

# **Beratung zu Pflegedienstleistungen - Ein Konzept der Verbraucherzentrale NRW für den Kreis Unna, vom 12.08.1996, überarbeitete Fassung vom 15.01.2007**

## **Voraussetzungen**

Nach §4 des Landespflegegesetzes Nordrhein-Westfalen - PfG NW sollen trägerunabhängige Beratungsstellen für Pflegebedürftige, von Pflegebedürftigkeit Bedrohte und ihre Angehörigen eingerichtet werden. Die Verbraucherzentrale NRW als anbieterunabhängige und bei den Verbrauchern gut akzeptierte Beratungseinrichtung möchte mit dem hier vorgelegten Konzept ihre Vorstellungen zu einer Beratung für Pflegedienstleistungen im Kreis Unna präsentieren. Besonderes Gewicht legen wir dabei auf die Verbindung der Beratung von Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen mit Öffentlichkeitsarbeit und in einem sich neu entwickelnden Markt für Pflegedienstleistungen.

## **Verbraucherprobleme im Zusammenhang mit Pflegedienstleistungen**

Mit dem Pflegeversicherungsgesetz ist ein Markt für Pflegedienstleistungen eröffnet worden. Statt ganzheitlicher Pflege, die bislang von den öffentlichen Händen finanziert wurde, sofern die Pflegebedürftigen nicht selbst Beiträge beisteuerten, werden jetzt einzelne "Pflegeprodukte" definiert, die je nach Bedarf abgerufen werden können und von den Pflegekassen vergütet werden und um deren Erbringung neben Wohlfahrtsverbänden, karitativen und sozialen Einrichtungen vermehrt auch private Pflegedienstleister im Wettbewerb stehen. Während die Anbieter von Pflegedienstleistungen sich auf ihr Marktsegment konzentrieren und hoch professionell sich die Informationen beschaffen können, wie sie für eine - auch wirtschaftlich erfolgreiche - Pflegetätigkeit nötig sind, sehen sich Verbraucherinnen und Verbraucher einer Situation konfrontiert, in der sie sich nicht genügend gegenüber ihren Marktpartnern artikulieren können, schon weil sie keinen ausreichenden Überblick über das Angebot an Pflegedienstleistungen und die Bedeutung konkreter Entscheidungen haben.

Die derzeitige Entwicklung bringt akute Probleme für die Pflegebedürftigen und deren Angehörige mit sich. So hat eine erste orientierende Untersuchung der Verbraucherzentrale NRW zu Vertragsgestaltungen bei Anbietern von Pflegedienstleistungen ergeben, dass diese bei allen untersuchten Anbietern mangelhaft waren. Zum Teil waren erhebliche Verstöße gegen verbraucherrechtliche Schutzbestimmungen zu verzeichnen, in den weniger gravierenden Fällen waren die Verträge, wenngleich rechtlich korrekt, so doch sehr zum Nachteil der Verbraucherinnen und Verbraucher formuliert worden.

Zu ähnlichen Ergebnissen kommt auch die Prüfung von Heimverträgen durch den Verbraucherzentrale Bundesverband im Jahr 2002. Hier bedarf es des Schutzes der Pflegebedürftigen vor missbräuchlichen Praktiken unseriöser Anbieter.

### **Ziele der Verbraucherzentrale NRW für eine Beratung zu Pflegedienstleistungen**

Vor dem Hintergrund sehr verschiedener Ursachen für Pflegebedürftigkeit, wie Alter, Behinderungen oder chronische Krankheiten geht die Verbraucherzentrale NRW vom Leitbild der mündigen Pflegebedürftigen aus, die den (längst)möglichen Verbleib in der eigenen Wohnung wünschen und eine möglichst eigenständige Lebensführung anstreben.

