

# Mit Hilfe von Pflegeberatung eine Pflegesituation individuell gestalten



Foto: compass private pflegeberatung

**TEXT:** MAREIKE SCHIFFELS

**Kathrin Delfs ist eine von rund 500 Pflegeberaterinnen und -beratern, die bei der Pflegeberatung compass arbeiten. In ihrem Kalender stehen heute einige Beratungstermine bei ganz unterschiedlichen Klientinnen und Klienten. Zwar entsteht beim Stichwort »Pflegerbedürftigkeit« bei vielen Menschen vor dem inneren Auge ganz automatisch ein Bild von Menschen im weit fortgeschrittenen Alter, doch natürlich sind auch Kinder, junge Erwachsene oder Menschen im mittleren Lebensalter auf Pflege angewiesen. »Die Ursachen sind vielfältig: Unfälle, Erkrankungen oder Behinderungen können auch in früheren Jahren oder von Geburt an zu Pflegebedürftigkeit führen«, reflektiert Kathrin Delfs. Nicht nur pflegebedürftige Menschen selbst, sondern auch pflegende Angehörige, ehrenamtlich Pflegendes und Personen, die schon frühzeitig für eine mögliche Pflegesituation vorsorgen möchten, wenden sich an die Pflegeexpertinnen und -experten einer Pflegeberatung.**

Grundsätzlich hat jede und jeder Versicherte in Deutschland einen gesetzlichen Anspruch auf kostenfreie und unabhängige Pflegeberatung. In der gesetzlichen Pflegeversicherung muss dafür ein Pflegegrad vorliegen, oder ein Antrag auf Pflegeleistungen gestellt sein. Eine Pflegeberatung kann beispielsweise bei einem Pflegestützpunkt, telefonisch und auf Wunsch in der häuslichen Umgebung oder stationären Einrichtung stattfinden. Die telefonische Beratung von compass steht jedem offen – auf Wunsch auch anonym. Für privat Versicherte erfolgt die Beratung durch compass außerdem zu Hause oder in der Pflegeeinrichtung.

## SO UNTERSTÜTZT PFLEGEBERATUNG RATSUCHENDE

»Über Leistungsansprüche sowie regionale Unterstützungsangebote zu informieren und auch auf den Gutachterbesuch zur Einstufung in den Pflegegrad vorzubereiten gehört zu meinen Aufgaben als Pflegeberaterin,« gibt Kathrin Delfs einen Einblick in

ihren Tätigkeitsbereich. Pflegeberatung ist dabei immer kostenfrei und unabhängig. Die Beratungsinhalte sind selbstverständlich absolut vertraulich. »Ziel meiner Beratung ist es, Ratsuchende dabei zu unterstützen ihre individuelle Pflegesituation zu organisieren und sich in der Pflegebranche zu orientieren. Gemeinsam mit unseren Klientinnen und Klienten möchten wir die Pflegesituation so gestalten, dass sich Pflegebedürftige und Pflegepersonen mit dem Arrangement wohlfühlen,« fasst die Pflegeberaterin zusammen. Dazu ergründen die Pflegeberaterinnen und -berater im Gespräch den jeweiligen Unterstützungsbedarf, beantworten Fragen und zeigen den Ratsuchenden individuelle Möglichkeiten für die eigene Situation auf. »Wenn nötig, beraten wir unsere Klient\*innen mehrfach und über einen längeren Zeitraum – eben so, wie es die Situation erfordert und wie die Ratsuchenden es sich wünschen,« erklärt Kathrin Delfs ihr Vorgehen. Auch die regelmäßigen Beratungseinsätze, die bei ausschließlicher Pflegegeldbezug verpflichtend sind, bietet compass für privat Versicherte an.

## DARUM GIBT ES DAS ANGEBOT DER PFLEGEBERATUNG

Seit dem Inkrafttreten des Pflegeversicherungsgesetzes im Jahr 1995 haben verschiedene Pflegereformen und der durch den demografischen Wandel immer größer werdende Unterstützungsbedarf eine Fülle an Regelungen und Leistungen hervorgebracht, die für den Einzelnen schwer zu überblicken sind. Darauf reagierte der Gesetzgeber im Jahr 2008 mit einem Pflegeberatungsauftrag für die Pflegepflichtversicherung.

Die Versicherungsunternehmen im Verband der Privaten Krankenversicherung haben mit Gründung der Pflegeberatung compass private pflegeberatung GmbH einen bundesweit einheitlichen Weg gewählt. Als unabhängige Tochter sichert compass den Pflegeberatungsanspruch aller Privatversicherten und bietet darüber hinaus auch Pflegeberatung für Angehörige und vorsorglich an diesem Thema Interessierte an.

## INDIVIDUELLE BERATUNG FÜR DIE JEWEILIGE PFLEGESITUATION

Kathrin Delfs begegnet in ihren heutigen Beratungen sowohl pflegenden Angehörigen als auch pflegebedürftigen Menschen. Einige ihrer Klientinnen und Klienten berät sie bereits seit mehreren Jahren.

