



# IN BESTEN HÄNDEN

Digitale Innovationen in der Pflegeberatung



# Inhalt

Vorwort – Innovationen konsequent einsetzen	3
Digitalisierung in der Pflege – Die Chancen nutzen	4
Digitale Pflegekurse – Gut vorbereitet auf den Pflegealltag	6
Pflegen zu Hause – „Der Onlinekurs passte am besten“	8
Digitale Informationsangebote – Erste Hilfe – im Chat mit Eva	9
Familiencoach Pflege – Seelenmassage per Mausclick	10
Der neue AOK-Navigator – Mehr Transparenz in der Pflege	12
Onlineausbildung – Smart qualifizieren zur Pflegeberaterin	14
Aus der Praxis – „Das Tablet macht uns einfach schneller“	15
Zahlen, Daten und Fakten – Die AOK-Pflegeberatung in Zahlen	16

## Impressum

Herausgeber: AOK-Bundesverband, Berlin  
Verantwortlich für den Inhalt: Dr. Gerda Apelt,  
Abteilung Pflege in der  
Geschäftsführungseinheit Versorgung  
Produktion: KomPart Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG  
Texte und Redaktion: Otmar Müller  
Grafik: Sybilla Weidinger

Bilder: Seite 3, 11: AOK-Bundesverband; Seite 4, 5, 7, 10, 12,  
14: AOK Markenportal; Seite 6: iStock.com/PIKSEL; Seite 9:  
AOK Nordost, iStock.com/mikimad, Seite 8: privat; Seite 15:  
AOK Bayern, Illustrationen: iStock.com/bubaone (7)  
Druck: Druckerei Richter, Elkenroth  
Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.  
Stand: März 2021

20-0682

## Vorwort

# Innovationen konsequent einsetzen



**Martin Litsch**  
Vorstandsvorsitzender  
des AOK-Bundes-  
verbandes

Der demografische Wandel, ein zunehmender Fachkräftemangel und eine immer komplexer werdende pflegerische Versorgung stellen die Pflege in Deutschland vor große Herausforderungen. Auf der Suche nach geeigneten Strategien rücken digitale Innovationen in der Pflege immer stärker in den Mittelpunkt des öffentlichen Diskurses. Hier ergibt sich ein neues Handlungsfeld – nicht nur um professionell Pflegende und pflegende Angehörige zu entlasten, sondern auch um die Selbstständigkeit von pflegebedürftigen Menschen zu fördern.

Wirft man einen Blick in die Lebenswelt von Menschen mit Pflegebedarf oder von Menschen mit Pflegeverantwortung, wird sehr schnell klar: Digitale Lösungen sind längst keine Seltenheit mehr. So hat etwa die Entwicklung von Assistenztechnologien in den letzten Jahren einen enormen Schub erhalten. Assistierende Gesundheitstechnologien (health-enabling technologies), Ambient Assisted Living (AAL), E-Health und Telepflege haben ihren Nischenstatus längst abgelegt und werden verstärkt eingesetzt. Ein weiterer wichtiger Beitrag in der Digitalisierung der Pflege ist die geplante Anbindung der beruflich Pflegenden an die Telematikinfrastruktur. Diese macht es beruflich Pflegenden künftig möglich, auf die Daten der elektronischen Patientenakte zuzugreifen, die Anfang des Jahres 2021 bundesweit eingeführt

wurde. Dies erleichtert die Pflegedokumentation und entlastet beruflich Pflegende bei ihrer tagtäglichen Arbeit. Nicht zuletzt trägt die Digitalisierung auch dazu bei, die Pflege wieder attraktiver zu machen und mehr junge Menschen für diesen Beruf zu gewinnen.

Die AOK möchte die Vorteile der Digitalisierung nutzen und für ihre Versicherten nutzbar machen – dies betrifft auch die Pflegeberatung. Aus Kundenbefragungen wissen wir: Immer mehr Menschen wünschen sich eine bessere Vernetzung mit Pflegeexperten und einen unkomplizierten und schnellen Zugang zu individuellen und kompetenten (Pflege-)Beratungsangeboten. Deshalb hat die AOK verschiedene digitale Projekte im Bereich der Beratung initiiert, die wir Ihnen in dieser Broschüre vorstellen möchten. Übergeordnetes Ziel aller Projekte ist es, Versicherte unabhängig von Standort oder Zeitpunkt umfassend zu informieren und kompetent zu beraten.

Eine anregende Lektüre wünscht Ihnen

**Martin Litsch**  
Vorstandsvorsitzender des AOK-Bundesverbandes

## Digitalisierung in der Pflege Die Chancen nutzen



Rund 3,7 Millionen Menschen in Deutschland können ihren Alltag nicht mehr allein bewältigen und erhalten Leistungen aus der Pflegeversicherung. Der größte Pflegedienst der Republik ist dabei die Familie:

Mehr als zwei Millionen Menschen werden zu Hause von ihren Angehörigen versorgt.

Viele der pflegenden Angehörigen kommen dabei immer wieder an ihre physischen und psychischen Grenzen. Einer repräsentativen Befragung des Wissenschaftlichen Instituts der AOK (WIdO) zufolge ist jede vierte Person, die zu Hause pflegt, hoch belastet. Die AOK unterstützt deshalb pflegende Angehörige mit vielen analogen und digitalen Hilfsangeboten. Die digitalen Unterstützungs-

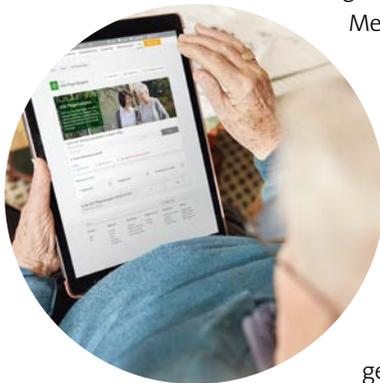
möglichkeiten haben dabei den Vorteil, dass die Pflegenden sie jederzeit und überall nutzen können.

