspekte zu verdeutlichen. Sie haben somit die Möglichkeit erhalten, ihre Arbeit einem sich stetig verbreiternden Personenkreis vorzustellen.

### 2.3 Fortbildungen und Schulungen

Allein mit den 36 Fortbildungen und Schulungen wurden 432 Menschen erreicht (Abb. 2).

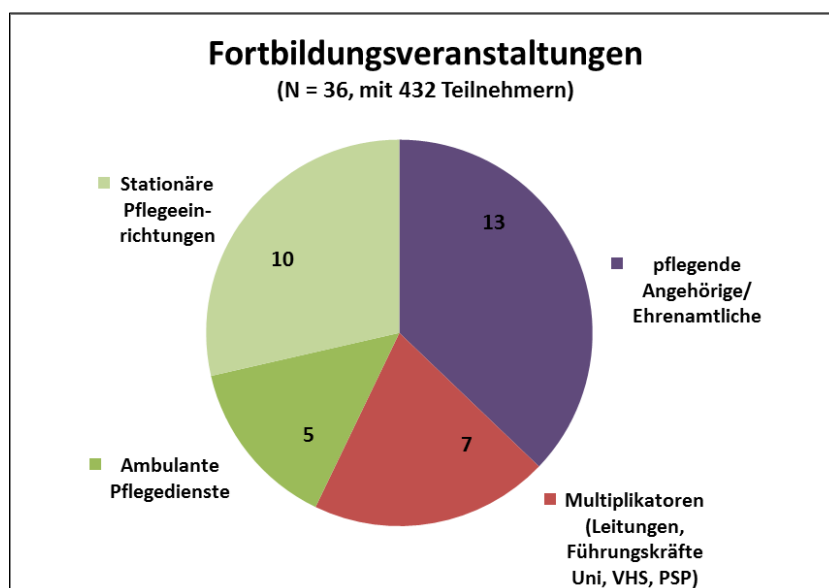


Abb. 2: Fortbildungsveranstaltungen



Um vor allem professionell Pflegenden das Angebot von PiN nahezubringen und sie direkt zu erreichen, haben in früheren Jahren die Beraterinnen direkt relevante Fortbildungsthemen angeboten. Diese Strategie hat sich auszagezahlt und die meisten ambulanten und stationären Einrichtungen sind mit dem Angebot und der Arbeitsweise von PiN vertraut.

Seit 2019 wird nur noch anlassbezogen geschult. Das heißt, bei akuten Spannungsfeldern wird gemeinsam mit den Einrichtungen abgewogen, ob eine Fortbildung zielführend ist, oder ob vielleicht ein Coaching zur Problembearbeitung hilfreicher erscheint. Oftmals wird dann zunächst ein Teamcoaching und ggf. im Anschluss eine Fortbildung als ergänzendes Angebot durchgeführt. Teams können sich bei konkreten Belastungen oft besser aufstellen, wenn die Mitglieder auf dem gleichen Wissensstand zu Ursachen und angemessener Kommunikation bei Aggressionen und Konflikten sind. Dabei geht es auch um spezielle Fragen wie z.B. den Umgang mit aggressivem und gewaltvollem Verhalten oder den Umgang mit sexueller Belästigung und sexuellen Übergriffen.

Anders verhält es sich bei Schulungsanfragen für ehrenamtlich Begleitende in alltagsunterstützenden Angeboten und ambulanten Hospizdiensten (Abb. 2). Hier wird nicht auf einen Anlass gewartet, sondern präventiv geschult, um die Ehrenamtlichen für mögliche Konflikt- und Gewaltsituationen bei der häuslichen Betreuung zu sensibilisieren und ihnen entsprechende Handlungsoptionen mitzugeben.

Bei Schulungsveranstaltungen für Angehörigengruppen wird ebenfalls der präventive Ansatz verfolgt. In erster Linie sollen pflegende Angehörige sich ihrer Rolle und ihrer Belastungen bei der Pflege bewusst werden und individuelle, selbstfürsorgliche und entlastende Maßnahmen für sich finden, die sie in den Pflegealltag einbauen können.

