
Mira Schilbach

Information, Schulung und Beratung

Edukation von Pflegebedürftigen,
Angehörigen und Bezugspersonen

Bildnachweis

Umschlagfotos von Maria Reichenauer (Vordergrund) und www.shutterstock.com, Robert Kneschke (Hintergrund)

Impressum

1. Auflage 2015

Copyright © Mensch und Medien GmbH, Landsberg am Lech

Verlag Mensch und Medien GmbH
Schlossergasse 380
86899 Landsberg am Lech
Fon +49 (0) 81 91/940 46-0
Fax +49 (0) 81 91/940 46-99
info@menschundmedien.de
www.menschundmedien.de

Umschlaggestaltung Grafik et cetera, Schwabmünchen

Lektorat Christof Zapf

Satz Satzstudio 90, Kühbach (www.satzstudio90.de)

Druck Eberl Print GmbH, Immenstadt (www.eberl.de)

Printed in Germany

ISBN 978-3-86283-023-7

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Autoren und der Verlag haben das Werk mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Für mögliche sachliche oder drucktechnische Fehler kann dennoch keine Haftung übernommen werden.

Die Autorin



Dipl.-Kauffrau Mira Schilbach (Jahrgang 1973) absolvierte verschiedene berufliche Stationen bei zwei Herstellern von Desinfektions- und Reinigungsmitteln und sammelte dort umfangreiche Erfahrungen im Produkt- und Zielgruppenmanagement für stationäre und ambulante Einrichtungen. Seit 2007 ist sie u. a. als freie Mitarbeiterin im Marketing und Produktmanagement mittelständischer Healthcare-Unternehmen tätig. Im Rahmen ihrer langjährigen Arbeit für einen Hersteller von klinischen Matratzen

und Antidekubitussystemen aus Schaumstoff erwarb sie umfassendes Know-how im Dekubitusmanagement und setzt dieses zusammen mit dem Wissen um die Anforderungen an die Hygiene in der klinischen wie ambulanten Pflege im Interesse Dekubitus-Betroffener ein. Seit Anfang 2014 verantwortet sie die Geschäftsstelle der Deutschen Dekubitus Liga (ddl) in Hamburg.

Als autorisierte Fachberaterin des Förderprogramms unternehmensWert: Mensch berät sie kleine und mittelständische medizinische und pflegerische Einrichtungen in Fragen der Arbeitsorganisation, Personalführung und -motivation.

Kontakt über E-Mail: mira.schilbach@ms-healthcare.de



Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis CD-ROM	11
Vorwort	13
Hinweise	14
1 Edukation in der Pflege	15
1.1 Definition	16
1.2 Aufgaben und Ziele	16
1.2.1 Vermittlung von Wissen	17
1.2.2 Erhöhung der Pflegekompetenz	18
1.2.3 Unterstützung der Entscheidungsfindung	19
1.2.4 Verbesserung der Lebenssituation	19
1.3 Positive Nebenwirkungen gezielter Edukation	20
1.3.1 Arbeitserleichterung für die Pflegekräfte	20
1.3.2 Kompetenzentwicklung bei den Pflegekräften	21
1.3.3 Aufwertung der Leistungen der Pflegekräfte	22
1.3.4 Qualitätsstandards	22
1.3.5 Organisationsentwicklung	22
1.3.6 Rechtliche Absicherung	22
1.4 Instrumente der Edukation	23
1.4.1 Information	23
1.4.2 Schulung	25
1.4.3 Beratung	27
1.5 Edukationskonzepte	29
2 Rechtliche Rahmenbedingungen	31
2.1 Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen	32
2.2 Sozialgesetzbuch	33
2.2.1 SGB V – Gesetzliche Krankenversicherung	33
2.2.2 SGB IX – Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen	35
2.2.3 SGB XI – Soziale Pflegeversicherung	35
2.2.4 SGB XII – Sozialhilfe	37
2.3 Länderspezifische Krankenhaus- und Heimgesetze 37	
2.3.1 Krankenhausgesetze	37
2.3.2 Heimgesetze	38

