

Qualitätsstandards der Pflegestützpunkte für Stadt und Landkreis Hildesheim

Landkreis Hildesheim
FD 404 – Planung der Sozialhilfe/Betreuungsstelle -
- Pflegestützpunkte -

Stand: Januar 2013

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	2
2. Allgemeine Rahmenbedingungen	2
3. Voraussetzungen	3
3.1. Personal	3
3.2. Datenschutz	3
3.3. Sachausstattung	4
4. Ziele der Beratung	4
5. Ablauf des Beratungsgesprächs	4
5.1. Klärung der Ausgangssituation / Anamnese	5
5.2. Problemanalyse und Feststellung des Hilfebedarfes	5
5.3. Prüfung Kontaktaufnahme Pflegekasse	5
5.4. Informationen über	5
- pflegerische, medizinische und soziale Leistungen	5
- Leistungsanbieter	6
- Entlastungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige	5
5.5. Erstellung eines Versorgungsplans	6
5.6. Umsetzung des Versorgungsplans	6
5.7. Dokumentation	6
6. Kundenservice	7
6.1. Erreichbarkeit	7
6.2. Sprechstunden	7
6.3. Kostenfreiheit, Anbieter- und Interessenneutralität	7
6.4. Informationsmaterial	8
7. Koordination	8
8. Kooperation und Netzwerkarbeit	8
9. Öffentlichkeitsarbeit	8
10. Kundenbefragung/Rückmeldemanagement	9
11. Evaluation und Qualitätsentwicklung	9

1. Einleitung

Infolge der demografischen Entwicklung verändert sich die Altersstruktur der Bevölkerung. Der Anteil der älteren Menschen steigt bei gleichzeitiger Abnahme der Gesamtbevölkerung. Mit zunehmendem Alter, insbesondere bei der Altersgruppe ab 80 Jahre, steigt erheblich das Risiko der chronischen Erkrankungen sowie einer Pflegebedürftigkeit. Prognostiziert wird bis 2030 eine drastische Zunahme der pflegebedürftigen Menschen von bundesweit derzeitig 2,42 Millionen auf 3,28 Millionen¹. Die Zahl der an Demenz erkrankten Menschen wird im gleichen Zeitraum von z. Zt. 1,2 Millionen auf über 2 Millionen ansteigen². Im Landkreis Hildesheim ist die Zahl der Pflegebedürftigen (Leistungsempfänger der Pflegeversicherung) im Zeitraum von 1999 – 2011 um 22 % von 9.065 Personen auf 11.079 Personen angestiegen³.

Diese Veränderungen machen es erforderlich, frühzeitig geeignete und bedarfsorientierte Beratungs- und Hilfsangebote zu schaffen, um die Situation von Pflegebedürftigen und ihres sozialen Umfeldes spürbar zu verbessern. Es unterstützt darüber hinaus den Wunsch der meisten Menschen, auch im Alter und bei Hilfe- und Pflegebedürftigkeit ein eigenständiges und selbstbestimmtes Leben im vertrauten Wohnumfeld zu führen. Das am 01. Juli 2008 in Kraft getretene Pflege-Weiterentwicklungsgesetz eröffnet die Möglichkeit Pflegestützpunkte nach § 92 c SGB XI in Deutschland einzurichten.

Mit Beschluss des Kreisausschusses vom 12.04.2010 wurde dem Abschluss der Regionalvereinbarung zur Einrichtung und zum Betrieb von Pflegestützpunkten nach § 92 c Abs. 1 SGB XI (Pflegestützpunktvereinbarung) für Stadt und Landkreis Hildesheim zugestimmt. Am 12. und 25.05.2010 wurden die Pflegestützpunkte in Hildesheim und in Alfeld eröffnet.