Wenn der neu etablierte Marktprozess im Bereich der Pflegedienstleistungen für einen "gerechten" Ausgleich der Interessen von Anbietern und der Nachfrageseite sorgen soll, dann muss die strukturelle Schwäche der Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen in Bezug auf Marktkenntnis und Marktzugang gemindert werden. Dies kann durch Information und Beratung, durch Öffentlichkeitsarbeit sowie durch Interessenvertretung für die betroffenen Verbraucherinnen und Verbraucher geschehen.

Fragt man die Betroffenen nach ihren Wünschen zur Informationsbeschaffung, dann stößt man auf Defizite wie: mühsame Wege, dadurch zeitaufwändige zusätzliche Belastungen, eine Vielfalt von Pflegedienstleistern und Vielzahl von Hilfsmitteln, unklare Zuständigkeiten, unzureichende Beratung bei der Beantragung von Leistungen und bei der Durchsetzung von Ansprüchen, mangelhafte Aufklärung beratungspflichtiger Institutionen wie Ämter, Kranken- und Pflegekassen, Gutachter, Sozialämter u.a. über Rechte der Betroffenen. Als Wünsche wurden genannt: Hilfe bei Übergängen, also beispielsweise beim Wechsel von einer Reha-Klinik nach Hause oder von der ambulanten Betreuung zu Hause in eine Pflegeeinrichtung, die Bündelung von Informationen in einer zentralen Anlaufstelle, eine bessere Koordination und Kooperation der einzelnen Institutionen<sup>1</sup>.

Ziel der Beratung und Information soll sein, sich an der Lösung der o.a. Defizite und Problemlösungen zu orientieren. Die Information und Beratung auf der Basis des (längst)möglichen Verbleibs in der eigenen Wohnung und einer möglichst eigenständigen Lebensführung trägt auch dem gesetzlich geforderten Vorrang von ambulanter vor stationärer Pflege Rechnung.

---

<sup>1</sup> Nach einer vom Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen in Auftrag gegebenen Untersuchung über behinderte Menschen in NRW wurden diese Defizite von Betroffenen und ihren Angehörigen genannt; zumeist werden sie auch auf andere Gruppen von Pflegebedürftigen übertragen werden können.

Die Rahmenbedingungen für pflegebedürftige Menschen sind noch in vielen Lebensbereichen unzureichend. Soll die Zielsetzung einer selbstbestimmten Lebensführung der Betroffenen erfüllt werden, bedarf es einer stetigen Weiterentwicklung bestehender Strukturen. Selbstbestimmung setzt Wahlmöglichkeiten voraus. Das bedeutet neben der Sicherung qualitätsvoller Pflege zu Hause auch eine ausreichende ortsnahe Einrichtung von Tages-, Kurzzeit- und Vollzeitpflegeplätzen, das Vorhalten von Angeboten zur psycho-sozialen Betreuung, eine behindertengerechte Gestaltung des Wohnumfeldes u.a. mehr. Auch neue Wohn- und Versorgungsformen wie beispielsweise ambulant betreute Wohngruppen können die lokale Versorgungslandschaft sinnvoll ergänzen. Für eine solche bedarfsgerechte Weiterentwicklung vorhandener Pflegestrukturen möchte sich die Verbraucherzentrale NRW in enger Kooperation und im Austausch mit den lokalen Behörden, Beratungsinstitutionen und Betroffenenorganisationen einsetzen.

Neben der Information und Beratung zu Pflegedienstleistungen sind nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW vor allem auch generalisierende Arbeiten auf örtlicher und überörtlicher Ebene wichtig, um das Ziel der verbesserten Markttransparenz bei Pflegedienstleistungen nicht nur für den individuellen Beratungsfall zu erreichen, sondern darüber hinaus auf Qualitätssicherung hinzuwirken. Für die Pflegebedürftigen soll ein überwiegend gut funktionierendes System an Pflegedienstleistungen aufgebaut und dauerhaft gewährleistet werden.