**Welche Potenziale** in der Digitalisierung schlummern und wie gut sich konventionelle Angebote der Pflegeberatung durch digitale Angebote ergänzen lassen, zeigte sich mit Beginn der Corona-Pandemie. Die AOK reagierte frühzeitig und stellte ihre Angebote zu allen Themen rund um die Beratung in der Pflege um. So fanden die Nutzer im AOK-Portal etwa tagesaktuelle Informationen zu allen neuen gesetzlichen Regelungen, die etwa zu vorübergehenden Anpassungen des

Verfahrens der Pflegebegutachtung führten oder das Aussetzen der Gruppenpflegekurse zur Folge hatten. Parallel dazu erweiterte die AOK das Angebot von digitalen Schulungsprogrammen wie dem Online-Pflegekurs „Pflegen zu Hause“ oder dem Pflegekurs des AOK-Verlags. Die eigentliche Pflegeberatung und alle damit verbundenen Leistungen bestanden natürlich weiterhin, wenngleich die Pflegeberatung nun überwiegend telefonisch erbracht wurde.

**Der Trend zur Digitalisierung** begann bei der AOK allerdings schon lange vor der Pandemie. Um Ratsuchenden mit ihren individuellen Wünschen möglichst flexibel gerecht werden zu können, bietet die AOK-Gemeinschaft schon seit Längerem verschiedene digitale Informations- und Beratungsangebote an. Dabei steht immer wieder ein Anliegen im Vordergrund: die Kommunikation zu erleichtern und somit Versicherte und Pflegeexperten noch besser miteinander zu vernetzen. Deshalb soll es künftig beispielsweise auch möglich sein, die Pflegeberatung per Videokonferenz in Anspruch zu nehmen.

**Für pflegebedürftige Menschen** ist der Erhalt der eigenen Selbstständigkeit die wesentliche Voraussetzung dafür, möglichst lange in den eigenen vier Wänden zu leben. Wenn Pflegebedürftigkeit unerwartet eintritt, sind viele pflegende Angehörige zu-



**Hilfe aus dem Netz**  
Die AOK unterstützt pflegende Angehörige mit immer mehr digitalen Hilfsangeboten.

nächst überfordert. Sie wissen im ersten Augenblick nicht genau, worauf es in der Pflege ankommt. In einer solchen Situation ist der Rat von Pflegeexperten wichtig und besonders wertvoll.

**Seit zwei Jahren bietet** die Gesundheitskasse deshalb neben den etablierten Gruppenpflegkursen und den individuellen Pflegekursen in der eigenen Häuslichkeit auch **zwei neue Onlinepflegkurse** an (siehe Beitrag auf Seite 6). Diese digitalen Schulungsangebote bieten rund um die Uhr Zugriff auf essenzielles Pflegewissen, das die Ratsuchenden jederzeit im Pflegealltag nutzen können. Die Kurse tragen so dazu bei, die Pflegekompetenz zu fördern und Angehörige bei der häuslichen Pflege zielgerichtet zu unterstützen. Ein weiteres innovatives Projekt, das die Gesundheitskasse im vergangenen Jahr entwickelt hat, ist das **Online-Selbsthilfeprogramm „Familiencoach Pflege“** (siehe Beitrag auf Seite 10). Mit dem Familiencoach hilft die AOK pflegenden Angehörigen dabei, die Gesundheit ihrer Psyche zu stärken und sich vor Überlastung zu schützen. Anhand von Tipps, interaktiven Übungen, Videos und Audiobeiträgen können Angehörige lernen, wie sie bestmöglich mit den seelischen Herausforderungen in der Pflege umgehen können.

**Wo die häusliche Pflege allein** nicht mehr ausreicht, unterstützt die Gesundheitskasse die Betroffenen mit dem neuen **AOK-Navigator** noch besser dabei, geeignete Einrichtungen der ambulanten und stationären Pflege in ihrer Nähe zu finden (siehe Beitrag auf Seite 12). Die transparente und übersichtliche Darstellung von Unterstützungsleistungen hilft Betrof-



fenen dabei, sich im „Angebotsdschungel“ der Pflege besser zurechtzufinden und die Qualität von Angeboten miteinander vergleichen zu können.

**Digitale Anwendungen** können aber auch die konventionelle Pflegeberatung sinnvoll ergänzen. So setzen beispielsweise immer mehr Pflegeberaterinnen und Pflegeberater beim Hausbesuch **Tablet-Computer in der Pflegeberatung** ein (siehe Interview auf Seite 15). Das spart Zeit und Papier und sorgt für eine schnelle Antragsbearbeitung. Damit Ratsuchende auch außerhalb der Öffnungszeiten von AOK-Geschäftsstellen oder Pflegestützpunkten einen schnellen und leichten Zugriff auf erste Informationen zur Pflege bekommen, hat die AOK den interaktiven **Pflege-Chatbot „Eva“** (siehe Beitrag auf Seite 9) entwickelt. Dieser beantwortet rund um die Uhr allgemeine Fragen zu Themen wie der Pflege zu Hause, der Antragstellung oder der Unterstützung für pflegende Angehörige.