Soweit bekannt, sind noch keine landes- bzw. bundesweite Qualitätsstandards für die Tätigkeit der Pflegestützpunkte entwickelt worden. Qualitätsstandards hinsichtlich der Beratungsstrukturen, des Beratungsprozesses sowie des Beratungsergebnisses sind jedoch erforderlich, da die Pflegestützpunkte erste Anlaufstelle für Hilfe- und Pflegebedürftige, ihre Angehörigen sowie interessierte Personen für die Beratung rund um das Thema Pflege sind und somit eine wichtige zentrale Funktion wahrnehmen. Nur durch eine fachlich qualifizierte Beratung und Unterstützung können der individuelle Hilfebedarf des Ratsuchenden effizient ermittelt und entsprechende Lösungsmöglichkeiten gefunden und realisiert werden. Zudem haben die Pflegestützpunkte auf die Koordinierung und Vernetzung der Dienste hinzuwirken, die eng zusammenarbeiten müssen, um eine umfassende, wirtschaftliche und nahtlose Unterstützung und Hilfe zugunsten von pflegebedürftigen Menschen sicherzustellen.

2. Allgemeine Rahmenbedingungen

Die Standards für die Tätigkeit der Pflegestützpunkte sind an den gesetzlich vorgegebenen Rahmen gebunden.

Diesen Rahmen bilden die Regelungen zur Pflegeberatung nach § 7a SGB XI und zu den Pflegestützpunkten nach § 92c SGB XI. Weiterhin verbindlich sind die Bestimmungen in der Rahmenvereinbarung auf Landesebene. Die Rahmenvereinbarung zur Verbesserung des Beratungsangebots für pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige in Niedersachsen sowie über die Einrichtung und den Betrieb von Pflegestützpunkten in Niedersachsen gemäß § 92 c SGB XI wurde am 28.05.2009 beschlossen. Basierend auf dieser Grundlage wurde für den Landkreis Hildesheim am 21.04.2010 die regionale Pflegestützpunktvereinbarung

¹ Bundesministerium für Gesundheit, Zahlen und Fakten zur Pflegeversicherung (08/11)

² Zukunftsforum Demenz

³ Landespflegebericht 2010 und LSKN Pflegestatistik 2011

zwischen den Trägern (Gebietskörperschaft und Landesverbände der Pflegekassen) abgeschlossen, deren verbindlicher Bestandteil auch das Konzept des Landkreises Hildesheim vom 07.12.2009 ist. Die Pflegestützpunkte sind organisatorisch dem Fachdienst 404 – Planung der Sozialhilfe/Betreuungsstelle – zugeordnet.

3. Voraussetzungen

3.1. Personal

Die Qualifikation des Personals in einem Pflegestützpunkt ist grundsätzlich an den Kriterien des § 7a Abs. 3 Satz 2 SGB XI orientiert. Die Beschäftigten werden durch Weiterbildung umfassend in den Bereichen Pflegefachwissen, Case-Management und Recht geschult. Die Qualifikation beinhaltet zudem ein einwöchiges Praktikum in einem ambulanten Pflegedienst sowie ein zweitägiges Praktikum in einer teilstationären Pflegeeinrichtung.

Die Beschäftigten müssen im Umgang mit dem Klienten und allen Beteiligten über gute Sozial- und Beratungskompetenzen verfügen und in der Beratung Neutralität bewahren sowie sachlich, fachlich umfassend und trägerunabhängig informieren. Psychosoziale Kompetenzen sind bei der Kommunikation mit Ratsuchenden erforderlich. Die Beschäftigten gehen empathisch und respektvoll auf die individuelle Lebenssituation der Ratsuchenden ein. Die Beratung erfolgt unabhängig von der Weltanschauung, Religion und sozialem Status der Ratsuchenden.

Die Kompetenz der Beschäftigten umfasst zudem die Teamfähigkeit und die Bereitschaft zur interdisziplinären und fachübergreifenden Zusammenarbeit.

Zwischen den Beschäftigten ist im täglichen Dienstbetrieb ein Informations- und Wissensaustausch sicherzustellen. Zudem werden in monatlichen Abständen Dienstbesprechungen durchgeführt. Zum Erhalt und Ausbau der Fachkompetenzen informieren und qualifizieren sich die Beschäftigten fortlaufend über relevante Neuregelungen und nehmen nach Bedarf an Fort- und Weiterbildungen teil. Auf Wunsch besteht die Möglichkeit von Supervision. Die Beschäftigten haben jederzeit Zugang zu Datenbanken mit gesicherten Fachinformationen und zur relevanten Fachliteratur. Über ein Internet-Fachforum des Kuratoriums Deutsche Altenhilfe können Beschäftigte der Pflegestützpunkte in Niedersachsen Erfahrungen austauschen und / oder kollegialen Rat einholen.