### **Aufgaben einer Beratungsstelle zu Pflegedienstleistungen für den Kreis Unna**

Aus den vorangehenden Thesen lassen sich folgende Aufgaben für eine Beratungsstelle zu Pflegedienstleistungen ableiten:

#### **1. Information und Beratung**

Voraussetzung für eine effektive Beratungstätigkeit ist das Vorhandensein ständig aktualisierter Informationen über Fragen der Pflegeinfrastruktur, der Pflegebedürftigkeit und gesetzlicher Rahmenbedingungen. Das Beratungsangebot muss im individuellen Fall existentielle Hilfs- und Kompensationsmaßnahmen sichern, Begleitung und Unterstützung bieten sowie die persönliche Kompetenz des Ratsuchenden verbessern. Die Verbraucherzentrale NRW ist aufgrund ihrer Struktur sehr gut in der Lage, eine zentrale Informationsbeschaffung für Informationen mit überörtlichem Bezug zu besorgen und damit auf effiziente Weise die notwendigen Arbeitsgrundlagen zu schaffen. Hierzu werden selbstverständlich moderne Kommunikationsmittel genutzt.

Die Beratung soll stationär in den Beratungsstellen telefonisch und persönlich erfolgen. Die Erfahrungen in zehn Jahren Pflegeberatung haben gezeigt, dass in den meisten Fällen nicht die Pflegebedürftigen selbst, sondern deren Angehörige oder gesetzlichen Betreuer die Beratung in Anspruch nehmen. Diese sind überwiegend in der Lage, die Beratungsstelle telefonisch oder persönlich zu kontaktieren.

Um das Beratungsangebot möglichst wohnortnah vorzuhalten, werden neben den Hauptstandorten in allen kreisangehörigen Kommunen Sprechstunden angeboten und in Ausnahmefällen auch Hausbesuche durchgeführt.

Ein dezidiertes Fallmanagement (Case Management) wäre in einigen Fällen wünschenswert. Allerdings ist mit den derzeitigen Ressourcen der Pflegeberatung eine Arbeit nach den klassischen Grundsätzen des Case Managements nicht leistbar, ohne gleichzeitig erhebliche Einschnitte im kreisweiten Beratungs- und Informationsangebot aller Bürgerinnen und Bürger in Kauf zu nehmen. Daher führt die Pflegeberatung selbst kein Case Management durch, sondern verweist hierzu auf entsprechende Angebote im Kreis Unna wie die Psychosoziale Begleitung PSB oder das Projekt Persönliches Pflegebudget. Darüber hinaus bietet die Pflegeberatung in komplexen Sonderfällen, z.B. im Zusammenhang mit einer demenziellen Erkrankung, eine aktive Kontaktaufnahme seitens der Beratungskräfte nach der Erstberatung an. Somit erfolgt in Einzelfällen im geringen Umfang eine Prozessbegleitung.

Neben der persönlichen und telefonischen Beratung ist es wichtig, schriftliche Informationsmaterialien zu nutzen, die beratungsunterstützend eingesetzt werden (kurze Merkblätter, Checklisten für verschiedene Situationen der Pflegebedürftigkeit etc.), die abgeholt oder als Ergebnis der telefonischen Beratung zugesandt werden können. Die bereits erstellten Listen, z.B. zu Essen auf Rädern, Haushaltshilfen und Pflegediensten, sowie der Wegweiser Demenz werden von Ratsuchenden rege nachgefragt. Sie müssen kontinuierlich aktualisiert und bei Bedarf durch neue Materialien ergänzt werden.

Daneben betrachtet es die Verbraucherzentrale NRW aber auch als ihre Aufgabe, die Pflegebedürftigen direkt zu erreichen. Dies kann, neben einer zielgruppenspezifischen Ansprache, die auf die stationäre Beratung aufmerksam macht, in Form von Gruppenberatungen oder Aktionen erfolgen, die z.B. in Begegnungsstätten, Pflegeheimen oder anderen geeigneten Orten, an denen die verschiedenen Gruppen von Pflegebedürftigen erreicht werden können, stattfinden. Auch die Abgabe geeigneter schriftlicher Ratgeber hat sich als wichtige Form der Informationsvermittlung erwiesen.