**Nicht immer einfach**  
Pflegende Angehörige  
müssen auch lernen,  
sich vor einer  
Überlastung zu  
schützen.

 **Mehr  
Informationen »**  
[aok.de/pflegeberatung](https://aok.de/pflegeberatung)



## Digitale Pflegekurse

# Gut vorbereitet auf den Pflegealltag

Die meisten Pflegebedürftigen wollen so lange wie möglich zu Hause leben – und möchten dort auch gepflegt werden. Übernehmen Kinder, Ehepartner oder Enkel die Pflege, kann dies die Beziehung extrem bereichern. Allerdings kann die Aufgabe sie auch an die Grenzen der eigenen körperlichen und seelischen Belastbarkeit bringen. Ein wesentlicher Grund dafür: Viele pflegende Angehörige sind auf die anspruchsvolle Aufgabe nicht genügend vorbereitet. Für sie ist die Pflege meist eine völlig neue, oftmals körperlich wie seelisch herausfordernde Situation.

### Anspruchsvolle Aufgabe

Die AOK-Onlinepflegekurse vermitteln das nötige Basiswissen für den Pflegealltag.

**Um pflegende Angehörige** in ihrem wertvollen Engagement zu unterstützen, bietet die AOK bereits seit Längerem vielfältige Pflegekurse an. Hier vermit-

teln geschulte Pflegefachpersonen das nötige Basiswissen für den Pflegealltag zu Hause. Zusätzlich zu den Gruppenschulungen, die an mehreren Terminen stattfinden, oder den individuellen Schulungen zu Hause bei den Pflegebedürftigen ist auch der Ende 2019 gestartete Onlinekurs „Pflegen zu Hause“ bei verschiedenen AOKs verfügbar. Zusätzlich wurde im Jahr 2020 ein weiterer Online-Pflegekurs mit dem AOK-Verlag entwickelt. Langjährig praktisch erfahrene Pflegeexpertinnen und -experten der AOK haben die Kurse entwickelt. Vom erweiterten Angebot sollen vor allem pflegende Angehörige profitieren, die aufgrund der eigenen familiären und beruflichen Belastung keine Zeit finden, einen termingebundenen Pflegekurs zu besuchen. Denn dies führt oft dazu, dass wichtige Fragen unbeantwortet bleiben.

**Die AOK reagiert mit dem neuen Angebot** auf die ohnehin schon knappen Zeitressourcen von pflegenden Angehörigen. Diese können sich nun auch per Smartphone, Tablet oder PC Schritt für Schritt die nötigen Kenntnisse über die Pflege zu Hause aneignen – rund um die Uhr, wann immer es ihnen zeitlich am besten passt. Dabei ist es übrigens ganz egal, bei welcher Krankenkasse die zu pflegende Person oder ihre Angehörigen versichert sind. Natürlich können die Onlinekurse Präsenzkurse nicht vollständig ersetzen. Deshalb betrachtet die AOK das neue Angebot



vor allem als Einstieg beziehungsweise als sinnvolle Ergänzung zu den Gruppenpflegekursen vor Ort. Insbesondere während der Corona-Pandemie bleiben die Onlinekurse aufgrund der Kontaktbeschränkungen für viele Nutzerinnen und Nutzer die einzige Möglichkeit, sich überhaupt Pflegewissen anzueignen. Beide Onlinekurse führen in verschiedenen Kapiteln leicht verständlich durch die Grundlagen der Pflege. Interaktive Texte, Schaubilder und erklärende Filme vermitteln praxisnahes Fachwissen. Sowohl im Onlinekurs „Pflegen zu Hause“ als auch im Online-Pflegekurs des AOK-Verlags finden Kursteilnehmer Antworten auf vielfältige Fragen rund um Themenkomplexe wie „Wohnen im Alter“, „Stürze vermeiden“ oder „Demenz“. Auch die Körperhygiene, gesetzliche Leistungsansprüche sowie Fragen rund um das Lagern und die Mobilität von Pflegebedürftigen werden behandelt. Weitere Themenkomplexe sollen in Kürze hinzukommen. Alle Themen können die Teilnehmer in beliebiger Reihenfolge vollständig oder in Teilen bearbeiten und wiederholen. Dabei sieht der Nutzer oder die Nutzerin, welche Themen er oder sie bereits behandelt hat und wie viel Zeit für einzelne Punkte eingeplant werden sollte.

**Beim Thema „Stürze vermeiden“** finden Teilnehmende beispielsweise Videos aus einem Pflegehaushalt. Sie lernen, wie sie Sturzrisiken besser erkennen können, aber auch, was im Fall eines Sturzes zu tun ist oder wie eine Wohnung beschaffen sein sollte, um die Sturzgefahr zu reduzieren. Ebenso kann auch das eigene Sturzrisiko oder das des pflegebedürftigen Angehörigen getestet werden. Das Infomaterial dazu lässt

sich ausdrücken und die Nutzer finden auf der Plattform auch gleich den direkten Telefonkontakt zu einem Pflegeberater oder einer Pflegeberaterin der AOK aus ihrer Region.

**Bei Kräften bleiben** ist eine wichtige Voraussetzung, um die Pflegesituation meistern zu können. Deshalb lernen die Kursteilnehmerinnen und -teilnehmer neben vielen pflegepraktischen Handgriffen auch, auf sich selbst zu achten. Diesem Themenkomplex sowie der Kommunikation mit dem Pflegebedürftigen und einer guten Alltagsgestaltung widmen sich im Kurs „Pflegen zu Hause“ eigene Kapitel.

