



Qualitätshandbuch der Pflege- und Wohnberatung

Produkte, Leistungen und Qualitätsstandards

Stand Oktober 2018

Herausgeber:

Alter und Soziales e.V. - Der Vorstand - Wilhelmstrasse 5 - 59227 Ahlen

Tel. 02382 - 4090

Fax 02382 - 4028

info@alter-und-soziales.de

www.alter-und-soziales.de

Inhaltsverzeichnis	2
Einleitung	3
Auflistung der Qualitätsstandards mit Festlegung der Bezeichnung	4-5
Produkte und Leistungen mit Definitionen der Pflege- und Wohnberatung (PuW)	6-8
Strukturstandards der Pflege- und Wohnberatung (PuW)	9
Produktgruppe „Beratung“	10-39
Ber 1 „Auskunft“	10
Ber 2 „Kontaktherstellung zur PuW über Kooperationspartner“	11
Ber 2 a „Überleitung Krankenhaus – Pflege- und Wohnberatung“	12
Ber 3 „Verabredung und Vorbereitung eines Beratungstermins“	13
Ber 4 „Durchführung eines Beratungstermins“	14-15
Ber 5 „Durchführung eines Hausbesuches“	16
Ber 6 „Assessment Versorgungssituation“	17
Ber 7 „Assessment Wohnumfeld“	18
Ber 8 „Hilfeplan“	19
Ber 9 „Kontakt zu einem Kooperationspartner im Rahmen des Beratungsprozesses (ohne / mit Hausbesuch), PuW bezieht ein“	20
Ber 10 „Einholen und Weiterleiten eines Attestes/einer Verordnung“	21
Ber 11 „Antragstellung bei einem Leistungsträger“	22
Ber 12 „Monitoring“ (Überwachung und Kontrolle des Unterstützungsprozesses)	23
Ber 13 „Dokumentation der Pflege- und Wohnberatung“	24
Ber 14 „Evaluation der Beratung“	25
Ber 15 „Nachgehende Kontrolle“	26
Ber 16 „Organisation von Kurzzeitpflege oder Pflegevertretung (Verhinderung der Pflegeperson)“	27-28
Ber 17 „Pflegeeinstufungsberatung / Widerspruchsberatung“	29
Ber 18 „Schulung in häuslicher Umgebung gem. § 45 SGB XI“	30-31
Ber 18a „Schulung in häuslicher Umgebung gem. § 45 SGB XI“ Angehörige von Menschen mit Demenz gem. § 45 SGB XI	32-33
Ber 19 „Qualitätsmanagement“	34
Ber 20 „Evaluation der Pflege- und Wohnberatung“	35
Vern. 1 „Vernetzung“	36
Öff 1 „Information der Öffentlichkeit	37
Öff 2 „Durchführung von Informationsveranstaltungen“	37
Öff 3 „Durchführung von Informationsveranstaltungen, Berater als Referent“	38

Einleitung

Im Verlauf des Projektes „Evaluation der Effektivität und Effizienz eines integrierten Versorgungssystems für ältere hilfe- und pflegebedürftige Menschen am Beispiel der Pflege- und Wohnberatung in Ahlen“ im Rahmen des Modellprogramms der Spitzenverbände der Pflegekassen zur Weiterentwicklung der Pflegeversicherung gem. § 8 Abs. 3 SGB XI 2004 - 2007 hatte die Pflege- und Wohnberatung (PuW, damals „Koordinationsstelle ambulanter Angebote - KAA“) den Auftrag, die Effektivität und Effizienz des Beratungs- und Hilfeprozesses zu steigern.

Die Produkte und Leistungen sind im Folgenden beschrieben und mit entsprechenden Definitionen versehen.

In diesem Zusammenhang entwickelte die Pflege- und Wohnberatung nach den Gesichtspunkten Struktur-, Prozess- und Ergebnisstandards ihre Produkte und Leistungen in Form von Qualitätsstandards weiter, die in dieser Materialsammlung vorliegen.

Bei Kooperations- und Netzwerkpartnern handelt es sich i.d.R. nicht um natürliche Personen, sondern Dienste oder Institutionen. Daher wird ausschließlich die Form „-partner“ verwendet.

Die hier vorliegende Fassung stellt den Stand im Oktober 2018 dar.

Produktgruppe „Beratung“

Qualitätsstandard Nr.	Titel der Leistung
Ber 1	„Auskunft“
Ber 2	„Kontaktherstellung zur PuW über Kooperationspartner“
Ber 2 a	„Überleitung Krankenhaus - PuW“
Ber 3	„Verabredung und Vorbereitung eines Beratungstermins“
Ber 4	„Durchführung eines Beratungstermins“
Ber	„Durchführung eines Hausbesuches“
Ber 6	„Assessment Versorgungssituation“
Ber 7	„Assessment Wohnumfeld“
Ber 8	„Hilfeplan“
Ber 9	„Kontakt zu einem Kooperationspartner im Rahmen des Beratungsprozesses (ohne / mit Hausbesuch), PuW bezieht ein“
Ber 10	„Einholen und Weiterleiten eines Attestes / einer Verordnung“
Ber 11	„Antragstellung bei einem Kostenträger“
Ber 12	„Monitoring“ (Überwachung des Unterstützungsprozesses)
Ber 13	„Dokumentation der Pflege- und Wohnberatung“
Ber 14	„Evaluation“ (Beratung)
Ber 15	„Nachgehende Kontrolle“
Ber 16	„Organisation von Kurzzeitpflege oder Pflegevertretung (Verhinderung der Pflegeperson)“

Fortsetzung Auflistung der Qualitätsstandards

Produktgruppe „Beratung“

Qualitätsstandard Nr.	Titel der Leistung
Ber 17	„Pflegeeinstufungsberatung“
Ber 18	„Schulung in häuslicher Umgebung gem. § 45 SGB XI“
Ber 18 a	„Schulung in häuslicher Umgebung für Angehörige von Menschen mit Demenz gem. § 45 SGB XI“
Ber 19	„Qualitätsmanagement“
Ber 20	„Evaluation der PuW“
Vern. 1	„Vernetzung“
Öff 1	„Information der Öffentlichkeit durch Material“
Öff 2	„Durchführung von Informationsveranstaltungen“
Öff 3	„Durchführung von Informationsveranstaltungen, Berater als Referent“

Produkte und Leistungen der Pflege- und Wohnberatung

Im Rahmen ihrer Qualitätsentwicklung hat die Pflege- und Wohnberatung ihre Tätigkeiten in einer Produktgruppe zusammengefasst, diese in einzelne Produkte gegliedert und die dazugehörigen Leistungen beschrieben. Die einzelnen Leistungen sind mit Qualitätsstandards versehen, die die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität der Leistung beschreiben. Damit ist die Grundlage für eine effektive und effiziente Beratungstätigkeit gegeben, die hinsichtlich ihrer Qualität überprüfbar ist.

1. Produktgruppe Beratung

1.1. Auskunft

Unter Auskunft wird die persönliche, telefonische oder schriftliche Übermittlung von Informationen verstanden, auf deren Basis der oder die Ratsuchende ggf. sein Anliegen mit sachgerechtem Ergebnis selbst weiterverfolgen kann.

