

## Neue Checkliste bietet Bürgern Qualitätsmaßstab für Pflegeberatung

Beratungsangebote zur Pflege gibt es in Deutschland viele. Doch häufig ist Ratsuchenden nicht bekannt, was sie von einer guten Beratung erwarten dürfen. Das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) hat daher eine übersichtliche Checkliste für Pflegebedürftige und Angehörige mit den zehn wichtigsten Merkmalen guter Beratung veröffentlicht.

Berlin. 19. April. In Deutschland erhalten 2,9 Millionen Menschen Leistungen aus der Pflegeversicherung. Um Pflegebedürftige und Angehörige bei den Herausforderungen, die Pflegebedürftigkeit mit sich bringen kann, zu unterstützen, gibt es einen Anspruch auf kostenlose professionelle Pflegeberatung. Pflegegeldempfänger sind sogar verpflichtet, regelmäßige Beratungsbesuche in Anspruch zu nehmen. Solche Besuche finden über 2 Millionen Mal jährlich statt.

Gute Beratung zur Pflege hilft, die Pflege bestmöglich zu organisieren. Sie trägt dazu bei, dass Pflegebedürftige gut versorgt und Angehörige entlastet werden. Doch für viele Bürger gibt es offenbar Hürden, die Beratungsangebote zu nutzen: Laut einer repräsentativen Studie des Zentrums für Qualität in der Pflege (ZQP) sind die Beratungsstellen oft nicht bekannt. Außerdem ist die Beratungslandschaft unübersichtlich. Mehr als 4.500 nicht-kommerzielle Angebote hat das ZQP im gesamten Bundesgebiet recherchiert - und in einer frei zugänglichen Datenbank auffindbar gemacht. Ist dann ein Angebot gefunden, bleibt allerdings die Frage, was man von der Beratung erwarten darf.

„Das Beratungsangebot zur Pflege ist regional sehr unterschiedlich. Teilweise ist es dünn gesät, andernorts so vielfältig, dass es selbst für Experten kaum durchschaubar ist. Anforderungen an Beratungsleistungen waren zudem bisher nur vage formuliert. Für Beratungssuchende ist die Qualität daher auch nur sehr schwer selbst einzuschätzen“, erläutert Dr. Ralf Suhr, Vorstandsvorsitzender des ZQP.

Daher hat das ZQP nun eine Checkliste mit den zehn wichtigsten Merkmalen guter Beratung zur Pflege herausgegeben. Diese basiert auf dem im vergangenen Jahr vorgelegten „Qualitätsrahmen für Beratung in der Pflege“. Der Qualitätsrahmen formuliert umfassend die Anforderungen an gute Beratung in der Pflege und wurde vom ZQP gemeinsam mit ausgewiesenen Wissenschaftlern und anderen relevanten Akteuren erarbeitet, wie Bundesministerien, Verbrauchervertretern, Pflegekassen, Leistungserbringern und Vertretern der Pflegeberufe.

„Beratung soll pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen unterstützen, selbstbestimmt über Pflege zu entscheiden. Hohe Beratungsqualität ist ein zentraler Beitrag zu guter Pflege. Deswegen bieten wir an, unsere kostenlose Checkliste als Orientierungshilfe im Beratungsdschungel zu nutzen“, so Suhr.

Wichtige Merkmale guter Beratung sind zum Beispiel, dass die Beratung sich nach der individuellen Situation des Pflegebedürftigen richtet und die Beratungsziele mit dem Ratsuchenden abgestimmt werden. Der Berater soll für die Beratungsaufgabe qualifiziert sein und von sich aus zentrale Themen ansprechen, wie z. B. die familiäre Situation, Finanzierung der Pflege, pflegepraktische Fragen und Möglichkeiten zur Entlastung pflegender Angehöriger. Überdies klären sie über Ansprüche z. B. aus der Pflegeversicherung und zu Rechten gegenüber Pflegeanbietern auf. Zudem sollte die Beratung, wenn nötig, zeitnah – etwa 48 Stunden nach Anfrage – erfolgen.

