

## Erfassung von Beratungsanlässe/Beschwerden von Menschen in bestehenden WGs

Felder mit Sternchen\* bieten eine vordefinierte Auswahl!

Alle anderen Felder können mit einem "x" als "zutreffend" gekennzeichnet werden oder einen freien Eintrag erhalten.

Innerhalb jeder Kategorie kann jedes Einzelmerkmal befüllt werden, Mehrfachnennungen sind möglich

Kategorie	Einzelmerkmal	Beispieldatensatz !!
<b>Nummerierung</b>	lfd. Nr. des Datensatzes	0
<b>Kontaktaufnahme</b>	Art* Datum Wurden noch andere Stelle kontaktiert? Wenn ja, welche? Kontakt, Sonstiges	E-Mail 20.07.17 <i>freier Eintrag</i> <i>freier Eintrag</i>
<b>Anfrager</b>	Wer fragt an* Sonstige Anfrager	Angehörige <i>freier Eintrag</i>
<b>Krankheitsbilder</b>	Demenz oder andere kognitive Erkrankungen Psychische Erkrankungen Intensivpflegerische Versorgung (z.B. Wachkoma, Beatmungspflicht) neurologische Erkrankungen (z.B. MS) Pflegebedürftigkeit ohne zuvor genannte besondere Ausprägungen Sonstige Krankheitsbilder	x x x x x <i>freier Eintrag</i>
<b>Personalausstattung</b>	Personaleinsatz/ Menge des eingesetzten Personals Personalausstattung nachts / Nachtwache Qualifikation / fachliche Kompetenz der eingesetzten Mitarbeiter Sprachkompetenz des Personals (Hinweis: Sprache notieren) Sonstiges	x x x x <i>freier Eintrag</i>
<b>Verhalten Pflegepersonal gegenüber Bewohnern / Vertretungsberechtigten</b>	Respekt, Achtung aggressives Auftreten/ physische Gewalt/ psychische Gewalt Einsatz freiheitsentziehender Maßnahmen Besondere Vorkommnisse/Sonstiges	x x <i>freier Eintrag</i>
<b>Verhalten Bewohner / Vertretungsberechtigte gegenüber Pflegepersonal</b>	Respekt, Achtung aggressives Auftreten/ physische Gewalt/ psychische Gewalt Besondere Vorkommnisse/Sonstiges	x x <i>freier Eintrag</i>
<b>Verhalten Bewohner / Vertretungsberechtigte gegenüber anderen Bewohnern / Vertretungsberechtigten</b>	Respekt, Achtung aggressives Auftreten/ physische Gewalt/ psychische Gewalt Besondere Vorkommnisse/Sonstiges	x x <i>freier Eintrag</i>
<b>Pflege- und Betreuungsqualität</b>	Durchführung der Pflege, Eingehen auf besondere Problemlagen wie: Unruhe, Inkontinenz, Dekubitus, Umgang mit Arzneimitteln, Mobilisation, Nahrungs-, Flüssigkeitsaufnahme, Stürze Begleitung bei Alltagsaufgaben Angebote zur Beschäftigung / Angebote zur Teilhabe / Beteiligung am sozialen Leben / Öffnung in das Gemeinwesen (siehe auch § 10 WTG)** Beschwerdemanagement/Zufriedenheitsbefragungen Sonstiges	x x x x x <i>freier Eintrag</i>
<b>Probleme mit Aufgabenverständnis / Rollen / Selbstorganisation / Selbstbestimmung</b>	Keine / unzureichende Information über Rechte und Pflichten der Beteiligten Kommunikation zwischen Pflegedienst und Vertretungsberechtigten Kommunikation innerhalb der Angehörigen/-Betreuergruppe Kommunikationsprobleme mit dem Vermieter Umgang mit Beschwerden / Konflikten Mitsprache- und Einsichtsrechte Ausübung Hausrecht (Hausverbot; Einschränkung Besuchsrecht) Unterstützung Selbstorganisation / Unterstützung der Kontaktdatenweitergabe Sonstiges	x x x x x x x x <i>freier Eintrag</i>
<b>Probleme mit Vertragsgestaltung und Abrechnung von Leistungen</b>	Nachvollziehbarkeit der Vertragsgestaltung (Pflegevertrag, Mietvertrag, Serviceleistungen, Sonstiges) Abrechnung von Pflegeleistungen	x x

<b>(Finanzen)</b>	Abrechnung anderer Kostenbestandteile (Miete, Mietnebenkosten, Haushaltsgeld, Taschengeld etc.) Probleme mit Kostenträgern (Pflegekasse/Bezirksamt) Sonstiges (z.B. Investitionskosten, Geld- oder geldwerte Leistungen an Leistungserbringer und eingesetzte Personen nach § 12 WTG)	x x <i>freier Eintrag</i>
<b>Gesundheitliche Versorgung</b>	<b>Behandlungspflege</b> , z.B. Behandlungspflegeleistungen nicht durch SGB V-Personal <b>ärztliche Versorgung</b> , z.B. Kommunikation mit Bevollmächtigten bzw. Angehörigen zur Behandlung, Begleitung zum Arzt, Transporte ins Krankenhaus statt haus- und fachärztlicher Versorgung <b>therapeutische Versorgung</b> Sonstiges	x x x <i>freier Eintrag</i>
<b>Bauliche Aspekte</b>	Mobilitätsbarrieren im Zugang zu Haus und Wohnung Mobilitätsbarrieren in der Wohnung Sonstiges	x x <i>freier Eintrag</i>
<b>Hauswirtschaftliche Versorgung und Verpflegung</b>	Hygienische Zustände / Sauberkeit Nahrung/Getränke Sonstiges	x x <i>freier Eintrag</i>
<b>Sonstiges, soweit zuvor nicht anders einzuordnen (bitte beschreiben)</b>		<i>freier Eintrag</i>
<b>Weitere Bearbeitung</b>	Selbst Kooperation mit weiteren Stellen (z.B. Bezirksamt, weitere Beratungsstellen, Heimaufsicht, Vermieter, weitere Angehörige,...) Weitervermittlung an Sonstiges	x <i>freier Eintrag</i> <i>freier Eintrag</i> <i>freier Eintrag</i>
<b>Beratungsverlauf</b>	Info/Auskunft einmalige Beratung Mehrmalige Beratung (wenn möglich, Anzahl angeben) Umfassende Begleitung (Case Management) Mediation Sonstiges	x x <i>freier Eintrag</i> x x <i>freier Eintrag</i>