

Interviewleitfaden der Einzelbesuche in den Pilot-Pflegestützpunkten

Fragen an die Initiatoren bzw. Hauptansprechpartner

1. Interne Organisation

A Sind Zuständigkeitsbereiche innerhalb des Pilot-Pflegestützpunktes benannt und Personen bzw. Funktionen zugeordnet?

B Wie versuchen Sie den bestehenden Beratungsbedarf (Menge, Qualität) abzuschätzen?

C Welche Qualifikation haben die Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter des Pilot-Pflegestützpunktes?

D Welche Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter mit welcher Qualifikation werden benötigt?

E Gibt es eine Erhebung aller Hilfs- und Unterstützungsangebote in diesem Gebiet?

- Wie wird diese Erhebung durchgeführt?
- Wie werden die Daten dokumentiert?
- Wer kann auf diese Daten zugreifen?
- Wer fragt diese Daten ab?
- Werden diese Daten aktualisiert?

F Gibt es eine Informationsbroschüre für Hilfesuchende zu den Hilfs- und Unterstützungsangeboten?

G Ist der Pilot-Pflegestützpunkt auf einen regional spezifischen Bedarf ausgerichtet?

H Konnten bisher Versorgungslücken identifiziert werden?

I Wurden bisher neue Leistungen entwickelt, z.B. neue Beratungsthemen?

J Gibt es eine Vernetzung abgestimmter pflegerischer und sozialer Versorgungs- und Betreuungsangebote?

K Gibt es bereits Gespräche oder Vereinbarungen mit den Pflegekassen zur Integration der Pflegeberater oder zur Übernahme des Case Managements?

L Können bzw. sollten aus Ihrer Sicht die Aufgaben der Erhebung und Koordinierung aller Hilfe- und Unterstützungsangebote (Care Management) und das Case Management durch eine Person durchgeführt werden?

2. Vorstrukturen und Kooperationen

A Werden alle bestehenden Beratungs- und Koordinierungsangebote mit eingebunden?

B Wie werden diese eingebunden (beispielsweise in den Räumlichkeiten des Pilot-Stützpunktes, durch Sprechstunden)?

C Gibt es Vereinbarungen mit weiteren Institutionen (Ehrenamt, niedergelassene Ärzte, Krankenhäuser, ambulante Pflegedienste etc.)?

D Mit welchen Institutionen bestehen Vereinbarungen?

E Welche Inhalte haben diese Vereinbarungen?

3. Finanzierung

A Wie hoch sind die laufenden Kosten des Pilot-Stützpunktes?

- Sachkosten
- Personalkosten
- Betriebskosten

B Sind diese Kosten neu angefallen oder basieren sie auf bereits vorhandenen Strukturen?

4. Bedeutung des Pilot-Stützpunktes beim Aufbau von Pflegestützpunkten im Bundesland

A Gibt es bereits einen Landesrahmenvertrag zur Einrichtung von Pflegestützpunkten?

B Wie wurde Ihr Pilot-Stützpunkt in die bisherigen Gespräche in Ihrem Land zur Errichtung von Pflegestützpunkten mit einbezogen?

C Welche Themen bei der Errichtung von Pflegestützpunkten müssen aus Ihrer Sicht

- auf der Landesebene,
- welche auf der Ebene der einzelnen Stützpunkte behandelt werden?

5. Träger

A Sind alle gesetzlich geforderten Träger (alle Kranken- und Pflegekassen, Kommunen) eingebunden?

B Gibt es Verträge zwischen den Trägern, die den Betrieb des Pilot-Pflegestützpunktes regeln (Stützpunktvertrag)?

6. Qualität

A Wie sieht das interne Qualitätsmanagement aus? Welche Instrumente werden genutzt?

- z.B. Vorschlagswesen
- z.B. Beschwerdemanagement

B Welche Qualitätssicherungsmaßnahmen werden durchgeführt?

C Werden eigene Kundenbefragungen durchgeführt?

D Werden die Kooperationsbeziehungen evaluiert?

E Nach welchen Kriterien werden Mitarbeitende ausgewählt (Anforderungsprofil)?

F Wie wird die Qualifizierung der Mitarbeitende sichergestellt?

Fragen an die Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter im Stützpunkt

7. Angebot

A Hat Ihr Pilot-Pflegestützpunkt einen Beratungsschwerpunkt?

B Gibt es Basisinformationen zu allen Spezialberatungsthemen?

C Gibt es Informationsbroschüren?

- Zu welchen Themen?
- Quelle der Broschüre (z.B. Selbsthilfegruppe)

F Wie grenzen Sie themenbezogene Basisinformationen von einem tiefergehenden Beratungsbedarf ab?

E Wie leiten Sie zu einer Spezialberatungsstelle über?

- Schnittstellenmanagement
- Informationsaustausch
- Rückkoppelung

G Wie ist Ihr Pilot-Pflegestützpunkt erreichbar?

H Zu welchen Zeiten ist der Pilot-Pflegestützpunkt erreichbar?

J Case Management?

- Wer erbringt Case Management?
- Wie sieht dieses aus?

8. Bürgerschaftliches Engagement

A Wird durch den Pilot-Pflegestützpunkt bürgerschaftliches Engagement

- eingebunden,
- koordiniert und
- weiterentwickelt?

9. Neutralität

A Wie erheben Sie den Bedarf des/der Ratsuchenden?
Welche Assessmentinstrumente nutzen Sie?

B Gibt es ein Instrumentarium, das den Ratsuchenden eine Hilfestellung bei der Entscheidungsfindung für bestimmte Leistungen bietet (Kriterienkatalog)?

C Haben Sie Informationen, ob die Ratsuchenden, die für die erhobenen Bedarfe benötigten Leistungen auch erhalten?

Frage an die Initiatoren bzw. Hauptansprechpartner und an die Mitarbeiterin/Mitarbeiter im Stützpunkt

10. Dokumentation

A Was wird dokumentiert?

B Wie wird dokumentiert?

C Vom wem wird dokumentiert?

D Werden die erhobenen Daten zur Generierung einer eigenen Statistik genutzt, z.B. Anzahl der Ratsuchenden oder bevorzugte Zeiten für die Kontaktaufnahme zum Pflegestützpunkt?

E Wie stellen Sie den Datenschutz sicher?

11. Sonstiges

A Mit welchen Problemen sind Sie ansonsten konfrontiert?

B Welche Unterstützung wünschen Sie sich zur Weiterentwicklung Ihres Pflegestützpunktes?