



HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

QUALITÄTSRICHTLINIE

ZUR BERATUNG DES INFORMATIONEN- UND BESCHWERDETELEFONS PFLEGE UND WOHNEN IN EINRICHTUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE RHEINLAND-PFALZ

Erarbeitet mit Nutzerinnen und Nutzern des Informations- und Beschwerdetelefon im Rahmen des Projekts „Partizipative Qualitätsentwicklung in der Pflegeberatung (PartiziQ)“

Qualitätsrichtlinie zur Beratung des Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Projektleitung:

Prof. Dr. Andreas Büscher, Hochschule Osnabrück

Projektpartner:

Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

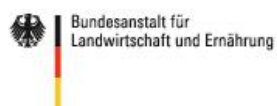
Projektförderung:

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

Projekträgerschaft:

Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Inhalt

Einführung	1
Qualitätsrichtlinie zur Beratung des Informations- und Beschwerdetelefons Pflege und Wohnen in Einrichtungen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz	3
Erläuterungen und Evaluationskriterien zur Qualitätsrichtlinie	4
Qualitätsbereich 1: Rahmenbedingungen und Infrastruktur	5
Qualitätsbereich 2: Theoretische und konzeptionelle Fundierung.....	10
Qualitätsbereich 3: Kompetenz und Qualifizierung	11
Qualitätsbereich 4: Beratungsinhalte	13
Qualitätsbereich 5: Beratungsprozess	16
Der Beratungsprozess in der Übersicht	19

Einführung

Pflegebedürftig zu werden bedeutet für die Betroffenen und ihre Familie eine Veränderung ihrer bisherigen Lebensumstände. Sie sind konfrontiert mit einer unsicheren und unbekanntem Situation, in der sich viele Fragen und Herausforderungen ergeben. Beratung kann dazu beitragen, Pflegebedürftige und ihre Angehörigen bei der Anpassung an die veränderten Lebensumstände zu unterstützen und Hilfs- und Unterstützungsangebote aufzuzeigen. Eine besondere Bedeutung kommt der Beratung bei Rechtsfragen im Zusammenhang mit der Pflege zu, wenn es Konflikte mit professionellen Leistungserbringern oder bei der Inanspruchnahme von Leistungen gibt. Untersuchungen zeigen, dass Beratungsangebote von Nutzer/-innen vielfach als hilfreich erlebt werden. Allerdings bestehen bei der Umsetzung der Beratung große Unterschiede. Auch fehlt es an Qualitätsmaßstäben, an denen sich die Beratung orientieren kann und die eine Evaluation der Beratung ermöglichen.

An diesem Punkt setzt das Projekt „Partizipative Qualitätsentwicklung in der Pflegeberatung (PartiziQ)“ an, in dessen Rahmen diese Qualitätsrichtlinie für die Beratung des Informations- und Beschwerdetelefons Pflege und Wohnen in Einrichtungen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz erarbeitet wurde. Kernelement bei der Entwicklung war die intensive Zusammenarbeit mit den Nutzer/-innen des Beratungsangebotes: Im Sinne einer partizipativen Qualitätsentwicklung wurden in insgesamt drei Workshops Erwartungen, Wünsche und Verbesserungsvorschläge an die Beratung herausgearbeitet und als Qualitätsanforderungen formuliert. An den Workshops teilgenommen haben pflegende Angehörige sowie Berater/-innen anderer Angebote im Kontext Pflege. Parallel wurde eine schriftliche Nutzerbefragung durchgeführt, in der neben der Zufriedenheit mit der Beratung weitere wichtige Aspekte der Beratung aus der Nutzerperspektive erfasst wurden.

Der Prozess wurde durch Wissenschaftler/-innen der Hochschule Osnabrück koordiniert und methodisch geleitet. Begleitend wurden die Berater/-innen des Informations- und Beschwerdetelefons zur Abstimmung des Prozesses und über eine Kommentierung der Ergebnisse einbezogen. Die Qualitätsrichtlinie spiegelt jedoch ausschließlich die Perspektive der Teilnehmer/-innen der Workshops wider, die um Erkenntnisse aus der Nutzerbefragung ergänzt wurde. Damit ist es gelungen, ein Anforderungsprofil für die Beratung zu erarbeiten, welches auf den Vorstellungen derjenigen basiert, die diese nutzen.

Die so erarbeitete Qualitätsrichtlinie orientiert sich im Aufbau am Qualitätsrahmen für Beratung in der Pflege des Zentrums für Qualität in der Pflege¹. Dieser stellt eine konzeptionelle Grundlage für Inhalte und Qualitätsanforderungen von Beratungsangeboten in der Pflege anhand von fünf Qualitätsbereichen dar: **Rahmenbedingungen und Infrastruktur, theoretische und konzeptionelle Fundierung, Kompetenz und Qualifizierung, Beratungsinhalte** und **Beratungsprozess**. Diese fünf Qualitätsbereiche wurden für die vorliegende Qualitätsrichtlinie aufgegriffen und dazu jeweils ein Leitsatz und Qualitätsziele formuliert.

Auf den folgenden Seiten findet sich zunächst die Qualitätsrichtlinie im Überblick. Anschließend werden die einzelnen Qualitätsziele ausführlich erläutert und Kriterien zur Evaluation der Beratung formuliert. Um den Beratungsprozess für Ratsuchende transparent zu gestalten und eine Orientierung beim Einstieg in die Beratung zu bieten, wurde eine für

¹ Zentrum für Qualität in der Pflege (Hrsg.) (2016) Qualitätsrahmen für Beratung in der Pflege. Verfügbar unter: https://www.zqp.de/wp-content/uploads/Qualitaetsrahmen_Beratung_Pflege.pdf

Ratsuchende leicht einsehbare und verständlich gestaltete Übersicht über die Schritte in der Beratung erstellt, die das vorliegende Dokument abschließt.

Als Anwender/-innen der Qualitätsrichtlinie werden die Mitarbeiter/-innen des Informations- und Beschwerdetelefons verstanden. Gleichzeitig stehen Träger und Führungsebene des Beratungsangebotes in der Verantwortung, die Rahmenbedingungen zur Durchführung der Beratung im Sinne der Qualitätsrichtlinie zu gewährleisten. Neben Leistungsträgern sind auch politisch Verantwortliche auf kommunaler sowie Landesebene angesprochen.

Qualitätsrichtlinie zur Beratung des Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Zielsetzung:

Jede ratsuchende Person erhält eine individuelle Beratung, die in (rechtlichen) Fragen der Pflegesituation zur Wahrnehmung ihrer Interessen innerhalb der gesetzlich gegebenen Möglichkeiten beiträgt.

Leitsatz 1: Das Beratungsangebot ist für Ratsuchende niedrigschwellig zugänglich.

Qualitätsziele:

- ✓ Die angesprochene Zielgruppe weiß in einer Bedarfssituation um das Informations- und Beschwerdetelefon und seine spezifischen Beratungsinhalte und nutzt das Beratungsangebot.
- ✓ Die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit den Berater/-innen sind ohne formale Hürden und orientieren sich an den Bedürfnissen der Ratsuchenden.
- ✓ Die telefonischen Sprechzeiten entsprechen den Bedürfnissen der Ratsuchenden.
- ✓ Die Beratung erfolgt zeitnah.
- ✓ Die Beratung ist kostenfrei.
- ✓ Der Beratungsrahmen ist vertraulich.
- ✓ Das Informations- und Beschwerdetelefon ist Bestandteil einer Beratungslandschaft und kooperativer Partner weiterer Beratungsangebote in Rheinland-Pfalz.