Eine neue Zielgruppe für Fortbildungen erschloss sich aus der Kooperation mit den Kinder- und Jugendtelefonen, die sich des Themas „Kinder und Jugendliche mit Pflegeverantwortung“ im Projekt „Pausentaste“ angenommen haben. Die Beraterinnen von PiN konnten den ehrenamtlichen Telefonberater\*innen die Situation von pflegenden Kindern und Jugendlichen nahebringen und sie für deren spezielle Herausforderungen sensibilisieren sowie sie anschließend in Bezug auf Pflege- und Überlastungsfragen schulen.

## 2.4 Netzwerkarbeit mit den Kooperationspartnern

Die Netzwerkarbeit mit allen Kooperationspartnern konnte auch 2019 in gewohnter Weise fortgeführt werden. Die Zusammenarbeit mit den **Pflegestützpunkten** gehört für PiN schon zur grundlegenden Routine, wenn es der Fall erfordert und die jeweils andere Stelle hinzu gezogen werden muss. Auch die Supervisionen mit Pflegestützpunkten im Umland von PiN wurden weiter fortgesetzt und bilden eine gute Plattform für den kollegialen Austausch.

Über das **Kompetenzzentrum Demenz** wurden die Kontakte zu den Demenzberatungsstellen des Landes vertieft. So hat PiN in mehreren dieser Stellen Fortbildungen für die ehrenamtlichen Besuchsdienste durchgeführt oder bei schwierigen Fällen beraten. Die Hauptamtlichen wurden von PiN nach Potsdam eingeladen, um an der Fortbildung „Wir wollen keine Fremden in der Wohnung – warum pflegende Angehörige Hilfen von außen ablehnen“ teilzunehmen. Hierbei hat sich ein fachlich intensiver Austausch entwickelt und es gab den Wunsch, die Fortbildung in den nächsten Jahren fortzusetzen und auszubauen.



Bei einem gemeinsamen Treffen mit dem **MASGF** (jetzt MSGIV) und der **AOK-Nordost** wurden die Zusammenarbeit und die Förderung besprochen. Die AOK regte an, die Beratungszeiten von PiN am Freitagnachmittag zu erweitern. Pflegenden in Notlagen sollten in dieser Zeit eine zusätzliche Kontakt- und Gesprächsmöglichkeit finden können. Die Erfahrungen haben ergeben, dass gerade in dieser Zeit kurz vor dem Wochenende, wo alle anderen Beratungsangebote in der Regel nicht mehr verfügbar sind, ein Bedarf an fachlicher Unterstützung besteht (siehe Punkt 3.6).

Eine intensive und breite fachliche Zusammenarbeit gestaltet sich weiterhin bei der Entwicklung des Projektes „Erweiterter Beratungsbesuch“ als Nachfolge zum Projekt „Qualitätssicherung der Beratungsbesuche nach §37,3 SGB IX.

Dieses Projekt soll dazu dienen, die verschiedenen Beratungsformen im Kontext des SGB XI (§ 37,3; § 45; §7a) miteinander zu verbinden. Ein entsprechendes Konzept wurde bereits erarbeitet. Auch die Anwendung und Entwicklung eines digitalen Beratungsbogens konnte beschlossen werden. Projektbeteiligte sind neben PiN Brandenburg: die Landeshauptstadt Potsdam, Pflege in Not Berlin, die Fachstelle für pflegende Angehörige Berlin, die Kontakt- und Beratungsstelle für Menschen mit Demenz und deren Angehörige von der Volkssolidarität (Landesverband Brandenburg e.V) sowie der Pflegestützpunkt Potsdam. Ebenfalls beteiligt sind die Vertreter des Beirats des Vorgängerprojektes: des Ministeriums für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz (MSGIV), der Berliner Senatsverwaltung für Gesundheit, der AOK-Nordost, der IKK Brandenburg, das DWBO, der AWO sowie des Kompetenzzentrums Demenz. Auch das Bundesministerium für Gesundheit ist am Projekt interessiert und signalisierte Bereitschaft zur Unterstützung.

