

# Beratung zur Pflege

Was man wissen sollte – und was man erwarten kann



# Was man wissen sollte

## Gute Beratung ist die Grundlage guter Pflege.

Gute Beratung unterstützt pflegebedürftige Menschen, selbstbestimmt über die Pflege zu entscheiden und diese möglichst gut zu organisieren. Sie vermittelt Kompetenzen und Wissen für eine gute Pflege. Pflegenden Angehörige erhalten Entlastung und Unterstützung. Beratung trägt dazu bei, Gesundheitsproblemen bei pflegebedürftigen Menschen und pflegenden Angehörigen vorzubeugen. Dadurch hilft sie, die Pflege zu Hause möglichst lange aufrechtzuerhalten.



## In Deutschland gibt es einen Anspruch auf kostenlose professionelle Beratung.

Die Ansprüche auf kostenlose professionelle Information, Beratung und Schulung zur Pflege sind im Elften Sozialgesetzbuch (SGB XI) verankert. Dazu gehören:

**Information und Auskunft:** Versicherte und ihre Angehörigen haben das Recht, von ihrer Pflegekasse verständliche und umfassende Informationen über Leistungen und Hilfen bei Pflegebedürftigkeit zu erhalten (§ 7 SGB XI).

**Pflegeberatung:** Pflegebedürftige Menschen haben Anspruch auf Pflegeberatung (§ 7a SGB XI). Auch Angehörige können diese auf Wunsch der pflegebedürftigen Person nutzen. Die Beratung soll dabei unterstützen, Hilfe- und Pflegeleistungen auszuwählen und in Anspruch zu nehmen. Sie kann in der Beratungsstelle, am Telefon, zu Hause, im Krankenhaus oder einer stationären Einrichtung stattfinden.

**Pflegekurse:** Angehörige und ehrenamtlich Pflegenden haben Anspruch auf Schulungskurse zur Pflege (§ 45 SGB XI). Darin werden Grundkenntnisse für den Pflegealltag vermittelt, zum Beispiel wichtige Handgriffe, Wissen zu Hygiene und Ernährung. Auf Wunsch findet die Schulung zu Hause statt.

**Beratungsbesuche:** Pflegebedürftige Menschen mit Pflegegrad 1 sowie alle, die Sachleistungen beziehen, können sich halbjährlich zu Hause beraten lassen (§ 37 Absatz 3 SGB XI). Wer ausschließlich Pflegegeld bezieht, muss diesen Beratungsbesuch in festgelegten Abständen in Anspruch nehmen. Die Beratung soll die Qualität der häuslichen Pflege sicherstellen und bei praktischen pflegefachlichen Fragen unterstützen.

### Was ist ein Versorgungsplan?

Bei jeder Pflegeberatung (§ 7a SGB XI) wird ein individueller Versorgungsplan für die pflegebedürftige Person erstellt. Darin wird dokumentiert, was besprochen wurde. Dazu gehört unter anderem, welche Hilfen erforderlich sind, welche Ziele erreicht werden sollen, welche Maßnahmen umgesetzt werden und welche Angebote vor Ort dafür geeignet sind. Die Pflegeberatung begleitet bei der Umsetzung und übernimmt bei Bedarf die Koordination der Maßnahmen. Falls notwendig wird der Plan gemeinsam angepasst.

## Themen und Ziele der Beratung richten sich nach dem individuellen Bedarf.

Gute Beratung ist am Bedarf und den Lebensumständen der pflegebedürftigen Person und ihrer Angehörigen ausgerichtet.

Zentrales Ziel guter Beratung ist es, Selbstbestimmung und Selbstständigkeit der Ratsuchenden zu stärken.

Beispiele für weitere Beratungsziele:

- Wissen vermitteln
- Versorgung sicherstellen
- Pflegesituation zu Hause verbessern
- Selbsthilfekompetenz stärken
- Hilfen planen und steuern
- Krisen bewältigen

Beispiele für Beratungsthemen:

- finanzielle Leistungen
- Organisation der Pflege
- Entlastung von pflegenden Angehörigen
- Qualität der Pflege
- Wohnraumanpassung
- Hilfsmittel
- praktische Pflege
- Reha-Maßnahmen
- Vorbeugung von Gesundheitsproblemen
- Vereinbarkeit von Beruf, Pflege und Familie

## Das Beratungsangebot zur Pflege ist in Deutschland vielfältig.

Information und Beratung zur Pflege bieten zum Beispiel Pflegekassen, Pflegestützpunkte, compass private pflegeberatung, ambulante Pflegedienste, kommunale Stellen und Einrichtungen der Wohlfahrtspflege an.

