

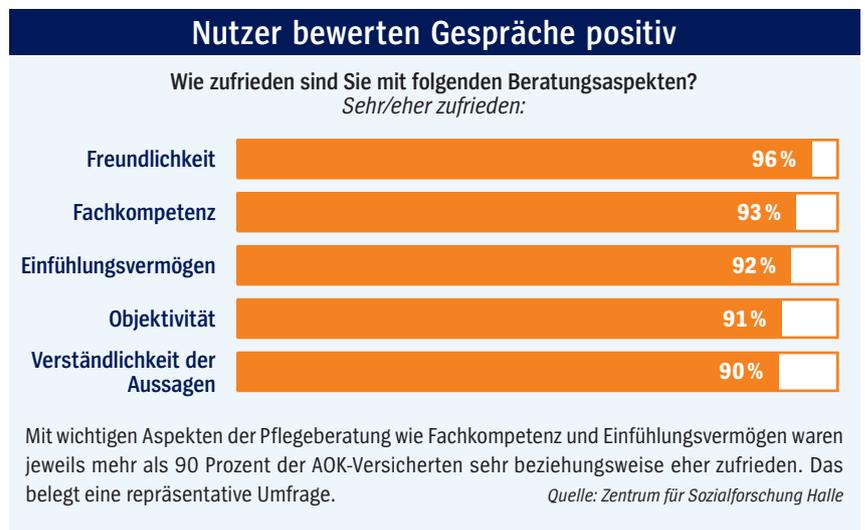
Pflegeberatung kommt an

Freundlich, kompetent und verständlich – die Versicherten stellen der AOK-Pflegeberatung ein gutes Zeugnis aus. Allerdings kennen noch nicht alle das Angebot, wie eine aktuelle Befragung zeigt. **Von Otmar Müller**

Wenn Menschen im Alter den Alltag zu Hause nicht mehr allein bewältigen können, wissen sie oft nicht, welche Hilfen ihnen zustehen. Deshalb haben gesetzlich Versicherte seit Anfang 2009 Anspruch auf eine individuelle Pflegeberatung durch die Pflegekassen. Im Rahmen der Gespräche ermitteln Pflegeberater, Pflegebedürftige und Angehörige gemeinsam den Unterstützungsbedarf und veranlassen konkrete Hilfen.

Wie gut sich der gesetzliche Anspruch auf Pflegeberatung in die Praxis umsetzen lässt, zeigt eine repräsentative Befragung im Auftrag des AOK. Wissenschaftler des Zentrums für Sozialforschung Halle fragten im vergangenen Jahr knapp 42.000 AOK-Versicherte, wie zufrieden sie mit dem Angebot sind und ob es sich an ihrem Bedarf orientiert. Davon antworteten 13.524. In der Befragung unterschieden die Forscher zwischen Menschen, die sich bereits von der AOK beraten lassen haben („Nutzer“, insgesamt 12.269) sowie Menschen, die zwar eine Leistung aus der Pflegeversicherung erhalten, aber bislang keine Beratung in Anspruch genommen haben („Nicht-Nutzer“, insgesamt 1.255). Zwei zentrale Ergebnisse: Neun von zehn Nutzern sind mit der AOK-Pflegeberatung sehr oder eher zufrieden. Mehr als die Hälfte der Nicht-Nutzer gab an, sie hätten dieses Angebot nicht gekannt.

Beratung beeinflusst Pflegesituation. Positives Feedback gab es sowohl hinsichtlich personenbezogener als auch fachlicher Aspekte (*Grafik*). So zeigten sich 96 Pro-



zent der Befragten sehr oder eher zufrieden mit der Freundlichkeit der Pflegeberaterinnen und -berater, 93 Prozent bewerteten die Fachkompetenz positiv. 92 Prozent beurteilten die Gespräche als einfühlsam, während jeweils 90 Prozent den Beratern eine hohe Objektivität und Verständlichkeit attestierten. Auf die Frage, wie sich die Beratung auf ihre Pflege- oder Lebenssituation ausgewirkt habe, gaben 48 Prozent der Befragten an, die Pflegesituation habe sich verbessert. 47 Prozent schätzten die Beratung positiv ein, weil pflegende Angehörige Unterstützung bekommen hatten. Mit Blick auf die Finanzierung ihrer Pflege meinten zudem 42 Prozent, dass sie durch die Beratung verstanden hätten, mit welcher Unterstützung sie künftig rechnen könnten.

Versicherte können von der Pflegeberatung aber nur profitieren, wenn sie das Angebot auch kennen. Doch in der Nicht-Nutzer-Befragung offenbarte sich, dass 52 Prozent dieser Gruppe von der Pflegeberatung nichts wussten. Manche erfuhr erst mit dem Antrag auf Pflegeleistungen oder während der Begutach-

tung durch den Medizinischen Dienst der Pflegeversicherung davon. Andere Versicherte nutzten das Angebot nicht, weil sie glaubten, dass ihnen eine solche Beratung nichts brächte.

Leistung bekannt machen. „Wir leiten aus diesem Ergebnis einen eindeutigen Auftrag ab: Gemeinsam mit den anderen Akteuren in der Pflege müssen wir künftig mehr dafür tun, diese Leistung bei möglichst allen Versicherten bekannt zu machen“, kommentierte Martin Litsch, Vorstandsvorsitzender des AOK-Bundesverbandes, die Ergebnisse der Befragung. Insgesamt 733 Pflegeberaterinnen und -berater würden bundesweit flächendeckend in einer der 1.380 AOK-Geschäftsstellen Pflegedürftige und ihre Angehörigen unterstützen. „Ich möchte, dass möglichst jeder Versicherte weiß, dass er sich in unmittelbarer Nähe oder auch bei sich zu Hause beraten lassen kann – und dass ihm das etwas bringt“, so Litsch. ■

Otmar Müller ist freier Journalist in Köln.
Kontakt: mail@otmar-mueller.de

Webtipp

Alle Ergebnisse der Umfrage in der Broschüre „In besten Händen“ unter www.aok-gesundheitspartner.de > Pflege > Pflegeberatung