

## Darstellung der Leistungen der gerontopsychiatrischen Fachkraft (Leistungsbeschreibung)

Die in der folgenden Leistungsbeschreibung dargestellten Leistungen werden als Kernleistungen (notwendig vorzuhaltende Leistungen) der gerontopsychiatrischen Fachkraft definiert. Die Erbringung der Leistungen ist abhängig von den jeweiligen Rahmenbedingungen des Sozialpsychiatrischen Dienstes, an den die gerontopsychiatrische Fachkraft organisatorisch angebunden ist, und von der jeweils individuell vorhandenen Bedarfssituation der Klienten.

| Leistungsart             | Leistungsbereich und Stundenwerte  | Beschreibung der Leistung   | Differenzierung der Leistungsbereiche  | Exemplarische Leistungen   |
|--------------------------|--|---|--|--|
| Direkte Klientenleistung | <b>Leistungen im Bereich Clearing</b><br><br>Stadt/Land:<br>pauschal 3,0 Std. in der Woche pro Vollzeitkraft | Leistungen im Rahmen des Clearing sind Abklärungen, Informationsweitergaben, Kurzberatungen bei Erstmeldungen im Vorfeld der im Folgenden dargestellten Klientenarbeit. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorhalten einer Anlaufstelle</li> <li>- Klärung der regionalen und fachlichen Zuständigkeit</li> <li>- Erste Problemerkfassung</li> <li>- Abklärung krisenhafter Situationen</li> <li>- Je nach Zuständigkeit Weitervermittlung an andere Dienste oder Aufnahme der Klientendaten</li> <li>- Telefonische Informationsweitergaben und Kurzberatungen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erfragen: ist schnelles/sofortiges Handeln erforderlich, kann die gerontopsychiatrische Fachkraft die erforderliche Leistung erbringen</li> <li>- Anmeldungen entgegennehmen</li> </ul> |

| Leistungsart             | Leistungsbereich und Stundenwerte   | Beschreibung der Leistung   | Differenzierung der Leistungsbereiche | Exemplarische Leistungen  |
|--------------------------|---|---|---------------------------------------|---|
| Direkte Klientenleistung | <b>Leistungen im Bereich Kontaktaufnahme und Beziehungsaufbau</b><br><br><u>Kontaktaufnahme und Beziehungsaufbau im Dienst</u><br>Stadt/Land:<br>2,0 Std. pro Kontakt | Leistungen zur Kontaktaufnahme sind alle Tätigkeiten der gerontopsychiatrischen Fachkraft, die die Anbahnung eines Kontaktes oder die Herstellung einer Vertrauensbeziehung ermöglichen. Sie sollen bedarfsgerecht, personenbezogen und im Rahmen flexibler Zugangsmöglichkeiten gestaltet sein. Dies findet im Rahmen einer aktiven Kontaktaufnahme statt. |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Durchführung von Hausbesuchen</li> <li>- Durchführung von Klinikbesuchen</li> <li>- Ermöglichung einer unmittelbaren Kontaktaufnahme</li> <li>- Kontaktaufnahme zu einer Vertrauensperson</li> <li>- Kontaktaufnahme über Pflegedienste, Allgemeine Sozialdienste (ASD) etc.</li> <li>- Kontaktangebote über niederschweligen Zugang, z.B. Angebote in Kooperation mit der offenen Altenhilfe</li> </ul> |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  | <p>Hausbesuche<br/>Stadt: 2,75 Std.<br/>Land: 3,25 Std.</p> <p>Klinikbesuche<br/>Stadt: 2,75 Std.<br/>Land: 3,25 Std.</p> <p>Außensprech-<br/>stunden<br/>(nur bei Termin-<br/>vereinbarung – 1x<br/>anzusetzen)<br/>Stadt: 2,75 Std.<br/>Land: 3,25 Std.</p> |  |  |  |
|--|---|--|--|--|