Ihr erster Beratungsbesuch führt sie zu Lena und ihrer Familie. Das Mädchen ist drei Jahre alt und hat Trisomie 21. Aufgrund ihrer Behinderung wurde Lena in Pflegegrad 2 eingestuft. Im halbjährlichen Rhythmus besucht Kathrin Delfs die Familie im Rahmen eines sogenannten Beratungseinsatzes nach § 37 Abs. 3 SGB XI. Ziel dieser Beratungsbesuche ist es, die Pflege zu Hause bestmöglich sicherzustellen. Lenas Eltern werden bei diesen Beratungsgesprächen individuell beraten und können Fragen zu allen die Pflege betreffenden Themen stellen. Erfahrene Fachkräfte wie Kathrin Delfs können oftmals hilfreiche Tipps und Informationen weitergeben, die die Pflege und Versorgung erleichtern. »Unsere Beratungsinhalte bei pflegebedürftigen Kindern werden an den unterschiedlichen Altersstufen und den Transitionsprozessen z. B. vom Kindergarten in die Schule oder von der Schule ins Berufsleben individuell ausgerichtet,« erläutert die Pflegefachfrau.

*Ich weiß, dass ich mit unserer Pflegeberaterin ein Sicherheitsnetz habe und sie bei Problemen ansprechen kann. (Simone B., Klientin)*

An die Beratung bei Lena und ihrer Familie schließt sich eine Erstberatung bei einem Ehepaar an. Die Ehefrau hat kürzlich eine unheilbare Krebsdiagnose bekommen. »Miteinander zu sprechen, die Situation aus dem Mund der Betroffenen geschildert zu bekommen, die Wohnsituation zu erfassen, die Angehörigen und das soziale Umfeld kennenzulernen – all das gehört dazu, damit ich als Pflegeberaterin die Ratsuchenden in der Pflegesituation optimal

und umfassend beraten und unterstützen kann,« erklärt Kathrin Delfs. Der Hausbesuch ist deshalb ein wichtiger Teil des compass-Beratungskonzeptes. Ein Angebot, das auch das Ehepaar schätzt, da das Vertrauensverhältnis, das sie zu ihrer Pflegeberaterin aufbauen, insbesondere Entlastung in der Pflegesituation bringen kann. Mit dem Ehepaar vereinbart Kathrin Delfs in Kürze wiederzukommen, um eine Beratung zur letzten Lebensphase durchzuführen. Die Ehefrau möchte so eine informierte Entscheidung darüber treffen, ob sie eine Patientenverfügung erstellen möchte und welche weiteren Vollmachten ihr Mann für den Ernstfall benötigt.

Als die Pflegeberaterin am Nachmittag wieder in ihrem Büro sitzt, spricht sie telefonisch mit einer Klientin, die ihren demenzenden, hochaltrigen Vater pflegt. Bei diesem hat sich der Gesundheitszustand leider verschlechtert. Kathrin Delfs erläutert der pflegenden Angehörigen, wie sie vorgehen muss, damit eine Begutachtung zur Höherstufung des Pflegegrads stattfinden kann. Sie vereinbaren sich nach der erneuten Begutachtung zu treffen, wenn der neue Pflegegrad feststeht und dann das weitere Vorgehen zu planen. Bei diesem Gespräch wird es dann auch im Rahmen einer Präventionsberatung um Entlastungsmöglichkeiten für die pflegende Tochter gehen. Möglicherweise heißt es dann, externe Akteure wie einen Pflegedienst in die Pflegesituation mit aufzunehmen.

*In der schwierigen Situation, eine passende Versorgung für meinen demenzenden Vater zu finden, war es sehr erleichternd, dass jemand mitdenkt, mir Antworten für alle meine Fragen gibt und weiteren Kontakt anbietet. Inhaltlich hat mich überzeugt, dass die Informationen praxisnah waren und mir konkrete Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner vermittelt werden. Insgesamt ein wirklich hilfreiches Angebot. (Petra S., Klientin)*

## NETZWERKE VOR ORT KENNEN

»Teil meiner Arbeit als Pflegeberaterin ist es auch, mich lokal mit Akteuren der Pflege zu vernetzen,« erläutert Kathrin Delfs. Durch die intensive Vernetzung in den einzelnen Regionen Deutschlands sind die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater von compass stets bestens darüber informiert, wie sich die Pflegebranche in ihrer Region gestaltet. Sie arbeiten mit verschiedenen Akteuren im Gesundheits- und Pflegebereich zusammen, um so unterschiedliche Professionen zur optimalen Versorgung der Pflegebedürftigen zusammenzubringen. »An meinem Beruf schätze ich, dass ich Ratsuchenden wirklich helfen kann. Ich begegne jeden Tag so unterschiedlichen Menschen und ganz individuellen Pflegesituationen. Besonders zufrieden bin ich am Ende eines Arbeitstages, wenn ich das Gefühl habe, die offenen Fragen der Ratsuchenden geklärt zu haben und ich die Gewissheit habe, dass sie sich wieder bei mir melden, wenn neue Fragen entstehen,« resümiert Kathrin Delfs.

## SO ERREICHEN SIE COMPASS

Wenn auch Sie eine Pflegeberatung benötigen, rufen Sie die Pflegeberaterinnen und -berater von compass unter der kostenfreien Service Nummer 0800 101 88 00 an. Montags bis freitags erreichen Sie die Pflegeberatung zwischen 8:00 und 19:00 Uhr, samstags von 10:00 bis 16:00 Uhr. ♦

**Mareike Schiffels**  
Abteilung Politik und Kommunikation  
compass private pflegeberatung Köln