**Mit einer Nutzerbefragung** hat die AOK den Start des Online-Pflegekurses „Pflegen zu Hause“ begleitet. Die Ergebnisse der Befragung zeigen eine hohe Zufriedenheit mit dem Onlineformat. Als besonders wertvoll schätzen die pflegenden Angehörigen die Informationen zu den Modulen: „Erste Hilfe bei Notfällen“ und „Den Körper pflegen“ ein. Der Online-Pflegekurs steht allen Versicherten bundesweit zur Verfügung. Seit Etablierung des Online-Pflegekurses des AOK-Verlags haben sich bereits 1.100 Nutzer registriert.



**Pflege mit Liebe**  
Die Pflege eines geliebten Menschen kann die Beziehung sehr bereichern.

 **Mehr Informationen »**

[aok.pflegenzuhause.de](http://aok.pflegenzuhause.de)  
[aokverlag-akademie.de](http://aokverlag-akademie.de)



## Pflegen zu Hause

# „Der Onlinekurs passte am besten“

### Frau Diestelmeyer, was war bei Ihnen der Anlass, einen Pflegekurs in Anspruch zu nehmen?

Bei meinen Großeltern und auch bei den Großeltern meines Mannes ist der Unterstützungsbedarf über die Jahre langsam, aber sicher gestiegen. Dass wir Oma und Opa pflegen, war für uns immer eine Selbstverständlichkeit. Dabei haben wir alles immer sehr intuitiv gemacht. Als dann aber erst bei Oma durch ihren Parkinson und dann bei Opa aufgrund seiner Demenz der Pflegegrad hochgesetzt wurde, haben mein Mann und ich beschlossen, dass wir nun doch mal einen Pflegekurs machen sollten.



### Warum haben Sie sich für den Onlinekurs „Pflegen zu Hause“ entschieden?

Diese Variante passte für uns einfach am besten. Ich bin zurzeit mit meinem vier Monate alten Sohn in Elternzeit und mein Mann ist beruflich sehr stark eingespannt. Er hat deshalb vorgeschlagen, dass wir den Onlinekurs machen – so konnten wir abends oder am Wochenende gemeinsam Schritt für Schritt den Kurs absolvieren.

### Kann man denn die Pflege eines Menschen tatsächlich am Bildschirm erlernen?

Auf jeden Fall, das hat tatsächlich sehr gut funktioniert. Der Kurs hat ja verschiedene Themenbereiche,

von denen ich mich mit einigen bisher noch nie beschäftigt habe. Ich fand beispielsweise die Hinweise extrem hilfreich, worauf man beim Umgang mit alten Menschen ganz generell achten sollte. Ein anderer zentraler Lernerfolg für mich war, dass ich meiner Oma nicht mehr grundsätzlich alles ungefragt abnehme. Ich frage jetzt immer erst mal, ob sie das vielleicht lieber selber machen kann und möchte. Ich war überrascht, was dann doch noch alles geht. Ein anderer wichtiger Punkt im Kurs war das Thema Selbstfürsorge: Wie schaffe ich es, die Pflege zu übernehmen, ohne dabei selbst unter die Räder zu kommen? Darüber haben wir in der Familie dann auch gesprochen, etwa wie wir die Aufgaben auf mehrere Schultern verteilen könnten.

### Reicht Ihnen der Onlinekurs oder planen Sie, in absehbarer Zeit noch einen Präsenzkurs zu machen?

Den Präsenzkurs werde ich auf jeden Fall noch nachholen. Ich fühle mich jetzt schon gut gerüstet im Umgang mit meinen Großeltern. Aber gerade pflegerische Handgriffe, wie etwa das Umlagern im Bett, würde ich gerne später noch mal in einem Präsenzkurs üben. Im Moment ist das bei Oma und Opa noch nicht nötig, aber wenn es so weit ist, dann möchte ich auch darauf gut vorbereitet sein – von einer ausgebildeten Pflegefachperson, die neben mir steht.

**Nadine Diestelmeyer** hat zwei Kinder, lebt in Bielefeld und pflegt die Großeltern. Zurzeit befindet sie sich in Elternzeit.

## Digitale Informationsangebote

# Erste Hilfe – im Chat mit Eva

Wenn sich der Bedarf an Pflege langsam abzeichnet, lässt sich ein erstes Pflegeberatungsgespräch entsprechend gut planen. Doch allzu oft kommt es ganz anders – so wie bei Anna H. aus Berlin. Die rüstige 66-Jährige, die im richtigen Leben eigentlich anders heißt, war nach einem Autounfall von einem auf den anderen Tag pflegebedürftig. Für ihre Angehörigen galt es nun, sich innerhalb kürzester Zeit erstmals mit der Thematik einer häuslichen Pflege auseinanderzusetzen. Wer in einer solchen Situation steckt, möchte die ersten Informationen möglichst schnell erhalten und sich nicht nach den Öffnungszeiten eines Pflegestützpunktes oder einer anderen Beratungsstelle richten müssen. Dies gilt natürlich umso mehr, wenn Beratungsgespräche mit persönlichem Kontakt durch äußere Umstände – wie etwa die Kontaktbeschränkungen während der Corona-Pandemie – nicht genutzt werden möchten oder können.

