

● Beratung



Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Sozialarbeiterin, MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach, Systemische Organisationsentwicklerin, DGQ- Auditorin
 Dortmund
 Email: pflege@kerstinpleus.de



Professionelle Steuerung der Beratungsgespräche

Ein Muss: professionell und erfolgreich beraten

Die Entwicklung der Pflegebedürftigkeit ist allseits bekannt. 80% der Pflegebedürftigen werden zuhause versorgt, d.h. rund vier von fünf Pflegebedürftigen in Deutschland werden in der Häuslichkeit versorgt. Überwiegend erfolgt die Pflege durch pflegenden Angehörige. Häufig leistet ein ambulanter Pflegedienst Unterstützung.

Mit dem Blick auf die Versorgung der Pflegebedürftigen zu Hause wird deutlich, welche Bedeutung Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI haben. Der Beratung kommt eine wichtige Funktion zur Stabilisierung und Qualitätssicherung häuslicher Pflege zu. Die Beratung ist außerdem auch im Zuge einer betriebswirtschaftlichen Steuerungsfunktion zu betrachten.

Beratung sollte neben den Leistungen des SGB XI, SGB V und den

Privatzahlerleistungen ein selbständiges Leistungsangebot Ihres Pflegedienstes sein.

Der Beratungsbesuch ist oftmals die erste vertrauensbildende Maßnahme zur ambulanten Pflege und die Chance, Sie als Pflegedienst kennenzulernen. Pflegebedürftige Kunden als auch ihre Angehörigen schätzen mit der Zeit Ihre kompetente Beratung und realisieren, dass sie von Ihrer Beratung profitieren können.

Wer hat die Pflicht oder den Anspruch auf Beratung nach § 37 Abs. 3 SGB XI?

- » **Beratungsgespräche für Pflegegeldempfänger**
Bei Pflegegrad 2 und 3 halbjährlich einmal, bei Pflegegrad 4 und 5 vierteljährlich einmal.
- » **Beratungsgespräche für die eigenen Pflegesachleistungskunden**
Pflegesachleistungskunden

können halbjährlich einen Beratungsbesuch in Anspruch nehmen. Diese sind freiwillig.

1. Konzeptionelle Ausrichtung der Beratungsgespräche

Machen Sie sich im Vorfeld Gedanken über die Gestaltung der Beratungsprozesse. Erarbeiten Sie konzeptionelle Grundsätze für eine zielführende Beratung, die Gestaltung von Beratungsprozessen, die Bewertung der Qualität der Beratung sowie die erforderlichen Kompetenzen und die Festlegung, welches Personal die Beratung durchführen soll, z. B.

- » die Ziele der Beratung
- » Festlegung & Qualifikation der Berater/des Beraterteams
- » Haltung und Beraterverständnis
- » Beraterkompetenz
- » der Beratungsprozess
- » Qualitätsbereiche und -kriterien
- » Beratungsinhalte
- » Dokumentation der Beratung

Für eine erfolgreiche Umsetzung stellen Sie Ihre Beratungspersonen professionell aus: Mit einer Beratungstasche (Ihr Logo) und Flyern, Broschüren, Gesprächsleitfaden ist ein kompetentes Auftreten Ihrer Beratungspersonen gesichert.

2. Welches Personal für Beratungsgespräche nach § 37 (3) SGB XI?

Im Gesetz heißt es,

... Zudem soll bei der Planung für die Beratungsbesuche weitestgehend sichergestellt werden, ►

Pflegebedürftige nach Versorgungsart [Statistik 2019]



© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2022

dass der Beratungsbesuch bei einem Pflegebedürftigen möglichst auf Dauer von derselben Pflegekraft durchgeführt wird.

... Der beauftragte Pflegedienst und die anerkannte Beratungsstelle haben dafür Sorge zu tragen, dass für einen Beratungsbesuch im häuslichen Bereich Pflegekräfte eingesetzt werden, die spezifisches Wissen zu dem Krankheits- und Behinderungsbild sowie des sich daraus ergebenden Hilfebedarfs des Pflegebedürftigen mitbringen und über besondere Beratungskompetenz verfügen.

