



Beratung mit System

Pflegeberatung soll Menschen befähigen, selbstständig pflegerische Leistungen erbringen zu können. Dabei sind richtige Schulung und Anleitung jedoch essenziell. Die Pflegeberatung sollte daher im Pflegedienst gut organisiert sein.

Text: Stefan Block

Mehr zum Thema

01

Workshop zum Beitrag: „Beratung mit System“. Stefan Block erläutert auf dem Häusliche Pflege LUNA, am 18. und 19. November in Essen, was zur guten Pflegeberatung dazu gehört und wie Sie diese in Ihrem Unternehmen noch professioneller aufstellen.

<https://vinc.li/3UzyoD6>

02

„Das SGB XI-Beratungshandbuch 2024/2025“ von Andreas Heiber, erschienen bei Vincentz Network und erhältlich unter:

www.haeusliche-pflege.net/shop

03

eLearning: „Pflegeberatung - effizient und wirtschaftlich“ mit Referentin Katja Koch. In der Vincentz Akademie als Einzelkurs oder im Rahmen der eLearning flat buchbar, inkl. Abschlusszertifikat und zwei Punkten bei der Registrierung berfulich Pflegenden. Alle Informationen unter:

www.vincentz-akademie.de

Der Augsburger Konrad Hummel hat bereits 1991 einen mich prägenden Satz veröffentlicht: „Altenhilfe ist Befähigung“. Genau darum geht es in der Beratung. Menschen an die Hand nehmen und gemeinsam mit ihnen einen Weg durch die Unterstützungsmöglichkeiten für bedürftiger Menschen zu entdecken. Die Pflegeversicherung mit seinem vielfältigen Leistungen für die privat organisierte Pflege im Familien- oder Freundeskreis hat 1994 die Begriffe „Eigenverantwortung“ (§ 6 SGB XI) und „Selbstbestimmung“ (§ 2 SGB XI) als Basiswerte festgeschrieben. Es geht also nicht um eine allmächtige Fürsorgeidee, sondern eher um die Förderung der selbstbestimmten Unterstützungssteuerung. Daher hat die häusliche Pflege nach § 3 SGB XI Vorrang und die berufliche Pflege hat einen Förder- Beratungs-, Anleitung-, und Unterstützungsauftrag. Das wird in der Fachpflege gerne vergessen oder verdrängt. Die „Kümmerer-Idee“ (Care) steht im Mittelpunkt. Die Verantwortung für die Menschen mit Unterstützungsbedarf in der Pflege liegt weltweit im persönlichen Bereich. Die berufliche Pflege soll das System unterstützen, nicht überflüssig machen. Das wird gerade nach aktueller Zahlenlage noch deutlicher: Über 5 Mio. Pflegebedürftige stehen 1,7 Mio. Pfl-

gekräften gegenüber. Mehr Pflegekräfte sind unrealistisch und der Pflegebedarf wird weiter steigen. Der Quartiers- und Care-Gedanke muss in den Mittelpunkt rücken. Damit das gelingen kann, ist eine qualitativ hochwertige Beratung und Begleitung unersetzlich.

Aus diesem Grund sind in allen ambulanten Leistungsverträgen Schulung, Anleitung und Beratung als Schlüsselleistungen enthalten. Warum soll eine Tochter nicht ihrer Mutter bei der Morgentoilette und beim Anziehen der Kompressionsstrümpfe helfen? Warum soll der Vater nicht seiner an Diabetes erkrankte Tochter eine subkutane Spritze geben dürfen? Aber bitte unter fachlicher Anleitung und Schulung. Das ist in allen Verträgen der Pflege auch mit einem Preis versehen und geregelt. Konsequenz sind alle Pflegekräfte kontinuierlich zur Beratung und Anleitung aufgefordert. Daher muss in der Pflegeausbildung das Thema Beratung, Anleitung und Schulung einen zentralen Raum einnehmen.

Das erfordert einige zentrale Kenntnis- und Erfahrungsfähigkeiten:

1. Soziale Kompetenz, also der faire, strukturierte, reflektierte und einführende Umgang mit Menschen.
2. Fachliche Kompetenz, also pflegerische Grundlagen und die Fähigkeit die Menschen anzuleiten und zu schulen.
3. Juristische Grundlagenkenntnisse zum SGB V, SGB XI und SGB XII in Bezug auf pflegerische und unterstützende Fragen. Zunehmend auch im Bereich der Teilhabe nach dem SGB IX.
4. Mentale Stärke, also eigene Kraftquellen kennen und nutzen, sich regelmäßig reflektieren und sich Unterstützung bei komplexen Situationen einzuholen. Selbstschutz durch eine gesunde Abgrenzung.

