



# Wertschätzung und Einschätzung im Erstkontakt mit pflegenden Angehörigen

Hilfen für Beraterinnen und Berater

## Vorwort

Pflegende Angehörige berichten häufig über „schlechte Erfahrungen“ bei Kontakten zu Hilfe- und Beratungsstellen. Sie erfahren, dass jede „Anlaufstelle“ nur ein begrenztes Potential an Hilfen – oft ausschließlich im Rahmen der eigenen Angebote – zur Verfügung stellen kann. „Dafür sind wir nicht zuständig!“ oder „Da können wir Ihnen auch nicht weiter helfen!“ sind Sätze, die pflegende Angehörige immer wieder zu hören bekommen. Sie empfinden mangelndes Verständnis und Einfühlungsvermögen für Ihre Situation bei den Personen, durch deren Beratung sie sich Hilfe und Unterstützung erhoffen. Erschwerend kommt hinzu, dass pflegende Angehörige einfach oft nicht wissen, an WEN sie sich mit WELCHEN Fragen wenden können. Dies könnte eine Ursache dafür sein, dass viele pflegende Angehörige – wenn sie überhaupt Kontakt zum Hilfesystem aufnehmen – bereits stark belastet sind und einen großen Hilfebedarf aufweisen.

Dies wird seit Jahren durch vielerlei Studien (z.B. Eurofamcare 2005) beschrieben. Im Rahmen des durch die Unfallkasse Nordrhein-Westfalen initiierten Projektes „Neuheit für Pflege“ wurden die beschriebenen Phänomene durch die die beteiligten pflegenden Angehörigen in den Fokusgruppen des Projektes erneut bestätigt.

Diese Erlebnisse sowie die Erfahrungen der ebenfalls im Projekt beteiligten professionellen Anbieter für Hilfeleistungen führten zur Entwicklung der vorliegenden „Hilfen für Beraterinnen und Berater“, die insbesondere die Aspekte einer „wertschätzenden Erstbegegnung“ sowie die Ersteinschätzung der Belastung der pflegenden Angehörigen in den Blick nehmen.

Die „Hilfen für Beraterinnen und Berater“ wollen Ihnen als Beraterinnen und Beratern in Pflegeeinrichtungen und Beratungsstellen, in Pflegestützpunkten, Kranken- und Pflegekassen aber auch z. B. in Apotheken oder Arztpraxen einerseits praktische und nachvollziehbare Hinweise dazu geben, was pflegende Angehörige im Gespräch als wertschätzend, zugewandt und auch wohlthuend erleben. Wichtig ist bei den Hinweisen, *dass es um die Wahrnehmung der pflegenden Angehörigen, der Ratsuchenden geht.*

Darüber hinaus finden sich Hilfen zu Einschätzung der Stärke der Belastung der pflegenden Angehörigen durch die Pflegesituation.



## Wertschätzende Erstbegegnung

Jede Beraterin und jeder Berater sollte sich angesichts der oben beschriebenen Erkenntnisse bewusst sein, wie kostbar der erste Kontakt pflegender Angehöriger zum Hilfesystem ist. Gelingt es Ihnen, Vertrauen aufzubauen, können weitere Lösungen gesucht werden, auch wenn diese nicht in Ihrem direkten Arbeitsspektrum liegen. Gelingt die Beratung nicht, kann es passieren, dass sich pflegende Angehörige abwenden und keinen erneuten Kontaktversuch unternehmen.

### Bestätigen Sie, dass es richtig ist, sich Hilfe und Informationen zu suchen

Zu Beginn des Gespräches kann signalisiert werden: „Danke für Ihre Anfrage“ oder „Ich freue mich über Ihr Vertrauen“ oder „Das war bestimmt ein großer Schritt“. Der erste Kontakt zum Hilfesystem ist besonders wichtig und sollte ermutigend wirken. Auch Wortwahl und Betonung sind hier von Bedeutung. Wenn pflegende Angehörige sich als lästige Bittsteller wahrgenommen fühlen, werden wichtige Chancen verspielt. Üben Sie eine vertrauensvolle und ermutigende Grundhaltung ein.