Setzen Sie Ihre besten Pflegefachkräfte hierfür ein. Die Auswahl richtet sich nach den Kompetenzen und Erfahrungen und der Motivation der jeweiligen Person. Neben dem erforderlichen Fachwissen benötigt Ihre Beratungsperson die Fähigkeit, dieses Wissen förderlich einzusetzen und das eigene Handeln lösungsorientiert daran auszurichten. Darüber hinaus sind Kommunikationsfähigkeit, Fähigkeit zu Empathie und Flexibilität wichtige Aspekte.

Sicherlich lassen sich Kompetenzen formell abbilden. Als verantwortliche Pflegedienstleitung kennen Sie Ihre Pflegefachkräfte. Über Beobachtungen, Erfahrungen, können Sie eine Aussage zu den Fertigkeiten Ihrer Mitarbeitenden treffen. Ist die von Ihnen ins Auge gefasste Person in der Lage, Situationen fachlich und richtig einzuschätzen?

Denn für das weitere Vorgehen ist entscheidend, welche Interventionen greifen müssen.

3. Ausgangslage

Ihr Pflegedienst versorgt insgesamt 100 Kunde, davon sind 70 SGB XI Kunden.

Diese haben die Möglichkeit zwei Beratungsgespräche je Jahr abzurufen. Sie als Pflegedienst, informieren natürlich ihre Pflegesachleistungs-Kunden (PSK) über diese Kann-Leistung. Folglich terminieren Sie 140 Beratungs-Gespräche pro Jahr.

Beratungskompetenz im ambulanten Pflegedienst

Prozesse

- Kontaktaufnahme
- Bedarfserfassung
- Beratungs- und Versorgungsplanung
- Intervention
- Evaluation und Abschluss
- Qualitätssicherstellung
- Beratungsstrukturen mitgestalten
- Kooperation und Vernetzung

Fachkompetenz

- Wissensanwendung
- Pflegeberatungs- und spezifische Kenntnisse
- Fertigkeiten, Fähigkeiten und Erfahrungen
- Beziehungsfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit
- Kooperationsfähigkeit

Personelle Kompetenz

- Analytische Fähigkeiten
- Beobachtungsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit
- Konfliktlösungsfähigkeit
- Flexibilität
- Reflektionsfähigkeit

Profil Beratungskompetenz (nach Hummel-Gaatz 2007; Heyse & Erpenbeck 2004, Bohrer, Kuckeland, Oetting-Roß, Scherpe & Schneider 2008, Bals & Dilg 2014), dargestellt in: Zentrum für Qualität in der Pflege: Qualitätsrahmen für Beratung in der Pflege, 2016, Berlin, Download unter www.zqp.de

Wir können davon ausgehen, dass gemäß der jährlichen Abrufvorgabe ca. 150 Pflegegeldempfänger (PGK) zu Ihren Beratungskunden zählen müssten. Insgesamt sind das zirka 340 Beratungsgespräche pro Jahr.

140 Beratungsgespräche PSK + 340 Beratungsgespräche PGK = 480 Beratungsgespräche insgesamt pro Jahr

An dieser Zahl werden die Potentiale deutlich, und wie wichtig es ist, die Beratungsgespräche professionell zu konzeptionieren, zu steuern und zu verwalten.

4. Steuerung

Bleiben Sie professionell!

Planen Sie die Beratungsbesuche nicht ad hoc in Touren, weil etwas frei geworden ist.

Wie viele fachkompetente Beratungspersonen stehen Ihnen zu Verfügung?

Je nach Größe des Personals bzw. der zu versorgenden Region machen Sie sich Gedanken, inwieweit Sie solitäre Beratungstouren oder Beratungseinsätze innerhalb bzw. im Anschluss einer Tour verplanen.

Nutzen Sie unbedingt Ihre ambulante Pflegesoftware. Neben der wirtschaftlichen Tourenplanung und dem Soll-Ist-Abgleich zur täglichen Feinsteuerung der Touren arbeiten Sie mit dem Berichtswesen, z.B.

