

# Inhalt

Vorwort .....	8
---------------	---

<b>1 Die Beratungskompetenz</b> .....	<b>10</b>
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
<b>2 Gesetzliche Grundlagen der Beratung</b> .....	<b>43</b>
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
<b>3</b>	<b>Grundlagen einer Beratung</b> .....	<b>71</b>
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 widerstreitenden Interessen schlachten .....	75
3.2.3	Lösungsmittel »Mediation« .....	75
3.3	So schaffen Sie eine positive Atmosphäre .....	77
3.4	Wichtige Methoden in der Beratung .....	79
<b>4</b>	<b>Der Erstbesuch im ambulanten Bereich</b> .....	<b>83</b>
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
<b>5</b>	<b>Der Pflegeberatungsbesuch nach § 37 Abs. 3 SGB XI</b> .....	<b>95</b>
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
<b>6</b>	<b>Anleitung zur Pflege in der Häuslichkeit</b> .....	<b>106</b>
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
<b>7</b>	<b>Beratung von demenziell erkrankten Menschen und ihren Angehörigen</b> ..	<b>116</b>
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
<b>8</b>	<b>Beratung im teil- und vollstationären Bereich</b> .....	<b>131</b>
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
<b>Schlusswort</b>	.....	<b>142</b>
<b>Literatur</b>	.....	<b>143</b>
<b>Register</b>	.....	<b>144</b>