

Inhalt

Vorwort	8
1 Die Beratungskompetenz	10
1.1 Die fachliche Kompetenz	12
1.2 Die rechtliche Kompetenz	13
1.3 Die kommunikative Kompetenz	14
1.3.1 Wir kommunizieren ständig	15
1.3.2 Die Ebenen der Kommunikation	15
1.3.3 Das »Vier-Ohren-Modell« von Schulz von Thun	17
1.3.4 Wahrnehmung und Beurteilungsfehler in der sozialen Wahrnehmung	19
1.3.5 Wie funktioniert überhaupt unsere Wahrnehmung?	20
1.3.6 Beurteilungsfehler in der sozialen Wahrnehmung	21
1.3.7 Fremdbild und Selbstbild	24
1.4 Die personale Kompetenz	24
1.5 Die empathische Kompetenz	28
1.6 Zuhören und Interpretieren	30
1.6.1 Aktiv zuhören	31
1.6.2 Fragetechniken für den Informationsgewinn	32
1.7 Test: Sind Sie ein kompetenter Berater?	35
1.7.1 Selbsttest zur Beratungskompetenz	35
1.7.2 Auswertung	36
1.8 Kompetenzraster	38
2 Gesetzliche Grundlagen der Beratung	43
2.1 Die gesetzliche Krankenversicherung (SGB V)	43
2.1.1 § 37 Häusliche Krankenpflege	43
2.2 Das Pflegeversicherungsgesetz (SGB XI)	46
2.2.1 § 3 Vorrang der häuslichen Pflege	46
2.2.2 § 4 Art und Umfang der Leistungen	47
2.2.3 § 14 Begriff der Pflegebedürftigkeit	48
2.2.4 § 45b Entlastungsbetrag	52
2.2.5 § 42 Kurzzeitpflege	53
2.2.6 § 39 Häusliche Pflege bei Verhinderung der Pflegeperson	54
2.2.7 § 41 Tagespflege und Nachtpflege	55
2.2.8 § 43 Vollstationäre Pflege	55
2.2.9 § 40 Pflegehilfsmittel und wohnumfeldverbessernde Maßnahmen	57
2.2.10 § 120 Pflegevertrag SGB XI bei häuslicher Pflege	58
2.2.11 Inanspruchnahme eines ambulanten Dienstes	59

2.2.12	Selbstzahler	59
2.3	Sozialhilferecht (SGB XII)	60
2.4	Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB)	61
2.4.1	Vertragsrecht	61
2.4.2	Betreuungsrecht (Betreuungsgesetz)	63
2.4.3	Vorsorgevollmacht	68
2.4.4	§ 1901a Patientenverfügung	69
2.4.5	Betreuerverfügung	70

3 Grundlagen einer Beratung

3.1	Ihre Checkliste fürs Gespräch	71
3.2	Beraten heißt nicht bestimmen	72
3.2.1	Der Betroffene steht im Mittelpunkt	73
3.2.2	Bei widerstrebenden Interessen schlichten	75
3.2.3	Lösungsmittel »Mediation«	75
3.3	So schaffen Sie eine positive Atmosphäre	77
3.4	Wichtige Methoden in der Beratung	79

4 Der Erstbesuch im ambulanten Bereich

4.1	Die Chance, einen Kunden zu gewinnen	83
4.1.1	Das äußere Erscheinungsbild	83
4.1.2	Terminvereinbarung und Terminerinnerung	84
4.2	Ablauf eines Erstbesuchs	85
4.2.1	Die Begrüßung	85
4.2.2	Das Gespräch beginnt	85
4.2.3	Die konkreten Fragen klären	86
4.2.4	Nutzen Sie Ihre Sinne	86
4.3	Erkenntnisse speichern und auswerten	87
4.4	Das Portfolio möglicher Hilfen und Leistungen und ihre Finanzierung	90
4.5	Informationen strukturieren und verständlich machen	91
4.6	Kriterien der Wahl eines Pflegedienstes aus Sicht der Kunden ..	93

5 Der Pflegeberatungsbesuch nach § 37 Abs. 3 SGB XI

5.1	Rechtliche Grundlagen	95
5.2	Ziele des Pflegeberatungsbesuchs	96
5.3	Die besondere Situation der Betroffenen	98
5.4	Vorbereitung des Pflegeberatungsbesuchs	99
5.5	Durchführung des Pflegeberatungsbesuchs	100
5.6	Beratung zur Verbesserung der Pflegesituation	102
5.7	Die Intervalle der Pflegeberatungsbesuche	103
5.8	Die Dokumentation des Pflegeberatungsbesuchs	103

5.9	Folgen der Ablehnung des Pflegeberatungsbesuchs	104
5.10	Wenn die Pflege nicht sichergestellt ist	104
5.11	Beratungsbesuche als Werbung	105
6	Anleitung zur Pflege in der Häuslichkeit	106
6.1	Rechtliche Grundlagen	107
6.2	Ziele der Anleitung	107
6.3	Bereiche der Anleitung	108
6.4	Phasen der Anleitung	108
6.5	Besondere Problemstellungen	113
6.5.1	Die Balance zwischen professioneller Fachlichkeit und Laienpflege	113
6.5.2	Belastungssituation pflegender Angehöriger	114
6.5.3	Unterstützungsangebote für pflegende Angehörige	115
7	Beratung von demenziell erkrankten Menschen und ihren Angehörigen ..	116
7.1	Die Besonderheiten	116
7.1.1	Das Demenzstadium erfassen	117
7.1.2	Vorhandene Ressourcen des Betroffenen nutzen	118
7.1.3	Die Biografie als Informationsquelle	119
7.2	Der Pflegebedürftige im Mittelpunkt	123
7.3	Die Rolle der pflegenden Angehörigen	124
7.3.1	Mögliche Auswirkungen einer Demenz	124
7.3.2	Befindlichkeiten, Kräfte und Grenzen der pflegenden Angehörigen erkennen	127
7.3.3	Tabus ernst nehmen	128
7.3.4	Demenz – der lange Abschied	129
7.4	Pflege ist auch soziale Betreuung	130
8	Beratung im teil- und vollstationären Bereich	131
8.1	Das besondere Beratungs-Setting	131
8.2	Beratungsanlässe	134
8.2.1	Beratung bei Interesse an einer Aufnahme in die Einrichtung ..	135
8.2.2	Beratung über die Kosten der Pflege und Versorgung	135
8.2.3	Beratung zu den Leistungen der Einrichtung	137
8.2.4	Beratung zum Pflegeverständnis und der Versorgungsqualität ..	138
8.2.5	Beratung bei »schlechtem Gewissen« der Angehörigen	139
8.2.6	Beratung zur neuen Rolle des Angehörigen	140
Schlusswort		142
Literatur		143
Register		144