Leitsatz 2: Das Beratungsangebot ist theoretisch-konzeptionell fundiert.

Das Konzept enthält mindestens Aussagen zu:

- ✓ Welche ethische Haltung der Beratung zu Grunde liegt und wie diese umgesetzt wird
- ✓ Wie eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Ratsuchenden aufgebaut wird
- ✓ Wie die Zusammenarbeit mit anderen Beratungsangeboten und weiteren professionellen Akteuren gestaltet wird
- ✓ Wie die fachliche und personale Kompetenz der Berater/-innen sichergestellt wird
- ✓ Welcher methodische Ansatz der Gestaltung des Beratungsprozesses zu Grunde liegt

Leitsatz 3: Das Beratungsteam ist handlungskompetent.

Qualitätsziele:

- ✓ Fachliche Kompetenz
 - Breites fachliches Wissen zu rechtlichen Fragen bzgl. Pflege und Versorgung
 - Wissen um die Besonderheiten einer (familiären) Pflegesituation
 - Besondere Expertise in ausgewählten Rechtsbereichen von Pflege und Versorgung
- ✓ Personale Kompetenz
 - Freundliches und zugewandtes Auftreten
 - Einfühlungsvermögen und Verständnis für die Situation der ratsuchenden Person
 - Fähigkeit zum Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zur ratsuchenden Person

Leitsatz 4: Die Beratung zu rechtlichen Fragen im Themenfeld von Pflege und Versorgung ist die Kernkompetenz des Informations- und Beschwerdetelefon.

Qualitätsziele:

- ✓ Umfassende Informationen und Beratung zu pflege- und leistungsrechtlichen Themen
- ✓ Bedarfsgerechte Unterstützung bei formalen und rechtlichen Verfahren im Kontext von Pflege
- ✓ Aufklärung der Bevölkerung zu aktuellen pflege- und versorgungsrechtlichen Themen

Leitsatz 5: Die Beratung orientiert sich an der Perspektive und den Bedürfnissen der ratsuchenden Person.

Qualitätsziele:

- ✓ Die Individualität des Beratungsanliegens wird berücksichtigt.
- ✓ Die Beratung ist verständlich.
- ✓ Die Ratsuchenden werden durch die Berater/-innen parteilich vertreten.
- ✓ Die Ratsuchenden werden fortlaufend über den Beratungsprozess informiert.
- ✓ Der Zeitrahmen für die Beratung ist bedarfs- und bedürfnisorientiert und berücksichtigt formale Fristsetzungen.

Erläuterungen und Evaluationskriterien zur Qualitätsrichtlinie

Die folgenden Ausführungen erläutern nun die einzelnen Qualitätsbereiche anhand der Ergebnisse aus den drei Workshops mit den Nutzer/-innen der Beratung.

Für jeden Qualitätsbereich ist zunächst ein Leitsatz definiert, der richtungsweisend für den jeweiligen Bereich sein soll. Darunter folgen jeweils Qualitätsziele, die es in diesem Bereich zu erreichen gilt. Einzelne Qualitätsziele sind mit dem Zusatz „besonders wertvoll“ versehen: diese Aspekte wurden von den Teilnehmer/-innen der Workshops als besonders wichtig erachtet.

Eine Ausnahme bei der Darstellung der Qualitätsziele bildet Qualitätsbereich 2. Inhalt dieses Bereichs ist das theoretisch-konzeptionelle Fundament der Beratung. Hier sollten die Inhalte aus den Workshops mit den Nutzer/-innen richtungsweisend sein, eine Ausarbeitung kann aber nur durch die Verantwortlichen und Mitarbeiter/-innen der Beratungsstelle geleistet werden, da nur diese auf der Basis ihrer Expertise und ihres lokalen Wissens die formulierten Anforderungen in eine theoretisch-konzeptionelle Fundierung übertragen können. Zudem werden in einem Konzept das Beratungsverständnis und die mit dem Beratungsprozess verbundenen Ziele festgelegt. Auch die Auseinandersetzung mit diesen Fragen kann nur durch die Verantwortlichen und Mitarbeiter/-innen der Beratungsstelle erfolgen.

Zum vertiefenden Verständnis sind den zu erreichenden Qualitätszielen Erläuterungen angefügt, die konsequent aus der Perspektive der Nutzer/-innen formuliert sind, die an den Workshops teilgenommen haben. An relevanten Stellen werden Erkenntnisse aus der schriftlichen Nutzerbefragung ergänzt, die aber lediglich als Bestätigung der Inhalte der Workshops dienen sollen. An der nicht-repräsentativen Befragung nahmen 85 Nutzer/-innen des Beratungsangebotes teil, 70 Prozent davon waren entweder selbst pflegebedürftig oder Angehörige einer pflegebedürftigen Person.

Zur Überprüfung des Umsetzungsgrads der Qualitätsrichtlinie sind zu jedem Qualitätsziel Evaluationskriterien formuliert. Dabei sind die Datenquellen berücksichtigt, die zur Evaluation herangezogen werden müssen. Eine Reihe von Evaluationskriterien sind Aspekte der *strukturellen Rahmenbedingungen*, wie etwa der Zugang zur Beratung gewährleistet ist und welche Qualifikation die Berater/-innen aufweisen. Eine *Dokumentenanalyse* sollte Aufschluss über weitere Evaluationskriterien geben können, die sich auf einzelne Beratungsaspekte und Aktivitäten des Informations- und Beschwerdetelefons und seiner Mitarbeiter/-innen beziehen. Ein erheblicher Teil der Evaluationskriterien kann nur durch die Nutzer/-innen des Beratungsangebots bewertet werden, da Qualitätsaspekte wie die personale Kompetenz der Berater/-innen und die Ausrichtung der Beratung auf die Bedürfnisse Ratsuchender einer hohen Subjektivität unterliegen. Eine regelmäßige *Nutzerbefragung* ist zur Evaluation des Beratungsangebotes daher unumgänglich.

Qualitätsbereich 1: Rahmenbedingungen und Infrastruktur

Leitsatz 1: Das Beratungsangebot ist für Ratsuchende niedrigschwellig zugänglich.

Qualitätsziele

- ✓ **Die angesprochene Zielgruppe weiß in einer Bedarfssituation um das Informations- und Beschwerdetelefon und seine spezifischen Beratungsinhalte und nutzt das Beratungsangebot.**

Evaluationskriterien

Dokumentenanalyse:

- Verantwortliche und Mitarbeiter/-innen des Informations- und Beschwerdetelefon tragen durch Öffentlichkeits- und Aufklärungsarbeit dazu bei, dass das Beratungsangebot in der Bevölkerung bekannt ist.
- Die Öffentlichkeits- und Aufklärungsarbeit betont die Inhalte und Ziele der Beratung und die Nähe zu den Nutzer/-innen von Pflegeleistungen.
- Der Internetauftritt des Beratungsangebots, Informationsflyer o.ä. werden möglichst persönlich gestaltet und vermitteln einen Eindruck von den Berater/-innen.