| Leistungsart                  | Leistungs-<br>bereich und<br>Stundenwerte  | Beschreibung der Leistung   | Differenzierung der<br>Leistungsbereiche | Exemplarische Leistungen  |
|-------------------------------|--|---|--|---|
| Indirekte<br>Klientenleistung | <b>Leistungen zur<br/>Bereitstellung<br/>und Vermittlung<br/>von Informatio-<br/>nen</b> | Leistungen zur Bereitstellung und Vermittlung von Information dienen zur: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufklärung über psychische Erkrankungen, Prävention, Behandlung und Rehabilitation</li> <li>- Schaffung von Problembewusstsein und Verständnis</li> <li>- Förderung des öffentlichen Interesses (Öffentlichkeitsarbeit)</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitstellung und Erarbeitung von geeignetem Infomaterial</li> <li>- Vermittlung von Krankheitsmodellen</li> <li>- Wissensvermittlung (Fachleute, Laienhelfer und im Rahmen der Prävention) durch Vorträge und Seminare</li> <li>- Durchführung von fachbezogenen Informationsveranstaltungen, Tagungen</li> <li>- Multiplikatorenarbeit</li> <li>- Fachberatung für andere an der Versorgung beteiligte Institutionen</li> </ul> |

| Leistungsart             | Leistungsbereich und Stundenwerte  | Beschreibung der Leistung  | Differenzierung der Leistungsbereiche   | Exemplarische Leistungen  |
|--------------------------|--|--|---|---|
| Direkte Klientenleistung | <p><b>Leistungen im Bereich der Krisenversorgung</b><br/>(wird als zusätzliche Leistung berechnet in Kombination mit einer Regelleistung)</p> <p><u>Telefonische Beratung</u><br/>Stadt/Land:<br/>0,5 Std.</p> <p><u>Beratungsgespräch</u><br/>Stadt/Land:<br/>1,0 Std.</p> <p><u>Hausbesuch</u><br/>Stadt/Land:<br/>1,5 Std.</p> <p><u>Klinikbegleitung</u><br/>Stadt/Land:<br/>1,5 Std.</p> <p><u>Vermittlung an</u><br/>Stadt/Land:<br/>0,5 Std.</p> <p><u>Initiierung einer Unterbringung/Betreuung</u><br/>Stadt/Land:<br/>1,0 Std.</p> | <p>Leistungen in diesem Bereich beinhalten Kriseninterventionsleistungen, die als kurzfristiges professionelles Handeln verstanden werden, das zumindest der Schadensbegrenzung dient.</p> <p>In der aktuellen Krisensituation können psychosoziale Leistungen zur Abklärung der Situation, eine kurzfristige Intensivierung des Gesprächskontaktes, die Sicherstellung einer ambulanten medizinischen Versorgung oder die Einleitung schützender und stabilisierender Maßnahmen notwendig sein. Ziele sind Krisen möglichst ambulant aufzufangen, nicht erforderliche Klinikeinweisungen zu vermeiden oder bei Selbst- oder Fremdgefährdung die Aufnahme in eine psychiatrische Klinik zu erwirken.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Im Rahmen des internen Leistungsspektrums und der vorhandenen Kapazitäten</li> <li>- Im Rahmen der Beteiligung an regionaler Krisenversorgung</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonische Beratung</li> <li>- Beratungsgespräche</li> <li>- Hausbesuche</li> <li>- Vermittlung an Krankenhaus, (Fach)Arzt etc.</li> <li>- Klinikbegleitung, Arztbegleitung etc.</li> <li>- Initiierung einer Unterbringung und/oder gesetzlichen Betreuung</li> <li>- Krisenprävention</li> <li>- Rückfallprophylaxe</li> </ul> |

