

# Konzeption der

## **Fachstelle für pflegende Angehörige in Stadt und Landkreis Bamberg**

Stand: 28.Mai 2018

### **1. Träger**

Träger der Fachstelle ist die Arbeitsgemeinschaft der Bamberger Wohlfahrtsverbände, bestehend aus:

- Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Bamberg Stadt und Land e.V.
- Bayerisches Rotes Kreuz Kreisverband Bamberg KdöR,
- Caritasverband für die Stadt Bamberg e.V.,
- Caritasverband für den Landkreis Bamberg e.V.,
- Diakonisches Werk Bamberg-Forchheim e.V.

Der Träger bestimmt einen Trägervertreter. Derzeit ist dies die Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Bamberg Stadt und Land e.V., vertreten durch den Geschäftsführer Herrn Werner Dippold.

Der Trägervertreter vertritt die Arbeitsgemeinschaft der Wohlfahrtsverbände nach außen und gegenüber den Mitarbeitern der Fachstelle.

### **2. Versorgungsgebiet**

Das Versorgungsgebiet der Fachstelle für pflegende Angehörige umfasst die kreisfreie Stadt Bamberg mit ca. 76.000 Einwohnern und den Landkreis Bamberg mit ca. 146.000 Einwohnern.

### **3. Adresse und Erreichbarkeit**

Adresse: Fachstelle für pflegende Angehörige  
Hainstr.19  
96047 Bamberg

Telefon: 0951 / 2083501

Fax: 0951 / 2083570

E-Mail: [info@pflegeberatung-bamberg.de](mailto:info@pflegeberatung-bamberg.de)

Homepage: Der Träger erstellt eine eigene Homepage für die Fachstelle. Stadt und Landkreis verlinken diese Seite auf ihren Homepages und Portalen (Stadt und Landkreis, Pflegeportal, Familienportal, Gesundheitsregion PLUS, Demenzinitiative etc.)

Es werden feste Sprechzeiten angeboten. Zudem sind Termine nach Vereinbarung möglich.

Das Büro der Fachstelle befindet sich in den Räumen des Roten Kreuzes. Es ist barrierearm zugänglich und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen (Stadtbus-Haltestelle Ottoheim, 1 Gehminute). Außerdem stehen barrierefreie Räume der jeweiligen Träger zur Verfügung.

Die Fachstelle ist per Telefon, Fax, E-Mail sowie persönlich in den Sprechzeiten erreichbar. Zudem werden Hausbesuche angeboten.

#### **4. Personal**

Die Fachstelle für pflegende Angehörige ist mit qualifiziertem Personal besetzt. Sie hat eine Leitung, die als Ansprechpartnerin für Stadt und Landkreis Bamberg fungiert.

##### **4.1 Stellenbemessung**

Die Fachstelle ist mit insgesamt **58,5 Stunden/Woche** ausgestattet. Diese Stellenbemessung umfasst

- 19,5 Stunden/Woche (0,5 VzÄ) für die Stadt Bamberg und
- 39 Stunden/Woche (1,0 VzÄ) für den Landkreis Bamberg.

Die Stunden können auf Teilzeitkräfte aufgeteilt werden.

Die Fachkräfte versorgen Stadt und Landkreis gemeinsam. Die Übernahme von Fällen erfolgt nicht nach kommunalen Zuständigkeiten. Im Rahmen der internen Arbeitsorganisation verfolgt die Fachstelle das Ziel einer größtmöglichen Erreichbarkeit, Kundenfreundlichkeit und Effektivität. Die Fachkräfte vertreten sich gegenseitig bei Urlaub und Krankheit.

##### **4.2 Qualifikation**

Als Fachkraft gelten insbesondere Pflegefachkräfte und Sozialpädagogen beziehungsweise Sozialpädagoginnen. Die Qualifikation muss den Förderrichtlinien des ZBFS (Zentrum Bayern Familie Soziales) entsprechen. Zusatzqualifikationen (z.B. gerontopsychiatrische Fachkraft, Pflegeberater/in, Case Manager/in) sind wünschenswert.

##### **4.3 Fortbildung, Supervision, Mitarbeitergespräche**

Die Fachkräfte bilden sich regelmäßig fort durch

- Fachtagungen für Angehörigenberatungsstellen in Bayern
- trägerinterne Fortbildungen
- ausgewählte externe Fortbildungen
- Fallbesprechungen/Kollegiale Beratung mit Kooperationspartnern

Auf Antrag ermöglicht der Träger den Fachkräften bedarfsgerechte Supervision bzw. Praxisberatung.

