

**IN BESTEN HÄNDEN**

Die Pflegeberatung der AOK

VORWORT	3
1 PFLEGEBERATUNG - EINE LEISTUNG FÜR ALLE VERSICHERTEN	4
2 BESTENS QUALIFIZIERT - DIE PFLEGEBERATER DER AOK	4
3 DEUTSCHLAND ALTERT	5
4 OB MÜNCHEN ODER MALCHIN - ÜBERALL GUT INFORMIERT	6
5 VERNETZT GEHT'S BESSER	7
6 ZAHLEN ZUR PFLEGEBERATUNG	8
7 „UNSERE BERATER HABEN ZEIT FÜR EIN GESPRÄCH“	12

## VORWORT

Liebe Leserinnen und Leser,

zum 150. Mal jährt sich der Geburtstag von Alois Alzheimer. In einem Vortrag im Jahr 1906 schilderte der Mediziner das Krankheitsbild seiner Patientin Auguste Deter. Zunächst schenkte niemand dieser Beschreibung größere Beachtung. Heute ist Morbus Alzheimer oder „Die Krankheit des Vergessens“, wie der Namensgeber sie nannte, die bekannteste Form der Demenz. Zwei Drittel der 1,4 Millionen demenzkranken Menschen in Deutschland leiden daran. „Ich habe mich sozusagen verloren“ – so umschrieb Auguste Deter vor über hundert Jahren ihren Zustand. Doch verloren fühlen sich häufig auch die Angehörigen von Pflegebedürftigen. Sie müssen nicht nur persönlich mit der Situation umgehen, sondern sich zugleich mit den teilweise unübersichtlichen Pflegeangeboten auseinandersetzen.

Hier kann die Pflegeberatung der AOK in besonderer Weise helfen. Rund 700 Pflegeberaterinnen und -berater der Gesundheitskasse unterstützen bundesweit Pflegebedürftige und ihre Angehörigen. Die AOK setzt dabei auf Qualität: Die Beraterinnen und Berater sind – meistens handelt es sich um berufserfahrene Pflegekräfte – von Haus aus besonders qualifiziert.

Sie durchlaufen darüber hinaus eine intensive, von der AOK finanzierte Fort- und Weiterbildung. Mehr als 46 Millionen Euro war der Gesundheitskasse allein im Jahr 2013 die Pflegeberatung wert – das sind über 60 Prozent aller Ausgaben der gesetzlichen Pflegekassen für die Pflegeberatung.

Doch die AOK investiert nicht nur in die Pflegeberatung, sie geht auch vernetzt ans Werk. Ob es sich um Sozialämter, Sozialdienste der Krankenhäuser, Seniorenbüros, Pflegestützpunkte oder Pflegedienste handelt – die AOK setzt auf Kooperation, wenn es um die Unterstützung von Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen geht. Denn anders lässt sich die gesamtgesellschaftliche Aufgabe einer guten Pflege nicht schultern.

Eine anregende Lektüre wünscht Ihnen



Nadine-Michèle Szepan,  
Leiterin der Abteilung Pflege im AOK-Bundesverband



## 1 | PFLEGEBERATUNG – EINE LEISTUNG FÜR ALLE VERSICHERTEN

Seit dem 1. Januar 2009 können Versicherte, die Anspruch auf Leistungen der Pflegeversicherung haben, eine Pflegeberatung erhalten. Diese gesetzliche Regelung soll dafür sorgen, dass pflegebedürftige Menschen bestmöglich beraten werden. Dazu müssen die Pflegekassen eine ausreichende Zahl an Pflegeberatern einsetzen, die die Versicherten beraten und ihnen Hilfestellung geben. Sie übernehmen folgende Aufgaben:

1. Die Berater analysieren den Hilfebedarf und berücksichtigen dabei die Begutachtungsergebnisse des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK).
2. Sie erstellen einen individuellen Versorgungsplan, der sowohl die nötigen Sozialleistungen als auch gesundheitsfördernde, präventive, kurative, rehabilitative sowie sonstige medizinische, pflegerische und soziale Hilfen umfasst.
3. Sie veranlassen, dass die im Versorgungsplan enthaltenen Schritte umgesetzt und von den zuständigen Leistungsträgern genehmigt werden.
4. Sie werten die umgesetzten Versorgungsschritte aus und dokumentieren sie.