| Leistungsart                    | Leistungsbereich und Stundenwerte   | Beschreibung der Leistung   | Differenzierung der Leistungsbereiche   | Exemplarische Leistungen  |
|---------------------------------|---|---|---|---|
| <p>Direkte Klientenleistung</p> | <p><b>Leistungen im Bereich der Beratung und Begleitung</b></p> <p><u>Für alle differenzierten Leistungsbereiche bis auf h) gilt:</u></p> <p>Stadt/Land:<br/>1,25 Std. im Dienst</p> <p>Außerhalb des Dienstes:<br/>Stadt: 2,5 Std.<br/>Land: 3,0 Std.</p> <p><u>Für h) gilt:</u></p> <p>Stadt/Land:<br/>1,0 Std. im Dienst</p> <p>Außerhalb des Dienstes:<br/>Stadt: 1,75 Std.<br/>Land: 2,25 Std.</p> | <p>Leistungen im Bereich der Beratung und Begleitung dienen der Förderung von individuellen Bewältigungsstrategien im Umgang mit der psychischen Störung und der ambulanten Stabilisierung unter Einbeziehung der individuell vorhandenen Ressourcen.</p> | <p>a) Leistungen zur Sicherstellung der Grundversorgung (Existenzsicherung) und anderer sozialen Leistungen</p> <p>b) Leistungen im Bereich der sozialpsychiatrischen Grundversorgung</p> | <p>Zu a)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vermittlung materieller Grundlagen (z.B. Sicherstellung von Sozialhilfe bzw. Grundsicherung, Rente, Schwerbehindertenausweis, Blindengeld) bezogen auf die Zielgruppe</li> <li>- Weitervermittlung in das bestehende soziale Hilfenetz</li> <li>- Hilfen zum Erhalt bzw. zur Erlangung angemessenen und/oder gesicherten Wohnraums</li> </ul> <p>Zu b)</p> <p>Im Einzelnen Hilfestellung beim Umgang mit Beeinträchtigungen und Gefährdung durch die psychische Erkrankung hinsichtlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antrieb (Depressivität, Selbstwertgefühl)</li> <li>- Angstsyndrom</li> <li>- Abhängigkeit (Suchtverhalten)</li> <li>- Auffassung/Intelligenz</li> <li>- Emotionale Instabilität</li> <li>- Gedächtnis/Orientierung</li> <li>- Körpererleben</li> <li>- Realitätsbezug (Halluzinationen)</li> <li>- Sinnorientierung des Lebens</li> <li>- Selbst- oder fremdgefährdendes Verhalten</li> <li>- Kommunikationsstörungen</li> <li>- Körperliche Erkrankung/Behinderung/Multimorbidität</li> <li>- Lebensrückblick, Lebensbilanz</li> <li>- Angst um Sterben und Tod</li> </ul> |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  | <p>c) Leistungen im Bereich der Selbstversorgung, Sicherung der Alltagsbewältigung</p> <p>d) Leistungen im Bereich der Tagesgestaltung, Kontaktfindung und Freizeitgestaltung</p> <p>e) Leistungen im Bereich der Sicherung der medizinischen und (psycho-) therapeutischen Versorgung</p> | <p>Zu c)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unterstützung und Einübung entsprechender Fähigkeiten wie z.B. beim Einkauf, im Bereich Haushaltsführung, zur Körperhygiene und Körperpflege</li> <li>- Wirtschaften (z.B. Umgang mit Geld)</li> <li>- Mobilität (z.B. Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel)</li> <li>- In Ausnahmefällen werden übergangsweise Leistungen zur hauswirtschaftlichen Versorgung übernommen</li> </ul> <p>Zu d)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unterstützung beim Aufbau sozialer Kontakte und bei der Entwicklung kommunikativer Fähigkeiten</li> <li>- Erarbeitung einer am Hilfebedarf orientierten individuellen Tagesgestaltung</li> <li>- Initiierung, Planung und Durchführung von spezifischen Gruppenangeboten und Aktivierungsmaßnahmen, soweit kein entsprechendes Angebot in der Versorgungsregion vorhanden</li> </ul> <p>Zu e)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Information über psychiatrische Krankheitsbilder, deren Ursachen und Auslöser</li> <li>- Zuführung zur haus- und fachärztlichen Versorgung</li> <li>- Vorabklärung Demenz und Vermittlung zur Abklärung</li> <li>- Vermittlung in Psychotherapie</li> <li>- Förderung von Krankheitseinsicht und Behandlungsmotivation</li> <li>- Begleitung zum Arzt</li> </ul> |
|--|--|--|--|---|

