

## Pflegeberatung am Lebensende

### KOMMUNIKATION IN HERAUSFORDERNDEN BERATUNGSSITUATIONEN

***Köln, 12.04.2023* Die letzte Lebensphase und der Sterbeprozess sind eine emotional herausfordernde und belastende Zeit für schwer kranke Sterbende und ihre Angehörigen. Aufgabe professioneller Pflegeberatung ist es, Pflegende und pflegebedürftige Angehörige kommunikativ mit Rat und Tat zu begleiten. compass-Pflegeberater\*innen sind für diese Aufgabe speziell ausgebildet und kompetente Ansprechpartner\*innen in der individuellen Pflegesituation. Sterbende Menschen werden dabei in ihrer Selbstbestimmung sowie der Erwartung zur gewünschten Lebensqualität in der letzten Lebensphase bestmöglich beraten und unterstützt.**

Als Pflegeberatung unterstützt und begleitet compass pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen bei der Organisation der Pflegesituation, der Vorbereitung darauf und gibt Orientierung in der Pflegelandschaft. In Beratungsgesprächen ergründen die compass-Pflegeexpert\*innen den individuellen Unterstützungsbedarf, beantworten Fragen und geben Hinweise und passgenaue Ratschläge zu den verschiedenen Möglichkeiten der häuslichen Pflege, der ambulanten und stationären Versorgung, den rechtlichen Voraussetzungen und den Leistungsansprüchen aus der Pflegeversicherung sowie den angrenzenden Sozialgesetzbüchern. compass-Pflegeberater\*innen stellen auch Kontakte zu Selbsthilfegruppen oder Angeboten in Ihrer Umgebung her und helfen bei der Erstellung der Versorgungsplanung der letzten Lebensphase.

#### Kontakt:

compass private  
pflegeberatung GmbH  
Abteilung Politik und  
Kommunikation  
Thomas Gmeinder  
Tel.: 0221 93332 -111  
kommunikation@compass-  
pflegeberatung.de  
www.compass-pflegeberatung.de

## Beratung und Begleitung am Lebensende

Eine besondere Aufgabe ist die Kommunikation mit Sterbenden und deren Angehörigen. „Gerade in der palliativen Lebensphase kann für Betroffene und ihre Angehörigen eine besondere Begleitung hilfreich sein, denn die Diagnose einer unheilbaren oder lebensbedrohlichen Erkrankung und auch der nahende Tod lösen bei Betroffenen und deren Angehörigen intensive Gefühle aus. Eine gut vernetzte Versorgung ist daher wichtig, um ein reibungsloses Ineinandergreifen verschiedener Hilfs- und Unterstützungsangebote zu gewährleisten. Das Wissen um diese Strukturen ist in der Pflegeberatung bei compass wesentlich, um allen am Sterbeprozess beteiligten Personen vorhandene Unterstützungsmöglichkeiten aufzuzeigen, Kontakte zu diesen herzustellen und damit einhergehende Finanzierungsfragen zu beantworten“, sagt Claudia Calero, Abteilungsleiterin für Wissens- und Qualitätsmanagement bei compass. „compass-Pflegeberater\*innen können Ratsuchende und ihre Angehörigen fachlich informieren und beratend unterstützen, am Lebensende selbstbestimmte Entscheidungen zu treffen.“

Neben der medizinischen und pflegefachlichen Versorgung, sei es durch ambulante oder stationäre Palliativangebote oder durch Hospize, ist Kommunikation der zentrale Punkt. Sich mit dem eigenen Sterben und dem Tod auseinanderzusetzen, wird oft als schmerzhaft erlebt und löst vielfältige Reaktionen im Laufe des Prozesses aus. Dies kann zu Panik, Schock, Verzweiflung, Zorn, Wut, Trauer, Ohnmacht und Hilflosigkeit führen, auch zu Verleugnung, Resignation und der letztlichsten Annahme der Situation. Angehörige wie Familie und Freunde eines nahestehenden, sterbenskranken Menschen sind

### Kontakt:

compass private  
pflegeberatung GmbH  
Abteilung Politik und  
Kommunikation  
Thomas Gmeinder  
Tel.: 0221 93332 -111  
kommunikation@compass-  
pflegeberatung.de  
www.compass-pflegeberatung.de

gleichwohl mit (diesen) enormen emotionalen Belastungen konfrontiert.

## Sorgen und Nöte erkennen und helfen

Menschen in der letzten Lebensphase fürchten sich beispielsweise vor Schmerzen und dem Alleinsein im Sterben. Sie sorgen sich vor dem Kontrollverlust durch verminderte Selbstständigkeit oder dem Verlust ihrer Persönlichkeit im Sterbeprozess und möchten vor allem ihren Angehörigen nicht zur Last fallen. Angehörige ängstigt die Vorstellung, einen geliebten Menschen zu verlieren und ohne diesen weiterleben zu müssen. Sie fürchten den bevorstehenden Sterbeprozess ebenso und auch, einem Angehörigen möglicherweise beim Leiden zuzusehen.