1.2. Beratung

Kennzeichen von Beratung sind grundsätzlich:

- der / die Ratsuchende beschreibt die Problemlage ungenau und/oder verkürzt.
- Berater/in und Ratsuchende/r erarbeiten gemeinsam die Situation und legen Ziele und Maßnahmen fest; der / die Berater/in verfolgt die Umsetzung und evaluiert den Prozess (Konzeptberatung).
- der / die Berater/in unterstützt ggf. bei der Umsetzung der Maßnahmen und Erreichung der Ziele (Beratung mit stellvertretender Ausführung).
- der / die Berater/in muss neben der Fachkompetenz (Sach- und Methodenkenntnisse) auch Personalkompetenz aufweisen.
- Beratung ist ein Prozess, der überwiegend im persönlichen Gespräch („face to face“) stattfindet.

1.2.1. Pflegeberatung

Leistungen der Pflegeberatung sind:

- Kontakt zu einem/r Ratsuchenden über einen Kooperationspartner
- Verabredung und Vorbereitung eines Beratungstermins
- Durchführung eines Beratungstermins
- Durchführung eines Hausbesuchs
- Assessment Versorgungssituation
- Kontakt zu einem Kooperationspartner
- Einholen und Weiterleiten eines Attestes oder einer Verordnung
- Antragstellung bei einem Kostenträger
- Pflegeeinstufungsberatung
- Organisation von Kurzzeitpflege oder Pflegevertretung bei (plötzlichem) Ausfall der Pflegeperson
- Hilfeplan
- Monitoring
- Dokumentation
- Evaluation
- Nachschau

1.2.2. Wohnberatung

Leistungen der Wohnberatung sind:

- Kontakt zu einem /r Ratsuchenden über einen Kooperationspartner
- Verabredung und Vorbereitung eines Beratungstermins
- Durchführung eines Beratungstermins
- Durchführung eines Hausbesuchs
- Assessment Wohnsituation
- Kontakt zu einem Kooperationspartner
- Einholen und Weiterleiten eines Attestes oder einer Verordnung
- Antragstellung bei einem Kostenträger
- Widerspruchsberatung
- Hilfeplan
- Monitoring
- Dokumentation
- Evaluation
- Nachschau

1.2.3. Pflegeeinstufungsberatung

- Antragsteller sind oftmals mit den Voraussetzungen für eine Leistungsgewährung und den formalen Wegen nicht vertraut. Mit dem / der Ratsuchenden wird die Pflegesituation erhoben (Assessment), werden die Leistungsvoraussetzungen geklärt und ggf. die Antragstellung durchgeführt.
- Antragsteller sind zudem oftmals mit einem Entscheid einer Behörde bzw. Kasse nicht einverstanden. Mit dem / der Ratsuchenden werden die entscheidungsrelevanten Materialien durchgearbeitet und offene Fragen geklärt. Ggf. werden ergänzende Informationen eingeholt und es wird eine Empfehlung für das weitere Vorgehen gegeben.

Leistungen der Pflegeeinstufungsberatung sind:

- Verabredung und Vorbereitung eines Beratungstermins
- Durchführung eines Beratungstermins (v.a. mit den Leistungen „Assessment“, „Kontakt zu einem Kooperationspartner“ und „Antragstellung“)
- Ggf. Widerspruchsberatung
- Monitoring
- Dokumentation
- Evaluation

1.3. Organisation von Kurzzeitpflege oder Pflegevertretung bei Verhinderung der Pflegeperson

Wenn eine pflegende Person kurzfristig und unvorhersehbar oder auf mittlere Sicht und planbar ausfällt, ist die Weiterführung der Pflege entweder in der häuslichen Umgebung (Beschaffung vertretender Dienste oder Personen) oder in einer Kurzzeitpflegeeinrichtung (Platzsuche, Kostenklärung, Anfahrt) zu organisieren. Pflegende Angehörige sind damit oftmals überfordert.

Leistungen der Organisation von Kurzzeitpflege oder Pflegevertretung sind:

- Verabredung und Vorbereitung eines Beratungstermins
- Durchführung eines Beratungstermins

- Organisation von Kurzzeitpflege oder Pflegevertretung
- Monitoring
- Dokumentation
- Evaluation

1.4. Case Management

Case Management wird in Abgrenzung zu den Produkten „Beratung“ als Arbeitsform eingesetzt

- in vielschichtigen Problemsituationen;
- bei Kontakt mit mehreren notwendigen Leistungserbringern und Kostenträgern;
- wenn der hilfsbedürftige Mensch oder seine Familie den Markt der Angebote nicht alleine erschließen und die Hilfen nicht alleine steuern kann;
- wenn sich eine längerfristige Problemlage abzeichnet.

Psychosoziale Begleitung (der / die Ratsuchende benötigt psychische und soziale Hilfestellung; Berater/in und Ratsuchende/r erarbeiten gemeinsam die psycho-soziale Situation und legen Ziele und Maßnahmen fest) und **Krisenintervention** (der / die Ratsuchende ist in einer akuten Krisensituation, in der er Hilfe von außen benötigt, der / die Berater/in unterstützt aktiv den / die Ratsuchende/n, Ziel ist der Erwerb neuer Bewusstseins- und Handlungsformen) können Bestandteile der Beratung und des Case Managements sein. Die PuW beachtet die Grenzen ihrer Kompetenzen und arbeitet im Bedarfsfall mit anderen Stellen (z.B. Ehe-, Familien- und Lebensberatung) zusammen.

Im Rahmen des Case Management werden je nach Bedarf Leistungen aus folgenden Produkten erbracht:

- Auskunft
- Pflegeberatung
- Wohnberatung
- Pflegeeinstufungsberatung/Widerspruchsberatung
- Organisation von Kurzzeitpflege oder Pflegevertretung bei Verhinderung der Pflegeperson
- Vernetzung

1.5. Vernetzung

Für eine effektive und effiziente Angebots- und Kooperationsstruktur ist regelhaft vernetztes Arbeiten unabdingbar.

Leistungen der Vernetzung sind:

- Durchführung bzw. Initiieren von zielführenden Arbeitskreisen und Gremien
- Teilnahme an entsprechenden Arbeitskreisen und Gremien
- Initiierung von vernetzten Angeboten und Abläufen.