2.4	Gesetze über die Berufe in der Kranken- und Altenpflege	39
2.4.1	Krankenpflege	39
2.4.2	Gesetz über die Berufe in der Altenpflege	40
2.5	Rechtliche Bedeutung von Expertenstandards	41
2.5.1	Dekubitusprophylaxe in der Pflege	42
2.5.2	Sturzprophylaxe in der Pflege	42
2.6	Weitere rechtliche Rahmenbedingungen	43
2.7	Fallbeispiel	44
3	Verhaltensmuster und Handlungsorientierung ...	47
3.1	Grundtypen	47
3.1.1	Aktiv-interessierte Nachfrager und Entscheider	49
3.1.2	Schüchtern-Interessierte	50
3.1.3	Passive Dulder	50
3.1.4	Notorische Nörgler	51
3.2	Kulturelle und religiöse Hintergründe	53
3.2.1	Altern in der Fremde	55
3.2.2	Krankheit und Pflegebedürftigkeit als Tabuthema .	57
3.2.3	Pflege als Aufgabe der Familie	57
3.2.4	Geschlechterspezifische Pflege	58
3.2.5	Religiöse Vorschriften	58
3.3	Interessen- und Zielkonflikte	59
3.4	Dokumentation von Verhaltensmustern und kulturellen Hintergründen	61
4	Edukationsbedingungen in Ihrer Einrichtung	63
4.1	Organisatorische Fragen	64
4.1.1	Stellenwert von Edukation	64
4.1.2	Höhe des Aufwands	65
4.1.3	Finanzierung	65
4.1.4	Erarbeitung, Umsetzung und Implementierung des Konzepts	71
4.1.5	Beratersuche und -auswahl	71
4.2	Sicht Ihrer Entscheidungsträger	72
4.2.1	Ziel der Edukation	72
4.2.2	Beschreibung Ihrer Pflegebedürftigen	73
4.2.3	Beschreibung der SOLL-Edukation	73
4.2.4	Beschreibung der Pflegebedürftigen der Zukunft	74
4.2.5	Kompetenzen Ihrer Pflegekräfte	74

4.3	Sicht Ihrer Pflegekräfte	76
4.3.1	Ziele der Information, Schulung und Beratung	77
4.3.2	Beschreibung Ihrer Pflegebedürftigen	78
4.3.3	Beschreibung der Durchführung von Information, Schulung und Beratung	78
4.3.4	Individuelle Empfindungen bei der Information, Schulung und Beratung	80
4.3.5	Beschreibung Ihrer Pflegebedürftigen der Zukunft	82
4.3.6	Ideen für die Edukation, Vorstellungen, Wünsche .	82
4.3.7	Aktive Beteiligung Ihrer Pflegekräfte	82
4.4	Sicht Ihrer Pflegebedürftigen, der Angehörigen und Bezugspersonen	83
4.4.1	Grundsätzliche Einschätzung der Edukation	84
4.4.2	Durchführung von Informationen, Schulungen und/oder Beratungen	84
4.4.3	Ideen, Vorstellungen, Wünsche	85
4.4.4	Interesse an aktiver Beteiligung	85
4.5	Ihr Rahmenfahrplan für gezielte Edukation	85
4.5.1	Ziel(e) der Edukation	86
4.5.2	Beschreibung Ihrer Pflegebedürftigen	87
4.5.3	Edukationsinhalte	87
4.5.4	Einschätzung der Edukationskompetenz Ihrer Pflegekräfte	88
5	Erarbeitung eines Edukationskonzepts	89
5.1	Die Rolle von Zufall und Irrtum	89
5.2	Erarbeitung des Konzepts	91
5.2.1	Thema des Konzepts	91
5.2.2	Zielgruppe	92
5.2.3	Beschreibung der Angehörigen der Zielgruppe	93
5.2.4	Inhalt(e), Instrumente und Materialien	93
5.2.5	Umsetzung des Konzepts, Implementierung der Instrumente und Materialien	95
5.2.6	Zeitplan	95
5.2.7	Vorstellung Ihrer Konzeptidee	95
5.2.8	Startschuss	96
5.3	Edukationsleitfaden	96

