

# Beratung in der ambulanten Pflege - ein Wettbewerbsvorteil

von Hildegard Klein und Daniel Holzem

veröffentlicht in: die Schwester, der Pfleger Juli 2010, Beilage ambulante Pflege

*Im Juli 2009 berichtete die „Stiftung Warentest“ über die Beratungsqualität ambulanter Pflegedienste am Beispiel Mülheim an der Ruhr. Das Ergebnis: Es zeigten sich erstaunliche Defizite der Pflegedienste bei der Beratung im Erstgespräch: Nur zwei hatten „gut“ beraten.*

Ziel der Testreihe war herauszufinden, „ob die Berater der Pflegedienste sich ein genaues Bild von der Situation der Pflegebedürftigen machen und ob ihre Vorschläge für den Pflegebedarf angemessen sind“. Es sollte dabei geklärt werden, „ob sie ausführlich und verständlich über Angebote, Kosten und Finanzierungsmöglichkeiten informieren“.

Pflegebedürftige Menschen, deren Familien und Bezugspersonen fragen häufig nach, da sie nicht selten mit ihrer Situation überfordert sind. Daher ist besonders in der immer häufiger angefragten ambulanten Pflege Beratung eine wichtige Aufgabe der Pflegenden. Unter dem Strich ist das Ergebnis von „Stiftung Warentest“ ein Aufruf, sich positiv vom Wettbewerb abzusetzen.

## Pflegende sind zur Beratung verpflichtet

Doch nicht nur die Betroffenen wünschen sich Beratung. Es ist sogar so, dass sich die Pflicht zur Beratung durch Pflegende seit Jahren in Gesetzen, Ausbildungsvorschriften und beruflichen Standesorganisationen widerspiegelt:

### SGB XI

- § 37.3 (Pflegegeld für selbst beschaffte Pflegehilfen): „Pflegebedürftige, die ... Pflegegeld beziehen, haben ... eine **Beratung** in der eigenen Häuslichkeit durch eine zugelassene Pflegeeinrichtung ... abzurufen.“
- § 7a (Pflegeberatung): Beschreibt den verbindlichen **Beratungsanspruch** von Leistungsempfängern nach SGB XI

### AltPflG

- § 3 (Ausbildung in der Altenpflege): Die Ausbildungsziele nehmen unter anderem folgende Inhalte in den Fokus:
  - „die Gesundheitsvorsorge einschließlich der **Erährungsberatung**“
  - „die Anleitung, **Beratung** und Unterstützung von Pflegekräften, die keine Pflegefachkräfte sind“
  - „die Betreuung und **Beratung** alter Menschen in ihren persönlichen und sozialen Angelegenheiten“
  - „die Anregung und Begleitung von Familien- und Nachbarschaftshilfe und die **Beratung** pflegender Angehöriger“

## AltPfiAPrVO

- Anlage 1 (theoretischer und praktischer Unterricht): „anleiten, **beraten** und Gespräche führen“ soll sich direkt in den Lernangeboten während der Berufsausbildung wieder finden.

## KrPfiG

- § 3 (Ausbildungsziele): Ein Ausbildungsziel lautet „**Beratung**, Anleitung und Unterstützung von zu pflegenden Menschen und ihrer Bezugspersonen in der individuellen Auseinandersetzung mit Gesundheit und Krankheit“ leisten können.

## KrPfiAPrVO

- Anlage 1 (theoretischer und praktischer Unterricht): „Unterstützung, **Beratung** und Anleitung in gesundheits- und pflegerelevanten Fragen fachkundig gewährleisten“ soll sich direkt in den Lernangeboten während der Berufsausbildung wiederfinden.

## Rahmen-Berufsordnung des Deutschen Pflegerates

- Eigenverantwortlicher Aufgabenbereich professionell Pflegender:...**Beratung**, Anleitung und Unterstützung von Leistungsempfängern und ihrer Bezugspersonen.“
- **Beratung** als Berufspflicht: „Professionell Pflegende sind gegenüber den Leistungsempfängern sowie deren Bezugspersonen zur **Beratung** verpflichtet. Dies betrifft im Besonderen Information und Aufklärung zu gesundheitsfördernden und gesundheitserhaltenden Maßnahmen, Methoden und Verhaltensweisen.“

## Beratungspraxis Pflegender vor Ort

Jeder Kontakt mit Pflegebedürftigen, ihren Familien und Angehörigen ist eine Beratungssituation. Wer dabei die Betroffenen als Kunden wahrnimmt, kommt der Grundeinstellung zur Beratung schon einen Schritt näher. Grundsätzlich werden Beratungssituationen in zwei Bereiche unterschieden:

Spontane Beratung	Geplante Beratung
<ul style="list-style-type: none"><li>○ beim täglichen Routineeinsatzes in der Häuslichkeit des Patienten.</li><li>○ beim zufälligen Beratungsgespräch im Pflegestützpunkt / Büro.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ im Rahmen des geplanten Beratungsbesuchs nach §37.3 SGB XI in der Häuslichkeit des Patienten.</li><li>○ im Rahmen einer geplanten Pflegevisite in der Häuslichkeit des Patienten.</li><li>○ im Rahmen eines geplanten Beratungsgesprächs im Pflegestützpunkt / Büro</li><li>○ im Rahmen von Veranstaltungen zur Öffentlichkeitsarbeit</li></ul>

Grundsätzlich gelten für die Gestaltung von Beratungsgesprächen dieselben Kriterien. Dennoch ist in der Praxis zu unterscheiden, ob es sich um eine geplante oder spontane

Beratung handelt. Pflegende wie Leitende sollten für beide Varianten des Beratungsgesprächs über entsprechende Kompetenzen verfügen.