Erläuterung

Ein hoher Bekanntheitsgrad des Beratungsangebots wird von den Nutzer/-innen als unerlässlich eingeschätzt. Ein niedrigschwelliger Zugang sei nur dann gewährleistet, wenn Ratsuchende überhaupt vom Beratungsangebot wissen. Im nächsten Schritt sehen die Workshop-Teilnehmer/-innen die fehlende Möglichkeit des persönlichen Kontakts als potentiell große Hürde für Ratsuchende. Da das Anliegen, mit dem sich die Ratsuchenden an die Beratung wenden, meist sehr persönlich und emotional aufgeladen sei, bestehe im Vorfeld der Beratung eine Hemmschwelle, sich „fremden Personen“ mit diesen Anliegen zu öffnen. Zusätzlich hätten die Vorstellungen, die mit einer Rechtsberatung verbunden werden, eine abschreckende Wirkung. Den Jurist/-innen wird oftmals nicht das nötige Einfühlungsvermögen für die Pflegesituation zugetraut, vielfach wird auch die Sorge vor juristischer Fachsprache geäußert. In vielen Fällen müsse daher, nach Angaben der Workshop-Teilnehmer/-innen, von den Berater/-innen in Pflegestützpunkten eine Brücke zum Informations- und Beschwerdetelefon geschlagen werden und Befangenheiten gegenüber der Rechtsberatung abgebaut werden. Zusammengefasst bestehen also zwei Herausforderungen hinsichtlich der Vertrauensbildung: die Anonymität der Berater/-innen, die durch eine ausschließlich telefonische oder schriftliche Beratung zusätzlich begünstigt wird, und die Vorbehalte gegenüber Rechtsexpert/-innen als Ratgeber in Pflegefragen. Aus den genannten Aspekten lässt sich folgern, dass es einer intensiven Öffentlichkeitsarbeit bzgl. der Inhalte und Ziele der Beratung bedarf, um zum einen die Bevölkerung auf die Möglichkeit der Beratung aufmerksam zu machen, zum anderen muss die Nähe zu den Nutzer/-innen von Pflegeleistungen und ein besonderes Verständnis für die Herausforderungen im Zusammenhang mit Pflegebedürftigkeit verdeutlicht werden. Gleichzeitig besteht die Notwendigkeit einer ‚Ent-Anonymisierung‘ der Berater/-innen. Von allen Teilnehmer/-innen begrüßt und als hilfreich bewertet wird ein Gruppenfoto des Beratungsteams auf der Homepage der Verbraucherzentrale bzw. des

Beratungsangebots. Für Einzelfotos der Berater/-innen als noch persönlichere Variante wird kein Konsens gefunden.

- ✓ **Die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit den Berater/-innen sind ohne formale Hürden und orientieren sich an den Bedürfnissen der Ratsuchenden.**

Evaluationskriterien

Strukturelle Rahmenbedingungen:

- Die Beratung kann telefonisch und schriftlich (Email, Post, Fax) sowie bei Bedarf persönlich in der Beratungsstelle erfolgen.
- Ratsuchende können Beratungsanfragen ohne formalen Aufwand direkt an die Berater/-innen richten.

Dokumentenanalyse:

- Ratsuchende haben im Beratungsteam eine feste Ansprechpartnerin/einen festen Ansprechpartner.

Erläuterung

Aus Sicht der Workshop-Teilnehmer/-innen sollten für einen niedrighschwelligem Zugang verschiedene Formen des Beratungskontakts angeboten werden. Die Möglichkeit, per Email mit den Berater/-innen Kontakt aufzunehmen, wird für andere Akteure im Pflegewesen, z.B. Berater/-innen in den Pflegestützpunkten, begrüßt, da dies besonders gut in den beruflichen Alltag zu integrieren sei. Insbesondere für Pflegebedürftige und Angehörige wird aber zusätzlich die Möglichkeit eines Face-to-Face-Kontakts gewünscht, da bei einigen Ratsuchenden zu hohe Hemmungen bzgl. des schriftlichen oder auch rein telefonischen Kontakts wahrgenommen werden. Für Laien wird es in vielen Fällen als große Hürde bewertet, ohne einen persönlichen Eindruck von den Berater/-innen mit vertraulichen Daten und Informationen auf diese zuzugehen. Gleichzeitig sei es aber auch für diese Zielgruppe wichtig, alternativ eine rein telefonische oder schriftliche Beratung wählen zu können, wobei auf die Größe des Einzugsgebiets der Beratungsstelle verwiesen wird.

Die Kontaktaufnahme soll dabei möglichst „unkompliziert“ erfolgen können. Kriterium einer unkomplizierten Kontaktaufnahme ist zum einen die Möglichkeit, Berater/-innen direkt ansprechen zu können, ohne formelle Anträge o.ä. einreichen zu müssen. Dabei sei es auch hilfreich, wenn beim ersten Kontakt ein/e Mitarbeiter/in das Anliegen aufnimmt und bei Bedarf zielsicher an die geeignete Ansprechpartnerin/den geeigneten Ansprechpartner im Beratungsteam weiterleiten kann. Zum anderen ist für die Nutzer/-innen wichtig, dass Ratsuchende bei mehrfachen Kontakten eine feste Bezugsperson im Beratungsteam haben.

- ✓ **Die telefonischen Sprechzeiten entsprechen den Bedürfnissen der Ratsuchenden.**

Evaluationskriterien

besonders
wertvoll

Strukturelle Rahmenbedingungen:

- Eine telefonische Sprechzeit der Berater/-innen wird täglich (Montag bis Freitag) angeboten.
- Der Zeitrahmen der täglich gleichbleibenden Sprechzeit beträgt mindestens vier Stunden.
- An mindestens einem Wochentag findet die Sprechzeit bis 19:00 Uhr statt.
- Wenn das Telefon nicht besetzt ist, ist ein Anrufbeantworter geschaltet, auf dem die Bitte um Rückruf hinterlassen werden kann.

Erläuterung

Die Teilnehmer/-innen der Workshops wünschen sich eine hohe telefonische Erreichbarkeit der Berater/-innen. Sprechzeiten sollten täglich (Montag bis Freitag) angeboten werden und einen Zeitraum von jeweils mind. vier Stunden umfassen. Besonders nutzerfreundlich sei eine täglich gleichbleibende Kernsprechzeit im Zeitraum üblicher Bürozeiten, bspw. von 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr. Speziell für Berufstätige wird das Angebot einer Abendsprechstunde für sinnvoll erachtet. An einem möglichst gleichbleibenden Wochentag sollte daher die Sprechzeit in den Nachmittags- bzw. Abendstunden angeboten werden, so dass die Berater/-innen bis 19:00 Uhr erreichbar sind. Für Ratsuchende, insbesondere pflegende Angehörige mit eng bemessenen zeitlichen Ressourcen, sei es schwierig, im laufenden Alltag einem zu eng gesteckten Zeitfenster zu folgen bzw. nur am Vormittag die Möglichkeit zu haben, die Beratung zu kontaktieren. Auch von Seiten der Befragten der schriftlichen Nutzerbefragung ist der Wunsch nach ausreichend bemessenen telefonischen Sprechzeiten von zentraler Bedeutung.

Darüber hinaus ist es den Nutzer/-innen wichtig, dass während und außerhalb der Sprechzeiten ein Anrufbeantworter geschaltet ist, sodass die Bitte um Rückruf hinterlassen werden kann. Dadurch kämen Betroffene nicht in die Situation, mehrfach anrufen zu müssen und ein Frustrationserlebnis zu erfahren. Zusätzlich sollte die Ansage des Anrufbeantworters Angaben zu den Sprechzeiten beinhalten.

