

TnT Betreuungskonzept Leistungen § 45 b SGB XI

1. Vorwort

Pflegebedürftige Menschen die zu Hause gepflegt werden können sogenannte zusätzliche Betreuungs- und Entlastungsleistungen in Anspruch nehmen.

So wird der Pflegebedürftige und die Angehörigen unterstützt, um z.B. die Betreuung im Alltag bei Abwesenheit der Pflegeperson sicherzustellen, Hilfestellung bei der Haushaltsführung zu geben, die Organisation des Pflegealltags zu erleichtern sowie Freizeitaktivitäten zu ermöglichen.

Seit dem 1.01.2017 erhalten Pflegebedürftige aller Pflegegrade einen einheitlichen Entlastungsbetrag von 125,- monatlich. Dieser Betrag wird zusätzlich gewährt und nicht auf andere Leistungen der Pflegeversicherung angerechnet. Der Entlastungsbetrag ist keine pauschale Geldleistung, sondern zweckgebunden. Zusätzlich können auch Leistungen der Verhinderungspflege als Betreuungs- und Entlastungsleistungen erbracht werden, sofern der Pflegebedürftige und die Angehörigen dies wünschen.

Unser Angebot richtet sich ausdrücklich nicht nur an Erwachsene und Senioren, sondern wir können aufgrund unserer Personalstruktur im Bereich der Schulbegleitung auch auf die speziellen Bedarfe von Kindern und Jugendlichen eingehen.

Bei der Betreuung von Erwachsenen und Senioren arbeiten wir sowohl mit fest angestellten Mitarbeitern und ehrenamtlich tätigen Personen. Mit der Ausbildung nach § 53 c SGB XI für Mitarbeitern, bzw. der Schulung für Ehrenamtliche nach § 45 b SGB XI erfüllen wir die fachlichen Voraussetzungen.

Im Bereich der Betreuung von Kindern und Jugendlichen können wir darüber hinaus auf unsere Schulbegleiter zurückgreifen, welche über Ausbildungen und Erfahrung im pädagogischen Bereich verfügen.

2. Vorgehen bei Kundenanfragen

Bei Kundenanfragen erfolgt ein Erstgespräch im Rahmen eines Hausbesuchs. Die gewünschte Leistung, Umfang und Frequenz werden besprochen. Der Kunde/gesetzl. Vertreter unterschreibt eine Betreuungsvereinbarung, sowie bei gesetzlich Versicherten eine Abtretungserklärung. In einem strukturierten Anamnesebogen werden Biografie, Tagesablauf sowie Vorlieben und Abneigungen besprochen.

Inhalt des Erstgesprächs ist weiterhin:

- Vorgehensweise bei Nicht-Öffnen der Tür/ggf. Überlassung des Schlüssels
- Verhalten bei medizinischen Notfällen
- Verhalten bei Hinlauftendenzen

Dann suchen wir geeignete Person aus unserem Mitarbeiter- oder Ehrenamts-Pool. Diese erhält dann die Kontaktdaten des Kunden und vereinbart einen Termin. Rückmeldung über den stattgefundenen Erstbesuch erhalten wir sowohl von der Betreuungsperson als auch vom Kunden. Ist der Erstbesuch zufriedenstellend verlaufen, vereinbart die Betreuungsperson selbstständig mit dem Kunden fortlaufend Termine. Um die Kontinuität sicherzustellen hat es sich bewährt feste Tage und Uhrzeiten in einem festen Rhythmus zu vereinbaren. Terminabsagen und -verschiebungen werden ebenfalls direkt zwischen Betreuer und Kunden kommuniziert.

3. Beziehungsgestaltung der Betreuung

Bei unserem Konzept steht die Beziehung Betreuungsperson/Kunde im Vordergrund, ein regelmäßiger Wechsel der Betreuungsperson ist nicht vorgesehen. Nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch wird eine Vertretung für längere, geplante Abwesenheiten der Betreuungsperson eingesetzt. Kurzfristige Krankheitsvertretung ist nicht möglich. Ist der zeitliche Umfang der Betreuung durch eine einzelne Mitarbeiterin oder Ehrenamtliche nicht zu leisten, oder es ist notwendig, dass die Betreuung lückenlos stattfindet, so setzen wir von vorneherein zwei Personen bei dem Kunden ein.