6	Information	97
6.1	Allgemeine Anforderungen	99
6.2	Ziele der Information/Veröffentlichung	101
6.3	Fachliche Anforderungen	102
6.3.1	Aktualität	102
6.3.2	Evidenzbasierte Informationen	102
6.3.3	Objektivität	104
6.3.4	Darstellung von Vor- und Nachteilen verschiedener Maßnahmen/Meinungen	105
6.3.5	Auswirkungen auf die Lebenssituation des Pflegebedürftigen	106
6.4	Formale Anforderungen	106
6.4.1	Einladend, Interesse weckend gestaltet	107
6.4.2	Verständlichkeit fachspezifischer Inhalte	107
6.4.3	Stilistische Anforderungen/Lesbarkeit	109
6.4.4	Instrumente zur Überprüfung von Verständlichkeit und Lesbarkeit	110
6.4.5	Typografische Gestaltung/Leserlichkeit	111
6.4.6	Bilder, Grafiken und Übersichten – Visualisierung	111
6.5	Veröffentlichungen Dritter	113
6.6	Medien	114
6.6.1	Einzel- oder Gruppengespräche, Informations- veranstaltungen	115
6.6.2	Schriftliche Information	115
6.7	Informationssystem für Pflegebedürftige	118
7	Schulung	119
7.1	Allgemeine Anforderungen	122
7.2	Ziele der Schulung	124
7.3	Fachliche Anforderungen	124
7.3.1	Aktualität	124
7.3.2	Evidenzbasierte Maßnahmen und Denkweisen	124
7.3.3	Objektivität	125
7.3.4	Darstellung von Vor- und Nachteilen verschiedener Maßnahmen/Meinungen	125
7.3.5	Auswirkungen auf die Lebenssituation des Pflegebedürftigen	126
7.4	Formale Anforderungen	126
7.4.1	Technische Ausstattung	126
7.4.2	Angenehme, wertschätzende Atmosphäre	127
7.4.3	Verständlichkeit fachspezifischer Inhalte	127

7.4.4	Stilistische Anforderungen	127
7.4.5	Unterstützende Materialien – Visualisierung und Gedächtnisstütze	128
7.5	Planung eigener Schulungen	130
7.6	Schulungen durch Dritte	131
7.7	Zugriff auf Schulungsunterlagen	132
8	Beratung	133
8.1	Allgemeine Anforderungen	136
8.2	Ziel des Beratungsgesprächs	137
8.3	Fachliche Anforderungen	138
8.4	Formale Anforderungen	139
8.5	Planung von Beratungsgesprächen	140
8.6	Beratungen durch Dritte	140
8.7	Zugriff auf Beratungsunterlagen	140
9	Implementierung	141
9.1	Kompetenzen Ihrer Mitarbeiter	141
9.1.1	Fachliche Handlungskompetenz	142
9.1.2	Sozial-kommunikative und personale Kompetenz ..	143
9.1.3	Methodische Handlungskompetenz	144
9.2	Schulung Ihrer Mitarbeiter	144
9.3	Zugriff auf Edukationsunterlagen	145
9.4	Begleitung der Implementierung und Umsetzung ..	145
10	Dokumentation	147
10.1	Vorteile der Dokumentation	147
10.2	Pflegeakte	148
10.3	Strukturierte Informationssammlung	148
10.4	Beratungseinsatz nach § 37 Absatz 3 SGB XI	148
11	Evaluation	149
11.1	Begriffsbestimmung	149
11.2	Evaluation von Edukation	151
11.3	Informelle Befragungen	153