In der Zusammenarbeit mit den Krankenhäusern, die am **AOK-PfiFF-Projekt** (Pflege in Familien fördern) teilnehmen, gibt es einen neuen weiteren Kooperationsschwerpunkt. In zwei PfiFF-Krankenhäusern wurden Fortbildungen zum Thema „Umgang mit schwierigen Gepflegten – Unterstützung für pflegende Angehörige“ mit den PfiFF-Pflegefachkräften durchgeführt. Des Weiteren wurde PiN in die PfiFF-Angehörigengruppen eingeladen, um zum Thema „Überforderung in der häuslichen Pflege“ Fortbildungen durchzuführen.

Mit Hilfe der **Fachstelle Altern und Pflegen im Quartier** (FAPIQ) erfolgten 2019 zwei Veranstaltungen: zum einen ein Workshop für Fachkräfte von alltagsunterstützenden Angeboten, und zum anderen eine Fortbildung für ehrenamtliche Betreuungskräfte, jeweils zum Thema „Was tun bei Gewaltverdacht – Umgang mit Konflikten in der häuslichen Pflege und Betreuung“.

Weiterhin empfahl die **Aufsicht für unterstützende Wohnformen** (AuW) bei Konflikten im vollstationären Bereich die Hinzuziehung von PiN, um Konflikte zu schlichten, die nicht allein durch Pflegefehler ausgelöst wurden, sondern bei denen kommunikative Störungen zwischen Angehörigen und Pflegekräften ein Teil des Problems waren. In anderen Fällen, bei denen Angehörige in der Beratung bei PiN über Pflegefehler in Altenheimen klagten, hat PiN die Einbeziehung der AuW empfohlen.

Auch die Einbeziehung der **Betreuungsbehörden** ist in mehreren Fällen notwendig geworden. Dies war von Bedeutung, wenn gefährliche Pflege einen Wechsel der bevollmächtigten Person notwendig machte.

Die **Bundesarbeitsgemeinschaft der Beratungs- und Beschwerdestellen für alte Menschen**, in der PiN seit 11 Jahren Mitglied ist, trifft sich zweimal jährlich um mit den KollegInnen der Beratungstelefone aus anderen Bundesländern Erfahrungen auszutauschen und aktuelle politische Pflege Themen zu diskutieren.



Bei bundesländerübergreifenden Fällen vernetzen sich die jeweils betroffenen Beratungsstellen untereinander und strukturieren entsprechend ihre Zusammenarbeit. Ratsuchende werden an die Stelle vor Ort verwiesen, ggf. wird gemeinsam am Fall gearbeitet (<https://www.beschwerdestellen-pflege.de/>).

### 3 Beratung

Die Erstberatungen wurden durch die Mitarbeiterinnen von PiN hauptsächlich am Telefon durchgeführt. Es geht bei den Erstgesprächen in erster Linie darum, die Ratsuchenden emotional aufzufangen, die Problemlage zu klären und weitere Schritte zu planen. Bei der Mehrheit der Beratungen waren mehrfache Interventionen notwendig, so dass bei 204 Ratsuchenden fast 600 Kontakte erfolgten. Die einzelnen Formen der Beratungen sowie die Beratungsanlässe und Themen werden in den folgenden Abschnitten detailliert dargestellt.

