

Handlungskonzept zur Unterstützung sorgender und pflegender Angehöriger

- Zusammenfassung -



Einleitung

Sorgende und pflegende Angehörige leisten einen enorm wichtigen Beitrag, um Menschen mit Pflegebedarf im Alltag zu unterstützen. Ohne ihr Engagement wäre das deutsche Pflegesystem nicht tragfähig. Die Stadt Hamm hat den Fachbereich Sozialwissenschaft der SRH Hochschule in Nordrhein-Westfalen beauftragt der Frage nachzugehen, wie und inwieweit in Hamm sorgende und pflegende Angehörige unterstützt werden und welche weiteren Handlungsmaßnahmen empfehlenswert sind. Im Detail geht es dabei um Fragen wie: Welche Hilfen und Angebote gibt es in der Stadt Hamm? Wie schätzen die sorgenden und pflegenden Angehörigen ihre Situation ein? Welche Bedarfe sehen sie? Unterscheiden sich die Bedarfe nach Bevölkerungsgruppen und Pflegesituation? Sind die Angebote ausreichend und passend für die Zielgruppen? Wie finden die Angehörigen Zugang zu den Angeboten?

Im September 2020 startete das Projektteam der Hochschule mit der systematischen, wissenschaftlichen Erkundung dieser Fragen. Dabei wurde in drei Schritten vorgegangen: Auf Basis einer Bestandsaufnahme (IST-Analyse) wurde eine standardisierte Umfrage entwickelt und

durchgeführt und deren Ergebnisse mit qualitativen Forschungsmethoden vertieft. Auf dieser Datengrundlage wurden Handlungsempfehlungen entwickelt. Details zur methodischen Anlage der Studie sowie die detaillierte Darstellung der Ergebnisse finden sich in der Langfassung dieser Handlungsempfehlung.*

Die Erstellung dieses Handlungskonzeptes erfolgte angesichts der Corona-Pandemie unter sehr besonderen Rahmenbedingungen. Die Pandemie stellt sorgende und pflegende Angehörige vor immense und vielfältige Herausforderungen: Die Hygienevorschriften zur Bekämpfung der Pandemie verhindern oder erschweren zumindest Kontaktmöglichkeiten zu den Pflegebedürftigen. Tagespflegeeinrichtungen sind geschlossen und ambulante Pflegedienste können ihre Angebote nicht mehr verlässlich erbringen. Im Haushalt lebende ausländische Pflegepersonen können oder wollen nicht mehr nach Deutschland einreisen. Nicht zuletzt können die unzähligen ehrenamtlichen Unterstützungsangebote und Selbsthilfegruppen nicht mehr stattfinden. Hinzu kommt eine besondere Sorge hinsichtlich der Ansteckungsgefahr, da der Großteil der

Angehörigen zur besonders durch das Virus gefährdeten Bevölkerungsgruppe zählt. Sorgende und pflegende Angehörige sind daher gezwungen, ihr Unterstützungs- und Pflegearrangement umzuorganisieren bzw. neu auszurichten.

Diese Pandemiesituation hatte massive Konsequenzen für den Forschungsprozess: Zunächst musste die methodische Vorgehensweise an die Hygienevorschriften angepasst werden: Statt persönlicher Gespräche vor Ort fanden die Interviews mit der Zielgruppe per Telefon statt. Besuche bei den Trägern der Unterstützungsangebote waren nur eingeschränkt möglich und die Durchführung gemeinsamer Ideenwerkstätten musste mithilfe eines Online-Videotools erfolgen. Die Gewinnung von Befragungspersonen war zeitaufwendiger als geplant, da viele Angehörige verständlicherweise ihre wertvolle Zeit nicht für eine Umfrage opfern konnten.

Doch trotz dieser Umstände liefern die diesem Bericht zugrundeliegenden Forschungen wichtige Erkenntnisse für zukünftige Handlungsmaßnahmen. Rückblickend ist vielleicht sogar der Rückschluss zulässig, dass gerade wegen dieser besonderen Situation die Erkundungen aufschlussreich waren: Die Pandemie hat – einem Brennglas gleich – offenbart, wie elementar Angehörige auf ein flankierendes professionelles und ehrenamtliches Unterstützungssystem angewiesen sind.

