

A Grundlagen der Beratung in der ambulanten Pflege

1	Beratung im Kontext der Versorgungsgestaltung bei häuslichen Pflegearrangements	9
2	Beratung als Aufgabe der ambulanten Pflege	17
2.1	Die Themenkarriere der Pflegeberatung	18
2.2	Formen pflegerischer Beratung	19
2.3	Anlässe der pflegerischen Beratung	21
2.3.1	Telefonberatung	21
2.3.2	Beratung zur häuslichen Pflege nach § 7 SGB XI	22
2.3.3	Pflegekurse und häusliche Schulungen nach § 45 SGB XI	23
2.3.4	Erstgespräche bei der Pflegeübernahme	25
2.3.5	Pflegeeinsätze nach § 37 (3) SGB XI	26
2.3.6	Beratungsstellenarbeit in der ambulanten Pflege	29
2.3.7	Pflegebegleitende Beratung	31
2.4	Der Beratungsprozess bei ambulanten Beratungsanlässen	34
2.5	Kontextbedingungen pflegerischer Beratung	35
2.6	Beratungskompetenzen	37
3	Probleme der Beratungspraxis	41
3.1	Rahmenbedingungen und Setting pflegerischer Beratung in der ambulanten Pflege	41
3.1.1	Zeitliche Grenzen	41
3.1.2	Fehlende zeitliche und inhaltliche Planbarkeit	42
3.1.3	Konfliktsituationen durch unterschiedliche Erklärungsmodelle	44
3.1.4	Langzeitbeziehungen	45
3.1.5	Doppelrolle als Akteurin und Beraterin	47
3.1.6	Grenzen des Fachwissens	48
3.1.7	Grenze zwischen Therapie und Beratung	49
3.1.8	Grenze zwischen Pflegeberatung und Familienberatung	50
3.2	Beratung nach § 37 (3) SGB XI	51
3.2.1	Verständnis als (eigentliche) Beratungssituation	51
3.2.2	Zwischen Beratung und „Pflegepolizei“	52

3.2.3	Freie Beratung versus Betriebstreue	53
3.2.4	Abgrenzung von destruktiven Beziehungskonstellationen	54
3.3	Probleme der Beratungspraxis im Kontext der Fachberatung	55
3.3.1	Psychosoziale Anteile bei der Fachberatung	55
3.3.2	Direktives und konfrontatives Beraten	56
3.3.3	Vernachlässigung der psychosozialen Ebene	58
3.3.4	Fehlende Identifikation von stattfindender Fachberatung	59
3.4	Hauptaspekte des Beratungshandelns	59
3.4.1	Erkennen von Beratungsbedarf und Beratungssituationen	60
3.4.2	Beschränkung auf Fachberatung	61
3.4.3	Mangelnde psychosoziale Beratungskompetenz	62
3.4.4	Lösungsorientierung als Hauptmerkmal der Beratungspraxis	63
4	Schlussfolgerungen für das erprobte Beratungskonzept und Empfehlungen	65
4.1	Trennung von Fachberatungs- und psychosozialen Beratungsaspekten	65
4.2	Lösungsorientierte Beratung als Option für die ambulante Pflege	66
4.3	Die Beratungsrollen im Kontext der ambulanten Pflege	67
4.4	Empfehlungen für die Beratungspraxis	69
4.4.1	Beratung in der Berufsausbildung	69
4.4.2	Entwicklung der Beratungsfähigkeiten aller Pflegefachkräfte in der häuslichen Pflege	71
4.4.3	Ausbildung eines spezifischen Qualifikationsprofils für Beraterinnen	72
4.4.4	Empfehlung für §-37(3)-Pflegeeinsätze	73
	LITERATUR ZU DEN KAPITELN 1-4	74

B	Schulungsprogramm	
	„Pflegerberatung in der ambulanten Pflege“	79
	Impulse zur Fortbildung auf der beiliegenden CD	
5	Einführung in den Fortbildungsverlauf	80
6	Ziele der Fortbildung	81
7	Diskurs zur pflegerischen Beratung	84
8	Was ist Beratung?	86
8.1	Ziele der Pflegeberatung	90
8.2	Grenzen der Pflegeberatung	91
8.3	Psychosoziale Beratung und Fachberatung – bisheriges Vorgehen	92
9	Kommunikationspsychologische Grundlagen	94
9.1	Anatomie der Nachricht	94
9.2	Vierseitigkeit der Aussage	94
9.3	Kommunikationshindernisse und -blockaden	97
9.4	Hindernisse umschiffen	107
10	Charakteristika sozialer Konstellationen in der Beratung	110
10.1	Einzelberatung	110
10.2	Beratung in der Gruppe oder Familie	114
11	Klientenzentrierter Ansatz	117
11.1	Beziehungskonzept und Beraterhaltung	117
11.1.1	Empathisches Verstehen	118

11.1.2	„Aktives Zuhören“ als Mittel der Situationsanalyse	119
11.1.3	Nicht-wertende Akzeptanz (Person vs. Fachlichkeit)	125
11.1.4	Kongruenz/ Echtheit	126
11.1.5	Zusammenhang der Haltungsaspekte	127

LITERATUR ZU DEN KAPITELN 5–11	129
---------------------------------------	------------

12	Beratungsprozess	130
-----------	-------------------------	------------

12.1	Schritte des Beratungsprozesses	130
12.2	Ablauf von fachlichen Beratungsgesprächen	131
12.3	Leitungsrolle in der Fachberatung sowie in der psychosozialen Beratung	132
12.4	Wirkungen von Ratschlägen	133
12.5	Feedback & Wertungen	134

13	Integration von Beratungen im Pflegealltag	136
-----------	---	------------

14	Einführung in die Implementationsphase	138
-----------	---	------------

Anhang	140
---------------	------------

Methodische Anlage und Verlauf des Projekts	140
---	-----

LITERATUR ZU DEN KAPITELN 12–14 UND ZUM ANHANG	143
---	------------



GLIEDERUNG DER CD UND LITERATUR ZUR CD	144
---	------------

Auf der beiliegenden CD-ROM befinden sich die Schwerpunkte des Fortbildungskonzeptes prägnant in „Impulsen“ zusammengefasst. Neben der Verwendung während des Selbststudiums können diese „Impulse“ bei der Vorbereitung und Durchführung einer effektiven Fortbildung auch ausgedruckt oder projiziert den Teilnehmerinnen und Teilnehmern zur Verfügung gestellt werden. Sie dienen in ihrer verständlichen, kurzen Form zur Begriffsklärung, als Denkanstoß oder auch als Zusammenfassung.