

Anlage 1 zu Vorlage 026/2017



Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsentwicklungsvereinbarung

zwischen dem

Landkreis Coburg

und

Bezirksverband der AWO Oberfranken/Mittelfranken e.V.

über die

Fachstelle für pflegende Angehörige Coburg

für das Jahr 2017

Inhaltsverzeichnis

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 unter der Trägerschaft des AWO Bezirksverbandes Oberfranken/Mittelfranken betreibt seit Oktober 2002 eine Fachstelle für pflegende Angehörige für Stadt 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.

Präsidiumsvorsitzender: Rudolf Schober (Rudolf.Schober@awo-ofr-mfr.de), 0911/4508119

Vorstand: Dr. Steffen Coburger, Randolf Spang und Martin Vitzithum

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 werden möglichst schnell, effektiv und unbürokratisch vermittelt
- 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, Betreuungsgruppen)
- Innovative Initiativen, um die Versorgung im ambulanten Bereich zu optimieren werden unterstützt
- Neutralität bei der Vermittlung von Hilfen ist oberstes Prinzip

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 gewährleisten

Öffentlichkeit herstellen für die Belange pflegender Angehöriger

- Versorgungslücken schließen
- Gelegenheit zur Vorbereitung auf häusliche Krankenpflege schaffen

- Bürgerschaftlichen Engagements in der Altenhilfe fördern
- 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:

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

Johanna Thomack (Leiterin der Fachstelle mit 20 Wochenstunden)

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

Kristin Herbst (Mitarbeiterin für das Angebot ZUSAMMEN LEBEN)

Leistungen:

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

Angebote zur Entlastung von Angehörigen

Zusammenarbeit mit dem Pflegestützpunkt Stadt und Landkreis Coburg

Fachdienst für das Projekt ZUSAMMEN LEBEN

2.2 Auftrags- / Rechtsgrundlage

Das Land Bayern fördert auf Initiative des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege 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 Angebot zur Unterstützung im Alltag wird nach § 45 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 pflegebedürftigen älteren 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. Die Information von Arbeitnehmern an ihrem Arbeitsplatz zum Thema Pflege befördert die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf.

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
- Arbeitnehmer und Führungskräfte

2.3.2 Ausschlusskriterien

Ratsuchende oder Hilfebedürftige müssen in der Stadt oder im Landkreis Coburg wohnen. Für Ratsuchende, die nicht in Stadt und Landkreis wohnen werden an wohnortnahe Stellen weiter vermittelt.

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.

Innovative Ansätze zur Versorgung pflegebedürftiger Menschen aufgreifen und umsetzen

Im Detail heißt das:

- Die häusliche Pflegebereitschaft wird erhalten.
- Entlastungs – und Unterstützungsangebote werden vorgehalten.
- Der Austausch zwischen pflegenden Angehörigen ermöglicht.
- Informationen zum Thema „häusliche Pflege“ werden angeboten.
- Bedürfnisgerechter Entlastungs – und Unterstützungsangebote werden vermittelt.
- Die Belange pflegender Angehöriger sind in der Öffentlichkeit bekannt und anerkannt
- Bei der Überwindung persönlicher und sozialer Schwierigkeiten in der Pflegesituation wird effektive Hilfe geleistet.
- Hilfe und Unterstützung bei Anträgen und Kostenträgern wird gewährleistet.
- ZUSAMMEN LEBEN umsetzen und betreuen

2.6 Inhalt der Leistung (Tätigkeiten)

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

- Psychosoziale Beratung in Form von Hausbesuchen, telefonischer Beratung oder im AWO Mehr Generationen Haus Coburg oder in den Räumen des Pflegestützpunktes.
- 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 geschäftstherapeutische Interventionen in belastenden Situationen.
- Aufbau und Erhalten eines niedrigschwelligen Angebotes zur Entlastung von pflegenden Angehörigen (Helferkreis) und andere Angebote von Entlastung: Angehörigengruppen, therapeutische Gruppen, kleine wohnortnahe Betreuungsgruppen, Betreuungsgruppe am Sonntag, Pflegekurse usw.
- Nach Bedarf und wenn kein anderer Anbieter es vorhält oder plant: Entwicklung und Durchführung von weiteren Entlastungsangeboten oder neuen Wohn- und Versorgungskonzepten.
- 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 Welt-Alzheimerstag. Auf Anfrage werden die Angebote der Fachstelle mit einem Infostand präsentiert (Gesundheitstage im Landkreis, Tag der offenen Tür in den Mehr Generationen Häusern im Landkreis oder Heimen, Sozialmeile usw.)

- Fachdienst für das Projekt ZUSAMMEN LEBEN mit allen dort beschriebenen Aufgaben (Öffentlichkeitsarbeit, Vermittlung von Interessenten, betreuen von bereits erfolgreichen Vermittlungen)

2.6.1 Inhaltliche Arbeit

Die Beratung beinhaltet neben Information 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) und Kurzpflegekurse für Mitarbeiter/innen in Firmen
- Pflegekompetenztraining für kleinere Firmen
- Seminar zum Thema Demenz (eigenes Konzept)
- Vorträge (eigene Themen und Ausarbeitung) im Haus und in anderen Organisationen
- 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 von ehrenamtlichen HelferInnen 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 HelferInnen einmal monatlich statt.

Es werden HelferInnen in die Familie vermittelt und beim Erstkontakt begleitet.