|  |  |  |   |   |
|--|--|--|---|---|
|  |  |  | <p>f) Leistungen im Bereich der Sicherung der somatischen Pflege</p> <p>g) Leistungen im Bereich psychiatrischer Pflege</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Information über die Wirkungsweisen von Medikamenten, insbesondere von Psychopharmaka</li> <li>- Motivierung zur Medikamenteneinnahme</li> <li>- Klientenbezogene Kooperation mit niedergelassenen Ärzten, Kliniken und anderen fachspezifischen Einrichtungen</li> <li>- Vermittlung von Rehabilitationsmaßnahmen (z.B. Ergotherapie, Krankengymnastik)</li> </ul> <p>Zu f)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Information über Pflegeversicherung</li> <li>- Unterstützung bei der Antragstellung</li> <li>- Unterstützung bei der Begutachtung durch den MDK</li> <li>- Vermittlung von Pflegediensten</li> <li>- Zusammenarbeit mit Pflegediensten</li> <li>- Grundpflege in Ausnahmesituationen für einen definierten Übergang, wenn akuter Handlungsbedarf besteht</li> </ul> <p>Zu g)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betreuung und Beobachtung des Patienten im Rahmen der Pflegeplanung</li> <li>- Durchführung von Trainingsmaßnahmen im Rahmen des Pflegeprozesses</li> <li>- Mithilfe bei der Bewältigung des Tagesablaufs</li> <li>- Durchführung von entlastenden und orientierungsgebenden Gesprächen</li> </ul> |
|--|--|--|---|---|

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  | <p>h) Leistungen im Bereich Vermittlung, Koordination, Erfassung der aktuellen Situation, Hilfeplanung und Abstimmung von Hilfen (darunter zählen auch die Leistungen zur Erfassung der aktuellen Situation, der Fähigkeitsstörungen und Beeinträchtigungen und der Ressourcen der Klienten sowie zur Beschreibung des Hilfebedarfs)</p> <p>i) Klientenbezogene Leistungen im Bereich der Angehörigen und Bezugspersonen</p> | <p>Zu h)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erarbeitung individueller Hilfepläne im Rahmen der internen Leistungserbringung</li> <li>- Abstimmungen der Leistungen im Rahmen der Hilfeerbringung (Komplexleistungen)</li> <li>- Durchführung von und Teilnahme an Fallkonferenzen, Helferkonferenzen</li> <li>- Vermittlung an andere Leistungserbringer (z.B. Krankenhaus, Tagesstätte, Tagespflege, Kurzzeitpflege etc.)</li> </ul> <p>Zu i)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivierung zu und Beteiligung an der Behandlungsplanung und Abstimmung zusätzlicher Entlastungsmaßnahmen</li> <li>- Familiengespräche</li> <li>- Angehörigengruppen</li> <li>- Beratung und Begleitung von Angehörigen und Bezugspersonen eines psychisch kranken Menschen, z.B. Information über Krankheitsbilder und den Umgang damit, Bereitstellung von Informationsmaterial und Adressen von anderen Einrichtungen</li> </ul> |
|--|--|--|--|---|

| Leistungsart             | Leistungsbereich und Stundenwerte   | Beschreibung der Leistung   | Differenzierung der Leistungsbereiche   | Exemplarische Leistungen  |
|--------------------------|---|---|---|---|
| Direkte Klientenleistung | <b>Leistungen zur Aktivierung ergänzender Hilfen</b><br><br>Tatsächlich erbrachte Stunden | Leistungen zur Aktivierung ergänzender Hilfen umfassen Integrationsleistungen, die darauf abzielen, nicht-psychiatrische Dienste, Gruppen oder Angebote im normalen Lebensumfeld gerontopsychiatrisch erkrankter Menschen zu befähigen, die Stabilisierung dieser Person und die Unterstützung ihrer Bezugsperson zu leisten. | a) Leistungen zur Unterstützung der Gemeinwesenarbeit<br><br>b) Leistungen im Bereich Selbsthilfe | Zu a)<br>- Leistungen zur Gewinnung, Schulung, Anleitung und Begleitung von Bürgerhelfern/Ehrenamtlichen/Laienhelfern<br><br>Zu b)<br>- Unterstützung, ggf. Begleitung (in begründeten Situationen), von Selbsthilfeaktivitäten |