3.2. Datenschutz

Gemäß § 9 der regionalen Pflegestützpunktvereinbarung sind die Träger der Pflegestützpunkte, der Landkreis Hildesheim sowie die Landesverbände der Pflegekassen, verpflichtet, die Bestimmungen über den Schutz der Sozialdaten (SGB X, 2. Kapitel) zu beachten. Insbesondere personenbezogene Daten sind nur zur Erfüllung der sich aus diesem Vertrag ergebenden Aufgaben zu verarbeiten, bekannt zu geben, zugänglich zu machen oder zu nutzen.

Die Träger der Pflegestützpunkte unterliegen hinsichtlich der Person des Ratsuchenden und deren Pflege-, Versorgungs- und Betreuungsbedarf der Schweigepflicht. Ausgenommen hiervon sind Angaben gegenüber der leistungspflichtigen Kranken- und Pflegekasse, soweit sie zur Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben der Kranken- und Pflegekassen erforderlich sind.

Personenbezogene Daten werden nur mit ausdrücklicher Zustimmung der Ratsuchenden zur Aufgabenerfüllung bekannt gegeben, zugänglich gemacht oder genutzt (Anlage 1).

Die Beschäftigten sind zur Beachtung der Datenschutzbestimmungen verpflichtet und unterliegender Schweigepflicht.

3.3. Sachausstattung

Die Pflegestützpunkte sind mit einer modernen Büroausstattung eingerichtet und verfügen neben den Einzelberatungsplätzen über Besprechungs- und Rückzugsmöglichkeiten. Die Arbeitsplätze sind mit PC's ausgestattet, die neben den gängigen Textverarbeitungsprogrammen über Internet-Anschlüsse verfügen. Die Beschäftigten sind dadurch über E-Mail erreichbar und können Internet-Recherchen zu relevanten Themen durchführen. Mittels der verwendeten Spezialsoftware „LÄMM-kom“ für Pflegestützpunkte werden ermittelte Daten erfasst, dokumentiert und spezifisch für Fallbearbeitung, Berichterstellung sowie der Evaluation genutzt.

Die Beschäftigten sind über die zentrale Telefonanlage des Landkreises Hildesheim erreichbar, die Nutzung von Anrufbeantwortern soll nur dann erfolgen, wenn während der Sprechstunden die persönliche Annahme von Anrufen im Abwesenheitsfall durch andere Mitarbeiter nicht möglich ist.

4. Ziele der Beratung

Durch das Informations- und Beratungsangebot der Pflegestützpunkte soll der individuelle Wunsch der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen nach möglichst langer selbständiger und selbstbestimmter Lebensführung im gewohnten Wohnumfeld unterstützt werden. Zudem entspricht und stärkt es den gesetzlich verankerten Hilfegrundsatz „ambulant vor stationär“.

Die multiperspektivische klientenzentrierte Beratung ist bedarfs- und bedürfnisorientiert sowie lösungs- und ressourcenorientiert. Beratung ist unterstützend, aufklärend und informativ. Das Angebot richtet sich an Menschen mit Hilfe- bzw. Pflegebedarf, Angehörige, Interessierte und alle weiteren Akteure im Bereich der Pflege- und Versorgung. Der konkrete Beratungsauftrag entwickelt sich oft erst im Laufe des Beratungsgespräches und wird gemeinsam mit den Ratsuchenden erarbeitet.

Ziele einer Beratung sind insbesondere

- Aufklärung über pflegerische, medizinische und soziale Leistungen
- Entscheidungshilfen bei der ambulanten und stationären Versorgung
- Information über alltagspraktische, konkrete Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten
- Herstellung der Versorgungstransparenz
- Pflegenden Angehörige aufzuklären und Entlastungsmöglichkeiten aufzuzeigen
- Stärkung der Ratsuchenden in ihrer Handlungskompetenz
- Hilfe zur Selbsthilfe zur aktiven Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft
- Motivation zur Inanspruchnahme der Hilfen
- Krisenprävention
- Aufbau eines wohnortnahen Beratungs- und Unterstützungssystems
- Weiterentwicklung und Vernetzung der Versorgungsstruktur
- Präventionsförderung im Bereich Pflege