## 2 | BESTENS QUALIFIZIERT – DIE PFLEGEBERATER DER AOK

Für die Pflegeberatung setzen die AOKs, gemäß den Empfehlungen des GKV-Spitzenverbandes, qualifiziertes Personal ein. Dies sind in erster Linie Krankenpfleger, Kinderkrankenpfleger, Altenpfleger oder Männer

und Frauen, die ein Studium der sozialen Arbeit abgeschlossen haben. Aber auch andere Berufe kommen in Betracht, zum Beispiel Sozial- oder Heilpädagogen. Die Empfehlungen des GKV-Spitzenverbandes sehen zudem

eine Weiterbildung in den Bereichen Pflegefachwissen, Case Management und Recht vor. Auch ein einwöchiges Praktikum in einer ambulanten und ein zweitägiges Praktikum in einer teilstationären Pflegeeinrichtung gehören zur Qualifizierung. Die AOK-Gemeinschaft hat, aufbauend auf den Empfehlungen des GKV-Spitzenverbandes, dazu eigene Schulungscurricula entworfen, die sehr differenzierte Anforderungen an die Tätigkeit des Pflegeberaters stellen.

Die AOK steht für ein gehobenes Verständnis von Pflegeberatung. Bei der Qualifikation ihrer Pflegeberaterinnen und Pflegeberater achtet sie deshalb darauf, dass diese nicht nur den Anforderungen des Gesetzgebers genügt, sondern auch den Ansprü-

chen gerecht wird, die sie selbst an diese Weiterbildung stellt. Zu diesem Zweck hat sie ein erweitertes Qualifizierungskonzept erstellt, das die Elemente der Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes aufnimmt und gemäß dem Qualitätsverständnis der AOK-Gemeinschaft erweitert. Die Pflegeberater werden in Akademien, Universitäten, Fachhochschulen oder den AOK-Bildungszentren weitergebildet und vor Beendigung ihrer Weiterbildung geprüft.

Bislang gibt es in den elf AOKs 694 Pflegeberater und Pflegeberaterinnen, von denen 176 in Pflegestützpunkten und 517 direkt in einer AOK zum Einsatz kommen. Eine AOK setzt sechs ihrer Pflegeberater sowohl in den Geschäftsstellen als auch in Pflegestützpunkten ein.

### 3 | DEUTSCHLAND ALTERT

Im Jahr 2013 gab es in Deutschland 2,6 Millionen pflegebedürftige Menschen. Etwa 1,8 Millionen von ihnen wurden zu Hause gepflegt, davon wiederum etwa zwei Drittel ausschließlich durch Angehörige. Bis zum Jahr 2020 werden etwa 2,9 Millionen Menschen pflegebedürftig sein - die Bundesrepublik altert. Für einzelne Landstriche Ostdeutschlands sagen die Prognosen eine besonders starke Überalterung vorher. Das liegt neben dem Wegzug

jüngerer Menschen auch am Rückgang der Geburtenrate. Für die, die bleiben, entstehen dadurch Probleme: Die wirtschaftlichen und sozialen Versorgungsnetze brechen weg. Nicht jeder Pflegebedürftige kann von seinen Angehörigen versorgt werden, zumal Verwandte oft nicht in der Nähe wohnen. Umso wichtiger ist ein bundesweites Netz von Pflegeberaterinnen und Pflegeberatern, um schon im Vorfeld offene Fragen zu klären.