#### 3.1 Schlichtungsgespräche/Mediationen

Die Beraterinnen von PiN kommen immer häufiger in die Rolle der allparteilichen Vermittlerinnen, wenn es darum geht, Auseinandersetzungen mit mehreren Beteiligten zu klären. Schlichtungsgespräche und Mediationen wurden durch PiN immer schon in der Überzeugung durchgeführt, dass durch die Befähigung, Konflikte zu klären, auf lange Sicht Gewalt vorgebeugt werden kann. Die Beteiligten verfangen sich nicht unauflösbar in einer Auseinandersetzung, die am Ende eskaliert, sondern finden mit der Verarbeitung und Klärung im gemeinsamen Gespräch durch fachliche Begleitung eigene Lösungswege. Aber auch ohne drohende Überforderung und steigende Aggressionen durch einen Konflikt ergeben sich Situationen im Pflegealltag, in denen eine moderierte Schlichtung oder Mediation allen Beteiligten ermöglicht, mit der vorhandenen Situation besser und gemeinsam zurecht zu kommen.

Nach wie vor ist die Diskrepanz zwischen den Erwartungen der pflegenden Angehörigen und den Gepflegten sowie den realen Einschränkungen professioneller Pflege ein zentraler Auslöser für Konflikte. Der Fachkräftemangel in der Pflege und die manchmal dadurch verursachten Mängel bei der Pflege sind ebenfalls eine Ursache für Beschwerden. Dieser Grund, wird bei über 10% der Anrufe explizit als Beschwerdeursache benannt. Den Fachkräften ermöglicht eine moderierte Kommunikation und klare Absprachen mit den Beteiligten eine Reduzierung von Erwartungs- und Leistungsdruck, was die Arbeitszufriedenheit erhöhen kann und somit auch die Berufsbindung stärkt. Vor allem das Angebot dieser Klärungsmöglichkeit wird in Zukunft von noch größerer Bedeutung für alle an der Pflege älterer Menschen Beteiligte werden.

Aber nicht nur unerfüllbare Erwartungen an das professionelle Pflegesystem verursachen Konflikte, auch mangelnde Verfügbarkeit von Entlastungsangeboten stellen pflegende Familien zunehmend vor Probleme und erzeugen innerfamiliäre Konflikte. Da sich dieser Mangel nicht so einfach beheben lässt, ist die Klärung vorhandener Erwartungen und Ressourcen in der Familie ein wichtiges Instrument, um Gepflegte und ihre Familien darin zu unterstützen, mit der Situation zurechtzukommen. PiN bietet dafür Familiengespräche an, in denen die oft unterschiedlichen und aufeinanderprallenden Meinungen und Erwartungen vermittelnd moderiert werden.





### 3.2 Coachings

Innerfamiliäre Probleme und Streitigkeiten, die für professionell Pflegende oder Betreuungskräfte sichtbar werden, können auch deren Arbeit beeinflussen und die Kommunikation mit Angehörigen und Gepflegten erschweren. In Konfliktlagen, die zu eskalieren drohen, kann ein Coaching den Druck aus dem Pflegeteam nehmen und eine gemeinsame Strategie den Zusammen- und Rückhalt im Team fördern.

In akuten, drängenden Konflikten liegt der Focus weniger auf der Wissensvermittlung bezüglich der Streitthemen, sondern vielmehr in der Klärung der Belastungen und was sie für die Beteiligten bedeuten. Nur wenn ungleich verteiltes oder nicht ausreichendes Wissen über Ursachen und Kommunikation bei Meinungsverschiedenheiten ein Hauptproblem ist, ist für den Umgang mit der jeweiligen Situation die Fortbildung ein Schlüssel zur Bewältigung der Ausgangsproblematik. Deshalb bildet PiN nur noch anlassbezogen fort, und somit erhöhte sich auch der Anteil von Teamcoachings in der Beratung professionell Pflegenden. Da PiN mit nur zwei Beraterinnen landesweit tätig sind, beschränkt sich das Angebot auf bis zu drei Coaching-Termine, meist klärt sich innerhalb dieses Rahmens das Grundproblem, und Möglichkeiten des Umgangs werden ersichtlich. Wird ein längerer Coachingprozeß notwendig, empfiehlt PiN die Teams und Leitungen an bekannte und geprüfte Dritte weiter.