5. Ablauf des Beratungsgespräches

Die Beratung erfolgt nach individuellem Bedarf der Ratsuchenden telefonisch, persönlich in den Pflegestützpunkten oder in begründeten Einzelfällen im Rahmen eines Hausbesuches. Das Beratungsangebot kann auch anonym in Anspruch genommen werden. Der Aufbau einer ruhigen und vertrauensvollen Gesprächsatmosphäre zwischen Ratsuchenden und

Beschäftigten ist Grundlage für ein Beratungsgespräch. Bei Bedarf steht ein separater Beratungsraum zur Verfügung.

5.1. Klärung der Ausgangssituation / Anamnese

Zur Klärung der Sachlage gehen die Beschäftigten zunächst auf die persönliche Situation der Ratsuchenden ein. Fallbezogen werden folgende Daten erfasst und in der Spezialsoftware „LÄMM-kom“ dokumentiert:

- Persönliche Daten der Ratsuchenden
- Krankheitsbild, Diagnose und Therapie
- Pflegerische Situation/ Hilfsmittel
- Kranken/Pflegeversicherung
- Wohnsituation
- Hauswirtschaftliche Situation
- Familiäre Situation
- Belastungssituation der Angehörigen
- Soziales Umfeld
- Vorhandene Ressourcen/bereits vorhandene Hilfen
- Vorsorgevollmacht/Betreuung
- Schwerbehindertenausweis
- Finanzielle Situation

5.2. Problemanalyse und Feststellung des Hilfebedarfs

Nach Klärung der Ausgangssituation werden gemeinsam mit den Ratsuchenden die individuellen Bedarfe nach Prioritäten ermittelt. Diese ist maßgebend für die Beratungsqualität und einen erfolgreichen Beratungsverlauf.

Die Problemanalyse dient zur Klärung folgender Fragen:

- welche Probleme liegen vor?
- welchen Beratungs- und Hilfebedarf gibt es?
- welche Lösungsmöglichkeiten bestehen?
- wie können die Hilfen umgesetzt werden?

Nach Klärung der Problemsituation werden die individuellen Hilfebedarfe der Ratsuchenden, unter Berücksichtigung seiner besonderen Wünsche, ermittelt und dokumentiert.

5.3. Prüfung Kontaktaufnahme Pflegekasse

Es erfolgt ein Hinweis auf die Pflegeberatung der Pflegekassen nach § 7 a SGB XI und das Angebot der Weiterleitung. Auf Wunsch der Ratsuchenden wird Kontakt mit der zuständigen Pflegekasse hergestellt und eine Vermittlung vorgenommen.

5.4. Informationen über:

- pflegerische, medizinische und soziale Leistungen

Ist der individuelle Hilfebedarf geklärt, informieren die Beschäftigten transparent und in verständlicher Sprache über Hilfs- und Unterstützungsangebote im pflegerischen, medizinischen und sozialen Bereich, die der Ratsuchende in Anspruch nehmen könnte. Dabei werden mit den Ratsuchenden ganzheitliche Lösungsansätze entwickelt. Auf

vorhandene Möglichkeiten der Einbeziehung ehrenamtlicher Hilfen wird hingewiesen. Weitere Beratungsangebote, wie z. B. Wohnraumberatung werden vorgestellt. Die Beratung ist grundsätzlich ergebnisoffen. Ratsuchende werden nicht zu einer bestimmten Lösung gedrängt, alle Entscheidungen obliegen ihnen selbst.

- Leistungsanbieter

Die Beschäftigten informieren den Ratsuchenden transparent und neutral über Anbieter, die jeweils die gewünschten Hilfen und Leistungen erbringen. Die aktuelle Angebotslandkarte dient zur Unterstützung und wird bei Bedarf zur Verfügung gestellt.

- Entlastungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige

Die Beschäftigten machen Vorschläge zur alltagspraktischen konkreten Hilfestellung für pflegende Angehörige im häuslichen Bereich. Durch das frühzeitige Aufzeigen von entlastenden Lösungsmöglichkeiten (Bewältigungsmöglichkeiten und Ermutigung zur Inanspruchnahme) können Problem- und Konfliktsituationen in der häuslichen Pflege verringert und vermieden werden. Durch Inanspruchnahme von Entlastungsmöglichkeiten kann eine drohende soziale Isolation sowie körperliche und seelische Überforderung der pflegenden Angehörigen wirksam gemildert werden.

