



# Senioren- und Pflegeberatung

Konzept

Stand: 19.05.2022

## **Konzeption der künftigen Senioren- und Pflegeberatung im Rhein-Sieg-Kreis**

### **Inhalt**

Ausgangslage und Zielsetzung .....	2
Handlungskonzept.....	3
Rechtsanspruch auf Beratung.....	3
Zielgruppen und beabsichtigte Wirkungen.....	4
Aufgaben und Aufgabenverteilung.....	5
Zielgruppenansprache .....	6
Qualifizierte Beratung .....	6
Beratung von Menschen mit häuslichem Pflegebedarf .....	7
Beratung von Pflegepersonen .....	8
Beratung von Seniorinnen und Senioren und Interessierte .....	8
Qualitätsmanagement.....	9
Dezentrale Beratungsstruktur .....	10
Qualifizierung & Wissensmanagement.....	11
Personal und Ressourcen .....	11
Drittmittel .....	14
Entscheidung und Umsetzung .....	14
Anhang .....	14
Darstellungen .....	14
Vereinbarte Rahmenstandards.....	15
Audit-Checkliste (Anlage 1) .....	27
Gemeinsamer Beratungsbogen (Anlage 2) .....	31
Fortbildungen 2022 (Anlage 3) .....	33

## Ausgangslage und Zielsetzung

Durch die kontinuierlich steigende Lebenserwartung und ein dauerhaft niedriges Geburtenniveau altert die Gesamtbevölkerung in Deutschland und auch im Rhein-Sieg-Kreis. Zu den aktuellen und zukünftig besonders großen Herausforderungen gehört eine deutlich steigende Zahl (insbesondere älterer) Mitmenschen, die der Pflege und Betreuung bedürfen. Ihr Anteil wird sich laut Gutachter im Rhein-Sieg-Kreis bis 2040 auf 5,8 Prozent mehr als verdoppeln, so dass rund bis zu 37.000 Menschen auf Unterstützungsangebote im pflegerischen Bereich angewiesen sein werden. Dementsprechend wird der Beratungs- und Unterstützungsbedarf von Seniorinnen und Senioren im Vorfeld der Pflege ansteigen.

Es ist im gemeinsamen Interesse von Kreis und den kreisangehörigen Städten und Gemeinden, dass für Seniorinnen und Senioren und für Menschen mit Pflegebedarf eine altersgerechte Versorgung möglich ist und so die Lebensqualität vor Ort erhalten bleibt. Die kommunalen Beratungsangebote bilden dabei eine wichtige Hilfestellung.

In 2018 wurde das Sozialamt vom Kreistag damit beauftragt, ein Konzept zur Stärkung der Pflegeberatung im Rhein-Sieg-Kreis mit externer Expertise zu entwickeln. Das beauftragte Forschungszentrum Familienbewusste Personalpolitik<sup>1</sup> nannte in dem am 02.11.2019 vorgelegten Gutachten als Problemfelder der im Rhein-Sieg-Kreis bestehenden Beratungsangebote deutliche Leistungsunterschiede und uneinheitliche Standards der kommunalen Angebote. Die tatsächlich verfügbaren Zeitressourcen reichten in einigen Kommunen nicht aus, um dem steigenden Beratungsbedarf gerecht zu werden. Das Wissensmanagement und der gemeinsame Austausch der Berater/innen ist nicht organisiert, während der Bedarf an persönlicher, wohnortnaher und neutraler Beratung steigt. Dem soll durch ein gemeinsames Handlungskonzept begegnet werden.

Das vorliegende Konzept einer Senioren- und Pflegeberatung für den Rhein-Sieg-Kreis hat vor diesem Hintergrund zum Ziel, eine zukunftsichere, wohnortnahe und fachkompetente Beratung für Seniorinnen und Senioren, Pflegebedürftige sowie ihre Angehörigen und sich präventiv erkundigende Bürgerinnen und Bürger bereitzustellen. Durch die Beratung sollen die Ratsuchenden befähigt werden, informierte Entscheidungen zur Bewältigung individueller Pflegesituationen zu treffen und entsprechend handeln zu können. Zudem sollen sie Unterstützung für einen längeren Verbleib in der eigenen Häuslichkeit erhalten. Bei der

---

<sup>1</sup> Forschungszentrum Familienbewusste Personalpolitik, Münster, und Evangelische Hochschule Rheinland-Westfalen-Lippe, Bochum (FFP)

Sicherstellung einer flächendeckenden und niedrigschwelligen Beratung beachtet das Konzept die Eigenschaften des Rhein-Sieg-Kreises als Flächenkreis mit zum Teil ländlichen Strukturen.

## Handlungskonzept

Die von FFP erarbeiteten konzeptionellen Überlegungen bilden die Basis für das nachfolgende Handlungskonzept. Die Umsetzung soll möglichst nah am wissenschaftlichen Gutachten erfolgen, benötigt jedoch Konkretisierungen und Grundsatzentscheidungen zu aufgezeigten Optionen. Hierfür traf sich zwischen Juli 2021 und Januar 2022 eine gemeinsame Arbeitsgruppe aus Vertreterinnen und Vertretern der kreisangehörigen Städte und Gemeinden und des RSK.

Die Beratungsangebote sollen:

- die verlässliche Beratungsqualität durch Standards bei Aufgaben und Prozessen sicherstellen,
- durch eine dezentrale Beratungsstruktur die Sozialraumorientierung verbessern,
- Parallelangebote durch aktive Abstimmung mit Partnern vermeiden,
- durch systematische Fortbildungen und Wissensmanagement den Kompetenzerwerb der Berater/innen fördern,
- regelmäßig an sich verändernde Bedarfe der Zielgruppen angepasst werden,
- durch aktiven Einbezug der ‚Pflegerlandschaft‘ (KKAP) die Vernetzung der Akteure verbessern,
- durch Audits und regelmäßige Retrospektiven kontinuierlich verbessert werden,
- durch Wissenstransfer zur Pflegeplanung eine Weiterentwicklung der Angebotsseite ermöglichen.

Auf Basis des Gutachtens und der gemeinsam erarbeiteten Konkretisierungen wird nun dieses Konzept zur fachlichen, organisatorischen und finanziellen Ausgestaltung des Beratungsangebots zur Entscheidung vorgelegt.

## Rechtsanspruch auf Beratung

Grundlage der Konzeption bilden die in bundes- sowie landesrechtlichen Vorschriften festgelegten Ansprüche von Seniorinnen und Senioren, Menschen mit Pflegebedarf sowie deren Angehörige auf Auskunft und Beratung. Wesentliche Norm ist § 6 des Alten- und Pflegegesetzes (APG-NRW):

## § 6 APG NRW – Beratung

Personen, die sich auf eine Situation der eigenen Pflegebedürftigkeit vorbereiten oder bei denen diese bereits eingetreten ist, sowie deren Angehörige sind trägerunabhängig über die Ansprüche und Unterstützungsmöglichkeiten entsprechend ihrer individuellen Bedarfe zu beraten. Die Beratung soll im abgestimmten Zusammenwirken der Beratungsangebote, insbesondere der Kommunen und Pflegekassen, vorgehalten werden. Hierbei soll insbesondere auf gemeinsame, unabhängige Beratungsangebote vor Ort mit der Möglichkeit von zugehender Beratung und Fallmanagement hingewirkt werden, wobei für Personen, die eine Beratung in Anspruch nehmen, die fachliche Qualifikation der Beratungsperson erkennbar sein muss. Das zuständige Ministerium schließt hierzu Rahmenvereinbarungen mit den Kreisen und kreisfreien Städten, den Landschaftsverbänden, den Pflegekassen und Dachverbänden sonstiger in der Beratung tätiger Institutionen.

Für die Sicherstellung und Koordinierung der Angebotsstruktur ist nach § 4 APG NRW der Rhein-Sieg-Kreis verantwortlich. Die Beratung von Seniorinnen und Senioren obliegt der kommunalen Daseinsvorsorge und ist daher Aufgabe der einzelnen Kommune. Die vorliegende Beratungskonzeption fasst somit Ansprüche gegenüber dem Rhein-Sieg-Kreis sowie seinen 19 kreisangehörigen Kommunen zusammen.