## 4 | OB MÜNCHEN ODER MALCHIN – ÜBERALL GUT INFORMIERT

Nicht immer werden Menschen von einem Tag zum anderen pflegebedürftig. Manchmal können Beratungsangebote auch schon im Vorfeld sinnvoll sein, um Ängste zu reduzieren. Denn ältere Menschen stellen sich viele Fragen: Gibt es Angehörige, die mich im Ernstfall pflegen können, oder brauche ich Unterstützung durch einen Pflegedienst? Kann ich überhaupt zu Hause gepflegt werden? Was muss ich tun, um Leistungen der Pflegeversicherung zu erhalten? Welche Hilfsangebote gibt es? Bei solchen Fragen hilft die AOK, egal ob im Süden Deutschlands in einer Großstadt wie München oder im Norden in einer Kleinstadt wie Malchin in Mecklenburg-Vorpommern.

Gerade in den ländlichen Regionen Ostdeutschlands stellt die Versorgung Pflegebedürftiger eine Herausforderung dar. Auch hier ist die AOK präsent und hilft, etwa mit mobilen Beratungsangeboten, bei denen die Pflegeberater mehrmals pro Woche in die Region fahren. Denn die Beratung ihrer Versicherten, die sie schon lange vor der Pflegereform 2008 als selbstverständliche Leistung angeboten hat, ist für die AOK das Kernele-

ment der Kundenbeziehung. Damit die Pflegeberatung bei Versicherten und Angehörigen ankommt, nutzen die AOKs darum unterschiedliche Möglichkeiten. Neben dem Beratungsangebot in den Geschäftsstellen bieten sie die Pflegeberatung auch in den Pflegestützpunkten oder bei den Versicherten zu Hause an.

Zudem weist die Gesundheitskasse mit verschiedenen Medien auf ihre Beratungsangebote hin. So hält sie mit dem AOK-Pflegeportal für pflegende Angehörige und den AOK-Pflegenavigatoren zwei stark frequentierte Internetangebote bereit, die Versicherte und Angehörige für die Suche nach einem Pflegeheim oder einem ambulanten Pflegedienst nutzen können. Hinzu kommen Veröffentlichungen in Zeitungen, regionalen Fernsehsendungen, im Radio oder in den AOK-Kundenzeitschriften. Flyer und die Telefon-Hotlines der AOKs runden das Angebot ab. Aber auch bei Veranstaltungen vor Ort, zum Beispiel bei den unentgeltlichen Pflegeschulungen für Angehörige, können sich Interessierte über die Pflegeberatung informieren und unverbindlich erste Hinweise bekommen.

## 5 | VERNETZT GEHT'S BESSER

Die AOK-Pflegeberaterinnen und Pflegeberater haben zahlreiche Kooperationspartner und stehen in Kontakt mit vielen pflegebezogenen Interessengruppen. Dazu gehören etwa Leistungserbringer wie Ärzte, Krankenhäuser, Pflegeheime, Hilfsmittelanbieter und Apotheker, aber auch mobile Essensdienste, Selbsthilfegruppen, Seniorenbearbeiter, ehrenamtliche Gruppen, Hospize und Mehrgenerationenhäuser sowie Verbraucherzen-

tralen, kommunale Beratungsstellen oder sozialpsychiatrische Dienste. Zudem kooperieren die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater mit den Pflegestützpunkten vor Ort, die wiederum untereinander vernetzt sind. In ihren Direktionen bietet die Gesundheitskasse ihren Versicherten überdies regelmäßige Sprechstage an. Zusätzlich finden Beratungen und Vorträge in Zusammenarbeit mit den ambulanten Pflegediensten statt.

