

Dienstleistungsbeschreibung

Stand: Juni 2018

Produkt 31.10.08 Psychologische Beratung von über 60jährigen Ulmer Bürgerinnen und Bürgern und deren Angehörigen, Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit sowie Vorträge für Fachleute und Öffentlichkeit	
Produktgruppe 31.10 Förderung von Trägern der Wohlfahrtspflege	Produktbereich 31 Psychosoziale Hilfen
Verantwortlich SO	

Bezeichnung der Dienstleistung

„Psychologische Beratung für ältere Menschen und deren Angehörige“

1.	Kurzbeschreibung <ul style="list-style-type: none"> – Ratsuchende in der Stadt Ulm und ihre Angehörigen erhalten in der Psychologischen Beratungsstelle und/oder aufsuchend in ihrer Wohnung qualifizierte psychologische Beratung – Einzel-, Paar-/Trennungs- und Familienberatungen werden angeboten – Sensibilisierung der Öffentlichkeit für Themen des Alterns und deren psychologische Auswirkungen sowie wirksame Bewältigungsstrategien durch Vorträge und Informationsveranstaltungen – Kooperation mit dem Sozialen Dienst für Ältere der Stadt Ulm, Krankenhäusern, Alten- und Pflegeheimen, Besuchsdiensten, ProjektDEMENZUlm, ambulanten Pflegediensten, Pflegestützpunkt, Generationentreff und Familienbildungsstätte – Netzwerkarbeit im psychosozialen und Gesundheitsbereich zur Vermittlung in spezialisierte (Therapie-) Angebote – Schulungsangebote für Fachkräfte in psychologisch relevanten Themen des Alterns
2.	Auftragsgrundlage Demografische Entwicklung; Seniorenbericht der Stadt Ulm 2010, Kapitel 3.3, 4.2, 5.1, 5.3, 5.4 und 5.5; Wegfall von Landesmitteln für Lebens- und Paarberatung seit 2005 wird diese in Ulm beinahe vollständig von den freien Trägern finanziert
3.	Zielgruppe Ulmer Bürgerinnen und Bürger im Alter über 60 Jahre, deren Angehörige sowie Fachkräfte, die mit dieser Zielgruppe zusammenarbeiten
4.	Ziele <ul style="list-style-type: none"> – Bewältigung von und Stabilisierung in psychischen Krisen bis hin zu Suizidalität, die mit dem Altern einhergehen – - Entlastung von Angehörigen, Paarbeziehungen und Familiensystemen sowie Förderung zum Einsatz der dort vorhandenen Ressourcen zur Bewältigung und Stabilisierung der bestehenden Belastungen – Betroffene und ihre Angehörige über psychologische Themen des Alterns und wirksame Bewältigungsstrategien informieren – Netzworkebildung unter Betroffenen und Angehörigen – Vermittlung in spezialisierte ambulante, teilstationäre und stationäre psychosoziale und medizinische andere Angebote

5.	<p>Inhalt und Umfang der Dienstleistung</p> <p>a.) <u>Psychologische Beratung</u> der Ratsuchenden und ihrer Angehörigen orientiert an den Richtlinien der „Evangelischen Konferenz für Familien- und Lebensberatung e.V.“ (Fachverband für psychologische Beratung und Supervision)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Anamnese, Problem-, Ziel- und Auftragsklärung sowie Bedarfsermittlung – im Anschluss kommen psychoedukative, (psycho)therapeutische, sozialarbeiterische und vermittelnde Tätigkeiten in spezialisierte Angebote bis hin zur Suizidprävention und Krisenintervention zum Einsatz – Lösungs- und ressourcenorientierte Kurzzeitberatung mit den Zielen Stabilisierung und verbesserte Alltagsbewältigung sowie Verbesserung der Lebensqualität stehen im Vordergrund – Systemische paar- und familientherapeutische Maßnahmen werden je nach Zielebene eingesetzt, weitere Familienmitglieder oder Partner dementsprechend mitberaten und unterstützend hinzugezogen – Die Beratung wird nach Bedarf im sozialen Umfeld der Betroffenen oder in den Räumen der Diakonie erbracht <p>b) <u>Öffentlichkeitsarbeit</u>: Informationsveranstaltungen, Schulungen, Organisation von und Teilnahme an Fachtagen, innovative inhaltliche Weiterentwicklungen des Themas Älter werden (typische Paar- und Lebenskrisen, Konfrontation mit frühen Traumata, transgenerationale Belastungen)</p> <p>c) <u>Schulungen</u>: Auf Anfrage werden in Institutionen, Nachbarschaftshilfen und Besuchsdiensten fachlich Schulung zu psychologischen Themen des Alterns angeboten</p> <p>d) <u>Netzwerkarbeit</u>: zur Vermittlung in spezialisierte Angebote</p> <p>e) <u>Mitarbeit bei der Weiterentwicklung kommunaler Angebote zur Suizidprävention und psychosozialen Versorgung älterer Menschen</u>: durch Teilnahme an Planungssitzungen und Runden Tischen im psychosozialen Bereich; Bereitschaft zur Einbettung größerer Gesamtkonzepte wie „Alter und Psychiatrie“, „Bündnis gegen Depression“</p>
----	---

