

# Münchener Pflege Team

## Gemeinsam zu neuen Ufern

*Autor: Abdul Kadir Oers*

### Management Summary

Unter dem Slogan „Gemeinsam zu neuen Ufern“ plante das Münchener Pflege Team den Aufbau einer Koordinierungsstelle in München, um dem vielseitigen Hilfebedarf von Pflegebedürftigen und deren Angehörigen zu begegnen. Pflegebedürftige Menschen brauchen- abgesehen von der Pflege selbst - einen direkten Ansprechpartner, der ganzheitlich und individuell auf sie eingeht, der sie begleitet und der bei Problemen oder Fragen zur Verfügung steht.

Da hier ein Versorgungsdefizit gesehen wurde, konzipierte das Münchener Pflege Team ein eigenes, niedrigschwelliges Beratungs- und Begleitungskonzept. In der neu geschaffenen Koordinierungsstelle können sich Menschen jeden Alters, jeder Nationalität und unabhängig vom Sozialstatus bei Problemen individuell beraten und zu unterschiedlichen Versorgungsangeboten begleiten lassen. Ein Case Manager koordiniert die Hilfsprozesse und stimmt sie ab. Die Koordinationsstelle ist selbst ein privater Anbieter und sieht den Beratungsprozess als „Selbstverständlichkeit zur Alltagsbewältigung“.

### Umsetzung

Das Konzept sieht vor, Menschen in allen Lebensfragen zu beraten sowie zu informieren – beispielsweise sozialpädagogisch, psychologisch, theologisch oder juristisch. Darüber hinaus bietet es Kriseninterventionen und eine Clearingstelle. In Abbildung 35 sind die Bestandteile des Beratungszentrums dargestellt.

Der individuelle Hilfsprozess beginnt in der Koordinationsstelle immer mit dem Erstkontakt durch den Klienten, der psychische, physische und/oder soziale Probleme haben kann. Während der Öffnungszeiten ist der Erstkontakt jederzeit möglich- ohne Terminvereinbarung und ohne komplizierte Antragsformalitäten; so ist der niedrigschwellige Zugang zum Angebot gewährleistet. Besteht der Wunsch nach Beratung, wird der Beratungstermin vereinbart. Gemeinsam mit einem festen Ansprechpartner werden problemlösungsorientierte Strategien erarbeitet, so dass der Klient sein Leben wieder autonom gestalten und positiv beeinflussen kann. Die Koordinationsstelle bietet jedoch keine spezifische Beratung, wie etwa eine Drogen- oder Schwangerschaftsberatung. In diesen Fällen erfolgt eine Art Clearing der Problemsituation. Anschließend wird der Klient an passende Einrichtungen vermittelt.

Braucht der Klient über die Beratung hinaus weiterführende Unterstützung, etwa Hilfsleistungen, dann wird der Begleitungsprozess eingeleitet. Voraussetzungen für dessen Erfolg ist eine Vertrauensbasis zwischen Ansprechpartner und Klient. Auf Wunsch des Klienten kann der Ansprechpartner deswegen als sogenannter Case Manager sowohl ein Netzwerk aufbauen als auch die unterschiedlichen Hilfsangebote koordinieren. Ist die

Betreuung durch einen oder mehrere Fachdienste erforderlich, endet die Begleitung des Klienten erst dann, wenn der Beziehungsaufbau zum Fachdienst gelungen und die Versorgung sicher gestellt ist.

**Abbildung 35** – Übersicht über die konzeptionellen Bestandteile der Koordinierungsstelle

### Nächste Schritte

Perspektivisch wird die Koordinationsstelle des Münchner Pflege Teams ein geeignetes Netzwerk auf und ausbauen. Dazu sollen beispielsweise telefonnotdienste (Z.B. Telefonseelsorge oder Suchtnotruf), Kirchengemeinden, vereine oder Gruppen kontaktiert werden, die ihre Klienten an di Koordinationsstelle weitervermitteln können zum anderen soll durch Öffentlichkeitsarbeit auf das Projekt aufmerksam gemacht werden. Innerhalb des pflege Teams wird die Teilnahme an Arbeitskreisen angestrebt, sowie eine Zusammenarbeit mit Ämtern wohlfahrtsverbänden. Medizinischen, psychologischen und therapeutischen Einrichtungen. Durch die Integration von sozialer Betreuung und gesundheitlicher koordiniert werden, so dass der hilfesuchende wieder als Manager seines eigenen Lebens begreift.