- ✓ **Die Beratung erfolgt zeitnah.**

Evaluationskriterien

Dokumentenanalyse:

- Eine erste Rückmeldung auf eine Beratungsanfrage erfolgt direkt im Rahmen der Sprechzeiten oder spätestens am folgenden Werktag.
- Eine ausführliche Beratung/eine ausführliche schriftliche Rückmeldung erfolgt in Abhängigkeit von der Dringlichkeit des Anliegens und unter Berücksichtigung damit verbundener gesetzlicher Fristen, spätestens jedoch innerhalb der ersten vier Wochen nach der Beratungsanfrage.

Erläuterung

Hinsichtlich des Wunsches nach einer zeitnahen Beratung wird von den Workshop-Teilnehmer/-innen angeregt, zwischen einer ersten Rückmeldung auf eine Beratungsanfrage und der tatsächlichen Beratung zu differenzieren. Die Bestätigung, dass die Beratungsanfrage erfasst wurde, soll spätestens am nächsten Werktag erfolgen. Für Ausnahmen aufgrund eines hohen Beratungsaufkommens wird von den Nutzer/-innen Verständnis gezeigt, wichtig sei in diesen Fällen allerdings eine transparente Kommunikation der Umstände an die Ratsuchenden. Es wird betont, dass die kurzfristige Bestätigung der Beratungsanfrage von zentraler Bedeutung sei, da die ratsuchende Person dann wisse, dass ihr Anliegen aufgenommen wurde und eine ausführliche Beratung folgt. Für einzelne Anliegen sei es zudem wichtig, zügig geeignete Ansprechpartner/-innen zu haben. Als Beispiel werden Fragen bzgl. der Wäschekennzeichnung in stationären Pflegeeinrichtungen genannt, was meist nur eine kurze Information erfordere, die aber schnell verfügbar sein müsse, um Streitigkeiten zeitnah lösen zu können. In diesem ersten Kontakt soll daher eine kurze Situationseinschätzung vorgenommen werden, um die Dringlichkeit des Anliegens bewerten zu können und den Umfang des Beratungsbedarfs abzuschätzen.

Einen konkreten Zeitrahmen zu definieren, in dem nach der Beratungsanfrage bzw. dem Erstkontakt eine ausführliche Beratung erfolgen soll, stellt sich als Herausforderung dar. Es wird mehrfach von den Teilnehmer/-innen darauf hingewiesen, dass die Dringlichkeit des Anliegens und evtl. bestehende Fristen, bspw. bei einem Widerspruchsverfahren gegen die Zuordnung in einen Grad der Pflegebedürftigkeit durch die Pflegekasse, berücksichtigt werden müssen. Gleichzeitig wird aber die Schwierigkeit gesehen, diese Priorisierung in der realen Beratungspraxis vorzunehmen und als Qualitätsmaßstab zu formulieren. Es folgt der Vorschlag, als maximalen Zeitrahmen vier Wochen festzusetzen, wobei ausdrücklich darauf verwiesen wird, dass sich dieser Zeitraum auf ein erstes Beratungsgespräch/eine erste ausführliche schriftliche Rückmeldung bezieht, und nicht der gesamte Beratungsprozess innerhalb dieses Zeitfensters abgeschlossen sein müsse. Viele Anliegen werden von den Ratsuchenden als dringlich bewertet, oftmals sind existenzielle Fragen damit verknüpft. Gleichwohl ist der Zeitrahmen, in dem Rechtsbesorgungen durchgeführt werden, maßgeblich abhängig von Dritten und kann von den Beraterinnen der Verbraucherzentrale nur in Teilen beeinflusst werden. Die Klärung existenzieller Fragen ist damit oftmals erst nach erfolgreicher Rechtsbesorgung möglich.

✓ **Die Beratung ist kostenfrei.**

Evaluationskriterien

Strukturelle Rahmenbedingungen:

- Die Beratung wird kostenfrei angeboten

Erläuterung:

Die Kostenfreiheit des Beratungsangebots wird als zentraler Qualitätsaspekt für den niedrighschwelligen Zugang betont. Im Fall einer kostenpflichtigen Beratung bestünde die Gefahr, dass ein Großteil der Ratsuchenden die Beratung nicht mehr in Anspruch nimmt und Ratsuchende mit niedrigem Einkommen ausgeschlossen werden.

besonders
wertvoll

✓ **Der Beratungsrahmen ist vertraulich.**

Evaluationskriterien

Strukturelle Rahmenbedingungen:

- Die Beratung kann auf Wunsch anonym durchgeführt werden.

Dokumentenanalyse:

- Es bestehen Regelungen zum Umgang mit persönlichen Daten, die für die Ratsuchenden transparent sind.

Erläuterung

Für die Nutzer/-innen ist es wichtig, dass durch die Beratung ein Rahmen geboten wird, in dem das Anliegen völlig offen besprochen werden kann. Da die Beratung oftmals die Preisgabe sehr persönlicher Informationen erfordert, sollte die Beratung grundsätzlich anonym möglich sein, sofern die ratsuchende Person das wünscht. Für diejenigen Beratungsfälle, in denen personenbezogene Daten angegeben werden, müssten Regelungen zum Schutz der Daten bestehen, die für die Ratsuchenden transparent sind. Dies wird von den Teilnehmer/-innen der Workshops genannt, lässt sich aber auch aus der schriftlichen Nutzerbefragung ableiten. Hier wurde die Frage nach der Umsetzung des Datenschutzes auffallend häufig nicht beantwortet und oftmals mit einem handschriftlichen Zusatz versehen, der darauf verweist, dass der Datenschutz von Ratsuchenden nicht beurteilt werden könne. Hilfreich sei hier nach Ansicht der Workshop-Teilnehmer/-innen ein entsprechendes Merkblatt, welches bei Bedarf an Ratsuchende ausgegeben wird.

✓ **Das Informations- und Beschwerdetelefon ist Bestandteil einer Beratungslandschaft und kooperativer Partner weiterer Beratungsangebote in Rheinland-Pfalz.**

besonders
wertvoll

Evaluationskriterien

Dokumentenanalyse:

- Die Mitarbeiter/-innen des Informations- und Beschwerdetelefon stehen in regelmäßigem Austausch mit anderen professionellen Akteuren in Rheinland-Pfalz.
- Eine einrichtungsübergreifende Zusammenarbeit zu aktuellen Themen wird vom Informations- und Beschwerdetelefon forciert; die Ergebnisse der gemeinsamen Arbeit werden nachhaltig aufbereitet.
- Im Beratungsprozess wird eine gemeinsame Fallarbeit mit Berater/-innen anderer Angebote bei Bedarf angeregt; die Kompetenzen der beteiligten Berater/-innen sind eindeutig geklärt.
- Ergebnisse juristischer Verfahren werden den Berater/-innen anderer Angebote, insbesondere den Pflegestützpunkten, anonymisiert zur Verfügung gestellt.

