

Online-Austauschforum Demenz im Land Berlin
„Mit Corona im Gepäck neue Wege gehen“
am 27. November 2020

Dialog-Gruppe C: Beratung, Entlastung, Unterstützung
(Beratungsstellen, pflegeergänzende Angebote, Selbsthilfe, Nachbarschaftshilfe,
Zivilgesellschaft etc.)

Mit welchen Herausforderungen waren Sie bezogen auf die Zielgruppe der Menschen mit Demenz durch COVID-19 konfrontiert?

- Der Zugang zur Zielgruppe ist erschwert (Hausbesuche, Besuche, persönliche Beratung fallen fort)
- Menschen mit Demenz (MmD) sind stark verunsichert durch COVID-19, Folgen sind sehr schwer zu erklären, zumal ohne persönlichen Kontakt
- Schließung der Tagespflegen → häusliche Pflege für Angehörige ist im Grunde nicht möglich, Abschneiden der MmD von gewohnten und essenziellen Kontakten, gleiches gilt für Betreuungsgruppen
- Menschen mit Migrationshintergrund haben besonderen Informations- und Beratungsbedarf
- Fortfallen bisheriger Formate mit persönlicher Begegnung stehen dem Bedürfnis der MmD (und Angehörigen) nach Kontakt und Beziehung sowie nach Kontinuität entgegen
- Umstellung der persönlichen Kontakte auf andere Kontaktformen: Telefon, Videotelefonie, Brief ist erforderlich
- Digitale Kommunikationsmittel sind für MmD kaum nutzbar, für Angehörige ist das verschieden
- Frustration der Fachkräfte über eingeschränkte eigene Handlungsmöglichkeiten
- Belastung der Fachkräfte entsteht durch das Erleben der Belastungen von MmD und deren Angehörige

Mit welchen Maßnahmen sind Sie diesen Herausforderungen begegnet?

- Kreative Anpassung der bisherigen Formate an neue Situation: digital, telefonisch, Brief, kontaktlos
- Besuchsdienste: telefonisch

- Mobildienste: Telefonanrufe, Einzelbetreuung
- Briefaktion → bewirkt nachhaltige Freude („Den Brief kann ich mir immer wieder ansehen“)
- Gruppen: nutzen Räume im Freien, Beispiel Diakonie Haltestelle Wilmersdorf: Chorprobe findet nun im Eisstadion Wilmersdorf statt
- Beratung: telefonisch, per Videotelefonie
- Pflegegradeinstufung: telefonisch, Tandembegutachtung (Beispiel Pflegestützpunkt Prinzenstraße)
- Schulungen: online als Webinar (Deutsche Alzheimer Gesellschaft), für Angehörige ohne Internet erfolgte die Entwicklung eines Telefontools (Alzheimer Angehörigen-Initiative)
- Fachkräfte beraten und entlasten in Telefonaten → Hilfesystem funktioniert hier durch deren Einsatz auch außerhalb ihrer Aufgabenbeschreibung: sehr hohe Kompetenzen und Selbstverpflichtung

Was hat sich konkret in ihrer Arbeit verändert?

- Nutzerinnen und Nutzer kommen vermehrt auf Beratungsangebote zu, großer Informations- und Beratungsbedarf
- Notwendigkeit, Beziehungsarbeit ohne persönlichen Kontakt zu leisten
- Zusätzlicher Arbeitsbereich: Umstellen auf neue (digitale) Kommunikations- und Arbeitsformen
- Dabei achten auf Kommunikationsgewohnheiten von MmD und Angehörigen: Telefon wird gut angenommen, Briefaktionen sorgen für nachhaltige Freude
- Dabei achten auf: Datenschutz – es handelt sich um hochsensible Daten!!!
- Permanente Information über die aktuelle Lage
- Homeoffice nutzen
- Eigener Infektionsschutz als neues Thema
- Frustration durch mangelnden Handlungsspielraum
- Belastung durch Belastung von MmD und deren Angehörige

Welche Stärken des Versorgungssystems sind dabei sichtbar geworden?

- Bedeutung des pflegeergänzenden Bereichs: Beziehung, Kontakt, Bindung, Langfristigkeit = Nachhaltigkeit
- Kreativität und schnelles Reagieren auf Veränderungen im pflegeergänzenden Bereich
- Vernetzung, Austausch und Kooperation in der neuen Situation – leider nicht aller Akteure
- Nachbarschaft funktioniert häufig, neue Nachbarschaften
- Multiplikator*innen können Informationen weitergeben
- Angehörige nutzen ihnen bekannte Fachkräfte als Informationsquelle – sie sind für sie Vertrauenspersonen geworden

Welche Schwächen des Versorgungssystems sind dabei sichtbar geworden?

- System ist zu kompliziert und intransparent, Fehlen gemeinsamer Standards
- Fehlende Verbindung der Sektoren, dabei ist ein Case & Care-Management nötig
- Überbürokratisierung frisst Zeit für die soziale Arbeit mit den Menschen
- Extrem aufwändige Vermittlung der Nutzerinnen und Nutzer zu Angeboten (Beispiel: Kurzzeitpflege bei OP der pflegenden Ehefrau erforderte 32-Stunden Beratung und das Abtelefonieren zahlreicher Dienste)
- Ausfall der Tagespflege und auch des ambulanten Pflegedienstes kann von pflegenden Angehörigen nicht kompensiert werden → „Backup“ ist notwendig. Angehörige sind schon vor dem Ausfall von Diensten hochbelastet → Mehr Entlastung ist erforderlich!
- Präventive Ansprache von Angehörigen fehlt
- Möglichkeiten der Beratung und der pflegeergänzenden Dienste sind zu unbekannt. Fehlende Handlungsoptionen für Angehörige, die zu Hause gebunden und noch nicht digital sind
- Technik / Digitales: Wissenstransfer/-zirkulation für Fachkräfte UND Angehörige / Ältere fehlt
- Teilhabe durch Technikkompetenz, wir dürfen Ältere hier nicht allein lassen und Menschen mit Migrationshintergrund!
- Krisentelefon für pflegende Angehörige ist nötig (→ www.pflege-in-not.de)
- Die Anerkennungskultur für Ehrenamtliche ist wegen des Förderrechts sehr schwierig und unflexibel

Welche Lösungsansätze würden Sie empfehlen weiter zu verfolgen?

- Digitalisierung: Information, Schulung in nutzerinnen- und nutzerorientierten Formaten
(Webinare sind gut für häuslich und zeitlich gebundene Angehörige – Telefon ist vertraut)
- Entwicklung digitaler Tools für MmD, Angehörige einerseits, Dienste andererseits
- Anforderungen: datenschutzkonform, intuitiv zu bedienen
- ABER: bei allem Digitalen ist die permanente Kontaktpflege zu MmD und zu Angehörigen zentral
- Koordiniertes Case & Care Management
- Information durch Multiplikatorinnen und Multiplikatoren
- Information über Möglichkeiten der Beratung und ergänzender Dienste
- Mehr Entlastung für Angehörige und MmD in der Häuslichkeit
- Mehr Netzwerkarbeit!
- Dabei Einbeziehen neuer Akteure, wie
 - Wohnungswirtschaft (Sozialarbeit, Hausmeister, Mieterberatung) → haben Zugang zur Zielgruppe
 - Wirtschaftskreise (GGV Lichtenberg, GPV Spandau) → Vernetzung
 - Sozialkommissionen der Bezirksämter

Abkürzung für Menschen mit Demenz = MmD