* [hamm.de](https://www.hamm.de) - Stichwort Pflegeberatung, Downloads

Die Situation sorgender und pflegender Angehöriger:

Begriffsbestimmung und Überblick

Folgt man der Definition des Sozialgesetzbuches (Elftes Buch – Soziale Pflegeversicherung), dann gelten Menschen nur dann als pflegende Angehörige – bzw. im Wortlaut des SGB: als Pflegepersonen –, wenn sie eine Person pflegen, die zuvor als pflegebedürftig eingestuft wurde:

Pflegepersonen im Sinne dieses Buches sind Personen, die nicht erwerbsmäßig einen Pflegebedürftigen im Sinne des § 14 in seiner häuslichen Umgebung pflegen. Leistungen zur sozialen Sicherung nach § 44 erhält eine Pflegeperson nur dann, wenn sie eine oder mehrere pflegebedürftige Personen wenigstens zehn Stunden wöchentlich, verteilt auf regelmäßig mindestens zwei Tage in der Woche, pflegt. (§ 19 SGB XI)

Verfolgt man jedoch das Ziel, die Situation pflegender Angehöriger zu erfassen und entsprechende Unterstützungsmaßnahmen zu entwickeln, dann sind die im SGB XI vorgenommenen Eingrenzungskriterien zu eng gefasst. Erstens muss davon ausgegangen werden, dass es zahlreiche Menschen gibt, die pflegebedürftig im Sinne § 14 SGB XI sind, aber – wissentlich oder unwissentlich – eine ent-

sprechende Einstufung nicht beantragt haben. Gleichwohl müssen auch diese Menschen gepflegt werden, und das wird dann häufig von Angehörigen geleistet. Zweitens muss bedacht werden, dass die Pflege von Angehörigen nicht nur die Pflege im engeren Sinne meint, also zum Beispiel Hilfe bei der Ernährung oder Körperhygiene. Sie umfasst auch Tätigkeiten wie den Wocheneinkauf, die Hilfe bei Antragsstellungen, Unterstützung in der Mobilität oder Zeiten der Geselligkeit. Derartige Tätigkeiten werden mit dem Begriff Pflege zumeist nicht in Verbindung gebracht. Um eine solche Engfassung zu vermeiden und die gesamte Bandbreite an Hilfeleistungen abzubilden und wertzuschätzen wird oft – und so auch in diesem Handlungskonzept – nicht nur von Pflege, sondern auch von Sorge gesprochen. Im Folgenden wird daher der Begriff sorgende und pflegende Angehörige verwendet bzw. aus sprachökonomischen Gründen stellenweise auch nur der Begriff Angehörige. Ein Angehörigenverhältnis ist dabei nicht notwendigerweise ein Verwandtschaftsverhältnis. Der Begriff Angehörige wird hier auch auf nicht-verwandtschaftliche Beziehungen erweitert. Personen gelten jedoch dann nicht als sorgende und pflegende Angehörige,

wenn sie die Hilfeleistung erwerbsmäßig (formell oder informell) oder ehrenamtlich als Mitglieder einschlägiger Vereine oder Netzwerke leisten.

In Deutschland betrug die Gesamtzahl der Personen im Leistungsbezug der gesetzlichen sozialen Pflegeversicherung im Jahr 2020 rund 4,3 Millionen. Die Anzahl der Pflegebedürftigen ist demnach seit 2017 um fast eine Million gestiegen. Von den Leistungsbezieherinnen und -bezieherinnen der sozialen Pflegeversicherung werden ca. 3,1 Millionen ambulant und rund 725.000 stationär versorgt. Im Dezember 2019 bezogen in der Stadt Hamm 8.502 Menschen Leistungen der sozialen Pflegeversicherung. Von den Leistungsempfängerinnen und -empfängern befanden sich 2.118 in ambulanter Pflege und 1.830 in vollstationärer Pflege. 4.065 Personen erhielten Pflegegeld.¹

Es ist davon auszugehen, dass bedingt durch die steigende Anzahl an älteren und hochaltrigen Personen die Zahl der Pflegebedürftigen deutlich zunehmen wird. Für das Jahr 2030 werden ca. 5,1 Millionen Pflegebedürftige prognostiziert und für das Jahr 2040 wird nochmal einen Anstieg auf ca. 5,7 Millionen erwartet. Zugleich altert auch das Pflege- und Gesundheitspersonal, sodass sich ein ohnehin bestehender Fachkräftemangel verschärfen wird. Angehörige bleiben daher auch zukünftig eine unerlässliche Säule bei der Versorgung pflegebedürftiger Menschen. Vermutlich wird aufgrund der demografischen Wandlungsprozesse die häusliche Pflege sogar an Bedeutung gewinnen müssen, um auch zukünftig eine angemessene Versorgung sicherstellen zu können.

