

Anlaufstelle Pflege im Heim



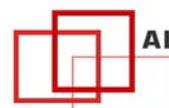
**Ein Leitfaden
für Seniorenräte**



**ALTENHILFESTRUKTUREN
DER ZUKUNFT**

Anlaufstelle Pflege im Heim

**Ein Leitfaden für Seniorenräte
zur Einrichtung einer Anlaufstelle für
Fragen und Probleme im Pflegeheim**



Impressum

Herausgeber:

Landesseniorenrat Baden-Württemberg e.V., Rotebühlstr. 131, 70197 Stuttgart

Externe Begleitung und Redaktion:

aku, Annerose Knäpple Unternehmensberatung, Sonnenstr. 19, 78073 Bad Dürkheim

Entwickelt im Rahmen des Modellprogramms



des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)
mit Unterstützung des Sozialministeriums Baden-Württemberg

LEITFADEN

für Seniorenräte zur Einrichtung einer Anlaufstelle

Inhalt

Vorwort.....	5
Einleitung.....	7
Vorarbeiten und notwendige Voraussetzungen.....	9
Die Konzeption der Anlaufstelle.....	9
Das Team der Anlaufstelle.....	9
Ein unterstützendes Netzwerk von Ansprechpartnern und Experten.....	10
Die räumlichen Voraussetzungen.....	11
Arbeitsunterlagen und Informationsmaterialien.....	11
Öffentlichkeitsarbeit.....	12
Empfehlungen für die praktische Arbeit.....	13
Die Schweigepflicht.....	13
Die Arbeitsteilung im Team.....	14
Die Bearbeitung von Anfragen.....	14
Die Dokumentation.....	16
Anhang.....	17
I. Vordrucke zur Schweigepflicht.....	19
II. Vordruck zur Dokumentation von Anfragen.....	23
III. Wichtige Rechtsgrundlagen zur Pflege im Heim.....	26
IV. Beispiele für die Abklärung von Anfragen.....	29
V. Gesprächsregeln und Grundlagen zur Kommunikation.....	33
VI. Informationsmaterialien.....	36

Vorwort

Nahezu wöchentlich wird im Fernsehen oder in Zeitungen zur Situation der älteren Menschen, die in einem Pflegeheim wohnen, berichtet. Die Berichte weisen häufig auf problematische Situationen hin. Seit Einführung der Pflegeversicherung mit dem Grundsatz „ambulant vor stationär“ leben immer mehr hochaltrige, schwerstpflegebedürftige und demente Menschen in Pflegeheimen. Die Interessenvertretung durch die HeimbewohnerInnen selbst wird dadurch zunehmend erschwert. Es besteht die Gefahr, dass sich HeimbewohnerInnen wie auch ihre Angehörigen vom Heimträger abhängig fühlen und Angst haben, ihre Kritik und ihre Verbesserungsvorschläge der Heimleitung mitzuteilen.

Der Landesseniorenrat Baden-Württemberg hat vor diesem Hintergrund die Anlaufstellen „Pflege im Heim“ im Rahmen des Bundesmodellprogramms „Altenhilfestrukturen der Zukunft“ in zwei Regionen erprobt und etabliert. Diese Anlaufstellen sind institutionell unabhängig und niederschwellig für Fragen und Probleme zur Pflege im Heim zuständig. Sie werden vom Seniorenrat der jeweiligen Region ehrenamtlich geführt.

Der vorliegende Leitfaden bündelt die Erfahrungen aus dem Modellprojekt des Landesseniorenrats. Er soll eine Hilfestellung sein für SeniorenrätInnen, die sich der Aufgabe stellen möchten, eine Anlaufstelle für Fragen und Probleme rund um das Pflegeheim oder sogar für ein breiteres Themenspektrum zu schaffen.

Siegfried Hörrmann

1. Vorsitzender des Landesseniorenrats Baden-Württemberg

Einleitung

Der Seniorenrat hat schon immer von älteren Menschen, die in einem Pflegeheim wohnen und deren Angehörigen Anfragen, Beschwerden und Vorschläge für Verbesserungen erhalten. Warum nun eine spezielle Anlaufstelle für Fragen und Probleme rund um das Pflegeheim oder sogar für ein breiteres Themenspektrum?

Es hat sich gezeigt, dass Betroffene oft eine gewisse Scheu haben, sich mit ihren Fragen und Problemen direkt an die Einrichtung selbst zu wenden. Auch war bisher sicherlich vielen Betroffenen nicht deutlich, dass der Seniorenrat in vielen Fällen mit Rat und Hilfe zur Seite steht. Die Anlaufstelle „Pflege im Heim“ wurde als neutrale Stelle konzipiert. An sie können sich Betroffene wenden, um über ihre Probleme mit oder im Heim und die Möglichkeiten der Hilfe zu sprechen, ehe offizielle Stellen eingeschaltet werden.

Künftig sollen die Anlaufstellen eine Spezialaufgabe der Seniorenräte sein, die sich schon immer als Sprachrohr für ältere Menschen und ihre Angehörigen verstanden haben. Der Seniorenrat ist ein Team aus bürgerschaftlich ehrenamtlich Engagierten unterschiedlicher Professionen. Durch gezielte Schulungen wurden die MitarbeiterInnen auf ihre Aufgabe vorbereitet. Da es trotzdem nicht möglich ist, alle Themen selbst abzudecken, verfügt die Anlaufstelle über ein Netzwerk aus Kooperationspartnern, wie z. B. Ämter, Beratungsstellen, Kranken- und Pflegekassen.

