

Qualitätsstandards

**Seniorenberatung
Köln**

VORWORT

Die vorliegenden Qualitätsstandards wurden im Auftrag der LIGA der Wohlfahrtsverbände von einer Arbeitsgruppe Kölner Seniorenberater entwickelt.

Ziel war es, die Arbeit der Seniorenberatung in ihrer Art und Güte zu beschreiben. Konkret geschah dies mit dem Tätigkeitsfeldern Erstkontakt am Telefon, Erstberatung vor Ort oder im Bezirkssozialamt, Umsetzung des Hilfeplans und Krisenintervention.

Die Seniorenberatung in Köln wird von MitarbeiterInnen der freien Wohlfahrtspflege erbracht, die jeweils einzeln durch die Stadt Köln beauftragt wurden. Ein Teil der Seniorenberater wird dabei direkt in den Bürgerämtern eingesetzt, während der weitaus größere Teil in den Bezirken arbeitet.

Seniorenberatung ist ein wesentlicher Baustein im regionalen Hilfe- und Versorgungssystem für Senioren und Menschen mit Behinderung. Ziel ist es „die Selbständigkeit alter, kranker und behinderter Menschen in der eigenen Wohnung so lange wie möglich zu erhalten und ihr Leben in der Gemeinschaft zu fördern.“¹

In einer Träger übergreifenden Arbeitsgruppe wurden die gemeinsamen Standards diskutiert und erarbeitet. In der Zeit von März 04 bis Juli 04 fanden 10 Sitzungen statt. Die Standards wurden anschließend zur Erprobung an alle Seniorenberater gegeben und die Rückmeldungen aus der Praxis wiederum eingearbeitet.

Mitglieder der Arbeitsgruppe waren:

Stephanie Außem, Diakonie gGmbH
Ursula Bahrenberg, Arbeiterwohlfahrt
Ulf Blume, DRK
Irmhild Brieden, DRK
Astrid Caspers, DRK
Thomas Erdtmann, zu Huss e.V.
Erika Fehring, Zu Huss e.V.
Ilse Igel, Caritasverband
Christoph Lehmann, Caritasverband
Olga Ott, Synagogengemeinde
Gregor Pischke, Johanniter Unfallhilfe e.V.
Frank Schiefer, ASB
Ute Schmidt-Schell, Paritätische Sozialarbeit

¹ Beauftragung der Stadt Köln an die Träger der Seniorenberatung

Inhaltsverzeichnis

EINLEITUNG	4
GESPRÄCHSGRUNDHALTUNG	5
ERSTKONTAKT AM TELEFON IM BEZIRKSSOZIALAMT	6
ERSTBERATUNG IM BEZIRKSSOZIALAMT	10
UMSETZUNG DES HILFEPLANES IM BEZIRKSSOZIALAMT	13
ERSTKONTAKT AM TELEFON IM BEZIRK	16
ERSTBERATUNG VOR ORT – SENIORENBERATUNG IM BEZIRK	20
UMSETZUNG DES HILFEPLANES – SENIORENBERATUNG IM BEZIRK	23
KRISENINTERVENTION (UNTERVERSORGUNG)	26
KRISENINTERVENTION (SELBST- UND FREMDGEFÄHRDUNG)	30
ANHANG	32

Einleitung

Ziel und Aufgaben der Seniorenberatung

Die Seniorenberatung in Köln wird von MitarbeiterInnen der freien Wohlfahrtspflege erbracht, die jeweils einzeln durch die Stadt Köln beauftragt wurden. Ein Teil der Seniorenberater wird dabei direkt in den Bürgerämtern eingesetzt, während der weitaus größere Teil in den Bezirken arbeitet.

Seniorenberatung ist ein wesentlicher Baustein im regionalen Hilfe- und Versorgungssystem für Senioren und Menschen mit Behinderung.

Personenkreis¹

Die persönliche Hilfe wird für ältere Menschen, in der Regel ab 60 Jahren, erbracht. Hierzu zählen somatisch Erkrankte und körperlich, geistig und sinnesbehinderte Menschen. Auch gerontopsychiatrisch veränderte Senioren/innen, psychisch erkrankte und behinderte Menschen sowie deren Angehörige erfahren Hilfestellung seitens der Seniorenberatung. Einer Überleitung an geeignete Einrichtungen der Psychiatrie ist jedoch vorrangig Rechnung zu tragen.

Art der Leistung

Es handelt sich um persönliche Hilfe gemäß § 10 Absatz 2 i.V.m. §§ 53,54, 71 SGB XII. Dem Hilfesuchenden wird ohne Rücksicht auf seine Einkommensverhältnisse und in Form eines niederschweligen Angebotes geholfen.

Ziele und Inhalte der Leistung

Die Hilfestellung der Seniorenberatung verfolgt das primäre Ziel, die Selbstständigkeit alter, kranker und behinderter Menschen in der eigenen Wohnung so lange wie möglich zu erhalten und ihr Leben in der Gemeinschaft zu fördern. Die Beratung und Information durch die Seniorenberater/innen in den jeweiligen Stadtbezirken wird trägerübergreifend allen Einwohner/innen zuteil. Hierbei verpflichtet sich jeder Träger der Seniorenberatung, allen Hilfesuchenden, Angehörigen und Beauftragten, unabhängig von seiner weltanschaulichen Orientierung die nachgefragte persönliche Hilfe zu geben.

Die Leistungen der Seniorenberatung werden in Form von Hausbesuchen, telefonischen Kontakten, Sprechstunden und Schriftverkehr erbracht. Die Beratung ist vertraulich, kostenlos und orientiert sich an den Wünschen und Bedürfnissen der Hilfesuchenden.

Die Seniorenberatung ist für die Unterstützung bei konkreten Einzelproblemen oder als vorübergehendes Case-Management in Krisensituationen und nicht als eine langfristige, zeitintensive Betreuung gedacht. In diesen Fällen hat eine Vermittlung in geeignete andere Betreuungsangebote zu erfolgen (z.B. Betreutes Wohnen).

¹ Beauftragung gemäß § 10 Abs. 5 Bundessozialhilfegesetz

Gesprächsgrundhaltung (gültig für alle folgenden Standards)

Ob im persönlichen oder telefonischen Gespräch, ob mit dem Ratsuchenden selbst oder mit Angehörigen, stets nimmt der Seniorenberater eine wertschätzende Haltung ein, indem er

- für eine ruhige, ungestörte Gesprächsatmosphäre sorgt,
- deutlich spricht,
- freundlich und zugewandt ist,
- Vertrauen herstellt,
- den Ratsuchenden nach seinen Wünschen, Problemen, Anliegen und Erwartungen befragt,
- sich angemessen Zeit nimmt.

