



Kurberatung

Mitarbeiterin: Roswitha Klein, Tel. 0721 / 91243-27
r.klein@caritas-karlsruhe.de

Finanzierung: Caritas-Mittel, kommunaler Zuschuss,
Erträge therapeutische Kette, Spenden

1. Kurzbeschreibung des Arbeitsgebietes

Die Kurberatung wurde beim Caritasverband Karlsruhe vor mehr als 40 Jahren als unterstützender Dienst für Familien eingerichtet und ist mit einem Stellendeputat von 50% besetzt.

Die Beratungsstelle berät nach Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen Ratsuchende die in aktueller Familienverantwortung sind oder Angehörige die sich in Pflegeverantwortung befinden und unterstützt diese beim Verfahrensablauf für eine stationäre Vorsorge-/Rehabilitationsmaßnahme.

Mütter/ Väter/ pflegende Angehörige haben einen hohen Aufklärungsbedarf, breite Informationen und individuelle Beratung ist daher wesentlich, damit die Kund/innen ihren gesetzlichen Anspruch geltend machen können. Im Antragsverfahren ist es sehr wichtig, keine zusätzlichen Belastungen zu schaffen, sondern kompetente Unterstützung zu bieten.

Bei ablehnenden Leistungsbescheiden hilft die Beratungsstelle individuell bei der Formulierung der Widerspruchsschreiben.

Im Rahmen der therapeutischen Kette, die zwischen Beratungsstelle, Kund*innen, Krankenkasse und Klinik entsteht, wird zugeschnitten auf die gesundheitliche Situation der Kund*innen, unter Einhaltung des gesetzlichen Wunsch und Wahlrechts, gemeinsam eine geeignete Kurmaßnahme und Einrichtung ausgewählt. Mit Hilfe von Klinikbroschüren und dem Online-Buchungsportal MOBS vom Müttergenesungswerk, welches von den Kliniken und den Beratungsdiensten gleichermaßen genutzt wird, gibt es die Möglichkeit für die Beratungsstelle, die Leistungen der einzelnen Einrichtungen zu vergleichen, freie Kurtermine zu ermitteln, zu reservieren und in Abstimmung mit der Krankenkasse und den Kund/innen zu buchen.



2. Darstellung der Arbeitsschwerpunkte im laufenden Jahr

Im 1. Halbjahr 2018 wurden 125 Mütter, 7 Väter, 2 pflegende Frauen und 1 pflegender Mann in 719 Kontakten beraten.

Der Arbeitsschwerpunkt lag auch in diesem Jahr darauf, die Kund*innen vertrauensvoll und individuell nach ihrer persönlichen und gesundheitlichen Situation im Beratungsgespräch und im Antragsverfahren zu unterstützen und so auf den Kuraufenthalt vorzubereiten, dass sie sich auf eine Erholung und Regeneration besser einlassen können.

Da Mütter nach wie vor als Hauptverantwortliche für Familienarbeit in einer permanenten Überlastungssituation mit Zeitstress und hohem Erwartungsdruck stehen, ist die Anzahl der Mütter die Rat suchen auch erheblich höher als die der Väter.

Viele Mütter sind nahezu täglich in Beruf, Haushalt und Familie so sehr gefordert, dass ihre eigenen Bedürfnisse oft verloren gehen. Deshalb ist nicht nur die formelle Abwicklung des Antragsverfahrens ein Schwerpunkt im Beratungsgespräch, sondern ebenso mit einfühlsamer, ermutigender und ganzheitlicher Zuwendung, die Kunden auf dem Weg ihre Gesundheit wieder zu erlangen, zu unterstützen.

Der ständige Zeitdruck, hohe berufliche Anforderungen und Partnerschaftsprobleme sowie fehlende Unterstützung gehören zu den größten Belastungsfaktoren.