5.5. Erstellung eines Versorgungsplans

Ein wesentliches Element der Beratung ist die aktive Einbeziehung der Ratsuchenden in die Planung der Versorgung nach deren Bedürfnissen und Ressourcen sowie die schrittweise Umsetzung. Die Beschäftigten erstellen mit den Ratsuchenden einen Versorgungsplan, in dem die abgestimmten einzelnen Schritte der durchzuführenden Maßnahmen zur Erlangung der Hilfen und Leistungen festgehalten werden. Der Versorgungsplan wird den Ratsuchenden in schriftlich übersichtlicher Form (standardisiertes Verfahren) ausgehändigt (Anlage 2).

5.6. Umsetzung des Versorgungsplans

Bei der Umsetzung des Versorgungsplans wird den Ratsuchenden im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe zu eigenen Aktivitäten ermutigt und bestärkt (Empowerment). Bei Bedarf begleiten die Beschäftigten unterstützend die Ratsuchenden hierbei und vermitteln an andere Institutionen oder Leistungsträger weiter. Hier übernimmt der Pflegestützpunkt eine Lotsenfunktion.

5.7. Dokumentation

Beratungen werden mit einem Erfassungsbogen dokumentiert und mittels Software, gegebenenfalls anonym, erfasst. Die Daten können jederzeit bei weiterem Handlungsbedarf abgerufen werden. Ergänzend können Vordrucke, z.B. der Versorgungsplan, zielorientiert bearbeitet und gespeichert werden.

6. Kundenservice

6.1. Erreichbarkeit

Die telefonische und persönliche Erreichbarkeit der Beschäftigten in den Pflegestützpunkten innerhalb der Sprechzeiten wird gewährleistet.

Die telefonische Erreichbarkeit bei Abwesenheit der Beschäftigten im Pflegestützpunkt wird sichergestellt. Die eingehenden Anrufe werden entweder durch Kollegen des Seniorenservicebüros, Beschäftigte der Sozialverwaltungen oder im Ausnahmefall durch einen Anrufbeantworter entgegengenommen. Ein anschließender Rückruf durch einen Beschäftigten des Pflegestützpunktes stellt sicher, dass keine Anfrage verloren geht. Eine Email-Kontaktierungsmöglichkeit rundet die gute Erreichbarkeit ab.

Die Beratungsstelle Hildesheim ist im Erdgeschoss gelegen, gut ausgeschildert und barrierefrei erreichbar. Sie liegt in geringer Entfernung zum Bahnhof und zum Omnibus-Bahnhof und ist daher gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen. Parkraum steht ebenfalls zur Verfügung. Die Beratungsstelle Alfeld ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar, ein Zugang für Rollstuhlfahrer ist vorhanden.

Im Außendienst sind die Beschäftigten der Pflegestützpunkte im Bedarfsfall über ein Diensthandy erreichbar. Hinsichtlich der Außendiensttätigkeit ist die Mobilität der Beschäftigten durch Pkw-Nutzung sichergestellt. Hierbei wird der Einsatz des eigenen Kraftfahrzeuges vorausgesetzt. Sofern im Einzelfall ein solches nicht nutzbar ist, kann in besonderen Fällen auf den Einsatz von Dienstfahrzeugen zurückgegriffen werden.

6.2. Sprechstunden

Grundvoraussetzung für das Angebot an Sprechstunden im Büro sind bedarfsgerechte Servicezeiten der Pflegestützpunkte. Die Büros sind in Anlehnung an die Öffnungszeiten des Landkreises Hildesheim wie folgt erreichbar:

Montag	08.30 Uhr bis 15.00 Uhr
Dienstag	08.30 Uhr bis 13.00 Uhr
Mittwoch	08.30 Uhr bis 13.30 Uhr (abweichend zu den offiziellen Öffnungszeiten wird die telefonische und persönliche Erreichbarkeit sichergestellt)
Donnerstag	08.30 Uhr bis 16.30 Uhr, nach Terminvereinbarung bis 18.00 Uhr
Freitag	08.30 Uhr bis 12.30 Uhr

Terminvereinbarungen sind im Einzelfall nach Absprache auch außerhalb dieser Sprechzeiten möglich.