| Leistungsart               | Leistungsbereich und Stundenwerte | Beschreibung der Leistung   | Differenzierung der Leistungsbereiche   | Exemplarische Leistungen  |
|----------------------------|-----------------------------------|---|---|---|
| Indirekte Klientenleistung | <b>Kooperationsleistungen</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktive Zusammenarbeit und Vernetzung mit anderen Einrichtungen relevanter Versorgungssysteme</li> <li>- Regionaler und überregionaler Austausch hinsichtlich des Aufbaus ambulanter gerontopsychiatrischer Versorgungsstrukturen</li> <li>- Einbringen der Fachlichkeit in politische und fachliche Gremien</li> <li>- Regelmäßige und abgestimmte Kooperation zwischen Kliniken/Institutsambulanzen und den gerontopsychiatrischen Fachkräften</li> </ul> | a) Nicht direkt klientenbezogene Kooperation mit Einrichtungen und Diensten, inklusive Ämter und Behörden | Zu a)<br>Leistungsträger:<br>- Sozialhilfeträger<br>Leistungserbringer:<br>- Tagesstätten<br>- Alten- und Servicezentren<br>- Institutsambulanzen<br>- Kliniken<br>- Psychosoziale Beratungsstellen<br>- Tagespflegen<br>- Ambulante Pflegedienste<br>- Fachärzte<br>- Alzheimer Gesellschaft<br>- Krisendienst<br>- Therapeutische Wohngemeinschaften<br>Behörden:<br>- Polizei etc. |



|  |  |  |   |   |
|--|--|--|---|---|
|  |  |  | <p>b) Leistungen im Rahmen der Mitgliedschaft und aktiven Beteiligung an Gremien</p> <p>c) Leistungen im Rahmen der Beteiligung an Weiterentwicklungsprozessen der Versorgung</p> <p>d) Leistungen im Rahmen der Beteiligung an Modellvorhaben, soweit eine eigens dafür gesicherte Zusatzfinanzierung sichergestellt ist</p> | <p>Zu b)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Psychosoziale Arbeitsgemeinschaften, gerontopsychiatrische Interessensvertretungen</li> <li>- Fachspezifische Arbeitskreise</li> <li>- Fachverbände</li> </ul> <p>Zu c)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Initiierung und Mitarbeit bei der Entwicklung innovativer Angebote (z.B. neue Wohnformen) für die Zielgruppe</li> <li>- In Kooperation mit Leistungsträgern zur Entwicklung spezieller Instrumente und Verfahren, z.B. zur Steuerung einer bedarfsorientierten Versorgung</li> </ul> <p>Zu d)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Forschungsprojekte (z.B. Musiktherapie bei psychischen Alterserkrankungen)</li> </ul> |
|--|--|--|---|---|

| Leistungsart               | Leistungsbereich und Stundenwerte                    | Beschreibung der Leistung   | Differenzierung der Leistungsbereiche                        | Exemplarische Leistungen   |
|----------------------------|--|---|--|--|
| Indirekte Klientenleistung | <b>Leistungen im Rahmen des Qualitätsmanagements</b> | <p>Leistungen im Rahmen des Qualitätsmanagements umfassen alle Tätigkeiten, die zum Erhalt, zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Leistungserbringung beitragen.</p> <p>Sie dienen der systematischen Reflexion der Leistungserbringung mit definierten Standards und deren Effizienz.</p> | a) Darstellung der Leistungen im Rahmen der Strukturqualität | <p>Zu a)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leistungen im Bereich der Dokumentation und Statistik, z.B. Dokumentation auf der Ebene des Klienten (Anamnese, Hilfeplanung, Leistungsdokumentation), der Einrichtung, z.B. Jahresstatistik, Tätigkeitsbericht</li> <li>- Personal, z.B. regelmäßige Fallbesprechungen, Organisationsteam, Fortbildung, Supervision (kollegiale/externe)</li> </ul> |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>Ziel dabei ist die Umsetzung eines systemischen, umfassenden und sich kontinuierlich verbessernden Qualitätsmanagementansatzes im Sinne des TQM (Total Quality Management).</p> <p>Eine Differenzierung des Leistungsbereiches Qualitätsmanagement kann auf der Grundlage der drei Qualitätsdimensionen erfolgen.</p> <p>Diese sind:</p> <p>a) Strukturqualität<br/>b) Prozessqualität<br/>c) Qualität der Ergebnisse</p> | <p>b) Darstellung der Leistungen im Rahmen der Prozessqualität</p> <p>c) Darstellung der Leistungen im Rahmen der Ergebnisqualität</p> | <p>Zu b)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifizierung spezifischer Aspekte der Prozessqualität z.B. in Bezug auf folgende Leistungen:</li> <li>- Kontaktaufnahme</li> <li>- Beratung</li> <li>- Nachsorge</li> </ul> <p>Zu c)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klientenbezogene Ergebnisse (z.B. Zufriedenheitsbefragungen, Interviews)</li> <li>- Mitarbeiterbezogene Ergebnisse (z.B. Mitarbeiterbefragungen, Interviews)</li> <li>- Umfang und Qualität der Erfüllung spezifischer Leistungen (z.B. Anzahl der übermittelten Patienten aus dem stationären Bereich/im Vergleich zu Vorjahren/im Vergleich zu anderen vergleichbaren Diensten)</li> <li>- Kooperationspartnerbezogene Ergebnisse (z.B. Zufriedenheitsbefragungen, Interviews)</li> </ul> |
|--|--|--|--|--|