Im Sinne einer kundenorientierten Beratung ist eine Kopplung von Information und Beratung mit einer Vermittlung von Pflegedienstleistungen als sinnvoll anzusehen. Voraussetzung hierfür ist eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen den Akteuren im Pflegebereich auf der Kreisebene. Es wird angestrebt, das Angebot in einer späteren Ausbaustufe um geeignete Formen der Vermittlung von Pflegedienstleistungen zu ergänzen (z.B. trägerneutraler Nachweis von Kurzzeitpflegeplätzen).

Der Beratungs- und Informationsbedarf umfasst ein breites Spektrum an offenen Fragen der Pflegebedürftigen oder ihrer Angehörigen, die kompetent abgedeckt werden müssen:

- **Modalitäten der Festlegung von Pflegebedürftigkeit:**  
Vielen Menschen, die einen Antrag auf Anerkennung einer Pflegebedürftigkeit stellen, sind die gesetzlichen Rahmenbedingungen nicht bekannt, also beispielsweise die Beschränkung von Pflege ausschließlich auf Verrichtungen des täglichen Lebens in der häuslichen Umgebung (Körperpflege, An- und Auskleiden, Nahrungsaufnahme). Auch die Pflichten der Gutachter, beispielsweise zur Begutachtung und Beurteilung der Wohnsituation oder der Hilfsmittelversorgung entziehen sich der Kenntnis der meisten Betroffenen.
- **Widerspruchsverfahren bei Ablehnung des Antrags auf Pflegebedürftigkeit durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK):**  
Das grundsätzliche Verfahren wird den Ratsuchenden erläutert. Bestehen Zweifel über die Angemessenheit einer vorliegenden Beurteilung des MDK, erfolgt auf Wunsch der Ratsuchenden eine individuelle Rechtsberatung und evtl. außergerichtliche Rechtsvertretung.
- **Entscheidung über die Inanspruchnahme von ambulanten Leistungen der Pflegeversicherung und die Konsequenzen für die Betroffenen:**  
Ca. 48% der Pflegebedürftigen in Deutschland<sup>2</sup>, also der größte Teil der Leistungsempfänger, nimmt Pflegegeld in Anspruch, organisiert somit die Pflege selbst und wird privat versorgt. Beratungsbedarf ergibt sich insbesondere in Fragen nach Unterstützungsangeboten für die Betroffenen und ihre pflegenden Angehörige z.B. zu Pflegeschulungen, Entlastungsmöglichkeiten durch Einrichtungen zur Tages- oder Kurzzeitpflege sowie Betreuungsdienstleistungen. Etwa 21% der Pflegebedürftigen nehmen ambulante Sachleistungen der Pflegeversicherung wie Sachleistungen von Pflegediensten, Kurzzeitpflege oder Verhinderungspflege - teilweise in Kombination mit dem Pflegegeld - in Anspruch. Sie haben u. a. Beratungsbedarf über Leistungsinhalte und -umfang verschiedener Pflegeangebote und deren Abrechnungsmodalitäten.
- **Entscheidung über einen Wechsel von einer ausschließlich ambulanten zu einer Form der stationären Betreuung:**  
Ca. 31%<sup>3</sup> der Pflegebedürftigen beziehen Leistungen der vollstationären Pflege. Beratungsbedarf besteht z.B. zu Möglichkeiten, einen Umzug in ein Heim möglichst lange zu vermeiden. Ist eine vollstationäre Betreuung notwendig, gibt es Informationsbedarf über die Charakteristika von Kurzzeit- oder Vollzeitpflege oder von verschiedenen Bewohnermodellen von stationären Einrichtungen.
- **Finanzierung von Pflegedienstleistungen**  
Unabhängig davon ob ambulante oder stationäre Pflegedienstleistungen benötigt werden, besteht ein hoher Bedarf zur Klärung der tatsächlich entstehenden Kosten und deren Finanzierung, nicht nur über die Pflegeversicherung sondern auch über andere soziale Sicherungssysteme oder Eigenfinanzierungen. Im Rahmen der Pflegeberatung kann auch eine individuelle Rechnungsprüfung und evtl. außergerichtliche Rechtsvertretung im Falle von ungerichtlich in Rechnung gestellten Leistungen erfolgen.