4. Dokumentation/Fallbesprechung/Leistungserfassung

Beim Kunden vor Ort befindet sich eine Dokumentationsmappe. Diese besteht aus einem Deckblatt/Angebotsbeschreibung und einem Biografie- und Anamnesebogen, sowie einer Beschreibung des Tagesablaufs und Vorlieben oder Abneigungen des Kunden. Zudem beinhaltet die Mappe eine Verlaufsdokumentation, die regelmäßig (insbesondere bei Zustandsänderung oder außergewöhnlichen Ereignissen im Rahmen der Betreuung) geführt und aktualisiert wird.

Nach dem ersten Betreuungstermin wird eine verpflichtende Fallbesprechung mit Betreuungsleitung/stellv. Betreuungsleitung und Betreuungskraft durchgeführt und in unserem Dokumentationssystem unter dem Punkt „Notizen“ schriftlich hinterlegt. Weitere Fallbesprechungen werden nur auf Bedarf zwischen den zuständigen/involvierten Personen durchgeführt und ebenfalls, wie vorab Beschrieben, dokumentiert.

Die Leistungserfassung geschieht durch den Betreuer vor Ort in Form eines Stundenzettels. In diesem wird jeder Einsatz mit Datum und Dauer vermerkt und muss von der Betreuungskraft sowie dem Kunden/Angehörigen unterschrieben werden. Aus Gründen maximaler Transparenz, verbleibt dieser Zettel beim Kunden bis zum Ende des Abrechnungsmonats.

5. Interne und externe Kommunikation

Firmenintern kommunizieren wir telefonisch, per SMS oder über einem datensicheren Messenger-Anbieter (Signal) Mitarbeiter und Ehrenamtliche dürfen sich nicht per WhatsApp austauschen, bzw. darüber mit Kunden und Angehörigen in Kontakt treten. Besteht Gesprächsbedarf von Seiten der Mitarbeiter/Ehrenamtliche wird mit der Fachleitung ein Termin im Büro vereinbart. Im Notfall ist auch eine Rufbereitschaft abends oder am Wochenende eingerichtet.

Ist in die Pflege ein ambulanter Dienst involviert, dann werden die Kontaktdaten auf unserer Dokumentationsmappe vermerkt, auch hier kann bei speziellen Fragestellungen oder Unklarheiten jederzeit Kontakt aufgenommen werden, bzw. Informationen zielgerichtet ausgetauscht werden.

6. Verlaufskontrolle/Qualitätssicherung

Bei den allermeisten Kunden führen wir auch den Pflegesicherungsbesuch nach § 37/3 SGB XI entweder halb- oder vierteljährlich durch. Wir nutzen diesen Besuch, um die Betreuung zu evaluieren und ggf. anzupassen.

7. Beschwerdemanagement/Zufriedenheitsbefragung

Speziell zu Beginn des Betreuungsauftrags gehört es zu unserem Standard, telefonisch beim Kunden und/oder Angehörigen die Zufriedenheit abzufragen. Wir betrachten kritische Kunden oder Beschwerden nicht als Störung unserer Routineabläufe, sondern als Chance uns stetig zu verbessern und das Angebot den Kundenwünschen anzupassen. Beschwerden können schriftlich oder mündlich an uns herangetragen werden. Beschwerden werden dokumentiert und nachverfolgt. Jeder Beschwerdeführer erhält eine Rückmeldung.

Im Turnus von 3 Jahren, wird eine Zufriedenheitsbefragung der Betreuungskunden durchgeführt. Der Fragenbogen wird anonymisiert und auf freiwilliger Basis durchgeführt. Die Zufriedenheitsbefragung wird in Schriftform und per Brief an den Kunden am Anfang eines Monats ausgehändigt, mit der Bitte in einer Frist von 4 Wochen, diesen an uns zurück zu schicken oder der zuständigen Betreuungskraft mitzugeben.

Die Auswertung wird durch die zuständige Leitung durchgeführt. Die Maßnahmen zur Verbesserung der Kritikpunkte, werden im Fachteam besprochen und dokumentiert. Das Ergebnis wird für alle Kunden sowie Mitarbeiter auf der Website in Form eines Diagrammes veröffentlicht.

8. Angebotsbeschreibung

Wir wollen unser Leistungsspektrum für unsere Kunden transparent und klar darstellen. Nach langjähriger Erfahrung können wir grundsätzlich vier Leistungsarten im Bereich der Betreuung und Beschäftigung unterscheiden. Wobei die Übergänge teils fließend sind, und sich im Laufe der Zeit bei sich verändernden Pflegesituationen, auch Änderungen im Bedarf ergeben können. Um Missverständnisse auch von Seiten der Mitarbeiter und Ehrenamtlichen zu vermeiden, sollen sich unsere Kunden beim Erstgespräch für eines der folgenden Angebote entscheiden.

