Pflege- und
Wohnberatung
im Kreis Unna

Fortschreibung des Konzepts der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna

Vision, Mission und Ziele

Pflege- und
Wohnberatung
im Kreis Unna

Impressum

Herausgeber	Kreis Unna - Der Landrat Friedrich-Ebert-Straße 17 59425 Unna www.kreis-unna.de
Gesamtleitung	Fachbereich Arbeit und Soziales Bereichsleitung: Christian Scholz
Druck	Hausdruckerei | Kreis Unna
Stand	Oktober 2022

1 Vorbemerkungen ... 3

2 Trägerverbund ... 4
2.1 Beteiligte Träger ... 4
2.2 Verantwortung für die Beratungsdienstleistungen ... 4
2.3 Regionale Zuständigkeit ... 4

3 Strategische Überlegungen ... 6
3.1 Mission ... 6
3.2 Vision ... 7
3.3 Werte ... 7
3.4 Leitbild ... 8

4 Zielgruppen ... 8

5 Wirkungsorientierte Steuerung ... 8
5.1 Zielsystem ... 8
5.2 SMART-plus Kriterien ... 9
5.3 Ziele der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna ... 10

6 Gestaltung des Strategieprozesses der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna ... 11
6.1 Akteure und Methoden ... 11
6.2 Prozess ... 11
6.3 Zeiten, Zyklen und Kommunikation ... 11

7 Aufgaben und Leistungsumfang ... 12
7.1 Pflegeberatung ... 12
7.2 Wohnberatung ... 12
7.3 Aufsuchende Beratung und Betreuung - ABB (vormals: Psychosoziale Beratung, Begleitung und Betreuung - PSB) ... 13

8 Beratungsformen und Erreichbarkeit ... 14
8.1 Grundberatung im Erstkontakt ... 14
8.2 Aufsuchende Beratung ... 14
8.3 Persönliche Beratung, Sprechstunden ... 15
8.4 Telefonberatung, Beratung per email ... 15
8.5 Vertretung ... 16

9 Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit ... 17
9.1 Netzwerkarbeit ... 17
9.2 Öffentlichkeitsarbeit ... 17
9.3 Internetauftritt ... 18

10 Geltungsdauer ... 18

1 Vorbemerkungen

Gesellschaftlicher Wandel und demografische Veränderungen in der Bevölkerung sowie die Digitalisierung als Entwicklungs- und Innovationstreiber mit einer stetigen Fortentwicklung technischer Möglichkeiten verändern auch die Aufgabenwahrnehmung in der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna. Die noch nicht überwundene Corona-Pandemie und die derzeitige wirtschaftlich angespannte Lage verstärken die Dynamik.

Gerade in unsicheren Zeiten wächst der Wunsch nach Sicherheit. Dies gilt für die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna und selbstverständlich für alle Akteure in sowie für die Kundinnen und Kunden der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna. Um in diesem permanenten Wandel Orientierung zu geben, sollen strategische Überlegungen einen Handlungsrahmen bieten, der Leitlinien für die längerfristige Ausrichtung ebenso beinhaltet wie (operative) Zielformulierungen zur Umsetzung dieser Strategie. Damit wird manches in den Mittelpunkt gerückt, anderes zurückgestellt, sodass eine Festlegung der operativen Schwerpunkte ggfls. auch kurzfristig und bei Bedarf erfolgen kann. Das Vorgehen wird als kontinuierlicher Lern- und Entwicklungsprozess begriffen und gestaltet. Die von allen Partnern gemeinsam entwickelten, ganzheitlich stimmigen Zielformulierungen auf die strategischen Leitfragen sind wichtig für eine nachhaltige und positive Zukunftsentwicklung der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna. Strategie und Ziele stellen daher den Kern dieser Fortschreibung des Konzeptes aus dem Jahr 2015 dar, dessen wichtigsten Erkenntnisse und Grundsätze weiter gelten:

- Die Gestaltung des demographischen Wandels bleibt eine der wichtigsten gesamtgesellschaftlichen Herausforderungen der nächsten Jahre und Jahrzehnte.
- Mit zunehmender Zahl alter und hochaltriger Menschen wird auch die Zahl der pflegebedürftigen, hilfebedürftigen und/oder demenzkranken Menschen dramatisch ansteigen.

Dabei orientiert sich die Weiterentwicklung der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna insbesondere an den Grundsätzen der Wirkungsorientierten Steuerung. Im Mittelpunkt der Betrachtung steht die subjektive Wirkung in/für die Zielgruppe (Impact) und die mittelbare Wirkung der Leistung auf die Gesellschaft/Umwelt (Outcome). Die wirkungsorientierte Steuerung

- bildet Beziehungen zwischen Wirkungen (Outcome, Impact), Zielen, Zielgruppen, Projekten, In- und Output, und Maßnahmen ab
- erfordert die Etablierung einer zielorientierten Steuerung und eines kennzahlengestützten (strategischen und operativen) Controllings

Insoweit ergänzt und konkretisiert die Fortschreibung auch die Rahmenvereinbarung zur gemeinsamen Aufgabenwahrnehmung der Pflege- und Wohnberatung vom 19.12.2013 und legt einen weiteren Schwerpunkt bei der Evaluation der Zielerreichung.

Das vorliegende Konzept stellt eine aktuelle Standortbeschreibung dar und soll den sich stets wandelnden Umfeld- und Rahmenbedingungen zeitnah angepasst werden.

2 Trägerverbund

2.1 Beteiligte Träger

Die Angebote der allgemeinen Pflegeberatung, der Wohnberatung und der Aufsuchenden Beratung und Betreuung – ABB (vormals: „psychosozialen Beratung, Begleitung und Betreuung - PSB“) werden als „Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna“ durch einen Trägerverbund gemeinsam organisiert und „aus einer Hand“ erbracht. Zu diesem Trägerverbund haben sich der Kreis Unna, der Caritasverband Lünen-Selm-Werne e.V. (Caritas), die Ökumenische Zentrale gGmbH für Altenhilfe (Ökumenische Zentrale) und die Arbeiterwohlfahrt, Unterbezirk Ruhr-Lippe-Ems, (AWO) mit Rahmenvereinbarung vom 19.12.2013 zusammengeschlossen. Die Fortschreibung erfolgt durch Rahmenvereinbarung gemäß Beschluss des Kreistages vom *13.12.2022* mit Wirkung zum 01.01.2023.