---

<sup>2</sup> Veröffentlichung des Bundesministeriums für Gesundheit im Internet am 15.01.2007 zur Statistik der Leistungsempfänger der sozialen Pflegeversicherung 2005

<sup>3</sup> s. o.

– **Komplementäre Hilfsangebote wie hauswirtschaftliche Hilfen oder Beratungsangebote zur Wohnungsanpassung:**

Ein hoher Anteil pflegebedürftiger Menschen hat Bewegungseinschränkungen oder Einschränkungen in der gesamten Motorik. Insbesondere beim Treppensteigen und im Sanitärbereich ergeben sich hierdurch erhebliche Probleme, die z.T. schon durch kleine Umbaumaßnahmen in der Wohnung gelindert werden können. Im Kreis Unna wird die Verbraucherzentrale NRW auf die hier vorhandenen Beratungsangebote zu "Wohnungsanpassung" verweisen. Aufgrund ihrer eigenen Beratungserfahrungen in diesem Sektor schätzt die Verbraucherzentrale NRW die Bedeutung von Wohnungsanpassung für das Ziel einer eigenständigen Lebensführung der Betroffenen, die bei vermiedenem oder verringertem Pflegebedarf zugleich kostengünstiger für die Sozialhilfeträger ist als entsprechende Pflegemaßnahmen, als sehr hoch ein.

– **Hilfsmittelversorgung:** Beratungsbedarf ergibt sich u.a. zu Fragen der Zuständigkeit von Krankenkasse oder Pflegekasse.

## 2. Öffentlichkeitsarbeit und Aktionen

Ziel der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ist die Bekanntmachung der Beratungseinrichtung einerseits, andererseits aber auch die Sensibilisierung der Zielgruppen für die verschiedenen im Zusammenhang mit Pflege und Pflegedienstleistungen auftretenden Fragen. Diesen Zielen dient auch die Durchführung öffentlichkeitswirksamer Aktionen zum Bereich der Pflege und der Pflegedienstleistungen.

Die Erfahrungen nach 10 Jahren Pflegeberatung für den Kreis Unna zeigen, dass ca. die Hälfte der Ratsuchenden aufgrund von Pressemitteilungen der Beratungskräfte die Beratungsstelle aufsucht. Ein weiterer bedeutsamer Anteil sind diejenigen, die aufgrund von Empfehlungen von öffentlichen Stellen oder aus dem privaten Bekanntenkreis die Beratungsstellen in Anspruch nehmen. Dieses Ergebnis entspricht den Erfahrungen der Verbraucherzentrale NRW mit ihren verschiedenen Beratungsangeboten: der lokalen Presseberichterstattung sowie der Empfehlung durch Multiplikatoren kommt bei der Bekanntmachung des Beratungsangebots eine überragende Rolle zu. Aufgrund ihrer gesellschaftlichen Stellung, ihrer hohen Akzeptanz bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern und ihrer Erfahrung in der Pressearbeit hat die Verbraucherzentrale NRW im Regelfall einen sehr guten Zugang zu den lokalen Medien; das betrifft auch lokale Rundfunkanbieter. So hat die Verbraucherzentrale NRW gute Erfahrungen mit der Einrichtung regelmäßiger Rubriken in Lokalzeitungen gemacht, in denen die örtliche Beratungskraft regelmäßig aktuellen Themen präsentiert. Vorbereitete Radio-Tapes der Verbraucherzentrale NRW zu den verschiedensten Themen werden von lokalen Rundfunkanbietern gerne genutzt; das kann für den Pflegebereich ausgebaut werden. Weiterhin könnte in regelmäßigen Abständen ein sog. "Heißer Draht zur Pflegeversicherung" in Kooperation mit Vertretern der Pflegekassen in der Tageszeitung oder im Lokalfunk eingerichtet werden. Für Pflegebedürftige, deren Angehörige, aber auch Ärzte und Mitarbeiter zuständiger öffentlicher Einrichtungen bieten sich kontinuierlich stattfindende Informations- und Diskussionsforen als "Thema des Monats" an. Mit diesen Formen der Öffentlichkeitsarbeit hat die Verbraucherzentrale NRW sehr positive Erfahrungen in verschiedenen Beratungsbereichen gemacht.