Erläuterung

Der kollegiale Austausch über fachliche Fragen mit den Berater/-innen der Verbraucherzentrale wird von Ratsuchenden mit professionellem Hintergrund sehr

geschätzt. Dies böte zum einen die Möglichkeit, aktuelle Fragen zu diskutieren, zum anderen könnte so ein besserer Einblick in die relevanten Themen aus der Perspektive von Pflegebedürftigen und Angehörigen gewonnen werden. Den Austausch bewerten professionelle Nutzer/-innen als wechselseitig gewinnbringend, da durch die kollegiale Beratung auch die Berater/-innen des Informations- und Beschwerdetelefon von den Informationen aus anderen Beratungsangeboten profitieren können. Positive Erwähnung finden auch nachhaltige Ergebnisse einer gemeinsamen Zusammenarbeit, bspw. wurde eine Broschüre zur Vertragsgestaltung entwickelt, die inhaltlich Ergebnis mehrerer Beratungsgespräche zu diesem Themenbereich ist. Um die verschiedenen Kompetenzen für die Ratsuchenden gewinnbringend einsetzen zu können, wird die Möglichkeit zur gemeinsamen Fallarbeit angeregt. Eine weitere Anregung bezieht sich auf eine Datenbank, in der die Ergebnisse juristischer Verfahren einsehbar sind. Dies böte insbesondere den Berater/-innen in Pflegestützpunkten die Möglichkeit, anhand von Beispielfällen die eigenen Kompetenzen zu erweitern.

Qualitätsbereich 2: Theoretische und konzeptionelle Fundierung

Leitsatz: Das Beratungsangebot ist theoretisch-konzeptionell fundiert.

Inhalt dieses Bereichs ist das theoretisch-konzeptionelle Fundament der Beratung. Demnach sollte das Konzept mindestens Aussagen zu folgenden Aspekten enthalten:

- ✓ **Welche ethische Haltung der Beratung zu Grunde liegt und wie diese umgesetzt wird**
- ✓ **Wie eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Ratsuchenden und Berater/-innen aufgebaut wird**
- ✓ **Wie die Zusammenarbeit mit anderen Beratungsangeboten und weiteren professionellen Akteuren gestaltet wird**
- ✓ **Wie die fachliche und personale Kompetenz der Berater/-innen sichergestellt wird**
- ✓ **Welcher methodische Ansatz der Gestaltung des Beratungsprozesses zu Grunde liegt**

Erläuterung

Dieser Qualitätsbereich bildet eine Ausnahme bei der Formulierung von Qualitätsanforderungen. Zwar sollen die Inhalte aus den Workshops mit den Nutzer/-innen richtungsweisend sein, eine Ausarbeitung des konzeptionellen Fundaments kann aber nur durch die Verantwortlichen und Mitarbeiter/-innen der Beratungsstelle geleistet werden. Bspw. wird durch die Nutzer/-innen der Anspruch formuliert, durch öffentlichkeitswirksame Maßnahmen einen möglichst hohen Bekanntheitsgrad des Beratungsangebotes sicherzustellen oder die Zusammenarbeit mit anderen beratenden Institutionen zu gewährleisten. Welche Maßnahmen dann konkret ergriffen werden und wie in diesem Sinne die Zusammenarbeit mit Dritten gestaltet wird, kann durch die Nutzer/-innen nicht vorgegeben werden. Auch der methodisch-konzeptionelle Ansatz, an dem sich der Beratungsprozess

ausrichtet, muss durch das Beratungsangebot festgelegt werden, sollte aber so gewählt werden, dass die Qualitätsansprüche der Nutzer/-innen umgesetzt werden können. Qualitätsziel in diesem Qualitätsbereich ist also, dass die Anforderungen der Nutzer/-innen in eine theoretische Konzeptualisierung übertragen werden. Dies muss durch eine inhaltliche Prüfung des Konzepts bzw. einen Abgleich mit den in dieser Qualitätsrichtlinie formulierten Anforderungen erfolgen.

Qualitätsbereich 3: Kompetenz und Qualifizierung

Leitsatz: Das Beratungsteam ist handlungskompetent.

Qualitätsziele

Die Berater/-innen verfügen über:

✓ **Fachliche Kompetenz**

Evaluationskriterien

Strukturelle Rahmenbedingungen:

- Die Berater/-innen verfügen über breites, fachliches Wissen zu rechtlichen Themen im Kontext von Pflege und Versorgung.
- Die Berater/-innen verfügen über Beratungserfahrung im Kontext Pflege. Bei besonderer Eignung kann das Wissen um die Besonderheiten einer (familiären) Pflegesituation anderweitig nachgewiesen werden.
- Die einzelnen Mitglieder des Beratungsteams weisen eine besondere Expertise in ausgewählten Rechtsbereichen von Pflege und Versorgung auf, die Teammitglieder ergänzen sich in ihrer Fachexpertise.

Dokumentenanalyse:

- Verantwortliche des Informations- und Beschwerdetelefon stellen sicher, dass die Fachkompetenz der Berater/-innen regelmäßig aktualisiert wird.
- Die Beraterin/der Berater erkennt die Grenzen der eigenen Kompetenz und kommuniziert diese offen; Ratsuchende werden nach weiterführender Recherche kontaktiert und über die Ergebnisse informiert.

Erläuterung

Den Mitarbeiter/-innen des Informations- und Beschwerdetelefon wird von den Nutzer/-innen eine spezielle Expertise zugeschrieben, diese aber auch entsprechend des Beratungsschwerpunkts des Informations- und Beschwerdetelefon erwartet. Vorrangig erwarten sowohl die Teilnehmer/-innen der Workshops als auch diejenigen der schriftlichen Nutzerbefragung ein breites Fachwissen in pflegerechtlichen Fragen. Gefordert wird fundiertes Wissen zu den Gesetzen des SGB V und XI, insbesondere der Leistungsgewährung durch die Pflegekassen. Auf allgemeiner Ebene ist diese Forderung nach fundiertem und umfangreichem Wissen schwierig zu operationalisieren bzw. muss zu einer Evaluation dahingehend formalisiert werden, dass die notwendige berufliche Qualifikation der Berater/-innen klar umrissen wird. Verbraucherzentralen haben nach § 8

besonders
wertvoll

Rechtsdienstleistungsgesetz die Erlaubnis, Rechtsdienstleistungen zu erbringen. Darüber hinaus sind alle in dem Projekt rechtsberatend und -besorgend tätigen Mitarbeiter/-innen Jurist/-innen. Damit ist bereits eine qualitativ solide Grundlage hinsichtlich der Fachkompetenz geschaffen. In diesem Sinne ist das genannte Evaluationskriterium eher als Hinweis zu verstehen, dass die rechtliche Expertise der Berater/-innen Themen rund um Pflege und Versorgung fokussiert, was im Einstellungsverfahren der Berater/-innen berücksichtigt werden sollte.

Zudem wird Fachwissen zu „Spezialthemen“, wie etwa der rechtlichen Ausgestaltung betreuter Wohngruppen, gefordert, da abseits der Verbraucherzentrale keine entsprechenden Expert/-innen in diesen Fragen verfügbar seien. Über diese Expertise in ausgewählten Rechtsbereichen müsse nicht jede Beraterin/jeder Berater verfügen, das Beratungsteam sich aber gegenseitig hinsichtlich einer besonderen Expertise in rechtlichen Nischenbereichen ergänzen.