## Zielgruppen und beabsichtigte Wirkungen

Wirkung ist das Ergebnis einer systematischen Planung. Sie entsteht immer dann, wenn fest definierte Ziele verfolgt werden und regelmäßig geprüft wird, ob diese Ziele noch erreichbar sind. Das künftige Beratungsangebot soll stärker wirkungsorientiert ausgerichtet werden und sich dazu an Zielgruppen und dem angestrebten Nutzen für diesen Personenkreis orientieren.

	<p>ca. 150.000</p> <p>Seniorinnen, Senioren und Interessierte</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• finden verbesserten Zugang zu Beratungs-/ Unterstützungsangeboten bei altersbedingten Schwierigkeiten</li><li>• können auf Basis der bereitgestellten Informationen frühzeitig informierte Entscheidungen treffen.</li></ul>
	<p>ca. 14.000</p> <p>Pflegende Angehörige</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• beugen Ihrer Überlastung und Überforderung frühzeitig vor und minimieren Risiken</li><li>• bleiben als tragende Unterstützung in der Versorgung der pflegebedürftigen Angehörigen erhalten.</li></ul>
	<p>ca. 20.000</p> <p>Menschen mit häuslichem Pflegebedarf</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• sind gut versorgt und können solange wie möglich, entsprechend ihren Wünschen und Vorstellungen, in der gewohnten Umgebung leben, wohnen und teilhaben.</li></ul>

Darst. 1: Zielgruppen und Outcomes

Das Angebot wird bewusst integriert als Senioren- und Pflegeberatung angelegt und fasst den Beratungsbedarf von (vorwiegend älteren) Menschen mit und ohne Pflege- und Betreuungsbedarf in einer Anlaufstelle zusammen. Idealerweise

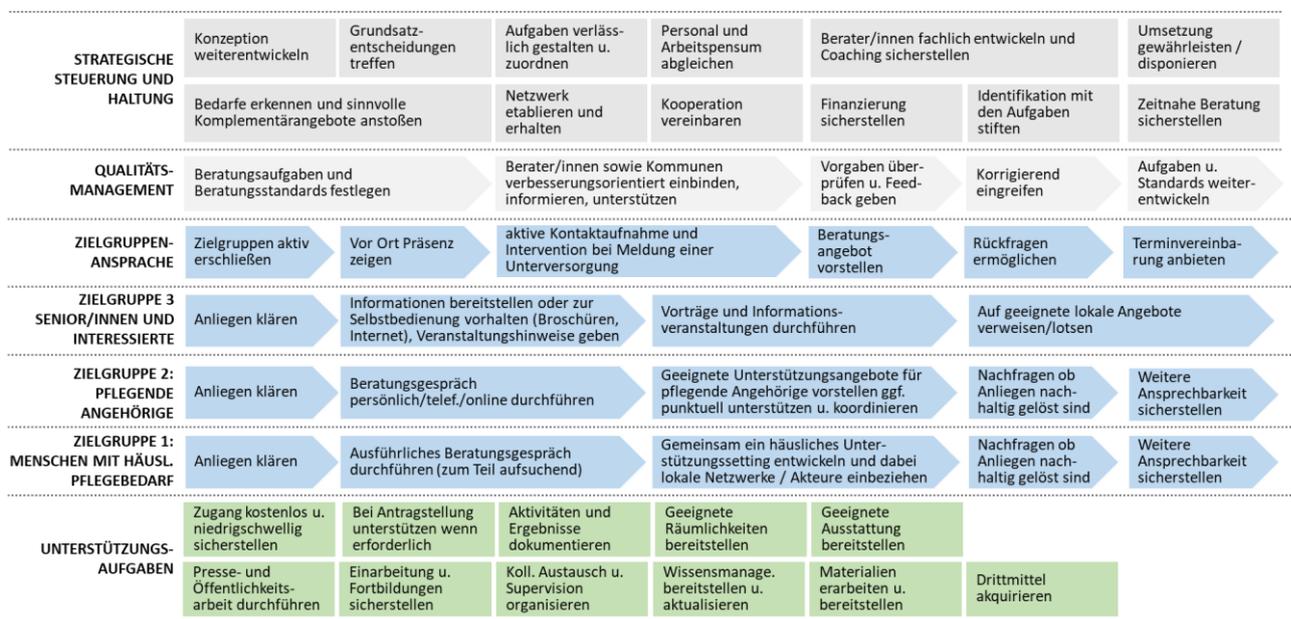
werden die Beratungsangebote in den Kommunen dort angesiedelt, wo bereits aktive kommunale Seniorenarbeit stattfindet. So soll diese Zielgruppe frühzeitig verbesserten Zugang zu bestehenden Angeboten für ihre aktuelle und vielleicht künftige Lebenssituation finden.

Der Fokus des Angebots liegt auf Menschen mit häuslichem Pflegebedarf, um hier gezielt den längeren Verbleib in der eigenen Häuslichkeit zu ermöglichen. Das entspricht häufig dem Wunsch der Menschen und eine ambulante Versorgung ist für die Bürger/innen oder die Kommune als Kostenträgerin oft auch finanziell von Vorteil. Dazu müssen ambulante Pflege- und Betreuungsangebote aber auch lokal vorhanden sein.

Eine tragende Säule bei der Versorgung zuhause bilden vor allem auch pflegende Angehörige (bzw. Pflegepersonen). Durch eine gute Beratung kann ein Teil des sinkenden Potenzials pflegender Angehöriger aufgefangen werden. Daher werden diese Personen als gesonderte Zielgruppe in den Blick genommen.

### Aufgaben und Aufgabenverteilung

Die im FFP-Gutachten enthaltenen Aufgaben (respektive Prozesse) wurden strukturiert, ergänzt und zu einer Prozesslandkarte zusammengeführt. Sie gliedern sich in Kernaufgaben (blau), Steuerungsaufgaben (grau) sowie Unterstützungsaufgaben (grün). Die Landkarte stellt die Aufgaben zunächst unabhängig von der Aufgabenzuordnung dar:



Darst. 2: Prozesslandkarte ("Aufgabentableau")

Die Aufgaben der Senioren- und Pflegeberatung werden arbeitsteilig im Verbund von Kommune und Kreis wahrgenommen; einige Aufgaben liegen dezentral bei

den Beratungsstellen bzw. den Kommunen (hellblau) andere zentral beim Rhein-Sieg-Kreis (dunkelblau). Viele Aufgaben werden aber gemeinsam wahrgenommen (grau) und bedürfen einer regelmäßigen Abstimmung.



Darst. 3: Aufgabenteilung

Ein Teil der FFP-Empfehlungen wurde in Form von Grundsatzentscheidungen von der kommunalen Arbeitsgruppe beraten und festgelegt. So ergeben sich die folgenden Mindestanforderungen der Senioren- und Pflegeberatung im Rhein-Sieg-Kreis. Die flächendeckende Umsetzung wird durch regelmäßigen Austausch zu den Aufgaben, durch Statistikmeldungen und Audits nachgehalten.

### Zielgruppenansprache

Es erfolgt künftig eine aktivere Erschließung von Zielgruppen mit Beratungsbedarf. Die reine „passive Beratung“ reicht nicht mehr aus. Dazu wird bei Veranstaltungen regelmäßig Präsenz gezeigt, die von den Zielgruppen (siehe oben) aufgesucht werden. Einige der Kommunen schreiben Seniorinnen und Senioren an und weisen aktiv auf die Möglichkeit von präventiven Hausbesuchen hin.

Die Zielgruppenansprache wird begleitet durch Pressearbeit, Aushänge, Flyer. Viele Menschen finden den Weg zur Senioren- u. Pflegeberatung auch über den Hinweis von Multiplikatoren. Diese sollen im Zuge der Netzwerkarbeit aktiv angesprochen und auf das Angebot hingewiesen werden.