### **3. Interessenvertretung für Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Kooperation mit den lokalen Akteuren**

Neben Beratung und Information einerseits und Öffentlichkeitsarbeit andererseits ist es schließlich auch erforderlich, dass Verbraucherinteressen für die Betroffenen im Kreis Unna wahrgenommen werden. Dabei soll und kann es nicht um eine konkrete Kontrollfunktion gegenüber den Anbietern von Pflegedienstleistungen gehen, wie sie etwa von einer Behörde ausgeübt werden, sondern um die Wahrnehmung der Sensorfunktion aus der Beratung für die Entwicklung genereller Lösungen (Umsetzung durch z.B. Beratung von Verwaltung und Politik im Kreis und auf Landesebene). Darüber hinaus engagiert sich die Verbraucherzentrale in der Sicherstellung des Verbraucherschutzes bei Verstößen gegen das Wettbewerbsrecht und das Recht zur Regelung der allgemeinen Geschäftsbedingungen (in beiden Bereichen hat die Verbraucherzentrale NRW aufgrund ihrer marktneutralen Position die Verbandsklagebefugnis) sowie in der Beobachtung und Begleitung der Entwicklung von Qualitätsstandards im Pflegebereich.

Aufgabe der Verbraucherzentrale NRW ist darüber hinaus, Kooperation mit und Vernetzung der lokalen Akteure (Krankenkassen und Pflegekassen, Krankenhaussozialdienste, Sozialämter, Familien- und Jugendämter, Gesundheitsämter, Sozial- und Diakoniestationen sowie private Pflegedienste und Pflegeeinrichtungen) zu schaffen. Insbesondere sind die lokalspezifischen Einrichtungen einzubeziehen. Unverzichtbare Strukturen sind hier schon geschaffen durch die Arbeit der Koordinierungsstelle Altenarbeit des Kreises Unna, mit welcher die Pflegeberatung der Verbraucherzentrale NRW eng zusammenarbeitet. Weitere zum lokalen Netzwerk zählende Einrichtungen sind u.a. die Wohnberatungsstellen, die Psychosoziale Begleitung PSB, die Sterbebegleitung in mehreren kreisangehörigen Kommunen, die Psychosoziale Arbeitsgemeinschaft (PSAG) des Kreises Unna, die Kontakt- und Informationsstellen für Selbsthilfegruppen (KISS) des Kreises Unna, der Seniorenbeirat in Lünen und die Frühförderstelle des Kreises in Unna. Schließlich ist auch die Politik in die Kooperation mit einzubeziehen.

Die o.a. Auswertung über Wege der Kontaktaufnahme zur Pflegeberatung zeigt, dass eine größere Verbreitung des Angebots der Pflegeberatung über ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen, städtische Ämter sowie Ärzte und Therapeuten wünschenswert und möglich ist. Da die genannten diejenigen Stellen sind, zu denen Pflegebedürftige oder ihre Angehörige in jedem Fall Kontakt aufnehmen (müssen), will die Verbraucherzentrale NRW den Aufbau eines intensiven Informationsaustausches voranbringen, um auch diese wichtigen Multiplikatoren für eine effiziente Verweisfunktion zu gewinnen.

