

### *Im Gespräch mit den kommunalen Pflegeberaterinnen **Daniela Alze**/Stadt Gevelsberg und **Tanja Meis**/Stadt Hattingen*

Die beiden Pflegeberaterinnen berichten in diesem Podcast vom Alltag in der Beratung. Ihnen ist es wichtig, nicht nur Anlaufstelle für alle Fragen rings um die Pflegeversicherung zu sein. Ihre Beratungsstellen sollen Orte sein, an denen Angehörige mit ihren Belastungen, Sorgen und Fragen Gehör finden. Denn erst durch das Zuhören bekommen sie mit, was der und die Einzelne wirklich individuell benötigt.

#### **Was sind die typischen Fragen, die typischen Anliegen, die Angehörigen haben? Vor allen Dingen diejenigen, die noch im Beruf sind?**

*TANJA MEIS:* Meistens fängt es damit an: Wie beantrage ich einen Pflegegrad, wie komme ich an den Pflegegrad? Oder auch, dass sie selbst schon den Pflegegrad beantragt haben, das jedoch abgelehnt worden ist: Wie gehe ich in den Widerspruch, wie bekomme ich Unterstützung im Widerspruch? Und was jetzt in letzter Zeit immer mehr wird: Es gibt viele Möglichkeiten, jedoch sind die Angebote eingeschränkt, Pflegedienste sind schwer zu bekommen. Da kommen zum Beispiel solche Fragen: Wie geht es um hauswirtschaftliche Hilfen zu erhalten? Wie komme ich an die Verhinderungspflege? Wie kann ich die Kurzzeitpflege beantragen, und wo bekomme ich einen Kurzzeitpflegeplatz? Und wir merken, die pflegenden Angehörigen sind angeschlagen, überfordert. Egal, ob es jetzt der Ehepartner ist, die Ehepartnerin oder Kinder oder auch Freunde. Manchmal wollen die Angehörigen „nur was loswerden müssen, möchten, dürfen“. Und dass es ihnen dann schon leichter geht. Die brauchen einfach ein Ohr.

#### **Das sind die Klassiker, die einem wahrscheinlich einfallen: „Ich habe die Bürokratie vor mir, ich blicke da nicht durch.“ Da gibt es vielleicht auch die eine oder andere Tücke. Das Zweite hat mich fast überrascht - dass die einfach kommen und ihr „Herz ausschütten“?**

*TANJA MEIS:* Ja, ganz extrem. Es ist so, dass sie immer später kommen, gerade auch, wenn eine demenzielle Erkrankung dabei ist, und die meisten pflegenden Angehörigen immer noch denken „ich schaffe das, ich mache das alleine.“ Und da ist irgendwann eine Grenze erreicht. Es ist ganz wichtig, dass man die pflegenden Angehörigen danach auch fragt:

„Wie geht es Dir? Was machst Du? Wie fühlst Du dich in der ganzen Konstellation?“

#### **Frau Meis, Ihre Kollegin Frau Alze hat spontan genickt zum Thema „mit jemandem sprechen können“. Ist das mindestens genauso wichtig, wie die bürokratischen Hürden zu bewältigen?**

*DANIELA ALZE:* Das ist erstmal der Einstieg in die ganze Pflegeberatung und auch in die Betreuung und Begleitung. Denn viele kommen bei uns ins Seniorenbüro der Stadt Gevelsberg, ohne eigentlich zu wissen, was steht mir zu? Wo bekomme ich einen Antrag? Was kann ich überhaupt machen? Die erzählen erstmal ihr Leid und ihre Nöte - und wir gucken dann, meine Kolleginnen und ich, wie können wir helfen? Was ist am wichtigsten? Und das ist erstmal nicht: Wie viel Geld hat derjenige? Sondern: Wo sind die Bedürfnisse und was fehlt am wichtigsten? Und dann bauen wir gemeinsam mit den Angehörigen und den Betroffenen das Versorgungsnetz auf. Und gerade nach Corona oder während Corona hat es noch einen viel höheren Stellenwert eingenommen, weil keiner mehr die Zeit hatte. Wir waren aber die ganze Zeit vor Ort und waren auch immer bereit, zuzuhören. Denn erst durch das Zuhören bekommt man mit, was der Einzelne wirklich individuell benötigt.