### 3.3 Beratungsanlässe und -themen

Knapp ein Viertel der Beratungen beinhalteten explizit einen Gewaltkonflikt (Abb. 3). Fragen zu Gewalt, Konflikten und Kommunikation häufen sich, was wir auf die zunehmende Sensibilisierung für diese Aspekte zurückführen. Früher sind Themen wie Aggressionen mehr im Rahmen von Überforderung angesprochen worden und kristallisierten sich eher im Laufe einer Beratung heraus. Inzwischen ist das Bewußtsein vorhanden, dass auch andere Formen von Gewalt einer Intervention bedürfen (psychische, ökonomische, soziale und sexuelle Gewalt).

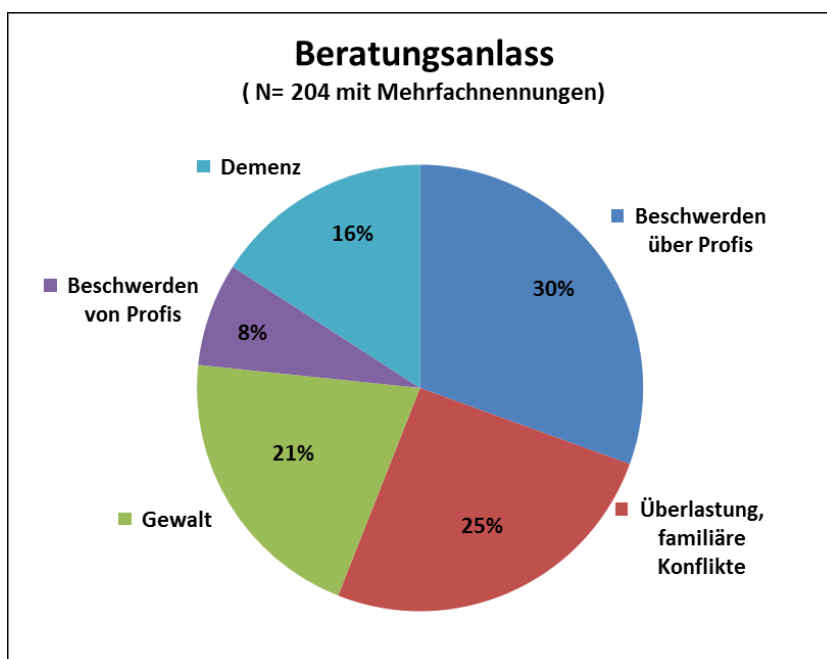


Abb. 3: Beratungsanlass



Viele Sorgen der Anrufenden stehen nicht allein, oder es tauchen noch weitere Aspekte auf, die für eine Klärung notwendig sind, so dass PiN pro Fall auch zu mehreren Fragen konsultiert wird. Vor allem, wenn mehrere Beteiligte in einen Konflikt verwickelt sind, überlagern sich Themen. Diese zu sortieren gelingt den Beschwerdeführenden nicht mehr allein.

Kommunikationsprobleme werden nicht nur explizit benannt, sondern haben auch in Konflikten und Anschuldigungen einen großen Anteil in den Beschwerdethemen, was die Bedeutung der Beratungsarbeit noch einmal betont (Abb. 4). Ob ein Pflegefehler in einer Einrichtung konkret nachzuweisen ist, ob eine problematische Familiensituation vorliegt, dies wird erst dann ein aggressionsförderndes Problem, wenn die Beteiligten darüber nicht mehr kommunizieren können. Da Fachkräftemangel und demografischer Wandel die Ursachen für Probleme und Schwierigkeiten weiter verschärfen werden, bleibt die Notwendigkeit eines Klärungs- und Schlichtungsangebotes bestehen und wird, entsprechend der erwarteten Problemlage, auch vermehrt benötigt werden.