## Zur Organisation einer Pflegeberatung im Kreis Unna

### **Beratungsform und Standort**

Wegen der räumlichen Ausdehnung und Gliederung des Kreises Unna sollte die Beratung an mehreren Orten angeboten werden. Für zentrale Standorte hat sich die Anbindung an die vorhandenen Verbraucher-Beratungsstellen in Kamen und Lünen bewährt. Aufgrund der guten Akzeptanz und dem hohen Ansehen von Verbraucherberatung können Schwellenängste bei den Ratsuchenden von vornherein vermieden werden. Durch die ohnehin stattfindenden Kontakte zu verschiedensten Verbraucherthemen ist zudem ein gewisser Mitnahmeeffekt für die Beratung zu Pflegedienstleistungen zu erwarten und hierüber die Erschließung weiteren Kundenpotentials. Die vorhandenen Räumlichkeiten der örtlichen Verbraucher-Beratungsstellen lassen die Integration der Pflegeberatung zu. Darüber hinaus sollen in allen anderen kreisangehörigen Kommunen Sprechzeiten angeboten werden.

Zur Gewährleistung eines flächendeckenden Beratungsangebots wurde aufgrund erster Erfahrungen und der Ergebnisse der Evaluation der Pflegeberatung 1999/2000 folgendes Konzept zur Erreichbarkeit der Pflegeberatung entwickelt:

### **Kreisweite telefonische Sprechstunden; 0180 / 1180 800:**

Ein Großteil der Anfragen und vor allem die Erstkontakte zur Pflegeberatung erfolgen per Telefon. Aus diesem Grunde werden verteilt auf **vier Werktage** pro Woche insgesamt **fünf telefonische Beratungsblöcke** a drei Stunden angeboten.

Um zu signalisieren, dass die telefonische Beratung gleichermaßen für alle Kommunen gilt, wird eine neutrale Telefonnummer veröffentlicht, die aus jeder Stadt des Kreisgebiets zum Ortstarif erreichbar ist.

Die Aufrechterhaltung der kreisweiten telefonischen Beratung hat höchste Priorität. Sie wird durch eine entsprechende Arbeitsplanung und im Bedarfsfall den Einsatz von Vertretungskräften sichergestellt.

### **Persönliche Beratung in den Hauptstandorten:**

Persönliche Beratungsgespräche dienen vor allem der Beratung weitreichenderer Fragestellungen und Bearbeitung vorhandener Unterlagen sowie der Weitergabe von Informationsmaterialien.

In den beiden **Beratungsstandorten Kamen und Lünen** werden wöchentlich **jeweils an zwei Werktagen** Sprechzeiten im Umfang von drei Stunden angeboten. Nach Möglichkeit findet ein Beratungsblock am Vormittag und ein anderer am Nachmittag statt.

Durch die Anbindung an eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale ist auch bei Abwesenheit der Beratungskräfte oder außerhalb der Sprechstunden der Pflegeberatung eine persönliche Kontaktaufnahme und Terminvereinbarung mit Beschäftigten der Verbraucherzentrale möglich.

### **Persönliche und telefonische Beratung in den kreisangehörigen Kommunen:**

Um nicht nur den Einwohnerinnen und Einwohnern von Kamen und Lünen eine gut erreichbare persönliche Beratung anzubieten, werden auch in allen anderen kreisangehörigen Kommunen Sprechstunden vorgehalten.

In der Regel finden diese sog. Außensprechstunden **einmal monatlich** für zwei bis drei Stunden an zentraler Stelle in städtischen Gebäuden statt. Aufgrund hoher Einwohnerzahlen oder starker Beratungsnachfrage werden die Beratungen in Bergkamen, Fröndenberg, Schwerte und Unna z. Zt. zweimal monatlich durchgeführt. In den Außensprechstunden sind die Beratungskräfte i.d.R. auch telefonisch erreichbar.

