



HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

WAS MACHT GUTE BERATUNG AUS? QUALITÄTSSTANDARDS IN DER BERATUNG

PROF. DR. ANDREAS BÜSCHER

FACHTAGUNG „BERATUNG BEI DEMENZ – BEDARFE UND KONZEPTE“

DEUTSCHE ALZHEIMER GESELLSCHAFT E.V.

BERLIN, 30. NOVEMBER 2017



ÜBERSICHT

- I. Kernbestandteile des „Qualitätsrahmens für Beratung in der Pflege“ (ZQP 2016)
- II. Partizipative Qualitätsentwicklung in der Pflegeberatung (PartiziQ) – Entwicklung von Qualitätsmaßstäben für unterschiedliche Beratungsstellen
- III. Schlussfolgerungen



KERNBESTANDTEILE DES „QUALITÄTSRAHMENS FÜR BERATUNG IN DER PFLEGE“ (ZQP 2016)



HINTERGRUND UND ZIELSETZUNG

- ✓ Häusliche Pflege
 - ✓ „Pflege als familiale Entwicklungsaufgabe“
 - ✓ Beratung zur Wissensvermittlung
- ✓ Beratungsangebote
 - ✓ Vielfältige Beratungsanlässe, wenige Erkenntnisse und große Heterogenität
- ✓ Ziel: Qualitätsentwicklung in der häuslichen Pflege durch Verbesserung von Beratung



INHALTE DES QUALITÄTSRAHMENS

- ✓ Theoretische Fundierung
- ✓ Definitionen von Begriffen
- ✓ Festlegung von Zielen der Beratung
- ✓ Beratungsprozess
- ✓ Beratungskompetenz
- ✓ Qualitätskriterien und –bereiche



INHALTE DES QUALITÄTSRAHMENS

- ✓ Theoretische Fundierung
 - ✓ Basis konzeptioneller Überlegungen und zielführender Ausrichtung des Beratungshandelns
- ✓ Definitionen von Begriffen
 - ✓ Information/Auskunft, Aufklärung, Anleitung/Schulung/Edukation
 - ✓ Beratung
 - ✓ Case Management



INHALTE DES QUALITÄTSRAHMENS

- ✓ Festlegung von Zielen der Beratung
 - ✓ Befähigung pflegebedürftiger Menschen und ihrer Angehörigen, informierte Entscheidungen zur Bewältigung von Pflegebedürftigkeit zu treffen
 - ✓ Strategien: Vermittlung von Information, Fähigkeiten und Fertigkeiten, Förderung einer pflegebezogenen und persönlichen Kompetenzentwicklung (Pflege als familiäre Entwicklungsaufgabe)
 - ✓ Ansatzpunkte: Entscheidungsunsicherheit, Handlungsunsicherheit, Verlaufsunsicherheit, Beeinflussung von Alltagsroutinen



INHALTE DES QUALITÄTSRAHMENS

- ✓ Beratungsprozess als zentrales Element der Beratung
 - ✓ Professionelle Ordnung als Kommunikations- und Interventionsstruktur
 - ✓ Orientierung am Problemlösezyklus: Erstkontakt – Klärungsphase – Intervention – Abschluss
- ✓ Beratungskompetenz



INHALTE DES QUALITÄTSRAHMENS

- ✓ Qualitätskriterien und -bereiche
 - ✓ Rahmenbedingung und Infrastruktur
 - ✓ Theoretische und konzeptionelle Fundierung
 - ✓ Kompetenz und Qualifizierung
 - ✓ Beratungsinhalte – Orientierung am Beratungsanlass
 - ✓ Beratungsprozess