Das Team der Anlaufstelle „Pflege im Heim“ hört zu, berät, überlegt das weitere Vorgehen gemeinsam mit den Betroffenen, unterstützt und begleitet sie. Auch Informationen zu allen Themen rund um das Pflegeheim werden von der Anlaufstelle weitergegeben. Selbstverständlich werden alle Anliegen vertraulich behandelt.

Die folgenden Abschnitte umfassen die wichtigsten Informationen zum Aufbau einer entsprechenden Anlaufstelle, von den notwendigen Voraussetzungen über die Öffentlichkeitsarbeit bis hin zur konkreten Bearbeitung eingehender Anfragen.

Vorarbeiten und Voraussetzungen

Der Aufbau einer kompetenten Anlaufstelle für Fragen und Probleme rund um das Pflegeheim oder für ein breiteres Themenspektrum erfordert einige Vorarbeiten. Auch Voraussetzungen wie entsprechende Räumlichkeiten und Arbeitsmittel müssen zur Verfügung stehen.

Die Konzeption der Anlaufstelle

Das Modellprojekt des Landesseniorenrats sah vor, Anlaufstellen speziell für Fragen und Probleme im Pflegeheim zu schaffen. Hintergrund dieser Konzeption war, dass es schwierig ist, für ein breiteres Themenspektrum die nötigen Kompetenzen für eine qualifizierte Beratung und Unterstützung vorzuhalten.

In der Praxis hat sich gezeigt, dass sich ältere Menschen auch mit Fragen und Problemen beispielsweise zur ambulanten Pflege oder zum Betreuten Wohnen an die Anlaufstelle wenden. Es ist vorteilhaft, wenn auch diese Menschen qualifiziert beraten werden können. Interessierte Seniorenräte haben also zunächst zu entscheiden, welchen Bereich sie mit dem vorhandenen Team abdecken können und wollen. Dies hängt sicherlich von den im Team vorhandenen personellen Ressourcen, wie z. B. frühere berufliche Tätigkeiten oder andere Erfahrungen ab.

Gerade wenn eine Anlaufstelle neu aufgebaut wird, kann es sinnvoll sein, sich zunächst auf einen bestimmten Bereich, wie die Pflege im Heim, zu beschränken, um eine Überforderung der in der Anlaufstelle tätigen Personen zu vermeiden.

Das Team der Anlaufstelle

Die Anlaufstellen sind nur so gut wie die Menschen, die hier tätig werden. Das wichtigste Kapital der Anlaufstellen sind daher die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen. Es ist schön, wenn die MitarbeiterInnen der Anlaufstelle einige persönliche Qualifikationen schon mitbringen. Vieles ist aber auch erlernbar. Wichtig ist es vor allem, den Willen und die Zeit mitzubringen, sich verbindlich und regelmäßig zu engagieren.

Ideal ist es, die folgenden **persönlichen Voraussetzungen** mitzubringen:

- Geduld im Gespräch mit Betroffenen
- Fähigkeit zur Sondierung der Problemlagen
- Entscheidungskompetenz bezüglich weiterer Bearbeitung
- Verhandlungsgeschick
- Sicheres Auftreten

Erlernbar sind vor allem **Sachkompetenzen**.

Eine gezielte Einarbeitung in Themen, die für eine fundierte Bearbeitung von Anfragen Voraussetzung sind, dürfte für die meisten ehrenamtlich tätigen Personen unerlässlich sein. Insbesondere sind hier zu nennen:

- Kenntnis der regionalen Strukturen und der Ansprechpartner
- Kenntnis der Strukturen im Pflegeheim allgemein
- Kenntnis der Strukturen der verschiedenen Dienste, die als Kooperationspartner herangezogen werden können
- rechtliche Grundlagen, z. B. Heimgesetz, Heimvertrag
- Grundkenntnisse in Gesprächsführung
- konkrete Bearbeitung von Anfragen

Die notwendigen theoretischen Kenntnisse, wie z. B. die rechtlichen Grundlagen, können selbst erarbeitet werden. Bezüglich der konkreten Bearbeitung von Anfragen ist es hingegen sinnvoll, sich mit Personen abzustimmen, die bereits Erfahrungen in diesem Arbeitsfeld gesammelt haben oder ggf. bei einer bereits bestehenden Anlaufstelle zu hospitieren. Als Ansprechpartner bzgl. entsprechender Kontakte steht Ihnen der Landesseniorenrat Baden-Württemberg gerne zur Verfügung.

Die regionalen Strukturen in den Kommunen und Einrichtungen dürften den im Seniorenrat tätigen Personen bereits aus anderen Kontexten bekannt sein. Bei Personen, die ganz neu zum Seniorenrat hinzukommen ist eine gezielte Einarbeitung und umfassende Information durch erfahrene SeniorenrätInnen unerlässlich.

Was die **zeitlichen Ressourcen** anbelangt, so hat sich gezeigt, dass neben der Abdeckung der Bürozeiten der Anlaufstelle auch Zeiten für die Bearbeitung der Anfragen sowie für die Besprechung der Anfragen im Team benötigt werden. Der Zeitaufwand hängt daher stark von den Bürozeiten der Anlaufstelle ab. Natürlich ist es wünschenswert, dass die Anlaufstelle möglichst häufig erreichbar ist. Dies hängt sicherlich davon ab, wie viele Personen zur Mitarbeit gewonnen werden können.