### Qualifizierte Beratung

Die Beratung erfolgt nach Zielgruppen differenziert und richtet sich an den individuellen Bedarfen aus. Es besteht die Möglichkeit einer aufsuchenden

Beratung, wenn zusätzliche Erkenntnisse durch einen Hausbesuch zu erwarten sind oder die ratsuchende Person nicht zur Beratungsstelle kommen kann. Sie ist jedoch nicht als Beratungsstandard zu verstehen.

Zur Abgrenzung von reinen Anliegenklärungen und Beantworten von Fragen ist unter qualifizierter Beratung zu verstehen:

- Beratung erfolgt grundsätzlich terminiert, angemessen lange und in der Regel persönlich (keine kurzen Telefonanrufe oder Beantworten von Fragen an der Tür).
- Beratungen folgen der vereinbarten systematischen Vorgehensweise (siehe Anhang Vereinbarte Rahmenstandards).
- Beratungen werden einheitlich dokumentiert und ausgewertet.
- Dauer von 20-40 Minuten.
- Beratungen erfolgen kostenlos und anbieterneutral.

### **Beratung von Menschen mit häuslichem Pflegebedarf**

Die Beratung erfolgt mit dem Ziel, dass Menschen mit häuslichem Pflegebedarf so lange wie möglich entsprechend ihren Wünschen und Vorstellungen in der gewohnten Umgebung leben, wohnen und teilhaben können. Die Pflegeberatung hilft dabei, indem Ideen einer passenden, ambulanten Versorgungsmöglichkeit entwickelt, vorgeschlagen und ggf. auch angestoßen werden.

Der Beratungsprozess gliedert sich wie folgt:

- I. Anliegenklärung, erster Überblick über Versorgungssituation gewinnen, Abfrage und Dokumentation von Basisinformationen, Vereinbarung des qualifizierten Beratungsgesprächs, ggf. Verweis an andere Angebote.
- II. Durchführung des qualifizierten Beratungsgesprächs, systematische Lokalisierung des Beratungsbedarfs nach Themenfeldern, Problemstellungen konkretisieren, Lösungsmöglichkeiten skizzieren.
- III. häusliches Unterstützungssetting mit Klienten entwickeln und dabei lokale Netzwerke/Akteure einbeziehen. Kontaktherstellung kann bei Bedarf erfolgen.
- IV. Zur Ergebniskontrolle nach 2-3 Wochen telefonisches Nachfragen, ob Anliegen gelöst ist und ggf. weitere Beratung anbieten.
- V. Ansprechbarkeit sicherstellen, sofern sich anschließend Beratungsbedarf ergibt. Kein Fallmanagement.

Generell wird möglichst Hilfe zur Selbsthilfe geleistet. Wenn es der Einzelfall allerdings erfordert, wird punktuell aktiv unterstützt (z.B. Hilfe bei der

Antragstellung, Vermitteln eines Termins mit der Pflegekasse). Aufgabe des Beratungsgesprächs ist es zu klären, ob eine ausreichende Handlungskompetenz bei der ratsuchenden Person vorhanden ist. Es ist eine klare Abgrenzung zur Pflegeberatung der Pflegekassen notwendig, um Doppelungen zu vermeiden.

### **Beratung von Pflegepersonen**

Die Beratung erfolgt mit dem Ziel, einer individuellen Überforderung frühzeitig vorzubeugen und Risiken zu minimieren, so dass die Pflegeperson längerfristig als tragende Unterstützung in der Versorgung erhalten bleibt.

Der Beratungsprozess gliedert sich wie folgt:

- I. Anliegensklärung, erster Überblick über Situation gewinnen, Abfrage und Dokumentation von Basisinformationen, Vereinbarung des qualifizierten Beratungsgesprächs, ggf. Verweis an andere Angebote.
- II. Durchführung des qualifizierten Beratungsgesprächs persönlich/telefonisch/online, systematische Lokalisierung des Beratungsbedarfs, Problemstellungen konkretisieren.
- III. Geeignete Unterstützungsangebote vorstellen. Kontaktherstellung kann bei Bedarf ausnahmsweise erfolgen.
- IV. Ergebniskontrolle nach 2-3 Wochen durch telefonisches Nachfassen, ob Anliegen gelöst ist und ggf. weitere Beratung anbieten.
- V. Ansprechbarkeit sicherstellen, sofern sich anschließend Beratungsbedarf ergibt.

### **Beratung von Seniorinnen und Senioren und Interessierte**

Ziel der Beratung von Seniorinnen und Senioren aber auch weiteren Interessierten ist es, dass Klient/innen auf Basis der bereitgestellten Informationen frühzeitig informierte Entscheidungen treffen können und so verbesserten Zugang zu Beratungs- und Unterstützungsangeboten bei altersbedingten Schwierigkeiten erhalten. Hier soll auch aktiv der Vereinsamung entgegengewirkt werden.

Die Seniorenarbeit in den kreisangehörigen Kommunen ist unterschiedlich aufgestellt. Für die Beratungsaktivitäten ist dabei von Bedeutung, dass vorhandene Anlaufstellen und Aktivitäten mit den Beratungsangeboten verknüpft werden. Da die Zielgruppe mit ca. 150.000 Menschen (Bevölkerung ab dem 65.Lebensjahr plus Interessierte) recht groß ist, kann hier die Beratung nicht in gleicher Intensität erfolgen, wie in den anderen Zielgruppen.

Der Beratungsprozess als *Mindestangebot* gliedert sich wie folgt:

- I. Anliegensklärung, ggf. Abfrage und Dokumentation von Basisinformationen.
- II. Information vorwiegend in Gruppenformaten, Vorträgen.
- III. Informationen bereitstellen oder zur Selbstbedienung vorhalten.
- IV. niedrigschwellig Auskunft geben, verweisen auf geeignete lokale oder regionale Angebote für die spezifischen Bedarfe („Lotse“).

## Qualitätsmanagement

Der verlässlichen Beratungsqualität kommt eine wesentliche Bedeutung bei. Alle Beratungsstellen werden daher aktiv in die Qualitätsarbeit eingebunden. Zur Sicherstellung der vereinbarten Standards werden die nachfolgend beschriebenen Aktivitäten eingesetzt.

### Monitoring des Beratungsangebots

Wesentliche Daten zu Beratungen und bestimmten Merkmalen sind notwendig, um Rechenschaft über die eingesetzten Mittel gegenüber den Kommunalparlamenten abzulegen. Außerdem sollen sie die Wirksamkeit des Angebots nachweisen und verbessern. Die vereinbarten Standards stellen sicher, dass erhobene Daten vergleichbar sind.

Dazu werden folgende Daten erhoben:

Ressourcen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. eingesetzte VzÄ für Beratung</li> <li>2. Vorhandene Beratungskapazität (Anzahl max. Beratungen)</li> <li>3. Fortbildungstage der Berater/innen</li> </ol>
Leistungen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zahl der Maßnahmen zur Zielgruppenansprache (Vorträge, Stände, Multiplikatoren) und qualifizierte Kontakte</li> <li>2. Neuanfragen/Kurzberatungen (telefonisch) nach Zielgruppe</li> <li>3. Reguläre Beratungstermine diff. nach Zielgruppen, Anliegen darunter: Hausbesuche darunter: Folgetermine</li> </ol>
Wirksamkeit	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wurde damit Überforderung Pflegekräfte vermieden?</li> <li>2. Wurde damit Heimeinzug vermieden?</li> <li>3. Blieb Selbstständigkeit erhalten oder wurde sie verbessert?</li> </ol>

*Darst. 4: Wirkungsmonitoring*

Die Informationen werden zunächst monatlich später quartalsweise aufbereitet und den Sozialdezernentinnen und Sozialdezernenten zur Information gegeben. Es werden keine personenbezogenen Daten von den Beratungsstellen an die Koordinierungsstelle beim Rhein-Sieg-Kreis übermittelt. Der Kreis verfolgt den

Plan, spätestens bis Ende 2024 eine gemeinsame Software zur Steuerung und Dokumentation von Pflegeberatung zu implementieren. Insbesondere soll hierdurch auch die Beauftragung des Casemanagement Pflege vereinfacht und medienbruchfrei digitalisiert werden.