Diese dauerhafte Stressbelastung macht Mütter ernsthaft krank. Der Anteil der Mütter, die mit Burnout, Schlafstörungen, Angstzuständen, Kopfschmerzen oder ähnlichen Indikationen in die Beratungsstelle kommen ist extrem hoch.

Aber auch immer mehr Väter, haben wenig Zeit sich um ihre eigene Gesundheit zu kümmern. Der alltägliche Balanceakt zwischen Job und Familie, Haushalt und Partnerschaft empfinden sie zunehmend als starke Belastung und suchen die Beratungsstelle auf.



Die Arbeitswelt nimmt auf die Bedürfnisse der Familien nicht wirklich Rücksicht.

Partnerschaften und Ehen geraten in Krisen, viele Familien sind von Trennung und Scheidung betroffen. Betreuungsgengpässe oder Schulschwierigkeiten von Kindern bedeuten oft Auseinandersetzungen und Konflikte. Die Vielzahl an Belastungen führt irgendwann zur Erschöpfung – und dann ist oft eine Grenze erreicht, ab der nur noch eine konsequente Auszeit vom Alltag hilft: eine stationäre Kurmaßnahme.

Im Anschluss an den Klinikaufenthalt wurde im Rahmen der Therapeutischen Kette den Kund*innen ein Nachsorgegespräch mit der Beratungsstelle angeboten, um den Erfolg der Vorsorge- oder Rehabilitationsmaßnahme zu sichern und Ziele zu verankern. Über die Zusammenarbeit mit internen/externen spezialisierten Fach- und Sozialdiensten wurden die Kund*innen informiert und nach Wunsch weitervermittelt.

Die dreiwöchigen stationären Maßnahmen für pflegende Angehörige wurden von Krankenkassen in der Regel abgelehnt und sind nur durch Widerspruch und mit hartnäckigen Verhandlungen bewilligt worden.

3. Was uns in der Arbeit dieses Jahr besonders aufgefallen ist

Im Frühjahr 2018 gab es eine räumliche Veränderung durch den Umzug des Kurberatungsbüros vom 1.OG ins 3.OG, kombiniert mit einer Testphase für die Zusammenarbeit zwischen Kurberatung und Caritassozialdienst.

Der Mehraufwand bezüglich des Datenschutzes wirkte sich auch auf die alltägliche Beratung aus. Eine gravierende Auswirkung der Europäischen Datenschutzverordnung war eine komplette Neugestaltung des Müttergenesungs-Online-Buchungssystem (MOBS). Die Folge war ein 8 Wochen langer Komplettausfall des Online-Buchungssystem und danach über weitere Wochen nur sehr eingeschränkte Nutzung des Systems, dies hatte eine enorme Erschwernis im Beratungsablauf zur Folge.



Seit dem 1.Oktober 2018 gelten zum ersten Mal bundesweit einheitliche Attest-Formulare, die weder wie bisher von unserer Beratungsstelle noch von Krankenkassen ausgegeben werden können. Sie sind ausschließlich in Arztpraxen erhältlich. Da der Informationsstand der verschiedenen beteiligten Institutionen zum Teil gegensätzlich war, bleibt es für die Zukunft spannend, wie sich diese Umstrukturierung auf den Beratungsablauf bzw. auf die Kundennachfrage auswirkt.

Das komplizierte Antragsverfahren und die Hürden bei einem Kurantrag verunsichern die Kunden oft. Nicht selten werden Kunden von Krankenkassen nicht gesetzeskonform beraten oder sogar abgewiesen, auch manche Ärzte entziehen sich ihrer Verpflichtung ihre Patienten zu beraten bzw. zu unterstützen und verweisen auf unsere Beratungsstelle. Mit dieser Vielzahl an Belastungssymptome suchen Kunden oft erst dann Rat bei unserer Beratungsstelle, wenn sie schon am Rand ihrer Belastungsgrenze sind.