¹ Die Quellen der hier genannten Statistiken zur aktuellen Situation sorgender und pflegender Angehöriger sind der Siebte Pflegebericht der Bundesministeriums für Gesundheit, der Deutsche Alterssurvey sowie der Landesbetrieb IT.NRW. Die genauen Quellenangaben und weitere Studien sind in der Langfassung dieser Studie zu finden.

Die Situation in Hamm

Die Analyse der Situation sorgender und pflegender Angehörige in Hamm erfolgte in drei aufeinander aufbauenden Schritten: Eine IST-Analyse, eine standardisierte Befragung und schließlich die Durchführung von Ideenwerkstätten.

IST-Analyse

Ziel war die systematische Darstellung und Analyse der vorhandenen Angebote für Menschen mit Pflegebedarf und ihrer Angehörigen in der Stadt Hamm. Dazu wurden Gespräche mit beruflichen und ehrenamtlichen Fachkräften geführt. Daran anschließend wurden Anbieter im Bereich Tagespflege, Kurzzeitpflege und ambulanter Pflege telefonisch nach dem Angebotsportfolio befragt und die Antworten analysiert. Eine Angebotslandkarte macht die räumliche Verteilung der verschiedenen Angebote und Angebotskategorien sichtbar. Sie stellt eine Möglichkeit dar, sorgenden und pflegenden Angehörigen in Hamm Beratungsangebote in ihrem Umfeld aufzuzeigen und durch Anklicken bestimmter Angebote eine niedrigschwellige Kontaktaufnahme zu ermöglichen.

Die IST-Analyse zeigte, dass es in Hamm zahlreiche und vielfältige Unterstüt-

zungsangebote für sorgende und pflegende Angehörige gibt. Allerdings ist es schwer, hier einen Überblick zu bekommen, sodass von Seiten der Fachkräfte der Vorschlag formuliert wurde, ein Lotsenteam für Angehörige zu installieren. Zudem schätzten die Fachkräfte die Entlastungsangebote für Angehörige als ausbaufähig ein. Gerade in den Abendstunden und am Wochenende ist es für sorgende und pflegende Angehörige schwierig Personen zu finden, die sie von der Sorge und Pflege entlasten.

Befragung von sorgenden und pflegenden Angehörigen

Im zweiten Schritt wurde unter Berücksichtigung der Erkenntnisse der IST-Analyse eine standardisierte telefonische Befragung von sorgenden und pflegenden Angehörigen durchgeführt. Ziel war es, einen Überblick über die Pflegesituation, die Bekanntheit und Nutzung von Unterstützungsangeboten und das soziale Profil der Angehörigen zu gewinnen.

Die Befragung zeigte unter anderem, dass die vielfältigen Unterstützungsangebote in Hamm vielen sorgenden und pflegenden Angehörigen kaum oder gar nicht bekannt sind. Gewünscht wird hier



eine Orientierungsberatung und zudem sollten Arztpraxen und Krankenhäuser deutlicher auf Unterstützungsangebote hinweisen. Die Befragung zeigte zudem, dass sich viele Hammer Bürgerinnen und Bürger ihrem Stadtteil bzw. Sozialraum eng verbunden fühlen. Die Gemeinschaft vor Ort ist für die Bewältigung der Sorge und Pflege von Angehörigen eine wichtige Ressource.