### Retrospektiven

Zur kontinuierlichen Verbesserung und Weiterentwicklung des Beratungsangebots und seiner Abläufe finden im Frühjahr und im Herbst gemeinsame Retrospektiven der Beraterinnen und Berater statt. Gemeinsam schauen sie zurück und besprechen, warum Dinge gut liefen oder von Erwartungen abwichen, um so Maßnahmen zur Verbesserung zu formulieren und anzugehen. Die Ergebnisse dienen der Weiterentwicklung der Strukturen und Umsetzung des Beratungsangebots oder geben Impulse für die Planung der Pflegelandschaft.

### Audits

Im Rahmen des Qualitätsmanagements finden jährlich verbesserungsorientierte Audits in zehn kommunalen Senioren- und Pflegeberatungsstellen statt, um die Umsetzung der vereinbarten Standards zu besprechen. Die Ergebnisse werden in Form von Handlungsempfehlungen („Big Points“) dokumentiert und an die Sozialdezernentinnen und -dezernenten berichtet.

Inhalte des Audits sind:

- Rahmenbedingungen wie Auffindbarkeit, Erreichbarkeit, Ausstattung der Beratungsstellen
- Umsetzung der Beratung, Ressourcen, Strukturen
- Festgestellter Verbesserungsbedarf

### **Dezentrale Beratungsstruktur**

Ziel sind flächendeckende, wohnortnahe und lokal gut eingebundene Pflegeberatungsangebote im gesamten Rhein-Sieg-Kreis. Die Beratungsstruktur wird daher prinzipiell dezentral mit je einem Beratungsangebot je Kommune umgesetzt. Es kann sich aus organisatorischen Gründen anbieten, dass sich mehrere (benachbarte) Kommunen zu einem gemeinsamen Beratungsangebot zusammenschließen und eine oder mehrere gemeinsame Beratungsstellen betreiben. Ebenso kann eine informelle Zusammenarbeit zwischen Kommunen stattfinden, die Erreichbarkeit und Vertretung sicherstellt.

Für Kommunen, die sich an diesem Konzept nicht beteiligen möchten oder können, ist zu klären, ob Nachbarkommunen oder der Rhein-Sieg-Kreis einspringen. Die Kommunen können die Beratungsangebote auch durch Externe erbringen lassen. Voraussetzung sind die Sicherstellung der anbieterneutralen

Beratung und der festgelegten Standards. Eine Neutralität ist nicht gegeben, wenn die Organisation Anbieter von Pflegeleistungen ist.

## **Qualifizierung & Wissensmanagement**

Eine verbesserte Qualifizierung entspricht dem Wunsch der Pflegeberaterinnen und Pflegeberater und wird sich positiv auf die Beratungsqualität auswirken. Dies zu gestalten ist Aufgabe der Koordinierungsstelle Pflege beim Rhein-Sieg-Kreis.

Als Grundqualifizierung soll zunächst eine hochwertige mehrtägige Grundlagenschulung aller Berater/innen erfolgen („Basisqualifizierung“) und regelmäßig für Neueinsteiger/innen oder zur Erweiterung der Beratungskompetenzen angeboten werden.

Zusätzlich findet monatlich ein Web-Seminar zur Pflegeberatung als weitere Schulung zu bestimmten Aspekten der Beratungstätigkeit und zur regelmäßigen Vernetzung der Pflegeberaterinnen und Pflegeberater statt. Die Veranstaltung erfolgt digital, so dass keine zusätzlichen Fahrzeiten anfallen.

Darüber hinaus sollen Elemente wie Fallbesprechungen, kollegiale Beratung und Coaching bei Bedarf angeboten werden. Für die Phase der Einarbeitung soll neuen Kolleginnen und Kollegen eine Patin oder ein Pate zur Seite gestellt werden. Ebenfalls steht die Koordinierungsstelle Pflege jederzeit zum kollegialen Austausch zur Verfügung. In Einzelfällen mit besonderer Pflegesituation kann auch das Case-Management des Rhein-Sieg-Kreises miteinbezogen werden.

Unter Federführung der Koordinierungsstelle wird zentral ein Wissensmanagement aufgebaut, das von allen Berater/innen genutzt und erweitert werden kann. Dazu sollen vorrangig technische Möglichkeiten genutzt werden, um die für die Beratung notwendigen Informationen systematisiert bereitzustellen.

## **Personal und Ressourcen**

Die konzeptionellen Überlegungen zur personellen Ausstattung folgen den gutachterlichen Empfehlungen durch FFP. Demnach sind für die Beratungsangebote eine namentlich gebundene Besetzung sowie Stellvertretung erforderlich. Die Tätigkeit wird nicht auf eine spezifische Berufsausbildung eingegrenzt, ggf. noch nicht vorhandene Kompetenzen sollen im Rahmen der Fortbildungsangebote ergänzt werden.

Zur Personalausstattung führt FFP aus, dass ein Mindeststundenumfang von 15 Wochenstunden pro 1.000 Ew. ab 65 Jahren für die Senioren- und Pflegeberatung erforderlich ist. Ein Umfang von 0,4 VzÄ solle nicht unterschritten werden.

Im Rahmen der Konkretisierung wurden zunächst die Bevölkerungszahlen (Gutachten: 31.12.2015) auf den Stand zum 31.12.2020 aktualisiert und die entsprechenden Stundenumfänge sowie VzÄ errechnet. Basis bilden die Bevölkerungszahlen der Sozial- und Gesundheitsplanung (Melderegister, Hauptwohnsitze).

Kommune	Seniorinnen und Senioren			Variante 1		Variante 2		
	Bev. 65+	Bev. 65+	Wochenstunden (3,5 h)	aufgestockt auf 15h	VzÄ (39h)	aufgestockt auf 0,5 VzÄ	VzÄ (39h)	
Jahr	2015	2020	2020	2020	2020	2020	2020	
RUP	1.987	2.175	7,6	0,2	15,0	0,4	19,5	0,5
MUC	2.850	3.233	11,3	0,3	15,0	0,4	19,5	0,5
EIT	3.906	4.246	14,9	0,4	15,0	0,4	19,5	0,5
WIN	3.953	4.397	15,4	0,4	15,4	0,4	19,5	0,5
SWI	4.018	4.424	15,5	0,4	15,5	0,4	19,5	0,5
WAC	4.254	4.557	15,9	0,4	15,9	0,4	19,5	0,5
NEU	4.413	4.796	16,8	0,4	16,8	0,4	19,5	0,5
ALF	4.290	4.815	16,9	0,4	16,9	0,4	19,5	0,5
RHE	5.842	6.189	21,7	0,6	21,7	0,6	21,7	0,6
BAD	4.165	6.611	23,1	0,6	23,1	0,6	23,1	0,6
MEC	6.162	6.814	23,8	0,6	23,8	0,6	23,8	0,6
LOH	6.372	7.000	24,5	0,6	24,5	0,6	24,5	0,6
NIE	7.370	7.976	27,9	0,7	27,9	0,7	27,9	0,7
SIE	8.123	8.675	30,4	0,8	30,4	0,8	30,4	0,8
KÖN	8.881	9.584	33,5	0,9	33,5	0,9	33,5	0,9
HEN	8.707	9.695	33,9	0,9	33,9	0,9	33,9	0,9
BOR	8.953	9.964	34,9	0,9	34,9	0,9	34,9	0,9
SAN	12.176	13.232	46,3	1,2	46,3	1,2	46,3	1,2
TRO	14.301	15.824	55,4	1,4	55,4	1,4	55,4	1,4
<b>RSK</b>	<b>120.723</b>	<b>134.207</b>	<b>469,7</b>	<b>12,0</b>	<b>480,9</b>	<b>12,3</b>	<b>511,5</b>	<b>13,1</b>

Darst. 5: Einwohner/innen ab 65 Jahre und Personalausstattung

Mit den Kommunen wurde im Rahmen der Arbeitsgruppe abgestimmt, dass eine Mindestausstattung von einer halben Stelle (0,5 VzÄ, Variante 2) je Kommune erfolgen soll. Damit wird den höheren Aufwänden für

- Zielgruppenerschließung,
- aktive Qualitätsarbeit und
- erweiterte Fortbildungsaktivitäten

Rechnung getragen. Für den Fall einer Kooperation werden die für Variante 2 ausgewiesenen Stellenanteile addiert.