### KOOPERATIONSPARTNER DER AOK-PFLEGEBERATUNG

- Sozialämter
- Integrationsämter
- Runde Tische „Pflege“ (Sozialamt, Pflegekasse, Leistungserbringer)
- Sozialdienste der Krankenhäuser
- Psychiatrische Ambulanzen
- Seniorenservicebüros
- Beratungsstellen der Gesundheits- und Sozialämter
- weitere Beratungsstellen (zum Beispiel „Pflege in Not“ oder Verbraucherzentralen)
- Selbsthilfegruppen (zum Beispiel der Alzheimergesellschaft)
- Pflegeheime und ambulante Pflegedienste
- ehrenamtliche Weiterbildungszirkel
- Pflegestammtische von Angehörigen
- Dienstleister (zum Beispiel mobile Essensdienste)

## 6 | ZAHLEN ZUR PFLEGEBERATUNG

Im Jahr 2013 erbrachte die AOK bundesweit insgesamt rund 54.000 Pflegeberatungen. Das ist mehr als die Hälfte aller etwa 98.000 Beratungen, die gesetzlich Pflegeversicherte 2013 in Anspruch genommen haben. Wie engagiert die Gesundheitskasse ihre Aufgaben in der Pflegeberatung wahrnimmt, dokumentiert auch der finanzielle Aufwand: Allein im Jahr 2013 investierte die AOK 46,3 Millionen Euro in diese Leistung für ihre Versicherten. Zum Vergleich: Alle anderen Kassenarten zusammen gaben 2013 zirka 28,8 Millionen Euro für die Pflegeberatung aus.

Bei der AOK setzen sich die Kosten für die Beratung im Wesentlichen aus den Personal- und Sachkosten zusammen sowie aus Erstattungen für erbrachte Leistungen an Dritte, wie zum Beispiel andere gesetzliche Pflegekassen, die private Pflegeversicherung, Leistungserbringer oder kommunale Stellen.

Die Entwicklung der Gesamtkosten folgt dabei der Entwicklung der Personalkosten. Betrug die Gesamtkosten der AOK für die Pflegeversicherung 2009 noch etwa 34 Millionen Euro, so stiegen sie 2010 auf rund 41 Millionen Euro. In den Jahren 2011 und 2012 fielen

sie entsprechend der rückläufigen Personalkosten auf knapp 39 Millionen Euro und stiegen 2013 auf mehr als 46 Millionen Euro. Einen ähnlichen Trend verzeichnet in diesem Zeitraum die gesamte gesetzliche Pflegeversicherung (siehe Abbildung auf Seite 9).

Die Personalkosten für die Pflegeberatung der AOK sind nach dem Ausbau dieser Leistung ab dem Jahr 2009 gestiegen. Lagen sie 2009 noch bei rund 26,9 Millionen Euro, betrug sie bereits im Folgejahr rund 33,6 Millionen Euro. Nachdem die Personalkosten in den Jahren 2011 und 2012 leicht zurückgingen, stiegen sie 2013 erneut an. Auch hier verzeichnet die gesamte gesetzliche Pflegeversicherung eine ähnliche Entwicklung (siehe Abbildung auf Seite 11).

Eine AOK-interne Befragung zeigt, dass über zwei Drittel aller Pflegeberatungen bei den Versicherten zu Hause stattfinden, der Rest zu etwa gleichen Teilen per Telefon oder in den Geschäftsstellen und Direktionen der Gesundheitskasse. Jedoch wünschen nicht alle Pflegebedürftigen eine persönliche Beratung. Vor allem Angehörige nutzen oft auch Alternativen wie das Internet, Pflegedienste oder eine allgemeine soziale Beratung.



