



Marja Költzsch

Zertifizierte Mediatorin

Krankheitssensible Konfliktklärung – Alltagsnahe Konfliktschulungen für Pflege und Betreuungseinrichtungen

Mobil: 01522 66 33 835 Email: [koeltzsch@crossword-mediation.com](mailto:koeltzsch@crossword-mediation.com) Web: [www.crossword-mediation.com](http://www.crossword-mediation.com)

Crossword-Mediation – Speditionstrasse 15A – 40221 Düsseldorf

---

## Leistungskonzept zur Anerkennung von Unterstützungsangeboten im Alltag - §45 SGB XI

### Kontaktdaten:

Marja Költzsch

Crossword-Mediation

Speditionstrasse 15A – 40221 Düsseldorf

Mobil: 01522 66 33 835

E-Mail: [koeltzsch@crossword-mediation.com](mailto:koeltzsch@crossword-mediation.com)

### Adressatinnen und Adressaten des Angebots:

Pflegende Angehörige und vergleichbar nahestehende Pflegepersonen eines pflegebedürftigen Menschen.

Die folgende Beschreibung meines Entlastungsangebots steht selbstverständlich allen Interessierten vor einer möglichen Zusammenarbeit als Orientierung und unverbindliche Information zur Verfügung.

### Inhalt, Umfang und Preis des Angebots

#### Inhalt

#### Unterstützung bei Klärungsbedarf von belastenden Situationen im Pflegealltag

Die häusliche Betreuung von pflegebedürftigen Familienmitgliedern verlangt von pflegenden Angehörigen, dass sie den überwiegenden Teil ihres eigenen Lebens an die Bedürfnisse des erkrankten Menschen bzw. der Krankheit anpassen müssen. Ihre eigenen Bedürfnisse stellen sie in den Hintergrund, sind immer auf stand-by und überschreiten ggfs. ihre Kraftressourcen bis hin zu eigener Erkrankung und Ausfall.

Mit meinem Angebot unterstütze ich pflegenden Angehörige und nahestehende Pflegepersonen darin,

- belastende und krankmachende Situationen im Pflegealltag zu erkennen und zu benennen
- Worte für eigene Bedürfnisse, Empfindungen oder starke Gefühle zu finden
- klärende Gespräche mit anderen, nahestehenden Pflegepersonen zu führen
- (allein oder gemeinsam) entlastende Ideen für eine wohltuende Veränderung im Pflegealltag zu erarbeiten
- Lösungen ggfs. in Absprache mit anderen Pflegepersonen praktisch umzusetzen.
- Krankheit und Pflegetätigkeit bestmöglich und mit Blick auf die eigene Lebensqualität in das eigene Leben zu integrieren

Dabei achte ich besonderes auf die eigenbestimmte und selbstverantwortliche Ideenentwicklung meiner Kunden, denn sie sind es ja, die selbst am besten wissen, was sie möchten, was machbar und was völlig undenkbar ist. Ich möchte, dass sie ihre entlastenden Pläne möglichst durch eigenes Nachdenken entwickeln. Ich helfe ihnen dabei durch meine lösungsorientierte Gesprächsleitung.

Aus diesem Grund möchte ich pflegende Angehörige mit meinem Angebot dazu befähigen, eine "Lösungssprache" für sich zu erlernen, mit der sie z.B. klären können:

- Was ist mir im Pflegealltag wichtig? (Was brauche ich? / Was muss unbedingt beachtet werden? Was darf auf keinen Fall passieren?)
- Was will ich verändern? (Wie soll mein eigenes Leben aussehen? Was wünsche ich mir?)
- Was kann ich tatsächlich verändern? (Welche belastenden Situationen/Abläufe/Themen kann ich realistisch anpacken?)
- Was ist absolut nicht veränderbar?
- Wo gibt es noch Klärungsbedarf? (Was fehlt mir noch für die Umsetzung?)
- Wie kann ich es meiner Umwelt mitteilen? (Was müssen andere darüber wissen?)
- Wer kann mir bei der Umsetzung meiner Ideen helfen? (Familie? Freunde? Nachbarn? Welche Hilfssysteme gibt es?)
- Welche Konflikte gibt es z.B. mit Geschwistern, Eltern, Pflegekräften, die geklärt werden sollen, damit

Mein Angebot besteht aus Begleitung im Gespräch und Beratung mit mediativen Elementen. Das heißt, ich

- biete meinen Kunden einen streng vertraulichen Gesprächsrahmen an
- trage Sorge dafür, dass sie sich im Gespräch geschützt fühlen
- höre meinen Kunden mit ungeteilter Aufmerksamkeit und ausreichender Zeit zu
- leite und strukturiere das Gespräch klärungs- und lösungsorientiert
- versuche, mir ein gutes Gesamtbild zu machen und wichtige Details wahrzunehmen
- beobachte, beschreibe, aber bewerte nicht.

Damit möchte ich meine Kunden darin stärken, belastende und krankmachende Stolpersteine in ihrem Pflegealltag offen und angstfrei (auch gegenüber anderen) zu benennen, gesundheitsfördernde und umsetzbare Veränderungen selbstbestimmt und eigenverantwortlich zu entwickeln, um sie dann zeitnah und bedürfnisorientiert im neuen Pflegealltag umsetzen zu können.

Ich bitte um Beachtung, dass körperbezogene Pflegemaßnahmen **nicht** Gegenstand der Leistungen nach der AnFöVo NRW sind.

### **Umfang**

Ich biete mein Angebot fast überwiegend vor Ort bei meinen Kunden oder einem anderen Ort ihrer Wahl an, aber auch on-line oder telefonische Gespräche sind jederzeit möglich.