Nach der Erfahrung des Modellprogramms des Landesseniorenrates Baden-Württemberg kann es in verschiedenen Regionen schwierig sein, genügend SeniorenrätInnen anzuwerben, die bereit sind, sich verbindlich für die Anlaufstelle zu engagieren. Ein kontinuierliches und verbindliches Engagement ist allerdings die Voraussetzung für die Tätigkeit, da nur so gewährleistet werden kann, dass die Ratsuchenden zuverlässige Hilfe erhalten. Zudem steigt die Qualität der Beratung mit zunehmender Erfahrung der BeraterInnen. Daher ist es auch vorteilhaft, BeraterInnen zu gewinnen, die auf längere Sicht in der Anlaufstelle tätig sein wollen und können.

Bei der Anwerbung von BeraterInnen ist darauf zu achten, nach Möglichkeit Personen beider Geschlechter anzusprechen, da viele Fragen die Privatsphäre der Betroffenen tangieren und diese u.U. eine/n gleichgeschlechtliche/n GesprächspartnerIn bevorzugen.

Das Team der Anlaufstelle sollte so groß sein, dass eine Stellvertretung im Krankheitsfall sowie die Möglichkeit zum gegenseitigen Austausch gegeben ist.

Ein unterstützendes Netzwerk von Ansprechpartnern und Experten

Auch bei bester Einarbeitung und großem Erfahrungsschatz ist es nicht möglich, in allen Fragen selbst kompetent Auskunft zu geben. Daher ist es von größter Bedeutung, ein Netzwerk von Ansprechpartnern und Experten aufzubauen, die jederzeit zu Rate gezogen werden können oder an die Ratsuchende vermittelt werden können. So kann das vorhandene professionelle Know-how der hauptamtlichen Stellen optimal genutzt werden.

Der Kontakt zu diesen Ansprechpartnern sollte von den in der Anlaufstelle tätigen Seniorenräten lokal selbständig hergestellt und auch durch regelmäßigen persönlichen oder telefonischen Kontakt gepflegt werden.

Ansprechpartner und Experten können sein:

- Heimaufsicht
- Pflegekassen (Sprecher der Kassen)
- Altenhilfefachberatungsstellen
- Beratungs- und Koordinationsstellen für ältere Menschen
- Sozialdezernent
- Betreuungsbehörde
- Kassenärztliche Vereinigung/Ärztekammer
- Kreisärztliche Vereinigung
- Geriatrische Zentren, Sozialdienste
- Selbsthilfe-Initiativen
- Landratsämter

Heimintern steht als Ansprechpartner nicht nur die Leitungsebene des Heims (Heimleitung, Sozialdienst, Wohnbereichsleitung, Pflegedienstleitung, Hauswirtschaftsleitung), sondern auch der Heimbeirat zur Verfügung.

Die räumlichen Voraussetzungen

Für die Beratungsstelle werden Räumlichkeiten mit folgenden Merkmalen benötigt:

- Telefon
- Büroausstattung (Schreibtisch, Ablagemöglichkeiten etc.)
- Möglichkeit, störungsfreie Sprechzeiten anzubieten
- Sitzgelegenheit (Tisch, Stühle) für die Sprechzeiten
- nach Möglichkeit gute Nahverkehrsanbindung

Erfahrungsgemäß bieten die Büros der Seniorenräte diese Voraussetzungen und können daher als Räumlichkeiten für die Beratungsstelle genutzt werden.

Arbeitsunterlagen und Informationsmaterialien

Bei der Arbeit in der Anlaufstelle ist es wichtig, dass qualifizierte Arbeitsunterlagen sowie Informationsmaterialien zur Verfügung stehen.

Hier werden vor allem benötigt:

- Informationen zu gesetzlichen Grundlagen
Die wichtigsten gesetzlichen Grundlagen sind im Anhang III aufgelistet.
- Formulare zur Dokumentation der eingehenden Anfragen
Nähere Informationen zur Dokumentation finden Sie auf Seite 16. Ein Vorschlag für einen Formularvordruck ist dem Leitfaden im Anhang II beigefügt.

- Informationsmaterialien zur Information der MitarbeiterInnen
Im Anhang VI wird auf Informationsbroschüren verwiesen, die Informationen rund um die Pflege im Heim enthalten. Wichtig ist es, sich möglichst umfassende und aktuelle Informationen einzuholen, da sich gerade der Bereich der Altenhilfe schnell wandelt.
- Informationsmaterialien zur Weitergabe an die Ratsuchenden
Die Anlaufstelle sollte Informationsmaterialien zu verschiedenen Themen bereitstellen, die an Ratsuchende ausgehändigt werden können. Die Ministerien bieten hier beispielsweise eine breite Palette an Informationsmaterialien an, die kostenlos angefordert werden können.

Öffentlichkeitsarbeit

Sind alle Vorarbeiten und Vorbereitungen getroffen worden, kann die Anlaufstelle auf dieser Basis gezielt bekannt gemacht werden. Hier ist es zunächst wichtig die Anlaufstelle mit einem einprägsamen Namen zu versehen, der ihre Funktion schon andeutet.

Im Modellprojekt hat sich gezeigt, dass es schwierig ist, die Zielgruppe der HeimbewohnerInnen und ihrer Angehörigen zu erreichen. Diese verfügen oftmals wegen körperlicher oder seelischer Handicaps nicht über die Möglichkeit, die gängigen Informationskanäle, wie z. B. Tageszeitung, ausgehängte Plakate oder lokale Rundfunksender zu nutzen. Hinzu kommt, dass bei vielen Betroffenen eine Hemmschwelle besteht, die Anlaufstelle in Anspruch zu nehmen, wenn die dort tätigen Personen völlig unbekannt sind.