Das Wissen um die Herausforderungen (familiärer) Pflegesituationen wird von den Nutzer/-innen als expliziter Bestandteil der Fachkompetenz ausgewiesen. Diese werde idealerweise durch berufspraktische Erfahrung im Kontext von Pflege erworben. Denkbar sei aber auch, dass das Wissen um die Besonderheiten einer familiären Pflegesituation theoretisch oder über persönliche Erfahrung erschlossen und nachgewiesen werden kann. Darüber hinaus hat die Führungsebene des Beratungsangebots dafür Sorge zu tragen, dass das Fachwissen der Mitarbeiter/-innen durch geeignete Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen regelmäßig aktualisiert wird.

Die Workshop-Teilnehmer/-innen ergänzen, dass das Vertrauen in die Expertise der Berater/-innen auch dadurch gestärkt wird, dass diese ihre Wissenslücken offen kommunizieren. Die Beratungsanliegen der Ratsuchenden werden als teils so individuell erlebt, dass die ad-hoc-Beantwortung aller Beratungsfragen nicht immer möglich sei. Wissenslücken in bestimmten Einzelfällen werden daher von den Nutzer/-innen nicht negativ bewertet, aber ein transparenter Umgang damit sowie die Bereitschaft zu einer entsprechenden weiterführenden Recherche erwartet, über deren Ergebnisse die ratsuchende Person unaufgefordert informiert wird.

✓ **Personale Kompetenz**

Evaluationskriterien

Dokumentenanalyse:

- Verantwortliche des Informations- und Beschwerdetelefon unterstützen den Erhalt und die Entwicklung personaler Kompetenzen mit geeigneten Maßnahmen.

Nutzerbefragung:

- Die Beraterin/der Berater ist freundlich und zugewandt.
- Die Beraterin/der Berater verfügt über Einfühlungsvermögen und Verständnis für die Situation der ratsuchenden Person.
- Die Beraterin/der Berater baut eine vertrauensvolle Beziehung zur ratsuchenden Person auf.

besonders
wertvoll

Erläuterung

Die gewünschte personale Kompetenz bezieht sich auf mehrere Aspekte, die im Wesentlichen aber eine zugewandte Haltung der Berater/-innen erfordert. Die Nutzer/-innen wünschen sich, dass die Berater/-innen das Gefühl vermitteln, dass die Ratsuchenden mit ihren Anliegen willkommen sind und sich durch ein freundliches Auftreten auszeichnen. Zudem erwarten die Nutzer/-innen, dass die Berater/-innen sensibel auf ihr Anliegen eingehen, da der Weg zur Beratung für die Ratsuchenden oftmals die Preisgabe sehr persönlicher und intimer Informationen bedeute. Gerade die Beratung am Telefon erfordere ein besonderes Feingefühl der Berater/-innen. Aus diesem Grund erwarten die Nutzer/-innen auch eine hohe Vertraulichkeit in der Beratung. Die Berater/-innen der Verbraucherzentrale sollen nach Ansicht der Nutzer/-innen den Ratsuchenden das Gefühl vermitteln, dass ihr Anliegen verstanden wird, ohne dass der problemhafte Charakter detailliert erklärt werden muss.

Die Pflege personaler Kompetenzen sollte durch die Führungsebene des Informations- und Beschwerdetelefon unterstützt werden. Geeignete Maßnahmen zum Erhalt und zur Weiterentwicklung personaler Kompetenzen können bspw. Supervisionen oder die kollegiale Beratung sein.

Qualitätsbereich 4: Beratungsinhalte

Leitsatz: Die Beratung zu rechtlichen Fragen im Themenfeld von Pflege und Versorgung ist die Kernkompetenz des Informations- und Beschwerdetelefon.

Die Nutzer/-innen sehen das Informations- und Beschwerdetelefon mit seiner speziellen Expertise als wichtigen Bestandteil der Beratungslandschaft, der das gesetzliche Angebot in den Pflegestützpunkten oder die Aufgaben von Prüfbehörden ergänzt. Für Berater/-innen anderer Angebote bietet die Verbraucherzentrale mit dem Informations- und Beschwerdetelefon zudem die Sicherheit, in schwierigen Beratungssituationen auf diese Expertise zurückgreifen zu können. Die Konzentration auf diesen Beratungsschwerpunkt ist Voraussetzung für die hohe Kompetenz des Informations- und Beschwerdetelefon in diesem Themenfeld.

Qualitätsziele

- ✓ **Umfassende Informationen und Beratung zu pflege- und leistungsrechtlichen Themen**

Evaluationskriterien

Strukturelle Rahmenbedingungen:

Folgende Themenbereiche sind Bestandteil des Beratungsangebots und werden in Informationsbroschüren, dem Internetauftritt u.ä.deutlich aufgeführt :

- Leistungen des SGB XI (Pflegeversicherung) sowie relevante Leistungen des SGB V (Krankenversicherung) und SGB XII (Sozialhilfe)
- Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK)
- Verträge und Abrechnungen mit Leistungsträgern und -anbietern

- Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBVG)
- Möglichkeiten der legalen Beschäftigung ausländischer Haushaltshilfen sowie von Pflege- und Betreuungskräften (sog. „24 h-Betreuungskräfte“)

Nutzerbefragung:

- Ratsuchende fühlen sich umfassend zu den nachgefragten Themen informiert.

Erläuterung

Im Zentrum der geäußerten Erwartungen der Ratsuchenden stehen pflege- und leistungsrechtliche Fragen. An diesem Punkt wird die Kompetenz anderer Beratungsangebote in der Regel überschritten, gleichzeitig besteht ein hoher Bedarf seitens der Verbraucher/-innen, zu diesen Themen beraten zu werden. Auch in der schriftlichen Nutzerbefragung zeigt sich, dass Ratsuchende aus privaten Haushalten sich bzgl. ihrer eigenen Rechte wenig informiert fühlen: Vielfach wird der Wunsch nach Aufklärung über die Gesetzeslage und die rechtlichen Ansprüche seitens der Betroffenen geäußert. Eng mit rechtlichen Fragen verknüpft ist der Wunsch nach Beratung rund um die Leistungen des SGB XI. Hier stehen Information und Aufklärung bzgl. des Pflegebegutachtungsverfahrens des MDK im Zentrum der Erwartungen, was meist auch die Möglichkeiten zum Widerspruch gegen die Einstufung der Pflegebedürftigkeit beinhaltet. Aber auch die für Pflegebedürftige relevanten Leistungen aus dem Bereich der Krankenversicherung (SGB V) sowie der Sozialhilfe (SGB XII) werden von den Nutzer/-innen nachgefragt und sollten daher Bestandteil des Beratungsangebotes sein. Hinsichtlich des SGB XII sei allerdings darauf verwiesen, dass aufgrund der rechtlichen Beratungsbefugnis nur Basisinformationen vermittelt werden dürfen, eine umfassende Beratung oder gar Rechtsbesorgung kann nicht erfolgen.

✓ **Bedarfsgerechte Unterstützung bei formalen und rechtlichen Verfahren im Kontext von Pflege**

Evaluationskriterien

Dokumentenanalyse:

- Der Unterstützungsbedarf bei formalen/juristischen Verfahren wird systematisch erfasst.

Nutzerbefragung:

- Die Unterstützung bei formalen/juristischen Verfahren wird bedarfsgerecht umgesetzt.

