

Anlage 1

Gültig ab: 01.01.2011	Qualitätshandbuch Qualitätsstandard Pflegeberatungsprozess	 Pflegenetzwerk Vogtland
Version: 1.0		Geltungsbereich Vogtlandkreis
Nummerierung: Durch Netzwerkpartner		Seite 1 von 8

Inhaltsverzeichnis

Stammblatt	2
Verfahrensablauf	3
Verbindliche Unterlagen	8

Erstellt / Bearbeitet: Projektgruppe		
Fachlich geprüft: Projektgruppe Schnittstellen	Geprüft: Vogtlandkreis, Dezernat Gesundheit und Soziales	Freigegeben: Entsprechender Entscheider des Landkreises
Unterschrift:	Unterschrift:	Unterschrift:
Datum:	Datum:	Datum:

Anlage 1

Gültig ab: 01.01.2011	Qualitätshandbuch Qualitätsstandard Pflegerberatungsprozess	 Pflegenetzwerk Vogtland
Version: 1.0		Geltungsbereich Vogtlandkreis
Nummerierung: Durch Netzwerkpartner		Seite 2 von 8

Stammblatt

Verfahrensweisung:

- Pflegeberatungsprozess

Zuständigkeiten:

- Alle Netzwerkpartner des Pflegenetzwerkes Vogtland

Kunden:

- Ratsuchende Bürgerinnen und Bürger des Vogtlandkreises und ihre Bezugspersonen mit Beratungsbedarf zu Fragen von Pflege und Betreuung, insbesondere im Alter und bei Pflegebedürftigkeit
- Netzwerkpartner
- Landratsamt Vogtlandkreis, entsprechende Stelle

Anstoß:

- Ratsuchender (siehe Ratsuchenden) tritt mit einem Netzwerkpartner des Pflegenetzes Vogtland in Kontakt
- Bezugsperson eines Ratsuchenden tritt mit einem Netzwerkpartner des Pflegenetzes Vogtland in Kontakt
- Dem Netzwerkpartner wird durch Kundenkontakt ein Beratungsbedarf (siehe Ratsuchenden) bekannt

Ziele:

Ziel dieses Qualitätsstandards ist die Sicherstellung einer qualitätsgesicherten, transparenten und anbieterneutralen vernetzten Pflegeberatung für alle Bürgerinnen und Bürger des Vogtlandkreises durch die Netzwerkpartner im Pflegenetzwerk Vogtlandkreis. Unter Anerkennung dieses Qualitätsstandards als verbindlichem Vereinbarungsbestandteil der Rahmenvereinbarung „Pflegenetzwerk Vogtlandkreis“ stellen die Netzwerkpartner sicher, dass Ratsuchende (siehe Kunden) nach einem Erstkontakt mit einem beliebigen Netzwerkpartner an die für Ihre Anfrage qualifizierte Stelle vermittelt werden, dort eine Beratung – oder bei Vorliegen der Indikation ein individuelles Fallmanagement – erhalten bzw. es ihnen angeboten worden ist.

Bewertungskriterien:

- Alle ratsuchenden Bürgerinnen und Bürger sind bez. der unter „Ziele“ gefassten Beratungsbedarfe beraten
- Alle Netzwerkpartner implementieren den vorliegenden Qualitätsstandard im Rahmen ihres Qualitätsmanagementsystems und setzen die Beratungsmatrix in diesem Standard verbindlich um

Anlage 1

Gültig ab: 01.01.2011	Qualitätshandbuch Qualitätsstandard Pflegerberatungsprozess	 Pflegenetzwerk Vogtland
Version: 1.0		Geltungsbereich Vogtlandkreis
Nummerierung: Durch Netzwerkpartner		Seite 3 von 8

Verfahrensablauf:

1. Schritt:
Ratsuchende Bürger oder deren Bezugspersonen wenden sich an einen Netzwerkpartner des Pflegenetzwerkes Vogtlandkreis mit einem Beratungswunsch oder einem Netzwerkpartner wird ein Beratungsbedarf eines Ratsuchenden bekannt und er bietet initiativ eine Beratung an.
2. Schritt:
Der Netzwerkpartner eruiert im Rahmen eines Erstgespräches, um welches Beratungsanliegen es sich handelt und berät dann den Ratsuchenden im Rahmen seiner Kompetenz bzw. vermittelt den Ratsuchenden an einen Netzwerkpartner, der das dafür erforderliche Qualifikationsniveau vorhält. Er nutzt dazu die folgende Matrix als Entscheidungshilfe.
3. Schritt
Entscheidungshilfe für die Verfahrensweise bei einem Beratungswunsch