**Um in solchen Fällen schnelle Hilfe** anbieten zu können, hat die AOK das digitale Informationsangebot Eva konzipiert. Eva steht für „Eingeben, Verarbeiten, Antworten“ und ist ein virtueller Chatbot, der viele Fragen etwa zu den Themen „Pflege zu Hause“, „Antragstellung“ oder „Unterstützung für pflegende Angehörige“ beantworten kann. Mit der speziell programmierten AOK-Software bekommen Ratsuchende sehr schnell und rund um die Uhr Antworten

zum Thema Pflege. Solche Informationen lassen sich in der Regel auch mit einer entsprechend aufwendigen Internetrecherche aus den verschiedensten Onlinequellen zusammensuchen. Doch oft ist die Suche langwierig und führt zu widersprüchlichen Ergebnissen aus zweifelhaften Quellen. Mit ihrer digitalen Pflegeberaterin Eva will die AOK ihren Versicherten solche zeitaufwendigen Suchen im Internet ersparen. Die Software erkennt die Absicht der Nutzerinnen und Nutzer und antwortet mit einem Text, einem Link oder auch mit einem Video. Eva gibt im Chat auch Anregungen für weitere Fragen und Themen und führt die Ratsuchenden durch den Dialog. Am Ende des Chats besteht die Möglichkeit, den Chatverlauf in Form eines Protokolls auszudrucken. Dieses liefert den Ratsuchenden eine gute Basis für eine spätere persönliche Pflegeberatung der AOK, bei der die Ratsuchenden individuelle Antworten auf ihre Fragen und weitere Unterstützung bei der Organisation der Pflege erhalten.

**Die Nutzung des Pflege-Chatbots** ist anonym und kostenfrei. Aus Datenschutzgründen wird der gesamte Chathalt nach Beendigung des Chats vollständig gelöscht. Aufgrund ständiger gesetzlicher Anpassungen in der Pflegeversicherung wird auch Eva permanent aktualisiert und weiterentwickelt.



**Service rund um die Uhr**  
Der Chat-Bot Eva gibt Antworten und erste Hilfestellungen rund um das Thema Pflege.



Mehr  
Informationen »

[aok.de/nordost/Pflegechat](https://aok.de/nordost/Pflegechat)

## Familiencoach Pflege

# Seelenmassage per Mausklick



Obwohl es sich schon seit längerem angedeutet hatte, kam die Entscheidung dann doch sehr plötzlich. Nach einem Sturz in der Wohnung war klar:

Meine Mutter schafft es alleine nicht mehr. Auch wenn die Beziehung zu ihr nicht immer einfach verlief – für mich war immer klar, dass ich mich um ihre Pflege kümmerge, wenn es so weit ist. Dabei – das muss ich mir jetzt wohl eingestehen – hatte ich keine Ahnung, worauf ich mich einlasse. Auch wenn ich die Pflege offenbar ganz gut hinbekomme, bleibt für mich selbst irgendwie nie genug Zeit übrig. Ein großes Haus, zwei Kinder und ein Mann, der sehr viel arbeitet – ich weiß gar nicht mehr, wann ich mich das letzte Mal

mit Freunden getroffen habe. In der Oper oder im Theater war ich schon eine Ewigkeit nicht mehr. Meine beste Freundin Melanie\* hat mir deshalb geraten, mich bei der AOK mal beraten zu lassen oder am neuen AOK-Programm „Familiencoach Pflege“ teilzunehmen. Zugegeben – ich war skeptisch, ob mir ein Onlineprogramm dabei helfen kann, die Pflegesituation besser zu meistern. Auf der anderen Seite kostet es nichts und ich kann mich ja abends mal vor den Laptop setzen. Gesagt, getan, habe ich mir das Programm gestern genauer angeschaut.

**Es ist 21:45 Uhr.** Meine Mutter liegt im Bett, die Spülmaschine läuft, die Kinder schauen Netflix. Zwei Mausklicks, schon startet das Programm. Als Erstes springt mir auf der Übersichtsseite das Kapitel „Psychische Belastungen“ ins Auge. Genau mein Thema. Ohne lang nachzudenken, klicke ich auf den Menüpunkt „Ungeduld, Ärger, Wut“ – und halte inne. Denn die Einstiegsfrage lautet: Wie geht es mir? Es ist lange her, dass ich mir diese Frage ernsthaft gestellt habe. Bringt ja sowieso nichts, denke ich mir meistens. Und wenn mich jemand anderes fragt, antworte ich: „Ach, es geht schon.“ Dabei bin ich schon seit Wochen völlig ausgelaugt und andauernd müde. Und ja, ich bin sauer. Manchmal dauert es Stunden, bis die Wut vergeht und ich mir klarmache, dass meine Mutter sich diese Situation nicht ausgesucht hat.

**Gleich hinter der Einstiegsfrage** des Kapitels stehen einige Zitate von anderen pflegenden Frauen. Das erste Mal sehe ich schwarz auf weiß, wie wütend andere Menschen sind, die sich um ihre Angehörigen kümmern wollen und daran verzweifeln. Vier echte Menschen mit echter Wut. Christa zum Beispiel ärgert sich, dass ihr Mann nie auf sie gehört hat, wenn sie ihn wegen seines hohen Blutdrucks gedrängt hat, sich gesünder zu ernähren und mal wieder Sport zu machen. Nun ist er nach einem Schlaganfall pflegebedürftig und Christa ist wütend, dass sie nun diejenige



**Grenzen erkennen**  
**Der Familiencoach**  
**Pflege unterstützt**  
**pflegende Angehörige**  
**dabei, die psychische**  
**Belastung der Pflege**  
**zu erkennen und**  
**zu bewältigen**  
**(Symbolbild).**

ist, die sich um alles kümmern muss. Es tut gut, das zu lesen – ich bin mit meiner Wut also nicht allein. Interessiert klicke ich mich weiter durch das Onlineprogramm und erfahre, dass es völlig okay ist, wütend zu sein. Wut ist kein böses Gefühl, sondern ein Signal des Körpers, dass man an seine Grenzen gestoßen ist. Offensichtlich kann niemand immer nur geduldig und verständnisvoll sein.