## GESAMTKOSTEN DER PFLEGEBERATUNG

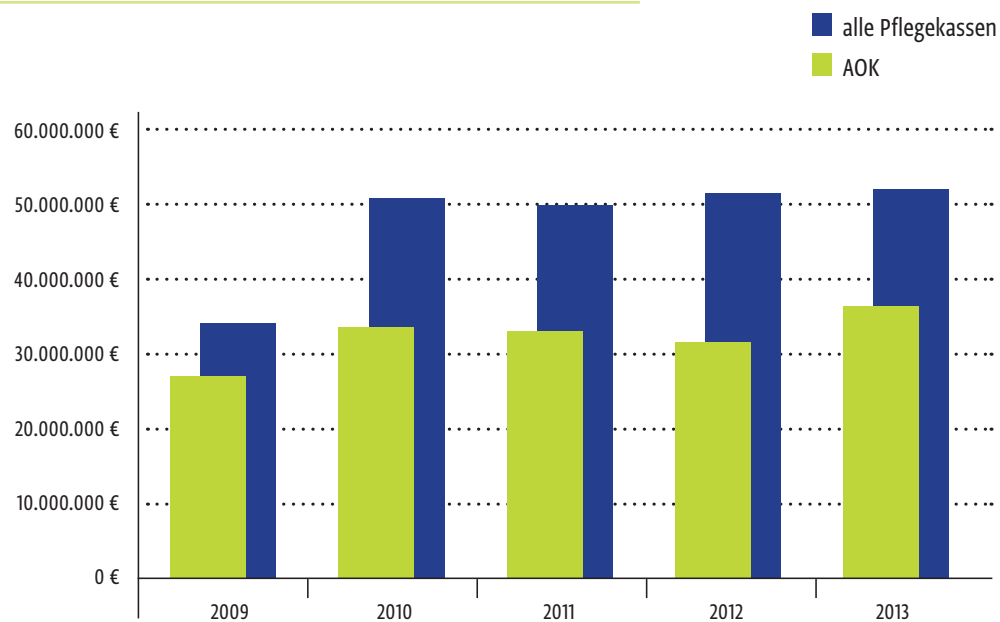


Jahr	2009	2010	2011	2012	2013
alle Pflegekassen (inkl. AOK)	47.279.004 €	67.692.653 €	67.763.999 €	65.573.578 €	75.132.428 €
AOK	33.839.727 €	41.076.391 €	40.495.150 €	38.713.933 €	46.348.138 €
AOK-Anteil	71,57 %	60,68 %	59,75 %	59,03 %	61,68 %

Die Pflegeberatung der Gesundheitskasse beschränkt sich nicht auf Menschen mit körperlichen Einschränkungen und Beschwerden. Im Jahr 2013 fand die Pflegeberatung der AOK in 3.475 Fällen auch bei Personen mit kognitiven Einschränkungen statt („Pflegestufe 0“) – bei allen anderen Kassenarten zusammen waren es knapp 3.000. Diese Männer und Frauen leiden unter Einschränkungen der Wahrnehmung, ohne jedoch körperlich beeinträchtigt zu sein. Dazu gehören Versicherte mit einer demenziellen Erkrankung. Sie sind kaum oder gar nicht mehr in der Lage, alltägliche Verrichtungen wie Körperpflege, Einkaufen oder Kochen selber zu erledigen.

Die Beratung dieser Versicherten und ihrer Angehörigen stellt hohe Anforderungen an die Qualifikation der Pflegeberater. Positive Rückmeldungen der betreuten Menschen und ihrer Angehörigen, vor allem zu den Beratungen bei den Versicherten zu Hause, motivieren die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater der AOK und bestätigen sie in ihrer Rolle als „Anwalt der Versicherten“.

## PERSONALKOSTEN DER PFLEGEBERATUNG



Jahr	2009	2010	2011	2012	2013
alle Pflegekassen (inkl. AOK)	34.087.066 €	50.869.564 €	49.834.571 €	51.485.824 €	52.057.312 €
AOK	26.940.104 €	33.570.743 €	33.022.359 €	31.545.800 €	36.287.982 €
AOK-Anteil	79,05 %	65,99 %	66,26 %	61,27 %	69,70 %