Wie kann der Ratsuchende kategorisiert werden?	Welches Beratungsniveau liegt vor?	Welches Qualifikationsprofil muss der beratende Mitarbeiter des Netzwerkpartners haben, um diese Beratung durchführen zu können?	Wann muss ein Ratsuchender an andere Netzwerkpartner vermittelt werden?
Ratsuchender im Erstkontakt	Beratungsniveau 1 Der Ratsuchende schildert einem beliebigen Netzwerkpartner seiner Wahl sein Anliegen. Der Netzwerkpartner eruiert das vorläufige Beratungsniveau und berät – je nach eigenem Qualifikationsprofil – den Ratsuchenden selbst oder benennt ihm die Netzwerkpartner mit dem geeigneten Qualifikationsprofil und stellt auf Wunsch einen Erstkontakt mit einem gewünschten Netzwerkpartner	Qualifikationsniveau 1 Jeder Netzwerkpartner verpflichtet sich, im Rahmen des Beitrittes zur Rahmenvereinbarung den vorliegenden Qualitätsstandard nachweisbar in der eigenen Einrichtung zu implementieren. Unter dieser Voraussetzung kann der Ratsuchende davon ausgehen, bei jedem Netzwerkpartner auf Beratungsniveau 1 beraten zu werden. Dazu gehört verpflichtend die Arbeit jedes Netzwerkpartners mit der Angebotsmatrix des Vogtlandkreises (Projektgruppe2).	Wenn es sich um reine „Leistungsentscheidungen“ der Kranken- oder Pflegekasse handelt, vermittelt der Netzwerkpartner den Ratsuchenden bei dessen Einverständnis an den entsprechenden Kostenträger.

Anlage 1

Gültig ab: 01.01.2011	Qualitätshandbuch Qualitätsstandard Pflegerberatungsprozess	 Pflegenetzwerk Vogtland
Version: 1.0		Geltungsbereich Vogtlandkreis
Nummerierung: Durch Netzwerkpartner		Seite 4 von 8

	für den Ratsuchenden her		
Ratsuchender mit Informationsbedarf	<p>Beratungsniveau 2</p> <p>Ein Ratsuchender mit Informationsbedarf benötigt Informationen über Angebote im Netzwerk und in der Region für die Lösung persönlicher (Pflege)probleme, die er selbst nicht einholen kann. Als selbstkompetenter Konsument ist er aber, einmal über die für ihn relevanten Angebote informiert, in der Lage, selbst die Angebote auszuwählen und in Anspruch zu nehmen und benötigt keine weitere Beratung.</p>	<p>Qualifikationsniveau 2</p> <p>Der Ratsuchende kann, wenn er einen Netzwerkpartner im Pflegenetzwerk Vogtland anspricht, davon ausgehen, dass der Netzwerkpartner ihm im Rahmen seiner Möglichkeiten die gewünschten Informationen zu Pflege- und Betreuungsangeboten zur Verfügung stellt, indem er auf die derzeit in Arbeit befindliche Angebotsmatrix des Pflegenetzwerkes Vogtland zurückgreift.</p>	<p>Wenn es sich nicht um einen Ratsuchenden mit Informationsbedarf, sondern um einen Ratsuchenden mit Beratungsbedarf oder einen Ratsuchenden mit Case Management – Bedarf handelt, dem Beratung durch fachkundige Netzwerkpartner im Pflegenetzwerk angeboten wird.</p> <p>Wenn es sich um reine „Leistungsentscheidungen“ der Kranken- oder Pflegekasse handelt, vermittelt der Netzwerkpartner den Ratsuchenden bei dessen Einverständnis an den entsprechenden Kostenträger.</p>
Ratsuchender mit Bedarf an individueller Pflegeberatung	<p>Beratungsniveau 3</p> <p>Ein Ratsuchender mit Bedarf an individueller Pflegeberatung benötigt über reine Informationen zum Angebotsreigen hinaus eine Beratung, die seine persönlichen Lebensumstände berücksichtigt und auf diese eingeht.</p> <p>Er benötigt einen Netzwerkpartner, der ihm hilft, die passenden Angebote für seine Lebenslage auszuwählen, anzupassen und u.U. den</p>	<p>Qualifikationsniveau 3</p> <p>Ein Ratsuchender, der einen Netzwerkpartner um Beratung bittet, kann davon ausgehen, dass er</p> <ul style="list-style-type: none"> - von einem Berater betreut wird, der eine Grundausbildung im Gesundheits- und Sozialwesen hat und zu Pflege- und Altersfragen einen ausgezeichneten Kenntnisstand besitzt - von einem Berater betreut wird, der umfangreiche Kenntnisse zu Pflege- und 	<p>Wenn der Berater feststellt, dass es sich um einen Ratsuchenden mit Case Management – Bedarf handelt, dem die Beratung durch eine fachkundige Stelle im Pflegenetzwerk angeboten wird.</p> <p>Wenn es sich um reine „Leistungsentscheidungen“ der Kranken- oder Pflegekasse handelt, vermittelt der</p>