#### **Seit wann haben Sie, Frau Alze, mit dem speziellen Aspekt pflegende Angehörige, die das Vereinbarkeitsproblem haben, zu tun? Und was unterscheidet deren Anliegen oder deren Fragen von zum Beispiel Angehörigen, die selbst schon verrentet sind oder nicht erwerbstätig sind?**

*DANIELA ALZE:* Vereinbarkeit von Pflege und Beruf begleitet mich eigentlich mein ganzes Berufsleben schon, seit 30 Jahren bin ich bei der Stadt Gevelsberg. Aber es ist ja dann vor 10 Jahren auch zum Thema gemacht worden. Wir in der Stadt Gevelsberg haben durch diese Kampagne, die vor 10 Jahren begonnen hat, noch viel mehr Aufmerksamkeit bekommen, und wir haben eine interne Arbeitsgruppe gebildet. Es ist ein Dschungel, durch den die Angehörigen gehen müssen. Und es sind eben entweder gleichaltrige Kolleginnen, deren Eltern jetzt pflegebedürftig werden. Es sind aber auch Enkelkinder, wir sprechen von zwei Generationen, die pflegebedürftig sind. Das sind teils die 70-, 75-jährigen, die pflegebedürftig sind, aber auch noch die 95- und 100-jährigen Eltern. Aber in der Regel sind es wirklich Berufstätige, denen

wir erstmal Hilfestellungen geben können, wie sie entlastet werden können und welche Vorteile sie auch als pflegende Angehörige ziehen können.

**Wie wichtig ist für die Offenheit der Ratsuchenden, dass es eine Kampagne gibt, in der sich Angehörige selber am Anfang geoutet haben, gezeigt haben? Aber eben auch Unternehmen oder Behörden. Wie wichtig ist das, um diese Tabus aufzubrechen?**

*DANIELA ALZE:* Bei Kindern ist das selbstverständlich. Wenn das Kind noch nicht trocken ist, wenn es einnässt, wenn das Kind anfängt zu laufen, wird ganz offen darüber geredet. Wenn aber der eigene Vater, die eigene Mutter anfängt, zu straucheln durch die Parkinson-Erkrankung, wenn der Vater vergisst, wichtige Sachen zu unternehmen, weil er eine beginnende Demenz hat, dann hat die Gesellschaft Stillschweigen zu wahren, dann wird darüber nicht gesprochen. Und durch die Kampagne haben wir erreicht, es ist aktuell geworden, man spricht darüber. Und man darf auch ruhig seinen Kollegen, seinen Vorgesetzten und auch seinem Nachbarn - das empfehle ich immer - sagen: „Das ist eine Krankheit und derjenige ist pflegebedürftig.“ Offen damit umgehen, denn je offener man damit umgeht, desto mehr Akzeptanz bekommt man. Und desto mehr Hilfestellung auch aus dem direkten Umfeld bekommt man. Deshalb ist die Kampagne nur positiv gelaufen für uns.

**Frau Meis, kann man sagen, was das Wichtigste ist, was Unternehmen oder Behörden tun können, um ganz praktisch, vielleicht auch emotional, pflegende Angehörige zu unterstützen?**