Erläuterung

Die Nutzer/-innen wünschen sich, dass die Berater/-innen über die reine Weitergabe von Information und Handlungsanleitung hinaus tätig werden und Ratsuchende bei rechtlichen Verfahren aktiv unterstützen. Ratsuchende fühlen sich im Regelfall von formalen Verfahren überfordert und erleben es als Belastung, die notwendigen bürokratischen Prozesse einzuleiten bzw. selbstständig zu führen. Als zentrale Beispiele werden die Antragsstellung zur Pflegebegutachtung durch den MDK und der Widerspruch gegen die Feststellung des Grades der Pflegebedürftigkeit genannt, aber auch Beschwerdeverfahren gegen

Leistungsträger und -anbieter. Die Unterstützung bei diesen Vorgängen und/oder die Übernahme einzelner Schritte erleben die Nutzer/-innen als Erleichterung ihres Versorgungsalltags. Die Teilnehmer/-innen der Workshops ergänzen, dass dies unter Umständen auch die aktive Bereitschaft erfordere, mit den Ratsuchenden den Rechtsweg zu beschreiten.

Die Workshop-Teilnehmer/-innen fügen darüber hinaus hinzu, dass die erteilte Unterstützung sich an den Möglichkeiten des Ratsuchenden orientieren muss. So könnten einige Ratsuchende bspw. bei einem Widerspruchsverfahren Informationen gut verbalisieren oder verschriftlichen, andere hätten da größere Schwierigkeiten und bedürften mehr Unterstützung. Je nach Komplexität des Beratungsanliegens und den Ressourcen der ratsuchenden Person sei auch eine vollständige Übernahme des formalen oder juristischen Prozesses angezeigt (im Sinne einer Rechtsbesorgung).

✓ **Aufklärung der Bevölkerung zu aktuellen pflege- und versorgungsrechtlichen Themen**

Evaluationskriterien

Dokumentenanalyse:

- Aktuelle verbraucherrelevante Themen werden identifiziert und Aufklärungsbedarf abgeleitet.
- Es werden geeignete Maßnahmen zur Aufklärung der Bevölkerung zu aktuellen verbraucherrelevante Themen ausgewählt und umgesetzt.
- Informationen zu den relevantesten Themen für Verbraucher/-innen werden übersichtlich und in schriftlicher Form aufbereitet und Ratsuchenden frei zur Verfügung gestellt.

Erläuterung

Die Teilnehmer/-innen der Workshops berichten, dass die Verbraucherzentrale regelmäßig auf einen allgemeinen Beratungsbedarf reagiere, der sich aus den Beratungsgesprächen des Informations- und Beschwerdetelefon und dem Austausch mit anderen professionellen Akteuren ableiten lasse. Als konkretes Beispiel werden Informationsveranstaltungen für Verbraucher/-innen und professionelle Akteure zu betreuten Wohnformen genannt, die als Resultat einer Vielzahl von Beratungsanfragen zu diesem Thema angeboten wurden. Dem Leitgedanken des Verbraucherschutzes folgend wird die Identifikation von breitem Aufklärungsbedarf in der Bevölkerung zu aktuellen Entwicklungen und Herausforderungen als Teil des Auftrags der Verbraucherzentrale innerhalb der Beratungslandschaft von Rheinland-Pfalz gesehen.

Weiterhin ginge es im Sinne einer Übersetzungshilfe vielfach darum, Gesetzestexte für Verbraucher/-innen verständlich zu machen, dabei müssten auch komplexe Zusammenhänge erkannt und laiengerecht aufbereitet werden können. Wünschenswert sei außerdem, für die Ratsuchenden eine Broschüre o.ä. anzufertigen, in der Informationen zu den häufigsten Beratungsthemen aufbereitet werden.

Qualitätsbereich 5: Beratungsprozess

Leitsatz: Die Beratung orientiert sich an der Perspektive und den Bedürfnissen der ratsuchenden Person.

Qualitätsziele

- ✓ **Die Individualität des Beratungsanliegens wird berücksichtigt.**

Evaluationskriterien

Dokumentenanalyse:

- Der individuelle Beratungsbedarf wird systematisch zu Beginn der Beratung erfasst

Nutzerbefragung:

- Der lebensweltliche Kontext des Ratsuchenden wird aufgegriffen und erarbeitete Handlungsalternativen berücksichtigen die Besonderheiten der Pflege- und Versorgungssituation.

Erläuterung

Die Nutzer/-innen erwarten, dass die Ratsuchenden mit ihrem individuellen Beratungsanliegen als Einzelfälle wahrgenommen werden und kein einheitliches Beratungsschema unreflektiert zum Einsatz kommt. Nach Ansicht der Teilnehmer/-innen der Workshops sind die Beratungsfälle des Informations- und Beschwerdetelefons oftmals so individuell, dass eine Vernachlässigung der speziellen Gegebenheiten in der Beratung als mangelnde Wertschätzung gegenüber der ratsuchenden Person gewertet wird. Zudem steigere die Anerkennung der Besonderheiten des Einzelfalls das Vertrauen in die Beratung, was für einen gelingenden Beratungsprozess zentral sei. Auch von den Teilnehmer/-innen der schriftlichen Nutzerbefragung wird vielfach der Wunsch geäußert, dass die Beraterin/der Berater die Individualität des Anliegens erkennt und alternative Lösungsmöglichkeiten aufzeigen kann.

- ✓ **Die Beratung ist verständlich.**

Evaluationskriterien

Nutzerbefragung:

- Beratungsinhalte werden verständlich vermittelt und orientieren sich am Wissens- und Erfahrungshorizont der ratsuchenden Person.
- Ratsuchende werden motiviert Verständnis- oder Rückfragen zu stellen; Beratungsinhalte ggf. mehrfach und/oder detaillierter ausgeführt.

Erläuterung

Die Berater/-innen sollen sich bei der Vermittlung des Fachwissens am Wissens- und Erfahrungshorizont der ratsuchenden Person orientieren und die Beratung für alle Ratsuchenden verständlich gestalten. Speziell, da es sich um eine Rechtsberatung

besonders
wertvoll

handelt, sei es von wesentlicher Bedeutung, auf juristische Fachsprache zu verzichten und Informationen und Handlungsoptionen stattdessen nutzerorientiert zu vermitteln. Dies erfordert auch das Signal an die Ratsuchenden, jederzeit Verständnis- oder Rückfragen zu stellen, sowie die Bereitschaft, einzelne Details ggf. mehrfach zu erläutern.

- ✓ **Die Ratsuchenden werden durch die Berater/-innen parteilich vertreten.**

Evaluationskriterien

Nutzerbefragung:

- Die Ratsuchenden werden über ihre Rechte aufgeklärt.
- Die Ratsuchenden werden zur Durchsetzung ihrer Rechte motiviert und dabei aktiv unterstützt.