11.4	Schriftliche Befragungen	154
11.5	Mündliche Befragungen	156
11.6	Fragebögen und Befragungsleitfäden	157
11.6.1	Planung der Befragung	158
11.6.2	Entwicklung des Fragebogens	158
11.6.3	Vorbereitung der Auswertung	158
11.6.4	Pre-Test	159
11.6.5	Durchführung der Datenerhebung	159
11.6.6	Auswertung	159
11.7	Ableitung und Umsetzung von Handlungs- empfehlungen	160
11.7.1	Bewertung und Diskussion der Ergebnisse	160
11.7.2	Ableitung von Handlungsempfehlungen	160
12	Das letzte Wort	163

Inhaltsverzeichnis CD-ROM

Literaturverzeichnis

Arbeitsblätter

Arbeitsblätter finden Sie auf der CD-ROM als Word- bzw. Excel-Datei zum Anpassen an Ihre Einrichtung und Ihre Vorstellungen.

WICHTIG!

- 4.1-1 *Arbeitsblatt* – Organisatorische Fragen
- 4.1-2 *Arbeitsblatt* – Beraterauswahl
- 4.2-1 *Arbeitsblatt* – Beschreibung der Sicht Ihrer Entscheidungsträger
- 4.2-2 *Arbeitsblatt* – Beschreibung der IST-Kompetenzen Ihrer Pflegekräfte
- 4.2-3 *Arbeitsblatt* – Definition der SOLL-Kompetenzen Ihrer Pflegekräfte
- 4.3-1 *Arbeitsblatt* – Beschreibung der Sicht Ihrer Pflegekräfte
- 4.3-2 *Arbeitsblatt* – Selbsteinschätzung der IST-Kompetenzen Ihrer Pflegekräfte
- 4.3-3 *Arbeitsblatt* – Vergleich der SOLL- und IST-Kompetenzen Ihrer Pflegekräfte
- 4.4-1 *Arbeitsblatt* – Beschreibung der Sicht Ihrer Pflegebedürftigen, der Angehörigen und Bezugspersonen
- 4.5-2 *Arbeitsblatt* – Rahmenfahrplan Edukation in Ihrer Einrichtung
- 5.2-1 *Arbeitsblatt* – Erarbeitung eines (Edukations-)Konzepts
- 5.2-2 *Arbeitsblatt* – Zeitplan für ein (Edukations-)Konzept
- 5.3-1 *Arbeitsblatt* – Edukationsleitfaden
- 6.4-5 *Arbeitsblatt* – Einwilligungserklärung für Foto- und/oder Videoaufnahmen
- 6.4-6 *Arbeitsblatt* – Einwilligungserklärung für die Verwendung von Fotos, Grafiken und/oder Übersichten Dritter
- 6.6-1 *Arbeitsblatt* – Beurteilung von Veröffentlichungen Dritter
- 7.6-1 *Arbeitsblatt* – Schulungskonzept
- 7.6-2 *Arbeitsblatt* – Schulungsleitfaden
- 8.5-1 *Arbeitsblatt* – Beratungsleitfaden
- 10.2-1 *Arbeitsblatt* – Dokumentation von Edukation
- 11.2-1 *Arbeitsblatt* – Planung/Dokumentation von Evaluation

Abbildungen

- 1.2-1 *Abbildung* – Aufgaben und Ziele der Edukation von Pflegebedürftigen, Angehörigen und Bezugspersonen
- 1.3-1 *Abbildung* – Nebenwirkungen gezielter Edukation auf die Pflegekräfte (blau) und die gesamte Einrichtung (rot)
- 1.4-1 *Abbildung* – Information zur Edukation
- 1.4-2 *Abbildung* – Schulung zur Edukation
- 1.4-3 *Abbildung* – Beratung auf Basis von Information zur Edukation von Pflegebedürftigen, Angehörigen und Bezugspersonen
- 2-1 *Abbildung* – Rechtliche Rahmenbedingungen von Edukation
- 4.5-1 *Abbildung* – Zusammenfassung der Rahmenbedingungen von Edukation in Ihrer Einrichtung
- 6-1 *Abbildung* – Grundlagen der Information
- 6-2 *Abbildung* – Zusammenfassung der Anforderungen an Informationen/Veröffentlichungen
- 7-1 *Abbildung* – Grundlagen der Schulung als Anleitung
- 7-2 *Abbildung* – Zusammenfassung der Anforderungen an Schulungen
- 8-1 *Abbildung* – Grundlagen der Beratung
- 8-2 *Abbildung* – Zusammenfassung der Anforderungen an Beratungen