Zudem werden nach gesonderten Vereinbarungen bedarfsgerechte Sprechstunden in einzelnen Gemeinden des Landkreises angeboten, um eine wohnortnahe Beratung zu ermöglichen.

In Einzelfällen, in denen Ratsuchende nicht die Möglichkeit des Aufsuchens der Pflegestützpunkte oder der Sprechstunden haben, werden Hausbesuche durchgeführt.

6.3. Kostenfreiheit, Anbieter- und Interessenneutralität

Die Beratung der Ratsuchenden erfolgt kostenfrei sowie anbieter- und interessenneutral: Es werden sachlich und fachlich ausgewogen alle Angebote vorgestellt, die relevant sein könnten. Eine Vorauswahl durch die Beschäftigten der Pflegestützpunkte findet nicht statt. Sie vermitteln objektive Informationen und nicht ihre persönliche Meinung.

6.4. Informationsmaterial

Die Beschäftigten der Pflegestützpunkte haben dafür Sorge zu tragen, dass stets genügend aktuelle und für den Ratsuchenden übersichtliches und leicht verständliches Informationsmaterial zur Verfügung steht. Dies umfasst Infobroschüren, Flyer und Infoblätter sowie die ständige Aktualisierung der Angebotslandkarte und Internetpräsentation.

7. Koordination

Die Pflegestützpunkte koordinieren alle für die wohnortnahe Versorgung und Betreuung in Betracht kommenden gesundheitsfördernden, präventiven, kurativen, rehabilitativen und sonstigen medizinischen sowie pflegerischen und sozialen Hilfs- und Unterstützungsangebote. Den Beschäftigten obliegt die planerische und gestalterische Lenkung einer systematischen und effektiven Zusammenarbeit.

8. Kooperation und Netzwerkarbeit

Die Pflegestützpunkte in kommunaler Anbindung sind als wettbewerbsneutrale Stellen besonders für die Koordinations- und Vernetzungsarbeit (Care- Management) geeignet. Sie arbeiten zuständigkeitsübergreifend eng mit den Sozialleistungsbereichen des Landkreises sowie der Stadt Hildesheim zusammen. Gleichzeitig gewährleisten die Pflegestützpunkte die kooperative Zusammenarbeit und Vernetzung mit allen sozialen Einrichtungen, Verbänden, Vereinigungen sowie allen Akteuren im Gesundheitsbereich und in der Seniorenarbeit in der Region Hildesheim. Die dargestellten Kooperationen sollen beibehalten und weiter ausgebaut werden⁴. Darüber hinaus erfolgt die nachhaltige Einbindung von Selbsthilfegruppen sowie ehrenamtlich engagierten Personen und Institutionen. Es bestehen z. B. Kontakte zum Netzwerk Nachbarschaftshilfen, Anbietern von niedrigschwelligen Betreuungsangeboten, ehrenamtlichen Wohnberatern und KIBIS (Verbund der Selbsthilfegruppen im Landkreis Hildesheim). Für Besprechungen und Treffen steht ein separater Raum zur Verfügung.

9. Öffentlichkeitsarbeit

Die Aufgabenfelder der Pflegestützpunkte sind durch stetige gezielte Öffentlichkeitsarbeit der breiten Bevölkerung sowie allen Beteiligten im Sozial- und Gesundheitsbereich bekannt zu machen. Durch die thematische Sensibilisierung und Erhöhung des Bekanntheitsgrades wird eine zunehmende Akzeptanz erzeugt.