2.2 Verantwortung für die Beratungsdienstleistungen

Der Kreis Unna übernimmt die Trägerschaft für die Pflegeberatung. Die Pflegeberatung umfasst die Aufgaben des Pflegestützpunkts Kamen gemäß § 92 c SGB XI auf der Grundlage der zwischen den Landesverbänden der Pflegekassen und dem Kreis Unna geschlossenen Vereinbarung, sowie die allgemeine kreisweite Pflegeberatung in Ergänzung der Beratungsdienstleistung des Pflegestützpunktes. Für die Pflegeberatung stellt der Kreis Unna insgesamt 2,75 Stellenanteile (Vollzeitäquivalente = VZÄ) zur Verfügung. Darüber hinaus wird durch den Kreis Unna die bautechnische Beratung kreisweit als Ergänzung und Unterstützung für die Wohnberatung mit einem Stellenumfang von 0,25 VZÄ sichergestellt.

Die Träger Caritas, Ökumenische Zentrale und AWO sind im Umfang der durch die Pflegekassen sowie den Kreis Unna geförderten Stellenanteile für die Wohnberatung sowie die Aufsuchende Beratung und Betreuung (ABB) im Kreisgebiet verantwortlich. Hierfür stellen sie entsprechend qualifiziertes Personal zur Verfügung.

Für die Wohnberatung beträgt der Stellenumfang insgesamt 3,00 VZÄ, für die ABB werden 1,50 VZÄ zur Verfügung gestellt. Weitere 1,50 VZÄ in der ABB werden im Rahmen der Wirkungsorientierten Steuerung zunächst befristet bis zum 31.12.2024 finanziert (vgl. Zielvereinbarung). Die Wirksamkeit des Personaleinsatzes bedarf der kontinuierlichen Überprüfung und wird evaluiert. Erstmals nach Ablauf eines Jahres wird die Wirksamkeit der Maßnahme bewertet. Bei einer Änderung der Förderbedingungen oder der finanziellen Rahmenbedingungen des Kreises Unna können sich diese Anteile entsprechend reduzieren oder erhöhen.

2.3 Regionale Zuständigkeit

Alle Beratungsdienstleistungen werden grundsätzlich im gesamten Kreisgebiet Unna angeboten. Davon ausgenommen sind die Aufgaben des Kreises Unna nach § 92 c SGB XI im Rahmen der Pflegeberatung in denjenigen Kommunen, die über einen eigenen Pflegestützpunkt der Pflegekassen verfügen bzw. in denen die Pflegestützpunkte der Pflegekassen die Pflegeberatung sicherstellen. Dies sind derzeit die Stadt Lünen mit dem Pflegestützpunkt der Bundesknappschaft sowie die Kreisstadt Unna mit dem Pflegestützpunkt der AOK.

Wohnberatung und ABB werden durch die Träger wie folgt wahrgenommen:

- → **In der Region Nord** für die Städte Lünen, Werne und Selm durch die Caritas mit 1,00 VZÄ für die Wohnberatung und 0,50 VZÄ für die ABB. Weitere 0,50 VZÄ befristet in der ABB (vgl. Zielvereinbarung).

- → **In der Region Mitte** für die Gemeinde Bönen sowie die Städte Bergkamen, Kamen und Fröndenberg durch die AWO mit 1,00 VZÄ für die Wohnberatung und 0,50 VZÄ für die ABB. Weitere 0,50 VZÄ befristet in der ABB (vgl. Zielvereinbarung).

- → **In der Region Süd** für die Gemeinde Holzwickede, die Kreisstadt Unna sowie die Stadt Schwerte durch die Ökumenische Zentrale mit 1,00 VZÄ für die Wohnberatung und 0,50 VZÄ für die ABB. Weitere 0,50 VZÄ befristet in der ABB (vgl. Zielvereinbarung).

Die Beratung erfolgt grundsätzlich wohnortnah. Keine Beratung wird unter Berufung auf regionale Unzuständigkeit abgelehnt; das Wunsch- und Wahlrecht der Hilfe suchenden Personen wird vorrangig berücksichtigt.

Bei unvorhergesehenen Ausfallzeiten, z.B. durch plötzliche Erkrankung oder Streik, wird im Rahmen der personellen Möglichkeiten eine gegenseitige Abwesenheitsvertretung ggf. auch träger- und ortsübergreifend organisiert, soweit dies zur Sicherstellung der Beratungsangebote erforderlich ist (vgl. Punkt 6.5 „Vertretung“).

3 Strategische Überlegungen

Strategieprozesse zeichneten sich bisher vor allem dadurch aus, dass es detailreiche und tiefgreifende Analysen des bisherigen Handelns gegeben hat. Analysen sind grundsätzlich auch weiterhin richtig und wichtig. Keinesfalls soll durch zu lange Analysephasen die Umsetzung notwendiger Tätigkeiten behindert werden oder gar der Blick für die Zukunft verloren gehen. Nachlassende Ausdauer oder fehlende Akzeptanz in der Umsetzung soll durch Betonung der Sinnhaftigkeit der Aufgabenerfüllung begegnet werden, sodass die Mitarbeitenden aller Träger sich auf die Umsetzung freuen und alles daransetzen, sich einzubringen. Eine bedeutsame Rolle bei der Beantwortung dieser Fragen spielen die Mission und die Vision.