Anlage 1

Gültig ab: 01.01.2011	Qualitätshandbuch Qualitätsstandard Pflegerberatungsprozess	 Pflegenetzwerk Vogtland
Version: 1.0		Geltungsbereich Vogtlandkreis
Nummerierung: Durch Netzwerkpartner		Seite 5 von 8

	Kontakt zum jeweiligen Anbieter herzustellen. Danach ist der Ratsuchende in der Lage, die Angebote selbstständig zu kontrahieren und in Anspruch zu nehmen.	Hilfeangeboten, Anspruchsvoraussetzungen, Beantragungsmodalitäten, Gesetzen etc. besitzt und deshalb den Ratsuchenden fachkundig in seiner Lebenssituation beraten kann	Netzwerkpartner den Ratsuchenden bei dessen Einverständnis an den entsprechenden Kostenträger.
Ratsuchender mit Bedarf an individuellem Fallmanagement / Case Management	<p>Beratungsniveau 4</p> <p>Ein solcher Ratsuchender benötigt nicht nur individuelle Information und Beratung, die seine Lebenslage berücksichtigt, sondern benötigt auch einen Case Manager, der ihn individuell über einen gewissen Zeitraum begleitet, soll die Hilfe vom angestrebten Erfolg gekrönt sein.</p> <p>Dies ist insbesondere der Fall, wenn die angewandten Indikationskriterien der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e.V. für die Case Management – Bedürftigkeit zutreffen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vorliegen einer komplexen Bedarfslage beim Ratsuchenden 2. Beteiligung mehrerer Leistungsanbieter, die aufeinander abgestimmt werden müssen 3. Nichtgreifen von Regelversorgungspfaden im Einzelfall 4. Fehlende Ressourcen im Klientensystem, die professionelle Hilfe erforderlich machen 5. Einwilligung des 	<p>Qualifikationsniveau 4</p> <p>Ein Ratsuchender mit Case Management - Bedarf, der einen Netzwerkpartner um Unterstützung bittet, kann davon ausgehen, dass der Beratende</p> <ul style="list-style-type: none"> - das Qualifikationsniveau 3 erfüllt - darüber hinaus die persönliche Qualifikation zum Case Management besitzt (Nachweis der einschlägigen Weiterbildung) 	<p>Wenn hierbei „Leistungsentscheidungen“ der Kranken- oder Pflegekasse anfallen, bezieht der Beratende bei Einverständnis des Ratsuchenden den entsprechenden Kostenträger im Rahmen des Kontraktmanagements mit in das Case Management ein.</p>

Anlage 1

Gültig ab: 01.01.2011	Qualitätshandbuch Qualitätsstandard Pflegeberatungsprozess	 Pflegenetzwerk Vogtland
Version: 1.0		Geltungsbereich Vogtlandkreis
Nummerierung: Durch Netzwerkpartner		Seite 6 von 8