Unsere Sozialgesetze haben das klar definiert. Im übergreifenden Sozialgesetz SGB I ist die Beratung für alle zwölf Sozialbücher klar geregelt: „§ 14 Beratung (...) Jeder hat Anspruch auf Beratung über seine Rechte und Pflichten nach diesem Gesetzbuch. Zuständig für die Beratung sind die Leistungsträger, denen gegenüber die Rechte geltend zu machen oder die Pflichten zu erfüllen sind.“ (www.gesetze-im-internet.de) Die Pflegeversicherung als Unterstützungsgesetz hat mit der Leistungsgruppe nach § 7 SGB XI (Basisberatung und Case-Management), mit § 37.3 SGB XI (Beratung im „Leistungsbezug“) und mit dem § 45 SGB XI (Schulung) eine starke Basis geschaffen. Nach meiner Erfahrung wird jedoch die Beratung oftmals nicht nach dem Bedarf der Versicherten ausgeführt, sondern eher nur in Form von Broschüren, Websites und oberflächlichen, allgemeinen Informationen angeboten. Feste Bezugsberatung fehlt bei allen mir bekannten Pflegeversicherungen. Hotlines und kontinuierlich wechselnde Sachbearbeiter*innen erschweren den insbesondere alten und kranken Menschen den Zugang zu ihrem Beratungsrecht. Diese Erfahrung zieht sich

☛ auch im Umgang mit den gesetzlich sehr guten Regelungen im Umgang mit den Gutachten des Medizinischen Dienstes (u.a. in § 18 SGB XI geregelt) und mit den bundeseinheitlich gestalteten Beratungsformularen nach § 37.3 SGB XI durch. Grundsätzlich ist klar geregelt, dass in diesen Beratungsprotokollen vermerkte Anforderungen an Hilfsmittel oder Reha-Leistungen als Anträge gelten und pro-aktiv von den Sozialleistungsträgern anzustoßen sind. In der Praxis findet hier in der Regel nichts statt. Entsprechend wichtig ist es für Beratungskräfte die MD Gutachten und auch die letzten 37er-Beratungsprotokolle zu kennen, um gezielt Leistungen anzumahnen im Auftrag der versicherten Personen.

Klare Qualitätsvorgaben

Der Umgang mit den seit einigen Jahren neuen Beratungs- und Abrechnungsformularen muss geübt und im Dialog kollegial trainiert werden. Wir beim ASB in Bremen führen im Jahr 1.600 bis 1.800 Beratungen nach § 37.3 SGB XI durch.

Beratungspreise in den Bundesländern

	Beratungseinsatz	Punkt-wert	Preis in €	Anmer-kungen
1	Baden-Württemberg		68,71	
2	Bayern	je 5 min.	58,44	je Stunde
3	Berlin		67,84	
4	Brandenburg		60,57	
5	Bremen		66,00	
6	Hamburg		66,60	
7	Hessen		75,00	
8	Mecklenburg-Vorpommern		44,70	
9	Niedersachsen		65,52	
10	Nordrhein-Westfalen		74,87	
11	Rheinland-Pfalz		51,47	
12	Saarland		49,00	
13	Sachsen		51,59	
14	Sachsen-Anhalt		50,59	
15	Schleswig-Holstein		68,69	
16	Thüringen		50,42	

Datenerhebung aus: www.aok.de/gp/pflegeberatung/grundlagen/beratungseinsatz, Stefan Block, Mai 2024, Abruf am 23.06.2024 gegen 17:00 Uhr, Ohne Gewähr

Daran ist ein Team von etwa zehn Pflegefachkräften beteiligt. Seit 24 Jahren gibt es klare Vorgaben zur Qualität der Beratungen:

- Ein Pflegeexamen gilt als Basis. Dazu entsprechende pflegerische Erfahrung.
- Es gilt das Prinzip der „Bezugsberatung“. Die Fachkräfte haben also feste Beratungskund*innen und nehmen zum entsprechenden Zeitpunkt aktiv Kontakt zu den zu beratenden Personen auf.
- Es gibt im Jahr drei Fortbildungsveranstaltungen für Beratungskräfte (In-House durch mich als Dipl. Sozialpädagoge und eine erfahrene Pflegefachkraft). Zwei dieser Termine müssen jährlich besucht werden.
- Es gibt klare Verfahrungs hinweise zu den Beratungsbesuchen im Qualitätsmanagement.
- Es gibt umfangreiches Beratungsmaterial (Flyer, Broschüren, Informationsblätter), um gezielt und bedarfsbezogen zu informieren.
- Es findet bei Bedarf ein kollegialer Austausch oder auch ein Fall-Gespräch statt.
- Die Beratungskräfte werden für die Beratungen und die Vor- und Nacharbeiten angemessen zeitlich freigestellt.

Das alles ist mit den aktuellen Preisen für die Beratungsbesuche inzwischen gut honoriert. Die Beratungsbesuche benötigen sehr flexibel zwischen 15 und 60 Min. Zeit vor Ort zzgl. Wegeaufwand und Vor- und Nacharbeit. Bei

Beratungsbesuche benötigen sehr flexibel zwischen 15 und 60 Minuten.