Ideenwerkstätten

Im dritten und letzten Schritt wurden vier Ideenwerkstätten zur Vertiefung der Ergebnisse der IST-Analyse und der standardisierten Befragung durchgeführt. Die Themenauswahl erfolgte entsprechend der Ansatzpunkte, die sowohl von den Angehörigen als auch von den Fachkräften als entscheidend für die Verbesserung der Situation von sorgenden und pflegenden Angehörigen identifiziert wurden. Die Themen lauteten:

- Lotse/Lotsin
- Entlastungsangebote

- Angehörige mit Zuwanderungsgeschichte
- Angehörige von Pflegebedürftigen, für die bestehende Angebote nicht „passen“

In den Ideenwerkstätten erarbeiteten sorgende und pflegende Angehörige in der Diskussion mit Fachkräften konkrete Verbesserungsvorschläge. Im Ergebnis wurde noch einmal unterstrichen, dass die Etablierung eines Lotsenteams eine wichtige Ergänzung der bestehenden Unterstützungslandschaft wäre. Zudem offenbarten die Diskussionen, dass bei vielen Unterstützungsangeboten ein klares Aufgabenprofil fehlt. Nicht zuletzt wurde festgehalten, dass es sinnvoll ist, einen differenzierten Pflegebegriff zu entwickeln. Dieser Begriff sollte auch alle jene wichtigen Tätigkeiten umfassen, die nicht Pflege im engeren, körperlichen Sinn sind, wie zum Beispiel Spielen, Geselligkeit, Spazieren gehen, Zuhören oder einfach nur „Dasein“.

Handlungsempfehlungen

Die Forschungsergebnisse führen vor Augen, Sorge und Pflege von Angehörigen als einen Prozess zu verstehen, der in verschiedenen Stadien jeweils bestimmte Herausforderungen mit sich bringt. Sinnvoll erscheint eine Unterteilung in vier Phasen.

Phase 1 „Selbstidentifikation“

Die vorliegenden Ergebnisse bestätigen Vermutungen, denen zufolge viele sorgende und pflegende Angehörige ihrer Rolle gar nicht unbedingt bewusst sind. Zu dieser Situation trägt zum einen bei, dass insbesondere der Begriff pflegende Angehörige ein Bild von körperlicher Pflege schwerkranker Menschen hervorruft. Durch die Dominanz dieses Begriffs geraten andere sorgende Hilfeleistungen (wie z. B. Haushaltshilfe, gemeinsame Hobbies, Spielen, Fahrdienste) in den Hintergrund. Ziel muss es daher sein, einen anderen bzw. neuen Pflegebegriff zu entwickeln und eine Art Aufklärungskampagne zu starten.

- **Handlungsempfehlung:**
Aufklärungskampagne



Phase 2 „Initialphase“

Wenn sorgende und pflegende Angehörige sich ihrer Rolle bewusst geworden sind und Unterstützung benötigen, dann besteht der nächste Schritt darin, ein passendes Angebot zu finden. Das kann aktiv durch Eigenrecherche erfolgen. Häufig erfolgt der Zugang zu Angeboten aber passiv, d.h. Angehörige werden auf Angebote aufmerksam gemacht. Die Öffentlichkeitsarbeit sollte möglichst breit gestreut sein, also zum Beispiel nicht nur auf das Internet setzen, sondern auch „klassische“ Kommunikationswege wie z.B. Marktstände berücksichtigen. Unterstützung von sorgenden und pflegenden Angehörigen sollte als gemeinsame Aufgabe des Sozialraums gesehen werden. Notwendig ist daher eine Sensibilisierung des Sozialraums für die Situation von sorgenden und pflegenden Angehörigen inklusive der Bekanntmachung von Unterstützungsangeboten bei Multiplikatorinnen und Multiplikatoren.

- **Handlungsempfehlung:**
Sensibilisierung und Schulung des Sozialraums

Dazu zählen prinzipiell alle Menschen im Sozialraum, insbesondere aber Personen, die in kommunikativen oder pädagogischen Berufen tätig sind und aufgrund dessen auf mögliche Probleme von sorgenden und pflegenden Angehörigen aufmerksam werden. Gemeint sind neben den altengerechten Quartierentwicklerinnen und -entwicklern sowie den Mitarbeitenden der kommunalen Seniorenarbeit z.B. Tätige in Kirchengemeinden, Kindertagesstätten, Behörden, aber auch in Friseursalons, Bäckereien oder im Kiosk. Auch diese Berufsgruppen für die Situation und die Unterstützungsangebote zu sensibilisieren und ihnen geeignete Instrumente an die Hand zu geben, kann zu einer Verbesserung des Bekanntheitsgrades vorhandener Unterstützungsangebote sorgen. Aufgefordert sind an dieser Stelle insbesondere auch Einrichtungen des medizinischen Versorgungssystems (Krankenhäuser, Arztpraxen, Apotheken, Physio-Praxen). Die Befunde dieser Studie zeigen, dass dort noch nicht hinreichend über Unterstützungs- und Entlastungsangebote informiert wird.