Die Hospiz- und Palliativarbeit begleitet, berät und versorgt schwerstkranke und sterbende Menschen sowie deren Angehörige. Dies geschieht durch Vorbeugen und Lindern von Leiden, durch frühzeitige Erkennung, sorgfältige Einschätzung und Behandlung von Schmerzen sowie anderen Problemen körperlicher, psychosozialer und spiritueller Art. Es handelt sich demnach um eine umfassende Versorgung, bei der nicht die Heilung, sondern der bestmögliche Erhalt der Lebensqualität im Fokus steht (Deutsche Gesellschaft für Palliativmedizin). Die medizinische und psychosoziale Begleitung schwerstkranker und sterbender Menschen und ihres sozialen Umfelds erfordert daher eine enge Abstimmung aller beteiligten Akteur\*innen, sowie eine intensive Kommunikation mit den Betroffenen und ihren Angehörigen.

### Kontakt:

compass private  
pflegeberatung GmbH  
Abteilung Politik und  
Kommunikation  
Thomas Gmeinder  
Tel.: 0221 93332 -111  
kommunikation@compass-  
pflegeberatung.de  
www.compass-pflegeberatung.de

## Pflegeberatung macht konkrete Angebote und gibt Entscheidungshilfe

Genauso handhaben es auch compass-Pflegeberater\*innen im Umgang mit Klient\*innen und Angehörigen in der individuellen Beratungssituation. Einerseits ist es wichtig, Gesprächsraum zu geben und Ratsuchenden aktiv und empathisch zuzuhören; andererseits haben die compass Pflegeexpert\*innen für alle Fragen, Vorschläge und Wünsche ein offenes, geschultes Ohr. Aus ihrer professionellen Beratungserfahrung heraus können Pflegeberater\*innen die Sorgen und Nöte von Schwerstkranken, Sterbenden und ihre Angehörigen ernst nehmen und gleichzeitig realistische und konkrete Angebote machen und mögliche Entscheidungshilfen in der jeweiligen Situation geben.

„compass-Pflegeberater\*innen werden für ihre Beratungen umfassend zur Kommunikation aus- und fortgebildet. Dabei werden die Besonderheiten der verschiedenen Beratungssituationen stets berücksichtigt. Somit können die Berater\*innen auch in herausfordernden Lebenssituationen auf die unterschiedlichen Beteiligten individuell eingehen und ihre jeweiligen Bedürfnisse berücksichtigen“, so Claudia Calero. Dies kann in gemeinsamen Beratungsgesprächen aller Betroffenen erfolgen, aber auch in Einzelgesprächen, ganz so wie die pflegebedürftigen und/ oder pflegenden Personen es wünschen. Die Pflegeberater\*innen können zudem gewonnene Erfahrungen und Kenntnisse berücksichtigen und zum Wohl der Ratsuchenden einbringen.

### Weiterführende Informationen:

Die compass-Pflegeberatung berät Betroffene und Ratsuchende in allen Fragen rund um die Pflege. Wenn auch Sie Unterstützung

### Kontakt:

compass private  
pflegeberatung GmbH  
Abteilung Politik und  
Kommunikation  
Thomas Gmeinder  
Tel.: 0221 93332 -111  
kommunikation@compass-  
pflegeberatung.de  
www.compass-pflegeberatung.de

benötigen oder Fragen zur Organisation der Pflegesituation haben, können Sie sich an compass wenden. compass unterstützt Sie kostenfrei und unabhängig und zeigt Ihnen Ihre individuellen Möglichkeiten auf.

**Bild:**



Bildunterschrift: Schwer kranke Sterbende und ihre Angehörigen benötigen oft enge und intensive Kommunikation in der Begleitung der Pflegesituation.

Copyright: compass private pflegeberatung GmbH

**Hintergrund:**

Die compass private pflegeberatung GmbH berät Pflegebedürftige und deren Angehörige telefonisch, per Videogespräch und auf Wunsch auch zu Hause gemäß dem gesetzlichen Anspruch aller Versicherten auf kostenfreie und neutrale Pflegeberatung (§ 7a SGB XI sowie § 37 Abs. 3 SGB XI). Die telefonische Beratung steht allen Versicherten offen, die aufsuchende Beratung sowie die Beratung per Videogespräch ist privat Versicherten vorbehalten.

**Kontakt:**

compass private  
pflegeberatung GmbH  
Abteilung Politik und  
Kommunikation  
Thomas Gmeinder  
Tel.: 0221 93332 -111  
kommunikation@compass-  
pflegeberatung.de  
www.compass-pflegeberatung.de

compass ist als unabhängige Tochter des PKV-Verbandes mit rund 600 Pflegeberaterinnen und Pflegeberatern bundesweit tätig. Die compass-Pflegeberaterinnen und -berater beraten im Rahmen von Telefonaktionen sowie zu den regulären Service Zeiten zu allen Fragen rund um das Thema Pflege.

#### Kontakt:

compass private  
pflegeberatung GmbH  
Abteilung Politik und  
Kommunikation  
Thomas Gmeinder  
Tel.: 0221 93332 -111  
kommunikation@compass-  
pflegeberatung.de  
[www.compass-pflegeberatung.de](http://www.compass-pflegeberatung.de)