## 7 | „UNSERE BERATER HABEN ZEIT FÜR EIN GESPRÄCH“

Wer einen Angehörigen über Jahre pflegt, kommt an die Grenzen seiner körperlichen und seelischen Belastbarkeit. Die Pflegeberatung der AOK richtet sich deshalb nicht nur an Pflegebedürftige, sondern bezieht auch pflegende Angehörige mit ein. Wie umfassend das Feld der Pflegeberatung ist, zeigt das folgende Interview mit Marianna Hanke-Ebersoll von der AOK. Als Referentin, unter anderem für Pflegeberatung und Pflegestützpunkte, ist sie die Ansprechpartnerin für 51 Pflegeberaterinnen und Pflegeberater.

### Frau Hanke-Ebersoll, welche Faktoren belasten pflegende Angehörige besonders?

**Hanke-Ebersoll:** Meistens spielen zwei Faktoren eine Rolle. So tritt die Pflegebedürftigkeit eines Angehörigen nach unseren Erfahrungen meistens von einem Tag zum anderen auf. Plötzlich stürzt die Mutter, die bisher gut allein zurecht kam, im Bad. Hilfe holen kann sie nicht und wird vielleicht erst viele Stunden später dehydriert und mit einem Oberschenkelhalsbruch gefunden. Dann ist meistens nichts mehr, wie es vorher war. Ein weiterer Faktor ist die oft jahrelange Doppelbelastung, der pflegende Angehörige ausgesetzt sind. Das kann lange Zeit gut funktionieren. Doch irgendwann sind die Reserven aufgezehrt, der Zustand des Pflegebedürftigen

verschlechtert sich im Laufe der Jahre und dann kippt die Situation. Die psychischen und physischen Kräfte brechen allmählich weg. Das kann sich beispielsweise in einem Bandscheibenvorfall äußern, aber auch in einer Depression. Unsere Pflegeberaterinnen und Pflegeberater, die oft über Jahre ins Haus kommen, beobachten diesen Prozess häufig.



Marianna Hanke-Ebersoll

### Gibt es noch weitere Aspekte?

**Hanke-Ebersoll:** Ja. Die unterschiedlichen Rollen, denen die Pflegenden gerecht werden müssen – im Beruf, in der Partnerschaft, als Vater oder Mutter und eben als Pflegenden – gehen oft an die Substanz. Wer sich ständig fragen muss, ob der Vater zu Hause gestürzt ist oder vergessen hat, den Herd abzustellen, kann sich nicht auf seine Aufgaben am Arbeitsplatz konzentrieren. Nach unseren Erfahrungen ruht die Pflege oft auf den Schultern einer Person, meistens sind es Frauen. Ihnen fällt es oft schwer, diese Mehrfachbelastung gegenüber dem Rest der Familie auszusprechen, damit alle gemeinsam überlegen können, wie sich die Pflege auf mehrere Schultern verteilen lässt. Pflegebedürftigkeit trifft ja auch nicht nur ältere Menschen. So hatten wir zum

Beispiel den Fall einer alleinerziehenden Mutter, die an einem Hirntumor im Endstadium litt und eine 16-jährige Tochter hatte. Beide waren verständlicherweise mit den anfallenden Fragen überfordert.