1.6. Öffentlichkeitsarbeit

Leistungen der Öffentlichkeitsarbeit sind:

- Information der Öffentlichkeit durch Broschüren und andere Materialien und Medien zur Pflege- und Wohnthematik
- Informationsveranstaltungen zur Pflege- und Wohnthematik
 - Berater/in als Referent/in
 - Pflege- und Wohnberatung als (Mit-)Veranstalter

Strukturstandards der Pflege- und Wohnberatung

Allgemeines

- Leitbild
- unabhängige Trägerschaft und Neutralität
- wiedererkennbares Erscheinungsbild in der Außendarstellung (Logo)

Erreichbarkeit

- zentral gelegenes Beratungsbüro, barrierefrei zugänglich
- feste Zeiten der Erreichbarkeit
- zugehendes Beratungsangebot
- flexible und bedarfsgerechte Terminabsprachen

Personelle und sächliche Ausstattung

- Fachkräfte mit
 - Schlüsselqualifikationen und -kompetenzen: Gesprächsführung und Methodenkompetenz in der Beratung
 - fundiertem aktuellem Wissen in Sozialrecht, zu relevanten Erkrankungen / Erleben der Betroffenen und Umgang mit ihnen, Hilfsmitteln und Möglichkeiten der Wohnungsanpassung; Situation pflegender Angehöriger, Basiswissen Pflege
 - aktuellen Kenntnissen über das regionale Versorgungssystem
 - regelmäßiger Weiterqualifizierung
- geregelte Krankheits- und Urlaubsvertretung
- zeitgemäße Technikausstattung
- Beratungs-/Besprechungszimmer
- Homepage
- Fachliteratur
- Fahrzeug

Arbeitsinstrumente

- Produkt- und Leistungskatalog mit Qualitätsstandards (Struktur, Prozess, Ergebnis)
- Einsatz der Arbeitsform Case Management
- Einsatz von Assessments
- EDV-gestützte, arbeitsstrukturierende Dokumentation
- Vorhalten relevanter Antragsformulare
- Vorhalten relevanter Informationen zu örtlichen und regionalen Angeboten und deren Kosten, Sozialrecht und Erkrankungen
- eigenständige Öffentlichkeitsarbeit

Kommunikation und Vernetzung

- feste Einbindung im örtlichen und regionalen System (Multiplikatoren / Kooperationspartner)
- strukturierte und standardisierte Kommunikation und Kooperation im Einzelfall intern wie extern
- strukturierte Vernetzung (z. B. mit Hausärzten, Krankenhäusern, Pflegediensten...)
- regelmäßige Teamgespräche und fachlicher Austausch mit Vorstand und Geschäftsführung
- Teilnahme an bzw. Moderation von relevanten Gremien

Qualitätsstandard Ber. 1**„Auskunft“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ feste Zeiten der telefonischen und/oder persönlichen Erreichbarkeit (Mo. - Do. 8:30 - 17:00 u. Fr. 8:30 - 15:30) ➤ Vorhalten und Pflege von Informationsmaterial
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ bei klarer Frageformulierung des / der Ratsuchenden: Auskunft in mündlicher (persönlich/telefonisch) bzw. schriftlicher Form über <ul style="list-style-type: none"> • das Leistungsangebot der Pflege- und Wohnberatung • Einrichtungen, Dienstleister und Angebote im Bereich „Pflege und Wohnen“ einschließlich deren Kosten und Möglichkeiten der Finanzierung ➤ bei Wunsch und Bedarf Kontaktherstellung ➤ bei erkanntem Beratungsbedarf erfolgt Verabredung eines Beratungstermins (s. QS Ber 3) mit Durchführung eines Assessments (s. QS Ber 6 bzw. 7)
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ der / die Ratsuchende ist in der Lage, nach entsprechender Informationsübermittlung seine/ihre Angelegenheit selbstständig und mit sachgerechtem Resultat weiterzuverfolgen. ➤ ein weiterführender Beratungsbedarf ist erkannt ➤ Inhalt der Anfrage ist evaluierbar dokumentiert

Qualitätsstandard Ber. 2**„Kontakttherstellung zur Pflege- und Wohnberatung über Kooperationspartner“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ standardisierte Computervorlagen für Info-Austausch (Überleitungsbogen, Zustimmungserklärung, Information für Pflegeeinrichtungen)
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anruf oder (standardisierter) Fax- oder Email-Kontakt des Kooperationspartners mit Benennung des Problems <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktaufnahme zu benannter Person innerhalb eines Werktages nach Problembenennung • Verabredung eines Beratungstermins, ggf. Hausbesuches, ggf. gemeinsam mit dem Kooperationspartner (s. QS Ber. 3) • nach erfolgter Durchführung des Termins Information über Verlauf an Kooperationspartner ➤ nach Beendigung der Maßnahme Rückmeldung an Kooperationspartner mit Information über Ergebnis
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kooperationspartner sind über wichtige Schritte bzw. das Ergebnis des Prozesses informiert ➤ die Informationen werden ggf. schriftlich übermittelt

Qualitätsstandard Ber. 2 a**Überleitung aus Krankenhaus oder Reha-Klinik - Pflege- und Wohnberatung wird einbezogen“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung <ul style="list-style-type: none"> • Screening im Krankenhaus • standardisierte Vorlagen für Info-Austausch (Überleitungsbogen mit Zustimmungserklärung) ➤ Standardisierter Antwortbogen (Fax)
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anruf oder (standardisiertes) Fax des Sozialdienstes bzw. der Überleitungspflege mit Benennung des Problems, i.d.R. den Überleitungsbogen enthaltend ➤ Kontaktaufnahme zu benannter Person bzw. Angehörigen innerhalb eines Werktages nach Problembenennung ➤ „Kennenlernen“ im Krankenhaus (Vertrauensbasis herstellen), sofern möglich und notwendig ➤ b. Bed. Verabredung eines Beratungstermins (i.d.R. Hausbesuch, s. QS Ber. 3) für ggf. erforderliche Assessments (v.a. Wohn- und soziale Situation) ➤ nach erfolgter Durchführung des Termins Information über Verlauf an Krankenhaus ➤ Nachhalten der Info über Entlasstermin (Wiedervorlage) <p>bei anschließender Reha:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reha-Klinik erhält vom Krankenhaus Info über Einbeziehung der Beratungsstelle ➤ ca. 10 Tage nach Reha-Beginn Kontaktaufnahme zur Reha-Klinik (Wiedervorlage) ➤ zwischenzeitlich: Kontakt halten mit Reha-Klinik und Angehörigen (Entwicklung, evtl. Verlängerungen) ➤ ca. 1 Woche vor absehbarem Ende der Reha: Kontakt mit Klinik wegen Sachstand, Verordnungen (v.a. Hilfsmittel) und anschließender pflegerischer Versorgung <p>bei anschließender Kurzzeitpflege entsprechender Prozess</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ggf. „Übernahme“ des RS in der häuslichen Umgebung ➤ ggf. „Erstbesuch“ mit Pflegedienst ➤ in jedem Stadium des Prozesses Kostenklärung beachten (SGB V, XI, XII) ➤ nach Beendigung der Maßnahme Rückmeldung an Kooperationspartner mit Information über Ergebnis
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kooperationspartner sind über wichtige Schritte bzw. das Ergebnis des Prozesses informiert ➤ die Informationen werden ggf. schriftlich übermittelt

Qualitätsstandard Ber. 3**„Verabredung und Vorbereitung eines Beratungstermins“**

Standards	
Strukturstandards	➤ EDV- und Kommunikationsausstattung
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ groben Sachverhalt abklären (Abschätzen des benötigten Zeitaufwandes) ➤ Stammdaten am Telefon soweit wie möglich aufnehmen ➤ Klärung der Teilnehmenden (sind weitere Angehörige, Nachbarn usw. zu beteiligen? Wer informiert diese?) ➤ Termin nach Notwendigkeiten, Möglichkeiten und Interessen der Teilnehmer planen; Gesichtspunkte: <ul style="list-style-type: none"> • Dringlichkeit • Ort: Häuslichkeit (Mobilität der / des Ratsuchenden, ist Wohnumfeld relevant?), Beratungsstelle, anderer Ort (v.a. Krankenhaus, Reha-Klinik) • Pflegebedürftige/r: zeitliche Verfügbarkeit, gewohnte Tagesstruktur • Angehörige: zeitliche Verfügbarkeit • Berater / in: ökonomische Termingestaltung ➤ Verbindliche Terminvereinbarung; bei Reihung Hinweis auf zeitlichen Spielraum ➤ bei evtl. Änderungen / Absage Information aller Beteiligten sicherstellen
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Termin ist effektiv vorbereitet (Informationen liegen vor; Rahmenbedingungen sind geklärt) ➤ Terminvereinbarung berücksichtigt Interessen aller Beteiligten ➤ Termin ist allen Beteiligten bekannt