Eine Vertretung der Sprechstunden bei Abwesenheit der zuständigen Beratungskraft wird nach Möglichkeit durch andere Pflegeberater/innen oder Vertretungskräfte sichergestellt.

### **Hausbesuche:**

In seltenen Fällen wird aufgrund eines telefonischen Beratungsgesprächs deutlich, dass eine umfassende, persönliche Beratung notwendig ist, die Ratsuchenden jedoch weder selbst eine persönliche Sprechstunde - entweder an einem Hauptstandort oder einer Außensprechstunde - aufsuchen noch vertretungsweise eine Person des Vertrauens schicken können.

In diesen Fällen führt die Pflegeberatung nach vorheriger Terminvereinbarung auch Hausbesuche durch. Aufgrund enger personeller Kapazitäten ist dies jedoch nur **in Einzelfällen** und erst nach Prüfung aller anderer Alternativen möglich.

### **Personelle Besetzung**

Zur Aufrechterhaltung des o.g. Beratungsangebots sowie kontinuierlicher Öffentlichkeitsarbeit und enger Kooperation mit dem lokalen Netzwerk ist eine personelle Ausstattung der Pflegeberatung mit 2,76 Fachkräften (bevorzugt Sozialarbeiter oder Sozialpädagogen) notwendig. Für Schreibarbeiten im Umfang von 15,6 Stunden/Monat wurden Mittel kalkuliert. Um das Angebot der Pflegeberatung auch bei Abwesenheit der Fachkräfte durch Urlaub oder Krankheit zu gewährleisten, werden pro Jahr ca. 1.500 Euro für Vertretungskräfte benötigt.

Das Beratungsangebot wird ergänzt durch Sprechzeiten eines/r Fachanwalts/anwältin für Sozialrecht. Auf Honorarbasis bietet der/die Anwalt/Anwältin 16 Stunden/Monat Rechtsberatung und außergerichtliche Rechtsvertretung an.

## **Fachliche und organisatorische Unterstützung der Beratungsstelle durch die Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale NRW**

Die Verbraucherzentrale NRW übernimmt außer für den Kreis Unna auch die Pflegeberatung für den Kreis Aachen. Damit die Beratungskräfte möglichst viele Ressourcen für die Umsetzung ihrer Aufgaben vor Ort einsetzen und auf hohem fachlichen Niveau beraten können, werden sie fachlich und organisatorisch durch die Geschäftsstelle in Düsseldorf unterstützt.

Im Rahmen der zentralen Unterstützung erfolgt eine ständige Weiterbildung und Qualifikation der Beratungskräfte sowohl zu aktuellen Themen der sich rasch ändernden gesetzlichen Vorgaben als auch zur qualitativen Durchführung der Beratungsaufgaben mit Hilfe des Einsatzes von Instrumenten zur Qualitätsentwicklung und -sicherung. Durch die Geschäftsstelle wird sichergestellt, dass die Beratungskräfte aktuelle Informationen zu Entwicklungen auf dem Pflegemarkt erhalten.

Seitens der Geschäftsstelle werden Materialien wie z.B. Pressetexte, Informationsblätter und Vortragsfolien zu verschiedenen Themen erstellt, um die Beratungskräfte sowohl bei der Durchführung der Beratung als auch der Öffentlichkeitsarbeit zu unterstützen. Darüber hinaus erfolgt die fachliche und organisatorische Begleitung einzelner Aktionen und Veranstaltungen wie Messestände oder die Durchführung von Fachtagungen.

Die Erfahrungen, die in den Beratungsstellen zu Problemfeldern im Bereich Pflege gemacht werden, können in der Geschäftsstelle zusammenfließen und in eine generalisierende verbraucherpolitische Interessenvertretung im Bereich Pflege einmünden.

Düsseldorf, den 15.01.2007  
No\_RG01\_001