Erstkontakt am Telefon im Bezirkssozialamt

1. Anlaß des Erstkontaktes am Telefon

- Anruf von Ratsuchenden (Betroffenen, Angehörigen, Einrichtungen e.t.c.)
- Anruf von Mitarbeitern des Amtes für Soziales und Senioren
- Abfrage von Basisinformation zur Seniorenberatung
- Abfrage von Informationen zu Problemstellungen und seniorenspezifischen Themen
- Anruf von Institutionen oder von sonstigen Einzelpersonen wegen:
 - Fachberatung / Institutionsberatung
 - Öffentlichkeitsarbeit
 - Vernetzung / Kooperation

2. Ziel des Erstkontaktes am Telefon

- Kompetente Erstberatung der Anrufenden
- Der neue Kunde hat einen guten Eindruck von der Seniorenberatung, er fühlt sich gut beraten und betreut und ist evtl. an weiteren Angeboten des Trägers bzw. der Kooperationspartner interessiert
- Der individuelle Beratungs- und Informationsbedarf ist ermittelt
- Der Kunde erhält schnellstmöglich Hilfe
- Das Kundeninteresse nach Selbständigkeit ist berücksichtigt
- Der Kunde ist in die Lage versetzt, seine Entscheidung zu treffen bzw. zu handeln
- Kompetente Repräsentation der Seniorenberatung nach außen
- Kundenorientiertheit / Kundenfreundlichkeit ist realisiert
- Der Erstkontakt ist nachvollziehbar organisiert und dokumentiert

3. Beschreibung der Durchführung

3.1 Vorbereitung

- Der Telefondienst ist klar geregelt
- Die telefonischen Sprechzeiten und Durchwahlnummern sind veröffentlicht

Benötigte Materialien

- Geeigneter „Telefonarbeitsplatz“ mit Fax und Anrufbeantworter
- „PC Arbeitsplatz“ mit Zugang zum Intranet und zum PC Programm „Seniorenberatung“
- Terminkalender

- Aktuelle Informationen über andere Beratungsangebote im Stadtteil und in der Stadt sind vorhanden
- Aktuelle Informationen über die notwendigen Gesetzesgrundlagen/ -änderungen und Verwaltungsvorschriften sind vorhanden

3.2 Durchführung

- Melden am Telefon: Seniorenberatung und dem eigenem Namen
- Versuchen, die Anliegen des Anrufenden zu erfassen
- Informationen sammeln
- Abklären ob die Anfrage eine Aufgabe der Seniorenberatung (im Sinne der Beauftragung der Stadt Köln) ist
- Interesse zeigen und Möglichkeiten der Seniorenberatung aufzeigen
- Benötigte Daten erfassen (nach Zustimmung des Anrufers)
- Wenn ein Hausbesuch / eine weitere Beratung erforderlich und gewünscht ist:
Auftragsklärung:
 - Abklären ob eine persönliche Vorsprache notwendig / hilfreich ist
 - Wenn ja, günstige Vorsprachezeiten anbieten
 - Abklären ob ein Hausbesuch durch eine/n Kollegen/in im Bezirk notwendig ist
 - Wenn ja, die Weiterleitung an die/den Kollegen/in einleiten
- Handlungsmöglichkeiten aufzeigen
- Nächsten Schritt / nächste Schritte verabreden
- Terminabsprachen treffen für:
Ggf. ein weiteres Telefonat
- Bei Bedarf Kontakt zu Kooperationspartnern bzw. anderen Diensten vermitteln
- Wenn Öffentlichkeitsarbeit / Institutionsberatung / Fachberatung Kooperation und Vernetzung erforderlich und gewünscht ist: Auftragsklärung
 - Nächsten Schritt / nächste Schritte verabreden:
 - Terminabsprachen treffen für:
Ggf. ein weiteres Telefonat mit der zuständigen Kollegin / Ggf. einen Termin / Ggf. eine Vorbesprechung o.ä.
- Wenn die Weitergabe von Informationsmaterial gewünscht wird, klären welche Informationen, in welcher Stückzahl benötigt werden

3.4 Nachbereitung

- Ggf. Akte anlegen

- Ggf. Hilfeplan vorbereiten
- Festhalten der erhaltenen Informationen im entsprechenden Dokumentationsbogen
- Ggf. Kooperationspartner / Kollegen informieren, erforderliche Informationen einholen
- Ggf. telefonische oder schriftliche Terminbestätigung
- Ggf. Material zuschicken / Zusendung veranlassen
- Wenn Hausbesuch oder Termin vereinbart: benötigtes Material rechtzeitig bereitlegen

4. Korrespondenz zu benachbarten Standards

- Erstberatung im Bezirkssozialamt
- Umsetzung des Hilfeplanes – Seniorenberatung im Bezirk / im Bezirkssozialamt
- Krisenintervention Unterversorgung
- Krisenintervention Selbst- und Fremdgefährdung

5. Kooperation mit anderen Arbeitsbereichen

Intern: Andere Einrichtungen des Trägers

Extern: Kooperationspartner

6. Leistungsumfang

- Erreichbarkeit während der veröffentlichten Sprechzeiten
- Erreichbarkeit über Anrufbeantworter / - Telefonzentrale außerhalb der Sprechzeiten
- Freundliche, kompetente Erstberatung am Telefon (inkl. Vor- und Nachbereitung)
- Zuverlässige Weitergabe von Informationen an die zuständigen Kolleginnen und Kollegen
- Systematische Dokumentation der eingegangenen Anfragen
- Angemessene Dokumentation der erhaltenen Daten
- Der Erstkontakt am Telefon kann bis zu 60 min dauern

7. Personal

- Seniorenberater

8. Ergebniskontrolle

- Zufriedene Gesprächspartner
- Rückmeldungen von Kunden und Kollegen
- Entwicklungsverlauf der Beratungsstelle (Inanspruchnahme)

9. Dokumentation

- Computerprogramm Seniorenberatung
- Notizformulare

Erstberatung im Bezirkssozialamt

1. Anlaß der Erstberatung im Bezirkssozialamt

- Ratsuchender wünscht eine Beratung im Bezirkssozialamt
- Angehörige / gesetzlicher Betreuer wünschen eine Beratung im Bezirkssozialamt
- Fachbereich Soziales hat an die Seniorenberatung verwiesen
- Infozentrale hat an die Seniorenberatung verwiesen

2. Ziel der Erstberatung im Bezirkssozialamt

- Kompetente Beratung im Bezirkssozialamt
- Kompetente Repräsentation der Seniorenberatung nach außen
- Der Kunde hat einen guten Eindruck von seiner / seinem Seniorenberater/in und der gesamten Einrichtung; er fühlt sich gut beraten und betreut
- Die gesetzlichen Ansprüche sind ermittelt
- Der Handlungsbedarf ist klar
- Der individuelle Hilfebedarf ist ermittelt
- Der Hilfeplan wurde zusammen mit dem Kunden erstellt.

