



Dokumentation Dokumentation und Datenschutz I

Für Beratende der Mitgliedsvereine im DBSV ist dieses Dokument Teil der Wissensdatenbank, Onlinekurs und Skript zum Präsenzseminar für die Beraterqualifizierung nach Blickpunkt Auge Standard.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	2
2. Grundlagen	2
3. Dokumentation	3
3.1 Warum dokumentieren wir?	3
3.1.2 Wie dokumentieren wir?.....	3
4. Impressum	7

1. Einleitung

Beratungsgespräche können auf unterschiedliche Weise festgehalten werden. Der eine diktiert sich die wichtigsten Dinge, andere nehmen das komplette Gespräch auf, manche fertigen handschriftlich Stichpunkte an oder man schreibt die wichtigsten Daten in eine Vorlage am PC. Egal wie Sie ein Beratungsgespräch in Erinnerung behalten möchten, Sie tun es in erster Linie für sich selbst. Sie sollten anhand ihrer Aufzeichnung einen Ratsuchenden bei einem weiteren Gespräch wiedererkennen und wissen welche Anliegen und Absprachen Sie getroffen haben.

Es werden Ihnen verschiedene Möglichkeiten der Dokumentation erläutert. Für unsere Berater gelten gewisse Standards, welche mit einem vorgegebenen Dokumentationsbogen abgefragt werden sollten. Das kann von Landesverein zu Landesverein unterschiedlich sein.

2. Grundlagen

Zu jedem Beratungsgespräch wird ein schriftlicher Vermerk angefertigt. Dieser enthält mindestens:

- Ort, Zeitpunkt, Dauer,
- anwesende Personen, Kliententyp,
- Augenerkrankung,
- Themen, Anliegen der Beratung,
- Vereinbarungen,
- Angaben zur Mitgliedschaft und
- wie von BPA erfahren.

Kurzinformationen / Kurzberatungen werden themenbezogen und zahlenmäßig erfasst.

Die Erhebung, Speicherung und Verwendung von personenbezogenen Daten der Ratsuchenden erfolgt unter Einhaltung des Datenschutzes. Die Beratenden und ihre Assistenz wahren Verschwiegenheit über vertrauliche Dinge der Ratsuchenden. Sie wurden dazu geschult und haben eine entsprechende Erklärung unterschrieben. Die Ratsuchenden werden zu diesem Thema informiert und unterschreiben ebenfalls eine vorbereitete Erklärung. Verantwortlich dafür sind die Landesorganisationen.

3. Dokumentation

3.1 Warum dokumentieren wir?

Die Dokumentation dient in erster Linie der zielgerichteten Beratung und Unterstützung der Ratsuchenden. So kann man bspw. die Erledigung vereinbarter Aufgaben im Blick behalten, Ratsuchende zu neuen Angeboten u. a. informieren, sich aber auch gut auf Folgeberatungen vorbereiten, selbst wenn Erst- und Folgeberatungen von verschiedenen Beratenden durchgeführt werden.

Wichtig: Fragen Sie bei Ihrem Landesverein, ob und welche Vorgaben es für die Dokumentation gibt, da diese Daten wichtig für die Statistik des Vereins sind.

Ziele der Beratungsdokumentation:

- um weitere Kontaktaufnahme mit dem Ratsuchenden zu ermöglichen
- um Qualität der Beratung zu sichern, d.h. Beratungsanliegen und Absprachen dokumentieren
- um gute Beratung auch über einen längeren Beratungszeitraum und auch über mehrere Beratungstreffen zu gewährleisten
- um Weiterführung der Beratung bei Bedarf auch durch eine Vertretung zu ermöglichen
- um Statistik und Evaluation zu erstellen
- um die Beratungsaktivitäten auszuwerten
- um Zahlen für Finanzierungsanträge zu haben
- um Öffentlichkeitsarbeit anzupassen, d.h. wen wir schon und wen noch nicht erreichen
- um Weiterbildung für Berater anzupassen, d.h. welche Themen stehen im Vordergrund

3.1.2 Wie dokumentieren wir?

Es gibt viele Möglichkeiten, zu dokumentieren. Der Inhalt ist wichtig. Jeder Beratende kann so vorgehen, wie es für ihn/sie am besten passt, denn selbst betroffene Beratende müssen einen ihrer Seheinschränkung gemäßen Weg finden. Außerdem sind sowohl Mitschriften im Gespräch als auch Gedächtnisprotokolle – aufgeschrieben oder aufgesprochen – denkbar. Gedächtnisprotokolle können problematisch werden, wenn Angaben zur Person wie Telefonnummer, Anschrift etc. festgehalten werden sollen.

Nachfolgend werden mehrere Musterdokumentationsbögen vorgestellt. Diese sind nur Vorschläge. Sie können aber ein Anhaltspunkt für Ihre Dokumentation sein.

[Dokumentationsbogen nach dem Beraterhandbuch Word Datei](#)

[Dokumentationsbogen nach dem Beraterhandbuch PDF Datei](#)

Hier sind alle Punkte enthalten, die im Beraterhandbuch gefordert sind.

[Dokumentationsbogen BPA](#)

Erläuterungen zum vorgeschlagenen Dokumentationsbogen für Beratungsgespräche.

Wenn eine Angabe nicht im Gespräch erwähnt wird und für den Beratungsverlauf auch nicht wichtig ist, dann muss sie nicht extra für die Dokumentation erfragt werden, dann bleibt das Feld leer. Kriegt man keine Einverständniserklärung zur Dokumentation, bleibt man bei den Stammdaten anonym (kein Name, keine Telefonnummer, keine Adresse – nur männl./weibl. und Kliententyp)

Die Tabellenform ist nicht vorgeschrieben. Wichtig ist, dass der Beratende mit der Dokumentationsvorlage klarkommt, dass wichtige Angaben (entsprechend DBSV-Beratungshandbuch) erfasst werden können und man damit für die Auswertung/Statistik etwas anfangen kann.

