



## Pflegeberatung

### Wo finde ich als Pflegebedürftiger oder Angehöriger Hilfe?



#### Pflegeberatung in der Stadt und auf dem Land

Mit ihrer Pflegeberatung ist die AOK überall präsent – in Städten und auf dem Land. Beraten wird in AOK-Geschäftsstellen und in Pflegestützpunkten. Auf Wunsch kommen die Pflegeberater auch nach Hause.



#### Das Angebot: neutral, schnell und kostenlos

##### Analyse und Beratung



Ein Berater erfasst den Hilfe- und Unterstützungsbedarf, informiert über Leistungen rund um die Pflege oder hilft beim Ausfüllen von Anträgen. Wer bereits einen Pflege-Antrag gestellt hat, wird binnen zwei Wochen beraten.

Ein Berater erfasst den Hilfe- und Unterstützungsbedarf, informiert über Leistungen rund um die Pflege oder hilft beim Ausfüllen von Anträgen. Wer bereits einen Pflege-Antrag gestellt hat, wird binnen zwei Wochen beraten.

##### Planung



Sobald klar ist, welche Unterstützung benötigt wird, geht es an die

Planung. Der Pflegeberater erstellt einen individuellen Versorgungsplan. Er hilft auch bei der Suche nach einem Pflegeheim oder einem Pflegedienst.

##### Umsetzung



Pflegeberater helfen dabei, dass die im Versorgungsplan festgehaltenen Schritte umgesetzt werden. Das kann auch die Beschaffung von Hilfsmitteln oder nötige Umbaumaßnahmen umfassen.

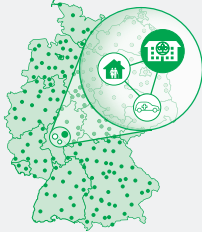
Pflegeberater helfen dabei, dass die im Versorgungsplan festgehaltenen Schritte umgesetzt werden. Das kann auch die Beschaffung von Hilfsmitteln oder nötige Umbaumaßnahmen umfassen.





## Pflegeberatung

### Wo finde ich als Pflegebedürftiger oder Angehöriger Hilfe?



#### Pflegeberatung in der Stadt und auf dem Land

Mit ihrer Pflegeberatung ist die AOK überall präsent – in Städten und auf dem Land. Beraten wird in AOK-Geschäftsstellen und in Pflegestützpunkten. Auf Wunsch kommen die Pflegeberater auch nach Hause.

#### ↓ Erläuterungen und Quellen

Pflegeberater der AOK arbeiten über das ganze Land verteilt, im ländlichen Raum ebenso wie in Städten. In besonders bevölkerungsarmen Gebieten gibt es mobile Beratungsangebote, bei denen Berater mehrmals pro Woche in die Region kommen. Auf Wunsch kommen die Berater auch nach Hause. Aktuell arbeiten rund 620 Pflegeberater für die AOK, davon 138 in Pflegestützpunkten. 2014 haben diese Berater knapp 51.000 Pflegebedürftige betreut, die AOK hat im selben Jahr 43 Millionen Euro für die Pflegeberatung ausgegeben.

Pflegestützpunkte werden von den Kranken- und Pflegekassen auf Initiative der zuständigen Behörde eines Bundeslandes eingerichtet. Dort erhalten Pflegebedürftige oder deren Angehörige alle wichtigen Informationen, Antragsformulare und konkrete Hilfestellungen. Zum Beispiel zum altengerechten Umbau einer Wohnung.

Quellen: Pflegebroschüre „Wie die AOK-Pflegeberatung Angehörigen hilft“,  
[aok.de](http://aok.de) > Pflege, [bmg.de](http://bmg.de) > Pflege





## Pflegeberatung

### Wo finde ich als Pflegebedürftiger oder Angehöriger Hilfe?



#### Analyse und Beratung



Ein Berater erfasst den Hilfe- und Unterstützungsbedarf, informiert über Leistungen rund um die Pflege oder hilft beim Ausfüllen von Anträgen. Wer bereits einen Pflege-Antrag gestellt hat, wird binnen zwei Wochen beraten.