3. Beschreibung der Durchführung

3.1 Vorbereitung

- Bei vorherigem Erstkontakt am Telefon: Kundenorientierte Terminabsprache; dem Ratsuchenden „günstige“ Zeiten für die Vorsprache im Amt mitteilen
- Bei vorherigem Erstkontakt am Telefon evtl. vorab Materialien zusenden
- Benötigte Materialien im Büro bereit halten
- Informationsmaterial
- Stammbblatt, Dokumentationsbogen, Schreibutensilien
- Infoblätter anderer Beratungseinrichtungen
 - Antragsformulare (Versorgungsamt, Wohngeld, BSHG, Grundsicherung, e.t.c.)
 - Visitenkarten
 - Terminkalender

3.2 Durchführung

- Bei Vorsprache mehrerer Ratsuchender ggf. Reihenfolge festlegen, Einschätzung über die erforderliche Wartezeit mitteilen, evtl. Telefon auf den Anrufbeantworter umleiten
- Eigene Person und Institution vorstellen
- Funktion der Seniorenberatung erläutern
- Zugang zu / Vermittlung an die Seniorenberatung erfragen
- Die jeweilige Biographie des Kunden beachten
- Systematische und umfassende Ermittlung des Informationsbedarfes und / oder der gesetzlichen Ansprüche und / oder des individuellen Hilfebedarfes
- Zusammenfassung der Situation durch den/die Seniorenberater/in
- Handlungsmöglichkeiten oder Alternativen darstellen
- Zeit zur Entscheidungsfindung lassen
- Vorgehensweise und Aufgabenverteilung klären
- Antragsformulare überreichen, erläutern und ggf. ausfüllen
- Ggf. Flyer und Informationen über andere Einrichtungen und Dienste überreichen
- Weitere Gesprächsbereitschaft signalisieren
- Ggf. Telefonat vereinbaren
- Ggf. Hausbesuch eines Seniorenberaters im Bezirk vermitteln und organisieren
- . Überleitungsbogen einsetzen (mit Stadt diskutieren bzgl. Antragsfristen)
- Ggf. an Sachbearbeiter des Bezirkssozialamtes vermitteln, Sachbearbeiter telefonisch informieren
- Ggf. weitere Beratungsangebote machen
- Ggf. Terminvereinbarung für weitere Gespräche

3.3 Nachbereitung

- Zusammenfassung / getroffene Vereinbarungen festhalten
- Daten und Hilfeplan in das Computerprogramm Seniorenberatung übertragen
- Ggf. andere Einrichtungen und Dienste einschalten
- Ggf. Hausbesuch eines Seniorenberaters im Bezirk einleiten
- Ggf. weitere Schritte einleiten
- Evtl. Rückmeldung geben an das Amt für Soziales und Senioren unter Wahrung der Vorschriften zum Datenschutz

4. Korrespondenz zu benachbarten Standards

- Erstkontakt am Telefon

- Umsetzung des Hilfeplans
- Krisenintervention Selbst- und Fremdgefährdung
- Krisenintervention Unterversorgung

5. Kooperation mit anderen Arbeitsbereichen

Intern:

- Verwaltung, Geschäftsführung, Andere Einrichtungen des Trägers

Extern:

- Seniorenberater im Bezirk, Bezirkssozialamt und Stadtverwaltung, Kooperationspartner

6. Leistungsumfang

- Kompetente Erstberatung im Bezirkssozialamt
- Die Erstberatung im Bezirkssozialamt kann mit Vor- und Nachbereitung bis zu 90 min dauern
- Systematische Dokumentation der erhaltenen Daten

7. Personal

- Seniorenberater

8. Ergebniskontrolle

- Rückmeldungen von Ratsuchenden und Angehörigen
- Rückfragen bei Ratsuchenden und Angehörigen
- Inanspruchnahme der Seniorenberatung
- Rückmeldungen vom Bezirkssozialamt

9. Dokumentation

- Computerprogramm

Umsetzung des Hilfeplanes im Bezirkssozialamt

1. Anlass für die Umsetzung des Hilfeplanes

- Ratsuchender wünscht nach der Erstberatung im Bezirkssozialamt eine Unterstützung durch die Seniorenberatung. Unterstützung kann erfolgen:
 - bezüglich ambulanter / stationärer Hilfen
 - im psychosozialen Bereich
 - bezüglich finanzieller Angelegenheiten
 - bezüglich Freizeit, Kultur, Bildung und bürgerschaftlichem Engagement
 - zum Thema Wohnen im Alter

2. Ziel der Umsetzung des Hilfeplanes

- Kompetente Unterstützung durch die Seniorenberatung
- Zufriedenheit der / des Ratsuchenden
- Lebenssituation des / der Ratsuchenden ist verbessert
- Die selbständige Lebensführung ist so weit wie möglich sicher gestellt
- Die ambulante / teilstationäre / stationäre Versorgung ist sicher gestellt
- Die Ansprüche des Ratsuchenden auf Leistungen sind verwirklicht
- Kompetente Repräsentation der Seniorenberatung nach außen

3. Beschreibung der Durchführung

3.1 Vorbereitung

- Kommunikationsmöglichkeiten klären (z.B. günstige Zeiten für eine telefonische Kontaktaufnahme und günstige Zeiten für die Vorsprache im Amt)

3.2 Durchführung

- Wünsche, Probleme und Erwartungen des Ratsuchenden bzw. seiner Angehörigen erfragen
- Verabredung mit dem Ratsuchenden über die notwendigen Arbeitsschritte, deren Aufteilung treffen und evtl. schriftlich festhalten
- Ggf. Seniorenberater/in im Bezirk in die Begleitung der Maßnahme einbeziehen und konkrete Absprachen treffen
 - Die Umsetzung des Hilfeplans wird so gestaltet, dass die Nachvollziehbarkeit und Akzeptanz in jedem Schritt sicher gestellt ist
 - Bei der Durchführung werden psychosoziale Aspekte hinreichend berücksichtigt

