



HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

QUALITÄTSSTANDARD ZUR PFLEGEBERATUNG IM SENIOREN- UND PFLEGESTÜTZPUNKT DES LANDKREISES OSNABRÜCK

Erarbeitet mit Nutzerinnen und Nutzern der Pflegeberatung
im Rahmen des Projekts „Partizipative Qualitätsentwicklung
in der Pflegeberatung (PartiziQ)“

Qualitätsstandard zur Pflegeberatung im Senioren- und Pflegestützpunkt des Landkreises Osnabrück

Projektleitung:

Prof. Dr. Andreas Büscher, Hochschule Osnabrück

Projektpartner:

Senioren- und Pflegestützpunkt Niedersachsen im Landkreis Osnabrück

Projektförderung:

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

Projekträgerschaft:

Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz



Bundesanstalt für
Landwirtschaft und Ernährung

ptble

Projektträger Bundesanstalt
für Landwirtschaft und Ernährung

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Inhalt

Einführung	1
Qualitätsstandard zur Pflegeberatung im Senioren- und Pflegestützpunkt des Landkreises Osnabrück	2
Erläuterungen zum Qualitätsstandard	4
Vorbemerkungen	4
Kontaktaufnahme und Orientierungsphase	4
Klärungsphase.....	9
Veränderungsphase	9
Abschlussphase.....	12
Der Beratungsprozess in der Übersicht	13
Kriterien zur Evaluation des Beratungsangebotes	14

Einführung

Pflegebedürftig zu werden bedeutet für die Betroffenen und ihre Familie eine Veränderung ihrer bisherigen Lebensumstände. Sie sind konfrontiert mit einer unsicheren und unbekanntem Situation, in der sich viele Fragen und Herausforderungen ergeben. Beratung kann dazu beitragen, Pflegebedürftige und ihre Angehörigen bei der Anpassung an die veränderten Lebensumstände zu unterstützen und Hilfs- und Unterstützungsangebote aufzuzeigen. Untersuchungen zeigen, dass Beratungsangebote von Nutzer/-innen vielfach als hilfreich erlebt werden. Allerdings bestehen bei der Umsetzung der Beratung große Unterschiede. Auch fehlt es an Qualitätsmaßstäben, an denen sich die Beratung orientieren kann und die eine Evaluation der Beratung ermöglichen.

An diesem Punkt setzt das Projekt „Partizipative Qualitätsentwicklung in der Pflegeberatung (PartiziQ)“ an, in dessen Rahmen dieser Qualitätsstandard für die Pflegeberatung im Senioren- und Pflegestützpunkt des Landkreises Osnabrück erarbeitet wurde. Kernelement bei der Entwicklung war die intensive Zusammenarbeit mit den Nutzer/-innen der Beratungsstelle: Im Sinne einer partizipativen Qualitätsentwicklung wurden in insgesamt vier Workshops Erwartungen, Wünsche und Verbesserungsvorschläge an den Pflegestützpunkt herausgearbeitet und als Qualitätsanforderungen formuliert.

Teilgenommen haben Pflegebedürftige, (pflegende) Angehörige, ehrenamtliche Seniorenbegleiter/-innen und Berater/-innen anderer Angebote im Kontext Pflege. Der Prozess wurde durch Wissenschaftler/-innen der Hochschule Osnabrück koordiniert und methodisch geleitet. Die Berater/-innen des Senioren- und Pflegestützpunktes wurden zur Abstimmung des Prozesses und für eine Kommentierung der Ergebnisse begleitend einbezogen. Der Qualitätsstandard spiegelt jedoch ausschließlich die Perspektive der Workshop-Teilnehmer/-innen wider. Damit ist es gelungen, ein Anforderungsprofil für die Beratung zu erarbeiten, welches auf den Vorstellungen der tatsächlichen und potenziellen Nutzer/-innen basiert.

Auf den folgenden Seiten findet sich zunächst der erarbeitete Qualitätsstandard, differenziert in Kriterien der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. In den anschließenden Erläuterungen werden die einzelnen Kriterien des Qualitätsstandards näher ausgeführt. Die Erläuterungen sind in der Logik des Beratungsprozesses aufgebaut – Kontaktaufnahme und Orientierung, Klärung, Veränderung und Abschluss. Um den Beratungsprozess für Ratsuchende transparent zu gestalten und eine Orientierung beim Einstieg in die Beratung zu bieten, wurde eine leicht einsehbare und verständlich gestaltete Übersicht über die Schritte der Beratung erstellt, die im Anschluss an die Erläuterungen zu finden ist. Abschließend sind Kriterien zur Evaluation und Überprüfung der Beratung in einer Übersicht zusammengefasst.

Im Zentrum der Qualitätskriterien stehen Anforderungen an die fachlichen und personalen Kompetenzen der Berater/-innen, die als Anwender/-innen des Qualitätsstandards verstanden werden. Gleichzeitig steht die Führungsebene des Pflegestützpunktes in der Verantwortung, die Rahmenbedingungen zur Durchführung der Beratung im Sinne des Qualitätsstandards zu gewährleisten. Hier sind zunächst die Leistungsträger des Beratungsangebotes angesprochen, aber auch politisch Verantwortliche auf kommunaler sowie Landesebene.

Qualitätsstandard zur Pflegeberatung im Senioren- und Pflegestützpunkt des Landkreises Osnabrück

Zielsetzung: Jede ratsuchende Person erhält eine individuelle Beratung, die die Pflegesituation stabilisiert und/oder verbessert.

Struktur	Prozess	Ergebnis
<p>S1 Der Senioren- und Pflegestützpunkt stellt die Rahmenbedingungen für einen niedrighschwelligen Zugang für Ratsuchende sicher.</p>	<p>P1 Träger und Mitarbeiter/-innen des Senioren- und Pflegestützpunkts betreiben aktive Öffentlichkeitsarbeit, um die lokale Bevölkerung sowie Haus- und Facharztpraxen und Leistungsanbieter über das Beratungsangebot zu informieren.</p>	<p>E1 Der Senioren- und Pflegestützpunkt ist in der Bevölkerung sowie in Haus- und Facharztpraxen und bei Leistungsanbietern bekannt. Ratsuchende können die Beratung ohne erheblichen persönlichen Aufwand in Anspruch nehmen.</p>
<p>S2 Der Senioren- und Pflegestützpunkt verfügt über eine Verfahrensregelung zur Reaktion auf Beratungsanfragen, die nutzergerecht aufbereitet und einsehbar ist.</p>	<p>P2 Der/die Berater/-in nimmt nach einer Beratungsanfrage spätestens am folgenden Werktag mit der ratsuchenden Person Kontakt auf und bietet abhängig von der Dringlichkeit innerhalb von acht Tagen eine Beratung an.</p>	<p>E2a Die ratsuchende Person weiß nach der ersten Beratungsanfrage, dass ihr Beratungsanliegen erfasst wurde und ist über den Zeitpunkt einer ausführlichen Beratung informiert.</p> <p>E2b Die Beratung erfolgt entsprechend der individuellen Situation der ratsuchenden Person zeitnah durch eine fest zugeordnete Beraterin/einen fest zugeordneten Berater.</p>
<p>S3 Der/die Berater/-in verfügt über kommunikative Kompetenz und Einfühlungsvermögen.</p>	<p>P3a Der/die Berater/-in führt die Beratung mit der ratsuchenden Person freundlich-zugewandt durch und zeigt sich in einem der Situation angemessenem Maß einfühlsam.</p> <p>P3b Der/die Berater/-in signalisiert eine non-direktive Beratungsausrichtung und bezieht die Perspektive der ratsuchenden Person ein.</p> <p>P3c Der/die Berater/-in signalisiert, dass sie/er in der Beratung die Interessen der ratsuchenden Person vertritt.</p>	<p>E3a Die ratsuchende Person fühlt sich mit ihrem Beratungsanliegen wertgeschätzt und verstanden und erlebt sich als gleichberechtigte Expertin/gleichberechtigten Experten für die eigene Pflegesituation.</p> <p>E3b Die ratsuchende Person fühlt sich durch die Beraterin/den Berater in ihrem Sinne vertreten und erlebt ein Gefühl von Sicherheit.</p>
<p>S4 Der/die Berater/-in verfügt über die Kompetenz zur Erfassung und Einschätzung des Beratungsbedarfes.</p>	<p>P4 Der/die Berater/-in klärt systematisch mit der ratsuchenden Person den Beratungsbedarf und greift dabei die Lebenssituation der beteiligten Personen auf.</p>	<p>E4 Der Beratungsbedarf ist individuell und aktuell erfasst.</p>

