



Zentrale Anlaufstelle Pflege in Nürnberg

**Familienfreundliche Personalpolitik/
AK Eldercare am 14.11.2006**



Grundinformationen

- Gründung 1998 durch die Träger der Wohlfahrtspflege in Nürnberg (AWO, BRK, Caritas, Diakonie, DPWV, NüStift)
- Für private Anbieter Zugang über den gemeinnützigen „Verein der privaten Pflegeanbieter e.V.“ geschaffen
- Durch die Stadt Nürnberg ideell und finanziell unterstützt
- Multiprofessionelles Team, derzeit vier Mitarbeitende:
Betriebswirtin/Heimleiterin/QM, Dipl. Sozialpädagogin (FH),
Verwaltungsoberinspektorin/AOK, Krankenschwester



Ideeller Hintergrund

- Schaffung einer kundenfreundliche Erstanlaufstelle zur Vermittlung von passenden Pflegediensten und –einrichtungen
- Ein gemeinsamer Ansprechpartner für die Klienten
- Lotsendienst durch den „Dschungel“ der Angebote
- Kenntnis der freien Kapazitäten bei angeschlossenen Diensten und Heimen
- Rückgriff auf die Kompetenz der Träger
- Schnell erreichbar, einfacher und kostenfreier Erstzugang



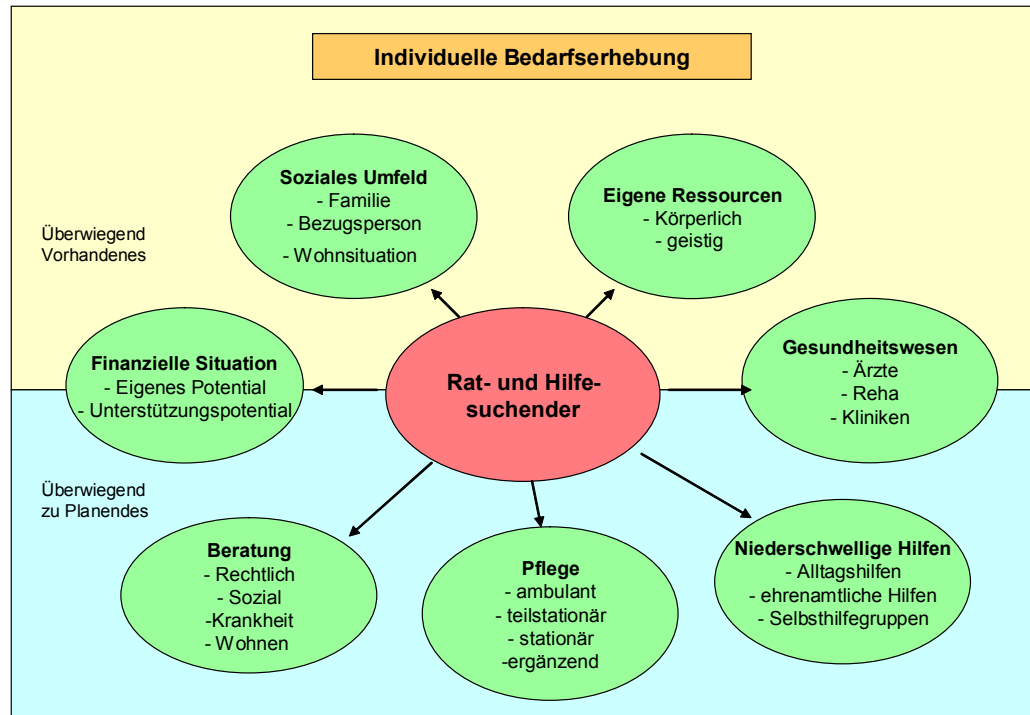
Aufgabe allgemein (I)

- Ratsuchende Menschen erhalten Träger übergreifend Information, Beratung und Unterstützung **rund um die Pflege und zu Hilfen im Alter.**
- Dabei werden Umfeld, Individualität und Ressourcen des betroffenen Menschen beachtet, die Möglichkeiten unter wirtschaftlichen Kriterien aufgezeigt, seine Präferenzen möglichst berücksichtigt und Unterstützung bei der Entscheidungsfindung gegeben.