In den folgenden Übersichten sind die laut DBSV-Beratungshandbuch bestehenden Dokumentationspflichten mit #...# gekennzeichnet:

Stammdaten

Name, Vorname	Wenn der Name nicht eindeutig auf das Geschlecht hindeutet bitte Herr oder Frau davor schreiben.
# Kliententyp #	Ratsuchender, Angehöriger, anderer Interessierter, Elternteil, Kind oder Jugendlicher.
Kontaktdaten	Adresse, Tel., E-Mail – was der Ratsuchende preisgibt – gut sind Daten, mit denen man noch mal eine Rückmeldung oder Rückfrage loswerden kann oder ggf. gezielt bspw. zu einer Patientenveranstaltung o. ä. einladen kann. Manche nutzen auch Adressen für Spendenaufrufe, das ist aber nicht ganz unproblematisch.

Augenerkrankung(en)	Ggf. seit wann, vor allem, wenn man wissen will, ob man die relativ neue Zielgruppe der Augenpatienten erreicht.
Mitglied (ggf. seit wann)	Wenn man wissen will, ob die Beratung auch zur Mitgliedergewinnung beiträgt oder ob man die relativ neue Zielgruppe der Augenpatienten erreicht.
wie von uns erfahren	Von wem (Augenarzt, Augenoptiker etc. und auf welchem Weg (Presse, Praxis ...). Wichtig bspw. dann, wenn man die Wirksamkeit seiner Öffentlichkeitsarbeit überprüfen will.
Einverständniserklärung	Dieses Feld dient der Erinnerung daran, die Einverständniserklärung einzuholen.
Bemerkungen	Hier kann alles rein, was der Berater noch für wichtig hält – muss aber nicht.

Beratungsprotokoll Erstberatung

Berater(in)	Kann auch im Kopf des eigenen Formulars stehen.
#Datum, Uhrzeit, Dauer#	
#Beratungsort#	Beratungsstelle, Beratungsmobil, Hausbesuch.
Beratungsweg	Persönlich, telefonisch, per Mail, per Brief usw.
#weitere Anwesende#	Angehörige, Betreuer etc.
#Anliegen (Themen) des Ratsuchenden (RS)	Festhalten der Beratungsthemen laut DBSV-Handbuch ist insbesondere dann sinnvoll, wenn entsprechende statistische Erhebungen im LV erfolgen. Themen laut Handbuch sind: <ol style="list-style-type: none"> 1. Informationen zur Augenerkrankung 2. Behinderungs-, Krankheitsbewältigung

	<ol style="list-style-type: none">3. Low Vision (optische, elektronische Hilfsmittel, Vergrößerung, Beleuchtung, Kontraste)4. Sozialrecht5. LPF und allgemeine Hilfsmittel6. O&M7. Assistenz, Angehörige8. Beruf9. Freizeit, Reisen, Kuren (Reha-Maßnahmen)10. Eltern, Kinder11. Mehrfachbehinderungen
Weitere Themen	Was der Beratende zusätzlich einbringt oder was sich noch im Gespräch ergibt.
#Vereinbarungen#	Wer macht was zur Klärung der Fragen des RS? <ul style="list-style-type: none">• Ratsuchender• Berater
#empfohlen/vermittelt an#	Spezialisierte Augenoptiker, zurück zum Augenarzt mit gemeinsam ausgearbeiteten Fragen, Hilfsmittelfirmen, Reha-Lehrer, Seniorenberatung etc.
Bemerkungen	Für Dinge, die wichtig scheinen, aber nicht in die anderen Felder gehören.

Was kann zu „Bemerkungen“ gehören?

Angaben, die zu einer zielgerichteten Beratung und Unterstützung beitragen können wie:

- Familienstand
- Lebenssituation
- Beruf/Ist-Stand

- sehbehindert, blind, keine Sehbehinderung im Sinne des Gesetzes
- aktuelles Sehvermögen in Prozent
- Gesichtsfeld in Grad
- weitere Erkrankungen/Behinderungen
- Status Schwerbehindertenausweis (GdB, Merkzeichen)
- Status Sehbehinderten-/Blindengeldempfänger, beantragt
- Status Pflegestufe
- behandelnder Augenarzt, Augenkliniken
- aufgesuchter Augenoptiker
- vorhandene/genutzte Hilfsmittel/Ressourcen
- Mitglied in weiteren Vereinen /Organisationen

4. Impressum

Für Beratende der Mitgliedsvereine im DBSV ist dieses Dokument Teil der Wissensdatenbank, Onlinekurs und Skript zum Präsenzseminar für die Beraterqualifizierung nach Blickpunkt Auge Standard.

Dieses und alle anderen Online-Kurs-Skripte finden Sie unter
<https://www.dbsv.org/Onlinekurse.html>

- Word-Dokument
- PDF-Datei
- DAISY-Hörbuch als ZIP-Datei
- Brailledatei zum Ausdrucken (28 Zeichen pro Zeile und 28 Zeilen pro Seite)

Zudem finden Sie dort jeweils ein Word-Dokument mit den Aufgaben, die zum Online-Kurs gehören.

Herausgeber: Blickpunkt Auge des Deutschen Blinden- und Sehbehindertenverbandes e.V. (DBSV), www.blickpunkt-auge.de und www.lernen.dbsv.org

Autor: Angelika Ostrovski, Blickpunkt Auge

Stand: März 2018