Es finden Monats- und Jahresmitarbeitergespräche zur Bedarfsermittlung der Fachstelle und zur Stärkung der Mitarbeiterzufriedenheit und Arbeitsqualität statt:

- Teambesprechung der Mitarbeiter mind. 1x monatlich
- Besprechungen mit dem Trägervertreter mind. 1x monatlich

## 5. Ziele der Fachstelle für pflegende Angehörige

Die Fachstelle hat gemäß der Richtlinie für die Förderung im „Bayerischen Netzwerk Pflege“ das übergeordnete Ziel, **die Pflegebereitschaft pflegender Angehöriger zu erhalten und ihre Pflegefähigkeit zu sichern**. Wesentliche Elemente der Angehörigenarbeit sind psychosoziale Beratung, begleitende Unterstützung und Entlastungsangebote für die pflegenden Angehörigen.

Dabei erfolgen die Beratungen **ressourcen- und lösungsorientiert** und richten sich nach dem individuellen Bedarf des Pflegebedürftigen. Ziel ist es die Ratsuchenden zu befähigen und in ihren **Selbsthilfepotentialen** zu stärken, damit sie ihre eigenen Angelegenheiten wieder weitestgehend selbstständig durchführen können.

Zur Umsetzung der genannten Ziele bezieht die Fachstelle trägerübergreifend die vor Ort bzw. **sozialräumlich** bestehenden Beratungs- und Hilfsangebote, Selbsthilfegruppen und bürgerschaftlich engagierte Personen und Gruppen ein.

Die Beratungsleistungen der Fachstelle werden **kostenlos** erbracht. Die Beratungs- und Vermittlungsarbeit der Fachstelle erfolgt **wettbewerbsneutral**, es werden alle Anbieter der Region in angemessener Form berücksichtigt.

## 6. Aufgaben

Aufgabe der Fachstelle für pflegende Angehörige ist es, kontinuierlich und in offener Zusammenarbeit mit allen am Pflegenetzwerk Beteiligten, Angehörige psychosozial zu beraten, zu entlasten und zu unterstützen.

Zu den Aufgaben gehören dabei insbesondere:

- die neutrale Information und Beratung über Hilfsangebote und deren Finanzierung,
- die Aktivierung des persönlichen Umfelds,
- die Unterstützung bei Behördenangelegenheiten,
- Verbesserung des Zugangs der Bürgerinnen und Bürger zum Leistungssystem,
- die Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Angehörigen und Pflegefachkräften,
- Gewinnung, Schulung und fachliche Begleitung von Ehrenamtlichen
- Organisation, Koordinierung und Begleitung von Angeboten zur Entlastung von Pflegenden nach § 45a SGB XI
- Vorträge zur Information, Aufklärung und Sensibilisierung,
- Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit,

- Dokumentation, Evaluation und kontinuierliche Weiterentwicklung der Beratungs- und Unterstützungstätigkeit

## 6.1 Beratung

Die Beratungsanfragen gegenüber der Fachstelle für pflegende Angehörige können in der Regel in zwei Beratungstypen unterschieden werden. Auf der einen Seite stehen Beratungsanfragen, die innerhalb kurzer und weniger Beratungskontakte erfolgreich abgeschlossen werden können. Diese Beratungsanfragen lassen sich als **Clearing und Information** typisieren. Auf der anderen Seite stehen intensivere Beratungsverläufe, die einen längeren Prozess der **Beratung und Begleitung** der Angehörigen erfordern. Diese beiden idealtypischen Beratungsverläufe differieren v.a. in Beratungsdauer und Beratungsintensität, sind daher fachlich zu unterscheiden.

Die Fachstelle zielt bei allen Beratungsanfragen auf ein gutes Beratungsergebnis im Sinne einer Hilfe für die pflegenden Angehörigen, bzw. einer Hilfe zur Selbsthilfe der Pflegenden Angehörigen. Die Beratungsdauer wird von der Fachstelle zusätzlich dahingegen gesteuert, dass der zu erwartende Beratungsfortschritt in einem guten Verhältnis steht zu dem Beratungsaufwand. Die Fachstelle achtet auf einen effektiven und effizienten Umgang mit ihren Beratungszeiten.