Qualitätsstandard Ber. 4

„Durchführung eines Beratungstermins“

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ Vorhalten von Materialien (Dokumentationsbögen, Antragsformulare, Informationsmaterial)
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vorstellung des / der Beraters / in und des möglichen Leistungsangebotes ➤ Hinwirken auf eine positive Atmosphäre ➤ Aufnahme der (unstrukturiert) geschilderten Problemsituation ➤ Bei Angehörigen von Menschen mit Demenz: Raum für entlastendes Gespräch geben ➤ systematische Aufnahme bzw. Vervollständigung der Stammdaten, Pflegesituation (soweit möglich und erforderlich) (s. QS Ber. 6 „Assessment Pflegesituation“) ➤ Diskussion des beschriebenen und erkannten Bedarfs und der Lösungsmöglichkeiten bzgl. Pflegesituation einschließlich des geschätzten Kostenrahmens, ggf. unter Nutzung von Informationsmaterialien, mit dem / der Pflegebedürftigen und der Pflegeperson ➤ Information über erforderliche bzw. mögliche Antragstellungen <ul style="list-style-type: none"> • SGB XI • SGB XII • SGB IX mit Nachteilsausgleichen • Wohngeld • SGB V • weitere Antragstellungen in besonderen Situationen ➤ Bei Angehörigen von Menschen mit Demenz: Klärung der rechtlichen Vertretung ➤ nach Klärung: Festlegen der weiteren Handlungsschritte (ggf. Verabredung eines Hausbesuches; s. QS Ber. 3 „Verabredung und Vorbereitung eines Beratungstermins“) und Verantwortlichkeiten bzgl.: ➤ Ausführung (s. QS Ber. 9 „Kontakt zu einem Kooperationspartner“, QS Ber. 10 „Einholen eines Attestes“ und QS Ber. 11 „Antragstellung“) ➤ Überwachung der Ausführung (s. QS Ber. 12 „Monitoring“) ➤ Überprüfen der Zielerreichung (s. QS Ber. 14 „Evaluation“)

Fortsetzung QS Ber 4

„Durchführung eines Beratungstermins“

Standard	
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ bei komplexen Situationen ggf. Erstellen, Ausdruck und Übergabe eines Hilfeplans (s. QS Ber. 8 „Hilfeplan) ➤ ggf. Einholen einer Einwilligungserklärung <ul style="list-style-type: none"> • ggf. Übergabe von Informationsmaterial • ggf. Verabredung eines neuen Termins • Übergabe einer Karte, Verabschiedung ➤ ggf. Rückmeldung an Kontakt vermittelnde Stelle
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vorliegen eines möglichst vollständigen Assessments <ul style="list-style-type: none"> • weitere Handlungsschritte sind verabredet • u.U. Erstellung eines Hilfeplans • gleicher Wissensstand bei allen Beteiligten ➤ bei Ratsuchenden bestehen Klarheit und idealerweise Zuversicht

Qualitätsstandard Ber. 5**„Durchführung eines Hausbesuchs“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fahrzeug ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ Vorhalten bzw. Mitnahme von Materialien (Antragsformulare, Informationsmaterial)
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vorstellung des / der Beraters / in und des möglichen Leistungsangebotes der PuW <ul style="list-style-type: none"> • Hinwirken auf eine positive Atmosphäre • Strukturierte Aufnahme der Problemsituation • systematische Aufnahme bzw. Vervollständigung der Stammdaten, Pflege- und Wohnsituation (soweit erforderlich) (s. QS „Assessment Wohnsituation“ und „Assessment Pflegesituation“) auf dem Dokumentationsbogen • Diskussion des beschriebenen und erkannten Bedarfs und der Lösungsmöglichkeiten bzgl. Wohn- und Pflegesituation einschließlich des geschätzten Kostenrahmens, ggf. unter Nutzung von Informationsmaterialien, mit dem Pflegebedürftigen und der Pflegeperson, ggf. Pflegedienst • Information über erforderliche Antragstellungen • nach Klärung: Festlegen der weiteren Handlungsschritte und Verantwortlichkeiten bzgl.: <ul style="list-style-type: none"> • Ausführung (s. QS Ber. 11 „Antragstellung“; Anträge werden in Papierformat vorgehalten, und QS Ber. 9 „Kontaktaufnahme zu einem Kooperationspartner“) • Überwachung der Ausführung (s. QS Ber. 12 „Monitoring“) durch Terminsetzung Wiedervorlage • Überprüfen der Zielerreichung • bei komplexen Situationen ggf. Erstellen, Ausdruck und Übergabe eines Hilfeplans (s. QS Ber. 8 „Hilfeplan“) im Nachgang zum Termin • ggf. Übergabe von Informationsmaterial • ggf. Einholen einer Einwilligungserklärung • ggf. Verabredung eines neuen Termins • Hinterlassung einer Karte, Verabschiedung ➤ ggf. Rückmeldung an Kontakt vermittelnde Stelle
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ein möglichst vollständiges Assessment liegt vor. ➤ Weitere Handlungsschritte sind verabredet. ➤ Ggf. ist ein Hilfeplan erstellt. ➤ Bei allen Beteiligten besteht gleicher Wissensstand. ➤ Bei Ratsuchenden besteht Klarheit. ➤ Bei Ratsuchenden besteht idealerweise Zuversicht.

Qualitätsstandard Ber. 6**„Assessment Versorgungssituation“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ Assessmentinstrumente
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aufnahme der Situation unter den allgemeinen Gesichtspunkten <ul style="list-style-type: none"> • objektiver und gedeckter Bedarf und Bedürfnisse • beteiligte Dienste • beteiligte Angehörige, Nachbarn usw. und deren Belastungssituation
Ergebnisstandards	<p>Es liegt eine Aufnahme der Situation vor, die als Grundlage dient für weiteres Vorgehen wie</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Anregung der Einbeziehung von professionellen Diensten ➤ Anregung der Nutzung entlastender Angebote ➤ Beschaffen von Verordnungen (Heil- und Hilfsmittel, häusliche Krankenpflege) ➤ weitergehende Antragstellungen ➤ Schulung in häuslicher Umgebung ➤ Stellungnahmen für Kostenträger und andere Stellen