Die vom Kreistag bereitgestellten Finanzmittel betragen:

Haushaltsjahr	Finanzmittel
Jahr 2022:	300.000 Euro
Jahr 2023:	400.000 Euro
Jahr 2024:	600.000 Euro
Jahr 2025:	600.000 Euro

Darst. 6: Eingeplante Finanzmittel 2022-2025

Aus den bereitgestellten Finanzmitteln wird ein zentrales Fortbildungsbudget in Höhe von jährlich 20.000 Euro gebildet, das die Grundlagenausbildung und die monatlichen Einheiten ermöglicht. Sollten diese Geldmittel nicht vollends aufgebraucht werden, wird der verbleibende Betrag anteilig (nach dem vereinbarten Verteilschlüssel) ebenfalls den Kommunen zur Verfügung gestellt.

Die Verteilung der restlichen Finanzmittel erfolgt nach dem Verhältnis der ermittelten Stundenumfänge nach Variante 2 zum Gesamtstundenumfang (511,5h). Daraus ergibt sich die folgende Finanzierung für 2022–2025:

	2022	2023	2024	2025
Budget	300.000 €	400.000 €	600.000 €	600.000 €
Abzug Fortbildung	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €
Verteilung	280.000 €	380.000 €	580.000 €	580.000 €
RUP	10.675 €	14.488 €	22.113 €	22.113 €
MUC	10.675 €	14.488 €	22.113 €	22.113 €
EIT	10.675 €	14.488 €	22.113 €	22.113 €
WIN	10.675 €	14.488 €	22.113 €	22.113 €
SWI	10.675 €	14.488 €	22.113 €	22.113 €
WAC	10.675 €	14.488 €	22.113 €	22.113 €
NEU	10.675 €	14.488 €	22.113 €	22.113 €
ALF	10.675 €	14.488 €	22.113 €	22.113 €
RHE	11.858 €	16.093 €	24.564 €	24.564 €
BAD	12.667 €	17.191 €	26.239 €	26.239 €
MEC	13.056 €	17.719 €	27.044 €	27.044 €
LOH	13.412 €	18.202 €	27.782 €	27.782 €
NIE	15.282 €	20.740 €	31.656 €	31.656 €
SIE	16.622 €	22.558 €	34.430 €	34.430 €
KÖN	18.363 €	24.922 €	38.038 €	38.038 €
HEN	18.576 €	25.210 €	38.479 €	38.479 €
BOR	19.091 €	25.910 €	39.546 €	39.546 €
SAN	25.353 €	34.408 €	52.517 €	52.517 €
TRO	30.319 €	41.148 €	62.804 €	62.804 €
<b>RSK</b>	<b>280.000 €</b>	<b>380.000 €</b>	<b>580.000 €</b>	<b>580.000 €</b>

*Darst. 7: Zuweisungsbeträge 2022-2025*

Finanzmittel für Kommunen, die sich am Konzept nicht beteiligen möchten, gehen auf die Aufgabenträger über, die die Beratung für die Kommune übernehmen. Die Bevölkerungsstatistik wird alle zwei Jahre, gekoppelt an den Doppelhaushalt, neu ausgewertet und die Geldmittel in gleicher Weise dem Berechnungsschema angepasst.

## Drittmittel

Durch den Beschluss des Kreistags wurde die Verwaltung beauftragt, die Möglichkeiten einer Förderung mit Drittmitteln zu klären. Die Recherche hat ergeben, dass es zur Finanzierung von kommunaler Pflegberatung keine speziellen Fördermittel gibt. Förderungen für Pflichtaufgaben zu akquirieren ist kaum möglich, sofern nicht ein besonders innovativer Weg gegangen wird.

Für die Kooperation von Kommunen besteht ein Förderprogramm, das Gemeinden und Gemeindeverbände bei der Einrichtung von Kooperationen unterstützen und so die Entscheidung für die Zusammenarbeit erleichtern soll. Es geht um die Förderung von Projekten, die sich vorteilig auf die Situation vor Ort auswirken, indem sie zum Beispiel zum Ausbau des Leistungsangebots oder zur Einsparung von Verwaltungskosten beitragen.<sup>2</sup> Ob eine Kooperation von Städten und Gemeinden im Bereich der Senioren- und Pflegeberatung gefördert wird, bleibt der Prüfung eines konkreten Antrags vorbehalten.

## Entscheidung und Umsetzung

Das Konzept wurde anlässlich der Hauptverwaltungskonferenz vereinbart und gilt in dieser Fassung als Konzeption für die Kommunale Senioren- und Pflegeberatung ab dem 01.07.2022.

Es findet eine regelmäßige Evaluation des Konzepts statt, spätestens alle 2 Jahre.

## Anhang

### Darstellungen

Darst. 1: Zielgruppen und Outcomes .....	4
Darst. 2: Prozesslandkarte ("Aufgabentableau").....	5
Darst. 3: Aufgabenteilung .....	6
Darst. 4: Wirkungsmonitoring.....	9
Darst. 5: Einwohner/innen ab 65 Jahre und Personalausstattung.....	12
Darst. 6: Eingeplante Finanzmittel 2022-2025 .....	12
Darst. 7: Zuweisungsbeträge 2022-2025.....	13

---

<sup>2</sup> <https://www.brd.nrw.de/themen/kommunales/kommunalaufsicht/interkommunale-zusammenarbeit>

## Vereinbarte Rahmenstandards

<u>Anliegen klären</u>	
<u>Zielgruppen</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zielgruppe 1: Menschen mit häuslichem Pflegebedarf</li><li>• Zielgruppe 2: Pflegende Angehörige</li><li>• Zielgruppe 3: Senior/innen und Interessierte</li></ul>
<u>Zuständig</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pflegeberatungsstellen</li></ul>
<u>Ereignis</u>	Anruf/Mail von Ratsuchenden (Betroffene, Angehörige, Vertrauenspersonen) <ul style="list-style-type: none"><li>• Abfrage von Basisinformationen</li><li>• Anfragen zu bestimmten Problemstellungen</li></ul>
<u>Zielsetzung</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kompetente Erstberatung der Anrufenden, das Anliegen an die Beratungsstelle ist klar</li><li>• Kompetente Außenwirkung</li><li>• Freundlichkeit</li><li>• Orientierung an den Bedürfnissen der Ratsuchenden ist sichergestellt</li><li>• Informationsfluss ist sichergestellt</li><li>• Abwicklung ist nachvollziehbar, organisiert und dokumentiert</li></ul>
<u>Durchführung</u>	<p><u>Vorbereitung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es ist sichergestellt, dass nur gut informierte und eingewiesene Kolleg/innen ans Telefon gehen.</li><li>• Kollege/in ist informiert über Angebotspalette der Beratungsstelle</li><li>• Kollege/in hat den Überblick über aktuelle Arbeiten, Zuständigkeiten, An- und Abwesenheiten der Kollegen/innen</li></ul> <p><u>Benötigte Materialien am PC-Arbeitsplatz:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Geeigneter „Telefonarbeitsplatz“: ruhiges Telefonieren muss möglich sein</li><li>• Dokumentationsbogen (Anlage 2), Schreibutensilien</li><li>• Terminplaner</li><li>• Aktuelle Informationen verfügbar halten</li><li>• Telefonverzeichnis</li><li>• Liste der Kooperationspartner/innen</li></ul>

## Anliegen klären

### Umsetzung:

- Melden am Telefon: mit Namen der Einrichtung und eigenem Namen
- Deutlich sprechen, freundlich sein
- Anrufer/innen zuhören, Wünsche erfragen
- Versuchen, das Anliegen der Anrufenden zu verstehen
- Interesse zeigen und Möglichkeiten der Senioren- und Pflegeberatung aufzeigen

### Auftragsklärung

- Fragestellung klären, Faktensammlung
- Dokumentationsbogen verwenden
- Problemlösung/Weg zur Problemlösung vorschlagen
- Dokumentation der erhaltenen Informationen
- Nächste Schritte verabreden
  - Terminabsprachen
  - Weiteres Telefonat
  - Weitere Beratung / Hausbesuch
  - Vorbesprechung o.ä.
- Beratungstermin vor Ort vereinbaren, falls notwendig
- Anruf weiterleiten an zuständige Kolleg/in
- Bei Bedarf Kontakt zu Kooperationspartner/innen bzw. anderen Diensten vermitteln
- Einverständnis einholen: „Dürfen wir nachfragen, wie der Stand ist...?“

### Nachbereitung:

- Vorgang anlegen oder Akte
- Festhalten der erhaltenen Informationen im Dokumentationsbogen
- Kooperationspartner/innen informieren, erforderliche Informationen einholen (Datenschutz!)
- Terminvereinbarung weiterleiten/einplanen

---

Ergebniskontrolle • Anliegen des/der Anrufenden ist zufriedenstellend geklärt.