Struktur	Prozess	Ergebnis
<p>S5a Der/die Berater/-in verfügt über breites fachliches Wissen zu Fragen der Pflege und Versorgung.</p> <p>S5b Der/die Berater/-in verfügt über Informationen über regionale Leistungsanbieter, die auch Hinweise zu Leistungs- und Qualitätsmerkmalen beinhalten und ist mit den formalen Abläufen rund um die Versorgungsgestaltung bei Hilfe- und/oder Pflegebedürftigkeit vertraut.</p> <p>S5c Der Senioren- und Pflegestützpunkt hält Informationsmaterial zu den Beratungsthemen für Ratsuchende bereit.</p>	<p>P5a Der/die Berater/-in vermittelt die Beratungsinhalte verständlich, bedarfsgerecht und präzise.</p> <p>P5b Der/die Berater/-in informiert die ratsuchende Person über Versorgungs- und Unterstützungsoptionen sowie relevante administrative Schritte zur Stabilisierung und Verbesserung der Pflegesituation und vermittelt bei weiterführendem Beratungs- und Unterstützungsbedarf geeignete Ansprechpartner/-innen.</p>	<p>E5a Die Entscheidungs- und Handlungskompetenz der ratsuchenden Person ist gestärkt.</p> <p>E5b Die ratsuchende Person fühlt sich ausreichend zu Themen der Pflege und Versorgung informiert und kennt relevante Versorgungs- und Unterstützungsoptionen sowie Ansprechpartner/-innen für ihr individuelles Beratungsanliegen.</p>
<p>S6 Der/die Berater/-in verfügt über die Kompetenz, ein Konzept zur Versorgungsgestaltung zu entwickeln.</p>	<p>P6 Der/die Berater/-in erarbeitet gemeinsam mit der ratsuchenden Person Handlungsalternativen, die die Individualität der Pflege- und Versorgungssituation berücksichtigen.</p>	<p>E6 Gemeinsam erarbeitete Handlungsoptionen sind für die ratsuchende Person in der individuellen Situation und vor dem Hintergrund verfügbarer Ressourcen umsetzbar.</p>
<p>S7 Der/die Berater/-in verfügt über Planungs- und Steuerungskompetenz zur Einleitung der ausgehandelten Interventionen.</p>	<p>P7 Der/die Berater/-in unterstützt die ratsuchende Person bei der Umsetzung der ausgehandelten Interventionen bedarfsgerecht.</p>	<p>E7 Die ratsuchende Person erlebt die Pflegesituation als stabilisiert und/oder verbessert.</p>

Erläuterungen zum Qualitätsstandard

Vorbemerkungen

Die Qualitätsanforderungen an die Pflegeberatung des Senioren- und Pflegestützpunktes im Landkreis Osnabrück werden in Kriterien der Struktur-, der Prozess- sowie der Ergebnisqualität unterteilt. Im Bereich der **Strukturqualität** werden die Rahmenbedingungen aufgeführt, die als Voraussetzung zur Ausführung der Beratung notwendig sind. Die **Prozessqualität** bildet die Art und Weise ab, wie die Beratung durchgeführt werden sollte und umfasst alle Tätigkeiten, die direkt oder indirekt auf den Beratungsprozess einwirken. Die **Ergebnisqualität** definiert die zu erreichenden Ziele der Beratung. Diese beziehen sich immer auf die Perspektive der Ratsuchenden. Die sieben Ebenen des Qualitätsstandards orientieren sich an den Phasen des Beratungsprozesses. Bei der **Kontaktaufnahme und Orientierungsphase** stehen der Aufbau eines geeigneten Beratungsumfeldes sowie die Orientierung auf der Beziehungs- und Inhaltsebene im Vordergrund. In der **Klärungsphase** wird das Anliegen der ratsuchenden Person geschildert, um der Beraterin/dem Berater ein Verstehen der Situation zu ermöglichen. Die Identifikation von Lösungsmöglichkeiten findet in der **Veränderungsphase** statt. In der **Abschlussphase** werden konkrete Schritte zur Umsetzung der Lösungsmöglichkeiten erarbeitet.

Kontaktaufnahme und Orientierungsphase

Zugang zur Beratung

Struktur	Prozess	Ergebnis
S1 Der Senioren- und Pflegestützpunkt stellt die Rahmenbedingungen für einen niedrighschwelligen Zugang für Ratsuchende sicher.	P1 Träger und Mitarbeiter/-innen des Senioren- und Pflegestützpunkts betreiben aktive Öffentlichkeitsarbeit, um die lokale Bevölkerung sowie Haus- und Facharztpraxen und Leistungsanbieter über das Beratungsangebot zu informieren.	E1 Der Senioren- und Pflegestützpunkt ist in der Bevölkerung sowie in Haus- und Facharztpraxen und bei Leistungsanbietern bekannt. Ratsuchende können die Beratung ohne erheblichen persönlichen Aufwand in Anspruch nehmen.