Der Umfang meiner Unterstützung richtet sich nach dem persönlichen Bedarf und den örtlichen, wie zeitlichen Möglichkeiten der Angehörigen während ihrer Pflegetätigkeit. Damit möchte ich ihnen den Stress von langen Wegen nehmen und ihnen die Sicherheit geben, im Notfall schnell wieder bei der zu pflegenden Person zu sein.

Im Allgemeinen biete ich 1½-2-stündige Termine an, deren Terminierung wöchentlich oder auch monatlich vereinbart werden kann.

Bei weiter entfernten Orten ist auch ein mehrstündiges Treffen denkbar (auch dann, wenn z.B. andere sorgende Angehörigen zum gemeinsamen Gespräch von weiter her anreisen wollen).

Wichtig ist mir in allen Fällen, mein Angebot so anzupassen, dass zusätzliche Belastungen für die pflegenden Angehörigen (und damit auch die Pflegebedürftigen) vermieden werden.

### **Kosten**

Der Kostenumfang meines Entlastungsangebotes beträgt €36,00 pro Stunde. Dieser Betrag kann nach §45a SGB XI als Entlastungsbetrag mit der Pflegekasse abgerechnet werden.

Im Raum Düsseldorf erhebe ich keine zusätzlichen Fahrtkosten. Um meine Unterstützung in ganz NRW anbieten zu können, erlaube ich mir bei weiteren Fahrten im Einzelfall und nach Absprache mit meinen Kunden einen zusätzlichen Beitrag von 0,30€ pro gefahrenen Kilometer zu berechnen, der nicht im Stundensatz von €36,00 enthalten ist.

Ich biete pflegenden Angehörigen immer ein telefonisches und kostenloses Erstgespräch an.

Es verpflichtet nicht zur Annahme meines Angebotes, sondern soll ihnen erst einmal Information und Orientierung bieten, ob mein Angebot auch tatsächlich ihrem jeweiligen Bedarf und Erwartungen entspricht.

### **Qualifikationen**

Ich bin Mediatorin (Vermittlerin zwischen Menschen, die ihr Miteinander klären möchten) und habe ein eigenes Unternehmen (Crossword-Mediation in Düsseldorf).

Meine besondere Kompetenz ist die Klärung von schwierigen Situationen im Pflege- und Betreuungsalltag und von "Stolpersteinen" oder Konflikten zwischen Menschen, die um eine Erkrankung herum ein besseres Miteinander gestalten möchten, es aus eigener Kraft aber nicht schaffen. Dabei führe ich auch Einzelgespräche mit Angehörigen und erkrankten Menschen.

Ich habe mich spezialisiert auf krankheits-sensible Gesprächsführung.

Das heißt, ich beachte die sehr besonderen Auswirkungen, Empfindungen, Bedürfnisse einer schweren Erkrankung auf Erkrankte und Angehörige und berücksichtige sie als wichtige Elemente im Gesprächsverlauf.

Als Mediatorin bin ich ausgebildet und zertifiziert nach den Ausbildungsrichtlinien des Deutschen Mediationsgesetzes und der Verordnung über die Aus- und Fortbildung von zertifizierten Mediatoren (ZMediatAusV).

Ich nehme regelmäßig an Fortbildungen zu gesundheitlichen Themenbereichen teil (Case Management, Pflegeberatung, Gewaltfreie Kommunikation, Kommunikation und wertschätzender Umgang mit erkrankten Menschen, Konfliktklärung in Gesundheitsinstitutionen uvm.)

Ich gebe selbst Schulungen für Pflegebeschäftigte zu gewaltfreier Kommunikation mit Pflegebedürftigen und Angehörigen und zu bestimmten Krankheitsbildern (z.B. einer Demenz).

In Düsseldorf bin ich aktives Mitglied des Interkulturellen Netzwerks Alter, Pflege, Demenz und geschulte „Brückenbauerin“ des Netzwerks. Ich gebe (ehrenamtlich) Auskunft zu städtischen Anlaufstellen und lokalen Informationspunkten für Pflege- und Betreuungsfragen.

Bei der Deutschen Stiftung Mediation leite ich stellvertretend das Fachreferat „Verbraucher und Gesundheit“ und darin auch eine AG zu Mediation und Demenz, die Handreichungen und Informationen für (pflegende) Angehörige erarbeitet.

Im Verein "Initiative Mediation und Gesundheit e.V." engagiere ich mich aktiv rund um Themen und Fortbildungen zu mediativen (konfliktklärenden) Angeboten rund um Gesundheit und Erkrankung.

Ich habe die 40-stündige Basisqualifizierung der Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz absolviert und mit Erfolg am 08. Juli 2021 abgeschlossen.

Bei Fragen gebe ich gerne Einblick in Qualifizierungs- und Fortbildungsurkunden.

#### **Art der fachlichen Begleitung**

Meine fachliche Begleitung wird vom Regionalbüro Alter, Pflege, Demenz Düsseldorf übernommen, dazu gehören auch regelmäßige Fortbildungen und Austauschtreffen.

#### **Abwesenheits- und Krankheitsvertretung**

Im Falle einer unvorhergesehenen Abwesenheit oder Erkrankung werde ich bereits vereinbarte Termine in Absprache mit den Kunden verschieben und möglichst zeitnah nachholen.

Eine Abwesenheitsnotiz über E-Mail informiert Ratsuchende außerdem über besondere Öffnungs- und Urlaubszeiten.

#### **Regelungen zum Umgang mit Beschwerden und Krisensituationen**

Für Beschwerden oder Kritik sehe mich als erste Ansprechpartnerin meiner Kunden. Wenn hier keine gemeinsame Klärung herbeigeführt werden kann, steht das Regionalbüro im Rahmen der fachlichen Begleitung für den Umgang mit Beschwerden zur Verfügung.