- **Handlungsempfehlung:**
Einbindung der Hausarztpraxen und Krankenhäuser



Phase 3 „Orientierungsphase“

Wenn sorgende und pflegende Angehörige auf Unterstützungsangebote aufmerksam geworden sind, dann ist für die Inanspruchnahme entscheidend, ob das Angebot zur Situation und Bedarfslage der Angehörigen passt. Viele Angehörige sehen hier insbesondere im Hinblick auf mögliche Entlastungsangebote Ausbaubedarf. Gewünscht werden spontane, zeitlich flexible Möglichkeiten der Entlastung von der Sorge und Pflege, wobei diese Entlastung auch durch Ehrenamtliche erfolgen kann.

- **Handlungsempfehlung:**
Entlastungsangebote ausbauen

Zudem zeigte sich, dass viele Angebote auf die Bedarfslage der Angehörigen der am stärksten vertretenen Gruppe von Pflegebedürftigen ausgerichtet sind – also auf die Bedarfe von alten bzw. hochalten Menschen. Angebote für Angehörige von jungen und mittelalten Pflegebedürftigen sind selten. Auch Angebote in der Herkunftssprache sollten laut der Umfragen ausgebaut werden.

- **Handlungsempfehlung:**
Angebote diverser gestalten, Profilschärfung der Angebote

Phase 4 „Begleitung im Hilfeprozess“

Haben sich sorgende und pflegende Angehörige für die Nutzung eines Unterstützungsangebotes entschieden, besteht weiterhin unabhängiger Beratungsbedarf durch ein Lotsenteam. Angehörige haben in den Befragungen und Gesprächen im Hinblick auf die Nutzung von Unterstützungsangeboten von Enttäuschungen und Konflikten berichtet. Empfehlenswert ist es daher, die Funktion des Lotsenteams als eine Begleitung im Hilfeprozess zu konzeptionieren.

Viele pflegende Angehörige wünschen sich stärker auf die individuellen Bedürfnisse ausgerichtete Instrumente. Auf der anderen Seite sind spezifische Angebote unter Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkten für professionelle Akteure nur schwer zu realisieren. Aus diesem Grund scheint die Schaffung von kooperativen Angeboten für bestimmte Zielgruppen Pflegebedürftiger und ihrer Angehörigen sinnvoll. Hier ist eine Netzwerkbildung zwischen den unterschiedlichen Akteuren sinnvoll, um Angebotsschwerpunkte zu definieren. Im Sinne der sorgenden und pflegenden Angehörigen wäre es wichtig, die Profile der Angebote zu schärfen und Kompetenzen zu bündeln. Das Lotsenteam sollte auch an diesem Punkt gestalterisch tätig werden.

- **Handlungsempfehlung:**
Netzwerkbildung zwischen Unterstützungsangeboten

Das Unterstützungssystem für sorgende und pflegende Angehörige fußt stark auf dem Ehrenamt. Freiwilliges Engagement ist eine unerlässliche Stütze im Hilfesystem für Angehörige. Ehrenamtliches Engagement muss aber durch professionelle Strukturen unterstützt werden und kann diese nicht ersetzen. Empfehlenswert sind hier Konzepte des Freiwilligenmanagements, um Menschen für ein Ehrenamt zu gewinnen und um sie unterstützen. Auch diese Aufgabe sollte in den Zuständigkeitsbereich des Lotsenteams fallen.