*TANJA MEIS:* Es ist halt wichtig zu sehen: Ja, wir haben Mitarbeiter, Mitarbeiterinnen bei uns im Betrieb, und die haben nicht nur Kinder, sondern es kommt jetzt die Generation, dass auch die Eltern pflegebedürftig sind oder einen Hilfebedarf haben. Und dass man durch Öffentlichkeitsarbeit im Betrieb, das heißt über's Intranet oder auch in Gesprächen mit den Vorgesetzten, dass das von oberster Stelle gesagt wird: „In Ordnung, wir wissen, es ist hier ein Bedarf da. Wir kennen diesen Bedarf und wir wissen, dass Ihr vielleicht sogar jetzt in einer Doppel- oder Dreifachbelastung seid, halt Kinder und dann auch Eltern pflegen zu müssen.“ Und die Möglichkeit zu geben, dass die Pflegelotsen\*, die wir teilweise in Betrieben haben, sagen: „Wir kennen das Problem und wir haben jemanden, zu dem Ihr gehen könnt, auch während der Arbeitszeit. Das ist in Ordnung, dass Ihr euch während der Arbeitszeit öffnet und dort Hilfestellungen bekommt.“ Wir bei der Stadt Hattingen haben dieses Jahr für die pflegenden Angehörigen das „Pflegejahr der Angehörigen“ ausgerufen. Das heißt, dass während der Arbeitszeit an vier verschiedenen Tagen im Jahr die pflegenden Angehörigen zusammenkommen können und unterstützt werden. Wir hatten vor kurzem einen Termin, bei dem es ging um die Frage: „Wo sind meine Grenzen? Wo kann ich Grenzen setzen?“ Und das war sehr interessant, dass die Kolleginnen und Kollegen sich geöffnet haben und auch gesagt haben, wo Schwierigkeiten

sind, und dass sie weiter miteinander arbeiten und sprechen möchten und froh sind, dass der Arbeitgeber da ist und sagt „Ihr dürft das zeigen, Ihr dürft eure Schwierigkeiten zeigen.“ Es ist wichtig, dass die Betriebe, Städte, Unternehmen, das „an die große Glocke hängen“ und sagen: „Wir sind dabei, wir sehen die Schwierigkeiten und wir unterstützen.“

**\* Pflegelots\*innen sind Ansprechpersonen für pflegende Beschäftigte im Unternehmen bzw. in der Behörde. Sie geben erste Informationen z.B. zu Regelungen im Betrieb, Gesetzen und Hilfemöglichkeiten. Wenn es sinnvoll ist, lotsen sie ihre Kolleg\*innen zu Beratungsstellen und Unterstützungsangeboten.**

**Wissen eigentlich die meisten, welche gesetzlichen Grundlagen es gibt: Freistellung, Arbeitszeitverteilung? Und was leisten zum Beispiel Ihre beiden Behörden, Städte, obendrauf, Frau Alze?**

*DANIELA ALZE:* Die meisten wissen es nicht. Sie werden auch nicht unbedingt von der Pflegekasse informiert. Deshalb gibt es bei uns eben auch diese interne Arbeitsgruppe. Wer Fragen hat - zum Beispiel: „Wie gehe ich als Angehöriger um mit einem Pflegebedürftigen?“ - geht zu einer Kollegin. Wer Fragen zum Arbeitszeitgesetz hat, geht zu der Kollegin ins Personalamt. Wer Fragen in Verbindung mit der Schwerbehinderung hat, geht dann eben zu dem Schwerbehindertenbeauftragten - und mit allen übrigen Fragen zu mir. Wir haben das aufgeteilt, und so ist also immer gewährleistet, dass der Mitarbeiter auch Informationen bekommt. Und dadurch, dass bei uns diese allgemeine Anlaufstelle im Seniorenbüro ist, greifen wir natürlich sofort alle Themen ab. Wenn jemand einen Pflegeantrag stellt, kommt sofort von uns die Frage: „Wie viele Stunden sind Sie noch berufstätig? Sie haben Anrecht, dass die Rentenpunkte auf Ihr Konto mit eingezahlt werden.“ Also wir informieren von Anfang an immer im großen Stil und begleiten dann über lange Zeit.