Kernaufgaben (I)

- Erhebung des individuellen Bedarfs mit Berücksichtigung
 - Des sozialen Umfeldes: Unterstützungspotential durch Bezugspersonen
 - Der gesundheitlichen Situation
 - Der vorhandenen Fähigkeiten
 - Der finanziellen Möglichkeiten
 - Der Umgebung: Räumlich und Stadtteil-bezogen





Kernaufgaben (II)

- Information
- aktuell, schnell, aus einer Hand, z.B.
 - Betreuung, Vollmachten, Unterbringung etc.
 - Pflegeversicherung (Einstufung, Leistungen)
 - Finanzierung (Grundsicherung, Sozialamt, Bezirk)
 - Dienste, Einrichtungen, Angebote: ambulant, teilstationär, stationär, ergänzend, niederschwellig, Beratungsstellen etc.



Kernaufgaben (III)

- Vermittlung (nach Grundinformationen)
 - Marktübersicht vorhanden
 - Freie Kapazitäten bekannt
 - Nach wirtschaftlichen Kriterien, ambulant vor stationär
 - Schnüren eines individuellen Versorgungspaketes
 - Neutral und trägerunabhängig
 - Die Entscheidung liegt beim Klienten



Kernaufgaben (IV)

- Beratung/ Unterstützung
 - Psychosoziale Gespräche
 - Vor allem bei Belastungssituationen
 - Entlastungsmöglichkeiten aufzeigen
 - Hilfe zur Selbsthilfe geben (Empowerment)
 - Häusliche Situation stabilisieren
 - Hilfe bei der Entscheidungsfindung bieten
 - Wünsche akzeptieren, Grenzen aufzeigen



Kernaufgaben (V)

- Fallbegleitung (Case Management)
 - Nach Situationseinschätzung
 - Beispielsweise bei akuter Erkrankung, Hilflosigkeit, Überlastung oder Fehlen einer Kontaktpersonen
 - Telefonisch oder persönlich vor Ort
 - Übernahme oder Teilübernahme der Organisation
 - Kontakt, bis Problem gelöst ist



Unterstützungsaufgaben

- Informationsbeschaffung
- Datenpflege
- Qualitätsmanagement
- Beschwerdemanagement
- Statistische Auswertung
- Marktbeobachtung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Koordinierungsaufgaben



Wissenschaftliche Begleitforschung

Evaluationsprojekt ZAPf für drei Jahre (2005 bis 2008)
mit den Fragen, ob durch die Arbeit bzw. die gezielte Beratung

- die häuslichen Versorgung verbessert werden kann
- der Drehtüreffekt in Kliniken vermeiden werden kann
- der Schnittstellen ambulant/stationär, Pflege/Gesundheitswesen optimiert werden können
- finanzielle Effekte nachgewiesen werden können,
um z.B. den Nutznießern eine objektive Entscheidungsgrundlage
für eine dauerhafte Finanzierungsbeteiligung bei ZAPf zu geben.

Partner: AOK Bayern, Klinikum Nürnberg, St.-Theresienkrankenhaus,
Bezirk Mittelfranken, Praxisnetz Nürnberg-Süd (PNS), Bay. Sozialministerium



Vorteile für Ratsuchende

- Gezielte und aktuelle Auskunft aus einer Hand
- Lotsendienst durch den „Dschungel“ der Angebote
- Fachübergreifende Sicht durch multiprofessionelles Team
- Suchen nach langfristig wirksamen und wirtschaftlichen Lösungen
- Vermeiden von Über-, Unter- oder Fehlversorgung
- Neutralität mit Berücksichtigung der Trägervielfalt
- Wahlmöglichkeit, die Entscheidung liegt beim Klienten



Zusammenarbeit mit Firmen im AK „Eldercare“

- Als Firma können Sie ihren Mitarbeitern empfehlen, sich bei ZAPF „anonym“ Rat zu holen, möglichst bevor die Situation eskaliert und auch ohne ihr Pflegeproblem am Arbeitsplatz offen zu legen.
- Führungskräfte oder Betriebsräte können bei Kenntnis von Problemlagen explizit an ZAPF verweisen und bei Bedarf direkt Kontakt aufnehmen.

Die ZAPF-Leistungen sind für Ratsuchende kostenfrei. Mit einer Spende - auch öffentlichkeitswirksam übergeben - können Sie unsere gemeinnützige Beratungsstelle gerne wirksam unterstützen und stabilisieren.