

Pflegedrehscheibe der Stadt Graz

Die Pflegedrehscheibe der Stadt Graz ist in den Fachbereich Pflege/Planung/Controlling der Stadt Graz – Sozialamt eingebettet. Dieser Fachbereich wird von mir seit dem Jahre 2001 geleitet.

Über die Jahre wurden alle Agenden zum Thema Pflege (excl. Verrechnung von Pflegeleistungen und Zuerkennung von Heimkostenzuzahlung) in diesem Bereich angesiedelt .

Zu den Aufgaben dieses Fachbereiches gehören u.a.:

- die Kontrolle der Pflegeheime im Grazer Stadtgebiet gemäß Stmk. PHG (20 Heime mit ca. 1700 Plätzen) als Bezirksverwaltungsbehörde.
- laufende Modifikation der Regelungen zur Erbringung der Hauskrankenpflege im Grazer Stadtgebiet sowie die Kontrolle der leistungserbringenden Trägerorganisationen (ÖRK, Hilfswerk Steiermark, Sozialmedizinischer Pflegedienst, Caritas, Volkshilfe) hinsichtlich der erbrachten Pflegequalität in den Privathaushalten durch unsere Amtssachverständigen der Pflege (ASV) und Einhaltung der Regelungen.
- Überprüfung der Einhaltung der Landesvorgaben in den betreuten Wohneinrichtungen (265 Plätze mit Fördervereinbarung und Betreibervertrag im Grazer Stadtgebiet)
- Laufende Modifikation der Verträge mit den Tageszentrumsbetreibern der Stadt Graz (4 TZ, davon 3 Demenztageszentren) und Überprüfung der Leistungserbringung.
- Heimbearbeitungsprüfungen nach § 13 Stmk SHG: durch Amtssachverständige aus unserem Fachbereich werden bei Pflegebedürftigen, die noch nicht die PG-Stufe IV zuerkannt haben und der Wunsch auf Unterbringung in einem Pflegeheim geäußert wird, pflegfachliche Gutachten erstellt, welche im Falle einer positiven Erledigung die Basis für das behördliche Zuerkennungsverfahren auf Zuzahlung darstellen. Sollten durch die Amtssachverständigen anderweitige Betreuungsformen als ausreichend erkannt werden, unterstützen diese im Rahmen des Casemanagements bei der Implementierung der geeigneten Strukturen aus dem mobilen bzw. semistationären Bereich.
- Beschwerdemanagement: Unser Fachbereich steht der Bevölkerung – egal in welchem Segment der Pflege die Betreuung in Anspruch genommen wird – im Beschwerdefall als Ansprechstelle zur Verfügung.
- Gefährdungsmeldungen: von Behörden, Netzwerkpartnern (Akutspitäler, Sozialarbeitern, Nachbarn, Hausärzten, Angehörigen usw.) werden vermutete oder tatsächliche Gefährdungen von pflegebedürftigen Personen an uns gemeldet, welche wir rasch überprüfen und wir ggf. durch geeignete Interventionen gemeinsam mit den Betroffenen an den Lösungen arbeiten.

Umfang und Komplexität der Aufgaben führten dazu, dass wir unseren Arbeitsbereich stetig organisatorisch weiterentwickelt haben. Ein wesentlicher Punkt für uns war es, den Servicegedanken und die Erreichbarkeit für die Grazer Bevölkerung und unsere Netzwerkpartner zu verbessern.

So haben wir im Jahre 2015 – als Fenster unserer Angebote nach Außen – die Pflegedrehscheibe gegründet und zentrumsnah bei guter Erreichbarkeit bzw. Parkmöglichkeit eine barrierefreie Beratungsstelle eingerichtet, welche täglich von Montag bis Freitag mit einer Amtssachverständigen der Pflege in der Zeit von 10:00 – 15:00 besetzt ist (in der übrigen Zeit können Anliegen auf Band gesprochen werden). Diese ASV steht für Auskünfte und kurze Beratungen telefonisch und persönlich zur Verfügung. Sie nimmt auch Anliegen auf, welche einer längeren Begleitung und Unterstützung bedürfen; für diese Fälle erfolgt die Zuteilung an die übrigen ASV, welche im Rahmen von Hausbesuchen die erforderlichen Stützmaßnahmen mit den Betroffenen klären und ggf. in die Wege leiten.

Uns war und ist es ein Anliegen den betroffenen Menschen EINE ZENTRALE Anlaufstelle anzubieten – nämlich die Pflegedrehscheibe -, wo sie möglichst umfassend und kompetent beraten werden und es den ohnedies schon sehr belasteten Betroffenen erspart wird, sich mühsam durch den Informationsdschungel durchzuarbeiten und die für sie wesentlichen Informationen zusammenzutragen. Das Modell hat sich bewährt, wird vom Land Steiermark bezuschusst und mittlerweile erfolgt auch auf die Ausrollung von Serviceleistung auf die Bezirkshauptmannschaften der Steiermark – mit dem Namen Pflegedrehscheibe. Wir kooperieren intensiv mit dem Land Steiermark und stehen den Verantwortlichen als Pilot mit unseren Erfahrungen zur Verfügung.

Derzeit benötigen wir zur Erbringung aller genannten Aufgaben insgesamt sieben Amtssachverständige der Pflege, welche zusätzlich zur persönlichen Eignung einerseits mehrjährige Berufserfahrung - insbesondere aus dem Bereich der Hauskrankenpflege - und andererseits auch sehr gute Kenntnisse von den regionalen Angeboten mitzubringen haben.

Entwicklung der Zahlen

Entwicklung der Zahlen in der Pflegedrehscheibe (2016-2017-2018-2019)				
		Telefonische Anfragen	Persönliche Vorsprachen	Hausbesuche
2016		1034	292	996
2017		1887	346	1578
2018		3514	505	1769
2019		3729	509	1635