Thematische Schwerpunkte in der Beratung sind insbesondere:

- Pflegehilfsmittel, Hilfsmittel und technische Hilfen
- Pflegeversicherung – Einstufung in den Pflegegrad
- Möglichkeiten der ambulanten und (teil-)stationären Versorgung
- Leistungen im Rahmen des SGB XI
- Spezielle Beratung von Angehörigen demenziell erkrankter Menschen
- Alltagshilfen, 24-Stunden-Betreuung in der Häuslichkeit
- Leistungen nach SGB XII (Sozialhilfe/ Hilfe zur Pflege)
- Leistungen nach SGB IX (Schwerbehindertenrecht)
- Unterschiede zwischen GKV und PKV
- Informationen über Entlastungsangebote für pflegende Angehörige (Selbsthilfegruppen, etc.)
- Informationen zum Betreuungsrecht
- Wohnformen im Alter
- Wohnumfeldverbessernde Maßnahmen

## 6.2 Unterstützung und Entlastung

Die Fachstelle organisiert und initiiert ergänzende, unterstützende und entlastende Angebote, die sich an dem Bedarf der pflegenden Angehörigen orientieren. Die Angebote dienen stets dem übergeordneten Ziel der Fachstelle, die Pflegebereitschaft und Pflegefähigkeit der Angehörigen zu stärken und zu fördern.

Unterstützende und entlastende Angebote sind insbesondere:

- Unterstützung von Angehörigengruppen
- Gewinnung, Qualifizierung und Begleitung von ehrenamtlichen Helferkreisen

## **7. Kooperationen und Vernetzung**

### **7.1. Kooperationspartner**

Die Fachstelle kooperiert eng mit allen Leistungserbringern in der Region, die dieselbe Zielgruppe versorgen. Dies sind insbesondere:

- Alzheimer Gesellschaft Bamberg (s. 7.2.)
- Anbieter im Bereich der Pflege
- Pflegeberater der Kranken-/Pflegekassen
- Senioren- und Generationenmanagement der Stadt Bamberg
- Generationenbeauftragte des Landkreises Bamberg
- Gesundheitsamt
- Betreuungsstellen und -vereine
- Amt für soziale Angelegenheiten Stadt Bamberg/ Fachbereich Soziales Landkreis Bamberg (Grundsicherung im Alter)
- Wohnraumberatungen
- Haus- und Fachärzte
- Kliniken und Rehabilitationseinrichtungen
- Quartiersbüros
- Anbieter im Bereich der ambulanten Unterstützung (Nachbarschaftshilfen, technische Assistenzsysteme, Fahrdienste, Essen auf Rädern etc.)
- Leitstellen für Pflegeberatung (Pflegeservice Bayern, Compass)
- Bezirk Oberfranken
- Servicestelle der Sozialverwaltung – Bezirk Oberfranken (Hilfe zur Pflege, Eingliederungshilfe)

Die Kooperation erfolgt durch:

- a) Einzelfallbezogene Zusammenarbeit  
Zur Unterstützung im konkreten Einzelfall werden die verschiedenen Leistungserbringer zuständigkeitsbezogen eingebunden.
- b) Kollegiale Beratung / Fallkonferenzen  
Bei Bedarf initiiert die Fachstelle Treffen zur kollegialen Beratung zwischen interessierten Beratungskolleg/-innen der Region oder nimmt an solchen teil.

### **7.2. Kooperation mit der Alzheimer Gesellschaft**

Die Fachstelle übernimmt bei entsprechenden Anfragen die Vermittlung der Helfer der Alzheimer Gesellschaft.

Die Alzheimer Gesellschaft übermittelt der Fachstelle Helferkreislisten mit dem aktuellen Stand. An den Helferkreistreffen der Alzheimer Gesellschaft wird eine Liste erstellt mit den freien Kapazitäten der Helfer. Diese wird dann der Fachstelle zur Verfügung gestellt.

Nach Möglichkeit nehmen die Mitarbeiter der Fachstelle an den Helferkreistreffen der Alzheimer Gesellschaft teil. Dies dient dem Kennenlernen und kontinuierlichen Austausch mit den Helfern und der Alzheimer Gesellschaft.

Die Alzheimer Gesellschaft und die Fachstelle stellen sich gegenseitig Plätze in Helferkreisschulungen zur Verfügung.  
Fortbildungen werden bei Bedarf gemeinsam durchgeführt.

## **8. Öffentlichkeitsarbeit**

Die Fachstelle für pflegende Angehörige in Stadt und Landkreis Bamberg hat eine einheitliche, professionelle und trägerübergreifende Außenwirkung. Dazu gehören

- Einheitliches Corporate Design (Logo, Briefkopf, Vorlage für Aushänge etc.)
- Trägerübergreifende E-Mail-Adresse
- Trägerübergreifender Internetauftritt

Stadt und Landkreis sowie weitere Förderer werden bei allen Veröffentlichungen als Förderer sichtbar („gefördert durch“).