Bewährt haben sich daher vor allem persönliche, vertrauensbildende Kontakte in den Einrichtungen, z. B. durch Besuche beim Heimbeirat, bei BewohnerInnen, bei der Heimleitung oder sogar durch eine eigene ehrenamtliche Tätigkeit in der Einrichtung. So kann eine vertrauensvolle Basis aufgebaut werden, die es Ratsuchenden ermöglicht, bei Fragen und Problemen Kontakt zur Anlaufstelle aufzunehmen. Hinzu kommt, dass in den meisten Fällen der persönliche Kontakt auch bei der konstruktiven Klärung von Fragen und Problemen mit der Leitungsebene der Einrichtungen förderlich ist.

Besonders bewährt hat es sich im Rahmen des Modellprojekts, mit Personen Kontakt aufzunehmen, die ehrenamtlich in den Einrichtungen tätig sind, z. B. bei Veranstaltungen oder über die Organisation von Fortbildungen für diese Personen durch den Seniorenrat.

Wichtig ist es erfahrungsgemäß auch, Kontakte zu öffentlichen Stellen zu pflegen, um die Anlaufstelle ins Gespräch zu bringen.

Aber auch die „klassischen“ Mittel der Öffentlichkeitsarbeit sind auszuschöpfen, um die Anlaufstelle bekannt zu machen. Hier ist zunächst ein knappes Informationsblatt zu verfassen, welches die Anlaufstelle vorstellt. Das Faltblatt sollte die folgenden Inhalte vermitteln:

- Titel / Name der Anlaufstelle
- Adresse / Telefonnummer / ggf. Faxnummer und E-Mail-Adresse
- Öffnungszeiten
- Leistungen der Anlaufstelle

- Hinweis, dass die Stelle in ein Netz von Experten eingebunden ist
- Versichern, dass die Anonymität der Anfrage gewährleistet ist und die Angelegenheit auf Wunsch auch vertraulich, d.h. ohne Nennung von Namen behandelt wird
- Evtl. Beispiele bzw. Situationen benennen, in denen die Anlaufstelle tätig wird

Nach den Erfahrungen der SeniorenrätInnen ist es wichtig, dass sich die Anlaufstelle inhaltlich von professionellen Beratungsstellen abgrenzt, z. B. im Hinblick auf das niederschwellige Angebot sowie die ehrenamtliche Bearbeitung der Anfragen.

Im Folgenden ist zusammenfassend dargestellt, wie die SeniorenrätInnen, die am Modellprojekt mitgearbeitet haben, bei der Öffentlichkeitsarbeit für ihre Anlaufstellen vorgegangen sind:

1. Information der Heimleitungen im Einzugsgebiet der Anlaufstelle
2. Information der Heimbeiräte
3. Information öffentlicher Stellen
4. Information der Lokal- und Fachpresse (auch Gemeindeblätter) über eine Pressemotiz
5. Information der lokalen Rundfunksender
6. Eröffnungsveranstaltung
 - Einladung an die Lokalpresse
 - Einladung an die Bevölkerung, vor allem an potenzielle NutzerInnen der Anlaufstelle sowie Heimleitungen und Heimpersonal
7. Faltblätter dem Rundbrief des Seniorenrates beilegen
8. Faltblätter, in Absprache mit der Heimleitung, den Rechnungen der Einrichtung beilegen lassen
9. Auslegen von Faltblättern und Aufhängen von Plakaten in den Einrichtungen, in Rathäusern, in Gemeindehäusern, im Landratsamt, in Geschäften, in Beratungsstellen für ältere Menschen, in Geriatrischen Schwerpunkten, in Krankenhäusern etc.
10. Information bei Veranstaltungen von Begegnungsstätten
11. Information von ehrenamtlich im Heim tätigen Personen, z. B. durch die Organisation von Fortbildungen oder Informationsveranstaltungen durch den Seniorenrat für diese Personengruppe
12. Regelmäßige Besuche in den Heimen bzw. eigene ehrenamtliche Tätigkeit um sich bei den Bewohnern und den Einrichtungsleitungen bekannt zu machen

Nach den Erfahrungen der Projektgruppe muss Öffentlichkeitsarbeit eine Daueraufgabe der Anlaufstelle sein und nicht nur zu Beginn, bei der Eröffnung, betrieben werden.

Empfehlungen für die Arbeit

Die Schweigepflicht

Die BeraterInnen der Anlaufstelle sind an die Schweigepflicht gebunden und haben vor Beginn ihrer Tätigkeit eine entsprechende Erklärung zu unterzeichnen. Wenn die Anlaufstelle für den Ratsuchenden tätig werden soll, hat der Ratsuchende die BeraterIn schriftlich von der Schweigepflicht zu entbin-

den. Diese Entbindung erstreckt sich nur auf Personen, die bei der unmittelbaren Klärung und der weiteren Bearbeitung des Sachverhaltes behilflich sein können.

Entsprechende Vordrucke sind dem Leitfaden im Anhang I beigelegt. Die BeraterInnen sollten unbedingt die Bereitschaft mitbringen, diese Schweigepflicht auch einzuhalten.