- Die Durchführung wird so gestaltet, dass die Wünsche und Bedürfnisse der Ratsuchenden im Mittelpunkt stehen
- Während der Umsetzung des Hilfeplanes laufend die Ziele / Teilziele kontrollieren und ggf. aktualisieren
- Koordination der Umsetzung (Zeitplan berücksichtigen, Wiedervorlagen einrichten)
- Unterstützung der Ratsuchenden in den Antragsverfahren
- Ggf. Überleitungsbogen einsetzen
- Ggf. Kooperationspartner in die Begleitung der Maßnahme einbeziehen
- Ggf. Stellungnahmen verfassen
- Abläufe und Absprachen im Computerprogramm Seniorenberatung festhalten, mit dem Ziel die Beratung transparent zu dokumentieren.
- Zufriedenheit des Ratsuchenden hinsichtlich des Ergebnisses erfragen
- Evtl. weitere Maßnahmen einleiten
- Evtl. Hinweise auf Angebote anderer Einrichtungen weitergeben

3.3 Nachbereitung

- Ggf. Rückmeldung an Kooperationspartner über die Durchführung der Maßnahme
- Arbeitsrelevante Erfahrungen aus dem Fallmanagement aufbereiten und reflektieren
- Evtl. Aktualisierung von Informationen
- Abschließende Dokumentation

4. Korrespondenz zu benachbarten Standards

- Erstkontakt am Telefon
- Erstberatung im Bezirkssozialamt
- Umsetzung des Hilfeplanes – Seniorenberatung im Bezirk
- Krisenintervention Selbst- und Fremdgefährdung
- Krisenintervention Unterversorgung

5. Kooperation mit anderen Arbeitsbereichen

Intern

- Kollegen/innen, Leitung / Geschäftsführung / Träger, Andere Arbeitsbereiche des Trägers, Seniorenberater im Bezirk

Extern

- externe Seniorenberater im Bezirk, Ämter und Behörden, Angehörige, Kooperationspartner, e.t.c.

6. Leistungsumfang

- Kompetentes Fallmanagement im Bezirkssozialamt
- Systematische Dokumentation der erhaltenen Daten
- Es bietet sich an unterschiedliche Kategorien je nach Art der Tätigkeit zu bilden
- Die Bearbeitungsdauer kann variieren und hängt von unterschiedlichen Faktoren ab z. B.:
 - Kompetenzen und Ressourcen der Ratsuchenden
 - Dem Umfang des Hilfebedarfes
 - Bewilligungszeiten
 - Marktabhängige Faktoren (z.B. Wohnungsmarkt)

7. Personal

- Seniorenberater/innen

8. Ergebniskontrolle

- Einschätzung der Seniorenberater im Anschluß an die Maßnahme
- Rückmeldung von Ratsuchenden / Angehörigen
- Rückfragen bei Ratsuchenden / Angehörigen
- Rückmeldung von / Rückfragen bei Kooperationspartnern
- Entwicklungsverlauf der Beratungsstelle

9. Dokumentation

- Computerprogramm Seniorenberatung

Erstkontakt am Telefon im Bezirk

1. Anlaß des Erstkontaktes am Telefon

- Anruf von Ratsuchenden (Betroffenen, Angehörigen, Einrichtungen e.t.c.)
- Anruf von Mitarbeitern des Amtes für Soziales und Senioren
- Abfrage von Basisinformationen zur Seniorenberatung
- Abfrage von Informationen zu Problemstellungen und seniorenspezifischen Themen
- Anruf von Institutionen oder von sonstigen Einzelpersonen wegen:
 - Fachberatung / Institutionsberatung
 - Öffentlichkeitsarbeit
 - Vernetzung / Kooperation

2. Ziel des Erstkontaktes am Telefon

- Kompetente Erstberatung der Anrufenden
- Der neue Kunde hat einen guten Eindruck von der Seniorenberatung, er fühlt sich gut beraten und betreut und ist evtl. an weiteren Angeboten des Trägers bzw. der Kooperationspartner interessiert
- Der individuelle Beratungs- und Informationsbedarf ist ermittelt
- Der Kunde erhält schnellstmöglich Hilfe
- Das Kundeninteresse nach Selbständigkeit ist berücksichtigt
- Der Kunde ist in die Lage versetzt, seine Entscheidung zu treffen bzw. zu handeln
- Kompetente Repräsentation der Seniorenberatung nach außen
- Kundenorientiertheit / Kundenfreundlichkeit sind realisiert
- Der Erstkontakt ist nachvollziehbar organisiert und dokumentiert

3. Durchführung

3.1 Vorbereitung

- Der Telefondienst ist klar geregelt

Benötigte Materialien

- Geeigneter „Telefonarbeitsplatz“ mit Fax und Anrufbeantworter
- „PC Arbeitsplatz“ mit Zugang zum Internet und zum PC Programm „Seniorenberatung“
- Terminkalender
- Aktuelle Informationen über andere Beratungsangebote im Stadtteil und in der Stadt sind vorhanden

- Aktuelle Informationen über die notwendigen Gesetzesunterlagen/ -änderungen und Verwaltungsvorschriften sind vorhanden.

3.2 Durchführung

- Melden am Telefon mit: Träger und / oder Seniorenberatung und dem eigenen Namen
- Informationen sammeln
- Abklären, ob die Anfrage eine Aufgabe der Seniorenberatung (im Sinne der Beauftragung der Stadt Köln) ist
- Interesse zeigen und Möglichkeiten der Seniorenberatung aufzeigen
- Benötigte Daten erfassen (nach Zustimmung des Anrufers)
- Wenn ein Hausbesuch / eine weitere Beratung erforderlich und gewünscht ist:
Auftragsklärung:
 - Abklären ob eine persönliche Vorsprache erforderlich / hilfreich ist
 - Wenn ja, einen Termin vereinbaren
 - Abklären ob ein Hausbesuch erforderlich / hilfreich ist
 - Wenn ja, einen Termin vereinbaren
- Handlungsmöglichkeiten aufzeigen
- Nächsten Schritt / nächste Schritte verabreden
- Terminabsprachen treffen für:
Ggf. ein weiteres Telefonat, ggf. einen Hausbesuch
- Bei Bedarf Kontakt zu Kooperationspartnern bzw. anderen Diensten vermitteln
- Wenn Öffentlichkeitsarbeit / Institutionsberatung / Fachberatung Kooperation und Vernetzung erforderlich und gewünscht ist: Auftragsklärung
 - Nächsten Schritt / nächste Schritte verabreden:
 - Terminabsprachen treffen für:
Ggf. ein weiteres Telefonat mit der zuständigen Kollegin, Ggf. einen Termin, Ggf. Vorbesprechung o.ä.
- Wenn die Weitergabe von Informationsmaterial gewünscht wird, klären welche Informationen, in welcher Stückzahl benötigt werden