| Leistungsart               | Leistungsbereich und Stundenwerte                      | Beschreibung der Leistung  | Differenzierung der Leistungsbereiche            | Exemplarische Leistungen   |
|----------------------------|--|--|--|--|
| Indirekte Klientenleistung | <b>Leistungen im Rahmen der Leitung und Verwaltung</b> | Leistungen im Rahmen der Leitung und Verwaltung sind alle Tätigkeiten, die die inhaltliche und strukturelle Organisation unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Grundsätze gewährleisten. | a) Konzeptioneller und organisatorischer Bereich | <p>Zu a)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Exemplarisch) Qualitätsentwicklung</li> <li>- Qualitätsstandard</li> <li>- Konzeptentwicklung</li> <li>- Geschäftsordnung</li> <li>- Aufgaben- und Verfahrensbeschreibungen</li> <li>- Verhandlungen (z.B. mit vorgesetzten Dienststellen, etc.)</li> </ul> |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | b) Wirtschaftlicher Bereich<br><br>c) Personalbereich | Zu b)<br>- Verantwortung für Haushaltsetat (Planung und Kontrolle)<br>- Internes Controlling<br>- Verhandlungen (z.B. mit vorgesetzten Dienststellen, etc.)<br><br>Zu c)<br>- Personalführung<br>- Personalentwicklung<br>- Personaleinsatz<br>- Verhandlungen (z.B. mit vorgesetzten Dienststellen, etc.) |
|--|--|--|---|--|

| Leistungsart               | Leistungsbereich und Stundenwerte   | Beschreibung der Leistung   | Differenzierung der Leistungsbereiche  | Exemplarische Leistungen   |
|----------------------------|---|---|--|--|
| Indirekte Klientenleistung | <b>Leistungen als Ansprechpartner für Beschwerden und Anregungen im Rahmen der eigenen Leistungserfüllung</b> | Leistungen als Ansprechpartner für Beschwerden und Anregungen umfassen alle Tätigkeiten die dazu beitragen, konträre und/oder ergänzende Sichtweisen der Nutzer von psychiatrischen Dienstleistungen regelhaft und verbindlich darzustellen und eventuell sich daraus ergebende Folgemaßnahmen einzuleiten. Dabei sind Wünsche und Vorstellungen der Nutzer zur Gestaltung der Hilfen als gleichberechtigte Maßnahmeempfehlungen einzubeziehen. | a) Beratung bei Missständen, Konflikten und Beschwerden<br><br>b) Fachliche Unterstützung bei Anregungen im Hilfeangebot<br><br>c) Leistungen bei der Vermittlung von Fachleuten und unterstützenden Institutionen | Zu b)<br>- Initiierung neuer Angebote (z.B. Gründung Angehörigengruppe)<br>- Veränderung bereits bestehender Angebote<br><br>Zu c)<br>- Rechtliche Beratungsstellen<br>- Organisationen der Interessensvertretungen<br>- Beschwerdestellen |