---

Dokumentation • Dokumentationsbogen  
• Akte/Vorgang  
• Begleitbogen  
• Beratungsstatistik (Zielgruppe)

---

## Auf geeignete lokale Angebote verweisen

Zielgruppen • Zielgruppe 3: Senioren/innen und Interessierte

Zuständig • Pflegeberatungsstellen

Ereignis • Das Anliegen ist im Rahmen der Kontaktaufnahme geklärt.

Zielsetzung

- Kompetente und möglichst passgenauer Verweis auf geeignete lokale Angebote
- Kompetente Außenwirkung, als Ansprechpartner für weitere Fragestellungen rund um Pflege und Älterwerden erkennbar sein
- Freundlichkeit
- Orientierung an den Bedürfnissen der Ratsuchenden ist sichergestellt
- Informationsfluss ist sichergestellt
- Abwicklung ist nachvollziehbar organisiert und dokumentiert

Durchführung

Vorbereitung:

- Regelmäßige Aktualisierung der Datenbank (RSK-Gesundheitsportal zunächst) zu lokalen Angeboten und Zielgruppen, die gemeinsam aktuell gehalten wird.
- Kollege/in ist informiert über Angebotspalette der Beratungsstelle

Benötigte Materialien:

- Aktuelle Informationen verfügbar halten
- Angebotsdatenbank

Umsetzung:

- Immer anbieten, dass die Kontaktdaten (zusätzlich) per E-Mail oder per Post verschickt werden, damit keine Fehler passieren
- Bei Bedarf Anbieten, dass die Berater/Innen den Kontakt aktiv herstellen
- Nachfragen, ob es weitere Fragestellungen gibt

---

## Auf geeignete lokale Angebote verweisen

---

### Nachbereitung:

- Festhalten der erhaltenen Informationen im Dokumentationsbogen
- Kooperationspartner/innen informieren
- Terminvereinbarung weiterleiten/einplanen
- Fehlende Hilfsangebote festhalten und sammeln und an Rhein-Sieg-Kreis melden

- 
- Ergebniskontrolle
- Anliegen des/der Anrufenden ist zufriedenstellend geklärt.
  - Rückfrage bei Ratsuchenden nach 14 Tagen (auch dann, wenn ausschließlich eine telefonische Erstberatung stattfand oder lediglich Material zugeschickt wurde)

- 
- Dokumentation
- Dokumentationsbogen
  - Beratungsstatistik (Zielgruppe)
-

## Beratungsgespräch durchführen

<u>Zielgruppen</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zielgruppe 1: Menschen mit häuslichem Pflegebedarf</li><li>• Zielgruppe 2: Pflegende Angehörige</li></ul>
<u>Zuständig</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pflegeberatungsstellen</li></ul>
<u>Ereignis</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Das Anliegen ist im Rahmen der Kontaktaufnahme geklärt</li><li>• Eine Beratung wird gewünscht und ist vereinbart</li></ul>
<u>Zielsetzung</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kompetente Beratung</li><li>• Einschätzung der Situation und der Ressourcen</li><li>• Wahrnehmung individueller Wünsche und Spielräume</li><li>• Ermittlung des individuellen Hilfebedarfs</li><li>• Erkennen der Zuständigkeiten und des Hilfebedarfs</li><li>• Verabredung eines Maßnahmenplans</li><li>• Kompetente Repräsentation der Beratungsstelle nach außen</li></ul>
<u>Durchführung</u>	<p>Abgrenzung Pflegeberatung der Krankenkassen sicherstellen</p> <p><u>Vorbereitung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• An den Bedürfnissen der Ratsuchenden orientierte Form und Zeitpunkt (wie: persönlich in der Beratungsstelle, als Hausbesuch, telefonisch)</li><li>• Ausreichend Zeit für das Beratungsgespräch einplanen (zzgl. An-/Abreise)</li><li>• Absprache über teilnehmende Personen</li><li>• Terminbestätigung und Materialien zusenden (Broschüren,...)</li><li>• Festlegen, wer Hausbesuch durchführt (Fachlichkeit, ggf. unter Hinzunahme von...)</li><li>• Grundsätzlich: <b>Dokumentationsbogen</b> mit bisherigen Informationen</li><li>• Broschüren</li><li>• „Fahrzeug organisieren“</li><li>• Kolleg/innen in der Beratungsstelle über Abwesenheit informieren</li><li>• Erreichbarkeit in der Beratungsstelle sicherstellen</li></ul>

## Beratungsgespräch durchführen

### Umsetzung:

- Vereinbarten Termin unbedingt einhalten (Pünktlichkeit)
- Bei Hausbesuch: Wohnumfeld bewusst wahrnehmen, Eintritt in die Wohnung bewusst gestalten / kultursensibel
- Eigene Person und Institution kurz vorstellen. Visitenkarte überreichen, Dienstausweis vorzeigen
- Sicherheit und Kompetenz vermitteln, Vertrauen herstellen
- Deutlich sprechen
- Fehlende Informationen im Dokumentationsbogen aus „Erstkontakt“ erfragen und ergänzen
- Wünsche, Probleme und Erwartungen der Ratsuchenden bzw. der Angehörigen/Vertrauensperson erfragen
- Zusammenfassung durch den/die Berater/in geben

Siehe Dokumentationsbogen-Anlage 2

### Nachbereitung:

- Festhalten der erhaltenen Informationen im **Dokumentationsbogen**
- Nur fallabhängig Nachfassen; Fragen, ob der/die Berater/in nach 4 Wochen telefonisch nach dem Stand fragen darf.
- Erkennen von Verbesserungspotenzial bei der Beratung zur Sicherung der Prozessqualität im Beratungsprozess.
- Für komplexere Fragestellungen kann punktuell auch das Case Management Pflege im Kreissozialamt um eine telefonische Einschätzung gebeten werden.

---

### Ergebniskontrolle

- Bedarfe der Ratsuchenden sind verstanden und geeignete Unterstützungsangebote wurden vorgestellt
- Falls es im Einzelfall an Kompetenzen mangelt, kann im Bedarfsfall eine praktische Unterstützung angeboten und durchgeführt werden, bspw. durch Übernahme der telefonischen Kontaktaufnahme zu möglichen Hilfs- und Entlastungsangeboten, Suche nach freien Plätzen oder Hilfe bei der Beantragung von Leistungen.

