

## Beratung: Das Strategiethema der Zukunft

BERATEN SIE SCHON ODER KONTROLLIEREN SIE NOCH?



FOTO: FOTOLIA/SERGEY NIVEN

**A**us Sicht vieler Pflegedienste sind die Beratungsbesuche nach § 37.3 SGB XI immer noch eine ungeliebte Tätigkeit. Die Termine werden zwischen oder an das Ende der Tour gelegt und dürfen maximal 20 Minuten dauern. Schnell ist bescheinigt: „Die Pflege ist gesichert.“ Nicht in jedem Fall wird dokumentiert, was besprochen wurde und in einigen Fällen berichten Pflegedienste, dass sich die Pflegekassen auch nicht kümmern, wenn Bedenken geäußert werden.

### BERATUNGEN AUF DEM PRÜFSTAND

Als Neuregelung von grundsätzlicher Bedeutung stellt deshalb der Gesetzgeber mit dem PSG II die Verbesserung der Beratung in den Fokus. Der gesamte Informations- und Beratungsprozess wird als zusammenhängende Einheit verstanden. Der von der Pflegekasse benannte feste Ansprechpartner soll im Sinne eines Fallmanagements

- Hilfe bei der Auswahl von Unterstützungsangeboten leisten,
- für Folgeberatungen zur Verfügung stehen,
- die Betroffenen im Zeitablauf begleiten,
- den Erfolg des Versorgungsplanes beobachten und
- die unterschiedlichen Leistungsangebote koordinieren.

### BERATUNGSLEISTUNGEN IM WETTBEWERB

Alle jetzt schon tätigen Institutionen, also auch zugelassene tätige Pflegeeinrichtungen, sind für die Beratung nach wie vor relevant. Der Gesetzentwurf zum PSG III sieht vor, auch die Kommunen stärker in die Beratungstätigkeit einzubeziehen. Diese soll die Übernahme

- der Pflegeberatung nach den §§ 7a bis 7c,
- der Beratung in der eigenen Häuslichkeit nach § 37 Absatz 3 und
- von Pflegekursen nach § 45

durch eigene Beratungsstellen umfassen. Auch wenn es sich hier noch um einen Gesetzentwurf handelt, wird bereits deutlich, dass die

Zukunft in der ganzheitlichen Beratung und Begleitung Betroffener, möglichst durch eine Person oder Stelle ihres Vertrauens liegt.

### BERATUNG ALS STRATEGIE

Geltende Richtlinien für alle Beratungsstellen sollen bis zum 31. Juli 2018 erarbeitet werden. Für Pflegedienste ist jetzt schon sinnvoll, ihren Beratungsprozess zu analysieren:

- Stellen Sie im Erstgespräch – auch im Beratungsbesuch nach § 37.3 – deutlich heraus, dass die Begleitung durch Beratung
- kontinuierlich im Zeitverlauf ein fester Bestandteil ihrer Zusammenarbeit ist,
- darauf fokussiert, Fähigkeiten und Ressourcen zu stärken und
- das Ziel verfolgt, durch Ermöglichung aller zur Verfügung stehenden Angebote das Leben Zuhause attraktiv zu gestalten sowie pflegende Angehörige zu entlasten.

Vereinbaren Sie schon bei Vertragsabschluss

- den Folgebesuch längstens sechs Wochen nach dem ersten Einsatz,
- den ersten Schulungstermin nach § 45 in der häuslichen Umgebung.
- Kombinieren Sie den zweiten Beratungsbesuch nach § 37.3 mit einem erneuten Schulungseinsatz.
- Planen Sie jetzt schon ein, dass Sie spätestens ab 1. Januar 2017 auch Ihre Sachleistungskunden halbjährlich beraten.
- Erfassen Sie systematisch die wahrgenommenen Kundenbedarfe, ihre Empfehlungen und die Wirksamkeit der in Anspruch genommenen Leistungen.
- Definieren Sie feste Zuständigkeiten, zum Beispiel ein Beraterteam und legen Sie die Kommunikationswege fest.
- Qualifizieren Sie kommunikationsstarke Beratungsmitarbeiter.
- Durch die Professionalisierung Ihrer Beratungstätigkeiten empfehlen Sie sich weiterhin als unabhängige Beratungsstelle.

### BERATUNGSMANAGEMENT AUSBAUEN

- Definieren Sie Ihr Beratungsverständnis
- Gestalten und beschreiben Sie Ihren Beratungsprozess ganzheitlich
- Kombinieren Sie Beratungs- und Schulungstermine
- Qualifizieren Sie kommunikationsstarkes Beratungspersonal
- Legen Sie Zuständigkeiten und Kommunikationswege fest
- Dokumentieren Sie die Wirksamkeit Ihrer Beratungs- und Empfehlungsaktivitäten

Die Rubrik betreuen im monatlichen Wechsel die Steuerberater und Betriebswirte Rainer Berg, Berlin, und Monika Bohmann-Laing, Garrel, sowie Personalcoach Claudia Henrichs, Köln.

Claudia Henrichs  
consulting - team,  
unternehmensberatung für  
personalentwicklung  
claudia.henrichs@chc-team.de  
www.ambulante-pflege-verkaufen.de