Dazu gehören zunächst einmal die Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung. Denn wer eine wertschätzende Haltung gegenüber den Ratsuchenden einnimmt und ein gutes Einfühlungsvermögen in die Situation hat, kann auch besser beraten. Pflegende sollten wissen, wie sie Informationen zur Einschätzung der Situation des Pflegebedürftigen in seiner häuslichen Umgebung erhalten. Sinn macht ein systematisches, kriteriengeleitetes Vorgehen. Damit dabei nichts vergessen wird, empfiehlt sich eine Checkliste. Standardmäßig gehören zu einer Beratung natürlich Kenntnisse über die wesentlichen Inhalte des SGB XI und V für die ambulante Pflege sowie die Beherrschung des aktuellen, pflegefachlichen Know-hows, also zum Beispiel zu Pflegekonzepten, Expertenstandards oder Hilfsmitteln.

Darüber hinaus sollten Pflegende von Medien und Methoden wissen, um alle notwendigen Informationen im Gesundheitswesen, den Ratsuchenden betreffend, zu erhalten. Wer in der Lage ist, Netzwerke vor Ort mit anderen Anbietern im Gesundheitswesen sowie weiteren wichtigen Stellen zum Beispiel Vereinen, Selbsthilfegruppen etc. zu bilden, ist klar im Vorteil. Aber auch die Entscheidungsträger von Institutionen und Organen der städtischen beziehungsweise ländlichen Verwaltung sollten dem Pflegenden geläufig sein.

## **Bedeutung professioneller Beratungsleistungen**

Alle Beteiligten profitieren auf ganz eigene Art von den Beratungsleistungen der Pflegenden. Pflegebedürftige und deren Familien erhalten ein individuell auf sie zugeschnittenes Beratungsangebot, welches gleichzeitig auf dem berufspraktischen Erfahrungsschatz, sowie auf der Kenntnis der individuellen pflegerischen und persönlichen Bedürfnislage basiert. Für sie es ein Beratungsangebot der „kurzen Wege“, welches logistisch einfach und zeitnah auch in ihrer häuslichen Umgebung angeboten werden kann.

Mitarbeiter wiederum erobern sich ein neues Betätigungsfeld, in dem sie fachkompetent, eigenverantwortlich, selbstbestimmt und professionell mit pflegebedürftigen Menschen und deren Familien und Bezugspersonen tätig sein können. Sie erhalten ein Instrument zur Gestaltung einer tragfähigen Beziehung zum Kunden und entwickeln ein neues berufliches Selbstbewusstsein und höhere Professionalität. Der Zugang zum Kunden und dessen Familien wird individueller und ganzheitlicher, dadurch werden auch die pflegerischen Leistungen passgenauer.

Leitende verfügen mit der Beratung über ein ideales Lernfeld zur Weiterentwicklung der persönlichen, sozialen und fachlichen Kompetenz ihrer Mitarbeiter. Sie lernen, wie sie die Pflegeberatungsleistung im Rahmen der Personalentwicklung als zusätzliche Fachkompetenz ihren Mitarbeitern näher bringen können. Sie setzen die Entwicklung der Pflegeberatungskompetenz als Herausforderung in ihrer Personalführung ein und entwickeln so ihre Mitarbeiter weiter. Und sie können fachliches und methodisches Know-how für ihre Mitarbeiter bereitstellen, zum Beispiel in Form von Fortbildung, Projektierung oder Ressourcen.

Für Unternehmen heißt Beratung in der Pflege, dass sie dem Kunden Wertschätzung, Empathie und Interesse an deren Gesundheit, Pflege und Betreuung signalisieren können. Sie erhalten damit ein personen- und bedürfnisorientiertes Marketinginstrument und profilieren sich als eine zentrale, regionale Anlaufstelle für alle Fragen rund um das Thema „Pflege“. Denn mit der Beratung kennen sie auch die individuelle Situation und Bedarfslage

des Kunden. Sie können professionell und mit zusätzlichen Angeboten darauf reagieren, das ergibt zufriedene Kunden, die das Unternehmen gerne weiter empfehlen. Letztlich kann das sogar zu einer Mitgestaltung einer bedarfsdeckenden Versorgung mit Pflegestützpunkten führen.

### **Fazit: Beratung ist ein Wettbewerbsvorteil**

Beratung ist eine ureigene Aufgabe der Pflege – unabhängig ob sie im stationären oder ambulanten Bereich erbracht wird. Anbieter ambulanten Pflege sind – im wahrsten Sinne des Wortes – gut beraten, diesen Aufgabenkomplex ernst zu nehmen und umzusetzen. Unternehmen, die beraten, weil sie es müssen, werden mittelfristig scheitern. Unternehmen, die sich dieser Aufgabe aus Überzeugung widmen, werden damit all die genannten positiven Effekte ausbauen und ihren Marktwert steigern können.

### **Die Autoren**

#### **Hildegard Klein**

Dipl. Sozialwissenschaftlerin, Fachkrankenschwester für ambulante Pflege, Beraterin / systemischer Coach für Pflegeunternehmen

Kontakt: [info@hildegard-klein.de](mailto:info@hildegard-klein.de)

#### **Daniel Holzem**

Dipl. Pflegepädagoge (FH), Kinaesthetics Trainer Pflege / Stufe 2 (EKA), Entspannungspädagoge (BTB), Gesundheits- u. Krankenpfleger

Kontakt: [DanielHolzem@gmx.de](mailto:DanielHolzem@gmx.de)