Der niedrighschwellige Zugang zum Senioren- und Pflegestützpunkt ist aus Nutzersicht ein zentrales Qualitätsmerkmal. Im Vordergrund stehen dabei Aspekte der zeitlichen und örtlichen Erreichbarkeit der Berater/-innen, aber auch der Bekanntheitsgrad des Angebots bei Ratsuchenden. Hinsichtlich der strukturellen Rahmenbedingungen werden neben dem Aspekt der **Kostenfreiheit** der Beratung einige weitere Anforderungen durch die Nutzer/-innen definiert, die einen niedrighschwelligen Zugang sicherstellen:

- **Der Senioren- und Pflegestützpunkt stellt bei der Personal- und Arbeitsplanung die telefonische Erreichbarkeit mind. einer Beraterin/eines Beraters zu üblichen Bürozeiten sicher. Bei Abwesenheit der Berater/-innen informiert ein Anrufbeantworter über die nächstmögliche Erreichbarkeit oder den Zeitpunkt eines erwartbaren Rückrufs.** Die Nutzer/-innen wünschen sich, dass die Beratung von Montag bis Freitag zu den üblichen Bürozeiten verlässlich telefonisch erreichbar ist. Als Kernzeit wird der Zeitraum zwischen 09:00 Uhr und 16:00 Uhr vorgeschlagen. Eine explizit

ausgewiesene Abendsprechstunde wird nicht zwingend vorausgesetzt, allerdings wird darauf verwiesen, dass an mindestens einem Wochentag nach Vereinbarung Beratungstermine bis 20:00 Uhr möglich sein sollten. Dies sei insbesondere für berufstätige Angehörige wichtig. Gleichzeitig sei eine nutzerorientierte Lösung wünschenswert, wenn Anrufe nicht durchgestellt werden können (Anschluss ist besetzt oder Berater/-in nicht erreichbar), damit Betroffene nicht mehrfach anrufen müssen und dadurch ggf. ein Frustrationserlebnis entsteht. Vorgeschlagen wird daher ein Anrufbeantworter, auf dem persönliche Informationen hinterlassen werden können und dessen Ansage Auskunft darüber gibt, wann mit einem Rückruf durch die Berater/-innen gerechnet werden kann.

- **Die Beratung kann telefonisch, schriftlich oder persönlich im Senioren- und Pflegestützpunkt in Anspruch genommen werden. Bei Bedarf besteht zusätzlich die Möglichkeit des Hausbesuchs.** Diese Auswahl ist wichtig, um den verschiedenen Bedürfnissen der Ratsuchenden gerecht werden zu können. Der Hausbesuch wird von den Nutzer/-innen nicht zwingend in jeder Beratungssituation gefordert, stellt bei Bedarf aber ein wichtiges Leistungsmerkmal dar. Zum einen sei die Möglichkeit der Inanspruchnahme für diejenigen Ratsuchenden wichtig, die nicht persönlich in die Beratungsstelle kommen können, aber trotzdem eine Face-to-Face-Beratung in Anspruch nehmen möchten. Zum anderen sei es bei häuslichen Pflegearrangements oftmals wichtig, dass die Beraterin/der Berater sich ein persönliches Bild von der Lebenssituation machen kann, um Verbesserungspotential in der Versorgung identifizieren zu können.
- **Der Senioren- und Pflegestützpunkt ist für die lokale Bevölkerung mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar und für die Ratsuchenden bestehen möglichst geringe Anfahrtswege und -zeiten.** Dieser Aspekt wird insbesondere vor dem Hintergrund der großen Fläche des Landkreises betont, für den die Berater/-innen des Senioren- und Pflegestützpunktes zuständig sind. Aus Sicht der Nutzer/-innen ist ein lokaler Zugang zur Beratung erforderlich, bei einer zentralen Anlaufstelle ließen sich längere Anfahrtswege und -zeiten aber nie ganz vermeiden. Vorgeschlagen werden daher Sprechstunden in allen Teilen des Landkreises. Dabei wird auf die Nebenstellen des Landkreises verwiesen und angeregt, von verantwortlicher Stelle zu überlegen, ob diese ggf. mit Pflegeberater/-innen besetzt werden sollten. Gleichzeitig sei wichtig, dass der Senioren- und Pflegestützpunkt bzw. ggf. die entsprechenden Außenstellen mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar sind, da viele Ratsuchende auf diese angewiesen seien.
- **Die Räumlichkeiten des Senioren- und Pflegestützpunkts sind leicht auffindbar, einladend gestaltet und ermöglichen ein ungestörtes Beratungsgespräch.** Für Ratsuchende, die ein persönliches Gespräch im Senioren- und Pflegestützpunkt suchen, sei es wichtig, dass die Räumlichkeiten zum einen leicht zu finden sind, was insbesondere vor dem Hintergrund der Ansiedlung der Beratungsstelle im Kreishaus des Landkreises Osnabrück von Bedeutung ist. Zum anderen sei wichtig, dass die Beratungsräume ansprechend gestaltet sind und eine vertrauensvolle Beratungsatmosphäre ermöglichen.
- **Der Senioren- und Pflegestützpunkt stellt eine aussagekräftige Namensgebung sicher, die Ratsuchenden ausreichend Hinweis auf Form und Inhalt der Beratung gibt.** Aus der Perspektive der Nutzer/-innen ist der Begriff Senioren- und Pflegestützpunkt kritisch zu bewerten, da dieser nicht ausreichend Hinweis auf die Ziele und die Zielgruppe der Beratung gibt und nicht mit den eigentlichen Inhalten der Pflegeberatung verbunden wird. Konsens wird dahingehend gefunden, dass der Begriff „Beratung/Beratungsstelle“ im Namen aufgegriffen werden sollte, ggf. als „zentrale Beratungsstelle für Pflege“. Es wird aber auch darauf hingewiesen, dass sich der Begriff Senioren- und Pflegestützpunkt nach

und nach durchsetze, so dass dieser Name zusätzlich erhalten bleiben sollte. Eine Möglichkeit wäre, den etablierten Namen des „Senioren- und Pflegestützpunkts“ mit einem Untertitel zu versehen, der sich deutlich auf die Beratung bezieht.

- **Der Senioren- und Pflegestützpunkt verfügt über ein Konzept zur Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Kräften, die das Beratungsangebot unterstützen.** Der Senioren- und Pflegestützpunkt ist bereits durch das DUO-Qualifizierungsprogramm ehrenamtlicher Personen, die sich in der Betreuung Pflegebedürftiger engagieren, aktiv, was durch die Nutzer/-innen begrüßt wird. Darüber hinaus wird der Vorschlag eingebracht, auch die Beratungstätigkeit des Senioren- und Pflegestützpunktes verstärkt durch ehrenamtliche Kräfte zu unterstützen. Bspw. könnten diese bei akutem Informationsbedarf Ratsuchender oder dem Wunsch nach Austausch als lokale Ansprechpartner/-innen tätig werden. Dadurch könnte für Ratsuchende ein besserer Zugang zum Beratungsangebot in den verschiedenen Regionen des Landkreises gewährleistet werden. Das konkrete Aufgabenfeld und das dafür erforderliche Qualifikationsniveau der ehrenamtlichen Kräfte sind durch den Senioren- und Pflegestützpunkt zu definieren. Um eine aus möglichst vielen Perspektiven positive Situation zu erreichen, werden ehemals pflegende Angehörige vorgeschlagen, um diesen die Möglichkeit zu geben, ihr erworbenes Wissen weiterzugeben und in der Neuorientierungsphase nach der Pflege einer/s Angehörigen einer Aufgabe nachgehen zu können. Ausdrücklich betont wird von den Nutzer/-innen, dass die Unterstützung durch ehrenamtliche Kräfte keinen Einfluss auf die zur Erfüllung der Qualitätsanforderungen dieses Standards notwendige Anzahl qualifizierter Mitarbeiter/-innen haben darf, sondern ausschließlich als Ergänzung des Beratungsangebots verstanden wird, um einen niedrigschwelligen Zugang zur Beratung sicherzustellen.