Erläuterung

Die Nutzer/-innen haben den Eindruck, dass ihr Einfordern von Leistungen von anderen Akteuren im Pflegewesen häufig als ungerechtfertigt bewertet wird. In der Verbraucherzentrale werden dagegen die Rechte der Ratsuchenden wahrgenommen und deren Position parteilich gestärkt. Dadurch erfahren die Ratsuchenden eine Legitimation ihrer Erwartungen an Leistungsträger und –anbieter. Auch in der schriftlichen Nutzerbefragung zeigt sich, dass die Befragten ein Aufklärungsdefizit hinsichtlich ihrer eigenen Rechte wahrnehmen und sich bei der Verbraucherzentrale über ihre rechtlich verbindlichen Ansprüche informieren möchten. Dabei erwarten die Befragten ebenfalls, dass die Berater/-innen der Verbraucherzentrale sich als Vertreter/-innen der Ratsuchenden verstehen und z.B. Argumentationshilfen bei Problemen mit Pflegeeinrichtungen anbieten. Die parteiliche Vertretung durch die Berater/-innen des Informations- und Beschwerdetelefons erleben viele der Befragten zum einen als große Erleichterung ihres Alltags, erhalten dadurch aber vor allem auch ein Gefühl der Sicherheit. Sie erleben sich in ihrer Rolle in der Versorgungslandschaft gestärkt.

- ✓ **Die Ratsuchenden werden fortlaufend über den Beratungsprozess informiert.**

Evaluationskriterien

Nutzerbefragung:

- Ratsuchende werden über den Verlauf eingeleiteter Verfahren im Vorfeld und bei aktuellen Veränderungen informiert.

Erläuterung

Die Nutzer/-innen erwarten im laufenden Beratungsprozess sowohl über den Ablauf als auch über neue Entwicklungen informiert zu werden. Insbesondere, da die Verfahren teils von Dritten abhängig sind und sich über einen längeren Zeitraum hinziehen können, sei es wichtig, sich darauf verlassen zu können, dass aktuelle Informationen unaufgefordert mitgeteilt werden.

- ✓ **Der Zeitrahmen für die Beratung ist bedarfs- und bedürfnisorientiert und berücksichtigt formale Fristsetzungen.**

Evaluationskriterien

Dokumentenanalyse:

- Bei der Bearbeitung notwendiger formaler und/oder juristischer Vorgänge wird die Komplexität und Dringlichkeit des Beratungsanliegens berücksichtigt.

Nutzerbefragung:

- Die Gestaltung des Zeitrahmens für die Beratungsgespräche orientiert sich an den Bedürfnissen der ratsuchenden Person.

Erläuterung

Um den Bedürfnissen der Ratsuchenden gerecht zu werden sollen die Berater/-innen sich nach Wunsch der Nutzer/-innen ausreichend Zeit nehmen, um das Beratungsanliegen vollständig zu klären. Es wird angemerkt, dass eine völlige Orientierung an den Bedürfnissen Ratsuchender nicht möglich und auch nicht angebracht sei. Wohl aber sollte verdeutlicht werden, dass die Beratungsgespräche nicht unter Zeitdruck erfolgen. Einen generellen Zeitrahmen festzusetzen sei nicht möglich, da dies vom Anliegen der ratsuchenden Person und deren Komplexität abhängig sei, für ein Erstgespräch sollte in der Regel aber ein wenig mehr Zeit eingeplant werden.

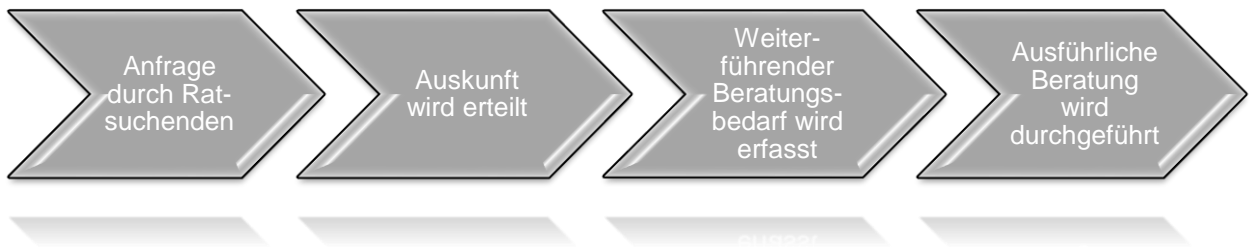
Zudem wünschen sich die Nutzer/-innen, dass Beratungsanfragen zügig bearbeitet werden. Welcher Zeitrahmen noch als „zügig“ definiert werden kann, wird dabei vom Anliegen der ratsuchenden Person abhängig gemacht. Bei aufwändigen Anfragen mit komplizierten Rechtsproblemen werden längere Bearbeitungszeiten akzeptiert, da den Berater/-innen noch Zeit zu einer Recherche eingeräumt wird.

Der Beratungsprozess in der Übersicht

Die Beratung steht allen pflegebedürftigen Personen, die in Rheinland-Pfalz leben, und deren Angehörigen offen. Die Berater/-innen des Informations- und Beschwerdetelefons sind **juristische Fachkräfte**, die über Erfahrung im Kontext von Pflege verfügen und **mit den drängenden Problemen von Betroffenen und deren Angehörigen gut vertraut** sind.

Unsere Mitarbeiter/-innen beraten und unterstützen u.a. zu folgenden Themen:

- Leistungen des SGB XI (Pflegeversicherung) sowie relevante Leistungen des SGB V (Krankenversicherung) und des SGB XII (Sozialhilfe)
- Pflegebegutachtung des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK)
- Verträge und Abrechnungen mit Leistungsträgern und -anbietern
- Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBG)
- Möglichkeiten der legalen Beschäftigung ausländischer Haushaltshilfen sowie von Pflege- und Betreuungskräften (sog. „24h-Betreuungskräfte“)



Beratungsanfragen können Sie auf folgenden Wegen an das Informations- und Beschwerdetelefon richten:

- **schriftlich** per Mail/Post
- **telefonisch**
- **persönlich** in der Beratungsstelle

Außerhalb der Sprechzeiten können Sie auf einem Anrufbeantworter eine Nachricht hinterlassen, unsere Berater/-innen rufen Sie zurück.

Die Beratung ist in jedem Fall **kostenfrei**.

Wird eine konkrete Information benötigt, können Ihnen unsere Berater/-innen im Regelfall **unmittelbar** weiterhelfen.

Bei schriftlicher Kontaktaufnahme oder bei telefonischer Kontaktaufnahme außerhalb der Sprechzeiten melden sich unsere Berater/-innen in der Regel **spätestens am folgenden Arbeitstag** bei Ihnen.

Unsere Berater/-innen werden mit Ihnen das Beratungsanliegen **individuell** erörtern.

Bei Beratungsbedarf, der eine kurze Information überschreitet, bieten Ihnen unsere Mitarbeiter/-innen eine **weiterführende Beratung** an.

Der Art und Dringlichkeit des Beratungsanliegens entsprechend erhalten Sie einen telefonischen Beratungstermin oder eine ausführliche schriftliche Rückmeldung **innerhalb von maximal vier Wochen** nach Ihrer Anfrage.

Je nach Bedarf kann die Beratung über diesen Zeitraum hinaus fortgesetzt werden.

Abhängig vom Umfang Ihres Anliegens und Ihren Möglichkeiten können unsere Berater/-innen eine **ausführliche Rechtsberatung bis hin zu einer außergerichtlichen Rechtsvertretung** (Rechtsbesorgung) durchführen. Das heißt, dass unsere Berater/-innen z.B. bei einem Widerspruch gegen einen Leistungsbescheid der Pflegekasse stellvertretend für Sie mit dieser Kontakt aufnehmen und Ihre berechtigten Ansprüche durchsetzen. Die Formulierung einer Klageschrift oder eine rechtliche Vertretung vor Gericht sind dagegen nicht möglich.