Die Öffentlichkeitsarbeit umfasst insbesondere folgende Aktivitäten:

- Erstellung wiederkehrender Presseveröffentlichungen sowie Fachveröffentlichungen
- Erstellung von Informationsbroschüren, Infoblättern und Flyer

⁴ Regionale Vereinbarung zur Einrichtung und zum Betrieb von Pflegestützpunkten nach § 92c Abs. 1 SGB XI -Pflegestützpunktvereinbarung- S. 5

- Erstellung einer Angebotslandkarte der pflegerischen, medizinischen und sozialen Hilfs- und Unterstützungsangebote im Landkreis Hildesheim
- Internetpräsentation auf der Homepage des Landkreises Hildesheim
- Durchführung von Informationsveranstaltungen ggf. mit Kooperationspartnern
- Teilnahme an fachbezogenen Präsentationsveranstaltungen
- Sprechstunden in Gemeinden nach gesonderter Vereinbarung
- Teilnahme an Arbeitsgruppen
- Durchführung von Arbeitstreffen mit Netzwerkpartnern

10. Kundenbefragung/ Rückmeldemanagement

Um die Qualität des Pflegestützpunktes zu verbessern, wird nach einem persönlichen Beratungskontakt auf freiwilliger Basis und unter Wahrung der Anonymität die Meinung der Ratsuchenden mittels eines Fragebogens zur Kundenzufriedenheit erfasst (Anlage 3).

Anregungen, Lob, Kritik, Einwände und Reklamationen von Ratsuchenden werden mittels eines Rückmeldemanagements dokumentiert. Sie werden als Möglichkeit und Chance zur Weiterentwicklung in regelmäßig stattfindenden Dienstbesprechungen kontinuierlich ausgewertet und entsprechend bearbeitet. Dabei werden Verbesserungspotentiale identifiziert, Maßnahmen geplant und ihre Umsetzung geprüft. Einzelne Themen werden in Workshops bearbeitet.

Durch ein aktives kundenorientiertes Rückmeldemanagement können

- die Kundenbeziehung erhalten oder vertieft,
- die Kundenzufriedenheit erhöht,
- Schwachstellen innerhalb des Pflegestützpunktes aufgedeckt
- und Qualitätsverbesserungen erreicht werden.

11. Evaluation und Qualitätsentwicklung

Die Überprüfung, Auswertung und Weiterentwicklung der Aufgabenwahrnehmung, Ablaufprozesse und Zielsetzungen der Pflegestützpunkte werden in zeitlichen Abständen vorgenommen. Ein Bestandteil ist der jährliche Bericht der Pflegestützpunkte an die Landesverbände der Pflegekassen. Ein weiteres Element der Evaluation ist die Kundenbefragung (Einführung Januar 2013). Hier wird eine Bewertung aus Sicht der Ratsuchenden zur Akzeptanz, Qualität und Erreichbarkeit des Beratungsangebotes vorgenommen.

Neben einer genauen Nutzungsanalyse wird der zeitliche, personelle, finanzielle und sächliche Aufwand festgestellt und bedarfsgerecht gesteuert. Durch die gewonnenen Erkenntnisse und Erfahrungen werden konkrete Verbesserungen der Beratungs- und Angebotsstrukturen erreicht. In regelmäßigen Abständen werden die Verwaltung und Politik über die Tätigkeit und Entwicklung der Pflegestützpunkte informiert.

Die Einhaltung und dynamische Weiterentwicklung der Qualitätsstandards in den Pflegestützpunkten wird durch einen jährlichen Workshop sichergestellt. Dadurch wird ein

wichtiger Beitrag zur Verbesserung der Lebensqualität für pflegebedürftige oder von Pflegebedürftigkeit bedrohte Menschen und deren Angehörige in der Region Hildesheim geleistet.

Anlagen:

1. Schweigepflichterklärung
2. Versorgungsplan
3. Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

Einverständniserklärung / Schweigepflichtsentbindung

Name	Vorname	geb. am
------	---------	---------

Ich erkläre mich damit einverstanden, dass der Pflegestützpunkt Hildesheim/Alfeld die für die Durchführung der Beratung gemäß § 92 c SGB XI erforderlichen Informationen zu meiner Person und zu meinen persönlichen Lebensumständen erfasst, um meinen persönlichen Hilfebedarf zu ermitteln und weitere notwendige Maßnahmen, auch gegenüber Dritten, einzuleiten.

Sollte sich aus der Hilfeplanung heraus die Notwendigkeit der Zusammenarbeit des Pflegestützpunktes mit dem Pflegeberater / der Pflegeberaterin der für mich zuständigen Pflegekasse sowie weiteren beteiligten Personen und Institutionen ergeben, bin ich mit der Weitergabe der über mich erhobenen sowie aller bereits vorliegenden Daten einverstanden.