**Das Programm kündigt nun an**, dass ich Schritt für Schritt lernen kann, meine Ungeduld, meinen Ärger und meine Wut besser zu bewältigen. Immer wieder kann ich einzelne Fragen beantworten, auf die dann im weiteren Verlauf wieder eingegangen wird. Es geht darum, zunächst die eigene Wut zu spüren, dieses Gefühl anzunehmen und dann eine Lösungsstrategie zu finden, wie ich mich beruhigen kann. Das Programm erklärt mir, wie ich meine Wut in den Griff bekomme. Erst dann, mit kühlem Kopf, widme ich mich der Frage, was ich an meiner Situation aktiv verändern könnte. Bei jedem einzelnen Schritt werde ich aufgefordert, Fragen zu beantworten, und kann mich dabei immer auch an den Zitaten von den anderen Pflegenden orientieren. Nach einer knappen Stunde habe ich das Unterkapitel durchgearbeitet, habe eine Menge über mich und meine Wut gelernt und zwei feste Vorsätze gefasst: Morgen Abend widme ich mich dem nächsten Familiencoach-Kapitel „Belastende Gefühle und Gedanken“. Und wenn ich mit dem Programm fertig bin, mache ich einen Termin bei der Pflegeberatung, um mir Unterstützung zu organisieren.

**Silvia I.\* aus Köln**

*\* alle Namen von der Redaktion geändert*

## „Extrem praxisnah“

### Für wen eignet sich das Onlineprogramm „Familiencoach Pflege“?

Die Pflege eines Familienmitglieds ist für viele Angehörige sehr anstrengend und emotional belastend. Unser Programm soll pflegenden Angehörigen dabei helfen, mit den seelischen Herausforderungen in der Pflege besser zurechtzukommen. Das Angebot ist leicht verständlich, online jederzeit nutzbar und kostenlos.

### Lässt sich die seelische Gesundheit wirklich online stärken?

Ja, das geht. Das Programm basiert auf wissenschaftlich evaluierten Therapiemethoden und ist extrem praxisnah. Ein wissenschaftliches Expertenteam hat den Familiencoach entwickelt und dabei pflegende Angehörige eng mit eingebunden. Natürlich kann das Programm keine persönliche Beratung ersetzen – aber es zeigt den Nutzern Methoden und Wege auf, auch gut für sich zu sorgen und vor allem Zeit für sich zu finden.

### Wie genau funktioniert das?

Die Nutzer können sich im Programm die Themen, die für ihre Situation besonders relevant sind, individuell anzeigen lassen. In interaktiven Übungen erhalten sie ein maßgeschneidertes Feedback, können sich Interviews mit Experten-Hinweisen ansehen und Hörübungen zur Entspannung und Achtsamkeit nutzen. Videos runden das Angebot ab.



**Dr. Eike Eymers**  
ist Ärztin im  
AOK-Bundesverband  
und verantwortlich  
für die Umsetzung  
des Gesamtprojekts  
Familiencoach Pflege.



Mehr  
Informationen »

[familiencoach-pflege.de](https://familiencoach-pflege.de)

## Der neue AOK-Navigator

# Mehr Transparenz in der Pflege



Mit dem Pflegenavigator, dem Gesundheitsnavigator und dem Hospiz- und Palliativwegweiser bietet die AOK ihren Versicherten schon seit Jahren einen schnellen Überblick über ambulante, stationäre und pflegerische Leistungserbringer mit Bezug zu ihrem Wohnort. Ende 2020 hat die Gesundheitskasse begonnen, diese unterschiedlichen Navigatoren in einem einzigen Portal zusammenzuführen und dieses optisch sowie inhaltlich rundum zu erneuern.

Die Arbeiten am AOK-Navigator werden bis zum Ende des Jahres 2021 abgeschlossen sein. Der neue Navigator ist dann noch übersichtlicher und intuitiver zu bedienen. Bei der Neuentwicklung hat die Gesundheitskasse von Beginn an ihre Versicherten eingebunden, um ein möglichst nutzerfreundliches Ergebnis zu erzielen. Der neue Navigator bleibt weiterhin werbefrei und verfolgt keine kommerziellen Interessen – Nutzerinnen und Nutzer brauchen sich für das kostenlose Angebot auch nicht zu registrieren.

**Da das Onlineportal jederzeit flexibel** mobil an allen Einsatzstandorten zu nutzen ist, verwenden Pflegeberaterinnen und -berater den AOK-Navigator vielerorts auch per Tablet für das Beratungsgespräch. Eine in der Beratungssituation individuell erstellte Merk-

liste hilft ihnen dabei, die gewünschten Informationen aus dem Beratungsgespräch mit dem Pflegebedürftigen zu sammeln und digital festzuhalten. Bei Bedarf suchen sie gemeinsam mit den Ratsuchenden im AOK-Navigator nach passenden Angeboten. Dafür brauchen sie auf der Startseite nur eine Postleitzahl anzugeben und erhalten sofort umfangreiche Informationen zu den Anbietern der verschiedenen Versorgungsformen in der Umgebung. So können ambulante Pflegedienste, voll- oder teilstationäre Pflege, Kurzzeit- oder auch Tages- und Nachtpflege ganz gezielt gesucht und verglichen werden. Übrigens: Auch wohnortnahe Pflegestützpunkte lassen sich im Navigator leicht finden. Zudem werden hier auch anerkannte Anbieter mit sogenannten Entlastungsangeboten aufgelistet – beispielsweise Betreuungsgruppen oder Hilfen für pflegende Angehörige.