3.4 Nachbereitung

- Ggf. Akte anlegen
- Ggf. Hilfeplan vorbereiten
- Festhalten der erhaltenen Informationen im entsprechenden Dokumentationsbogen
- Ggf. Kooperationspartner / Kollegen informieren, erforderliche Informationen einholen
- Ggf. Telefonische oder schriftliche Terminbestätigung

- Ggf. Material zuschicken / Zusendung veranlassen
- Wenn Hausbesuch oder Termin vereinbart: benötigtes Material rechtzeitig bereitlegen

4. Korrespondenz zu benachbarten Standards

- Erstberatung vor Ort / im Bezirkssozialamt
- Umsetzung des Hilfeplanes – Seniorenberatung im Bezirkssozialamt
- Krisenintervention Unterversorgung
- Krisenintervention Selbst- und Fremdgefährdung

5. Kooperation mit anderen Arbeitsbereichen

Intern: Andere Einrichtungen des Trägers

Extern: Kooperationspartner

6. Leistungsumfang

- Erreichbarkeit während der veröffentlichten Sprechzeiten
- Erreichbarkeit über Anrufbeantworter / - Telefonzentrale außerhalb der Sprechzeiten
- Freundliche, kompetente Erstberatung am Telefon (inkl. Vor- und Nachbereitung)
- Zuverlässige Weitergabe von Informationen an die zuständigen Kolleginnen und Kollegen
- Systematische Dokumentation der eingegangenen Anfragen
- Angemessene Dokumentation der erhaltenen Daten
- Der Erstkontakt am Telefon kann bis zu 60 min dauern

7. Personal

- Seniorenberater

8. Ergebniskontrolle

- Zufriedene Gesprächspartner
- Rückmeldungen von Kunden und Kollegen
- Entwicklungsverlauf der Beratungsstelle (Inanspruchnahme)

9. Dokumentation

- Computerprogramm Seniorenberatung
- Notizformulare

Erstberatung vor Ort – Seniorenberatung im Bezirk

1. Anlass der Erstberatung vor Ort²

- Ratsuchender wünscht eine Beratung vor Ort
- Angehörige / Gesetzlicher Betreuer wünschen eine Beratung vor Ort

2. Ziel der Erstberatung vor Ort

- Kompetente Beratung vor Ort
- Einschätzung der Situation und Ressourcen
- Der individuelle Hilfebedarf ist ermittelt
- Erkennen der Zuständigkeiten und des Handlungsbedarfes
- Verabredung von Handlungsschritten
- Hilfeplanerstellung
- Kompetente Repräsentation der Seniorenberatung nach außen
- Der Kunde hat einen guten Eindruck von der Seniorenberatung er fühlt sich gut beraten und betreut und ist evtl. an weiteren Angeboten des Trägers bzw. der Kooperationspartner interessiert

3. Beschreibung der Durchführung

3.1 Vorbereitung

- Kundenorientierte Terminabsprache; ausreichend Zeit für den Besuch einplanen
- Evtl. vorab Materialien zusenden
- Benötigte Materialien zusammenstellen
- Kundenstammblatt, Dokumentationsbogen, Schreibutensilien, Informationsmaterial bzgl. des Informationsauftrages
- Ggf. Infoblätter anderer Beratungseinrichtungen
- Antragsformulare (Versorgungsamt, Wohngeld, BSHG, Grundsicherung, Befreiungsantrag SGB V)
- Visitenkarten
- Terminkalender
- Effiziente Termin- und Tourenplanung
- Kollegen/innen über die Abwesenheit informieren
- Erreichbarkeit sicher stellen

² Es liegt ein Einverständnis der Betroffenen für den Hausbesuch vor

3.2 Durchführung

- Abgesprochenen Termin einhalten
- Wohnumfeld bei der Anfahrt wahrnehmen
- Zugang zum Haus / zur Wohnung bewußt wahrnehmen
- Eigene Person und Institution kurz vorstellen
- Inhalte der Seniorenberatung hinsichtlich der Beratungsanfrage erläutern
- Anlaß für den Besuch wiederholen
- Wünsche, Probleme und Erwartungen des Ratsuchenden bzw. seiner Angehörigen erfragen
- Die jeweilige Biographie des Kunden beachten
- Umfassendes Ermitteln aller für die Problemlösung relevanten Faktoren
- Ggf. die Wohnung gemeinsam besichtigen
- Zusammenfassung der Situation durch den / die Seniorenberater/ in
- Möglichkeiten und Bedarfe der Veränderung darstellen
- Beratung über mögliche Maßnahmen
- Wünschenswerte und machbare Lösungen heraus arbeiten
- Zeit zur Entscheidungsfindung lassen
- Vorgehensweise und Aufgabenverteilung klären und soweit sinnvoll schriftliche Vereinbarungen hinterlassen
- Ggf. mitgebrachte Antragsformulare erläutern und ausfüllen
- Ggf. Infoblätter anderer Einrichtungen überreichen
- Weiterführende Angebote machen
- Ggf. Telefonat / weiteren Hausbesuch vereinbaren

3.3 Nachbereitung

- Zusammenfassung / getroffene Vereinbarungen festhalten und evtl. an den Ratsuchenden versenden
- Daten und Hilfeplan in das Computerprogramm Seniorenberatung übertragen
- Ggf. weitere Materialien an Ratsuchenden versenden
- Ggf. andere Beratungsstellen mit einschalten
- Ggf. weitere Schritte einleiten, z. B. Vermittlung von ambulanten Diensten
- Evtl. Rückmeldung geben an die vermittelnde Stelle Amt für Senioren, Krankenhaussozialdienst, Pflegekasse, Krankenkasse, Pflegedienst e. t. c.