	Ratsuchenden	
	<p>Die Hilfe erfolgt im Rahmen eines individuellen Case Managements mit dem Ratsuchenden, in dem der Case Manager eine Aufnahme des Klienten durchführt, ein situationsangepasstes Assessment durchführt, mit dem Ratsuchenden einen Hilfeplan erstellt und kontrahiert, die Anbahnung der Hilfen organisiert, den Ratsuchenden während der Inanspruchnahme begleitet und mit ihm gemeinsam den Case Management – Prozess nach Beendigung evaluiert.</p>	

Ethische Richtlinien für Netzwerkpartner im Pflegenetzwerk

1. Der Ratsuchende entscheidet, wo und von wem er beraten werden möchte.
2. Der Berater übernimmt einen Beratungsauftrag nur, wenn er über das dazu erforderliche Qualifikationsniveau und die erforderlichen zeitlichen Ressourcen verfügt.
3. Die Beratung erfolgt anbieterneutral. Dem Ratsuchenden werden alle Angebote genannt, die für ihn relevant sein könnten. Eine an Eigeninteressen orientierte „Vorauswahl“ durch den Netzwerkpartner findet nicht statt.
4. Die Beratung erfolgt unabhängig von Weltanschauung, Religion und sozialem Status des Ratsuchenden.
5. Die Beratung erfolgt in allen Beratungsstufen für den Ratsuchenden kostenfrei und ohne Anspruch auf Kostenerstattung von einer Pflegekasse für den Netzwerkpartner.
6. Die Daten des Ratsuchenden werden nur mit dessen Zustimmung erhoben, aufbewahrt und an Dritte weitergegeben.
7. Die Netzwerkpartner beraten und ziehen einander als Kooperationspartner in Beratungskonstellationen hinzu. Hierbei ist ein fairer Umgang miteinander im Interesse des Ratsuchenden trotz der Wettbewerbssituation garantiert.

Anlage 1

Gültig ab: 01.01.2011	Qualitätshandbuch Qualitätsstandard Pflegeberatungsprozess	 Pflegenetzwerk Vogtland
Version: 1.0		Geltungsbereich Vogtlandkreis
Nummerierung: Durch Netzwerkpartner		Seite 7 von 8

8. Netzwerkpartner beteiligen sich nicht an der „Leistungserschleichung“ durch einen Ratsuchenden.
9. Dem Ratsuchenden werden, wenn er mit der Beratung durch einen Netzwerkpartner nicht zufrieden ist, andere für sein Anliegen qualifizierte Netzwerkpartner genannt.
10. Gegenüber dem Berater verbal oder physisch aggressive Ratsuchende müssen nicht weiter beraten werden.

Richtlinien guter Beratung, die für alle Netzwerkpartner gelten:

1. Der Ratsuchende setzt die Prioritäten. Welche Probleme welche Gewichtung haben, wird durch den Berater akzeptiert.
2. Nur im Einvernehmen mit dem Ratsuchenden kann ein Maßnahmenplan beschlossen werden.
3. Dennoch verpflichtet sich der Berater, den Ratsuchenden über Probleme aufzuklären, die er aus seiner fachlichen Perspektive erkennen kann.
4. Der Berater wertet die Situation und Problemlage des Ratsuchenden nicht.
5. Der Berater wirkt darauf hin, die Selbständigkeit des Ratsuchenden im Rahmen der Beratung zu fördern, er arbeitet nach dem Empowerment - Konzept.
6. Der Berater bemüht sich um Ehrlichkeit, Fairness, Empathie und gute Kommunikation mit dem Ratsuchenden.
7. Der Berater geht auf die persönliche Situation des Ratsuchenden ein.
8. Berater entscheiden verantwortungsvoll darüber, ob bei familiärer Bindung oder persönlicher Betroffenheit die Beratung durch einen anderen Berater sinnvoll ist.

Anlage 1

Gültig ab: 01.01.2011	Qualitätshandbuch Qualitätsstandard Pflegeberatungsprozess	 Pflegenetzwerk Vogtland
Version: 1.0		Geltungsbereich Vogtlandkreis
Nummerierung: Durch Netzwerkpartner		Seite 8 von 8

Verbindliche Unterlagen

- a** Rahmenvereinbarung zum Pflegenetzwerk Vogtland
- b** Datenschutzerklärung
- c** Angebotsmatrix des Vogtlandkreises
- d** Materialien zur Öffentlichkeitsarbeit im Pflegenetzwerk
- d** fakultativ: Beratungsformular