Die Arbeitsteilung im Team

Wie schon auf Seite 9 „Das Team der Anlaufstelle“ dargestellt, ist es aus folgenden Gründen wichtig, ein Team aus mehreren Personen zur Abdeckung der Anlaufstelle zu bilden:

- Möglichkeit der breiten Abdeckung der Sprechzeiten
- Möglichkeit zur Arbeitsteilung
- Möglichkeit zum gegenseitigen Austausch über die eingehenden Anfragen
- Gewährleistung der Vertretung im Krankheitsfall

Die folgenden Aufgaben fallen an und können bei entsprechender personeller Ausstattung im Team aufgeteilt werden:

- Organisation, Koordination, Kontaktpflege
- Öffentlichkeitsarbeit
- Büropräsenz und Bearbeitung der Anfragen

Die Vorteile einer solchen Arbeitsteilung liegen darin, dass die einzelnen Personen gemäß ihrer persönlichen und fachlichen Kompetenz eingesetzt werden können. So kann die Beratung in der Anlaufstelle optimiert werden.

Die Bearbeitung von Anfragen

Anfragen an die Anlaufstelle können auf verschiedenen Wegen eingehen:

- telefonisch
- persönlich
- per Brief
- per Fax
- per E-Mail

Erfahrungsgemäß gehen aufgrund der Altersstruktur der Ratsuchenden die meisten Anfragen telefonisch ein. Viele Betroffene suchen die Anlaufstelle auch persönlich auf.

Beim persönlichen Besuch sollte in der Anlaufstelle die Möglichkeit gegeben sein, sich mit dem Ratsuchenden zurückzuziehen, um unter vier Augen über sein Problem zu sprechen. Es ist der Gesprächsatmosphäre zuträglich, wenn die GesprächspartnerInnen am Tisch über Eck oder an einem runden Tisch sitzen. Auch das Anbieten von Getränken schafft ein angenehmes Klima.

Im Modellversuch hat sich gezeigt, dass die systematische Bearbeitung von Anfragen erforderlich ist, um eine qualifizierte Beratung leisten zu können. Bewährt hat sich daher ein Vorgehen in vier Schritten bei der Bearbeitung der Anfragen. Dieses Vorgehen ist in der folgenden Abbildung dargestellt.

Die vier Schritte beim Erstgespräch „Anlaufstelle Pflege im Heim“

1. **Genau Zuhören und Nachfragen**, um das Anliegen des Ratsuchenden zu erfassen

- Was ist passiert?
- Wann?
- Schon mehrmals oder erstmals?
 - Das Anliegen des Ratsuchenden möglichst genau schriftlich erfassen.



2. **Persönliche Situation des Ratsuchenden** erfragen (Bewohner selbst, Angehöriger etc.)



3. **Vorherige Lösungsversuche / eigene Aktivitäten** des Ratsuchenden erfragen

- Haben Sie schon selbst etwas unternommen? Wenn nein, warum nicht?
- Gegebenenfalls zu eigenen Aktivitäten ermutigen!
- Haben Sie schon an anderen Stellen Rat gesucht?



4. **Verbleib: Wer wird tätig**, wenn weitere Aktivitäten notwendig sind?

- a) Der Anrufer selbst:
 - mögliche Adressaten benennen (Heim, andere Beratungsstellen etc.),
 - **weitere Mitarbeit anbieten**, wenn der Anrufer bzw. Gesprächspartner keinen Erfolg hat.
- b) Die Anlaufstelle:
 - Rückruf oder weiteres Gespräch vereinbaren,
 - Fragen, ob der Name des Bewohners bei der weiteren Bearbeitung des Falles genannt werden darf und ggf. von der Schweigepflicht entbinden lassen.

Im Anhang IV finden Sie einige Beispiele von möglichen Anfragen, die aus der Dokumentation einer bereits bestehenden Anlaufstelle entnommen worden sind. Es handelt sich also um realistische Beispiele. In der Praxis werden allerdings auch viele „kleinere“ Anfragen eingehen, etwa Informationsfragen oder Anfragen, wo Ansprechpartner zu bestimmten Themen zu finden sind.

Im Anhang V sind einige wichtige Gesprächsregeln aufgelistet, die Ihnen bei der Bearbeitung der Anfragen, wie bei jeder konstruktiven Kommunikation, hilfreich sein können.

Hinzuziehen von Ansprechpartnern und Experten

Das Hinzuziehen von Experten und regionalen Ansprechpartnern, wie z. B. der Altenhilfefachberatung, der Heimaufsicht oder der Pflegekassen, ist bei der Bearbeitung von Anfragen in den meisten Fällen vorteilhaft, da so professionelles Know-how genutzt werden kann.

Hierbei gibt es folgende Möglichkeiten:

- Bei der eigenen Bearbeitung der Anfrage durch die SeniorenrätInnen können Experten oder regionale Ansprechpartner um Rat gefragt werden, z. B. kann die Anlaufstelle bei Spezialfragen zur Pflegeversicherung nochmals bei der Pflegekasse rückfragen.
- Der Ratsuchende kann dazu angeregt werden, sein Problem selbst Experten oder anderen Ansprechpartnern vorzutragen. In diesem Fall sollte die Anlaufstelle auf eine Stelle verweisen, die dem Ratsuchenden weiterhelfen kann. Um zu vermeiden, dass der Ratsuchende das Gefühl hat „weitergereicht“ zu werden, sollte hier allerdings angeboten werden, den Ratsuchenden weiterhin bei der Bearbeitung seines Problems zu unterstützen. Ein solcher Fall läge beispielsweise vor, wenn die Anlaufstelle den Ratsuchenden an die Altenhilfefachberatung verweist.
- Das Problem kann durch die Anlaufstelle selbst an Experten oder andere Ansprechpartner weitergegeben werden, z. B. kann die Anlaufstelle mit dem Einverständnis der Betroffenen die Anfrage an die Heimaufsicht weiterleiten.

