

HINTERGRUND & IDEE:

- Menschen, die als pflegende Angehörige tätig oder selbst von Pflegebedürftigkeit betroffen sind haben einen gesetzlichen Anspruch auf eine Pflegeberatung (§37, 3 SGB XI). Dieser findet je nach Pflegegrad halbjährig oder vierteljährlich (ab Pflegegrad 4) statt.
- In einer Pflegeberatung erhalten die Betroffenen Wissen über Unterstützungsmöglichkeiten wie Entlastungs-, Hilfsangebote sowie Sozialleistungen, die ihnen zustehen. Ein/e zertifizierte/r Pflegeberater:in schätzt dabei die individuelle Situation ein, beantwortet Fragen und gibt Hilfestellungen.
- Die Beratung findet typischerweise zuhause bei den Betroffenen statt. Jede zweite Beratung kann rechtlich auch online stattfinden.
- Im Rahmen des Szenarios sollte der Prozess der Online-Pflegeberatung beim Partner implementiert und erprobt werden. Mit Blick auf die Evaluation standen dabei die Perspektiven, Vor- und Nachteile der Anwender:innen und Nutzer:innen im Blick.

VORGEHEN

- Im Austausch mit dem Qualitätsmanagement und der zuständigen Pflegefachperson wurde eine passende Software identifiziert und implementiert.
- Den Kund:innen wurde anschließend die Möglichkeit geboten, sich bei Interesse jedes zweite Mal online beraten zu lassen. Dabei war es möglich, dies ohne Verpflichtungen auszuprobieren.
- Falls Kund:innen dies nicht wünschten, so fand die Beratung weiter vor Ort statt.

ZIELE

- Durch die Etablierung einer Online-Sprechstunde für die Pflegeberatung sollen zwei wesentliche Ziele erreicht werden. Die Pflegefachperson, welche die Beratung umsetzt, spart sich die Zeit, um Kunden vor Ort zu besuchen. Insbesondere bei Routinegesprächen ohne größere Veränderungen mit Blick auf den Pflegebedarf erscheint diese Lösung effizienter und hat keine Nachteile. Durch den Wegfall von Wegstrecken werden Zeiten eingespart, die u.U. für eine Ausweitung der Beratungstätigkeit zur Verfügung stehen.
- Im Ergebnis bietet sich für Betroffene mehr Beratungszeitfenster. Damit kann eine Beratung frühzeitiger ohne Nachteile in Anspruch genommen werden. Auf Wunsch wird jedoch auch noch der Besuch vor Ort realisiert.