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

Weitere Entlastungsangebote werden durchgeführt:

- Gesprächskreise für pflegenden Angehörige (Info über bestimmtes Thema, referiert von einer Fachkraft der Fachstelle oder einem externen Referenten und Moderation des Austausches durch eine Fachkraft der Fachstelle) und in Mehrgenerationenhaus Bad Rodach und zwei Gruppen im MGH Coburg, Sowie einen Sprechtag im AWO Treff am Bürgerplatz

Eine wohnortnahe kleine Betreuungsgruppe im Wohnprojekt Wilna wird von dem Fachkräften der Fachstelle mit begleitet und von Helfern der Fachstelle durchgeführt. In Zusammenarbeit mit Firmen werden Kompaktpflegekurse durchgeführt.

Die Fachstelle arbeitet in verschiedenen Gremien mit, besonders im Arbeitskreis: Netzwerk Demenz und seinen Unterarbeitskreisen mit.

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)

Jahr	Anzahl der Beratungen von Personen aus dem Landkreis	Anzahl der Beratungen von Personen aus der Stadt Coburg	Gesamt
2011	799	834	1633
2012	753	888	1641
2013	793	1074	1867
2014	867	898	1765
2015	831	881	1712
2016	916	869	1785

Die Anzahl der Helfereinsätze im Landkreis

2008	896 Einsätze
2009	1.839 Einsätze
2010	2.342 Einsätze
2011	1.810 Einsätze
2012	2.012 Einsätze
2013	2.673 Einsätze
2014	3.043 Einsätze
2015	3.014 Einsätze
2016	noch nicht vollständig ausgewertet

Quelle: selbst geführte Statistik

2.8 Bedarf

Der Bedarf an Beratungen bleibt etwa konstant. Die Inanspruchnahme Helferdiensten steigt kontinuierlich.

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, Praktikant/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 Sozialpädagoginnen (FH) mit Zusatzausbildung in Teilzeit (summarisch eine Vollzeitstelle) und
1 exam. Altenpflegerin mit Zusatzausbildung 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

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 Café (50 Sitzplätze) und ein Büroraum mit 3 PC – Arbeitsplätzen des AWO 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, Bürgertreff Ebersdorf, Generationentreff Rödental) 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 wird.

3.2.1 Jahresbudget

Haushaltsansatz 2017 auf Basis des TVöD

Der Landkreis finanziert eine 0,5 Stelle einer Sozialpädagogin (Tarif EG S 11b) und 0,5 Stelle einer gerontopsychiatrischen Fachkraft (Tarif EG P7).

Personal- und Sachkosten

EG S11b / 20h	30.845 €
EG S11b / 20h	30.845 €
EG P7 / 18,5h	24.002 €
Summe	85.692 €

Aufwand

Soz.päd. abzgl. 10% Trägeranteil	55.521 €		
Soz.päd. abzgl. Zuschuss Freistaat	38.521 €	davon 50 % LK	19.260 €

Gerontopsych. FK abzgl. 10% Trägeranteil	21.601 €		
Gerontopsych. FK abzgl. Zuschuss Freistaat	13.101 €	100% LK (gerundet)	13.100 €

Gesamtkosten für den Landkreis Coburg: **32.360 €**

3.2.2 Zahlungsmodalitäten

Halbjährliche Abschlagszahlungen das laufende Haushaltsjahr zum 01. Mai und 01. November 2017.

3.2.3 Haushaltsvoranschlag

Entfällt.

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.

Dem Landkreis Coburg ist bis zum 1. Halbjahr des Folgejahres ein Verwendungsnachweis über die ordnungsgemäße Verwendung der Mittel vorzulegen. Den Prüfungsorganen des Landkreises Coburg wird die Prüfung der ordnungsgemäßen Verwendung des Zuschusses gestattet. Der AWO Bezirksverband Oberfranken/Mittelfranken verpflichtet sich, die hierzu notwendigen Belege vorzulegen und die erforderlichen Auskünfte zu erteilen.
(entspricht Beschluss Rechnungsprüfungsausschuss vom 04.09.2014).

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 zu regelmäßigen Teilnahme an externen Fort- und Weiterbildungen, sowie interkollegialer Supervision.

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 Ministeriums für Gesundheit und Pflege 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), 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 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.

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 und die Mitarbeit beim Projekt MORO insbesondere die Weiterentwicklung des Projektes ZUSAMMEN LEBEN 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: „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 verschieden Veranstaltungen und Angebote wurden gesonderte Konzepte erstellt (Alone in the dark, Musikcafé, Hallo Nachbarn). 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

Monatlich 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. Monatliche 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 Bedarf 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 Bedarf setzt der Fachstelle nach Beratungen und Entlastungsleistungen ist ungebrochen und 2016 war wieder ein leichter Anstieg zu verzeichnen. Die weitere Entwicklung muss beobachtet und analysiert werden. Angebote zur Unterstützung im Alltag werden immer stärker nachgefragt und die Zahl der ehrenamtlich Engagierten in diesem Bereich steigt. Bisher ist dies gut zu bewältigen, weil die Synergieeffekte durch die Integration ins Mehr Generationen Haus gut genutzt werden können. Sind die Fachkräfte der Fachstelle nicht anwesend nehmen die anderen Mitarbeiter die Anliegen der Betroffenen auf und geben sie zeitnah mit den wichtigsten Informationen an die Fachkräfte weiter. Durch die langen Öffnungszeiten des Mehr Generationen Hauses ergibt sich eine verhältnismäßig große Zeitspanne, in der Klientenkontakte möglich sind.

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. Wenn eine Schweigepflichtsentbindung gegeben wurde, wird dies in der Beratungsdokumentation vermerkt.

5. Geltungsdauer

Diese Vereinbarung gilt für die Dauer 1 Jahres und endet am 31.12.2017.

Coburg,

AWO Bezirksverband Ober-
und Mittelfranken e.V.

Landkreis Coburg

Randolf Spang
Vorsitzender des Vorstands

Michael Busch
Landrat