

Anlage III

Qualitätsanforderungen für eine unabhängige und neutrale Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna

1. Zentrale telefonische Pflege- und Wohnberatung

- Kostenfreie (einprägsame) Service-Nummer
- Persönliche Erreichbarkeit zu den üblichen Bürozeiten
- außerhalb der Bürozeiten oder am Wochenende Sicherstellung der Erreichbarkeit über Anrufbeantworter bzw. Mailbox, Rückrufgarantie innerhalb von 24 Stunden des nächsten Arbeitstages
- Sicherstellung eines niedrigschwelligen Zuganges, auch anonyme Anfragen möglich
- Ziel: Anliegen telefonisch vollumfänglich und möglichst abschließend zu klären

2. Dezentrale aufsuchende Pflege- und Wohnberatung

Sofern die Fragestellungen telefonisch nicht abschließend zu beantworten sind, erfolgt das Angebot zu einem persönlichen (kostenfreien) Beratungsgespräch vor Ort.

- Hausbesuch beim Pflegebedürftigen selbst oder ratsuchenden Angehörigen, ggf. auch mehrfach bis zur abschließenden Klärung
- ggf. auch Besuch in einer stationären Einrichtung innerhalb des Kreises Unna für das Übergangsmanagement
- Angebot zu einem Beratungsgespräch innerhalb von 10/15 Arbeitstagen nach Erstkontakt

3. Online-Pflege- und Wohnberatung

Ergänzend zur Telefonberatung und zur aufsuchenden Beratung wird eine computergestützte Online-Beratung und damit eine interaktive Kommunikation über das Internet angeboten. Dieses Angebot richtet sich vor allem an Menschen, die schreiben bevorzugen und ihre Fragen gerne schriftlich beantwortet haben möchten. Für Menschen, die anonym bleiben möchten, wird die Möglichkeit zu einer verschlüsselten Mail-Beratung eröffnet.

4. Sprechzeiten und Öffentlichkeitsarbeit der Pflege- und Wohnberatung im Quartier

Unter Nutzung bereits bestehender Strukturen, wie z.B. die der Nachbarschaftszentren oder der Seniorenläden bzw. -cafés, soll das Netz der zugehenden Beratung in Form von Sprechzeiten in enger Abstimmung mit den Kommunen bedarfsgerecht verändert und erweitert werden. Der Quartiersgedanke steht dabei im Mittelpunkt, indem die Beratung mit wechselnden Standorten möglichst im direkten Wohnumfeld stattfinden soll.

Gleiches gilt für niedrigschwellige Informationsveranstaltungen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit, die relevanten Interessengruppen offensiv angeboten werden.

5. Fallmanagement in komplexen Beratungssituationen mit Erstellung eines individuellen Hilfe- und Versorgungsplanes

Die Pflege- und Wohnberatung hat eine „Lotsenfunktion“.

Sobald eine komplexe Problemlage vorliegt, bei der u. a. die Leistungen unterschiedlicher Kostenträger und Leistungserbringer sowie weiterer an der Versorgung beteiligter Akteure aufeinander abgestimmt werden müssen, besteht ein Rechtsanspruch auf ein individuelles Fallmanagement (§ 7a SGB XI), und zwar gegenüber der gesetzlichen bzw. privaten Pflegekasse oder den Kreis Unna als Sozialhilfeträger. Ziel im Fallmanagement ist es, eine gut abgestimmte, bedarfsgerechte, d. h. auf den individuellen Fall zugeschnittene Hilfeleistung zu erbringen.

Die Pflege- und Wohnberatung verweist in diesem Fall auf die gesetzliche Zuständigkeit und die Fallmanager der jeweiligen Träger.

Für isoliert lebende ältere und behinderte Menschen mit Hilfebedarf, aber ohne Selbsthilfepotenzial und Unterstützung von Angehörigen greift innerhalb der Pflege- und Wohnberatung die „Psychosoziale Beratung, Begleitung und Betreuung“ als ein Angebot des Fall- und Hilfesmanagement.

6. Informationen über die Angebote der Pflege- und Wohnberatung in jeden Haushalt des Kreises Unna

Es ist dafür zu sorgen, dass die Informationen zur neuen Infrastruktur der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna jeden Haushalt des Kreises Unna erreicht (z.B. als Beilage zu den wöchentlich erscheinenden Anzeigeblättern).