Die Öffentlichkeitsarbeit dient dazu, das Angebot der Fachstelle bei der gesamten Zielgruppe bekannt zu machen. Zudem trägt sie dazu bei, dass die Themen Altern und Pflege in der Öffentlichkeit als positive und bewältigbare Themen wahrgenommen werden.

Für ihre Öffentlichkeitsarbeit nutzt die Fachstelle verschiedene Medien, z.B.

- Flyer
- Plakate und Aushänge
- Örtliche Presse
- Kommunale Medien wie Rathausjournal und Gemeindeblätter mit Unterstützung durch Stadt und Landkreis
- Rundfunk und Fernsehen
- Internetauftritt
- Informationsveranstaltungen und Vorträge
- Präsenz und Mitarbeit in Fachgremien der Seniorenarbeit

## **9. Dokumentation**

Die Fachstelle für pflegende Angehörige dokumentiert alle Beratungsleistungen sowie alle ergänzenden Angebote statistisch. Die Fachstelle evaluiert ihre Arbeit jährlich und erstellt einen Sachbericht. Der Sachbericht wird den Zuschussgebern bis zum 31.03. des jeweiligen Folgejahres vorgelegt.

Der Sachbericht beinhaltet mindestens:

- Einnahmen und Ausgaben des Geschäftsjahres
- Dokumentation und Evaluation der geleisteten Arbeit im Geschäftsjahr (zum einen über die Beratungsleistungen und zum anderen über die unterstützenden und entlastenden Angebote der Fachstelle)
- Transparenz über bestehende sowie zu erwartende Neuerungen oder Veränderungen in der Fachstelle
- Setzung von Zielen für das Folgejahr / bzw. für die Folgejahre sowie der Reflexion über die Zielerreichung der bestehenden Ziele und ggf. einem Vorschlag von Maßnahmen zur Nachsteuerung

Der Sachbericht wird jährlich dem **Steuerungskreis** und nach Bedarf in politischen Fachsenaten vorgestellt und diskutiert.

Die Fachstelle definiert gemeinsam mit den kommunalen Zuschussgebern relevante **Kennzahlen** und Zielwerte, die in den Sachbericht bzw. die Evaluation einfließen müssen. Änderungen oder Ergänzungen der Kennzahlen können im Steuerungskreis diskutiert und beschlossen werden.

## 10. Zuschüsse

Für die Finanzierung der Fachstelle beantragt der Träger kommunale Zuschüsse:

- Stadt Bamberg: 15.000 € / Jahr
- Landkreis Bamberg: 30.000 € / Jahr

Des Weiteren beantragt der Träger Fördermittel beim Freistaat Bayern (ZBFS) für

- Fachstellen für pflegende Angehörige nach der Richtlinie zur Förderung im „Bayerischen Netzwerk Pflege“ sowie
- Organisation und Begleitung von „Angeboten zur Unterstützung im Alltag“ (Angehörigengruppen, Betreuungsgruppen, ehrenamtliche Helfer im häuslichen Bereich, Tagespflege im Privathaushalt) der Verordnung zur Ausführung der Sozialgesetze (AVSG) Teil 8 Abschnitt 6, auf Grundlage des § 45a SGB XI.

## 11. Steuerungskreis

Jährlich findet mindestens ein Treffen mit allen Mitgliedern der Arbeitsgemeinschaft der Wohlfahrtsverbände, der Alzheimer Gesellschaft Bamberg e.V., den Mitarbeiter/-innen der Fachstelle sowie Vertretern von Stadt und Landkreis Bamberg statt. Dazu lädt der Trägervertreter ein.

Das Treffen dient der

- Überprüfung der konzeptionsgemäßen Arbeit auf Grundlage der Dokumentation
- Bedarfsgerechten Weiterentwicklung der Konzeption
- Klärung sonstiger wesentlicher Fragen

Grundlagen dieser Konzeptionen sind:

- Richtlinie für die Förderung der Angehörigenarbeit im „Bayerischen Netzwerk Pflege“ vom 7. Januar 2015, zuletzt geändert durch Bekanntmachung vom 7. Januar 2016
- ZENTRUM FÜR QUALITÄT IN DER PFLEGE (2016): Qualitätsrahmen für Beratung in der Pflege
- Checkliste für die Beratungen der Fachstelle (ZQP)