Damit das Beratungsangebot des Senioren- und Pflegestützpunktes bei potentiellen Ratsuchenden bekannt ist, wird der Bedarf einer intensiven Öffentlichkeitsarbeit gesehen. Dabei sei es zum einen wichtig, die breite Bevölkerung auf den Senioren- und Pflegestützpunkt aufmerksam zu machen, zum anderen sollten Leistungsanbieter und -träger sensibilisiert werden, damit diese bei Bedarf auch auf das Beratungsangebot verweisen können. Die aus Nutzersicht zentrale Rolle hausärztlicher Praxen und deren Verantwortung, bei Beratungsbedarf Vermittlungsarbeit zu leisten, wird mehrfach betont. Diesbezüglich werden spezielle Schulungsangebote und Aufklärungskampagnen für diese Zielgruppe angeregt. Eine zu geringe Bekanntheit führe bspw. dazu, dass Anträge auf Leistungsgewährung durch die Pflegeversicherung im Alleingang gestellt werden und dann ggf. wegen mangelnden Wissens der Betroffenen nicht zum gewünschten Ziel führen. Diese Frustrationen seien vermeidbar, wenn die Beratung frühzeitig im Prozess der Pflegebedürftigkeit in Anspruch genommen wird.

Reaktion auf Beratungsanfrage

Struktur	Prozess	Ergebnis
<p>S2 Der Senioren- und Pflegestützpunkt verfügt über eine Verfahrensregelung zur Reaktion auf Beratungsanfragen, die nutzergerecht aufbereitet und einsehbar ist.</p>	<p>P2 Der/die Berater/-in nimmt nach einer Beratungsanfrage spätestens am folgenden Werktag mit der ratsuchenden Person Kontakt auf und bietet abhängig von der Dringlichkeit innerhalb von acht Tagen eine Beratung an.</p>	<p>E2a Die ratsuchende Person weiß nach der ersten Beratungsanfrage, dass ihr Beratungsanliegen erfasst wurde und ist über den Zeitpunkt einer ausführlichen Beratung informiert.</p> <p>E2b Die Beratung erfolgt entsprechend der individuellen Situation der ratsuchenden Person zeitnah durch eine fest zugeordnete Beraterin/einen fest zugeordneten Berater. .</p>

Die Nutzer/-innen erwarten, dass möglichst zeitnah zur Anfrage eine Beratung stattfindet. Dies sei wichtig, da dadurch gehandelt werden könne, bevor sich zugrunde liegende Probleme verfestigen oder verschlimmern. Dabei differenzieren die Nutzer/-innen zwischen der ersten Rückmeldung auf eine Beratungsanfrage und der tatsächlichen Beratung. Telefonische Beratungsanfragen sollten ebenso wie spontane Besuche im Senioren- und Pflegestützpunkt möglichst direkt entgegengenommen werden. Ist dies aus organisatorischen Gründen nicht möglich, bspw. weil die Anfrage außerhalb der Sprechzeiten gestellt wird oder die Berater/-innen in Beratungsgespräche eingebunden sind, sollte spätestens am folgenden Werktag ein Rückruf durch eine Beraterin/einen Berater erfolgen, sofern die ratsuchende Person entsprechende Informationen hinterlassen hat. Wenn die Beratungsanfrage am Morgen gestellt wird, wäre eine Rückmeldung noch am selben Tag wünschenswert. Bei schriftlichen Anfragen sollte die erste Rückmeldung ebenfalls spätestens am folgenden Werktag erfolgen. Die frühzeitige Aufnahme des ersten Beratungskontakts ist aus Sicht der Nutzer/-innen wichtig, damit die ratsuchende Person weiß, dass ihr Anliegen erfasst wurde und dadurch Sicherheit und Verbindlichkeit seitens des Senioren- und Pflegestützpunkts erlebt wird.

Sollte die ratsuchende Person eine Auskunft benötigen, erhält sie diese unmittelbar im ersten Beratungskontakt. Ziel dieses ersten Beratungskontakts sollte darüber hinaus sein, das Beratungsanliegen näher einzugrenzen sowie weitreichenderen Beratungsbedarf festzustellen und hinsichtlich der Dringlichkeit einzuschätzen. Wird im ersten Beratungskontakt ein über die Auskunftserteilung hinausreichender Beratungsbedarf festgestellt, wird ein Beratungstermin angeboten, bei dem das Anliegen ausführlich bearbeitet werden kann. Innerhalb welchen Zeitrahmens dieser Termin vergeben werden sollte, ist aus Sicht der Nutzer/-innen abhängig von der Dringlichkeit des Anliegens und kann nicht pauschal festgesetzt werden. Spätestens sollte die ausführliche Beratung acht Werktage nach der Anfrage angeboten werden, im Bedarfsfall deutlich früher. Die Beurteilung der Dringlichkeit obliege dabei der Kompetenz der Berater/-innen.

Um die Beratung auch für die Ratsuchenden möglichst effizient zu gestalten, möchten die Nutzer/-innen im Vorfeld eines Beratungstermins darüber informiert werden, wenn Unterlagen bereitgehalten werden sollten. Es sei ärgerlich, wenn die Beratung nur unzureichend durchgeführt werden könne, weil bspw. für weiterführende Aussagen die Einsicht eines Schreibens der Pflegekasse erforderlich ist.

Ist der Beratungsprozess einmal angestoßen, erwarten die Nutzer/-innen, dass ihnen im Senioren- und Pflegestützpunkt eine Bezugsperson zugeteilt ist und keine neuen

Beratungskontakte aufgebaut werden müssen. In diesem Sinne ist es wichtig, dass den einzelnen Ratsuchenden eine Beraterin/ein Berater fest zugeordnet wird und eine Regelung für die Vertretung in Krankheits- oder Urlaubszeiten besteht.