4. Korrespondenz zu benachbarten Standards

- Erstkontakt am Telefon

- Erstberatung im Bezirkssozialamt
- Umsetzung des Hilfeplanes – Seniorenberatung im Bezirk / im Bezirkssozialamt
- Krisenintervention Selbst- und Fremdgefährdung
- Krisenintervention Unterversorgung

5. Kooperation mit anderen Arbeitsbereichen

Intern

- Verwaltung, Geschäftsführung, Andere Einrichtungen des Trägers

Extern

- Kooperationspartner, Ämter und Behörden

6. Leistungsumfang

- Kompetente Erstberatung vor Ort
- Systematische Dokumentation der erhaltenen Daten
- Erstberatung vor Ort kann mit Vor- und Nachbereitung bis zu 180 min dauern

7. Personal

- Seniorenberater/in

8. Ergebniskontrolle

- Rückmeldungen von Ratsuchenden und Angehörigen
- Rückfragen bei Ratsuchenden und Angehörigen
- Inanspruchnahme der Seniorenberatung

9. Dokumentation

- Computerprogramm Seniorenberatung

Umsetzung des Hilfeplanes – Seniorenberatung im Bezirk

1. Anlass für die Umsetzung des Hilfeplanes

- Ratsuchender wünscht nach der Erstberatung vor Ort eine Unterstützung durch die Seniorenberatung
- Unterstützung kann erfolgen:
- bezüglich ambulanter /stationärer Hilfen
- bezüglich finanzieller Angelegenheiten
- bezüglich Freizeit / Kultur und Bildung
- zum Wohnen im Alter
- im psychosozialen Bereich

2. Ziel der Umsetzung des Hilfeplanes

- Kompetente Unterstützung durch die Seniorenberatung
- Zufriedenheit der / des Ratsuchenden
- Lebenssituation des / der Ratsuchenden ist verbessert
- Die selbständige Lebensführung ist soweit wie möglich sicher gestellt
- Die ambulante / teilstationäre / stationäre Versorgung ist sicher gestellt
- Die Ansprüche des Ratsuchenden auf sozialrechtliche Leistungen sind verwirklicht
- Kompetente Repräsentation der Seniorenberatung nach außen

3. Beschreibung der Durchführung

3.1 Vorbereitung

- Kompetenzen und Ressourcen des Ratsuchenden, der Angehörigen und der Kooperationspartner im Hinblick auf die Umsetzung ermitteln

3.2 Durchführung

- Abklären, ob die getroffenen Absprachen noch Bestand haben / bzw. umgesetzt wurden
- Bei der Umsetzung des Hilfeplanes werden psychosoziale Aspekte hinreichend berücksichtigt
- Der Beratungsprozess wird so gestaltet, dass die Wünsche und Ressourcen des Ratsuchenden im Mittelpunkt stehen.
- Die Umsetzung des Hilfeplanes wird so gestaltet, dass die Nachvollziehbarkeit und Akzeptanz in jedem Umsetzungsschritt sichergestellt ist.
- Die Umsetzung des Hilfeplanes wird als Prozess zwischen den optimalen Umsetzungsmöglichkeiten und dem in der Praxis Machbaren gestaltet.

- Verabredungen mit dem Ratsuchenden / den Angehörigen bzw. dem Kooperationspartner über Art und Ausführung der Maßnahme treffen und ggf. schriftlich festhalten
- Ggf. weitere Kooperationspartner in die Begleitung der Maßnahme einbeziehen und mit ihnen konkrete Absprachen treffen
- Ggf. Stellungnahmen abgeben
- Abläufe und Absprachen schriftlich im Computerprogramm Seniorenberatung festhalten; Ziel: die Beratung / Begleitung transparent dokumentieren
- Koordination der Maßnahme im Verlauf (Zeitplan berücksichtigen, Wiedervorlagen)
- Während der Umsetzung des Hilfeplanes laufend die Ziele / Teilziele kontrollieren und ggf. aktualisieren

3.3 Nachbereitung

- Rückmeldungen an Kooperationspartner über die Umsetzung des Hilfeplanes und das Ergebnis
- Arbeitsrelevante Erfahrungen aus der Umsetzung des Hilfeplanes aufbereiten und reflektieren
- Aktualisierung von Informationen, z. B. zu Gesetzen und Ausführungsbestimmungen

4. Korrespondenz zu benachbarten Standards

- Erstkontakt am Telefon
- Erstberatung vor Ort / im Bezirkssozialamt
- Umsetzung des Hilfeplanes im Bezirkssozialamt
- Krisenintervention - Selbst- und Fremdgefährdung
- Krisenintervention - Unterversorgung

5. Kooperation mit anderen Arbeitsbereichen

Intern

- Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzte, andere Arbeitsbereiche des Trägers

Extern

- Angehörige, Ausführende Unternehmen, Kooperationspartner, Kostenträger

6. Leistungsumfang

- Die Bearbeitungsdauer kann variieren und hängt von unterschiedlichen Faktoren ab:
 - Kompetenzen und Ressourcen der Ratsuchenden

- Dem Umfang des Hilfebedarfes
- Bewilligungszeiten
- Marktabhängige Faktoren (z.B. Wohnungsmarkt)

7. Personal

- Seniorenberater

8. Ergebniskontrolle

- Einschätzung der Seniorenberater im Anschluß an die Maßnahme
- Rückmeldung / Rückfragen bei von Ratsuchenden / Angehörigen
- Rückmeldung / Rückfragen bei von Kooperationspartnern / Kostenträgern
- Ggf. im Zusammenhang mit Fallsupervision
- Inanspruchnahme der Seniorenberatung

9. Dokumentation

- Computerprogramm Seniorenberatung

Krisenintervention (Unterversorgung)³

Eine Unterversorgung im Sinne dieses Standards können sein:

- pflegerische Unterversorgung
- materielle Unterversorgung
- medizinische / gesundheitliche Unterversorgung

1. Anlass der Krisenintervention (Unterversorgung)

▪

Jedem Hinweis auf eine Krise, egal ob von einer Einzelperson oder einer Behörde, ist nachzugehen.

2. Ziel der Krisenintervention (Unterversorgung)

- Es ist geklärt, ob eine Selbst- oder Fremdgefährdung vorliegt
- Es ist geklärt ob aus der Sicht der Seniorenberatung der Betroffene aufgrund einer psychischen Krankheit einer körperlichen, geistigen oder seelischen Behinderung seine Angelegenheiten ganz oder teilweise nicht besorgen kann
- Es liegt keine akute Unterversorgung mehr vor
- Die aktuelle Krise des Betroffenen ist behoben

³ Als Krise wird ein meistens unter hohem emotionellen Druck einher gehender Verlust des seelischen Gleichgewichts bezeichnet, den der Betroffene mit seinen Bewältigungsmöglichkeiten selbst nicht beheben kann. (Fachlexikon der sozialen Arbeit)

- Eine langfristige Hilfeplanung ist eingeleitet unter Mitwirkung des Betroffenen⁴

3. Beschreibung der Durchführung

3.1 Vorbereitung

- Benötigte Materialien sind vorhanden / die jeweiligen Ansprechpartner sind bekannt
 - Sozialpsychiatrischer Dienst
 - Rettungsdienste
 - Krankenhäuser im Bezirk
 - Dienststellen der Polizei
 - Notschlafstellen
 - Suppenküchen / kostenlose Essensausgaben
 - weitere unterstützende Dienste
 - e.t.c.