Detaillierte Praxistipps

- 6.4-1 *Details* – Tipps für die Verständlichkeit fachspezifischer Inhalte
- 6.4-2 *Details* – Tipps zur Erfüllung stilistischer Anforderungen/Lesbarkeit
- 6.4-3 *Details* – Tipps für die typografische Gestaltung/Leserlichkeit
- 6.4-4 *Details* – Vorteile der Visualisierung durch Bilder
- 7.4-1 *Details* – Tipps zur Erfüllung stilistischer Anforderungen an Schulungen
- 7.4-2 *Details* – Tipps für professionelle Folien
- 11.2-2 *Details* – Hintergrundwissen zur Planung/Durchführung von Evaluation
- 11.4-1 *Details* – Tipps für die Gestaltung von Fragebögen und Gesprächsleitfäden
- 11.4-2 *Details* – Weitere Tipps für die Durchführung der Datenerhebung

Vorwort

In der medizinischen Versorgung von Patienten in Kliniken und Arztpraxen ist deren Information, Beratung und Schulung im Rahmen der sogenannten Patienten-Edukation längst fest verankert. Ärzte kommen damit ihrer Aufklärungs- und Informationspflicht nach, unterstützen die Entscheidungsfindung bei Patienten und ihren Angehörigen. Durch mehr oder weniger ausgeklügelte Patienteninformationssysteme erleichtern sie sich selbst die Arbeit deutlich.

Auch Pflegekräfte informieren, beraten und schulen. In der Regel mehrmals täglich, meist jedoch völlig unbewusst und ohne besonders darüber nachzudenken. Sie tun es, weil es die Situation des Pflegebedürftigen, seiner Angehörigen und Bezugspersonen erfordert. Untersuchungen zufolge erfolgt Edukation in der Pflege oft unsystematisch, unregelmäßig und schlecht organisiert (*siehe zum Beispiel Coulter 2011, Smith und Liles 2007, Johansson et al 2003*).

Von den Pflegebedürftigen, ihren Angehörigen und Bezugspersonen wird die Edukation daher oft nicht als solche wahrgenommen, Betroffene fühlen sich schlecht informiert und beraten. Sicher auch, weil sie von Kliniken und Arztpraxen etwas anderes gewöhnt sind und sich das Informationsangebot durch das Internet vervielfacht hat.

Der vorliegende Praxisratgeber *Information, Schulung und Beratung. Edukation von Pflegebedürftigen, Angehörigen und Bezugspersonen* zeigt Ihnen die Vorteile und Chancen einer gezielten Edukation Ihrer Pflegebedürftigen auf. Es wird zusammengefasst, was bei der Erarbeitung eigener Edukationskonzepte und ihrer Umsetzung zu beachten ist. Von inhaltlichen Anforderungen über rechtliche Rahmenbedingungen bis hin zur Berücksichtigung kultureller und religiöser Hintergründe Ihrer Pflegebedürftigen.

Sie können die umfangreichen Arbeitsblätter an Ihre Anforderungen anpassen, durch Einfügen des Logos Ihrer Einrichtung individuell gestalten und als Vorlage für eigene Druck- und Präsentationsunterlagen verwenden.

Ich hoffe, Sie mit dieser Arbeitshilfe bei der Erstellung eigener Edukationskonzepte, Druckunterlagen, Schulungsmaterialien und Beratungsleitfäden unterstützen zu können. Im Interesse Ihrer Pflegebedürftigen – und Ihrer Einrichtung.

Mira Schilbach, September 2015