Beratungsbeziehung definieren

Struktur	Prozess	Ergebnis
<p>S3 Der/die Berater/-in verfügt über kommunikative Kompetenz und Einfühlungsvermögen.</p>	<p>P3a Der/die Berater/-in führt die Beratung mit der ratsuchenden Person freundlich-zugewandt durch und zeigt sich in einem der Situation angemessenem Maß einfühlsam.</p> <p>P3b Der/die Berater/-in signalisiert eine non-direktive Beratungsausrichtung und bezieht die Perspektive der ratsuchenden Person ein.</p> <p>P3c Der/die Berater/-in signalisiert, dass sie/er in der Beratung die Interessen der ratsuchenden Person vertritt.</p>	<p>E3a Die ratsuchende Person fühlt sich mit ihrem Beratungsanliegen wertgeschätzt und verstanden und erlebt sich als gleichberechtigte Expertin/gleichberechtigten Experten für die eigene Pflegesituation.</p> <p>E3b Die ratsuchende Person fühlt sich durch die Beraterin/den Berater in ihrem Sinne vertreten und erlebt ein Gefühl von Sicherheit.</p>

Die von den Nutzer/-innen geforderte personale Kompetenz der Berater/-innen setzt sich aus verschiedenen Aspekten zusammen, wird im Wesentlichen aber durch eine ausgeprägte kommunikative Kompetenz und Einfühlungsvermögen definiert. Ein freundliches Auftreten wird von den Nutzer/-innen beschrieben als ein geduldiges Eingehen auf die ratsuchende Person und deren Beratungsanliegen, wobei nicht das Gefühl hinterlassen wird, zur Last zu fallen, sondern Raum für weitere Fragen und Anliegen eröffnet wird. Eng damit verbunden ist das Erleben von Verständnis, welches die Beraterin/der Berater Ratsuchenden entgegenbringt. Diese Fähigkeit zu Empathie soll nach Ansicht der Nutzer/-innen aber den vorliegenden Umständen angepasst werden können und nicht Ausdruck in unangebrachtem Mitleid finden. Weitere genannte Eigenschaften der Berater/-innen sind Ehrlichkeit und Offenheit in der Vermittlung von Beratungsinhalten sowie Neutralität hinsichtlich professioneller Akteure und Leistungsanbieter.

Die Nutzer/-innen erwarten die Anerkennung des subjektiven Werts des Beratungsanliegens, so dass die ratsuchende Person sich in ihrem Anliegen respektiert und angenommen fühlt. Die Beratung soll nicht als Weitergabe von Handlungsanweisungen verstanden werden, sondern als Prozess, der die ratsuchende Person dazu befähigt, auf der Basis zur Verfügung gestellter Expertise eine für sie passende Entscheidung treffen zu können. Ratsuchende sollen als „Expert/innen“ für ihre Lebenssituation anerkannt werden, ihre Perspektive soll den Beratungsprozess bestimmen.

Zentrales Beratungsanliegen für die Nutzer/-innen sind Fragen rund um die Gewährung von Leistungen der Pflegekasse, die wiederum in engem Zusammenhang mit den Rechten, die den Ratsuchenden im Rahmen der Pflegeversicherung und Sozialhilfe zur Verfügung stehen, zu sehen sind. Die Nutzer/-innen empfinden dabei die Kranken- und/oder Pflegekasse häufig als gegnerische Partei, die überwiegend ökonomische Interessen verfolgt. Die Rolle der Berater/-innen wird daher auch in der Vertretung der Rechte Pflegebedürftiger und ihrer Angehörigen gegenüber der Kranken- und Pflegekasse bzw. dem Medizinischen Dienst der

Krankenkassen (MDK) gesehen. So wünschen sich die Nutzer/-innen bspw. Begleitung bei der Pflegebegutachtung des MDK, um nicht übervorteilt zu werden. Dabei ist es von zentraler Bedeutung, dass den Ratsuchenden die Legitimität ihrer Ansprüche deutlich gemacht wird. Die Beraterin/der Berater sollte sich als Fürsprecher/-in für die Belange der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen verstehen und Ratsuchende ermutigen, ihre Rechte einzufordern. Ein notwendiger Aspekt bei der Gestaltung der Beratungsbeziehung ist auch die Klärung des zur Verfügung stehenden Zeitfensters für Beratungsgespräche. Dieses sollte sich nach Ansicht der Nutzer/-innen an den Bedürfnissen der ratsuchenden Person orientieren, wobei Verständnis für organisatorische Rahmenbedingungen gezeigt wird, die die Beratungszeit limitieren können. Wichtig sei dabei ein offener Umgang mit zeitlichen Vorgaben und bei Bedarf das Angebot weiterer Beratungstermine.

Klärungsphase

Beratungsbedarf klären

Struktur	Prozess	Ergebnis
S4 Der/die Berater/-in verfügt über die Kompetenz zur Erfassung und Einschätzung des Beratungsbedarfes.	P4 Der/die Berater/-in klärt systematisch mit der ratsuchenden Person den Beratungsbedarf und greift dabei die Lebenssituation der beteiligten Personen auf.	E4 Der Beratungsbedarf ist individuell und aktuell erfasst.

Die Nutzer/-innen haben Schwierigkeiten, ihren Beratungsbedarf auch im Nachgang der Beratung auf den Punkt zu konkretisieren. So erwarten sie von den Berater/-innen, dass diese einen Überblick über die zur Verfügung stehenden Möglichkeiten geben und dabei Hinweise und Tipps setzen, „auf die man selbst nicht kommen würde“. Dies lässt darauf schließen, dass das Beratungsanliegen und damit verbundene Fragen oftmals wenig konkret sind. Aufgabe der Berater/-innen ist es also, aus den Schilderungen der ratsuchenden Person mittels gezielter Fragetechniken und methodischer Kompetenz den Kern des Anliegens herauszuarbeiten. Dabei erwarten die Nutzer/-innen, dass dieser Prozess nicht nach einem einheitlichen Schema durchgeführt wird, sondern grundsätzlich der Einzelfall betrachtet wird und eine individuelle Einschätzung der Lebens- und Pflegesituation stattfindet.

Veränderungsphase

Pflege- und versorgungsrelevante Informationen vermitteln

Struktur	Prozess	Ergebnis
S5a Der/die Berater/-in verfügt über breites fachliches Wissen zu Fragen der Pflege und Versorgung.	P5a Der/die Berater/-in vermittelt die Beratungsinhalte verständlich, bedarfsgerecht und präzise.	E5a Die ratsuchende Person fühlt sich ausreichend zu Themen der Pflege und Versorgung informiert und kennt relevante Versorgungs- und Unterstützungsoptionen sowie Ansprechpartner/-innen für ihr individuelles Beratungsanliegen.
S5b Der/die Berater/-in verfügt über Informationen über regionale Leistungsanbieter, die auch Hinweise zu Leistungs-	P5b Der/die Berater/-in informiert die ratsuchende Person über Versorgungs- und Unterstützungsoptionen sowie	

<p>und Qualitätsmerkmalen beinhalten und ist mit den formalen Abläufen rund um die Versorgungsgestaltung bei Hilfe- und/oder Pflegebedürftigkeit vertraut.</p> <p>S5c Der Senioren- und Pflegestützpunkt hält Informationsmaterial zu den Beratungsthemen für Ratsuchende bereit.</p>	<p>relevante administrative Schritte zur Stabilisierung und Verbesserung der Pflegesituation und vermittelt bei weiterführendem Beratungs- und Unterstützungsbedarf geeignete Ansprechpartner/-innen.</p>	<p>E5b Die Entscheidungs- und Handlungskompetenz der ratsuchenden Person ist gestärkt.</p>
--	---	---

Im Zentrum der gewünschten Beratungsthemen stehen Optionen und Alternativen, die den Ratsuchenden zur Gestaltung der pflegerischen Versorgung und zur Unterstützung der Angehörigenpflege zur Verfügung stehen. Dabei erwarten die Nutzer/-innen, dass die Beraterin/der Berater das Wissen ausgleicht, das Ratsuchenden selbst nicht zur Verfügung steht oder welches in Anbetracht der Komplexität der Situation nicht selbst erschlossen werden kann.