3.1 Mission

In der Mission wird der Auftrag formuliert, den die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna sich gegeben hat bzw. gibt. Sie beschreibt Sinn und Zweck[1], die Ideen, die sie antreiben, um einen Beitrag für Kundinnen und Kunden, Bürgerinnen und Bürger, sowie zur gesellschaftlichen Weiterentwicklung zu leisten. Mit der Mission wird ein Rahmen geschaffen, innerhalb derer sich die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna bewegt und den Mitarbeitenden Orientierung und auch Identifikation gibt. Bereits das Konzept „Ziele und Aufgaben der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna“, Stand April 2015, hat die Identifikation der Mitarbeitenden durch die Beantwortung folgender Fragen gestärkt:

- Wer wollen wir sein?
- Wozu gibt es die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna? (Was ist unser Auftrag?)
- Was leisten wir gemeinsam? (Welche Herausforderungen bewältigen wir gemeinsam?)
- Wofür sorgen wir?
- Was bieten wir?
- Was treibt uns an?
- Wofür stehen wir?

Insoweit ist hier bereits die Mission im kommunalen Umfeld über den gesetzlichen bzw. politischen Auftrag hinaus formuliert und ein geteiltes, gemeinsames Verständnis entwickelt worden. Der weitere, regelmäßige Austausch auf Führungsebene und auf der (operativen) Ebene der Mitarbeitenden ist wichtig, um sich die Antworten auf die o.a. Fragen als Person und als Organisation bewusst zu machen und damit die Sinnstiftung der Arbeit zu unterstützen. Die „Mission“ der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna, also das gemeinsame Selbstverständnis kann dem vorgenannten Konzept entnommen werden:

- ✓ Wir gewährleisten eine niedrigschwellige, bürgerfreundliche Erreichbarkeit der Beratungsangebote.
- ✓ Wir schaffen oder erhalten die Möglichkeit zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft.
- ✓ Wir unterstützen die selbstbestimmte Lebensführung und stärken die Position der Ratsuchenden.
- ✓ Wir orientieren uns ausschließlich an den Interessen der Ratsuchenden sowie deren Hilfebedarf.
- ✓ Wir schaffen Markttransparenz.

[1] Mali, Fredmund (2013), S.100: Der Zweck des Unternehmens ist die Transformation von Ressourcen in Nutzen

3.2 Vision

„Die **Vision** ist ein Bild der Zukunft aus heutiger Perspektive“[2] und soll die ideale Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna beschreiben und aufzeigen, was sich in der Organisation bzw. für die Nutzer/Zielgruppe ändert. Die Vision soll ein Zukunftsbild für alle Beteiligten sein und genügend Energie freisetzen, damit sich alle angezogen fühlen an der Erreichung dieses in Aussicht gestellten Zustandes mitzuwirken. Auch zu den Fragestellungen:

- Wo wollen wir hin?
- Was wollen wir erreichen?
- Wie sieht die Zukunft genau aus?
- Wie fühlt sich der Zielzustand an?

hat das Konzept 2015 bereits Antworten gegeben und folgendes ausgeführt:

- ✓ Die Fachstelle Pflege- und Wohnberatung ist ***die Institution*** für Hilfe- und Ratsuchende in der Region.
- ✓ Alle Menschen im Kreis Unna führen im Rahmen ihrer Wünsche und unter Berücksichtigung der individuellen Möglichkeiten ein selbstbestimmtes Leben.
- ✓ Schwierigkeiten, die durch Alter, Krankheit, Behinderung, Hilfe- und Pflegebedürftigkeit entstehen können, werden verhütet, überwunden oder gemildert.

3.3 Werte

Werte sind ein wesentlicher Faktor bei der Auswahl von Optionen und haben insoweit Einfluss auf die Umsetzung der Strategie. So sollen die Beratungsangebote im Rahmen eines Trägerverbundes ***gemeinsam*** „unter einem Dach“ erbracht werden. Weitere Werteversprechen der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna lauten:

- ➢ **Zielgruppenorientierung**
  Die Zielgruppen sind über das Beratungsangebot und das Beratungsspektrum informiert. Eine niedrigschwellige, bürgerfreundliche Erreichbarkeit der Beratungsangebote ist gewährleistet.

- ➢ **Passgenaue Hilfe**
  Alle Ratsuchenden erhalten kreisweit gleichermaßen eine kostenlose, kompetente, umfassende und auf den Einzelfall abgestellte Beratung unter Berücksichtigung der individuellen Interessen. Die Beratenden erkennen und analysieren den jeweiligen Hilfebedarf, beraten zu passenden Hilfsangeboten und helfen bei der Inanspruchnahme.

- ➢ **Transparenz**
  Die Beratung erfolgt kostenlos, wettbewerbsneutral und anbieter- sowie kostenträgerunabhängig. Sie orientiert sich ausschließlich an den Interessen der Ratsuchenden sowie deren Hilfebedarf. Es wird Markttransparenz hergestellt.

[2] Pastuszka (2019).

3.4 Leitbild

Mission, Vision und Werte bilden das Leitbild ab und markieren die Position der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna nach Innen und Außen ab. So soll es jeder Bürgerin und jedem Bürger im Kreis Unna ermöglicht werden, im Rahmen ihrer bzw. seiner Wünsche und unter Berücksichtigung der individuellen Möglichkeiten ein selbstbestimmtes Leben zu führen. Schwierigkeiten, die durch Alter, Krankheit, Behinderung, Hilfe- und Pflegebedürftigkeit entstehen können, werden verhütet, überwunden oder gemildert. Die Möglichkeit zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft wird erhalten oder wieder geschaffen. Die Beratung stärkt die Position der Ratsuchenden und unterstützt die selbstbestimmte Lebensführung.

4 Zielgruppen

Zu den Zielgruppen der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna gehören:

- ältere Menschen,
- gerontopsychiatrisch erkrankte Menschen,
- hilfe- und pflegebedürftige Menschen,
- von Hilfe- und Pflegebedürftigkeit bedrohte Menschen,
- Menschen mit Behinderung,
- Angehörige, Pflegepersonen, Betreuerinnen und Betreuer sowie sonstige Bezugspersonen,
- Vermieter, Wohneigentümer und Wohnungsbaugesellschaften,
- Multiplikatoren aus Kommunen, Verbänden, Interessengruppen und Netzwerken sowie
- alle interessierten Personen und die allgemeine Öffentlichkeit.