Die vollständige Checkliste finden Sie im neuen ZQP-Themenbrief „1-BLICK Pflege“ auf der Webseite des ZQP [www.zqp.de](http://www.zqp.de). Sie kann kostenlos bestellt werden unter [bestellung@zqp.de](mailto:bestellung@zqp.de).

**Pressekontakt:** Torben Lenz, Tel.: 030 275 93 95 – 15, E-Mail: [torben.lenz@zqp.de](mailto:torben.lenz@zqp.de)

## Die zehn wichtigsten Merkmale guter Beratung zur Pflege im Überblick:

- 1. Qualifiziert:** Der Berater ist z. B. Pflegefachkraft, Sozialarbeiter oder Sozialversicherungsfachangestellter mit einer Weiterbildung für die Beratung. Er kennt sich mit den Unterstützungsstrukturen vor Ort aus, verfügt über Kontakte und nutzt sie.
- 2. Flexibel:** Die Beratung kann wenn nötig zeitnah – etwa 48 Stunden nach Anfrage – erfolgen. Telefonische Beratung oder ein Hausbesuch sind möglich. Auf Wunsch des Ratsuchenden kann eine andere Person teilnehmen.
- 3. Respektvoll:** Der Berater ist respektvoll, kooperativ, zugewandt und diskret. Er erläutert seine Arbeitsweise und stimmt den Beratungsablauf mit dem Ratsuchenden ab. Auf Wunsch des Ratsuchenden kann der Berater gewechselt werden.
- 4. Individuell:** Die Beratung richtet sich nach der individuellen Situation, dem Umfeld und den Wertvorstellungen des Ratsuchenden. Der Berater stimmt die Ziele der Beratung mit dem Ratsuchenden ab.
- 5. Ressourcenorientiert:** Der Berater unterstützt den Ratsuchenden dabei, alle Möglichkeiten zu nutzen, sich möglichst gut selbst bei der Bewältigung der Pflege helfen zu können.
- 6. Umfassend:** Der Berater spricht zentrale Themen an, z. B. familiäre Situation, Finanzierung der Pflege, pflegepraktische Fragen, soziale Netzwerke, Entlastung pflegender Angehöriger. Er klärt über Rechte und Ansprüche auf, z. B. gegenüber der Pflegeversicherung und den Pflegeanbietern.
- 7. Lösungsorientiert:** Der Berater schlägt verschiedene Handlungsmöglichkeiten vor. Er stellt dabei seine eigene Meinung zurück, unterstützt den Ratsuchenden eigene Entscheidungen zu treffen und agiert nach dessen Willen.
- 8. Begleitend:** Der Berater begleitet aktiv beim Zugang zu weiteren Hilfen, z. B. bei der Beantragung von Leistungen, bei der Suche eines Pflegedienstes, einer Tagespflege oder Pflegeeinrichtung.
- 9. Verbindlich:** Der Berater hält Vereinbarungen ein. Wenn nötig, erstellt er einen individuellen Versorgungsplan, in dem vereinbart ist, wer bis wann was erledigt.
- 10. Nachvollziehbar:** Die Beratung wird dokumentiert und ausgewertet. Der Ratsuchende kann die Dokumentation einsehen.

### Weitere ZQP-Hilfe

Menschen, die Beratung zur Pflege möchten, können Angebote in ihrer Nähe bequem über die Postleitzahlensuche in der unabhängigen, werbefreien und ständig aktualisierten Datenbank des ZQP finden. Der Onlinedienst bietet kostenlosen Zugriff auf Kontaktdaten von über 4.500 nicht-kommerziellen Beratungsangeboten in Deutschland: [www.zqp.de/beratungsdatenbank](http://www.zqp.de/beratungsdatenbank).