3.2 Durchführung

- Bei einem Hinweis durch andere (Angehörige, Nachbarn e.t.c.) möglichst genau herausfinden, ob eine Unterversorgung vorliegt (Vgl. Handlungsanleitung: Abklären einer krisenhaften Anfrage)
- Umgehende persönliche Kontaktaufnahme mit dem Betroffenen ggf. unter Hinzuziehung weiterer Personen (Hausarzt, Nachbarn e.t.c.)
- Wenn die Kontaktaufnahme verweigert wurde oder nicht möglich war und der Verdacht auf eine Selbst- oder Fremdgefährdung nicht auszuschließen ist, erfolgt unverzüglich eine schriftliche Meldung an den SpD
- Wenn die Kontaktaufnahme verweigert wurde, oder nicht möglich war; Rückmeldung an den „Überweiser“ geben
- Wenn eine Selbst- oder Fremdgefährdung vorliegt, umgehend die weiteren Schritte einleiten, siehe Standard Krisenintervention Selbst- und Fremdgefährdung
- Einschätzung der akuten Krisensituation vornehmen hinsichtlich der
 - der akuten Unterversorgung
 - der auslösenden Ereignisse
 - der betroffenen Personen
- Eigene Person vorstellen
- Erwartung / Wünsche des Betroffenen erfragen
- Einschätzung der Ressourcen und Potentiale
- Wie schätzt der Betroffene seine Situation ein?
- Ggf. Hinzuziehen anderer Personen

⁴ Es sind keine weitergehenden Interventionen der Seniorenberatung ohne Einwilligung des Betroffenen möglich.

- Interventionsmöglichkeiten vorschlagen
- Mit dem Betroffenen die weiteren Schritte abstimmen
- Ggf. die erforderlichen Schritte für eine Fremdunterbringung (z. B. Kurzzeitpflege) einleiten
- Ggf. Einweisung in ein Krankenhaus einleiten / Rettungsdienst verständigen
- Ggf. die notwendigen Schritte zur materiellen Versorgung einleiten
- Ggf. die notwendigen Schritte zur pflegerischen Versorgung einleiten
- Bei der Durchführung werden psychosoziale Aspekte hinreichend berücksichtigt

3.3 Nachbereitung

- Genaue Verlaufsdocumentation (vgl. Anhang Dokumentationsschema)
- Information geben an die auslösenden Stellen und evtl. einen Bericht verfassen
- Evtl. Kontaktaufnahme mit Angehörigen
- Evtl. langfristige Maßnahmen einleiten
- Evtl. Einrichtung einer Betreuung einleiten

4. Korrespondenz zu benachbarten Standards

- Erstkontakt am Telefon
- Erstberatung vor Ort / im Bezirkssozialamt
- Umsetzung des Hilfeplans im Bezirkssozialamt / Seniorenberatung im Bezirk
- Krisenintervention (Selbst- und Fremdgefährdung)

5. Kooperation mit anderen Arbeitsbereichen

Intern

- Kolleginnen und Kollegen, Leitung / Geschäftsführer / Träger, andere Arbeitsbereiche des Trägers

Extern

- Angehörige, Kooperationspartner, Kostenträger, Seniorenberater im Bezirk

6. Leistungsumfang

- Kompetente Krisenintervention bei Unterversorgung
- Systematische Dokumentation der erhaltenen Daten und eingeleiteten Handlungsschritte

7. Personal

- Seniorenberater

8. Ergebniskontrolle

- Einschätzung der Seniorenberater im Anschluß an die Krisenintervention ggf. weitere Hausbesuche
- Rückmeldung / Rückfragen bei Betroffenen / Angehörigen
- Rückmeldung von /Rückfragen bei Kooperationspartnern / Kostenträgern
- Rückfragen bei beteiligten Kolleginnen und Kollegen
- Ggf. im Zusammenhang mit Fallsupervision

9. Dokumentation

- Computerprogramm Seniorenberatung

Krisenintervention (Selbst- und Fremdgefährdung)⁵

1. Anlass der Krisenintervention (Selbst- und Fremdgefährdung)

- Anfrage von Ratsuchenden
- Anfrage / Hinweis von Nachbarn oder Angehörigen

2. Ziel der Krisenintervention (Selbst- und Fremdgefährdung)

- Die Überleitung an die Polizei, die Feuerwehr, einen Arzt/Krankenhaus oder den Sozialpsychiatrischen Dienst ist erfolgt

3. Beschreibung der Durchführung

3.1 Vorbereitung

- Benötigte Materialien sind vorhanden / die jeweiligen Ansprechpartner sind bekannt
 - Sozialpsychiatrischen Dienstes des Gesundheitsamtes
 - Dienststellen der Polizei
 - Notarzt
 - Feuerwehr

3.2 Durchführung

- Wenn der Seniorenberater vor Ort die Selbst- und Fremdgefährdung feststellt:
- Ruhe bewahren
- Eigenschutz beachten
- Tagsüber bis 16.00 Uhr SpD einschalten
- Abends, Mittwochnachmittags, Freitagnachmittags bis Montagmorgen über die Arztrefzentrale diensthabenden Arzt rufen
- Bis der Arzt eingetroffen ist die betreffende Person beaufsichtigen
- Bei Eintreffen des Arztes diesen informieren über die Gefährdung, das Gefahrenpotential

3.3 Nachbereitung

- Genaue Verlaufsdokumentation (vgl. Anhang)
- Evtl. Bericht verfassen
- Evtl. Kontaktaufnahme mit der überweisenden Person

⁵ Als Krise wird ein meistens unter hohem emotionellen Druck einhergehender Verlust des seelischen Gleichgewichts bezeichnet, den der Betroffene mit seinen Bewältigungsmöglichkeiten selbst nicht beheben kann. (Fachlexikon der sozialen

4. Korrespondenz zu benachbarten Standards

- Erstkontakt am Telefon
- Erstberatung vor Ort im Bezirk/ im Bezirkssozialamt
- Umsetzung des Hilfeplanes im Bezirk / im Bezirkssozialamt
- Krisenintervention „Unterversorgung“

5. Kooperation mit anderen Arbeitsbereichen

Intern

- Kolleginnen und Kollegen, Leitung / Geschäftsführer / Träger, andere Arbeitsbereiche des Trägers

Extern

- Angehörige, Kooperationspartner, Kostenträger, Seniorenberater im Bezirk

6. Leistungsumfang

- Kompetente Überleitung an Polizei, Feuerwehr, Arzt, Krankenhaus,..
- Systematische Dokumentation der erhaltenen Daten und eingeleiteten Handlungsschritte