Bestandskund:innen nach vielen Jahren Beratungen geht es auch mal im kurzen, wertschätzenden und fördernden Gespräch. Bei neuen Beratungskund*innen oder bei komplexen, herausfordernden Pflegesituationen wird entsprechend mehr Zeit benötigt. Es ist auch zu beachten, dass alle anerkannt Pflegebedürftigen einen Beratungsanspruch zwei bis vier Mal jährlich haben, je nach Pflegegrad. Also auch Personen im Pflegegrad 1 und alle Sachleistungsbezieher:innen.

Strukturierter Umgang

Beim ASB in Bremen haben erfahrene Pflegefachkräfte eine Vorlage im Umgang mit dem Beratungsformular

Muster **Bogen nicht auseinander heften**

GKV Spitzenverband **PKV** Verband der Privaten Krankenversicherung

Nachweis über einen Beratungsbesuch nach § 37 Abs. 3 SGB XI

Angaben zur pflegebedürftigen Person: **ggf. Nachholtermin Hbj. / Quartal...**

Pflegeversichertennummer (ggf. entspricht diese der Krankenversichertennummer) **Pflegegrad: _____**

Name _____

Vorname _____

Geburtsdatum _____

Straße _____

PLZ _____ Ort _____

Bei der o. a. pflegebedürftigen Person wurde am **← Datum** _____
 in der Zeit von _____ Uhr bis _____ Uhr ein Beratungsbesuch durchgeführt. **⊖ Uhrzeit!**

Hinweis: Die nachfolgenden Einschätzungen werden von der Beratungsperson dokumentiert:

Das dreiseitige Pflegeberatungsformular des ASB Bremen steht auf der Häusliche Pflege-Website als Download bereit.

erstellt (siehe Kasten bzw. PDF im Downloadbereich von Häusliche Pflege). Dieses Vorgehen wird in unseren Beratungsschulungen kontinuierlich besprochen und auch durch die Sichtung der zur Abrechnung vorliegenden Formulare überprüft. Die freien Textfelder sollten immer für freundliche, klare, auch wertschätzende Anmerkungen genutzt werden. Die Sammlungen der Leistungsmöglichkeiten im SGB XI auf Seite 2 oben, sollten ebenfalls immer punktuell genutzt werden. Gerade der Umgang mit den Anforderungen an vertiefende Beratungen im Rahmen des Case-Management nach § 7a SGB XI will geübt sein. Drei mal taucht die Frage nach der Beratung nach § 7a SGB XI auf dem Bogen auf:

- Unter Punkt 5 gibt es die Empfehlung der Pflegefachkraft auf ein Case-Management. Das kann durch eine sehr komplexe Situation vor Ort, oder eine nicht vorhandene Pflegeperson, oder eine nicht sichergestellte eigenverantwortliche Pflege vor Ort ausgelöst werden.
- Im Informationskasten sollte IMMER die Frage der Informationsnutzung für die vertiefenden Beratungen nach § 7a SGB XI angekreuzt werden!
- Auf Seite drei des Beratungsformulars taucht bei der Einwilligungserklärung nochmals die Frage nach § 7a SGB XI Beratung auf. Hier auf Wunsch der bedürftigen bzw. der pflegenden Personen.

Leider werden viele 37er-Beratungen viel zu hektisch und „on Tour“ nebenbei von ambulanten Pflegediensten abgearbeitet. Das ist nicht in Ordnung und gefährdet den Ruf guter Pflege. Aus meiner Sicht sind nur geeignete Kräfte zur Beratung von den Führungskräften in der Pflege zu

beauftragen. Basiskenntnisse der Gesetze sind eine wichtige Voraussetzung. Wir in der ambulanten Pflege sind oftmals im Quartier verankert und „nah bei den Menschen“. Damit haben wir einen sehr wichtigen und guten Zugang zu den Betroffenen. Beratung sollte also eine Schlüsselleistung der Pflege sein und als solche qualitativ hochwertig positioniert werden. Meine Vision ist eine deutliche Erweiterung hin zum Case-Management nach § 7a SGB XI und eigenständigen Schulungsangeboten durch uns Pflegedienste. Die Finanzierung ist über das SGB XI sicherzustellen und ohne Blockademöglichkeiten der Kassen verbindlich zu installieren. Dafür müssen wir uns in der Pflege auch einem kritischen Dialog und klaren Qualitätsanforderungen stellen. 📍

MEHR ZUM THEMA

Das Pflegeberatungsformular des ASB Bremen steht auf der Häusliche Pflege-Website als PDF zum Download bereit:

<https://www.haeusliche-pflege.net/downloads-heft/>



Foto: Dieter Sell

Stefan Block

ASB-Botschafter

Dozent für Pflegeberatung und Pflegemanagement