**Das scheint mir sehr wichtig zu sein, das dann sinnvoll zu bündeln in der eigenen Behörde, Frau Meis, das erspart den Leuten ja das „Rumsuchen“ draußen im Lande.**

*TANJA MEIS:* Genau so ist es. Dass sie wissen: Ich habe einen Ansprechpartner. Und von uns aus egal jetzt, ob das Mitarbeiter, Mitarbeiterinnen sind oder Bürger, Bürgerinnen: Wir organisieren alles darum herum und haben ein großes Netzwerk. Dass wir halt zu Pflegediensten Kontakt aufnehmen. Manchmal ist es ja auch so, dass das Pflegegeld nicht ausreicht, und die Menschen finanziell nicht so gut gestellt sind. Dass wir dann den Kontakt haben zur Hilfe zur Pflege, dass Sozialgeld gezahlt wird. Dass wir zu Ehrenamtlichen Kontakt aufnehmen, zu Ärzten auch Kontakt aufnehmen. Und das ist ganz wichtig, dass man weiß, man hat einen Ansprechpartner, eine Ansprechpartnerin und da kann man sich immer dran wenden, zu dieser Person kann man auch

immer wieder kommen. Wir haben Klienten, die betreuen wir zehn Jahre. Dass man immer im Gespräch ist, dass man ihnen zuhört, dass man sagt: „Sie sind gut. Sie machen das gut. Sie leisten viel.“

**Wenn ein Unternehmen oder eine Institution anfängt, sich dem Thema offensiv und aktiv zu nähern, wenn jemand also ganz neu einsteigt in das Thema, was würden Sie sagen, steht ganz oben, Frau Alze?**

*DANIELA ALZE:* Ganz oben steht erstmal im Vorfeld schon informiert zu sein, nicht erst, wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist. Mein Anliegen ist es immer, diejenigen auch zu erreichen, die es jetzt noch nicht betrifft. Denn wenn ein Notfall eingetreten ist, dann ist es immer ganz schwierig. Und dann sind die Angehörigen auch meist gar nicht emotional in der Lage, alles aufzunehmen. Ich gehe immer in bestehende Gruppen, die eigentlich gar nichts mit Pflege zu tun haben. Das kann der Seniorenkreis sein, das kann die Kirchengemeinde sein, das können Ehrenamtliche sein. Die be-

## „ Es geht in der Pflegeberatung nicht nur um Geld und Anträge. Man muss auch fragen: Wie geht es dir?“

kommen von mir Informationen zu den unterschiedlichsten Themenbereichen, und die wissen, dann haben sie sofort eine Ansprechperson. Oder wir machen im Vorfeld Vorsorgevollmachten, dass man weiß: Ich kann dann auch handeln, ich muss da nicht erst durch den Behördenschwung gehen. Das ist für mich ganz wichtig, dass Firmen und Institutionen frühzeitig anfangen, ihre Mitarbeiter zu informieren, was es überhaupt gibt. Dass man denen möglichst auch innerhalb der Dienstzeit die Möglichkeit gibt: Informiert euch mal.

**Frau Meis, was sind denn in einem Unternehmen oder in einer Behörde die passenden Orte, Gelegenheiten, das zu tun? Also vielleicht auch Menschen zu überraschen: „Oh, ich dachte, heute ist eine Betriebsversammlung, auf einmal höre ich was zum Thema Pflege.“**

*TANJA MEIS:* Also es sollte nicht im Büro sein, sondern eine nette Atmosphäre, die man darum herum schafft. Eine nette Atmosphäre heißt z.B., dass man einen netten Treff hat, in dem man zusammenkommt, wo die Atmosphäre auch locker ist, wo man nicht unbedingt an Tischen sitzt, sondern locker im Kreis zusammensitzt – dass sie die Möglichkeit haben, ganz frei und locker zu sein und zu sprechen.