#### Planung



Sobald klar ist, welche Unterstützung benötigt wird, geht es an die Planung. Der Pflegeberater erstellt einen individuellen Versorgungsplan. Er hilft auch bei der Suche nach einem Pflegeheim oder einem Pflegedienst.

#### Umsetzung



Pflegeberater helfen dabei, dass die im Versorgungsplan festgehaltenen Schritte umgesetzt werden. Das kann auch die Beschaffung von Hilfsmitteln oder nötige Umbaumaßnahmen umfassen.

**Das Angebot:  
neutral, schnell und  
kostenlos**

### ↓ Erläuterungen und Quellen

Pflegebedürftige und ihre Angehörigen werden bei der AOK zu allen Fragen rund um die Pflege beraten. Für persönliche oder telefonische Gespräche stellt die Gesundheitskasse einen Pflegeberater als festen Ansprechpartner zur Verfügung. Die Pflegeberatung kann auf Wunsch des Pflegebedürftigen auch Angehörige oder andere Personen einbeziehen. Die Beratung ist kostenlos.

Im Beratungsgespräch geht es zunächst darum, den konkreten Hilfebedarf zu erfassen, zu analysieren und beim Ausfüllen von Anträgen zu helfen. In einem weiteren Schritt wird gemeinsam ein individueller Versorgungsplan erstellt. Dieser Plan umfasst neben den notwendigen Pflegeleistungen beispielsweise gesundheitsfördernde, heilende, rehabilitative, sonstige medizinische, pflegerische sowie soziale Hilfen. Zudem unterstützen die Pflegeberater bei der Umsetzung der im Versorgungsplan festgehaltenen Schritte. Verändert sich der Bedarf, überprüft der Pflegeberater den Versorgungsplan und passt ihn an.

Wichtig zu wissen: Darüber hinaus informieren Pflegeberater die pflegenden Angehörigen auch über Möglichkeiten und Angebote zu deren Entlastung.

Die Pflegeberater der AOK sind neutral und unabhängig. Sie informieren und beraten, entscheiden aber nicht darüber, ob eine Leistung gewährt wird. Die Berater kooperieren mit allen regionalen Anbietern, die in diesem Bereich aktiv sind. Das sind kommunale Beratungsstellen, sozialpsychiatrische Dienste, Ärzte, Krankenhäuser, Pflegeeinrichtungen, Hilfsmittelanbieter und Apotheker, mobile Essensdienste, Selbsthilfegruppen, Seniorenbeiräte oder ehrenamtliche Gruppen. Ferner arbeiten sie mit speziellen Beratungsstellen zusammen, die sich zum Beispiel um Wohnraumanpassung kümmern oder um Probleme mit Aggressionen und Gewalt in der Pflege. Sie kooperieren auch mit Einrichtungen, die sich um Menschen mit bestimmten Erkrankungen kümmern, etwa um Krebskranke oder um Menschen, die einen Schlaganfall erlitten haben.

Versicherte, die einen Antrag auf Pflegeleistungen bei der Pflegekasse gestellt haben, müssen binnen zwei Wochen beraten werden. Dies beruht auf einem Rechtsanspruch auf individuelle Pflegeberatung.

Quellen: Die Pflegebroschüre „Die Pflegeberatung der AOK“, [aok.de](http://aok.de) > pflege, [bmg.de](http://bmg.de) > Pflege

Der AOK-Bundesverband entwickelt die Faktenboxen gemeinsam mit Prof. Dr. Gerd Gigerenzer. Er ist Direktor des Harding-Zentrums für Risikokompetenz am Max-Planck-Institut für Bildungsforschung in Berlin.

Zur besseren Lesbarkeit verwenden wir in allen Texten nur die männliche Form.