5 Wirkungsorientierte Steuerung

5.1 Zielsystem

Die Weiterentwicklung der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna orientiert sich an den Grundsätzen der Wirkungsorientierten Steuerung. Im Mittelpunkt der Betrachtung steht die subjektive Wirkung in/für die Zielgruppe (Impact) und die mittelbare Wirkung der Leistung auf die Gesellschaft/Umwelt (Outcome). Die Wirkungsorientierte Steuerung

- bildet Beziehungen zwischen Wirkungen (Outcome, Impact), Zielen, Zielgruppen, Projekten, In- und Output, und Maßnahmen ab
- erfordert die Etablierung einer zielorientierten Steuerung und eines kennzahlengestützten (strategischen und operativen) Controllings

Der Prozess der Einführung und die Umsetzung des WOS wird als kontinuierlicher Lern- und Entwicklungsprozess begriffen und gestaltet.

Die KGSt®-Zielfelder und Leifragen bilden die Grundlage zur Operationalisierung aller strategischen Überlegungen und damit das Zielsystem. Hier wird eine gemeinsame „Denk-Landkarte“ entwickelt, um mehr Klarheit in fachlichen Diskussionen zu ermöglichen. Ausgehend und beginnend mit der Beantwortung der Leitfrage, was wir bewirken wollen bzw. welches Ergebnis wir für die Zielgruppe erreichen, wird in einem Prozess ein Zielsystem nach dem folgenden Modell entwickelt:

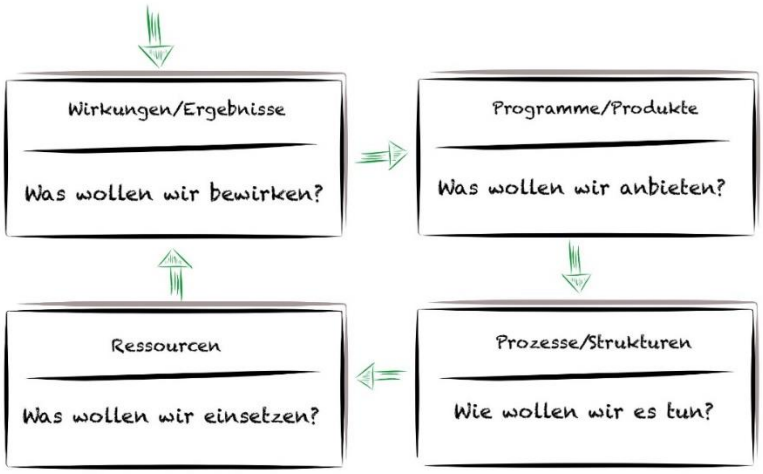

Abb. 1: Die KGSt-Zielfelder/Leitfragen

Wie schon im Konzept des Jahres 2015 beschrieben, wird nunmehr ab 2023 jährlich eine Jahresplanung für das jeweils kommende Jahr erstellt.

Die Jahresplanung soll operative Ziele (z.B. aus den Handlungsfeldern Erreichbarkeit, Qualifikation, Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung) auf Basis der Strategie darstellen. Die Jahresplanung wird von den Beraterinnen und Beratern der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna unter Anwendung der Zielfelder gemeinsam erstellt und im Trägerverbund einvernehmlich abgestimmt. Für operative Ziele sind außerdem Kennzahlen zur Messung des Zielerreichungsgrades zu definieren.

5.2 SMART-plus Kriterien

Die KGSt®-Zielfelder/Leitfragen können aber nur dann Wirkung entfalten, wenn bei Beschreibung der Ziele sprachlich darauf geachtet wird, dass die Zielformulierung den „***SMART-plus Kriterien“***, entspricht. Durch die Anwendung der Formulierungskriterien kann auch der Grad der Zielerreichung überprüft werden.

Für was stehen die Buchstaben S-M-A-R-T?
S – steht für spezifisch
Spezifisch meint eine genaue Beschreibung des gewünschten Zustandes sowie eine leichte und verständliche Formulierung ab. Erforderlich ist eine genaue Formulierung des angestrebten Zustands.

M – steht für messbar. Bei der Messbarkeit geht es um Angabe von Kriterien, anhand derer sich der Erfolg überprüfen lässt. Dazu gehören quantitative sowie qualitative Aspekte. Dabei muss eindeutig festgelegt werden, bei welchen Werten ein Ziel erreicht ist und wann nicht. Auch bei schwer einschätzbaren bzw. messbaren Zielformulierungen, z.B. bei Beratungszielen, müssen klare Faktoren definiert sein, um die Zielerreichung zumindest einzuschätzen.

A – steht für aktiv beeinflussbar.
Das bedeutet, dass die Zielerreichung im eigenen Verantwortungsbereich liegen muss. Nur das, was von der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna selbst beeinflusst und gesteuert werden kann, sollte in die

Zielformulierung einfließen. Spielen andere Faktoren noch eine Rolle, wird die Zielformulierung auf die entsprechende Beeinflussbarkeit begrenzt.

R – steht für realistisch.
Die Ziele sollen ehrgeizig, unter den gegebenen Umständen aber auch erreichbar sein.

T – steht für terminiert.
Ein Termin wird festgelegt, bis zu dem das Ziel erreicht werden soll. Dabei sollte die Konkretisierung des Termins sehr genau sein. Ist kein Termin genannt, gilt das jeweilige Haushaltsjahr oder der Zeitraum der Zielvereinbarung

Das „plus“ konkretisiert die Ziele und steht für:

- **Herausforderung:** Ziele sollten angestrebte Zustände beschreiben, die nicht einen ohnehin eintretenden Zustand definieren oder ohne große Anstrengung und Aktion erreicht werden.

- **positiv formuliert:** Aus der Gehirnforschung ist bekannt, dass das menschliche Gehirn keine Negationen bearbeiten kann. Ziele sind immer positiv zu formulieren und auf den Zielzustand auszurichten

- **in ganzen Sätzen formulieren:** Einzelne Begriffe sind kein Ziel. „Bürgerzufriedenheit“, „Kundenorientierung“ oder „Mitarbeiterzufriedenheit“ sind noch keine Ziele. Wenn wir eine Richtung verbunden mit einem Satz geben, ist die Wahrscheinlichkeit größer, dass sich die Vereinbarungspartner darauf verständigen können.