**Und bestehende Formate wie Betriebsversammlungen, Personaltreffen und Gelegenheiten, die es eh gibt, nutzen, um dieses Thema auf einer niedrighwelligen Ebene einzubringen?**

*TANJA MEIS:* Also wir machen es bei uns regelmäßig im Intranet, wo alle Mitarbeiter darauf zugreifen können. Es gibt dann zum Beispiel Informationsveranstaltungen zur Pflege. Wir hatten es auch schon einmal auf einer Betriebsversammlung, dass das kurz angesprochen worden ist: Es gibt hier die Unterstützung bei der Stadt, dass Ihr euch da melden könnt beim Seniorenbüro. Und ich denke, der Arbeitgeber sollte immer wieder in der Öffentlichkeit, im Betrieb, darauf hinweisen, dass es Möglichkeiten gibt.

**Was haben Sie selber für Erfahrungen gemacht, Frau Alze, welche Gelegenheiten die Menschen am liebsten nutzen?**

*DANIELA ALZE:* Das beste Beispiel war Sonntag die Kirmes. Ich stand mit meinen Senioren auf der Kirmestribüne - und wie viele auf mich zugekommen sind: „Ich hätte da mal eben eine Frage, wo ich Sie hier so sehe.“ Das ist so zwanglos. Das ist in der Mittagspause, bei dem Gang über den Wochenmarkt, wo man mal eben angesprochen wird. Das sind diese spontanen Situationen, die Leute häufig auch nutzen.

**Wo wäre denn die Kirmes in einer Behörde?**

*DANIELA ALZE:* Ich würde fast sagen: im Flur. Der Flurfunktioniert immer sehr gut. Die Cafeteria, wo man mal eben auch was berichtet. Aber bei uns ist es auch der Ratssaal. Wenn dahin eingeladen wird, dann kommt man auch. Gut, wenn es was zu trinken und zu essen gibt – noch wichtiger. Aber es ist wichtig, dass von ganz oben, vom Bürgermeister, von der Personalabteilung, dass da auch signalisiert wird: Ihr dürft dahingehen. Kein schlechtes Gewissen haben! Die Arbeit läuft nicht weg. Wenn man den Halt hat von oben, ist das wichtig. Und deshalb hatten wir jetzt auch gerade in dieser Woche die zweite Befragung aller Mitarbeiter. Vor 10 Jahren hatten wir einen Fragebogen entwickelt, was die Mitarbeiter sich wünschen, wer überhaupt pflegender Angehöriger ist. Da kam es auch darauf an: Was ist überhaupt ein pflegender Angehöriger? Da haben wir vor zehn Jahren eine Befragung gemacht, und jetzt gerade diese Woche läuft die nächste Befragung. Und da steht oben drauf der Bürgermeister; er ermutigt auch: „Antwortet.“ Es wird alles anonym behandelt und bearbeitet. Das ist das Wichtigste überhaupt: dass man von oben, von den Vorgesetzten signalisiert bekommt: „Ihr dürft darüber sprechen“. Das prägt sich ein.

**Auf den ersten Blick scheint es überraschend: Wenn ich nach der To-Do-Liste der Angehörigen frage, kommt eigentlich mindestens als genauso wichtig, wenn nicht wichtiger, die To-Do-Liste für die Behörden oder Unternehmen. Weil Sie beide gesagt haben, die Angehörigen warten aus verständlichen Gründen eher lange. Und um das zu ändern ist es viel wichtiger, was von oben getan wird, Frau Meis?**

*TANJA MEIS:* Genau, dass von oben gesagt wird in den Behörden oder in den Unternehmen: Ihr seid uns wichtig. Wir wissen um eure Schwierigkeiten, um eure Probleme. Wir

unterstützen Euch. Ihr könnt auch während der Arbeitszeit zu Pflgelotsen gehen, zur Pflegeberatung gehen und dort Unterstützung holen. Ihr könnt einfach mal sagen, dass es bescheiden ist. Dass nicht alles immer toll ist, und dass man sich schlecht fühlt. Das ist ganz, ganz wichtig - von oben. Dass man weiß, in Ordnung, ich bekomme die Unterstützung. Das ist kein Makel. Unsere Gesellschaft, wird älter, verändert sich - und da ist es ganz wichtig, dass wir damit offen umgehen, mit jeder Erkrankung. Es ist egal, ob ein Bein gebrochen ist oder die Demenzerkrankung.