### Teilen Sie mit, dass Sie sich Zeit nehmen

Sie sollten signalisieren, dass Sie sich nun Zeit nehmen und ggf. mitteilen wie viel Zeit Ihnen zur Verfügung steht (z. B. eine drei-

viertel Stunde – „danach wartet wieder ein Klient“). Wichtig ist, dass Sie für eine ruhige Umgebung sorgen – z. B. das Telefon in der Zeit des Gesprächs umleiten, an der Tür ein Schild anbringen (Bitte nicht stören). Beim Gegenüber soll die deutliche Botschaft „Ich nehme mir jetzt Zeit für Sie!“ ankommen. Wenden Sie sich ungeteilt zu.

### **Lassen Sie berichten und fragen Sie nach**

Nachdem Sie die pflegenden Angehörigen begrüßt und Sie sich gegenseitig vorgestellt haben, sollte nun geklärt werden, welche Fragen, welchen Anlass es für das Gespräch gibt. „Um was geht es Ihnen?“ / „Wie kann ich helfen?“ / „Wo drückt der Schuh?“. Wichtig ist, dass Raum zum Erzählen gegeben wird. Während des Erzählens können Sie sich evtl. Stichwörter machen und dabei aktives Zuhören praktizieren. Nach der Erzählphase sollten konkrete Rückfragen gestellt werden („Können Sie mir berichten, wie funktioniert das denn z. B. morgens nach dem Aufstehen im Bad?“).

### **Drücken Sie aus, dass die Pflege zuhause wertvoll ist**

Während des Zuhörens und Nachfragens sollte die Botschaft vermittelt werden, wie besonders gut und wertvoll es ist, dass der-/diejenige zu Hause gepflegt. In der heutigen Zeit ist

dies etwas Besonderes und nicht selbstverständlich. („Das ist aber fast schon professionell, wie Sie das machen.“, „Das kann doch niemand besser als Sie.“)

Weiterhin sollte als Botschaft vermittelt werden, dass das Handeln/die Gefühle der pflegenden Angehörigen verstanden werden, vor allem dann, wenn Angehörige aus ihrer eigenen Sicht problematische Situationen/falsches Verhalten schildern („Dann war ich richtig wütend auf meinen Vater, dass der schon wieder das Wasserglas verschüttet hat.“)

### **Stellen Sie gemeinsam erste Überlegungen zu Hilfen an**

Nach der Erzählphase sollten die nächsten Schritte besprochen, ein Plan entwickelt werden, wie es zu Hause weitergehen kann, denn pflegende Angehörige stoßen oft an ihre Belastungsgrenzen. Im Gespräch sollte dann herausgearbeitet werden, dass auch eine persönliche Entlastung und Unterstützung nötig ist. Die eigene Gesundheit ist wichtig – gerade im Interesse der pflegebedürftigen Person. Möglich wäre auch Zielvereinbarungen oder Aufgaben bis zum nächsten Gespräch festzulegen. So können die Ratsuchenden spüren, dass die Organisation der Pflege zu schaffen ist und sie dabei praktische Unterstützung durch Sie erhalten. „Es ist gut, dass Sie sich Hilfe holen, dann kann die Pflege noch länger weitergehen.“

Falls Sie nicht selbst weiterhelfen können, sollte eine direkte Weitervermittlung erfolgen – „Ich rufe für Sie dort an, ich kenne die Beraterin/den Berater dort persönlich. Das machen wir jetzt gleich von hier aus.“

Zum Ende des Gesprächs sollte kurz erfragt werden, ob die pflegenden Angehörigen das Gespräch als hilfreich empfunden haben und ob evtl. ein neuer Termin (z. B. auch ein Hausbesuch – falls dies für Sie möglich ist) vereinbart werden soll. Günstig ist auch eine kurze mündliche Zusammenfassung. Einige Zeilen sollten für die Dokumentation vorgesehen werden.

Die ersten Minuten der Begegnung entscheiden, ob eine hilfreiche Beziehung aufgenommen wird oder nicht – die Dauer dieses Gespräches ist dabei unerheblich. Ein wertschätzender Einstieg ist auch in kurzer Zeit möglich!



## Einschätzung der Belastung durch die Pflegesituation

Um die Belastung der pflegenden Angehörigen und den daraus resultierenden Hilfebedarf einschätzen zu können, sollten im ersten Gespräch zwischen Beraterinnen/Beratern und pflegenden Angehörigen auch einige wenige Fragen zur empfundenen Belastung gestellt werden. Globale Fragen dazu sind:

Wie geht es **Ihnen** denn damit?