Pflegekurse werden zum Beispiel von Pflegekassen, der privaten Pflegeversicherung, ambulanten Pflegediensten oder Einrichtungen der Wohlfahrtspflege angeboten.

Zur Versorgung am Lebensende informieren ambulante Hospizdienste und Anbieter von spezialisierter ambulanter Palliativversorgung.

Außerdem gibt es spezialisierte Beratungsstellen, etwa rund um die Themen Demenz, Wohnen, Selbsthilfe, rechtliche Betreuung und andere Rechtsfragen.

Die Angebote sind regional unterschiedlich aufgebaut und verfügbar.



### Wo gibt es Beratungsangebote?

Kontaktdaten von Beratungsangeboten in der Nähe können Sie kostenlos mit der ZQP-Datenbank zur Beratung in der Pflege suchen: [www.zqp.de/beratung-pflege](http://www.zqp.de/beratung-pflege)

# Was man erwarten kann

## 10 wichtige Merkmale guter Beratung zur Pflege

### 1 Qualifiziert

Sie werden von Fachleuten wie Pflegefachpersonen und Sozialversicherungsfachangestellten beraten, die zudem für die Beratung weitergebildet sind.

### 2 Flexibel

Sie erhalten kurzfristig einen Beratungstermin, falls nötig. Die Beratung erfolgt bei Bedarf bei Ihnen vor Ort oder telefonisch (↗ Seite 2). Auf Ihren Wunsch können weitere Personen teilnehmen.

### 3 Verbindlich

Sie haben eine feste Ansprechperson. Diese informiert zu Beginn der Beratung über ihre Arbeitsweise sowie den geplanten Ablauf. Wenn Sie nicht zufrieden sind, können Sie sich eine andere Person zuweisen lassen oder einen anderen Beratungsanbieter nutzen.

### 4 Respektvoll

Sie werden zugewandt und respektvoll angesprochen. Die Beratung findet ungestört in einer freundlichen Atmosphäre statt. Persönliche Informationen werden vertraulich behandelt und nur mit Ihrem Einverständnis weitergegeben.

### 5 Ressourcenorientiert

Sie werden dabei unterstützt, sich bei der Bewältigung der Pflegebedürftigkeit möglichst gut selbst zu helfen und dafür alle Möglichkeiten zu nutzen.

### 6 Individuell

Sie werden unter Berücksichtigung Ihrer individuellen Situation und Ihrer Werte beraten. Gemeinsam mit Ihnen werden Ihr Hilfe- und Beratungsbedarf ermittelt und die Beratungsziele abgestimmt (↗ Seite 3). Ihr Recht auf Selbstbestimmung wird dabei beachtet.

### 7 Umfassend

Sie erhalten umfassende und verständliche Informationen über Ihre Rechte und Ansprüche, etwa gegenüber der Pflegeversicherung oder Pflegeanbietern. Zentrale Themen (↗ Seite 3) werden angesprochen. Ihre Fragen werden offen angenommen und eingehend beantwortet.

### 8 Lösungsorientiert

Sie erhalten verschiedene Vorschläge zur Unterstützung und Gestaltung Ihrer individuellen Pflegesituation. Sie werden dabei unterstützt, selbstbestimmte Entscheidungen zu treffen.

### 9 Begleitend

Sie werden bei der Beantragung von Leistungen und beim Zugang zu Hilfeangeboten so lange wie nötig aktiv unterstützt.

### 10 Nachvollziehbar

Sie können auf Wunsch die Dokumentation der Beratung einsehen.

Grundlage dieses ZQP-Einblicks ist der Qualitätsrahmen für Beratung in der Pflege. Darin sind Qualitätskriterien für Beratungsangebote detailliert beschrieben. An der Entwicklung waren relevante Fachleute aus Praxis, Wissenschaft und Politik beteiligt. Der Qualitätsrahmen ist frei zugänglich auf [www.zqp.de](http://www.zqp.de).