- **Handlungsempfehlung:**
Etablierung eines professionellen Freiwilligenmanagements



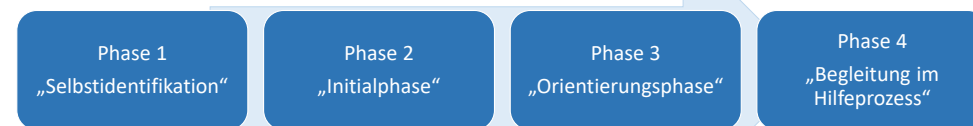
Die Suche nach und Entscheidung für Unterstützungsangebote ist für viele sorgende und pflegende Angehörige ein unübersichtlicher und zeitaufwendiger Prozess. Vielen fehlt der „Rote Faden“ bzw. der „Wegweiser“ durch den „Angebotsdschungel“. Benötigt wird daher ein Beratungs- und Begleitungsangebot, das bei der Herstellung eines zufriedenstellenden Passungsverhältnisses zwischen der Bedarfslage und dem Unterstützungsangebot hilft. Also eine Person oder Institution, die bei der Suche nach Unterstützung hilft. An dieser Stelle fiel immer wieder der Begriff „Lotsin“. Aufgabe einer Lotsin bzw. eines Lotsen wäre es u. a., Angehörige mit Unterstützungsbedarf im Sorge-/Pflegeprozess zu beraten. Das umfasst einsteigend eine Situations- und Zielklärung und daran anschließend die gemeinsame Suche nach passenden Unterstützungsangeboten. Die Lotsin bzw. der Lotse muss über

ein entsprechendes Kompetenzprofil verfügen, d. h. er oder sie muss die lokale Unterstützungslandschaft kennen und in der Lage sein, zielgerichtet, kultursensibel und unabhängig zu beraten.

- **Handlungsempfehlung:**
Etablierung eines multiprofessionellen Lotsenteams

Unbedingt empfehlenswert ist es, die Beratung und Begleitung nach dem Konzept des „Empowerment“ zu gestalten, d. h. Angehörige bei der Entdeckung und Entwicklung ihrer eigenen Stärken zu ermutigen, die Fähigkeiten zu Selbstbestimmung zu stärken und bei der Suche nach Zukunftsentwürfen zu unterstützen, die soziale Teilhabe und Zugewinn von Autonomie versprechen.

- **Handlungsempfehlung:**
Fallmanagement nach den Empowerment-Prinzipien weiterentwickeln



Unterschiedliche Akteure aus den Quartieren/ Lebenswelten:

- Begriff „sorgende Angehörige“ in der Öffentlichkeit verankern
- Breit angelegte, zielgruppenorientierte Öffentlichkeitsarbeit
- Sozialraumorientierte, niedrigschwellige Informationsangebote → Erreichbarkeit „vernachlässigter Gruppen“ sicherstellen
- Einbindung unterschiedlichster Multiplikatoren aus dem Quartier
- Zugang ins Hilfesystem ermöglichen

Multiprofessionelles Lotsenteam:

- Gezielte Ansprache sorgender und pflegender Angehöriger (zugehende Angebote)
- Aufsuchende und präventive Beratung
- Fachliche und emotionale Unterstützung, am Alltag der Angehörigen ansetzend
- Vernetzung und Koordination von professionellen und ehrenamtlichen Strukturen in Hamm
- Impulse zum Ausbau zielgruppenspezifischer, diverser Angebote (jüngere Pflegebedürftige, Angebote in Herkunftssprache)

Impressum

Auftraggeberin

Stadt Hamm
Amt für Soziales, Wohnen und Pflege
Westentor 1-3
59065 Hamm
Frank Schulte

Auftragnehmerin

SRH Hochschule in Nordrhein-Westfalen
Platz der Deutschen Einheit 1
59065 Hamm

Bearbeitung

Prof. Dr. Johannes Emmerich, Ferdane Konak, Hazal
Topuz, Christiane Weiling

in Kooperation mit

solvecon - Gesellschaft für Beratung und Entwicklung mbH
Hagenstr. 18
44581 Castrop-Rauxel

Illustration

Michael May

Auflage: 100 Stück / 03.2022



Wir bedanken uns ganz herzlich bei allen sorgenden und pflegenden Angehörigen, die sich Zeit nehmen konnten, in der Umfrage und den Ideenwerkstätten über ihre Situation zu berichten und ihre Wünsche zu äußern. Vielen Dank auch allen Vertreterinnen und Vertretern der ehrenamtlichen Vereine und Initiativen in Hamm für die Unterstützung bei unseren Forschungsaktivitäten. Zudem möchten wir uns bei allen Fachkräften aus Einrichtungen und Beratungsstellen für die wertvollen Einblicke und offenen Analysen der Situation von sorgenden und pflegenden Angehörigen in Hamm bedanken.