Konzept Mindeststandards für Pflegestützpunkte

I. Räumliche Ausstattung

Die Räumlichkeiten der Pflegestützpunkte werden so gestaltet, dass eine entsprechende Aufgabenwahrnehmung möglich ist. Dies bezieht sich sowohl auf das Beratungsumfeld als auch die technische Ausstattung. Der Pflegestützpunkt ist zur Wahrung der Neutralität in getrennten Räumen zu denen des geschäftsführenden Trägers und dessen Aufgabenwahrnehmung einzurichten. Es sind mindestens zwei Beratungsplätze vorzuhalten. Ein weiterer Besprechungstisch zur freien Verfügung nach Bedarf ist nach Möglichkeit einzurichten. Dieser kann auch anderen für die Durchführung ihrer Beratungen angeboten werden (Ehrenamt). Ebenso kann ein Besprechungsraum für die Einbindung von Selbsthilfegruppen, bürgerschaftlich und ehrenamtlich engagierte Personen und Organisationen zur Verfügung gestellt werden. Ein barrierefreier Zugang und Infrastruktur ist in einem angemessenen Zeitraum sicherzustellen. Die Beratungsplätze ermöglichen eine individuelle Beratung und müssen über eine Möbel-, Kommunikations- und EDV-Ausstattung mit Internetzugang verfügen, die den üblichen Anforderungen an moderne Büroarbeitsplätze mit Beratungsangebot entsprechen.

II. Öffnungszeiten

Der Pflegestützpunkt bietet bürgerorientierte, feste und regelmäßige Sprechzeiten an, die mindestens 12 Stunden pro Woche betragen. Die Öffnungszeiten können aufeinander abgestimmt bereitgestellt werden. Darüber hinaus wird von 9.00 bis 18.00 Uhr eine telefonische Erreichbarkeit über die bereits eingerichtete Rufnummer in allen Pflegestützpunkten sichergestellt. Alle Pflegestützpunkte übernehmen zu gleichen Anteilen die Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit. Pflegeberatung nach § 7 a SGB XI wird auch als zugehende Beratung angeboten und ist nicht an die genannten Sprechzeiten und die telefonische Erreichbarkeit gebunden.

III. Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter

Es werden je Pflegestützpunkt in den gemeinsamen Sprechzeiten mindestens eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter für die Pflegeberatung nach § 7 a SGB XI und eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter der bisherigen Koordinierungsstellen Rund ums Alter mit der Qualifikation Sozialarbeiter/Sozialpädagoge ihren jeweiligen Aufgaben nachgehen. Die Pflegeberaterinnen und die Pflegeberater nach § 7 a SGB XI müssen bis zum 30.06.2011 die Qualifikation der Empfehlung des GKV-Spitzenverbandes nach § 7 a Abs. 3 Satz 3 SGB XI erfüllen.
Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, ihre fachliche Information, Beratung und Begleitung von Pflegebedürftigen und deren Angehörigen, nach den aktuell anerkannten Standards neutral und trägerunabhängig zu erbringen. Sie arbeiten mit den jeweiligen zuständigen Leistungsträgern eng zusammen.

IV. Beratungsprozess

Um eine einheitliche, qualitätsgesicherte und neutrale Beratung hilfesuchender und anspruchberechtigter Personen zu erreichen, entwickeln die Träger der Pflegestützpunkte in Berlin ein in den wesentlichen Eckpunkten abgestimmtes Erhebungsverfahren des Hilfebedarfes (Assessment-Verfahren). Des Weiteren vereinbaren die Träger ein in den wesentlichen Eckpunkten einheitliches Case-Management-Verfahren zu entwickeln und einzusetzen. Ebenso wird ein einheitlicher Ablauf für die telefonische Beratung festgelegt. Der Hilfelotse dient allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als gemeinsame Datenbank. Bei der Beratung von Menschen mit Behinderungen ist der besondere Bedarf im Einzelfall zu berücksichtigen.

V. Öffentlichkeitsarbeit

Der Begriff Pflegestützpunkt ist gesetzlich nicht geschützt. Die Erkennbarkeit der Pflegestützpunkte und die Neutralität werden durch ein einheitliches Corporate Design sichergestellt u.a. durch die Entwicklung und den Schutz einer gemeinsamen Wort-Bild-Marke. Dies umfasst auch Kommunikationsmittel wie z.B. den Internetauftritt oder das Briefpapier. Beschilderung und Außenbeleuchtung müssen vorhanden sein.