---

### Dokumentation

- **Dokumentationsbogen**
  - Beratungsstatistik (Zielgruppe)
  - Verbesserungsvorschläge
-

<b>Nachfragen</b>	
<u>Zielgruppen</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielgruppe 1: Menschen mit häuslichem Pflegebedarf</li> </ul>
<u>Zuständig</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pflegeberatungsstellen</li> </ul>
<u>Ereignis</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn ein Anlass besteht, wird nachgefragt</li> </ul>
<u>Zielsetzung</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klärung, ob das ursprüngliche Anliegen wirksam gelöst ist und die vorgestellten Maßnahmen, Unterstützungsangebote angenommen werden und hilfreich sind</li> <li>• Klärung, ob sich Hilfebedarf, Situation und/oder Ressourcen so stark verändert haben, dass eine erneute ausführliche Beratung sinnvoll ist</li> <li>• Signal an Menschen mit häuslichem Pflegebedarf, dass die Beratungsstelle mit Rat und Tat bereitsteht, damit sie gut versorgt solange wie möglich und gewünscht zuhause leben können.</li> <li>• Kompetente Repräsentation der Beratungsstelle nach außen</li> </ul>
<u>Durchführung</u>	<p><u>Vorbereitung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wiedervorlage aus Beratungsgesprächen</li> <li>• Liegt die Einwilligung in das Nachfassen vor?</li> <li>• Ausführliches Durchsehen der Dokumentation/des Vorgangs</li> <li>• Fragestellungen im Vorfeld notieren.</li> </ul> <p><u>Umsetzung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonanruf, deutlich sprechen</li> <li>• Vorstellung beim Gesprächspartner und Verweis auf die Verabredung zum Nachfassen</li> <li>• Zunächst nach dem allgemeinen Befinden/Zufriedenheit fragen</li> <li>• Systematische Fragen zu den Entwicklungen, Verbesserungen, Verschlechterungen in den Themenfeldern: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alltagsgestaltung</li> <li>- Pflegefertigkeiten</li> </ul> </li> </ul>

## Nachfragen

---

- rechtlichen Fragen
- Vernetzung/Hilfenetz
- Gestaltung der Pflegebeziehung
- (Vereinbarkeit von Pflege und Beruf)
- Zusammenfassung durch den/die Berater/in geben
- Bei wesentlichen Veränderungen einen ausführlichen Beratungstermin anbieten und vereinbaren.
- Hinweis geben, dass die Beratungsstelle für Anliegen und Probleme gerne zur Verfügung steht und angesprochen werden kann.
- Bitte um Information, falls eine stationäre Versorgung ansteht (-> Warum? Ist wichtige Information für die Gestaltung der sozialen Infrastruktur)

### Nachbereitung:

- Festhalten der erhaltenen Informationen im **Dokumentationsbogen**
- Ggf. Terminvereinbarung
- Ggf. nochmaliges Nachfassen vereinbaren?
- Wenn hilfreich kann auch bei lokalen Kooperationspartnern oder Akteuren ein Nachfassen erfolgen (unter Beachtung des Datenschutzes, vorher fragen)

- 
- Ergebniskontrolle
- Herausfinden, ob Beratung und Beratungshinweise geholfen haben und die Lebenslage der Zielgruppe positiv beeinflussen
  - Der Bedarf an weiterer Beratung ist geklärt
  - Ggf. sind weitere Schritte vereinbart

- 
- Dokumentation
- **Dokumentationsbogen**
  - Beratungsstatistik (Zielgruppe)
  - Verbesserungsvorschläge
-

## Qualitätsmanagement

---

### Zielgruppen

---

### Ereignis

---

- Zuständig
- Rhein-Sieg-Kreis gemeinsam mit den Kommunen
- 

- Zielsetzung
- Die Qualität des Beratungsangebots und die Einheitlichkeit sollen sichergestellt werden
  - Aufgaben und Standards des Beratungsangebots werden laufend an die sich verändernden Bedürfnisse angepasst
  - Regelmäßiger Dialog über Wirksamkeit und Beratungsqualität ist sichergestellt
- 

- Durchführung
- Monitoring (monatlich)
- Die Aktivitäten werden regelmäßig dokumentiert und als Halbjahresstatistik, zu Beginn lieber enger getaktet und dann quartalsmäßig, zusammengefasst.
  - Die Statistik umfasst Outputs
    - Anzahl qualifizierte Kontakte, Kontaktarten sowie Zielgruppenzuordnung
    - Anzahl telefonische Beratung, Beratung in der Beratungsstelle oder Hausbesuch
    - Lotsenfunktion, Informationsweitergabe oder tiefergehende Beratung, Koordination
    - Dauer des Gesprächs
    - Aufzählung weiterer Aktivitäten wie Zielgruppen-Ansprache/Öffentlichkeitsarbeit, Teilnahme an Netzwerktreffen, Absprachen mit Pressestellen, Erstellung örtlicher Informationsmaterialien etc.
    - Hat das Angebot zu einer Verbesserung oder Erhalt der Selbstständigkeit geführt?
    - Wurde eine stationäre Versorgung vermieden?
    - Wurden Unterstützungsangebote in Anspruch genommen?
    - Es findet ein monatliches Monitoring statt, das mit den Kommunen besprochen und diskutiert wird (als Benchmarking)
- 

Audits (jährlich)

- Die Audits finden partnerschaftlich und verbesserungsorientiert statt
-

---

## Qualitätsmanagement

---

- Jährlicher Vor-Ort-Besuch in den Beratungsstellen, um über Ziele, Aufgaben, Prozesse, Strukturen zu sprechen
- Verbesserungsbedarfe werden strukturiert abgefragt, erfasst und mit der Kommune besprochen (s. Checkliste-Anlage 1)
- Turnus: alle zwei Jahre (10 Besuche pro Jahr) oder jährlich (19 Besuche pro Jahr)
- Durchgeführt vom Rhein-Sieg-Kreis

### Retrospektiven (quartalsweise oder halbjährlich)

- Es finden regelmäßige Retrospektiven mit den Beratungskräften statt
- In der Retrospektive werden Verbesserungsbedarfe offen aufgenommen und gemeinsame Maßnahmen zur Verbesserung entwickelt.
- Moderation und Dokumentation erfolgt durch den Rhein-Sieg-Kreis oder extern

---

### Ergebniskontrolle

- Es findet ein stetiger Blick auf Outputs und Wirkungen der Beratung statt
- Die Beratung wird inhaltlich und fachlich weiterentwickelt
- Die Instrumente Monitoring, Audits und Retrospektiven helfen die Einheitlichkeit und Qualität des Beratungsangebots zu verbessern

---

### Dokumentation

- Monitoring
  - Dokumentationen
  - Wissensmanagement
-

## Einarbeitung und Fortbildung sicherstellen

### Zielgruppen

#### Ereignis

- Eine neue Mitarbeiterin, ein neuer Mitarbeiter beginnt die Tätigkeit in der Beratungsstelle (neu eingestellt oder hierhin versetzt)
- Fortbildungsbedarf ist erkennbar

#### Zuständig

- Einarbeitung: Kommune
- Fortbildungen: RSK

#### Zielsetzung

- Alle Mitarbeiter/innen kennen das Konzept der Senioren- und Pflegeberatung, die Zielgruppen und Beratungsschwerpunkte.
- Mitarbeiter/innen verfügen über mindestens Grundkenntnisse der Senioren- und Pflegeberatung durch regelmäßige Teilnahme an Fortbildungen
- Rahmenbedingungen und angrenzende Arbeitsbereiche sind bekannt
- Mitarbeiter sind in Bezug auf Ihr Knowhow auf dem Laufenden

#### Durchführung

##### Einarbeitung

- Einarbeitungsplan ist erstellt
- Fortbildungsplan erstellen
- Mitarbeiter dem Rhein-Sieg-Kreis melden zur Aufnahme in Verteiler und Listen aufnehmen
- Ansprechpersonen (auch in anderen Kommunen) sind vorhanden, die man bei Fragen jederzeit ansprechen kann

##### Umsetzung Einarbeitung/ laufende Fortbildung

- Einarbeitung umsetzen
- Träger und Kooperationspartner kennen lernen / besuchen / hospitieren
- Erste Beratungsgespräche / Hausbesuche ggf. in Begleitung einer erfahrenen Kollegin/Kollegen.

### Fortbildungsangebot durch den Rhein-Sieg-Kreis

Bei der Erstellung und Durchführung von Fortbildungen ist eine Unterstützung durch das Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz Köln und das südliche Rheinland möglich.

Anzustreben ist die Installierung fester Fortbildungsreihen. Es wird eine Fortbildungsreihe mit 6-9 Angeboten jährlich angestrebt (s. Fortbildungskalender-Anlage 3).