6.	Qualität der Dienstleistung
6.1	<p><u>Strukturqualität</u></p> <p>Mitarbeiterentwicklung: Der Träger stellt für die „Psychologische Beratung für ältere Menschen und deren Angehörige“ geeignetes Fachpersonal an (Sozialpädagoge/*in oder Sozialarbeiter/*in oder Psychologe/*in mit Diplom oder Master und Zusatzqualifikation in Psychologischer Beratung oder einem anerkannten psychotherapeutischen Verfahren) zur Verfügung.</p> <p>Es besteht ein Einarbeitungskonzept, Fort- und Weiterbildung werden regelmäßig angeboten, die Mitarbeiter/*innen haben die Möglichkeit der Einzel-/Teamsupervision und Intervision. Es finden regelmäßige fallbezogene, teamspezifische und übergreifende Dienstbesprechungen statt. Sie sind eingebunden in das multidisziplinäre Fachteam der Psychologischen Beratungsstelle.</p> <p>Räume und Ausstattung: Die Räume sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar und barrierefrei. Die Beratung findet in geschütztem Rahmen statt.</p> <p>Das Beratungsangebot ist kostenfrei und religionsunabhängig.</p> <p>Datenschutzrechtliche Vorgaben sind erfüllt.</p> <p>Öffentlichkeit und Zusammenarbeit: „Psychologische Beratung für ältere Menschen und deren Angehörige“ wird über die Website des Evangelischen Diakonieverbandes, über Netzwerkarbeit und über Faltblätter nach außen bekannt gemacht.</p> <p>Die Synergieeffekte durch die bereits bestehenden psychosozialen Netzwerke, an denen die Psychologische Beratungsstelle beteiligt ist werden genutzt. Zusätzliche Beteiligungen an altersspezifischen Netzwerken und Kooperationen mit allen Institutionen, die mit älteren Menschen in der Stadt Ulm zusammenarbeiten werden ermöglicht. Der Träger entwickelt Strategien und Maßnahmen, um möglichst alle Menschen, unabhängig von Geschlecht, Alter, Behinderung, sexueller Orientierung, sozialer, kultureller und religiöser Herkunft zu erreichen.</p>
6.2	<p><u>Prozessqualität</u></p> <p>Psychologische Beratung:</p> <p>Problem-, Ziel- und Auftragsklärung werden mit der/dem/den Ratsuchende*n gemeinsam durchgeführt. Informationen zu Möglichkeiten und Grenzen der Psychologischen Beratung, zum Datenschutz und Schweigepflicht werden zur Verfügung gestellt. Jeder Beratungsprozess kann in Intervision und Supervision mehrfach reflektiert werden. Die Fallführung liegt bei der jeweiligen Berater/*in, sie ist verantwortlich dafür, Risiken und Nebenwirkungen der Beratung gegen potenzielle Verbesserungen abzuwiegen und diese der/dem/den Ratsuchende*n rechtzeitig transparent zu machen.</p> <p>Schulungen:</p> <p>Vertiefende Fort- und Weiterbildungen zu Einzel-, Paar- und Familienberatungen mit älteren Ratsuchenden werden vom Träger ermöglicht und gefördert. Eine Fachbibliothek steht in der Psychologischen Beratungsstelle zur Verfügung.</p> <p>Sicherstellung von Fortbildungen der Mitarbeitenden zum Umgang mit unterschiedlichen Zielgruppen z.B. Interkulturalität, Menschen mit psychischen Erkrankungen, leichte Sprache u.a.</p>
6.3	<p><u>Ergebnisqualität</u></p> <p>Die Evaluation der Ergebnisse geschieht neben der inhaltlichen Darstellung der Fälle durch die Erhebung statistischer Wirkungskennzahlen.</p> <p>In der direkten Beratungsarbeit durch die Abschlussbewertung der Berater*in (Beratungsprozess gemäß Beratungszielen beendet, abgebrochen durch Klient*in, abgebrochen durch Berater*in, Weiterverweisung oder über 6 Monate kein Kontakt – Kennzahl 1) sowie durch die Anzahl der geleisteten Beratungsfälle und –stunden und die Anzahl der in Gehstruktur geleisteten Beratungsfälle und –stunden (Kennzahlen 2 u. 3).</p>

Zusätzlich werden die Stunden in Netzwerkarbeit, Öffentlichkeitsarbeit, Präventionsangeboten und Maßnahmen zur Qualitätssicherung ausgewiesen (Kennzahl 4). Kennzahl 5 fasst alle geleisteten Fachkraftstunden anschaulich zusammen. Die Kennzahlen 6 und 7 zeigen die Kosten pro Beratungsfall bzw. pro Fachberatungsstunde. Im Jahresbericht der Psychologischen Beratungsstelle werden u.a. die Zahlen dargestellt und inhaltliche sowie konzeptionelle Entwicklungen erläutert. Spezifische Fortbildungen werden ebenfalls benannt und ihr Beitrag zur Qualitätssicherung oder –entwicklung wird dargestellt. Es erfolgt ein Bericht über die entwickelten Strategien und Maßnahmen Zielgruppen mit dem Angebot anzusprechen, die bisher unterrepräsentiert waren. Die Zielüberprüfung geschieht anhand der Wirkungskennzahlen.

Ferner wird die Ergebnisqualität durch Teambesprechungen, Intervision, Supervision und Qualitätssicherungssitzungen gewährleistet. Der fachliche Austausch mit anderen Einrichtungen wird gepflegt und erweitert die eigene Sichtweise auf die Arbeit mit den Ratsuchenden. Die jährliche Teilnahme der Mitarbeiter/innen an der Jahrestagung der evangelischen Psychologischen Beratungsstellen ermöglicht den Austausch mit anderen in der Beratung mit älteren Menschen tätigen Fachkolleg*innen und gibt wichtige Impulse zur konzeptuellen Weiterentwicklung des Angebots.