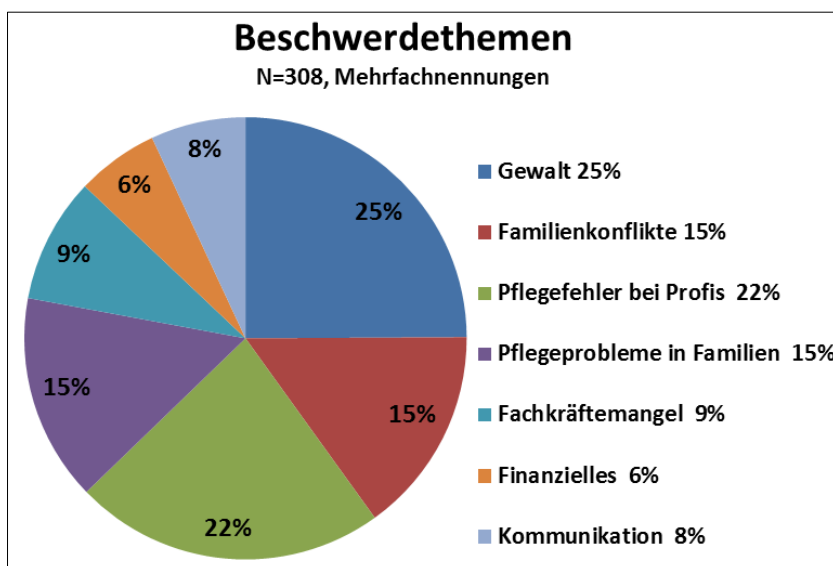


Abb.4: Beschwerdethemen

### 3.4 Ratsuchende und Interventionen

Die Beratungszahlen sind annähernd gleich geblieben. Zu neuen Fällen kamen auch sogenannte Wiederaufnahmen, also bekannte Ratsuchende, die sich mit einem neuen Problem in Folge ihrer Pflegesituation auseinandersetzen mussten und vertrauensvoll nach Unterstützung suchten (Abb. 5).

Dies signalisiert, dass das Beratungsangebot weiter bekanntgemacht wird, wobei die Wiederaufnahmen für die Wertschätzung der Arbeit durch die Klienten sprechen. Wie im Vorjahr hat sich die Gruppe der Angehörigen bei der Suche nach Unterstützung vergrößert. Die Anzahl ratsuchender Pflegeprofis ist konstant geblieben, die Gepflegten selbst haben weniger aktiv Rat gesucht, ebenso die involvierten Dritten.

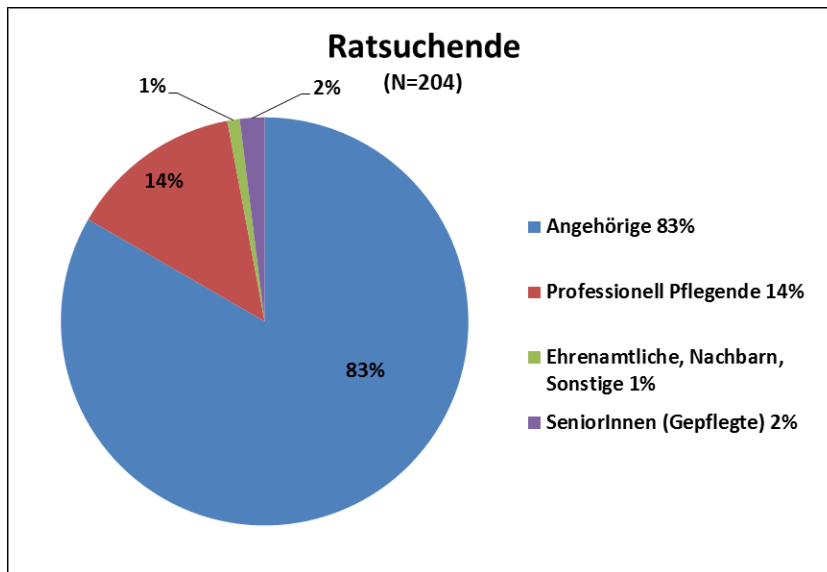


Abb. 5: Ratsuchende

Bei 204 Fällen gab es insgesamt **593 Kontakte** (Abb.6). Die Komplexität der Themen machte eine Vielzahl unterschiedlicher **Interventionen** möglich.