### Was können die Pflegeberater der AOK in einer solchen Situation für die Angehörigen tun?

**Hanke-Ebersoll:** Im Fall der krebserkrankten Mutter hat der Pflegeberater unter anderem eine Fallkonferenz mit allen Beteiligten angestoßen: Mutter und Tochter, Hausarzt, Pflegedienst, Hospizdienst, Pflegeberater und Jugendamt. Der Betreuer der Mutter hat sich um Behördengänge gekümmert, das Jugendamt um die Bedürfnisse der Tochter, indem es zum Beispiel Nachhilfe organisiert hat. Die Mutter entschied sich für die Palliativstation eines Krankenhauses, wo sie ohne Schmerzen die letzten Lebenswochen verbringen konnte. Das Jugendamt konnte psychologische Hilfe organisieren und so die Tochter in dieser schwierigen Situation unterstützen. Die Betroffenen sehen sich in den beschriebenen Situationen oft nicht in der Lage, mit einem klaren Kopf Entscheidungen zu fällen, weil sie sich zu vielen Anforderungen gegenüber sehen. Es gibt für sie oft keinen Raum, um ihre Probleme und Bedürfnisse in Ruhe zu reflektieren, sie sind gefangen im täglichen Tun. Eine Pflegeberatung bedeutet auch, dass die Pflegenden überhaupt einmal zu sich kommen. Gemeinsam mit dem Pflegeberater können sie überlegen: Welche Hilfen brauche ich, welche der bettlägerige Vater? Was tut mir gut – der lange aufgeschobene Arztbesuch oder ein Aus-

flug mit Freunden? Die Pflegeberatung kann Ordnung in die vielfältigen Anforderungen bringen. Die Pflegeberater helfen den Angehörigen zu priorisieren, was in ihrer Situation das Wichtigste ist.

### Was geschieht nach einem Beratungsgespräch?

**Hanke-Ebersoll:** Am Ende des Gespräches steht der Versorgungsplan. Das ist eine Vereinbarung zwischen Pflegeberater, Pflegebedürftigem und pflegendem Angehörigen, wer was bis wann tut. Der Pflegeberater etwa stößt die Einstufung in eine höhere Pflegestufe an, ruft den Pflegedienst an oder informiert sich über eine mögliche Tagespflege, der Angehörige macht einen Termin beim Hausarzt, der Pflegebedürftige bemüht sich, mehr zu trinken. Diese Vereinbarungen werden nachgehalten und überprüft. Treten zwischendurch Schwierigkeiten auf, ist der Pflegeberater telefonisch erreichbar. Wenn ein pflegender Angehöriger psychisch sehr belastet ist, kann der Pflegeberater zwar nicht direkt helfen. Aber er kennt sicher eine Selbsthilfegruppe in der Nähe, zu der er einen Kontakt vermitteln kann. Oft ist dieser Austausch sehr hilfreich und Angehörige erhalten Anstöße, die in ihrer persönlichen Situation hilfreich sein können.

### Was zeichnet die Pflegeberatung der AOK aus?

**Hanke-Ebersoll:** Zuerst einmal die Nähe. Unsere Pflegeberaterinnen und Pflegeberater kommen dorthin, wo sie gebraucht werden, auch in abgelegene Gegenden, und haben Zeit für ein Gespräch. Im Mittelpunkt der

Beratung steht zwar der Hilfebedürftige, sie bezieht aber immer auch die Personen mit ein, die ihn pflegen. Nur so können stabile Pflegesituationen entstehen, ohne dass die Pflegenden überlastet und sozial isoliert sind. Dazu gehört auch, den Präventionsgedanken stärker bei den Angehörigen zu verankern. Neben der Pflegeberatung vermittelt und finanziert die AOK deshalb die Teilnahme an Pflegekursen und bietet Vorträge in Unternehmen an. Sie richten sich an Mitarbeiter, die am Beginn der Pflege stehen, und an solche, für die das Thema demnächst aktuell werden könnte.

### Wieviel Spielraum haben die Pflegeberater der AOK bei der Beratung?

**Hanke-Ebersoll:** Die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater der AOK sind neutral und unabhängig. Sie entscheiden nicht darüber, ob eine Leistung gewährt wird. Versicherte und Angehörigen müssen sich also nicht um jeden Preis mit ihnen gut stellen, damit sie den Wechsel des Pflegedienstes oder den neuen Rollstuhl bewilligen. Diese Entscheidung liegt nicht bei den Pflegeberatern, sie stellen nur die Möglichkeiten der Hilfe dar und sprechen keine Empfehlungen für bestimmte Leistungserbringer aus.