5.3 Ziele der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna

Für das Jahr 2023 werden die in der Anlage Zielsysteme vereinbart. Alle Träger sind für die Zielerreichung verantwortlich. Das Zielsystem wird stetig weiterentwickelt. Insoweit sind eine Veränderung der Ziele und ggfls. auch Schwerpunkte erwartbar.

Einmal pro Kalenderjahr wird im Fachausschuss des Kreises Unna zur Zielerreichung berichtet.

6 Gestaltung des Strategieprozesses der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna

„Man sollte alles so einfach wie möglich machen, aber nicht einfacher[3]**“.**

Der Leitgedanke **„**Anfangen und später methodisch perfektionieren“ ist Grundlage dieses Konzeptes und des Vorgehens zur Entwicklung einer gemeinsamen Strategie in der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna im zurückliegenden Jahr. Alle Akteure haben die Methoden, das Prozessdesign, die Zeiten und Zyklen in zwei Besprechungen auf Führungsebene und insgesamt vier Teamsitzungen auf operativer Ebene kommuniziert und zum Teil „ausprobiert“. Das Vorgehen spiegelt das Selbstverständnis eines partizipativen, offenen und flexiblen Prozesses wider. Die Haltung dabei ist, alle Gestaltungsmöglichkeiten im Blick zu haben und dazu Entscheidungen zu treffen. Zeigt sich bei der Umsetzung schnell und unverkennbar, dass nicht die gewünschten Effekte, Wirkungen oder Ergebnisse eintreten, sollte es zur Routine werden, alte Entscheidungen schnell zu reflektieren und mit möglichen korrigierten Entscheidungen im Prozess weiterzugehen.

Die Gestaltungsoptionen müssen weiter beobachtet und ggfls. neu festgelegt werden. Dabei gibt es kein Richtig oder Falsch – sondern nur den passenden, reflektierten und diskutierten Prozess.

6.1 Akteure und Methoden

Wie bereits beschrieben, wurde durch Beteiligung aller relevanten Akteure die Umsetzungswahrscheinlichkeit und Zielerreichung erhöht. Wenn nicht die gewünschten Effekte eintreten, dann sollte neu diskutiert und neu entschieden werden.

Die Beschreibung der Strategie und die Anwendung SMART plus -Kriterien bei der Zielformulierung sowie die Messung der Zielerreichung orientiert sich an Methoden des Qualitätsmanagements. Dabei soll schnell ein gesamter Überblick über Projekte und Maßnahmen gegeben, die Arbeitszyklen überschaubar sowie fachliche Arbeitsfortschritte (Review) und auch die Zusammenarbeit der Beteiligten regelmäßig reflektiert werden.

6.2 Prozess

Mit der Anwendung agiler Methoden und iterativen Vorgehensweisen sollen Kommunikation und Reflexion des Prozesses verstärkt werden. Treten Ereignisse ein, die nicht gewollt oder gewünscht sind, geht es im Prozess wieder einen Schritt zurück, um neue (andere) Wege zur Zielerreichung einzuschlagen.

6.3 Zeiten, Zyklen und Kommunikation

„Einfach machen“ bei der Strategiearbeit bedeutet auch, sich nicht zu lange bei der Strategieerarbeitung aufzuhalten, sondern sehr schnell in die Umsetzung zu kommen. so sollen beispielsweise in klaren zeitlichen Rhythmen (vierteljährlich) alle Beteiligten über den Stand der Strategie und deren Umsetzung gemeinsam auf den neusten Stand gebracht werden. Dabei muss eine größtmögliche Transparenz hergestellt werden, damit die Einordnung der aktuellen Situation für alle Beteiligten nachvollziehbar ist.

[3] Zitat von Albert Einstein * 14.03.1879 Ulm † 18.04.1955 Princeton, New Jersey (USA).

7 Aufgaben und Leistungsumfang

Zur Erreichung der o.g. Ziele (vgl. Kap. Ziele der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna) werden die Beratungsdienstleistungen der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna im folgenden Umfang angeboten:

7.1 Pflegeberatung

Die Pflegeberatung richtet sich an Personen, die über genügend Selbsthilfepotential verfügen, um erhaltene Informationen und individuelle Beratungsergebnisse selbst umsetzen zu können. Dabei bietet die Pflegeberatung allen Ratsuchenden eine umfassende und individuelle Beratung an.

Inhalt der Beratung sind alle Fragen und Problemstellungen rund um das Thema „Pflegebedürftigkeit“, z.B.

- → trägerunabhängige Information über alle ambulanten, teilstationären und vollstationären Hilfe- und Pflegeangebote im Kreis Unna sowie über komplementäre Dienste,
- → Information über die entstehenden Kosten sowie die Möglichkeiten zu deren Deckung,
- → Beratung zur Auswahl und zur Inanspruchnahme von Leistungen nach dem SGB XI, zu anderen bundes- oder landesrechtlich vorgesehenen Sozialleistungen sowie sonstigen Hilfsangeboten,
- → Hilfen bei der Antragstellung,
- → Information über Pflegestufen und Vorbereitung auf eine Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK),
- → psychosoziale Beratung von Menschen in schwierigen bzw. belastenden Pflegesituationen,
- → Aufzeigen von Entlastungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige,
- → Beratung zur Vereinbarkeit von Beruf und Pflege,
- → Information über das Krankheitsbild Demenz, Beratung zu speziellen Betreuungsangeboten für Betroffene sowie Hilfsangebote für Angehörige (Infotelefon Demenz) u.v.m.

Die Kenntnis aller bestehenden Hilfe- und Pflegeangebote ermöglicht eine Beratung über die im Einzelfall sinnvollen und passenden Hilfen zur Stabilisierung der Pflegesituation.

Die Pflegeberatung ist auch anerkannter Pflegestützpunkt des Landes NRW (§ 92c SGB XII).