Die Beratungsintensität durch komplizierte Familiensituationen, durch gesetzwidriges Verhalten der Krankenkassen, durch die Fristeinhaltung des Widerspruchsverfahren, oder auch die teils bis zu einem Jahr im voraus ausgebuchten Kliniken brachten die tägliche Beratungsarbeit mitunter in zeitliche Bedrängnis.

Wie schon im letzten Jahr war die Nachfrage nach Beratungsterminen sehr hoch und führte zu einer verlängerten Wartezeit für die Kunden von bis zu 3 Monaten und machte auch eine temporäre Neukundensperre nötig.

In Zusammenarbeit mit dem Caritassozialdienst und der Kurberatung fand im Kinder- und Familienzentrum Sonnensang ein Themennachmittag mit Schwerpunkt Kurberatung statt. Die Eltern nahmen dieses Angebot mit Interesse an und die Resonanz war rundum positiv, sodass dieses Angebot 2019 wiederholt werden wird.



Kur-Infos im Sonnensang

4. Das Wichtigste zusammengefasst:

Die Inanspruchnahme des Beratungsdienstes war 2018 konstant hoch.

Die Vereinbarkeit der Arbeitswelt und den Bedürfnissen von Familie in Kombination mit fehlenden Betreuungsplätzen stellt Familien dauerhaft unter Stress.

Die Familienmitglieder müssen „funktionieren“ sonst bricht das Familiensystem zusammen. Familien zu managen, zusätzlich sich selbst zu verwirklichen, die Liebsten an erster Stelle setzen, da bleiben die eigenen Bedürfnisse auf der Strecke, dieser dauerhafte, gesellschaftliche, aber auch eigene Druck, macht Mütter / Väter / pflegende Angehörige krank. Spätestens dann ist eine medizinische stationäre Maßnahme notwendig.

Doch das Antragsverfahren und auch die Zusammenarbeit mit den Krankenkassen ist eine weitere organisatorische Herausforderung für die Familien, die sie oftmals alleine nicht mehr bewältigen können.

Die Unterstützung, Entlastung und Aufklärung bei der Beantragung der medizinischen Vorsorge- bzw. Rehabilitationsmaßnahmen ist ein wichtiger sozialer Dienst.

Roswitha Klein



Kurberaterin
Roswitha Klein

Jahresstatistik 2018 Beratungszentrum Caritashaus Kurberatung

Hinweis: Aus personellen Gründen wurde für 2016 keine Statistik ausgewertet. Daher liegen für dieses Jahr keine Vergleichszahlen vor.

Beratungskontakte:

Kund*innen	Beratungskontakte
113	1.105

5-Jahres-Vergleich „Kund*innen“:

2014	2015	2016	2017	2018
138	115	-	135	113

5-Jahres-Vergleich „Beratungskontakte“:

2014	2015	2016	2017	2018
324	272	-	1.303	1.105

Beratungsbereiche (Mehrfachnennungen möglich):

Allgem. Fragen	Arbeit	Aufenthalt	Problem mit Behörde	Beziehungsproblem	Finanzen	Gesundheit	Statusrechtl. Fragen	Wohnen	Sonstiges
0	0	0	0	36	22	99	0	2	14

Geschlecht:

männlich	weiblich
4	109

Alter:

bis 18	19-25	26-35	36-50	51-65	über 65	keine Angaben
0	3	30	62	4	0	141

Familienstand:

ledig	verheiratet	Lebens-Partnerschaft	verwitwet	getrennt lebend	geschieden	keine Angaben
20	52	0	1	8	12	20

Einkommen (Mehrfachnennungen möglich):

Lohn	Alg 1	Alg 2	Sozialhilfe	Krankengeld	Unterhalt	Rente	Sonstiges	keine Angaben
10	0	7	1	0	0	1	3	94

Zugang durch:

Eigeninitiative	Familie / Freunde	andere Berat. Dienste	Arbeitgeber	Arzt / Krankenkasse	Behörde	Kirche	Medien	Sonstige	keine Angabe
9	1	2	0	10	0	1	1	0	113