- Standardfortbildungen festlegen
  - Rechtliche und Konzeptionelle Grundlagen der Senioren- und Pflegeberatung
  - Ggf. Hospitation Pflege
  - Beratungskompetenzen
  - Pflege-Knowhow
  
- Besondere Fortbildungsbedarfe
  - Im Zuge der Qualitätssicherung, durch Retrospektiven oder direkte Rückmeldungen werden Fortbildungsbedarfe gesammelt
  - Orientiert an diesen Bedarfen werden Fortbildungsangebote entwickelt und durchgeführt

### Kollegiale Beratung

- 
- Ergebniskontrolle
- Alle neuen Mitarbeiter/innen haben innerhalb des ersten Jahres die Basics vermittelt bekommen
  - Es finden 4-6 Fortbildungsangebote statt. Dabei werden die Bedarfe und Rückmeldungen der Berater/innen vor Ort einbezogen

- 
- Dokumentation
- Monitoring
  - Dokumentationen
  - Wissensmanagement
-

Audit-Checkliste (Anlage 1)

**Checkliste Audit**

Kommune: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Durchführende Person: \_\_\_\_\_

Art	Prüfpunkt im Rahmen der Audits	😊	😐	☹️	Bemerkungen
<b>Räumliche Voraussetzungen</b>	Ist die Barrierearmut/-freiheit gegeben?				
	Ist eine ausreichende Beschilderung vorhanden?				
	Kann eine Vertraulichkeit ermöglicht durch einen separaten Beratungsraum ermöglicht werden?				
	Gibt es eine gute Anbindung an den ÖPNV?				
	Sind Parkmöglichkeiten in der unmittelbaren Nähe vorhanden?				
	Kann eine niedrigschwellige Beratung in „amtsfernen“ Räumen gewährleistet werden?				
<b>Organisatorische Voraussetzungen</b>	Wird eine kostenfreie Beratung für jede/n Bürger/in angeboten?				
	Zuverlässige Öffnungszeiten und Erreichbarkeiten				
	Ist eine der Senioren- und Pflegeberatung zugeordnete Öffnungszeit vorhanden?				

Art	Prüfpunkt im Rahmen der Audits	😊	😐	☹️	Bemerkungen
	Können die Öffnungszeiten bei Bedarf flexibel angepasst werden?				
	Gibt es eine Vertretungsregelungen im Urlaubs-/Krankheitsfall?				
	Gibt es eine ausreichende technische Ausstattung für Außendienste (aufsuchende Beratung)?				
<b>Prozessuale Voraussetzungen</b>	Werden aktuelle, qualitativ hochwertige Informationsmaterialien genutzt?				
<b>Koordinative Voraussetzungen</b>	Existiert eine Informationssammlung und -bündelung der vorhandenen Angebote?				
	<p>Werden Informationsmaterialien über die (über-)örtlichen Angebote erstellt?          Findet ein regelmäßiger ebenso wie bedarfsmäßiger Informationsaustausch und Kooperation statt?          Mit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ anderen Beratungsstellen</li> <li>○ relevanten örtlichen Verwaltungsstellen</li> <li>○ zuständigen Stellen auf Kreisebene</li> <li>○ den örtlichen Akteuren und Einrichtungen</li> </ul>				
	Werden aktuelle Informationsmaterialien zur Pflgethemen beschafft?				

Art	Prüfpunkt im Rahmen der Audits	😊	😐	☹️	Bemerkungen
	Werden lokale Handlungsstrategien entwickelt und organisiert?				
	Findet regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit zur Beratungstätigkeit statt?				
<b>Technische Voraussetzungen</b>	Ist ein PC vorhanden?				
	Gibt es einen Internetzugang?				
	Gibt es ein Telefon mit einer der Senioren-und Pflegeberatung zugeordneten Nummer?				
	Existiert eine eigene E-Mail-Adresse für die Beratungstätigkeit?				
	Gibt es einen Anrufbeantworter?				
	Gibt es einen Drucker?				
	Gibt es ein Faxgerät?				
	Gibt es einen Scanner?				
<b>Personelle Voraussetzungen</b>	Findet ein regelmäßiger Austausch für eine Fallbesprechung statt?				
	Werden Informationsmaterialien über die (über)örtlichen Angebote erstellt?				
	Werden regelmäßig Fort- und/oder Weiterbildungen besucht?				

Art	Prüfpunkt im Rahmen der Audits	😊	😐	☹️	Bemerkungen
	<p>Fühlen Sie sich in folgenden Themenfeldern sicher bzw. würde Sie sich in folgenden Themen eine Fortbildung wünschen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Konzeptionelle Grundlagen der Beratungstätigkeit</li> <li>○ Praktische Anwendung der konzeptionellen Grundlagen</li> <li>○ Gestaltung des Beratungsprozesses</li> </ul>				

Gemeinsamer Beratungsbogen (Anlage 2)

**Dokumentationsbogen Senioren- und Pflegeberatung**

Zielgruppe:

- Pflegende Angehörige                       Person mit häuslichem Pflegebedarf  
 Senior\*in/ Interessierte                     Sonstige \_\_\_\_\_

Daten des Klienten/ der Klientin	
Datum	
Ratsuchende/r Name: Anschrift: Telefon: Email:	
Betrifft (wenn nicht Ratsuchende/n selbst)	
Krankenversicherung	
Pflegeversicherung	
Pflegegrad (falls vorhanden)	

Beratungsanlass

- Psychosoziale Beratung                       Hospiz     Pflegebeziehungen  
 Freizeit/Sport/Aktivität                       Finanzierung                                       stationäre Pflege  
 Betreuungsangelegenheiten                 Alltagsgestaltung                               Angebot für Angehörige  
 Wohnen im Alter                                    Vorsorgevollmacht etc.                       ambulante Pflege  
 Rechtliche Fragen                                 Selbsthilfegruppen                               Pflegefertigkeiten  
 Vernetzung/Vermittlung                       Behörden/Anträge                               Kurzzeitpflege  
 Hauswirtschaftliche Hilfen                     Behinderung/Krankheit                       Demenz  
 Vereinbarkeit Pflege und Beruf               Sonstiges \_\_\_\_\_

Sachverhalt

## Ressourcen

Anzahl der Beratungsgespräche bis heute	
Summe der gesamten Beratungszeit Fahrzeit (falls vorhanden)	Beratung _____ Fahrzeit _____
Wie wurde beraten?	<input type="checkbox"/> telefonisch <input type="checkbox"/> persönlich <input type="checkbox"/> Hausbesuch <input type="checkbox"/> schriftlich
Wurde ein Folgetermin vereinbart?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein

## Lösungsansätze / Unterstützungsmöglichkeiten / Verweisberatung

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

## Nachfassung

Wurde der Beratungsanlass gelöst?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> teilweise
-----------------------------------	--

Wenn nein oder nur teilweise:

Was sind noch die Probleme?

Wie wurde diesbezüglich verblieben?

**Senioren- und Pflegeberatung im Rhein-Sieg-Kreis  
Der Fortbildungskalender 2022**

**Monatlich am ersten Mittwoch**

Datum	Zeitraum	Thema	ReferentIn/Vortragende	Erwartete Kosten
04.05.2022	9:00 Uhr bis 11:00 Uhr	Input Case- Management	50.22	Keine
01.06.2022	9:00 Uhr bis 11:00 Uhr	Betreuungsbehörde	Frau Klein/50.23	keine
		<b>Sommerpause</b>		
07.09.2022	9:00 Uhr bis 11:00 Uhr	Sondertermin Kultursensible Altenhilfe – Projekt Guter Lebensabend KI	Projektmitarbeiterinnen	Keine
05.10.2022	9:00 Uhr bis 11:00 Uhr	Wohnberatung	Team der Wohnberatung	Keine
02.11.2022	9:00 Uhr bis 11:00 Uhr	Pflege A-Z	AOK – Frau Amen	
07.12.2022	9:00 Uhr bis 11:00 Uhr	Einführung Hospiz- /Palliativversorgung	Vertreter/in Hospizforum Bonn/Rhein-Sieg“	