Weiterleiten von Ratsuchenden mit Themen, die die Anlaufstelle nicht selbst bearbeitet

Hat sich die Anlaufstelle von ihrer Konzeption her auf ein bestimmtes Thema z. B. „Pflege im Heim“ bzw. auf eine bestimmte Zielgruppe, wie z. B. HeimbewohnerInnen und ihre Angehörigen, spezialisiert, so sollten Ratsuchende aus anderen Bereichen, z. B. MitarbeiterInnen eines Heims oder Ratsuchende mit Anliegen aus dem ambulanten Bereich, freundlich an andere Stellen verwiesen werden. Für MitarbeiterInnen von Einrichtungen bietet sich hier beispielsweise die Mitarbeitervertretung an.

Die Dokumentation

Um zu gewährleisten, dass die Anlaufstelle professionell arbeitet, sollten die eingehenden Anfragen dokumentiert werden. So wird nachvollziehbar, wie viele Anfragen wann und zu welchen Themen eingegangen sind, und wie bei der Bearbeitung der einzelnen Anfragen vorgegangen wurde. Dies ist vor allem im Hinblick auf eine wechselnde Besetzung der Anlaufstelle und die entsprechende Übergabe wichtig. Die Dokumentation kann bei länger bestehenden Kontakten zu Ratsuchenden als „Akte“ jederzeit zur Hand genommen werden, um sich einen Überblick über bereits unternommene Aktivitäten der Anlaufstelle zu verschaffen.

Die Dokumentationen enthalten personenbezogene Daten, sofern die Ratsuchenden nicht anonym bleiben wollen. Diese Daten dienen nur zur Dokumentation für die Anlaufstelle und dürfen nicht weiterverarbeitet, geschäftlich genutzt oder ohne das Einverständnis des Ratsuchenden an Dritte weitergegeben werden. Um diesen Datenschutz zu gewährleisten ist es wichtig, die Unterlagen in den Räumlichkeiten der Anlaufstelle in einem verschlossenen Schrank aufzubewahren.

Im Anhang II finden Sie einen Vorschlag für ein Formular zur Dokumentation von Anfragen, welches Sie auch als Kopiervorlage verwenden können.

Anhang

- I. Vordrucke zur Schweigepflicht
- II. Vordruck zur Dokumentation von Anfragen
- III. Wichtige Rechtsgrundlagen zur Pflege im Heim
- IV. Beispiele für die Abklärung von Anfragen
- V. Gesprächsregeln und Grundlagen zur Kommunikation
- VI. Informationsmaterialien

I. Vordrucke zur Schweigepflicht

Erklärung zur Schweigepflicht

Hiermit verpflichte ich mich nach § 203 StGB

über die mir bei der Ausübung meiner Tätigkeit als BeraterIn in der

Anlaufstelle _____ (Name der Anlaufstelle) be-

kannt gewordenen Angelegenheiten oder Tatsachen Stillschweigen zu bewahren.

Ort, Datum

Unterschrift Berater/in

Entbindung von der Schweigepflicht

Hiermit entbinde ich (Ratsuchende/r),

Name _____

Adresse _____

die Anlaufstelle _____ (Name der Anlaufstelle),

vertreten durch

Name _____

von der Schweigepflicht gegenüber den Personen und Institutionen, die bei der unmittelbaren Klärung und der weiteren Bearbeitung des Sachverhaltes behilflich sein können (z. B. Heimaufsicht, Altenhilfefachberatung etc.).

Die Befreiung erstreckt sich auf die Weitergabe meiner personenbezogenen Angaben.

Ort, Datum

Unterschrift Ratsuchende/r

II. Vordruck zur Dokumentation von Anfragen

Dokumentation „Anlaufstelle Pflege im Heim“

Name des/der Ratsuchenden _____

Adresse _____

Telefonnummer _____

Um wen handelt es sich HeimbewohnerIn
 Angehörige
 sonstige Person: _____

Datum Erstkontakt _____

Kurzbeschreibung Anfrage

Verlauf der Bearbeitung:

Datum	Gesprächs- partnerIn Anlaufstelle	Was wurde besprochen?	Was wurde unternommen?

Datum	Gesprächs- partnerIn Anlaufstelle	Was wurde besprochen?	Was wurde unternommen?

III. Wichtige Rechtsgrundlagen zur Pflege im Heim

Pflegeversicherung (SGB XI) - die wichtigsten Paragraphen

Erstes Kapitel: Allgemeine Vorschriften

- § 2 Selbstbestimmung
- § 11 Rechte und Pflichten der Pflegeeinrichtungen
- § 13 Verhältnis der Leistungen der Pflegeversicherung zu anderen Sozialleistungen

Zweites Kapitel: Leistungsberechtigter Personenkreis

- § 14 Begriff der Pflegebedürftigkeit
- § 15 Stufen der Pflegebedürftigkeit
- § 18 Verfahren zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit

Viertes Kapitel: Leistungen der Pflegeversicherung

- § 28 Leistungsarten, Grundsätze
- § 31 Vorrang der Rehabilitation vor Pflege
- § 33 Leistungsvoraussetzungen
- § 34 Ruhen der Leistungsansprüche
- § 35 Erlöschen der Leistungsansprüche
- § 43 Inhalt der Leistung

Siebtes Kapitel: Beziehungen der Pflegekassen zu den Leistungserbringern

- § 71 Pflegeeinrichtungen
- § 72 Zulassung zur Pflege durch Versorgungsvertrag
- § 75 Rahmenverträge und Bundesempfehlungen über die pflegerische Versorgung
- § 78 Verträge über Pflegehilfsmittel

Achtes Kapitel: Pflegevergütung

- § 84-88 Bemessungsgrundsätze
- § 85 Pflegesatzverfahren
- § 86 Pflegesatzkommission
- § 87 Unterkunft und Verpflegung

Heimrecht

Heimgesetz (HeimG)

Heimmitwirkungsverordnung (HeimwV)

Pflegerecht der Selbstverwaltung

Rahmenvertrag nach § 75 SGB XI für die vollstationäre Pflege

Betreuungsrecht

Betreuungsgesetz (BtG)

(Die Gesetze und die Heimmitwirkungsverordnung können im Buchhandel erworben werden. Sie finden diese Texte jedoch auch im Internet.)

IV. Beispiele für die Abklärung von Anfragen

Quelle: Städtische Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege, München (1998/99)

Anlass des Kontaktes zur Anlaufstelle	Zuordnung	Ergebnis der Abklärung	Rat oder Lösungsvorschlag	Umsetzung von Rat oder Lösungsvorschlag	Ergebnis für Ratsuchende/n
Die Schwiegermutter muss mit einer ständig schreienden Mitbewohnerin in einem Zimmer zusammenleben.	Wohnmilieu, Verantwortung der Leitungsebene	Keine Abklärung durch Beschwerdestelle	- bei Heimleitung eine Verlegung beantragen - ein ärztliches Attest über die Belastung der Schwiegermutter beifügen	Lösungsvorschlag an Beschwerdeführer, alles vom Beschwerdeführer akzeptiert und umgesetzt	Zufrieden
Heimbewohner wird von Pflegenden mit Hilfe von Psychopharmaka „beruhigt“.	Freiheitsentziehende Maßnahme, Verantwortung der Pflegenden	Keine Abklärung durch Beschwerdestelle	- die Beschwerdeführerin soll Einblick in die Dokumentation nehmen (mit Vollmacht) - Zuziehung von Facharzt empfohlen	Lösungsvorschlag an Beschwerdeführer, alles vom Beschwerdeführer akzeptiert, verfolgt die Umsetzung selbst	Zufrieden
Verbandsmaterial soll vom Angehörigen selbst gekauft werden.	Kosten, Verantwortung der Leitungsebene	Hintergrundrecherche der Beschwerdestelle	Beschwerdeführer soll die Leitungen auf die Vereinbarungen des Rahmenvertrages hinweisen (Haus muss Material vorhalten oder vom Arzt verordnen lassen)	Lösungsvorschlag an Beschwerdeführer, alles vom Beschwerdeführer akzeptiert und voll umgesetzt	Zufrieden
Die Zimmertemperatur von 21,5 °C erscheint für den Heimbewohner zu niedrig, er friert.	Wohnmilieu, Verantwortung der Leitungsebene	Hintergrundrecherche der Beschwerdestelle	- kein gesetzlicher Anspruch auf höhere Raumtemperatur im Zimmer - Pflegende um warme Kleidung und Decke bitten	Lösungsvorschlag an Beschwerdeführer, alles vom Beschwerdeführer akzeptiert und voll umgesetzt	Unzufrieden mit dem Ergebnis der Recherche
Bewohner erhalten erst ab 9 Uhr ihr Frühstück, weil das Personal vorher keine Zeit hat.	Ernährung, Verantwortung der Pflegenden	Abklärung mit der Einrichtung durch die Beschwerdestelle: Beschwerdeinhalt bestätigt durch Einrichtung	Frühdiensttätigkeiten umgestalten, so dass auch ein früheres Frühstück ermöglicht wird	Gespräch von Beschwerdestelle mit Einrichtung, Lösungsvorschlag von Einrichtung akzeptiert, die Umsetzung kontrolliert der Beschwerdeführer selbst	Informiert und zufrieden

Anlass des Kontaktes zur Anlaufstelle	Zuordnung	Ergebnis der Abklärung	Rat oder Lösungsvorschlag	Umsetzung von Rat oder Lösungsvorschlag	Ergebnis für Ratsuchende/n
Krankenhaus und Beschwerdeführer erheben Vorwürfe gegen Einrichtung wegen Dekubiti.	Sicherheit, Verantwortung der Pflegenden	Abklärung mit der Einrichtung und dem Krankenhaus durch die Beschwerdestelle: Wort gegen Wort	Beschwerdestelle führt klärendes Gespräch mit Krankenhaus und Einrichtung gemeinsam	Gesprächsergebnis: PDL entwickelt Erhebungsbogen für Dekubiti zur besseren Kontrolle und Behandlung im ganzen Haus	Informiert und zufrieden
Die Stationsleitung lässt die Angehörige und gesetzliche Betreuerin keinen Einblick in die Dokumentation nehmen.	Umgang mit Angehörigen, Verantwortung der Pflegenden	Keine Abklärung durch Beschwerdestelle.	<ul style="list-style-type: none"> - Aufklärung über rechtliche Grundlage der Einsichtnahme in die Dokumentation (1) - Hinweis auf Hilfemöglichkeit durch die städtische Betreuungsstelle (2) 	Rat (1) akzeptiert und (2) umgesetzt	Zufrieden
Der verwirrte Heimbewohner wird zu selten geduscht, weil er sich angeblich dagegen wehrt.	Waschen, Verantwortung der Pflegenden	Bestätigt durch Beschwerdestelle	<ul style="list-style-type: none"> - korrekte Dokumentation über Versuche des Duschens und deren Scheitern angemahnt - kompetente und einfühlsame Vorbereitung beim verwirrten Bewohner als fachlich notwendig vermittelt 	Von Einrichtung akzeptiert, die Umsetzung kontrolliert der Beschwerdeführer selbst	Informiert und zufrieden
Das Essen wird nicht eingegeben.	Ernährung, Verantwortung der Pflegenden	Nicht bestätigt	Beschwerdeführer besser aufklären über die fachlichen Gesichtspunkte einer Motivierung des Heimbewohners zum selbständigen Essen	Von Einrichtung akzeptiert und umgesetzt	Zufrieden

V. Gesprächsregeln und Grundlagen zur Kommunikation

Ablauf eines geplanten Gesprächs

Vorbereitung eines Gesprächs

- Ziel definieren (Was soll erreicht werden?)
- Eventuell Informationen zum Gesprächsinhalt einholen
- Gesprächsort wählen
- Störungen ausschließen (kein Telefon, keine Klingel etc.)
- Zeitrahmen festlegen
- Sitzmöglichkeit über Eck vorsehen
- Bewirtung (Kaffee, Tee, Wasser)
- Etwas zum Schreiben, Info-Mappe und Taschentücher zurechtlegen

Gesprächseröffnung

- Atmosphäre schaffen, Begrüßung mit dem richtigen Namen, persönliche Ansprache („Warm up“)
- GesprächspartnerIn erzählen lassen
- Geeignete Überleitung zum Thema finden

Gesprächsführung

- Auf eine ruhige, möglichst sachliche Atmosphäre hinwirken
- Aufmerksamkeit und Zuwendung vermitteln durch „Aktives Zuhören“ (siehe dazu nächste Seite)
- Am Thema bleiben bzw. zum Thema zurückführen („Roter Faden“)
- Gesprächsregeln einhalten (siehe auf dieser Seite „Wichtige Gesprächsregeln“)

Gesprächsabschluss

- Übereinstimmung herstellen, sich vergewissern, dass die GesprächsteilnehmerInnen alles wesentliche besprochen haben
- Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse
- Weitere Vorgehensweise festlegen
- Möglichst harmonisches Ende

Wichtige Gesprächsregeln

- Den anderen ausreden lassen
- In der ersten Person als „ich“ reden, nicht als „man“ oder „alle“
- Die eigene Situation, das eigene Gefühl schildern (Selbstoffenbarung), wenn es dem Gesprächsverlauf dient
- Die Position des anderen verstehen, aktiv zuhören
- Verständnis ausdrücken durch:
 - zugewandte Körperhaltung
 - zustimmende Laute
 - Kopfnicken
- Offene Fragen („W-Fragen“: wie, wer, warum...) und Wiederholungen, keine geschlossenen Fragen verwenden
- Gesprächsdauer: in der Regel nicht mehr als eine Stunde
- Nicht argumentieren, keine „Scheingefechte“ oder Rechthaberei

Aktives Zuhören

Definition

Ich wiederhole das, was ich beim anderen verstanden zu haben glaube, mit meinen eigenen Worten so lange, bis er sich verstanden fühlt. Dabei versuche ich, seine mit der Aussage verbundenen Gefühle in Worte zu fassen.

Mögliche Formulierungen

- „Habe ich Sie richtig verstanden, dass...“
- „Könnte es sein, dass Sie meinen...“
- „Ich bin mir nicht sicher, ob ich Sie richtig verstanden habe. Daher versuche ich, mit meinen Worten zu wiederholen...“

Nicht

- Wörtlich wiederholen
- Verhören
- Ausfragen

Wann?

- Wenn richtiges Verstehen besonders wichtig ist.
- Wenn es um unerklärliches Verhalten geht.
- Wenn Gefühle eine große Rolle spielen.

Vorteile

- Wichtige Punkte werden klar.
- Der andere fühlt sich verstanden.
- Lösungen können entstehen.
- Vertrauen kann wachsen.

VI. Informationsmaterialien

Ratgeber Vollstationäre Pflege – In guten Händen

Hg.: AOK Baden-Württemberg – Hauptverwaltung, Heilbronner Str. 184, 70191 Stuttgart
Erhältlich bei allen AOK-KundenCenter

Der Heimbeirat

Hg.: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Broschürenstelle,
Postfach 20 15 51, 53145 Bonn

Ihre Rechte als Heimbewohnerinnen und Heimbewohner

Hg.: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Broschürenstelle,
Postfach 20 15 51, 53145 Bonn

Auf der Suche nach einem Heim. Leitfaden zur Wahl eines Pflegeplatzes

- Von Senioren für Senioren -

Hg.: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Broschürenstelle,
Postfach 20 15 51, 53145 Bonn

Das Betreuungsrecht

Hg.: Bundesministerium der Justiz, Referat für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit,
11015 Berlin oder 53170 Bonn

Die Pflegeversicherung

Hg.: Bundesministerium für Gesundheit, Referat Öffentlichkeitsarbeit, Am Propsthoof 78a, 53121 Bonn

Das Pflegeversicherungsgesetz

Hg.: Bundesministerium für Gesundheit, Referat Öffentlichkeitsarbeit, Am Propsthoof 78a, 53121 Bonn

Mitwirkung im Heim – Unterstützung der Heimbeiräte

Ein Leitfaden für Personen, die sich ehrenamtlich engagieren wollen

Hg.: Landesseniorenrat Baden-Württemberg, Rotebühlstr. 131, 70197 Stuttgart,
Bestelladressen: Landesseniorenrat Baden-Württemberg, Rotebühlstr. 131, 70197 Stuttgart,
Sozialministerium Baden-Württemberg, Broschürenstelle, Postfach 10 34 43, 70029 Stuttgart.