Qualitätsstandard Ber. 7**„Assessment Wohnumfeld“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ Assessmentinstrument Wohnumfeld ➤ Kamera und Zollstock
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aufnahme der Wohnsituation unter den allgemeinen Gesichtspunkten <ul style="list-style-type: none"> • Sicherheit und Selbstständigkeit • Tätigkeit der Pflegeperson • Bewegungsflächen • Zustand ➤ in den Bereichen <ul style="list-style-type: none"> • Zuweg: Treppen, Stufen, Schwellen • Bad: <ul style="list-style-type: none"> • Wanne: Griffe, Einstiegshilfe • Dusche: Einstiegshöhe, Griffe, Sitz, Abtrennung • WC: Sitzhöhe, Sitzerhöhung, Griffe • Schlafzimmer: Bett, Höhe, Verstellbarkeit • Kommunikation: Telefon, Hausnotruf, Funkgong o.ä.
Ergebnisstandards	<p>Es liegt eine Aufnahme der Wohnsituation vor, die als Grundlage dient für weiteres Vorgehen wie</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Beschaffen von Hilfsmittelverordnungen (s. QS Ber 10) ➤ Antragstellung Wohnumfeldverbesserung (s. QS Ber 11) ➤ Schulung in häuslicher Umgebung ➤ Verordnung Krankengymnastik od. Ergotherapie (s. QS Ber 10) ➤ Stellungnahmen für Kostenträger und andere Stellen

Qualitätsstandard Ber. 8**„Hilfeplan“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ Formblatt für Hilfeplan ➤ Vorliegen aktueller Kosteninformationen
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ gemeinsame Verständigung auf Ziele, Maßnahmen, Zeitrahmen und Verantwortlichkeiten (s. QS Ber. 5 „Durchführung eines Hausbesuches“) ➤ Verschriftlichung aller Vereinbarungen auf Formblatt ➤ Unterzeichnung und Aushändigung des Hilfeplans ➤ Festlegen der Modalitäten zur Überprüfung der Zielerreichung
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ es besteht ein verbindlicher Maßnahmenkatalog ➤ Hilfeprozess ist evaluierbar <ul style="list-style-type: none"> • bzgl. Grad der Zielerreichung • in finanzieller Hinsicht

Qualitätsstandard Ber. 9
„Kontakt zu einem Kooperationspartner im Rahmen des Beratungsprozesses, Pflege- und Wohnberatung bezieht Kooperationspartner ein“

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ standardisierte Vorlagen für Info-Austausch (Überleitungsbogen, Zustimmungserklärung, Information für Pflegeeinrichtungen)
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anruf oder (standardisierter) Fax- oder Email-Kontakt mit Benennung des Problems <ul style="list-style-type: none"> • Evtl. weitergehende Problemklärung telefonisch oder im pers. Kontakt mit Kooperationspartner; ggf. Verabredung eines gemeinsamen Hausbesuches • nach erfolgter Durchführung der Beratung Information über Verlauf an Kooperationspartner; ggf. schriftliche Bestätigung des Ergebnisses (z.B. bei Beauftragungen im Rahmen Wohnumfeldverbesserung) ➤ nach Beendigung der Beratung bzw. Maßnahme Rückmeldung an Kooperationspartner mit Information über Endergebnis
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kooperationspartner sind über wichtige Schritte bzw. das Ergebnis des Prozesses informiert

Qualitätsstandard Ber. 10**„Einholen und Weiterleiten eines Attestes / einer Verordnung“**

Standards	
Strukturstandards	➤ s. EDV- und Kommunikationsausstattung
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Telefonat mit Arztpraxis; Ansprechperson je nach Situation (Arzt/Ärztin; Medizinische Fachangestellte) ➤ Darstellung des Anliegens/des Sachzusammenhangs ➤ Klärung des Zeitpunkts der Fertigstellung/Abholung ➤ Ablage einer Kopie in Dokumentation, ggf. Kopie für Patienten bei weiterem Verwendungsbedarf ➤ Weiterleitung des Originals an Empfänger (Sanitätshaus, Kranken/Pflegekasse, Sozialamt usw.) ➤ Terminsetzung zur Widervorlage (s. QS Ber. 12 „Monitoring“ und 14 „Evaluation“)
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eine für den Antragszusammenhang brauchbare Verordnung / Attest liegt beim Empfänger vor. ➤ Der Vorgang ist dokumentiert. ➤ Verfolgung der Ausführung und Evaluation sind terminiert.

Qualitätsstandard Ber. 11**„Antragstellung bei einem Kostenträger“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ Vorhalten von Antragsformularen
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vereinbarung eines Beratungstermins (s. QS Ber 3) ➤ ggf. Hinzuziehen von Angehörigen, sonstige Vertrauenspersonen ➤ Abschätzung der Erfolgsaussichten ➤ Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen ➤ Unterstützung bei der Beschaffung von Anlagen (s. QS Ber 10), ggf. Verfassen einer Begründung ➤ Versand des Antrags an zuständige Stelle ➤ Nachverfolgung mit Terminsetzung (s. QS Ber 12) ➤ ggf. Verabredung eines neuen Termins, je nach Ergebnis des Antrags: <ul style="list-style-type: none"> • Umsetzung der Antragsergebnisse • Erörterung der Erfolgsaussichten eines Widerspruchs • Erörterung alternativer Handlungsmöglichkeiten • Akzeptanz des Ergebnisses erzielen ➤ Information an KooperationspartnerInnen: Abstufungen (zeitlich), Art und Weise ist noch zu vereinbaren
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ korrekte und vollständige Antragstellung (Begründung, Anlagen) ➤ sozialrechtliche Möglichkeiten sind ausgeschöpft ➤ gesicherter Informationstand bei allen Beteiligten ➤ Ergebnis des Antrags wird nachvollziehbar akzeptiert

Qualitätsstandard Ber. 12**„Monitoring“ (Überwachung des Unterstützungsprozesses)**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung; hier insbes. Wieder- vorlage ➤ Vorliegen eines Hilfeplans
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Einzelaufgaben des Hilfeplans werden mit erfahrungsgestütz- ten oder mit Hilfe- oder Ratsuchenden abgesprochenen Ter- minen versehen ➤ Termingerechte Nachfrage bei Hilfe- oder Ratsuchenden oder Kooperationspartner über Erledigung bzw. Sachstand der Aufgabe ➤ Ggf. Vereinbarung eines Beratungstermins (s. QS Ber 3); ggf. Durchführen eines Hausbesuches (v.a. bei Maßnahmen der Wohnumfeldverbesserung) ➤ Ggf. erfolgt Intervention / Nachfrage bei zuständiger Stelle ➤ Maßnahmen werden dokumentiert ➤ Ggf. erfolgt erneute Terminsetzung
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unterstützungsprozess verläuft zielgerichtet ➤ Alle Beteiligten sind über Stand informiert ➤ Stockungen / Verzögerungen im Ablauf werden vermieden bzw. frühzeitig erkannt

Qualitätsstandard Ber. 13**„Dokumentation“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ standardisierter Erfassungsbogen ➤ Kamera ➤ Dokumentationsprogramm
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Stammdatenerhebung, Assessment und Verlaufsdokumentation des Beratungstermins im Laufe eines Beratungsgesprächs nach festgelegten Kriterien ➤ Erfassung mündlicher oder schriftlicher Kontakte zu Kooperationspartnern sowie deren Inhalte
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Beratungsverlauf ist eindeutig nachvollziehbar. ➤ Beratungsdaten liegen in statistisch auswertbarer Form zur weiteren Verwendung (Geschäftsbericht, Sozialplanung...) vor.