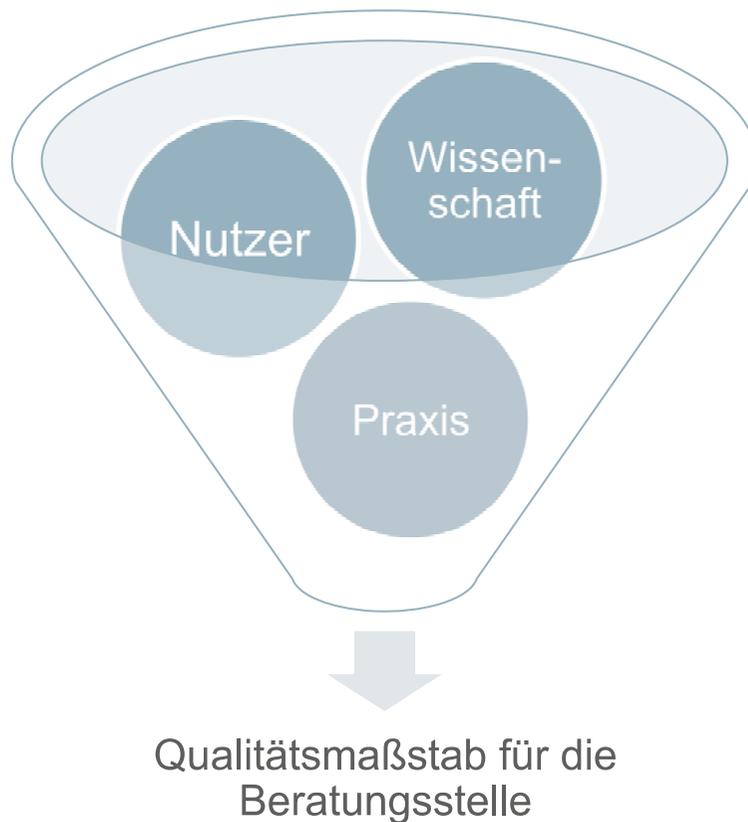


PARTIZIPATIVE QUALITÄTSENTWICKLUNG IN DER PFLEGEBERATUNG (PARTIZIQ) –

ENTWICKLUNG VON QUALITÄTSMABSTÄBEN FÜR UNTERSCHIEDLICHE BERATUNGSSTELLEN

DAS PROJEKT PARTIZIQ

PartiziQ = Partizipative Qualitätsentwicklung in der Pflegeberatung



Beteiligte Beratungsstellen:

- ✓ Pflege in Not - Beratungs- und Beschwerdestelle bei Konflikt und Gewalt in der Pflege älterer Menschen, Berlin
- ✓ Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen, Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz
- ✓ Senioren- und Pflegestützpunkt im Landkreis Osnabrück



METHODISCHES VORGEHEN

- ✓ Nutzerbefragung
- ✓ Drei – vier Workshops mit Menschen, die die unterschiedlichen Beratungsangebote in Anspruch genommen haben
- ✓ Aufbereitung der Ergebnisse in Anlehnung an den Qualitätsrahmen für Beratung in der Pflege (ZQP 2016) oder das Format der Expertenstandards des DNQP



ANFORDERUNGEN AN RAHMENBEDINGUNGEN UND INFRASTRUKTUR

- ✓ In grundlegenden Aspekten weitestgehend identische Anforderungen:
 - ✓ Kostenfreiheit
 - ✓ Sprechzeiten/Telefonische Erreichbarkeit/Bekanntheitsgrad
 - ✓ Örtliche Zugänglichkeit
 - ✓ Zeitnahe Beratung/Reaktion auf Beratungsanfragen
 - ✓ Vertrauliche Beratung
 - ✓ Das Beratungsangebot als Teil eines Netzwerks

ANFORDERUNGEN AN DIE KOMPETENZ DER BERATER

- ✓ Fachkompetenz:
 - ✓ Fachwissen, Methodenkompetenz, situations- und nutzergerechte Wissensvermittlung
 - ✓ Wissen um die Besonderheiten einer (familiären) Pflegesituation

- ✓ Personale Kompetenz:
 - ✓ Freundlich und zugewandt
 - ✓ Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung

ANFORDERUNGEN AN BERATUNGSGEHÄLTEN - AUSWAHL

- ✓ Orientiert an Ausrichtung der unterschiedlichen Beratungsstellen, z.B.
 - ✓ Unterstützung professioneller Akteure bei der Prävention und Aufarbeitung von Gewalt
 - ✓ Informationen, Aufklärung und Beratung zu pflege- und leistungsrechtlichen Themen
 - ✓ Individuelle Möglichkeiten der Versorgungsgestaltung bei Pflegebedürftigkeit
 - ✓ Einstufungsverfahren des MDK, Leistungen der Pflegekasse (im Sinne eines Überblicks)
 - ✓ Entlastungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige



ANFORDERUNGEN AN DEN BERATUNGSPROZESS

- ✓ Berater/in als Bezugsperson
- ✓ Bedürfnisorientierter Zeitrahmen für Beratungsgespräche
- ✓ Individualität des Beratungsanliegens bzw. der Pflegesituation
- ✓ Kooperative Beratung
- ✓ Verständliche Beratung
- ✓ Selbstbestimmte Entscheidungen unterstützen und respektieren



Kontakt

Prof. Dr. Andreas Büscher

Hochschule Osnabrück

Postfach 1940

49009 Osnabrück

E-Mail: A.buescher@hs-osnabrueck.de