- » Darstellung der defizitären Kunden
- » Darstellung der prozentualen Ausschöpfung der Pflegesachleistungsbeträge
- » Übersicht der Verhinderungspflegen
- » Übersicht von Entlastungs- und Betreuungsleistungen ▶

Ihr Pflege- und Betreuungsdienst mit 100 Kunden besteht aus



Darüber hinaus betrachten und werten Sie Ihre Kennzahlen aus. So stellen Sie eine strukturierte Analyse Ihrer Kunden sicher. Voraussetzung ist immer ein funktionierendes Pflegegradmanagement.

Fazit: Nun planen Sie Ihre Beratungsbesuche vorausschauend und professionell.

5. Ziele der Beratung

Im Zuge der Qualitätssicherung legen Sie den Fokus auf die individuelle häusliche Situation eines Einzelnen. Sie erörtern zentrale Themenbereiche wie familiäre Situation, Finanzierung der Pflegesituation, pflegepraktische Angelegenheiten, soziales Netzwerk, Möglichkeiten zur Entlastung pflegender Angehöriger.

Bis vor ein paar Jahren dienten die Beratungsbesuche auch der Kundengewinnung. Aufgrund des Fachkräftemangels gibt es jedoch einen Perspektivwechsel: Der potenzielle Kunde ist auf der Suche nach einem Pflegedienst. Viele Pflegedienste haben mittlerweile eine/n Aufnahmestopp bzw. -pause.

Betrachten wir uns die verschiedenen neuen Zielrichtungen.

Die eigenen Pflegesachleistungskunden

- » Ziel ist es, sofern personalmäßig abbildbar, die bis jetzt vorhandene Nutzung der Pflegesachleistungen besser bzw. voll auszuschöpfen, z.B. bei Pflegegrad 2 gemessen an 724 € oder bei Pflegegrad 3 ist die Messlatte 1.363 €.
- » Sofern die Beratungsgespräche immer von derselben Beratungsperson durchgeführt werden, können neben Schaffung von Vertrauen zwischen Kunde und Berater/in, bedürfnisorientiert Leistungen angepasst werden.
- » Ausschöpfen von Verhinderungspflege und den Leistungen mit dem Entlastungsbetrag
- » Haben Sie die SGB V Leistungen und Hilfsmittel im Blick!
- » Beraten Sie darüber hinaus über komplementäre und Dienste, wie z.B. Hausnotruf, Essen auf Rädern. Zur Entlastung pflegender Angehöriger bzw. Gestaltung einer Tagesstruktur für den Pflegebedürftigen sind Angebote wie Tagespflege, Verhinderungspflege bzw. Entlastung und Betreuung (Einzel- und/oder Gruppenangebote) unabdingbar.

- » Bestenfalls haben Sie als Komplexanbieter alles aus einer Hand verfügbar.
- » Führen Sie die Beratungsterminierung fort, das heißt, vereinbaren Sie mit dem Kunden direkt schon den zweiten Termin. Der Kunde wird es Ihnen danken! Bestenfalls wird der Kunde 2 Wochen vorab erinnert.

Zielrichtungen der „Pflicht“-Beratungsbesuche im Rahmen der Experten/Prozessberatung

- » Erfassung der Ist-Situation
- » Problemanalyse
- » Lösungsorientierte Beratung
- » Intervention (ggfs. Neukunde Ihres Pflegedienstes, Angebote von Entlastung für die pflegenden Angehörigen, Angebote der Verhinderungspflege, Pflegekurse/individuelle häusliche Schulungen für pflegende Angehörige)

Vor allem jedoch hat jede pflegebedürftige Person einen Anspruch auf bis zu 2.418 € pro Jahr als Unterstützung über die (stundenweise) Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI.

● Kerstin Pleus

SieBegger & Wawrik
Management GmbH

Beraten, bewerten, begleiten.

Unternehmensperspektive
für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste
und Tagespflegen

SieBegger & Wawrik
Management GmbH

Am Kanzleramt
Rahel-Hirsch-Straße 10
10557 Berlin

Thomas SieBegger
Mobil • 49 171 2019092
siessegger@sw-management.de

Peter Wawrik
Mobil • 49 171 2019091
wawrik@sw-management.de