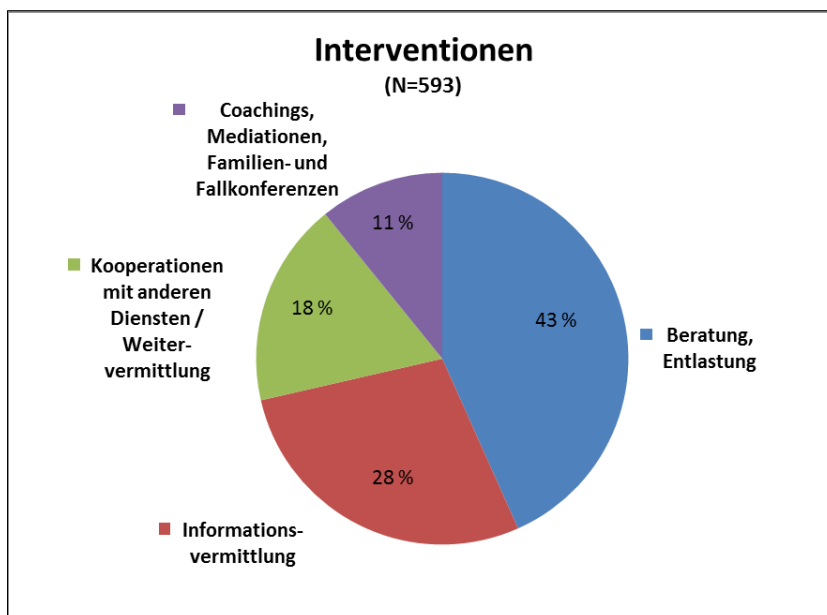


Abb. 6: Interventionen

### 3.5 Erweiterung der Beratungszeiten

Wie schon in Punkt 2.4 erwähnt, ist auf Anregung der AOK-Nordost die Beratungszeit von PiN erweitert worden. Seit Mai 2019 können Ratsuchende (zusätzlich zu den bisherigen Beratungszeiten am Montag 9-12, Mittwoch 14-18 und Freitag 9-12) nun auch am Freitagnachmittag zwischen 13 bis 17 Uhr bei PiN eine Ansprechpartnerin finden, um akute Probleme zu klären und erste Lösungsschritte zu besprechen. Gerade mit Ausblick auf das Wochenende treten zentrale Fragen und Probleme manchmal deutlicher zu Tage. Zu dieser Zeit sind die meisten anderen Beratungsstellen und Behörden jedoch bereits geschlossen. Die Aufgabe von PiN ist es, die Ratsuchenden aufzufangen und zu klären, welche Hilfe wann gebraucht wird. Ist es zum Beispiel eine akute Gefahrenlage, bei der Notarzt, Polizei oder Feuerwehr infor-



miert werden müssen? Oder kann in der folgenden Woche mit anderen Beratungsdiensten, Behörden, Ärzten, Kassen o.ä. in Kontakt gegangen werden, um die nötige Hilfe zu bekommen? Bei der Beratung durch PiN steht neben der sachlichen Klärung der Situation besonders die emotionale Entlastung der Anrufer im Vordergrund. Wenn sie im Laufe des Gesprächs Mut schöpfen und klarer sehen können, ermöglicht es ihnen, sich über das Wochenende zu behelfen und sich danach zielorientiert Hilfen von außen zu organisieren.