Das geforderte Fachwissen der Berater/-innen bezieht sich demnach zum einen auf Möglichkeiten und Versorgungsoptionen, die sich im Rahmen der Pflegeversicherung bieten, zum anderen auf pflegepraktische Fragen. Es wird mehrfach deutlich, dass die Leistungsgewährung durch die Kranken- und Pflegekassen ein komplexes Problemfeld aus der Nutzerperspektive darstellt, was wiederum seitens der Berater/-innen die Kompetenz erfordert, notwendige administrative/formale Abläufe feststellen zu können. Dominierende Beispiele sind die Beantragung von Leistungen der Pflegeversicherung und die Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen. Zudem sei ein gutes Netzwerk zentral, das also Informationen über regionale Leistungsanbieter bereitgestellt werden und Hinweise zu Leistungs- und Qualitätsmerkmalen vermittelt werden.

An dieser Stelle bestehen Differenzen zwischen den Bedürfnissen der Nutzer/-innen, die sich eine Empfehlung für einen Pflegeanbieter auf der Grundlage von Erfahrungswissen wünschen, und den gesetzlichen Rahmenbedingungen, die eine ebensolche konkrete Empfehlung aus Gründen der Unabhängigkeit und Neutralität verbieten. Ein möglicher Kompromiss wäre ggf. auf der Basis einer individuellen Bedarfsanalyse eine Empfehlung für zu berücksichtigende Leistungsmerkmale (etwa Größe und Lage der Einrichtung, Betreuungsangebot, etc.) abzugeben. Im Gespräch wird darauf verwiesen, dass der Wunsch Ratsuchender, von den Berater/-innen eine konkrete Empfehlung für Pflegeanbieter zu erhalten, auch deswegen sehr präsent sei, da Betroffenen häufig nicht ausreichend bekannt sei, dass Pflegeanbieter bei Unzufriedenheit gewechselt werden können. In der Beratung bzgl. der Auswahl eines Pflegedienstes oder einer (teil-)stationären Einrichtung sollte daher deutlich gemacht werden, dass die Entscheidung für einen Pflegeanbieter revidiert werden kann. Ratsuchende sollten bei Bedarf zur Wahrnehmung ihrer Rechte motiviert werden.

Die Nutzer/-innen erwarten, dass Fragen präzise beantwortet werden können, dabei aber die Fähigkeiten und Kompetenzen der ratsuchenden Person berücksichtigt werden. Demnach sollte sich die Berater/innen bei der Vermittlung von Beratungsinhalten am Wissens- und Erfahrungshorizont der ratsuchenden Person orientieren und die Beratung für jeden verständlich gestalten. Insbesondere für ältere Menschen sollte der Sprachgebrauch nutzerorientiert gewählt werden. Um sicherzustellen, dass die ratsuchende Person die Beratungsinhalte verstehen kann, sollten Berater/-innen zu Verständnis- oder Rückfragen motivieren. Informationen sollten unter Berücksichtigung der Lebenssituation der ratsuchenden Person und der vorhandenen Ressourcen vermittelt und so bspw. auch auf

Erfolgsaussichten bei der Leistungsgewährung hingewiesen werden. Die Ressourcen von Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen werden als eng begrenzt erlebt und sollen nach Ansicht der Nutzer/-innen zielgerichtet und möglichst effizient eingesetzt werden. Damit Ratsuchende auch im Nachgang der Beratung einzelne inhaltliche Aspekte selbst nachschlagen können, sollte entsprechendes (schriftliches) Informationsmaterial zu den Beratungsthemen zur Verfügung gestellt werden.

Wissenslücken und die Grenzen der eigenen Kompetenz sollen durch die Berater/innen erkannt und als solche auch kommuniziert werden. Dies vermittele Ratsuchenden letztlich die Sicherheit, nur gesicherte und hilfreiche Informationen zu erhalten. Die Nutzer/-innen erwarten damit keinen unerschöpflichen Wissensbestand, aber die Bereitschaft, durch Recherche Wissenslücken zu schließen sowie den Wissensstand aktuellen Entwicklungen anzupassen. Dies bedeute im Bedarfsfall, dass Ratsuchende unaufgefordert kontaktiert werden, wenn es gelungen ist, vormals bestehende Wissenslücken zu schließen. Zudem wird als wünschenswert erachtet, dass für spezifische Fragen, die nicht in den Kompetenz- oder Zuständigkeitsbereich der Berater/innen fallen, weitere Ansprechpartner/-innen bekannt sind, die kontaktiert und ggf. vermittelt werden.

Interventionen aushandeln und planen

Struktur	Prozess	Ergebnis
S6 Der/die Berater/-in verfügt über die Kompetenz, ein Konzept zur Versorgungsgestaltung zu entwickeln.	P6 Der/die Berater/-in erarbeitet gemeinsam mit der ratsuchenden Person Handlungsalternativen, die die Individualität der Pflege- und Versorgungssituation berücksichtigen.	E6 Gemeinsam erarbeitete Handlungsoptionen sind für die ratsuchende Person in der individuellen Situation und vor dem Hintergrund verfügbarer Ressourcen umsetzbar.

Eine weitere Aufgabe der Berater/innen wird in der gemeinsamen Planung der weiteren Versorgung gesehen, was die Fähigkeit voraussetzt, eine entsprechende Versorgungsstrategie für die ratsuchende Person entwickeln zu können. Das „Lotsen durch den Versorgungsdschungel“ wird von den Nutzer/-innen als große Entlastung und Erleichterung ihres Versorgungsalltags erlebt. Selbst mit entsprechend gut gebündelten Informationen sei es bei umfangreicher Pflegesituation oder mangelnder Ressourcen der ratsuchenden Person eine Herausforderung, eine Versorgungs- oder Handlungsstrategie zu entwickeln, da die Versorgungslandschaft zu komplex sei.

Die Nutzer/-innen erwarten, dass sowohl die Beratung als auch die Inhalte der Beratung als Angebot kommuniziert werden, über dessen Umsetzung die ratsuchende Person selbst entscheidet. Die Berater/innen sollen Möglichkeiten aufzeigen, wie die Versorgung gestaltet werden kann oder welches Optimierungspotential aus professioneller Sicht gesehen wird, nicht aber Versorgungswege diktieren. Gemeinsam mit der ratsuchenden Person sollte überlegt werden, welche Optionen in der gegebenen Lebenssituation umsetzbar erscheinen und die Pflegesituation verbessern können. Die selbstbestimmte Entscheidung der ratsuchenden Person soll von den Berater/innen respektiert und nicht bewertet werden.