Im Rahmen dieser Einverständniserklärung wurde ich über das Ziel, den Zweck und die Folgen der Weitergabe der vermerkten Daten und Angaben aufgeklärt.

- Gleichzeitig entbinde ich hiermit die mich behandelnden Ärzte und Institutionen von der Schweigepflicht. Der Pflegestützpunkt ist berechtigt, erforderliche Auskünfte (Gutachten, Untersuchungsergebnisse, Diagnosen, Therapiepläne etc.) einzuholen.

Mir ist bekannt, dass ich diese Erklärung jederzeit widerrufen kann.

Hildesheim/Alfeld, den

Unterschrift (ggfs. gesetzlicher Vertreter)



Versorgungsplan

In folgenden Bereichen wurden Sie beraten:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pflegeleistungen SGB XI, ambulant | <input type="checkbox"/> Ergänzende Versorgungsangebote |
| <input type="checkbox"/> Pflegeleistungen SGB XI, teilstationär | <input type="checkbox"/> Hauswirtschaftliche Versorgung |
| <input type="checkbox"/> Pflegeleistungen SGB XI, stationär | <input type="checkbox"/> Wohnraumberatung |
| <input type="checkbox"/> Kurzzeit/Verhinderungspflege | <input type="checkbox"/> Sozialhilfe/Grundsicherung |
| <input type="checkbox"/> Niedrigschwellige Angebote/Hilfe | <input type="checkbox"/> Ehrenamtliche Hilfen |
| <input type="checkbox"/> Hospizleistungen | <input type="checkbox"/> Vorsorgevollmacht |
| <input type="checkbox"/> Hilfsmittelversorgung | <input type="checkbox"/> Patientenverfügung |
| <input type="checkbox"/> Widerspruchsverfahren | <input type="checkbox"/> |

Bitte erledigen Sie folgende Aufgaben:

- Antrag auf Pflegestufe bei der Pflegekasse anfordern
- Pflegetagebuch führen (mind. 6 Tage)
- Rezept vom Hausarzt für ausstellen lassen.
- ambulanten Pflegedienst aussuchen
- Antragstellung bei der Pflegekasse für Kurzzeit/Verhinderungspflege
- Antrag für ambulante/stationäre Hilfeleistungen beim Sozialhilfeträger

Kommune

Kontaktdaten

.....

Telefon

- Antrag auf Schwerbehindertenausweis
- Termin für eine Wohnraumberatung vereinbaren
-
-
-
-

Pflegestützpunkte für Stadt und Landkreis Hildesheim
Standort: Hildesheim Alfeld

Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

Geschlecht: weiblich männlich

Alter: _____ Jahre

1. Hatten Sie ein Beratungstermin vereinbart?

ja nein

2. Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit (Öffentliche Verkehrsmittel, Barrierefreiheit, Ausschilderung, Telefon, E-Mail) des Pflegestützpunktes?

sehr zufrieden zufrieden eher nicht zufrieden nicht zufrieden

3. Wie zufrieden waren Sie mit dem Beratungsgespräch (Dauer, Umfang, vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre)?

sehr zufrieden zufrieden eher nicht zufrieden nicht zufrieden

4. Wie sehr wurde auf Ihren Beratungsbedarf eingegangen?

sehr gut gut befriedigend eher schlecht sehr schlecht

5. Wie zufrieden sind Sie mit dem Beratungsergebnis?

sehr zufrieden zufrieden eher nicht zufrieden nicht zufrieden

6. Wie zufrieden sind Sie mit der Beratungsqualität (Fachkundigkeit, Kompetenz, Freundlichkeit) der Beraterin?

sehr zufrieden zufrieden eher nicht zufrieden nicht zufrieden

7. Wodurch sind Sie auf den Pflegestützpunkt aufmerksam geworden?

Familie/Freunde Medien/Werbung Arzt Krankenhaus
 Beratungsstellen Krankenkasse sonstige

8. Würden Sie den Pflegestützpunkt weiterempfehlen?

ja nein

9. Haben Sie ergänzende Anregungen/Lob/Kritik?

Datum: _____

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe