



**Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsentwicklungsvereinbarung**

zwischen dem

**Landkreis Coburg**

und dem

**Bezirksverband der AWO Oberfranken/Mittelfranken e.V.**

über die

**Fachstelle für pflegende Angehörige Coburg**

### **1. Allgemeine Angaben**

- 1.1 Art der Gesamteinrichtung / Leistungsbereiche / Grundstruktur**
- 1.2 Grundsätzliche Ziele / Leitbild**

### **2. Art und Ziele der Leistung**

- 2.1 Bezeichnung / AnsprechpartnerInnen / Art der Leistung**
- 2.2 Auftrags- / Rechtsgrundlage**
- 2.3 Personenkreis**
  - 2.3.1 Zielgruppe
  - 2.3.2 Ausschlusskriterien
- 2.4 Einzugsbereich**
- 2.5 Ziele**
- 2.6 Inhalt der Leistung (Tätigkeiten)**
  - 2.6.1 Inhaltliche Arbeit
  - 2.6.2 Leitungsaufgaben (organisatorischer, personeller und finanzieller Bereich)
- 2.7 Bestand / Fallzahlen (Zeitraum / Quelle)**
- 2.8 Bedarf**
- 2.9 Methodische Grundlagen**

### **3. Ressourcen**

- 3.1 Personelle / zeitliche / räumliche Ressourcen**
  - 3.1.1 Personelle Ausstattung
  - 3.1.2 Verteilung der Jahresarbeitszeit
  - 3.1.3 Öffnungs- / Sprechzeiten
  - 3.1.4 Räumliche Ausstattung
  - 3.1.5 Arbeitsmittel
- 3.2 Finanziell**
  - 3.2.1 Entgelt / Finanzierung
  - 3.2.2 Zahlungsmodalitäten
  - 3.2.3 Haushaltsvoranschlag
  - 3.2.4 Prüfung der Verwendung
  - 3.2.5 Wirtschaftlichkeit / Sparsamkeit
  - 3.2.6 Zuordnung zum Haushalt (Bezeichnung der Haushaltsstellen)

### **4. Qualitätssicherung und -förderung**

- 4.1 Fort- und Weiterbildung**
  - 4.1.1 Teilnahme an Fortbildungen und Supervision
  - 4.1.2 Studium von Fachliteratur und -zeitschriften
  - 4.1.3 Hospitation in anderen Arbeitsbereichen
- 4.2 Datenerhebungen / Befragungen**
  - 4.2.1 Statistische Erhebungen
  - 4.2.2 Berücksichtigung und Einbeziehung sozialplanerischer Daten
  - 4.2.3 Klienten- und Gruppenbefragungen

### **4.3 Optimierung von Arbeitsabläufen**

- 4.3.1 Standardisierte Verfahrensabläufe
- 4.3.2 Dokumentation / Berichtswesen
- 4.3.3 Vor- und Nachbereitung der Arbeit, Selbstevaluation
- 4.3.4 Sicherstellung der Transparenz
  - 4.3.4.1 Informationsfluss nach innen
  - 4.3.4.2 Informationsfluss nach außen
- 4.3.5 Festlegung von Zielen und Perspektiven

### **4.4 Fachlicher Austausch**

- 4.4.1 Fachliche und organisatorische Besprechungen
- 4.4.2 Kollegiale Beratung

### **4.5 Bewertung der Qualität (bzgl. personeller, zeitlicher u. räumlicher Ressourcen)**

### **4.6 Daten- und Vertrauensschutz**

## **5. Geltungsdauer, Kündigung**

## 1. Allgemeine Angaben

### 1.1 Art der Gesamteinrichtung / Leistungsbereiche / Grundstruktur

Das AWO Mehr Generationen Haus Treff am Bürglaßschlösschen in Coburg unter der Trägerschaft des AWO Bezirksverbandes Oberfranken/Mittelfranken betreibt seit Oktober 2002 eine Fachstelle für pflegende Angehörige für Stadt und Landkreis Coburg.

Die Arbeiterwohlfahrt ist ein unabhängiger, anerkannter Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege in Deutschland.

Politisch und konfessionell unabhängig, ist die AWO auch in Ober- und Mittelfranken auf allen Gebieten der sozialen Arbeit und des Gesundheitswesens tätig.

Professionelle soziale Hilfs- und Beratungsangebote für Menschen aller Altersstufen, eine große Zahl ehrenamtlich engagierter Mitglieder und der politische Einsatz für mehr soziale Gerechtigkeit bilden das Fundament, auf dem die AWO aufbaut.

Bezirksvorsitzender: Rudolf Schober ([Rudolf.Schober@awo-ofr-mfr.de](mailto:Rudolf.Schober@awo-ofr-mfr.de)), 0911/4508119

Geschäftsführung: Petra Mahr ([Petra.Mahr@awo-ofr-mfr.de](mailto:Petra.Mahr@awo-ofr-mfr.de)), 0911/4508117

Geschäftsführung: Randolf Spang: ([Randolf.Spang@awo-ofr-mfr.de](mailto:Randolf.Spang@awo-ofr-mfr.de)), 0911/4508120

### 1.2 Grundsätzliche Ziele / Leitbild

Grundsatzziel der Fachstelle für pflegende Angehörige ist es, durch professionelle Beratung und die Organisation von Entlastungshilfen, Angehörige bei der häuslichen Pflege zu unterstützen, damit sie ihre physische und psychische Gesundheit erhalten.

#### Leitlinien in Bezug auf die Arbeit mit den Betroffenen

- Die Arbeit der pflegenden Angehörigen und anderen Zugehörigen ist von hohem Wert und wird wertgeschätzt.
- Hilfen sind individuell auf die jeweilige Situation der Angehörigen zugeschnitten
- Hilfen sind möglichst schnell, effektiv und unbürokratisch
- Kontinuierliche Betreuung und zugehende Kontakte werden als wichtig angesehen.
- Eine größtmögliche Erreichbarkeit wird sichergestellt.
- Es wird ein präventiver Ansatz verfolgt.
- Eine höchstmögliche Lebensqualität der Betroffenen bleibt erhalten.

#### Leitlinien für die Zusammenarbeit mit anderen Trägern im Altenhilfebereich

- Zusammenarbeit statt Konkurrenz
- Regelmäßige Absprachen u. a. in Fachgremien
- Die Hilfsangebote der Fachstelle erstrecken sich **ausschließlich** auf Angebotslücken im Versorgungsnetz (z.B. Helferkreis)
- Neutralität bei der Vermittlung von Hilfen

## 2. Art und Ziele der Leistung

#### Häusliche Pflegebereitschaft erhalten

- Entlastungs – und Unterstützungsangebote vorhalten
- Austausch zwischen pflegenden Angehörigen ermöglichen
- Erfolgreiche Vermittlung bedürfnisgerechter Entlastungs – und Unterstützungsangebote (Casemanagement)
- Vorbereitung auf die häusliche Krankenpflege
- Das Bewusstsein über die Pflegesituation erweitern
- Übersicht über Angebote der Altenhilfe verschaffen
- Schnelle, lebenspraktische Hilfe

#### Öffentlichkeit herstellen für die Belange pflegender Angehöriger

- Versorgungslücken schließen
- Gelegenheit zur Vorbereitung auf häusliche Krankenpflege
- Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der Altenhilfe
- Öffentlichkeitsarbeit – Thema häusliche Pflege in die Medien befördern, öffentliche Diskussion anregen

## **Überwindung persönlicher und sozialer Schwierigkeiten (Belange Betroffener)**

- psychosoziale Beratung
- Moderation im ambulanten und stationären Bereich
- Moderation innerhalb der Familie
- Vermittlung bei Schwierigkeiten mit Behörden und Kostenträgern
- Hilfe bei Anträgen
- Unterstützung Demenzerkrankter und älterer Menschen mit einer psychischen Erkrankung

### **2.1 Bezeichnung / AnsprechpartnerInnen / Art der Leistung**

Fachstelle für pflegende Angehörige der AWO für Stadt und Landkreis Coburg

Ansprechpartnerinnen:

Johanna Thomack (Leiterin des AWO Mehr Generationen Hauses und Mitarbeiterin in der Fachstelle mit 20 Wochenstunden)

Liane Blietzsch (Mitarbeiterin der Fachstelle mit 20 Wochenstunden)

Carmen Lojewski (Mitarbeiterin der Fachstelle mit 18,5 Wochenstunden)

Leistungen:

Beratung - telefonisch, in der Fachstelle oder bei den Betroffenen zu Hause bzw. im Pflegestützpunkt Casemanagement

Angebote zur Entlastung von Angehörigen

### **2.2 Auftrags- / Rechtsgrundlage**

Das Land Bayern fördert auf Initiative des Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen im Rahmen der Fördergrundsätze des Bayerischen Netzwerkes Pflege Angehörigenberatung, Angehörigengruppen und niedrigschwellige Angebote zur Entlastung pflegender Angehöriger. Pflegende Angehörige sollen bei ihren Aufgaben in der häuslichen Pflege unterstützt werden.

Der Helferkreis als niedrigschwelliges Angebot wird nach § 45 b Abs. 1 Satz 3 Nr. 4 SGB XI umgesetzt.

### **2.3 Personenkreis**

Die Leistungen der Fachstelle werden allen pflegenden Angehörigen, die in der Stadt oder im Landkreis Coburg leben, gewährt. Sie umfasst auch Beratung für pflegebedürftige ältere Menschen aus der Stadt oder dem Landkreis.

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit werden Kursangebote, Vorträge und Angehörigengruppen in geeigneten Einrichtungen und bei verschiedenen Organisationen in der Region Coburg durchgeführt.

#### **2.3.1 Zielgruppe**

- Pflegende Angehörige
- Ältere Menschen mit psychischen Erkrankungen
- Menschen mit Erkrankungen im Formenkreis Demenz
- Ältere Menschen in Belastungssituationen (z.B. Trauer)
- Interessierte am Bereich Altenhilfe
- Ältere Menschen mit Hilfebedarf
- Menschen mit Informationsbedarf zum Thema häusliche und stationäre Pflege
- Menschen, die sich im Bereich häuslicher Pflege engagieren wollen

#### **2.3.2 Ausschlusskriterien**

Ratsuchende, die nicht selbst oder deren Hilfebedürftige nicht in der Stadt oder im Landkreis Coburg wohnen.

## 2.4 Einzugsbereich

Stadt und Landkreis Coburg

## 2.5 Ziele

Schaffen und erhalten eines kontinuierlichen Hilfeangebotes für den Landkreis Coburg, um Pflege in der häuslichen Umgebung zu ermöglichen und möglichst lange zu erhalten, ohne die Angehörigen zu überfordern.

Aufbau und Erhalt eines umfassenden Unterstützungssystems, um Angehörige bei ihrer Tätigkeit zu entlasten

Bürgerschaftliches Engagement fördern.

Im Detail heißt dass:

- Die häusliche Pflegebereitschaft wird erhalten.
- Entlastungs – und Unterstützungsangebote werden vorgehalten.
- Der Austausch zwischen pflegenden Angehörigen wird ermöglicht.
- Informationen zum Thema ‚häusliche Pflege‘ werden angeboten.
- Bedürfnisgerechte Entlastungs – und Unterstützungsangebote werden vermittelt.
- Die Belange pflegender Angehöriger sind in der Öffentlichkeit präsent.
- Bei der Überwindung persönlicher und sozialer Schwierigkeiten in der Pflegesituation wird effektive Hilfe geleistet.
- Hilfe und Unterstützung bei Anträgen und Kostenträgern wird gewährleistet.

## 2.6 Inhalt der Leistung (Tätigkeiten)

Folgende Leistungen ergeben sich aus den oben genannten Grundsatzzielen und den Handlungszielen:

- Psychosoziale Beratung in Form von Hausbesuchen oder telefonischer Beratung
- Casemanagement und Begleitung von Familien in der Pflegezeit je nach Bedarf
- Vorhalten und Weitergabe von aktuellen Informationen rund um das Thema Pflege zu Hause
- Vorhalten von Informationsmaterial, ggf. auch Übernahme von Recherche zu bestimmten anderen Leistungen
- Bei Beantragung der Leistungen zur Pflegeversicherung und anderen Anträgen Formularen (Patientenverfügung, Vollmacht, Hilfe zur Pflege, Grundsicherung, Schwerbehindertenausweis) werden Hilfestellungen gegeben und mit den entsprechenden Stellen zusammengearbeitet, besonders mit dem Pflegestützpunkt
- Psychische Unterstützung durch gesprächstherapeutische Interventionen in belastenden Situationen
- Aufbau und Erhalten eines niedrigschwelligen Angebotes zur Entlastung von pflegenden Angehörigen (Helferkreis) und andere Angebote von Entlastung: Angehörigengruppen, therapeutische Gruppen, Fitnesstraining für Angehörige und Demenzerkrankte, Betreuungsgruppe am Sonntag usw.
- Nach Bedarf und wenn kein anderer Anbieter es vorhält oder plant: Entwicklung und Durchführung von Entlastungsangeboten
- Caremanagement und Arbeit im Netzwerk
- Umfangreiche und kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit in Form von Vorträgen, Zeitungsartikeln, Nutzung von überregionalen Internetplattformen, eigene Homepage, Entwerfen und Verteilen von Handzetteln zu den Angeboten der Fachstelle, Pressegespräche, Öffentlichkeitstage, Ausstellungen und Aktionstage zum Weltalzheimertag. Auf Anfrage werden die Angebote der Fachstelle mit einem Infostand präsentiert (Gesundheitstag, Tag der offenen Tür in Heimen, Sozialmeile usw.)

### 2.6.1 Inhaltliche Arbeit

Die Beratung beinhaltet neben Informationen auch Familienkonfliktberatung (Mediation), therapeutische Unterstützung und Casemanagement.

Informationen zu Krankheitsbildern werden in Form von Fachbüchern, Filmen, Broschüren und Besichtigung von Einrichtungen vermittelt oder durch verschiedene Kursangebote weitergegeben:

- Pflegekurse (nach den Richtlinien der Pflegekassen)
- Angehörigenschulung ( nach dem Konzept von Prof. Dr. Sabine Engel Edukation)
- Seminar zum Thema Demenz (eigenes Konzept)
- Vorträge (eigene Themen und Ausarbeitung)
- Alone in the Dark – Informationen für Schüler zum Thema Demenz (Konzept erarbeitet und evaluiert von einer Projektwerkstatt im Fachbereich Soziale Arbeit der Hochschule Coburg)

Regelmäßig werden die Ausbildungen und Fortbildungen für ehrenamtlichen Helfer/innen nach dem Qualitätskonzept zur Anerkennung eines niedrigschwelligen Angebotes (nach § 45b SGB XI) und den Ausbildungsrichtlinien des Netzwerkes Pflege der Bayerischen Staatsministeriums angeboten. Die Ausbildung findet zweimal jährlich, Fortbildungsveranstaltungen und Supervision der ausgebildeten Helfer/innen einmal monatlich statt.

Es werden Helfer/innen in die Familie vermittelt und beim Erstkontakt begleitet.

Angeboten wird die Abrechnung mit den Kostenträgern und den Angehörigen zu organisieren.

Weitere Entlastungsangebote werden durchgeführt:

- Fitnessstraining für Demenzerkrankte und ihre Angehörigen (Konzept entwickelt im Fachbereich Soziale Arbeit der Hochschule Coburg, durchgeführt wöchentlich von einer ausgebildeten Helferin in Kooperation mit dem Ernst-Faber-Haus)
- Gesprächskreis für pflegende Angehörige (Info über bestimmtes Thema, referiert von einer Fachkraft der Fachstelle oder einem externen Referenten und Moderation des Austausches durch eine Fachkraft der Fachstelle).

Die Betreuungsgruppe ‚Kloß mit Soß‘, die vierzehntägig am Sonntag von 10 bis 17 Uhr stattfindet, wird konzipiert, begleitet und koordiniert von einer gerontopsychiatrischen Fachkraft. Durchgeführt wird sie von ausgebildeten Helferinnen nach dem vorgeschriebenen Qualitätskonzept des Netzwerkes Pflege.

Die Fachstelle arbeitet in verschiedenen Gremien mit, besonders im Gerontopsychiatrischen Arbeitskreis.

Enge Kontakte zu den Anbietern der Altenhilfe (ambulant und stationär) und die Planung und Durchführung verschiedener Veranstaltungen sind obligat.

## 2.7 Bestand / Fallzahlen (Zeitraum / Quelle)

Anzahl der beratenen Personen aus dem Landkreis Coburg

2007	98 beratene Klienten aus dem Landkreis
2008	168
2009	196
2010	227

Anzahl der Helfereinsätze im Landkreis

2008	896 Einsätze
2009	1.839 Einsätze
2010	2.342 Einsätze

Quelle: selbst geführte Statistik

## 2.8 Bedarf

Die Fallzahlenentwicklung ist stetig steigend. Es ist davon auszugehen, dass der Bedarf auch weiterhin steigt, da es immer mehr hochbetagte Menschen gibt. Gleichzeitig sind viele pflegende Angehörige berufstätig sind und benötigen zusätzliche Hilfen. Die Akquise, Begleitung und Koordination ehrenamtlicher Helfer ist entsprechend hoch.

Zum einen wird damit dem Wunsch älterer pflegebedürftiger Menschen, möglichst lange selbstbestimmt daheim leben zu können, Rechnung getragen. Zum anderen ist die häusliche Pflege für die Kostenträger wesentlich günstiger.

## **2.9 Methodische Grundlagen**

Methodische Grundlagen ergeben sich aus der Methodenvielfalt der Sozialen Arbeit. Insbesondere zum Tragen kommen Casemanagement, Einzelfallhilfe und Methoden der Gruppenarbeit, sowie der Moderation und Mediation. Die Grundsätze der psychosozialen Beratung finden Beachtung.

## **3. Ressourcen**

### **3.1 personelle / zeitliche / räumliche Ressourcen**

Neben den drei Teilzeitfachkräften werden die Mitarbeiterinnen der Fachstelle von externen Referenten/innen und von bürgerschaftlich Engagierten unterstützt. Anrufe und Anfragen werden auch von anderen Mitarbeiter/innen des AWO Mehr Generationen Hauses angenommen, wenn das Fachpersonal nicht da ist. Eine enge Zusammenarbeit mit dem Personal des Pflegestützpunktes erfolgt.

#### **3.1.1 Personelle Ausstattung**

2 Diplom Sozialpädagogin (FH) mit Zusatzausbildungen in Teilzeit (summarisch 1 Vollzeitstelle) und 1 exam. Altenpflegerin mit Zusatzausbildung zur gerontopsychiatrischen Fachkraft mit 18,5 Std. pro Woche.

#### **3.1.2 Verteilung der Jahresarbeitszeit**

Kontinuierliche Verteilung der zur Verfügung stehenden Wochenarbeitszeit von insgesamt 38,5 Stunden auf das Kalenderjahr. Bei Schließzeiten der Einrichtung Bereitschaftsdienst je nach Bedarf.

#### **3.1.3 Verfügungszeiten**

Die Fachstelle ist Mo, Di, Do und Fr von 8 bis 18 Uhr zu erreichen und Mi von 8 – 13 Uhr. Beratungszeiten und Hausbesuche werden nach Bedarf der Betroffenen gelegt (auch am Abend oder am Wochenende).

#### **3.1.4 Räumliche Ausstattung**

Genutzt werden 2 Gruppenräume, das Cafe (50 Sitzplätze) und ein Büroraum mit 3 PC – Arbeitsplätzen des Mehr Generationen Hauses „Treff am Bürglaßschlösschen“ und 1 Büroraum im Pflegestützpunkt für Stadt und Landkreis Coburg. Bei Bedarf können Räume von Kooperationspartnern im Landkreis (z.B. Mehrgenerationenhaus Bad Rodach) für besondere Veranstaltungen mit benutzt werden.

#### **3.1.5 Arbeitsmittel**

Arbeitsmittel werden nach Bedarf bereitgestellt (Telefon, Faxgerät, PC mit Datenbank, Beamer und andere Materialien für Präsentationen). Für Hausbesuche werden die dienstlich anerkannten Privat PKW's der Mitarbeiterinnen genutzt.

### **3.2 Finanzierung**

Die Finanzierung der Fachstelle wird durch staatliche Zuschüsse, einen 10 %igen Eigenanteil des Trägers, sowie Zuschüsse der Stadt und des Landkreises Coburg sichergestellt. Die Zuschüsse aus der Stadt und dem Landkreis erfolgen auf der Grundlage der Einwohnerzahlen, d.h. die Stadt bezuschusst eine 0,5 Stelle Sozialpädagogin, der Landkreis zwei 0,5 Stellen, die mit einer Sozialpädagogin und einer gerontopsychiatrischen Fachkraft besetzt sind.

### 3.2.1 Jahresbudget

#### Haushaltsentwurf 2012

	2 Diplom Sozpäd Stadt + Landkreis	1 geronopsychatr. FK nur Landkreis
Personalkosten	55.448,53 €	19.319,35 €
Sachkosten	5.544,85 €	1.931,93 €
<b>Summe der Ausgaben</b>	<b>60.993,38 €</b>	<b>21.251,28 €</b>

#### Zuschüsse:

Freistaat Bayern	17.000,00 €	8.500,00 €
Nach Abzug Freistaat	43.993,38 €	12.751,28 €
10 % AWO Eigenanteil	4.399,34 €	1.275,13 €
45 % Stadt Coburg	19.797,02 €	
45 % / 90 % Landkreis Coburg	19.797,02 €	11.476,15 €
<b>Summe der Einnahmen</b>	<b>60.993,38 €</b>	<b>21.251,28 €</b>

#### **Anteil Landkreis Coburg**

45 % 2 Diplom Sozpäd.	19.797,02 €
90% 1 Gerontopsych. FK	11.476,15 €
<b>Gesamtkosten Landkreis Coburg</b>	<b>31.273,17 €</b>

### 3.2.2 Zahlungsmodalitäten

Halbjährliche Abschlagszahlungen das laufende Haushaltsjahr zum 01. Mai und 01. November 2012.

### 3.2.3 Haushaltsvoranschlag

Ein Haushaltsentwurf wird von der Fachstelle für pflegende Angehörige spätestens im November für das Folgejahr erstellt.

### 3.2.4 Prüfung der Verwendung

Die Endabrechnung über das Wirtschaftsjahr erfolgt im 1. Halbjahr des Folgejahres – spätestens bis zum 30.06. des Folgejahres.

Verwendungsnachweis, Haushaltsabschluss und Sachbericht sind einzureichen.

### 3.2.5 Wirtschaftlichkeit / Sparsamkeit

Die Leistung ist nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten unter dem Aspekt der Sparsamkeit zu erbringen. Die Fachstelle für pflegende Angehörige arbeitet seit bestehen unter diesen Gesichtspunkten.

## 4. Qualitätssicherung und -förderung

### 4.1 Fort- und Weiterbildung

Die Mitarbeiter/innen sind zur regelmäßigen Teilnahme an externen Fort- und Weiterbildungen, sowie interkollegialer Supervision verpflichtet.

#### 4.1.1 Teilnahme an Fortbildungen und Supervision

Regelmäßige Fort- und Weiterbildungen werden genutzt, vor allem die Teilnahme an den jährlich stattfindenden Fachtagungen des Bayerischen Sozialministeriums für die Fachstellen für pflegende Angehörige.

Supervision wird interkollegial im Team sichergestellt.

#### **4.1.2 Studium von Fachliteratur und –zeitschriften**

Fachliteratur ist vorhanden und wird immer wieder aktualisiert.  
Folgende Zeitschriften werden regelmäßig bestellt:  
Pro Alter (KDA)  
und Demenz – das Magazin (Netzwerk Pflegen)  
Alzheimer Info (Deutsche Alzheimer Gesellschaft)

#### **4.1.3 Hospitation in anderen Arbeitsbereichen**

Nach Bedarf und den zeitlichen Ressourcen der Mitarbeiterinnen hospitieren diese in anderen Arbeitsbereichen der Seniorenarbeit.

### **4.2 Datenerhebungen/Befragungen**

Die Daten der Klienten und der Betroffenen werden in der Datenbank gespeichert und sind nur den Mitarbeiterinnen der Fachstelle mit einem Codewort zugänglich.  
Befragungen und Evaluationen wurden bisher zu bestimmten Angeboten durchgeführt:  
Angehörigenschulung, Fitnessstraining und Alone in the dark, sowie durch Auswertungsbögen bei den Pflegekursen und den Helferschulungen.

#### **4.2.1 Statistische Erhebungen**

Die Daten zu den Beratungen werden nach Art und Dauer der Beratung und Notizen zum Beratungsverlauf in einer speziell von der Angehörigenberatung Nürnberg entwickelten Datenbank gesammelt, die auch einige Auswertungsmöglichkeiten bietet. In Zukunft wird die Datenerfassung gemeinsam mit dem Pflegestützpunkt erfolgen.

Alle stattfindenden Gruppen werden in Anwesenheitslisten dokumentiert.

Für den Helferkreis werden entsprechende Listen für die Schulung und die Fortbildung geführt. Die Helfereinsätze werden in Betreuungsnachweisen dokumentiert und ausgewertet.

Alle Daten werden im jährlichen Sachbericht für das Zentrum Bayern aufbereitet.

#### **4.2.2 Berücksichtigung und Einbeziehung sozialplanerischer Daten**

Das seniorenpolitische Gesamtkonzept für den Landkreis Coburg (noch in Bearbeitung) wird berücksichtigt und in die Arbeit einbezogen.

#### **4.2.3 Klienten- und Gruppenbefragungen**

Siehe 4.2: Befragungen und Evaluationen wurden bisher zu bestimmten Angeboten durchgeführt:  
Angehörigenschulung, Fitnessstraining und Alone in the dark, sowie durch Auswertungsbögen bei den Pflegekursen und den Helferschulungen.

### **4.3 Optimierung von Arbeitsabläufen**

#### **4.3.1 Standardisierte Verfahrensabläufe**

Basierend auf dem Konzept der Fachstelle für pflegende Angehörige wurden Verfahrensanweisungen für die Aufgaben der Fachstelle (z.B. Beratungsgespräch, Hausbesuche, Telefonkontakte, Pflege der Datenbank, Angehörigengruppen, Pflegekurse, Helfervermittlung usw.) festgelegt und immer wieder aktualisiert und optimiert. Folgende Punkte werden ausgeführt:

- Anlass der Maßnahme
- Zielbeschreibung
- Beschreibung der Durchführung (Vorgehensweise, Leistungsumfang, Personal)
- Kooperation mit anderen Arbeitsbereichen

- mit geltende Dokumente
- Ergebniskontrolle

Für verschiedenen Veranstaltungen und Angebote wurden gesonderte Konzepte erstellt (z.B. Kloß mit Soß, Alone in the dark, Fitnesstraining für Demenzerkrankte und ihre Angehörigen). Auch dazu gibt es einzelne Verfahrensanweisungen.

#### **4.3.2 Dokumentation / Berichtswesen**

Jährlicher Sachbericht nach den Vorgaben des Zentrums Bayern Familie und Soziales (ZBFS) wird erstellt.

#### **4.3.3 Vor- und Nachbereitung der Arbeit, Selbstevaluation**

Wöchentlich finden Teamsitzungen und einmal jährlich eine Klausurtagung statt. Hier wird Arbeit analysiert, evaluiert und optimiert.

#### **4.3.4 Sicherstellung der Transparenz**

Regelmäßige Absprachen und Information des Gesamtteams erfolgt.

##### **4.3.4.1 Informationsfluss nach innen**

Übergabe bei Abwesenheit – schriftliche Informationen in die Personalfächer. Notizen im Übergabebuch, sowie Infos über das E-Mailsystem.  
Regelmäßige Teambesprechungen. Wöchentliche Besprechungen mit den Mitarbeiter/innen des Pflegestützpunktes.

##### **4.3.4.2 Informationsfluss nach außen**

Gremienarbeit und ständige Pressepräsenz.  
Regelmäßige Informationen an Entscheidungsträger, sowie Informationen und Präsentationen in beratenden Gremien und Fachgremien.

#### **4.3.5 Festlegung von Zielen und Perspektiven**

Das schriftliche Konzept ist Arbeitsgrundlage und enthält die relevanten Ziele. Dieses wird regelmäßig in Absprache mit Kostenträgern und dem Mitarbeitern aktualisiert. Hierbei findet die aktuelle gesellschaftliche Entwicklung und der aktuelle Bedarfe Berücksichtigung. Alle Änderungen sollten sich in das örtliche Netzwerk einfügen.

### **4.4 Fachlicher Austausch**

#### **4.4.1 Fachliche und organisatorische Besprechungen**

Jährlich stattfindende Fachtagungen für die Fachstellen für pflegende Angehörige in Bayern und Treffen in den örtlichen Fachgremien.  
Treffen mit den Kooperationspartnern in der Region.

#### **4.4.2 Kollegiale Beratung**

Findet nach Bedarf statt.

### **4.5 Bewertung der Qualität bzgl. personeller, zeitlicher u. räumlicher Ressourcen**

Der ständig steigende Bedarf setzt der Fachstelle Grenzen in der Leistungsfähigkeit, der bislang über auch engagierte Ehrenamtliche kompensiert werden konnte. Hier muss die weitere Entwicklung beobachtet und analysiert werden. Das derzeitig entstehende „Seniorenpolitische Gesamtkonzept des Landkreises Coburg“ wird Aussagen zum Handlungsbedarf ergeben, wobei sich die Fachstelle auch

weiterhin nur dann als Anbieter niedrigschwelliger Angebote versteht, wenn andere Institutionen oder Personen bestehende Lücken im System nicht aufgreifen wollen.

#### **4.6 Daten- und Vertrauensschutz**

Die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes werden berücksichtigt. Im Arbeitsvertrag verpflichten sich die Mitarbeiter/innen zur Schweigepflicht. Auch die ehrenamtlichen Helfer/innen unterschreiben eine Schweigepflichtvereinbarung.

#### **5. Geltungsdauer**

Diese Vereinbarung gilt für die Dauer 1 Jahres und endet am 31.12.2012.

---

Coburg,

AWO Bezirksverband Ober-  
und Mittelfranken e.V.

Landkreis Coburg

---

Rudi Schober  
Vorstand

---

Michael Busch  
Landrat