Unsere Netzwerkpartner haben wir von der erweiterten Beratungszeit informiert. Auch unsere Homepage und Flyer sind entsprechend geändert. Die Praxis hat gezeigt, dass die neue Beratungszeit dankbar in Anspruch genommen wird. Nicht nur von Menschen in Notlagen, wie wir vermutet hatten, sondern auch von berufstätigen pflegenden Angehörigen, denen es unter der Woche selten gelang, während der Beratungszeiten bei PiN anzurufen und die nun diese zusätzliche Möglichkeit gut nutzen können.

Nach sieben Monaten Erfahrung lässt sich sagen, dass die Erweiterung der Beratungszeit auf den Freitagnachmittag eine nützliche Möglichkeit ist, um diese Versorgungslücke zu schließen.

#### 4 Blick nach vorn

Am 01.01.2020 wechselte PiN den Träger. Die Beratungsstelle wurde vom Diakonische Werk Potsdam e.V. zur Hoffbauer-Stiftung übergeleitet. Da diese keine eigenen Pflegeeinrichtungen betreibt, bleibt die Neutralität von PiN nach wie vor gewahrt. Auch das Konzept und die Rahmenbedingungen verändern sich nicht, so dass die Beraterinnen und Ehrenamtlichen in gewohnter Weise weiter arbeiten und den Anrufenden Unterstützung bieten können.

Im Zuge der Überleitung wird es notwendig werden, die Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit zu überarbeiten. Die Kooperationspartner werden neues Material erhalten. Auch zu den neu entstandenen Netzwerken in den einzelnen Landkreisen und Kommunen soll Kontakt aufgebaut und in der künftigen Zusammenarbeit vertieft werden. Einen weiteren neuen Kontakt und Austausch gibt es zur Polizei in Brandenburg und wird in 2020 vertieft. PiN wird für die Präventionsbeamten der Landkreise und Kommunen eine Fortbildung zum Thema „Gewalt in der Pflege“ anbieten.

Pflegende Angehörige im ganzen Land Brandenburg über Öffentlichkeitsarbeit zu erreichen stellt nach wie vor eine Herausforderung dar. 2020 wird es erneut eine Aufgabe für PiN sein, hier besonders aktiv zu werden. Da die begrenzten personellen und finanziellen Ressourcen der Beratungsstelle es nicht einfach machen, wiederholt und flächendeckend diese Zielgruppe direkt zu erreichen, geschieht dies vor allem über den Kontakt mit den professionell Pflegenden oder Behörden, die Ratsuchende in Konfliktlagen an PiN verweisen.

Wie im Abschnitt 2.4 bereits erwähnt, wurde das im Jahr 2018 erfolgreich abgeschlossenen Projekt zur Qualitätssicherung der Beratungsbesuche nach § 37,3 SGB XI um ein Nachfolgeprojekt „Erweiterter Beratungsbesuch“ ergänzt. Es erprobt und evaluiert einen Beratungsansatz, der die Beratungsangebote der §§ 37, 45, 7a und 7c des SGB XI für Empfänger\*innen von Pflegegeld und deren pflegende Angehörige möglichst nahtlos und ohne Wechsel der beratenden Person miteinander verbindet. 2019 wurde das Konzept erarbeitet und die Digitalisierung eines Beratungsleitfadens vorbereitet. 2020 beginnt die Umsetzung des Projektes.

Potsdam, im Februar 2020



**Beratungszeiten**  
**Montag:** 09.00-12.00 Uhr  
**Mittwoch:** 14.00-18.00 Uhr  
**Freitag:** 09.00-12.00 Uhr  
13.00-17.00 Uhr

**Hoffbauer-Stiftung**  
**Pflege in Not Brandenburg**  
Gutenbergstrasse 96  
14467 Potsdam  
Tel.: 0331-2008900/01  
Fax: 0331-2008859

[pin@dwpotsdam.de](mailto:pin@dwpotsdam.de)  
[www.pflege-in-not-brandenburg.jimdo.com](http://www.pflege-in-not-brandenburg.jimdo.com)