7.2 Wohnberatung

Häufig sind es nur kleine Wohnungsmängel, die für Ältere oder Pflegebedürftige den Tagesablauf stark beeinträchtigen, sich aber durch einfache Lösungen beseitigen lassen. Dies geschieht durch die Anpassung der Wohnumgebung an die individuellen Fähigkeiten und Bedürfnisse der Betroffenen. Zur Behebung von konkreten Wohnproblemen berät die Wohnberatung als Fachberatung zu u.a.

- → Hilfsmitteleinsatz,
- → Ausstattungsveränderungen,
- → baulichen Anpassungsmaßnahmen / Umbauten,
- → Reorganisation der Wohnbereiche,
- → Umzug oder Wohnungstausch,
- → barrierefreier Neubaugestaltung und
- → Finanzierungsmöglichkeiten.

Darüber hinaus berät die Wohnberatung auch zu alternativen Wohnformen und berücksichtigt bei der Aufgabenwahrnehmung den für die Förderung der Landesverbände der Pflegekassen relevanten „Katalog der Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung“.

Wohnungsanpassungsmaßnahmen setzen die Begutachtung der konkreten Wohnsituationen, der Bewegungsabläufe der Ratsuchenden in ihren Wohnungen und ihrer persönlichen Ressourcen voraus. Daher erfolgt die Wohnberatung vorrangig im Rahmen von Hausbesuchen. Das Hilfe- und Unterstützungsmanagement orientiert sich am Bedarf des Einzelfalls. Bei bautechnisch komplexen Sachverhalten oder bei Objekten, die dem Denkmalschutz unterliegen, wird ein Bautechniker des Kreises Unna eingeschaltet.

7.3 Aufsuchende Beratung und Betreuung - ABB (vormals: Psychosoziale Beratung, Begleitung und Betreuung - PSB)

Die ABB bedient sich der Methode des Casemanagements. Sie steht allen Ratsuchenden zur Verfügung, deren Selbst- und / oder Netzwerkhilfepotenzial nicht ausreicht, um sich selbst einen Zugang zum Hilfesystem zu erschließen. Dies berührt also z.B. Menschen, die vereinsamt und isoliert ohne Angehörige, Freunde und Nachbarn leben und deshalb eine professionelle Unterstützung benötigen, sofern sie keinen Anspruch auf Casemanagement-Leistungen gegenüber ihrer Pflegekasse haben, oder die eine Beratung durch eine kostenträgerunabhängige Stelle bevorzugen. Insofern ergänzt sie die Pflege- und Wohnberatung im Bereich des konkreten Hilfemanagements im Einzelfall.

Das Casemanagement kann – je nach individuellem Bedarf – u.a. folgende Leistungen beinhalten:

- → Erstellen eines individuellen Hilfeplanes,
- → Einleiten von geeigneten Maßnahmen,
- → Hinzuziehen von Fachdiensten,
- → kurzfristige Krisenintervention bei unorganisierten oder überforderten Betreuungs- und Pflegearrangements, bei häuslicher Gewalt, Verwahrlosung, finanziellen Notlagen und in sonstigen Notsituationen,
- → Konfliktmanagement zwischen den Beteiligten im Sinne von psychosozialer Hilfe,
- → Vermitteln von freiwillig Engagierten aus dem Gemeinwesen und hinzuziehen von unterstützenden Entlastungsangeboten, Diensten und Einrichtungen
- → Einberufung und Moderation von Helferkonferenzen, in denen die Inhalte des Hilfeplans besprochen und Aufgaben, Informationsübermittlung und Einsatzzeiten der hinzugezogenen Dienste aufeinander abgestimmt werden,
- → Begleitung und Koordination der eingeleiteten Maßnahmen
- → Überprüfung der Wirkung der eingeleiteten Maßnahmen durch Nachschau,
- → ggf. Überarbeitung und Neuanpassung des Maßnahmenkatalogs.

Im Rahmen des Hilfemanagements werden auch Antragshilfen, für z.B. Wohngeld, Sozialhilfe (Grundsicherungsleistungen, Eingliederungshilfe, Hilfe zur Pflege etc.), Anmeldungen im Betreuten Wohnen, Schwerbehindertenangelegenheiten, Betreuungsanregungen etc. geleistet. Auf Wunsch der Kostenträger werden zudem fachliche Stellungnahmen geschrieben.

8 Beratungsformen und Erreichbarkeit

Im Vordergrund der Erreichbarkeit steht bei allen Beratungsdienstleistungen ein niedrigschwelliger Zugang. Egal über welche Anlaufstelle die hilfesuchende Person an die Pflege- und Wohnberatung herantritt, Ziel ist die Vermittlung von passgenauen Hilfen im Einzelfall. Allen Zugangsformen ist gemeinsam, dass die Beratung kostenlos und auf Wunsch auch anonym stattfindet.

Ein Erreichbarkeitskonzept wird noch gesondert vereinbart.

8.1 Grundberatung im Erstkontakt

Zweck der einheitlichen Grundberatung im Erstkontakt ist es, die aktuelle Bedarfslage der Ratsuchenden zu ermitteln, einzuschätzen und den Beratungsschwerpunkt festzustellen. Im Sinne eines niedrigschwelligen Zugangs zu den Beratungsdienstleistungen soll vermieden werden, dass die Ratsuchenden erneut von selbst tätig werden müssen, um die jeweils zuständige Beraterin bzw. den jeweils zuständigen Berater zu erreichen.

Im Rahmen der Grundberatung gilt es daher zu ermitteln, in welchem Umfang und welche (ggf. weitere) Beratung und Unterstützung notwendig ist, und diese gezielt zu vermitteln. Um dies zu erreichen, beinhaltet die Grundberatung folgende Aspekte:

- → Erhebung der Problemstellung,
- → Einschätzung des individuellen Hilfebedarfs,
- → empathische Unterstützung der Ratsuchenden,
- → gemeinsame Festlegung des aktuellen Handlungsbedarfs,
- → ggf. Weitervermittlung an externe Fachstellen, z.B. Betreuungsstellen, Schuldnerberatung etc. (Lotsenfunktion).