**Die verschiedenen Versorgungsbereiche** der Pflege wurden in der aktuellen Version des Portals übersichtlich zusammengeführt. Hinzu kommt: Hospize und Hospizdienste sowie Teams der spezialisierten ambulanten Palliativversorgung und Pflegestützpunkte können im Navigator eigene Informationen ergänzen – etwa zur Ausstattung ihrer Einrichtung oder der Qualifikation der Teammitarbeiterinnen und -mitarbeiter. Zudem entwickelte die AOK das neu gestaltete Portal mobiloptimiert. Aktuell sind in der

**Gut informiert**  
**Ob Entlastungs-**  
**angebote, ambulanter**  
**Dienst oder stationäre**  
**Einrichtung – der**  
**Pflegenavigator findet**  
**sekundenschnell**  
**passende Angebote in**  
**der Wohnortnähe.**

Datenbank des AOK-Navigators mehr als 16.000 Pflegeheime, 15.000 Pflegedienste und etwa 7.000 unterstützende Angebote abrufbar. Ebenfalls integriert sind nun auch Einträge zu 250 stationären Hospizen, fast 700 Kliniken und 500 Pflegediensten mit dem Schwerpunkt Palliativversorgung sowie über 350 Teams der spezialisierten Palliativversorgung.

**Suchen Pflegebedürftige** nach einer passenden pflegerischen Versorgung, stehen einer Studie der Berliner Charité zufolge Informationen zu den Kosten und zur Qualität der pflegerischen Versorgung an oberster Stelle. Mithilfe des Navigators lassen sich genau diese Informationen noch leicht finden. Dabei veröffentlicht die AOK in ihrem neuen Navigator nicht einfach nur die Ergebnisse des 2019 reformierten Qualitätswertungssystems für Pflegeeinrichtungen – sie stellt den Nutzern vielmehr eine laienverständlich aufbereitete Version der Qualitätsberichte für bundesweit alle Einrichtungen zur Verfügung. Dadurch ist deren pflegerische Qualität deutlich transparenter als früher. Mithilfe des integrierten Kostenrechners für Pflegedienste können die Nutzer zudem ganz individuell berechnen, welchen Kostenanteil die Pflegekasse übernimmt und wie viel sie letztlich selbst zahlen müssen. Der neue AOK-Navigator bietet die Möglichkeit, die gewünschten Leistungen individuell zusammenzustellen. Nach Eingabe des Pflegegrades und der gewünschten Leistungen wird der voraussichtliche Eigenanteil für die Pflegebedürftigen sofort angezeigt. Die Berechnungen des Navigators sind sehr zuverlässig, da sie auf den Verträgen beruhen, die die Pflegekassen mit den jeweiligen Pflegeeinrichtungen geschlossen haben.

## „Der neue AOK-Navigator erleichtert die Beratung“

In der Pflegeberatung ist der AOK-Navigator ein sehr hilfreiches Instrument, um den Ratsuchenden schnell einen Überblick zu verschaffen, welche regionalen Auswahlmöglichkeiten es gibt. Denn die Suche einer geeigneten Pflegeeinrichtung ist mit dem Navigator sehr einfach. Schnell und unkompliziert können Betroffene und deren Angehörige, Betreuer oder Freunde und Freundinnen einen Pflegeanbieter in der Nähe des Wohnortes finden. Durch die Auswahlmöglichkeiten und die Angaben zu den besonderen Pflegeschwerpunkten „Kosten“ und „Qualität“ ist es leicht, eine bedarfsgerechte und individuelle Auswahl zu treffen. Auf den ersten Blick finden sich außerdem auch Angaben zu Anschrift und Telefonnummern, was die Kontaktaufnahme erleichtert. Durch die Verlinkung mit den Homepages der stationären und ambulanten Einrichtungen können sich Interessierte sofort den Internetauftritt anschauen.



**Birgit Boche**  
ist Pflegeberaterin  
der AOK Bremen/  
Bremehaven.

 Mehr  
Informationen »  
[pflege-navigator.de](https://pflege-navigator.de)

## Onlineausbildung

# Smart qualifizieren zur Pflegeberaterin

**Lebensnah**  
Damit sich AOK-Mitarbeiterinnen berufsbegleitend zur Pflegeberaterin ausbilden lassen können, finden große Teile der Ausbildung digital statt.



Mehr als ein Viertel der Kundengespräche in den Servicecentern der AOK dreht sich um das Thema Pflege. Das hat eine Analyse der AOK Nordost bereits 2016 ergeben. Insbesondere seit der Umstellung auf den geltenden Pflegebedürftigkeitsbegriff hat der Bedarf an einer umfassenden Beratung noch einmal spürbar zugenommen. Die AOK stockt daher seit Jahren die Anzahl der professionell Beratenden deutlich auf. Im Vergleich zu anderen Pflegekassen engagiert sie sich dabei besonders stark: Waren 2009 noch 440 Pflegeberaterinnen und -berater für die AOK im Einsatz, sind es heute mehr als 860 Beratende. Diese haben im vergangenen Jahr rund drei Viertel aller Pflegeberatungen in der gesamten gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung durchgeführt. Doch nicht nur bei der Quantität liegt die AOK auf einem Spitzenplatz. Mit ihrem Weiterbildungs-konzept bei der Qualifizierung

zum Pflegeberater oder zur Pflegeberaterin geht die Gesundheitskasse deutlich über die Empfehlungen des GKV-Spitzenverbandes hinaus und setzt auch hier Maßstäbe.

