



## Pflegeberatung

# Gemeinsam planen

Schon seit 2009 haben Pflegebedürftige und ihre Angehörigen einen Rechtsanspruch auf individuelle Pflegeberatung. Das ist wichtig, denn ohne professionelle Hilfe sind beide Seiten oft überfordert. Doch viele Betroffene wissen noch zu wenig über diesen Beratungsservice.

Gerade zu Beginn einer Pflegebedürftigkeit tauchen viele Fragen auf:

- > Welche Leistungen bietet die Pflegekasse und auf welche Leistungen haben wir Anspruch?
- > Wie kann die häusliche Pflege organisiert werden?
- > Muss das Wohnumfeld dazu angepasst werden?
- > Welche Unterstützungsangebote kommen infrage?
- > Wie finde ich ein gutes Pflegeheim?

Letztendlich gehört natürlich auch immer die Frage dazu: Wie kann die Pflege finanziert werden?

Die Pflegekassen, die bei den Krankenkassen angesiedelt sind, bieten ihren Versicherten und den pflegenden Angehörigen zu allen Fragen rund um die Pflege eine individuelle Beratung an. Durchgeführt wird diese Beratung von speziell

geschulten Pflegeberatern, die sich gut im Sozialrecht, in der Pflege und der Sozialarbeit auskennen. Sie erstellen auf Basis der individuellen Situation und Rahmenbedingungen den Hilfe- und Unterstützungsbedarf und erstellen daraus einen individuellen Versorgungsplan. Auch unterstützen sie bei der Umsetzung der

im Versorgungsplan festgehaltenen Schritte, wie z. B. die Beschaffung von Hilfsmitteln. Ziel der Beratung ist es, das häusliche Pflegesetting unter Berücksichtigung der Wünsche und Ziele der Betroffenen und unter den faktischen Rahmenbedingungen vor Ort zu stabilisieren.

## Der Versorgungsplan

Zu Beginn der Pflegeberatung steht die Ermittlung des pflegerischen, medizinischen oder sozialen Hilfe-Bedarfs. Dieser wird im Gespräch mit dem Pflegebedürftigen oder seiner Angehörigen ermittelt. Die daraus resultierenden Maßnahmen, die im Versorgungsplan festgehalten werden, dienen dem Pflegeberater später dazu, die notwendigen Schritte einzuleiten, um eine individuelle Versorgung sicherzustellen.

Unterstützend können im Internet Versicherte oder Angehörige eine passende Pflegeeinrichtung suchen. So bietet der AOK Pflegenavigator Informationen wie Preise, Adressen und Leistungen nahezu aller bundesdeutschen Pflegeheime und Pflegedienste an. In Ratgeberforen können sich Pflegebedürftige und ihre Angehörigen darüber hinaus auch über den Pflegealltag austauschen und Pflegeexperten der Kassen beantworten an sie gerichtete Fragen zeitnah (siehe Webtip).

## Evaluation der AOK-Pflegeberatung

Wie bewerten Pflegebedürftige und Ihre Angehörigen die Beratung durch die Pflegekasse? Dazu gab es bisher in Deutschland noch wenig belastbare Daten. Eine aktuelle Befragung der AOK hat diese Lücke jetzt geschlossen.

Für diese Evaluation zur AOK-Pflegeberatung wurden zwei Zielgruppen getrennt befragt: In Form einer Vollerhebung wurden alle Empfänger von Pflegeleistungen, die 2015 eine individuelle Pflegeberatung in Anspruch genommen haben (Nutzer) befragt.

Fast 90 Prozent der Befragten sind mit der individuellen Pflegeberatung der Gesundheitskasse zufrieden. Die Eva-

luation zeigt, dass die Berater in der Lage sind, die Lebens- und Pflegesituation der Betroffenen schnell und nachhaltig zu verbessern. Pflegebedürftige und ihre Angehörigen erhalten wichtige Informationen plus konkrete Hilfe.

Daneben wurden in vier AOKs stichprobenartig jeweils 1.000 Versicherte angeschrieben, die zwar schon eine Pflegeleistung erhalten, sich aber bisher von der AOK nicht haben beraten lassen (Nicht-Nutzer). Knapp 52 Prozent der sogenannten Nicht-Nutzer gaben dabei an, die individuelle Pflegeberatung nicht zu kennen.

### Webtipp

Die Angebote der AOK zur Pflege sind erreichbar über:  
[www.aok.de/pflege](http://www.aok.de/pflege)