Abschlussphase

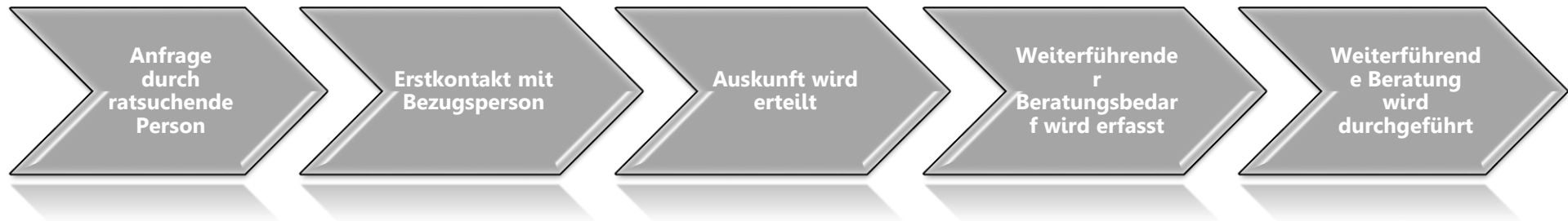
Interventionen umsetzen

Struktur	Prozess	Ergebnis
S7 Der/die Berater/-in verfügt über Planungs- und Steuerungskompetenz zur Einleitung der ausgehandelten Interventionen.	P7 Der/die Berater/-in unterstützt die ratsuchende Person bei der Umsetzung der ausgehandelten Interventionen bedarfsgerecht.	E7 Die ratsuchende Person erlebt die Pflegesituation als stabilisiert und/oder verbessert.

Nachdem die weiteren Schritte geplant wurden, sollen die Berater/-innen bei der Umsetzung der Versorgungsstrategie unterstützend tätig werden. Das Ausmaß der Unterstützung orientiert sich dabei an der Komplexität der Situation und den Ressourcen der ratsuchenden Person.

Grundsätzlich wünschen sich die Nutzer/-innen das Selbstmanagement unterstützende und fördernde Anleitung, um Herausforderungen künftig selbstständig bewältigen zu können. Dabei sollten die Berater/-innen Ratsuchende bei Bedarf bei der Priorisierung einzuleitender Maßnahmen unterstützen. Ziel könne nicht sein, dass für jede Problemlösung die Unterstützung aus dem Senioren- und Pflegestützpunkt eingefordert werden muss, sondern dass Ratsuchende in ihrer Handlungskompetenz gestärkt werden. Gleichzeitig sei dies nicht immer umsetzbar, etwa weil die Problemlage zu komplex ist oder die Ressourcen der ratsuchenden Person begrenzt sind. Insbesondere hinsichtlich administrativer Vorgänge fühlen sich die Nutzer/-innen oftmals überfordert und haben Schwierigkeiten, sowohl die für sie relevanten Ansprechpartner/-innen zu identifizieren als auch die notwendigen formalen Prozesse einzuleiten. In diesen Fällen müssten die Berater/-innen unterstützend tätig werden, bspw. durch eine stellvertretende Kommunikation mit der Pflegekasse oder die Koordination der pflegerischen Versorgung. Auch die Antragstellung bei der Pflegekasse sowie eine inhaltliche Vorbereitung auf den Begutachtungsbesuch des MDK sind formale Vorgänge, die vielfach der Hilfestellung benötigen. Welche Schritte von den Berater/-innen übernommen werden, wird zwischen der ratsuchenden Person und der Beraterin/dem Berater gemeinsam bestimmt.

Der Beratungsprozess in der Übersicht



Beratungsanfragen durch Ratsuchende können auf folgenden Wegen erfolgen:

- **schriftlich** per Mail/Post
- **telefonisch**
- **persönlicher Besuch im Senioren- und Pflegestützpunkt**

Außerhalb der Sprechzeiten und bei Abwesenheit der Berater/-innen kann auf einem Anrufbeantworter eine Nachricht hinterlassen werden, wir rufen Sie zurück.

Bei einem persönlichen Besuch im Senioren- und Pflegestützpunkt sollten Sie ggf. etwas Wartezeit einplanen oder im Vorfeld einen Termin absprechen.

Die Beratung ist in jedem Fall **kostenfrei**.

Sie erhalten **eine feste Bezugsperson**, die die Beratung hauptverantwortlich durchführt.

Unsere Mitarbeiter/-innen beraten u.a. zu folgenden Themen:

- Individuelle Möglichkeiten der Versorgungsgestaltung bei Pflegebedürftigkeit
- Begutachtung und Einstufung der Pflegebedürftigkeit durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen („MDK-Prüfung“)
- Pflegehilfsmittel
- Entlastungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige
- Maßnahmen zur Anpassung der Wohnumgebung

Wird eine konkrete Information/Auskunft benötigt, können Ihnen unsere Berater/-innen im Regelfall **unmittelbar** weiterhelfen.

Bei schriftlicher Kontaktaufnahme oder bei Kontaktaufnahme außerhalb der Sprechzeiten melden wir uns **spätestens am folgenden Werktag** bei Ihnen.

Bei Beratungsbedarf, der eine kurze Information/Auskunft überschreitet, bieten Ihnen unsere Berater/-innen einen **ausführlichen Beratungstermin** an.

Abhängig von der Dringlichkeit des Beratungsanliegens erhalten Sie den ausführlichen Beratungstermin **innerhalb von maximal acht Werktagen** nach Ihrer Anfrage.

Sollten wir zu diesem Termin Unterlagen oder Dokumente von Ihnen benötigen, informieren unsere Berater/-innen Sie darüber.

Die Beratung kann abhängig von Ihren Bedürfnissen **telefonisch, schriftlich, persönlich im Senioren- und Pflegestützpunkt oder im Rahmen eines Hausbesuch** durchgeführt werden.

Bei diesem Gespräch werden wir mit Ihnen eine **individuelle Situationseinschätzung** durchführen.

Für Beratungsgespräche steht abhängig vom Beratungsanliegen **bis zu einer Stunde** zur Verfügung, bei Bedarf kann ein **Folgetermin** vereinbart werden.

Kriterien zur Evaluation des Beratungsangebotes

Im Folgenden werden die sich aus der obigen Darstellung ableitenden Evaluationskriterien, anhand derer die Qualität des Beratungsangebots geprüft werden kann, zusammenfassend dargestellt. Dabei werden die Datenquellen, die zu einer Evaluation des Umsetzungsgrads des Standards herangezogen werden müssen, berücksichtigt. Eine Reihe von Evaluationskriterien sind Aspekte der **strukturellen Rahmenbedingungen**, wie etwa der Zugang zur Beratung gewährleistet ist und welche Qualifikation die Berater/-innen aufweisen. Eine **Dokumentenanalyse** sollte Aufschluss über weitere Evaluationskriterien geben, die sich auf einzelne Beratungsaspekte und Aktivitäten des Senioren- und Pflegestützpunktes und seiner Mitarbeiter/-innen beziehen. Der größte Teil der Evaluationskriterien kann nur durch die Nutzer/-innen des Beratungsangebots bewertet werden, da Qualitätsaspekte wie die personale Kompetenz der Berater/-innen und die Ausrichtung der Beratung auf die Bedürfnisse Ratsuchender einer hohen Subjektivität unterliegen. Eine regelmäßige **Nutzerbefragung** ist zur Evaluation des Beratungsangebotes daher unumgänglich.