Wie kommen **Sie** mit der Situation zurecht?

Wie schaffen **Sie** das denn?

Im Gespräch sollte dann geklärt werden, wie lange die Pflegesituation zu Hause schon andauert, ob die Belastung zugenommen hat und was zurzeit das größte Problem/die größte Herausforderung darstellt.

Durch das Erzählen über die Pflegesituation (den täglichen Ablauf) kann Ihnen evtl. deutlich werden, was die größten Belastungsmomente der Ratsuchenden sind.

**Frage: Wie lange machen Sie das schon mit der Pflege zu Hause/mit dieser Pflegesituation?**

Dann wäre zu fragen, ob die/der jeweils pflegende Angehörige Unterstützung bei der Pflege hat oder ob alles alleine geschultert werden muss.

**Frage: Haben Sie Hilfe/Unterstützung bei der Pflege? (durch einen Pflegedienst, Familienangehörige, Ehrenamtliche, Nachbarn etc.)**

Bei einem Gespräch über die Belastungen durch die Pflege sollte nach Möglichkeit die pflegebedürftige Person selbst nicht anwesend sein, damit die pflegende Person möglichst „frei“ über die Belastungen/Schwierigkeiten erzählen kann.



### Instrumente zur Belastungseinschätzung

Die derzeit bekanntesten Instrumente zur Einschätzung der Belastung von pflegenden Angehörigen, der Zorgkompas (Blom/Duinjstee) und die Häusliche Pflegeskala (Gräbel), wurden in den Arbeitsgruppen des Projekts „Neuheit für Pflege“ unter dem Fokus der Einsetzbarkeit für die Beratung vor Ort diskutiert. Erfahrungen aus der Praxis zeigen jedoch, dass beide Instrumente zu umfangreich für erste Gespräche sind. Durch die reflektierenden Fragen können teilweise auch belastende Gefühle auftreten.

Eine Möglichkeit zur Einschätzung der Belastung im Verlauf eines längeren Beratungsprozesses mit mehreren Gesprächsterminen ist die Erfassung mittels einer Visuellen Analog Skala (VAS). Diese „Thermometer-Skalen“ werden zur Erfassung subjektiver Empfindungen wie z. B. Schmerz eingesetzt.

**Frage: Können Sie mir auf einer Skala von 1 bis 10 (wenn „1“ keine Belastung darstellt und „10“ die stärkste Belastung darstellt) sagen, wie stark die Belastung durch die Pflege im Moment für Sie ist?**

## **Unfallkasse Nordrhein-Westfalen**

Sankt-Franziskus-Str. 146  
40470 Düsseldorf  
Tel 0211 9024-0  
Fax 0211 9024-355

**Haben Sie noch Fragen? Wir helfen Ihnen gerne!**

**Ansprechpartner:**

Alexandra Daldrup

Tel. 0251 2102-239

E-Mail: [a.daldrup@unfallkasse-nrw.de](mailto:a.daldrup@unfallkasse-nrw.de)

Martin Schieron

Tel. 0211 2808-257

E-Mail: [m.schieron@unfallkasse-nrw.de](mailto:m.schieron@unfallkasse-nrw.de)

Diese Hilfen konnten im Rahmen des Projektes „Neuheit für Pflege – Netzwerk Gesundheitsschutz nicht erwerbsmäßig Pflegender“ durch die vielfältigen Praxiserfahrungen der Kooperationspartnerinnen und -partnern in den Projektstädten Dortmund und Solingen entwickelt werden. Wissenschaftlich begleitet wurde das Projekt unter der Leitung von Frau Prof .Dr. Angelika Zegelin (Universität Witten/ Herdecke, Department für Pflegewissenschaft). Weitere Hinweise zum Projekt „Neuheit für Pflege“ finden Sie unter:  
[www.unfallkasse-nrw.de/gesundheitsdienstportal](http://www.unfallkasse-nrw.de/gesundheitsdienstportal) --> Thema Pflegende Angehörige.

Hrsg.: Unfallkasse Nordrhein-Westfalen

Fotos: istockphoto/fotolia