Qualitätsstandard Ber. 14**„Evaluation der Beratung“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ Datenbank mit Statistikfunktion ➤ Arbeitskonzept mit Zieldefinition
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Auswertung der erhobenen personenbezogenen Daten, Beratungsinhalte und Hilfepläne (s. QS Ber. 13 „Dokumentation“) ➤ Erstellen und Auswerten von Statistiken ➤ Bewertung des Erreichten im Vergleich zur Zielsetzung; Aspekte: <ul style="list-style-type: none"> • Selbstständigkeit / Selbsthilfefähigkeit • Entlastung • Sicherheit ➤ Bewertung des Aufwandes (Zeit, Kosten) in Beziehung zum Erreichten ➤ Bewertung des Arbeitsprozesses und der vorhandenen Angebote ➤ Durchführung und Auswertung von Befragungen (z.B. NutzerInnen und Nutzer der PuW, Kooperationspartner)
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bereitstellung von Grundlagen zur <ul style="list-style-type: none"> • Weiterentwicklung der Beratungsqualität • Sozialplanung • Darstellung der wirtschaftlichen Effizienz und Effektivität der Pflege- und Wohnberatung

Qualitätsstandard Ber. 15**Nachgehende Kontrolle des
Unterstützungsprozesses („Nachschau“)**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung, hier insbes. Wieder- vorlage ➤ Vorliegen eines Hilfeplans
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ratsuchender wird bei Ende der Beratung über Nachschau informiert und Zeitabstand festgelegt ➤ In Kalender wird Nachschautermin eingetragen ➤ Termingerechte Nachfrage bei Ratsuchenden zum. Sach- stand ➤ Ggf. Vereinbarung eines Beratungstermins (s. QS Ber 3); ggf. Durchführen eines Hausbesuches ➤ Nachhaltigkeit der erreichten Ergebnisse überprüfen ➤ Evtl. neu aufgetretenen Bedarf erfassen, evtl. erneuter Bera- tungs- und Hilfeprozess
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tragfähigkeit der Beratungsergebnisse ist überprüft ➤ Bei zwischenzeitlich erneut aufgetretenem Bedarf: Ratsu- chende / r „fällt nicht durch das Netz“

Qualitätsstandard Ber. 16

**„Organisation von Kurzzeitpflege oder Pflegevertretung
(Verhinderung der Pflegeperson)“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ Formularvorlagen „Suche eines Kurzzeitpflegeplatzes“ bzw. „Anmeldung eines Gastes“ ➤ Aktuelle Informationen über Anbieter
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Klärung der Bedarfslage <ul style="list-style-type: none"> • Ab wann ist Vertretung notwendig? • Worin besteht Pflegebedarf (Umfang, Dauer)? • Ist häusliche Vertretung möglich? • Ist Kurzzeitpflege zwingend? ➤ Welche Rolle können Angehörige übernehmen bei <ul style="list-style-type: none"> • Evtl. häuslicher Vertretung • Organisation häuslicher Vertretung oder Kurzzeitpflege und Antragstellung <p>wenn ja, Übermittlung entsprechender Infos zum Weiterverfolgen</p> <p>wenn nein, Organisation häuslicher Vertretung</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Information an Angehörige bzw. pflegebedürftige Person über Rahmenbedingungen bei kurzfristiger Suche (Ort, EZ / DZ) ➤ Organisation häuslicher Vertretung: <ul style="list-style-type: none"> • Kostenklärung mit Pflegekasse • Information an Pflegedienst • Ggf. Beschaffung ergänzender Betreuungspersonen ➤ Organisation von Kurzzeitpflege: <ul style="list-style-type: none"> • Platzsuche • Stammdaten und andere wichtige Infos an Einrichtung (Standardformular; s. Anlage) • Antragstellung bei Pflegekasse, ggf. SGB XII; evtl. Anspruch nach §45b klären (s. QS Ber 11 „Antragstellung...“) • Organisation der Fahrt einschl. Kostenklärung • Informationsfluss sicherstellen (Hausarzt, Pflegedienst, Pflegekasse, Angehörige, ggf. Fahrdienst) (s. QS Ber 9 „Kontakt zu Kooperationspartner, PuW bezieht ein“) ➤ Verlauf des Bedarfs verfolgen, ggf. ergänzende Antragstellung Verhinderungspflege oder SGB XII (s. QS Ber 11 „Antragstellung...“) ➤ ggf. Organisation der Rückfahrt

Fortsetzung QS Ber 16

**„Organisation von Kurzzeitpflege oder Pflegevertretung
(Verhinderung der Pflegeperson)“**

Standards	
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pflegeperson erlebt von organisatorischen Problemen unbelastete Abwesenheit ➤ Pflegebedürftige Person ist adäquat und soweit möglich wunschgemäß versorgt ➤ sozialrechtliche Fragestellungen sind geklärt bzw. Anträge sind rechtzeitig gestellt ➤ bei allen relevanten Beteiligten ist Informationsstand sichergestellt (Kurzzeitpflegeeinrichtung, Pflegedienst, Hausarzt, Pflegekasse, Angehörige, sonstige Betreuungspersonen, ggf. Fahrdienst)

Qualitätsstandard Ber. 17**„Pflegeeinstufungsberatung“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ Vorliegen aktueller Begutachtungsrichtlinien ➤ Vorliegen von Pflegetagebüchern
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ratsuchende/r (RS) stellt der PuW das Gutachten zu und teilt Fristen mit <ul style="list-style-type: none"> • Beratungstermin nach Zustellung des Gutachtens binnen 3 Werktagen, jedenfalls innerhalb der Frist vereinbaren • mit RS Gutachten durcharbeiten auf Basis der aktuellen Begutachtungsrichtlinien • Information bzgl. Modulen und deren Gewichtung • Fragen des RS beantworten bzw. aktiv nachfragen insbes. bzgl. relevanter Kriterien und Ausprägung • ggf. Erstellen eines Pflegeprotokolls veranlassen • ggf. ergänzende Informationen bzw. Unterlagen (v.a. Pflegedienst) beschaffen • auf Basis vorliegender Informationen Empfehlung geben bzgl. Einlegen bzw. Nichteinlegen eines Widerspruches • bei begründeten Erfolgsaussichten eines Widerspruchs Grundlagen für die Einlegung eines Widerspruchs geben • Information geben über weiteren Ablauf des Verfahrens • Ergebnisverfolgung (s. QS Ber 12 „Monitoring“)
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ idealerweise ist Verständnis und Akzeptanz bzgl. einer Ablehnung erreicht ➤ bei begründeten Erfolgsaussichten ist eine präzise begründete fristgerechte Formulierung eines Widerspruches (bzw. einer Stellungnahme) möglich