### Welche Vorteile bietet die Pflegeberatung noch?

**Hanke-Ebersoll:** Über den Erfolg der Beratung entscheidet auch die Netzwerkarbeit der Pflegeberater. Sie sind viel unterwegs und in ihrer Region mit allen Hilfe- und Unterstützungsstrukturen vertraut. Sie pfle-

gen regelmäßigen Kontakt zu kommunalen Beratungsdiensten, Selbsthilfegruppen, Kliniken, Pflegediensten und so weiter. Die Pflegeberater nehmen beispielsweise auch an Arbeitsgemeinschaften der Kommunen teil. Diese kommunalen AGs können Teil eines seniorenpolitischen Gesamtkonzeptes sein. Städte und Gemeinden achten verstärkt auf die Bedürfnisse älterer Menschen und eine ausreichende Infrastruktur, wie barrierefreie Zugänge, eine ausreichende ärztliche Versorgung oder alternative Wohnformen.

### Wie bilden die Pflegeberater sich weiter?

**Hanke-Ebersoll:** Das geschieht auf mehreren Ebenen. Zum Beispiel gibt es regionale Qualitätszirkel, bei denen sich die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater über konkrete Fälle austauschen. Auch gibt es die Möglichkeit, Supervisionsangebote für den Umgang mit schwierigen Situationen, wie etwa Gewalt in der häuslichen Pflege, anzubieten. Hinzu kommen Fachteamsitzungen mit den Sprechern der Qualitätszirkel. Dabei geht es um fachliche und organisatorische Fragen. Zusätzlich können sich die Pflegeberater der AOK zu einem Schwerpunktthema wie Demenz oder Gewalt in der Pflege treffen. Und schließlich gibt es noch themenbezogene, AOK-interne AGs. Welche Wohnformen gibt es für pflegebedürftige Menschen? Wie stellt sich Gewalt in der Pflege dar? Über welche religionsbezogenen Besonderheiten müssen Pflegeberater Bescheid wissen? Dieser Austausch untereinander steht neben der fachlichen Weiterbildung im Vordergrund.

Impressum

Herausgeber:  
AOK-Bundesverband, Berlin  
Abteilung Pflege in der Geschäftsführungseinheit Versorgung

Produktion:  
KomPart Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG

Druck:  
Druckerei Richter, Elkenroth

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.  
Stand: September 2014



## DIE PFLEGEBERATUNG DER AOK

**Persönlich:** Rund 700 Pflegeberaterinnen und Pflegeberater sind bundesweit für die Gesundheitskasse im Einsatz – in den AOK-Geschäftstellen, in Pflegestützpunkten und auf Wunsch auch bei den Versicherten zu Hause.

**Schnell:** Oft ist ein Mensch von einem Tag zum anderen auf Hilfe angewiesen. Dann sind die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater der AOK rasch zu Stelle – denn viele Fragen dulden keinen Aufschub.

**Engagiert:** Die AOK investiert in die Pflegeberatung – im Jahr 2013 über 46 Millionen Euro. Das sind fast zwei Drittel aller Ausgaben, die die gesamte gesetzliche Pflegeversicherung für diese Leistung aufwendet.

**Qualifiziert:** Die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater der AOK sind vom Fach, zum Beispiel als ausgebildete Pflegekräfte. Zusätzliche und regelmäßige Fort- oder Weiterbildungen sind für sie selbstverständlich.

**Vernetzt:** Ob Ämter oder Behörden, Kliniken oder Pflegeheime, Selbsthilfegruppen oder Beratungsstellen – um die Versicherten bestmöglich unterstützen zu können, kooperieren die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater der AOK mit zahlreichen Partnern.

Die Kontaktdaten ihres persönlichen Ansprechpartners finden Ratsuchende unter [www.aok.de](http://www.aok.de) → Gesundheit → Pflegeberatung:  
Ihr persönlicher Pflegeberater (rechte Navigationsleiste).