Sofern keine anonyme Beratung gewünscht wird, werden im Erstkontakt mindestens der Name und die Telefonnummer der ratsuchenden Person als Kontaktdaten aufgenommen und – sofern erforderlich – direkt an die zuständige Beratungskraft innerhalb des Teams der Pflege- und Wohnberatung weitergeleitet, damit ein unverzüglicher Rückruf erfolgen kann.

8.2 Aufsuchende Beratung

Ein wesentlicher Aspekt der Pflege- und Wohnberatung ist die aufsuchende Beratung. Sie sichert die Erreichbarkeit der Pflege- und Wohnberatung auch für Menschen, die nicht mehr mobil sind. Damit verbindet sich das Versprechen an die Ratsuchenden, auf ihren Wunsch hin in die Wohnung zu kommen und dort in vertrauter häuslicher Umgebung das Beratungsgespräch zu führen.

Die aufsuchende Beratung erfolgt grundsätzlich durch den bzw. die inhaltlich und örtlich zuständige/n Berater bzw. Beraterin. Bei der Wohnberatung ist ein solcher Hausbesuch in der Regel ohnehin obligatorisch: Wohnungsanpassungsmaßnahmen setzen die Begutachtung der konkreten Wohnsituationen, der Bewegungsabläufe der Ratsuchenden in ihren Wohnungen sowie ihrer persönlichen Ressourcen voraus. Auch für ein gut funktionierendes Casemanagement im Rahmen der ABB sind Hausbesuche in der Regel erforderlich. Aber auch Pflegeberatung erfolgt auf Wunsch der betroffenen Personen in der häuslichen Umgebung. Bei Bedarf führen die Beraterinnen und Berater die Hausbesuche gemeinsam durch.

Mit der aufsuchenden Beratung geht auch ein Qualitätsversprechen einher. Es wird sichergestellt, dass innerhalb von zehn Arbeitstagen nach dem Erstkontakt ein Hausbesuch stattfinden kann. In einer Krisensituation wird gewährleistet, dass auch eine Sofortberatung (noch am selben bzw. spätestens am folgenden Arbeitstag) stattfinden kann.

8.3 Persönliche Beratung, Sprechstunden

Nicht immer – so z.B. bei Konflikten zwischen Pflegebedürftigen und pflegenden Angehörigen, bei Überforderung oder häuslichen Konflikten etc. – ist eine Beratung in der häuslichen Umgebung sinnvoll oder gewünscht. Hierfür werden von der Pflege- und Wohnberatung Sprechstunden für die persönliche Beratung auf neutralem Terrain angeboten.

Neben den täglichen Sprechzeiten der Pflegeberatung im Severinshaus in Kamen ergänzen feste Sprechzeiten der Wohnberatung und ABB im Severinshaus in Kamen, im Grete-Meißner-Zentrum in Schwerte sowie im Seniorenladen in Lünen die persönliche Erreichbarkeit der Beraterinnen und Berater. Regelmäßige Sprechstunden der Pflege- und Wohnberatung mit Quartiersbezug finden darüber hinaus in allen kreisangehörigen Städten und Gemeinden statt. Sie lassen es bei kurzen Wegen zu, dass Pflegebedürftige und deren Angehörige sich auch auf diesem Wege persönlich beraten lassen können. In Unna und Lünen, den Standorten der beiden Pflegestützpunkte der Pflegekassen, werden die Sprechstunden ausschließlich von der Wohnberatung und/oder der ABB besetzt, die bei Anfragen zur Pflegeberatung eng mit den Pflegestützpunkten kooperieren und Anfragen auf Wunsch der oder des Ratsuchenden an diese weiterleiten. Soweit dieses Angebot nicht oder nicht ausreichend vorgehalten wird, können andere Lösungen vereinbart werden.

Es werden zunächst in allen Kommunen mindestens zwei regelmäßige Sprechstunden im Monat angeboten, die in kollegialer Absprache mit festen lokalen Bezugspersonen aus den drei Beratungsdiensten besetzt werden. Jeweils zum 30.06. erfolgen eine Evaluation der Sprechzeiten sowie der Lokalitäten (Strukturqualität). Eine eventuelle Änderung bei den Bedarfen für Sprechzeiten und –orte der Pflege- und Wohnberatung wird mit den jeweiligen Kommunen beraten; bei Bedarf werden ggf. neue Erreichbarkeiten einvernehmlich festgelegt.

Die Sprechstunden der Pflege- und Wohnberatung werden regelmäßig in der lokalen Presse veröffentlicht und in den Netzwerken kommuniziert. Darüber hinaus werden die Sprechstunden sowie die telefonische Erreichbarkeit der Beraterinnen und Berater während der Sprechstunden mittels Einlegeblatt zum neuen Flyer der Pflege- und Wohnberatung möglichen Ratsuchenden bekannt gemacht.

8.4 Telefonberatung, Beratung per email

Die telefonische Erreichbarkeit der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna für Beratungsanfragen wird über die kostenfreie Rufnummer **0 800 - 27 200 200** montags bis freitags von 9.00 bis 12.30 Uhr sowie donnerstags von 14.00 bis 17.00 Uhr verlässlich sichergestellt. Außerhalb der persönlich besetzten Beratungszeiten besteht die Möglichkeit, einen Rückrufwunsch auf dem Anrufbeantworter zu hinterlassen. Ein Rückruf erfolgt innerhalb von 24 Stunden bzw. spätestens am nächsten Arbeitstag.

Die zentrale Emailadresse **Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna@kreis-unna.de** wird im Severinshaus in Kamen aufgeschaltet. Je nach Beratungsanliegen und Wohnort werden die Emailanfragen direkt an den zuständigen Beratungsdienst weitergeleitet, der dann für die Bearbeitung der Beratungsanfrage zuständig ist.

Analog zur telefonischen Beratung erfolgt eine Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden bzw. spätestens am nächsten Arbeitstag.