Qualitätsstandard Ber. 18**„Schulung in der häuslichen Umgebung“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fahrzeug <ul style="list-style-type: none"> • EDV- und Kommunikationsausstattung • Vorhalten von Materialien (Dokumentationsbögen, Antragsformulare, Informationsmaterial) • Verabredung eines Hausbesuches ist erfolgt (s. QS Ber. 3 “Verabredung und Vorbereitung eines Beratungstermins”)
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vorstellung des Beraters bzw. der Beraterin und des möglichen Leistungsangebotes <ul style="list-style-type: none"> • Hinwirken auf eine positive Atmosphäre • Grundsätzlich: Raum für entlastendes Gespräch geben • Aufnahme der (unstrukturiert) geschilderten Situation ➤ systematische Aufnahme bzw. Vervollständigung der Stammdaten, Pflege- und Wohnsituation, soweit erforderlich (s. QS Ber. 6 “Assessment Versorgungssituation“ und QS Ber. 7 „Assessment Wohnsituation“) <ul style="list-style-type: none"> • Diskussion des beschriebenen und erkannten Bedarfs und der Lösungsmöglichkeiten bzgl. Wohn- und Pflegesituation einschließlich des geschätzten Kostenrahmens, ggf. unter Nutzung von Informationsmaterialien, mit dem / der Pflegebedürftigen (soweit möglich) und der Pflegeperson, ggf. Pflegedienst • Ggf. Einbeziehung eines Pflegedienstes für die Schulung in grund- und behandlungspflegerischen Tätigkeiten • Information über erforderliche bzw. mögliche Antragstellungen: <ul style="list-style-type: none"> • SGB XI • SGB XII • SGB IX und damit verbundene Nachteilsausgleiche • Wohngeld • SGB V • weitere Antragstellungen in besonderen Situationen ➤ nach Klärung: Festlegen der weiteren Handlungsschritte und Verantwortlichkeiten bzgl.: <ul style="list-style-type: none"> • Ausführung (s. QS Ber. 9 „Kontaktaufnahme zu einem Kooperationspartner“, QS Ber. 10 „Einholen eines Attestes / einer Verordnung“, QS Ber. 11 „Antragstellung...“)

Fortsetzung Qualitätsstandard Ber. 18

**„Schulung in der häuslichen Umgebung
 gem. § 45 SGB XI“**

Standards	<ul style="list-style-type: none"> • Überwachung der Ausführung (s. QS Ber. 12 „Monitoring“) durch Terminsetzung Wiedervorlage • Überprüfen der Zielerreichung (s. QS 14 „Evaluation“) • bei komplexen Situationen ggf. Erstellen, Ausdruck und Übergabe eines Hilfeplans (s. QS Ber. 8 „Hilfeplan“) im Nachgang zum Termin • ggf. Übergabe von Informationsmaterial • ggf. Verabredung eines neuen Termins (im Beratungsprozess, zum Monitoring, zur Evaluation, zur nachgehenden Kontrolle) • Hinterlassung einer Karte, Verabschiedung ➤ ggf. Rückmeldung an Kontakt vermittelnde Stelle ➤ Dokumentation (s. QS Ber. 13 „Dokumentation“) bzw. Anfertigen eines Protokolls
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ein möglichst vollständiges Assessment liegt vor. ➤ Weitere Handlungsschritte sind verabredet. ➤ Ggf. ist ein Hilfeplan erstellt. ➤ Bei allen Beteiligten besteht gleicher Wissensstand. ➤ Bei Ratsuchenden besteht Klarheit. ➤ Bei Ratsuchenden besteht idealerweise Zuversicht.

Qualitätsstandard Ber. 18 a
**„Schulung in der häuslichen Umgebung für
 Angehörige von Menschen mit Demenz gem. § 45 SGB XI“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fahrzeug ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ Vorhalten bzw. Mitnahme von Materialien (Antragsformulare, Informationsmaterial) ➤ Verabredung eines Hausbesuches ist erfolgt (s. QS Ber. 3 “Verabredung und Vorbereitung eines Beratungstermins“)
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vorstellung des Beraters / der Beraterin und des möglichen Leistungsangebotes ➤ Klärung der Einbeziehung des Menschen mit Demenz ➤ Hinwirken auf eine positive Atmosphäre ➤ Aufnahme der (unstrukturiert) geschilderten Situation ➤ ggf. Raum für entlastendes Gespräch geben ➤ systematische Aufnahme bzw. Vervollständigung der Stammdaten, Pflege- und Wohnsituation, soweit erforderlich (s. QS Ber. 6 “Assessment Versorgungssituation“ und QS Ber. 7 „Assessment Wohnsituation“) ➤ Diskussion des beschriebenen und erkannten Bedarfs und der Lösungsmöglichkeiten bzgl. Pflege- und Wohnsituation einschließlich des geschätzten Kostenrahmens, ggf. unter Nutzung von Informationsmaterialien, mit der pflegebedürftigen Person (soweit möglich) und der Pflegeperson, ggf. Pflegedienst ➤ Ggf. Einbeziehung eines Pflegedienstes für die Schulung in grund- und pflegepflegerischen Tätigkeiten ➤ Schwerpunktsetzung bei Themen, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit schwierigen Situationen • Beschäftigung des Angehörigen • Eigene Situation / Selbstpflege / Entlastung • Wohnumfeld (Orientierung und Sicherheit) ➤ Information über erforderliche bzw. mögliche Antragstellungen: <ul style="list-style-type: none"> • SGB XI • SGB XII • SGB IX und damit verbundene Nachteilsausgleiche • Wohngeld • SGB V • weitere Antragstellungen in besonderen Situationen • ggf. Anregung einer gesetzlichen Betreuung

Fortsetzung Qualitätsstandard Ber. 18 a

**„Schulung in der häuslichen Umgebung für
 Angehörige von Menschen mit Demenz gem. § 45 SGB XI“**

Standards	
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ nach Klärung: Festlegen der weiteren Handlungsschritte und Verantwortlichkeiten bzgl.: <ul style="list-style-type: none"> • Ausführung (s. QS Ber. 9 „Kontaktaufnahme zu einem Kooperationspartner“, QS Ber. 10 „Einholen eines Attestes / einer Verordnung“, QS Ber. 11 „Antragstellung“) • Überwachung der Ausführung (s. QS Ber. 12 „Monitoring“) durch Terminsetzung / Wiedervorlage • Überprüfen der Zielerreichung (s. QS 14 „Evaluation“) • bei komplexen Situationen ggf. Erstellen, Ausdruck und Übergabe eines Hilfeplans (s. QS Ber. 8 „Hilfeplan“) im Nachgang zum Termin • ggf. Übergabe von Informationsmaterial • ggf. Verabredung eines neuen Termins (im Beratungsprozess, zum Monitoring, zur Evaluation, zur nachgehenden Kontrolle) • Hinterlassung einer Karte, Verabschiedung ➤ ggf. Rückmeldung an Kontakt vermittelnde Stelle ➤ Dokumentation (s. QS Ber. 13 „Dokumentation“) bzw. Anfertigen eines Protokolls
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ein möglichst vollständiges Assessment liegt vor. ➤ Weitere Handlungsschritte sind verabredet. ➤ Ggf. ist ein Hilfeplan erstellt. ➤ Bei allen Beteiligten besteht gleicher Wissensstand. ➤ Bei Ratsuchenden besteht Klarheit. ➤ Bei Ratsuchenden besteht idealerweise Zuversicht.