**Ganz konkrete Maßnahmen, von denen Sie sagen: Das machen wir und das würden wir auch anderen Einrichtungen, Unternehmen empfehlen. Frau Alze: ganz praktische Beispiele.**

*DANIELA ALZE:* Diese Belastung ist sehr groß: Wie kann ich mit meinen pflegenden Angehörigen Termine wahrnehmen? Eine MDK-Begutachtung oder ein Termin beim Neurologen, auf den ich drei Monate warte, oder plötzlich einsetzende Situationen, wenn derjenige gerade gestürzt ist und ich kann nicht zur Arbeit kommen. Wir dürfen zwei Stunden solche Termine wahrnehmen innerhalb unserer Dienstzeit. Dafür gibt es bei der Stadtverwaltung Gevelsberg eine verbindliche Grundlage: Beschäftigte können zwei Stunden monatlich unbürokratisch und ohne Antrag nur in Absprache mit der vorgesetzten Person für Termine im Zusammenhang mit Angehörigenpflege frei bekommen. Und das nimmt auch vielen den Druck, dass sie da nicht wieder Überstunden machen müssen, um das auszugleichen. Ich muss nur dem Vorgesetzten Bescheid geben und kann mich in Ruhe darum kümmern oder jemanden ins Krankenhaus bringen. Und das sind praktische Sachen, die sehen zwar nach nichts aus, aber die bewirken ganz viel – viel Beruhigung und Akzeptanz bei den pflegenden Angehörigen.

**Ein mögliches Missverständnis, ist noch zu klären: Auch wenn es bei der Seniorenberatung angesiedelt ist, Frau Alze, ich kann auch kommen, wenn ich Sorge und Pflege für einen jungen Angehörigen mit körperlichen oder seelischen Beeinträchtigungen habe. Dann komme ich auch zu Ihnen?**

*DANIELA ALZE:* Wir sind für jeden pflegebedürftigen, schwerbehinderten Menschen zuständig. Und dadurch, dass wir bei uns im Seniorenbüro auch die Anlaufstelle haben für Schwerbehinderung, Antragstellung, Parkausweise, auch die Erwerbsminderungsrente entgegennehmen, sind wir für alle die Anlaufstelle. Das spricht sich natürlich herum, wie Frau Meis schon sagte. Wir beraten genauso Eltern mit pflegebedürftigen Kindern, haben uns extra schulen lassen, worauf man da achten muss für die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst. Das spricht sich herum durch Mund-zu-Mund-Propaganda. Und jeder weiß auch, wenn es um die Pflege geht, da geht man ins Seniorenbüro.

**Tanja Meis**

Pflegeberatung  
Hüttenstraße 43  
45525 Hattingen  
Tel.: 02324 204 5520  
t.meis@hattingen.de

**Daniela Alze**

Soziale Leistungen - Seniorenbüro  
Rathausplatz 1  
58285 Gevelsberg  
Tel.: 02332 771 255  
Seniorenbuero@stadtgevelsberg.de

Die Adressen der Pflegeberatungsstellen im Ennepe-Ruhr-Kreis finden Sie hier

Überregionale Hilfe-Adressen hier

Passende Anlaufstelle für Fragen im Zusammenhang mit Pflege gibt es auch in NRWs größter Datenbank für Senioren- und Pflegeberatung

Stand: 10/2022



**Herausgeber:**

Ennepe-Ruhr-Kreis, Christa Beermann,  
Demografiebeauftragte und Koordinatorin  
Netzwerk W(iedereinstieg) EN,  
Hauptstr. 92, 58332 Schwelm  
www.arbeiten-pflegen-leben.de



gefördert von:

Ministerium für Kinder, Jugend, Familie,  
Gleichstellung, Flucht und Integration  
des Landes Nordrhein-Westfalen