Quelle	Evaluationskriterium
Strukturelle Rahmenbedingungen	<ol style="list-style-type: none"> 1) Die Beratung wird kostenfrei angeboten. 2) Mindestens eine Beraterin/ein Berater ist von Montag bis Freitag innerhalb einer Kernzeit von ca. 09:00 bis 16:00 telefonisch erreichbar. 3) An mindestens einem Wochentag werden über die Kernzeit hinaus bis 20:00 Uhr Beratungstermine nach Vereinbarung angeboten. 4) Wenn das Telefon nicht besetzt ist, ist ein Anrufbeantworter geschaltet, auf dem die Bitte um Rückruf hinterlassen werden kann. Die Ansage auf dem Anrufbeantworter vermittelt Informationen zum Zeitpunkt des Rückrufs durch die Berater/-innen. 5) Die Beratung wird telefonisch und schriftlich sowie persönlich in der Beratungsstelle angeboten. Es besteht zusätzlich das Angebot des Hausbesuchs. 6) Der Senioren- und Pflegestützpunkt ist zur persönlichen Beratung mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar. 7) Die Räumlichkeiten der Beratungsstelle sind leicht auffindbar und ermöglichen eine ungestörte Beratungsatmosphäre. 8) Die Namensgebung der Beratungsstelle ist einprägsam und ermöglicht den Rückschluss auf die Inhalte des Beratungsangebots. 9) Es stehen systematisierte Informationen über Versorgungsoptionen und –alternativen, regionale Leistungsanbieter sowie weiterführende Ansprechpartner/-innen zur Verfügung (Beratungsnetzwerk). 10) Es steht schriftliches Informationsmaterial zu den Beratungsthemen zur Aushändigung an die Ratsuchenden zur Verfügung.
<i>Qualifikation der Berater/innen</i>	<ol style="list-style-type: none"> 11) Die formale Qualifikation der Berater/-innen beläuft sich auf Niveaustufe 5 bis 6 des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR). 12) Die Berater/-innen verfügen über berufspraktische Erfahrung in der langzeitpflegerischen Versorgung. Alternativ kann bei besonderer Eignung das Wissen um die Besonderheiten der häuslichen Pflegesituation anderweitig nachgewiesen werden.

	<p><i>Anmerkungen zur Qualifikation der Berater/-innen: Die hier definierte Niveaustufe zum Nachweis der Fachkompetenz ist zurückzuführen auf die Empfehlungen des Qualitätsrahmens für Beratung in der Pflege des Zentrums für Qualität in der Pflege (ZQP). Zusätzlich ist der Nachweis pflegepraktischer Erfahrung, bspw. durch ein 6-monatiges Berufspraktikum in einer Pflegeeinrichtung, nach Ansicht der Nutzer/-innen wünschenswert. Zentral sei aber das Wissen um die Besonderheiten einer häuslichen Pflegesituation und ein Verständnis für die damit verbundenen Herausforderungen für Betroffene und Angehörige. Diese Kompetenz müsse nicht zwingend über berufspraktische Erfahrung in der Pflege erworben werden, sondern ggf. auch über andere Wege, bspw. durch persönliche Erfahrungen. Aufgrund des subjektiven Charakters der personalen Kompetenzen können diese formal nicht nachgewiesen werden, sondern ausschließlich über Nutzerbefragungen bewertet werden. Empfehlenswert ist ein Konzept, welches bei der Einstellung neuer Mitarbeiter/-innen Rückschluss auf die personale Kompetenz erlaubt, bspw. durch simulierte Beratungssituationen.</i></p>
<p>Dokumenten-analyse</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Träger und Mitarbeiter/-innen des Senioren- und Pflegestützpunkts betreiben aktive Öffentlichkeitsarbeit in der lokalen Bevölkerung und bei Leistungsträgern und -anbietern. 2) Auf eine Beratungsanfrage erfolgt spätestens am folgenden Werktag eine erste Rückmeldung, bei der entweder die gewünschten Informationen vermittelt oder ein ausführlicherer Beratungsbedarf ermittelt wird. 3) Ein Beratungstermin zum ausführlichen Gespräch wird innerhalb von maximal acht Werktagen (Montag bis Freitag) angeboten. Die Dringlichkeit des Anliegens wird dabei berücksichtigt. 4) Für jede ratsuchende Person wird eine Beraterin/ein Berater als feste Bezugsperson bestimmt. 5) Der individuelle Beratungsbedarf wird systematisch erfasst. 6) Bei Bedarf wird in Abstimmung mit der ratsuchenden Person eine Priorisierung von Maßnahmen vorgenommen. 7) Die ratsuchende Person wird über notwendige formale Abläufe, insbesondere das Pflegebegutachtungsverfahren, informiert und bei der Umsetzung formaler Abläufe nach Bedarf unterstützt.
<p>Nutzerbe-fragung</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ratsuchende erhalten im Vorfeld ausführlicher Beratungstermine eine Information über bereitzuhaltende Unterlagen. 2) Ratsuchende bewerten die Länge des Anfahrtswegs zur Beratungsstelle als akzeptabel. 3) Ratsuchende erleben die Beraterin/den Berater als freundlich und zugewandt. 4) Ratsuchende empfinden die Beraterin/den Berater als einfühlsam. 5) Ratsuchende erleben die Beraterin/den Berater als ehrlich und offen und gegenüber Leistungsanbietern und -trägern neutral. 6) Ratsuchende fühlen sich in ihrer Person und mit ihrem Anliegen wertgeschätzt. 7) Ratsuchende erleben die Beratung als non-direktiv. 8) Ratsuchende fühlen sich durch die Beratung hinsichtlich der Legitimität ihrer Ansprüche gegenüber Leistungsträgern oder -anbietern gestärkt. 9) Ratsuchende erleben die Beraterin/den Berater als Fürsprecher/in für ihre Anliegen gegenüber Dritten. 10) Ratsuchende erleben die für die Beratung zur Verfügung stehende Zeit als bedürfnisgerecht.

- | | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none">11) Ratsuchende sehen ihre individuelle Lebenssituation und vorhandene Ressourcen in der Beratung und bei der Maßnahmenplanung berücksichtigt.12) Ratsuchende empfinden die Informationsvermittlung als präzise.13) Ratsuchenden werden die (Kompetenz-)Grenzen der Beratung aufgezeigt. Falls Wissen durch die Beraterin/den Berater nachrecherchiert werden kann, wird dieses unaufgefordert vermittelt.14) Ratsuchende können die Beratungsinhalte gut verstehen und nachvollziehen.15) Ratsuchende fühlen sich zu Verständnis- und Rückfragen motiviert.16) Ratsuchende fühlen sich dazu motiviert, Entscheidungen selbst zu treffen.17) Ratsuchende haben den Eindruck, dass von ihnen getroffene Entscheidungen zur Gestaltung der Pflegesituation respektiert werden.18) Ratsuchende erhalten ausreichend Anleitung zum Selbstmanagement, um künftige Herausforderungen bei ähnlich gelagerten Problemen selbstständig bewältigen zu können.19) Ratsuchende erleben die erhaltene Unterstützung als bedarfsgerecht. |
|--|--|