Qualitätsstandard Ber. 19**„Qualitätsmanagement“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ Leitbild (s. „Integriertes Handlungskonzept“) ➤ Qualitätsstandards ➤ Ressourcen zur Weiterentwicklung von Leitbild und Qualitätsstandards
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grundsätzliche Arbeit nach aktuellen Qualitätsstandards ➤ Regelmäßige Teamsitzungen ➤ regelmäßige Überprüfung der Strukturen, Arbeitsabläufe und QS an den aktuellen Anforderungen (Basis: Evaluation von Beratungen und Nutzerbefragungen, fachliche Entwicklung,...) z.B. in internen Workshops, ggf. mit externer Anleitung
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vorliegen von aktuellen zielführenden Qualitätsstandards ➤ Effektive und effiziente Arbeitsform in Beratung und Verwaltung ➤ nach außen nachweisbare Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität

Qualitätsstandard Ber. 20**„Evaluation der Pflege- und Wohnberatung“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ Datenbank mit Statistikfunktion ➤ Arbeitskonzept mit Zieldefinition
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erstellen und Auswerten von Statistiken der beratungsbezogenen Daten ➤ Bestandsaufnahme und Bewertung der Arbeitsprozesse in Beratung und Verwaltung (s. QS Ber 19 „Qualitätsmanagement“) ➤ Bestandsaufnahme und Bewertung der Öffentlichkeitsarbeit ➤ Bestandsaufnahme und Bewertung des Standes der Kooperationen und Vernetzung ➤ Durchführung und Auswertung von Befragungen (z.B. NutzerInnen und Nutzer der PuW, örtliche Kooperationspartner, Vereinsmitglieder)
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es liegen Daten vor zur <ul style="list-style-type: none"> • Nutzerstruktur • Weiterentwicklung der Arbeitsprozesse in Verwaltung und Beratung • Darstellung der wirtschaftlichen Effizienz und Effektivität der Pflege- und Wohnberatung • Zielgerichteten Gestaltung von Öffentlichkeitsarbeit • Weiterentwicklung von Kooperationen und Vernetzung • Sozialplanung

Qualitätsstandard Vern. 1**„Vernetzung“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EDV- und Kommunikationsausstattung ➤ Arbeitsstrukturen/-gremien zu relevanten Themen (Alter und Soziales e.V., AK der Pflegedienste, AK Pflegeversicherung)
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Einladen zu bzw. Teilnahme an Arbeits-, Kooperations- und Vernetzungsgremien (evtl. erfolgt hier Identifizieren von relevanten Fragestellungen) ➤ Initiieren von bzw. Mitwirken an Analysen der Versorgungsstruktur, der Kooperationsformen und -beziehungen in der Region ➤ Erarbeiten von Konzepten zur Verbesserung von Kooperation, Koordination und Vernetzung und zur Behebung von Versorgungsdefiziten ➤ Festlegen von Zielen und Arbeitsschritten ➤ Initiierung, Leitung, Moderation von und Begleitung der Umsetzung neuer Kooperations- und Versorgungsstrukturen ➤ Initiierung von vernetzten Angeboten und Abläufen ➤ Regelmäßige Überprüfung des Grades der Zielerreichung ➤ Berichterstattung an die Kommune und andere relevante PartnerInnen (Qualität und Formen der Vernetzung) ➤ Pflege der Arbeitsbeziehungen zu den Kooperationspartnern
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ neue Problem- und Bedarfslagen werden zeitnah identifiziert ➤ Problemlösungen (neue Angebote und Strukturen) werden in demokratischem abgestimmtem Verfahren erarbeitet ➤ es besteht eine leichtgängige effiziente vernetzte Kooperations- und Versorgungsstruktur ➤ Angebotsdoppelungen und Reibungsverluste durch Konkurrenzverhalten werden vermieden oder verringert ➤ Gute Beziehungen zu den Kooperationspartnern auf der fachlichen wie der persönlichen Ebene

Qualitätsstandard Öff. 1**„Information der Öffentlichkeit durch Material zur Pflege- und Wohnthematik“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Broschürenständer an relevanten Orten ➤ Aufsteller bei einigen Krankenkassen und Arztpraxen
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Auflistung der relevanten Broschüren erstellen / lfd. aktualisieren (Fachpresse u.a. Quellen) ➤ lfd. Aktualisierung / Neuerstellung der Info-Materialien ➤ regelmäßige Pflege der Ständer (alle 14 Tage Kontrolle) ➤ Information über Neuerscheinungen über Presse
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ aktuelle und möglichst flächendeckende Information zu relevanten Themen ist ergänzend zur Pressearbeit gegeben

Qualitätsstandard Öff. 2**„Vorbereitung und Durchführung von Informationsveranstaltungen“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Laptop, Beamer ➤ Kooperation mit Partnern, die über Räume verfügen ➤ Referentenpool
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Themenwahl nach Aktualität und Bedarf ➤ Absprachen mit Referent bzw. Referentin, Honorarvertrag ➤ Klärung zur Veranstaltung (Thema / Schwerpunkte, Ablauf, Ort, Zielgruppe, erwartete Zahl der Teilnehmenden, Technik, Catering, Ansprechperson zum Raum, Presse, Refinanzierung) ➤ 2 Tage vorher: Letzte Absprachen mit Referent bzw. Referentin (Zahl der Teilnehmenden, Technik, Pressegespräch) ➤ Veranstaltung: Info-Material vor Veranstaltungsbeginn auslegen, Begrüßung, Vorstellung Veranstalter und Referent bzw. Referentin, Vorstellung Ablauf, ggf. Liste der Teilnehmenden > Verwendung erläutern; Durchführung evtl. mit Pause, Verabschiedung / Dank / Hinweis auf Info-Material / ggf. Spendenaufruf
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisatorische Rahmenbedingungen sind rechtzeitig geklärt ➤ Sachinformation an Teilnehmende erfolgt ➤ Öffentlichkeitsarbeit für PuW, ggf. Alzheimer Gesellschaft oder Selbsthilfegruppe geleistet ➤ Ggf. Adresspool erweitert

Qualitätsstandard Öff. 3
**„Vorbereitung und Durchführung von Informations-
 veranstaltungen; Berater bzw. Beraterin als Referent
 bzw. Referentin“**

Standards	
Strukturstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kooperation mit Familienbildungsstätte, VHS, Selbsthilfegruppen ➤ Laptop, Beamer
Prozessstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Themenangebot an FBS, VHS, Selbsthilfegruppen usw. ➤ Absprachen zur Veranstaltung (Thema / Schwerpunkte, Ablauf, Ort, Zielgruppe, erwartete Zahl der Teilnehmenden, Technik, Ansprechperson) ➤ Klärung Honorar bzw. Spende ➤ Vereinbarung mit Veranstalter ➤ 2 Tage vorher: Letzte Absprachen mit Veranstalter (Zahl der Teilnehmenden, Technik, Teilnehmerliste > Verwendung klären!, Presse) ➤ Veranstaltung: Info-Material vor Veranstaltungsbeginn auslegen, Vorstellung Referent, Vorstellung Ablauf, Durchführung evtl. mit Pause, Verabschiedung / Dank / Hinweis auf Info-Material
Ergebnisstandards	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisatorische Rahmenbedingungen sind rechtzeitig geklärt ➤ Sachinformation an Teilnehmende erfolgt ➤ Öffentlichkeitsarbeit für PuW, ggf. Alzheimer Gesellschaft oder Selbsthilfegruppe geleistet ➤ Ggf. Adresspool erweitert