**Große Teile der Ausbildung** finden digital statt, damit sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AOK auch berufsbegleitend und ortsunabhängig für die Pflegeberatung qualifizieren können. Die 400 Stunden umfassende Onlinequalifizierung erfolgt über eine Internetplattform, die verständlich aufgebaut und einfach zu nutzen ist. Hier können sich die künftigen Pflegeberaterinnen und -berater eigenständig Inhalte erarbeiten und praxisnahe Aufgaben lösen. Eine Kombination verschiedener Medien und Methoden, wie etwa Lernbriefe, Power-Point-Präsentationen, Filme und Videosequenzen stehen dafür zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es Phasen, in denen in vertiefenden Arbeitsgruppen gelernt wird. In einem Onlineforum können sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer untereinander austauschen und erhalten zudem regelmäßiges Feedback von den Fachdozenten und Fachtutoren der beiden beteiligten Hochschulen – der Katholischen Hochschule Mainz und der Hochschule Koblenz. Neben der virtuellen Ausbildung beinhaltet die Qualifizierung zusätzlich einen Präsenzanteil für das praktische Erlernen des Case Managements und ein Praktikum in Einrichtungen der Pflege.



**Mehr Informationen »**  
[pflegeakademie.aok.de](http://pflegeakademie.aok.de)

## Aus der Praxis

# „Das Tablet macht uns einfach schneller“

### Bei der AOK wird die Pflegeberatung digitalisiert. Übernehmen künftig Roboter die Beratung?

Nein, das bleibt natürlich in der Hand von uns Pflegeberatern und -beraterinnen. Nur eins hat sich geändert: Bei der Pflegeberatung beim Kunden vor Ort haben wir nun ein Tablet dabei.

### Welche Vorteile bringt das?

Früher hatte ich bei einer häuslichen Beratung alle möglichen Antragsformulare dabei, die ich dann mit den Versicherten gemeinsam vor Ort ausgefüllt habe. Diese Daten musste ich später in der AOK-Geschäftsstelle wieder in unser System übertragen. Ergaben sich vor Ort Fragen, mit denen ich vorab nicht gerechnet hatte, fehlten mir die entsprechenden Infos oder Formulare. Auf dem Tablet sind immer alle Unterlagen dabei. Ich kann also viel flexibler auf die Wünsche der Versicherten eingehen. Gemeinsam mit ihnen fülle ich jeden Antrag direkt vor Ort aus, lasse ihn digital unterschreiben – und der Antrag ist gestellt. Auch den Versorgungsplan kann ich direkt beim Ratsuchenden bearbeiten und ins System hochladen. Das Tablet macht uns einfach schneller und leistet durch die Einsparung von Papier auch noch einen Beitrag zur Nachhaltigkeit.

### Was ist Ihr persönliches Highlight?

Die integrierte Kamerafunktion ist sehr hilfreich. Geht es in der Beratung etwa darum, die Wohnung

pflegefreundlicher oder rollstuhlgerecht umzubauen, stelle ich vor Ort nicht nur den Antrag, sondern kann diesem auch Fotos hinzufügen, welche die benötigten Maßnahmen klarer machen. Die Bearbeitung des Antrags wird so deutlich schneller. Ich kann auch Dokumente wie etwa den Schwerbehindertenausweis fotografieren und brauche mir nicht mehr eine Kopie schicken zu lassen. Genauso wertvoll finde ich es, den Ratsuchenden weitere Angebote der AOK zeigen zu können. Oft mache ich pflegende Angehörige auf unseren Pflegekurs aufmerksam, den es jetzt ja auch als Onlinevariante gibt. Bei Interesse zeige ich, wie der Kurs aufgebaut ist, und kann die Angehörigen auch direkt anmelden. Auch unser Pflegeportal und die AOK-Navigatoren sind tolle Informationsplattformen, deren vielfältige Funktionen ich immer wieder gerne vor Ort zeige. So kann ich Familien, die sich bislang noch nicht so sehr mit dem Thema auseinandergesetzt haben, umfangreiches Pflegewissen im Netz zugänglich machen.

### Wie ist das Feedback der Versicherten?

Bislang durchweg positiv. Das Tablet ist klein und unauffällig – ich bleibe genauso präsent wie beim Ausfüllen von Papierformularen. Letztlich wissen es die Versicherten zu schätzen, wenn sie weniger Arbeit haben und Anträge schneller bearbeitet werden.



**Marco Gräbner**  
ist Pflegeberater  
der AOK Bayern.

# Zahlen, Daten und Fakten

Die AOK-Pflegeberatung in Zahlen



**860 Pflegeberaterinnen und -berater** waren 2020 bundesweit im Einsatz und haben mehr als **70.380 Pflegebedürftige** und ihre **Angehörigen** kassenindividuell beraten und betreut.

Die im Verlauf des Jahres 2020 neu eingeführten **Online-Pflegekurse** der AOK-Gemeinschaft wurden bereits von **3.500 Versicherten** genutzt, um bestmöglich auf die **Pflege zu Hause** vorbereitet zu sein.

Das Online-Selbsthilfeprogramm **Familiencoach Pflege** wurde seit seiner Einführung Ende 2020 von rund **7.400 Menschen** in Anspruch genommen und es erfolgten mehr als **30.000 Seitenaufrufe**.



Quelle: AOK-Bundesverband