9. Betreuung/Beschäftigung/Freizeitgestaltung

Dieses Angebot beinhaltet die Unterstützung zur Teilhabe am sozialen und gesellschaftlichen Leben. Angepasst an die geistigen und körperlichen Fähigkeiten, sowie die Wünsche des Kunden werden gemeinsame Spaziergänge und Ausflüge durchgeführt oder Veranstaltungen besucht. Bei Kunden, die das Haus nicht verlassen können, erstreckt sich das Angebot von Vorlesen über Gespräche, Spiele, Fotoalben ansehen bis hin zur Unterstützung bei Telefonaten, Organisation von Einladungen oder empfangen von anderen Besuchern.

10. Betreuung und Haushaltshilfe

Bei diesem Angebot werden in Ergänzung zur Betreuung auch leichtere Hausarbeiten durchgeführt wie z.B. vorbereitetes Essen aufwärmen, Spülmaschine ein- und ausräumen, Wäsche aufhängen, Böden fegen oder Staubsaugen. Diese Angebotsform kommt in Frage, wenn z.B. der Betroffene einen großen Teil des Tages mit ruhen und schlafen verbringt, und die Anwesenheit des Betreuers auch der Sicherheit dient, wenn Pflegepersonen abwesend sind.

11. Reine Haushaltshilfe

Die Haushaltshilfe findet im direkten Umfeld des Betroffenen statt und beinhaltet leichte Haushaltstätigkeiten wie Wäsche waschen, aufhängen, bügeln, Böden fegen, Geschirr spülen, Einkaufen oder Botengänge. Die Leistung wird nicht von professionellen Reinigungskräften erbracht. Vor der Aufnahme unserer Tätigkeit muss eine Grundreinigung des Wohnumfeldes stattgefunden haben. Wir sorgen mit unseren Mitarbeitern und Ehrenamtlichen für die regelmäßige Sauberkeit in den vom Pflegebedürftigen genutzten Räumlichkeiten. Es werden keine Kellerräume entrümpelt oder Dachfenster geputzt. Auch die Durchführung eines sog. Frühjahrsputzes müssen wir ausschließen. Unsere Mitarbeiter steigen nicht auf Leitern, Wischflächen über 1,60 Höhe können nicht berücksichtigt werden. Auch bei dieser Angebotsform erfolgt immer eine Einbeziehung und Motivation des Betroffenen sich am Geschehen zu beteiligen. Dies kann z.B. bedeuten, dass gemeinsam mit dem Betroffenen entschieden wird, was am dringendsten zu erledigen ist.

12. Haushaltshilfe gemeinsam mit dem Betroffenen

Diese Angebotsform, nämlich die Einbeziehung und Nutzung der Ressourcen des Kunden, bietet sich an, wenn der Betroffene in der Lage ist, leichtere Haushaltstätigkeiten mit Anleitung und Unterstützung zu bewältigen.

Die Schwerpunkte der Haushaltshilfe liegt dann nicht in der Erledigung aller notwendigen Arbeiten, sondern in der Aktivierung des Kunden und der Stärkung des Selbstbewusstseins, trotz Krankheit oder Behinderung noch etwas Sinnvolles tun zu können.

13. Umgang/Betreuung von Personen mit kognitiven und psychischen Beeinträchtigungen (unabhängig von der Angebotsform)

Ein besonderes Augenmerk in den gesamten Betreuungsformen, muss vor allem im Bereich der Betreuung von Personen mit kognitiven und psychischen Beeinträchtigungen liegen.

Vor Beginn der Betreuung, muss ein intensiver Informations- und Erfahrungsaustausch mit Angehörigen/Betreuer oder anderweitig involvierten Personen stattfinden und als Notiz im System hinterlegt werden.

Unser Ziel ist es, bei diesen besonderen Betreuungssituationen eine noch intensivere an die kognitiven Fähigkeiten und psychischen Belastungen angepasste Betreuungsgrundlage zu schaffen.

Kunden mit kognitiven und psychischen Beeinträchtigungen, werden vorab im Team ausführlich besprochen. Gespräche zwischen Betreuungsleitung/stellv. Betreuungsleitung und Mitarbeiter bei problematischen Kunden, werden zeitnah als Fallbesprechungen dokumentiert und hinterlegt.

Unseren Mitarbeitern werden jährlich fachspezifische Fortbildungen im Bereich kognitive und psychische Krankheitsbilder angeboten, um eine professionelle fachliche Betreuung auf den neuesten wissenschaftlichen/medizinischen Erkenntnissen zu gewährleisten.