8.5 Vertretung

Die Beraterinnen und Berater regeln zunächst trägerintern die Urlaubs- und Krankheitsvertretung. Lässt sich die Vertretung, z.B. aufgrund mehrfacher Erkrankungen, auf diese Weise nicht sicherstellen, sind alle anderen Beraterinnen und Berater auch gegenseitig zur Vertretung verpflichtet. Im Falle der Vertretung ist mindestens die telefonische und persönliche Erreichbarkeit im Severinshaus während der Sprechzeiten der Pflegeberatung sicherzustellen.

9 Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit

9.1 Netzwerkarbeit

Ein wesentlicher Bestandteil neben der Beratungstätigkeit ist die strukturelle Vernetzung in den einzelnen Regionen. Die Netzwerkarbeit ist eine wichtige Methode, die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Akteuren zu optimieren, sich über die aktuellen Angebote der Akteure zu informieren, den Bekanntheitsgrad der Beratungsangebote auszubauen und bei Bedarf ggf. notwendige neue Beratungsdienstleistungen anzuregen oder zu initiieren. Alle Beratungskräfte wirken an der Vernetzung mit.

Der Kreis Unna verfügt über ein ausgeprägtes Netzwerk in der Altenarbeit, z.B. die verschiedenen Arbeitskreise „Alte Menschen“, die kommunalen Senioren- und Behindertenbeiräte oder die Pflege- und Seniorenkonferenz auf Kreisebene. Die Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna ist in diesem Netzwerk präsent und arbeitet aktiv in den verschiedenen Arbeitskreisen mit.

Hinzu kommt die fallbezogene Zusammenarbeit mit verschiedenen Akteuren. Gute Kontakte zu unterschiedlichen Interessenvertretungen werden gehalten und ausgebaut. Durch eine enge Kooperation und den Austausch mit lokalen Netzwerken, Anbietern und Akteuren, wie beispielsweise mit örtlichen Demenznetzwerken, Krankenhaussozialdiensten, Sozialämtern, Pflegeeinrichtungen, Wohnungsbaugesellschaften und Betroffenenverbänden etc. wird die Effizienz der Zusammenarbeit gesteigert.

Um eine optimale Vernetzung mit den örtlichen Multiplikatoren und Kooperationspartnern sicherzustellen, erfolgt kreisweit eine regionale bzw. lokale Zuordnung der Beraterinnen und Berater zu den einzelnen Städten und Gemeinden. Die jeweils teilnehmende Beratungskraft stellt sicher, dass die übrigen Beratungskräfte zeitnah über wesentliche Entwicklung oder Erkenntnisse aus den Netzwerken informiert werden (Multiplikatorenfunktion).

9.2 Öffentlichkeitsarbeit

Um das Angebot der kostenfreien und neutralen Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna bei den Zielgruppen bekannt zu machen, ist die Öffentlichkeitsarbeit ein wichtiges Mittel. Sie ist Aufgabe aller Beratungskräfte.

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit werden z.B. öffentlichkeitswirksame Aktionen für die Zielgruppen durchgeführt. Hierzu zählen

- → Präsenz auf Wochenmärkten (Infostände) u.ä.,
- → Teilnahme an regionalen Messen und Veranstaltungen,
- → Halten von Fachvorträgen zu verschiedenen Themen.

Öffentlichkeitsarbeit ist Bestandteil der Jahresplanungen.

Presseankündigungen, -mitteilungen und -berichte der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna liegen in der Verantwortung der Träger. Der Kreis Unna übernimmt hier, soweit erforderlich, eine koordinierende Funktion.

Bei Bedarf werden die Teilnahme an Veranstaltungen oder Veröffentlichungen in der Presse mit dem Pflegestützpunkt der AOK in Unna und/oder dem Pflegestützpunkt der Knappschaft in Lünen abgestimmt bzw. gemeinsam gestaltet.

Alle Beraterinnen und Berater treten in der Öffentlichkeit einheitlich als „Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna“ auf, unabhängig vom Beratungsschwerpunkt und der Trägerzugehörigkeit. Dies unterstreicht die Beratung „unter einem Dach“ und „aus einer Hand“, welche die Zielsetzung der Bildung des Trägerverbundes war. Die Darstellung einer Beratungsdienstleistung als das Angebot eines Trägers läuft der Intention einer einheitlichen, trägerunabhängigen, wettbewerbsneutralen und kostenfreien Beratung zuwider und erfolgt daher nicht.

Für einen einheitlichen, geschlossenen Auftritt in der Öffentlichkeit findet ein einheitliches Logo mit Schriftzug bei allen Publikationen (Briefbogen, Broschüren, Flyer, Infomaterial etc.) Verwendung.

9.3 Internetauftritt

Ein einheitlicher Internetauftritt der Pflege- und Wohnberatung im Kreis Unna fördert die Bekanntheit der Beratungsangebote und wird angestrebt. Die derzeitigen unterschiedlichen Darstellungen der Träger zu den einzelnen Beratungsdienstleistungen sollen künftig in einen gemeinsamen Internetauftritt münden.

Im Interesse der Niedrigschwelligkeit des Beratungsangebots sollen möglichst viele Basis-Informationen, Antragsformulare, Antworten auf häufig gestellte Fragen, Kontaktadressen etc. im Rahmen des Internetauftritts angeboten werden.

Der gemeinsame Internetauftritt wird vom Kreis Unna aufgebaut und betreut und inhaltlich mit den übrigen Trägern abgestimmt.

10 Geltungsdauer

Dieses Konzept gilt für die Dauer der Laufzeit der Rahmenvereinbarung vom ……. fort. Ggf. erforderliche Anpassungen des Konzepts werden zwischen den Trägern einvernehmlich vereinbart. Sie bedürfen der Schriftform.

Unna, den _____

Für den Kreis Unna:

_____

Mario Löhr
Landrat

_____

Für die Ökumenische Zentrale
gGmbH für Altenhilfe

_____

Für den Caritasverband
Lünen-Selm-Werne e.V.

_____

Für die Arbeiterwohlfahrt
Unterbezirk Unna

Anlagen:
Zielfelder:

- Qualität;
- Digitales Angebot;
- Kund*innen in den Mittelpunkt;
- Erreichbarkeit;
- WOS (Assessment und PWB);
- Kultursensible Beratung (Pflege)