7. Personal

- Seniorenberater

8. Ergebniskontrolle

- Einschätzung der Seniorenberater im Anschluß an die Krisenintervention
- Ggf. im Zusammenhang mit Fallsupervision

9. Dokumentation

- Computerprogramm

ANHANG

Handlungsanleitung zur Abklärung bei einer Anfrage zur Krisenintervention⁶

➤ **Wie kam es zu der Überweisung an die Seniorenberatung?**

Klärung des Überweisungskontextes; Gemeint ist eine grobe Beschreibung der Situation, in der die Idee, die Seniorenberatung einzuschalten, entstanden ist. Wer hat überwiesen / vermittelt an die Seniorenberatung? Hier bekommt der Seniorenberater eine Vorstellung der räumlichen und interaktionellen Begebenheiten

➤ **Was glauben Sie (an den Überweiser gerichtet), könnte Seniorenberatung erreichen?**

Bei einem institutionellen Überweiser: Was sollte anderes passieren als im? Gerade bei den „Betroffenen, die sich schon vielfach an soziale Dienste gewandt haben, ohne das ihre Probleme gelöst werden konnten.

In den Anfragen werden meistens Umschreibungen für einen Zustand vom Überweiser angeboten. Diese Umschreibungen / Metaphern sollten in den Fragen zur Krisenabklärung genutzt werden. Hier kann der Berater „in Kontakt kommen“. Er gibt dem Überweiser zu verstehen, daß er sein Anliegen „ernst“ nimmt. Die Umschreibungen / Metaphern können dem Berater als eine Art „Roter Faden“ dienen, um weitere Informationen zu gewinnen.

➤ **Beschreiben Sie mir möglichst konkret die „schwierige Situation“?**

(Hier als Beispiel die Umschreibung „schwierige Situation“ als Ausgangspunkt eines krisenhaften Anrufes einer besorgten Tochter.)

Nachdem die „schwierige Situation“ konkreter beschrieben worden ist, gibt es die Möglichkeit zu einzelnen Punkten konkreter nachzufragen.

Ziel ist es, Unterschiede zu erfragen. Durch Unterschiede bekomme ich eine Einschätzung, was krisenhaft sein könnte. Ich muss beobachtbare Merkmale erfahren, an denen eine Unterscheidung festgemacht werden kann.

⁶ Zusammengestellt von Frank Hinz (DRK)

➤ **Woran machen sie die Selbst- / Fremdgefährdung / Unterversorgung fest?**

Konkret nachfragen zu einzelnen Bereichen von Selbst- / Fremdgefährdung und Unterversorgung.

Selbst- / Fremdgefährdung kann bedeuten....?

➤ **Was droht er/sie sich anzutun? Wie? Womit? Wann? Vor oder nach bestimmten Ereignissen?**

Unterversorgung im Bereich der Ernährung –

➤ **Was isst er/sie wann wie häufig am Tag, wie viel trinkt er/sie wann wie häufig am Tag?**

Wer geht, wann wie häufig was einkaufen? Hat er/sie ein Lieblingsessen“?

➤ **Wer hat wann, wie oft Zutritt zur Wohnung? Wer hat einen Schlüssel?**

Unterversorgung im pflegerischen Bereich, Toilettengang, Körperpflege, Wohnungsreinigung.

Unterversorgung materieller Art – Mittellosigkeit, Mietschulden.

➤ **Was glauben Sie, könnte schlimmstenfalls passieren?**

(Der Überweiser ist emotional sehr beunruhigt. Er hat Befürchtungen. Durch das Aussprechen der schlimmsten Befürchtungen gebe ich ihm Entlastung und damit affektive Sicherheit.)

➤ **Gab es in der Vergangenheit auch schon Situationen, wo Sie meinten eine Selbst- / Fremdgefährdung / Unterversorgung feststellen zu können?**

➤ **Woran haben Sie das konkret festgemacht?**

➤ **Wie ist der Betroffene damit umgegangen, was ist passiert?**

➤ **Wie sind sie mit der Situation umgegangen?**

➤ **Sind ihre Befürchtungen eingetreten?**

(Der Überweiser kann hier erkennen, daß es in der Vergangenheit vielleicht schon ähnliche Situationen gegeben hat und vielleicht nicht all zu viel passiert ist. Es kann ihn beruhigen, aber auch den Berater.)

➤ **Woran würden Sie erkennen, dass das Ziel ihrer Anfrage erreicht worden ist?**

Was hätte sich für sie verändert? Was hätte sich für den Betroffenen verändert?

➤ **Für wen sind die Änderungen positiv / für wen negativ?**

(Gerade bei Anfragen von Überweisern kann diesen deutlich werden, dass eine Änderung für den Betroffenen negativ sein könnte. Hier kann eine neue Nachdenklichkeit einsetzen.)

➤ **Haben Sie mit dem Betroffenen über den Anruf gesprochen? Was sagt er dazu?**

(Ich stelle diese Frage erst an diesem Punkt, da ich den Anrufer als meinen Kunden betrachte. Hätte ich diese Frage an den Anfang gestellt, könnte sich der Anrufer abgeblockt fühlen, in seinem Anliegen wieder keinen Ansprechpartner gefunden haben.) Grundfrage: Wie komme ich in Kontakt?

Hier eventuell Kontaktaufnahme mit dem Betroffenen (sei es durch Telefonat oder Hausbesuch oder auch Brief).

➤ **Haben Sie schon Dritte (bspw. Hausarzt, andere Dienste) hinzugezogen? Was haben diese Dritten konkret gemacht / probiert?**

Eventuell hier auch Kontaktaufnahme zum Hausarzt. Liegen bei dem Betroffenen psychische Beeinträchtigungen vor? Eventuell hier Ankündigung eines Hausbesuches gemeinsam mit dem Überweiser. **Gibt es offene oder heimliche Erwartungen?**

Ist die, der Seniorenberatung zugeordnete Funktion auf andere wie Nachbarn, Angehörige, Gericht, amtlicher Betreuer, Arzt etc. gerichtet?

Nach: Fritz B. Simon „Zirkuläres Fragen“, Carl Auer Systeme Verlag, 2001

Dokumentationsschema - Krisenintervention⁷

1. Worin besteht die Krise – Wie drückt sich das aus?

2. Worin besteht die Gefährdung – Was ist genau passiert?

3. Welche Möglichkeiten der Hilfe gibt es / bzw. nicht?

4. Was wurde gemacht? Wer wurde eingeschaltet? Bzw. Warum wurde eine externe Hilfe nicht für nötig befunden

⁷ Zusammengestellt von Irmhild Brieden (DRK)