



IN BESTEN HÄNDEN

Die individuelle Pflegeberatung der AOK –
Ergebnisse einer Versichertenbefragung

Inhalt

Top-Werte für die AOK-Pflegeberatung	3
Pflegebedürftige fühlen sich bei der AOK in den besten Händen	4
Viele Betroffene kennen das Angebot nicht	12
Potenziale ausschöpfen – Nutzen bekannter machen	15
Die AOK-Pflegeberatung in Zahlen	16

Impressum

Herausgeber: AOK-Bundesverband, Berlin
Verantwortlich für den Inhalt: Simone Burmann, Abteilung
Pflege in der Geschäftsführungseinheit Versorgung
Produktion: KomPart Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG
Texte und Redaktion: Otmar Müller

Druck: Druckerei Richter, Elkenroth
Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Stand: Februar 2017
Die in der Broschüre verwendeten Zitate sind Original-
kommentare von AOK-Versicherten im Rahmen der Befragung.

Top-Werte für die AOK-Pflegeberatung



Fast 90 Prozent der AOK-Versicherten sind mit der Pflegeberatung der Gesundheitskasse zufrieden. Das zeigt eine repräsentative Befragung des Zentrums für Sozialforschung Halle im Auftrag der AOK. Ob es um Fachkompetenz, Verständlichkeit, Einfühlungsvermögen, Freundlichkeit oder Objektivität der Beratungsgespräche geht – bei all diesen Beratungsaspekten erreicht die AOK Zufriedenheitswerte von jeweils rund 90 Prozent. Ein Ergebnis, auf das wir stolz sein können.

Doch wir haben unsere Versicherten nicht nur gefragt, wie zufrieden sie mit dem Beratungsangebot sind und wo wir uns noch verbessern können. Es war uns genauso wichtig zu erfahren, warum manche Versicherte sich nicht beraten lassen, obwohl sie einen gesetzlichen Anspruch haben.

Am mangelnden Angebot kann es nicht liegen. Keine Kasse bietet ein umfassenderes Beratungsnetz als die AOK. Unsere 733 Pflegeberaterinnen und Pflegeberater sind in ganz Deutschland flächendeckend vertreten – in Städten und Ballungszentren genauso wie in ländlichen Regionen. Sie beraten Pflegebedürftige und ihre Angehörigen in einer der 1.380 AOK-Geschäftsstellen, in vielen Pflegestützpunkten oder telefonisch. Und auf Wunsch kommen sie auch zu den Pflegebedürftigen nach Hause.

Natürlich können Versicherte das Beratungsangebot nur nutzen, wenn sie es auch kennen. Ein zentrales Ergebnis der Befragung hat uns in diesem Zusammenhang überrascht: Jeder zweite Befragte, der bereits Leistungen von der AOK-Pflegekasse erhält, aber bislang keine Pflegeberatung in Anspruch genommen hat, kannte dieses Angebot überhaupt nicht. Wir leiten daraus einen eindeutigen Auftrag ab: Gemeinsam mit den anderen Akteuren in der Pflege müssen wir künftig mehr dafür tun, diese Leistung und ihren erheblichen Nutzen bei möglichst allen Versicherten bekannt zu machen.

Diese Broschüre zeigt anhand detaillierter Befragungsergebnisse, wie die AOK-Versicherten das Angebot der individuellen Pflegeberatung einschätzen – aber auch, wo es noch Möglichkeiten gibt, die Beratung zu verbessern. Eine informative Lektüre wünscht Ihnen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Martin Litsch'. The signature is fluid and cursive, written on a white background.

Martin Litsch
Vorstandsvorsitzender des AOK-Bundesverbandes

Das sagen die Nutzer

Pflegebedürftige fühlen sich bei der AOK in den besten Händen

Wie sehr orientiert sich die AOK-Pflegeberatung am tatsächlichen Bedarf der Menschen? Was läuft gut, wo könnte es besser laufen? Das hat die AOK gezielt diejenigen Versicherten gefragt, die eine individuelle Pflegeberatung der Gesundheitskasse bereits genutzt haben.

Die individuelle Pflegeberatung ist eine kostenlose Leistung für alle Versicherten. Sie ist im Paragraf 7 a des elften Sozialgesetzbuches geregelt. Mit diesem Angebot sollen Pflegekassen ihre Versicherten und deren Angehörige individuell dabei unterstützen, Hilfe

im Alltag zu organisieren und eine optimale Pflege sicherzustellen. Neben der Pflegekasse, die jeden einzelnen Versicherten individuell berät, gibt es im Pflege-sektor weitere Akteure wie beispielsweise kommunale Beratungsstellen, Verbraucherzentralen, Pflegediens-



Wen die AOK befragt hat – und wie

Für die Evaluation der AOK-Pflegeberatung hat das Zentrum für Sozialforschung Halle e. V. an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg im Auftrag der AOK zwei Zielgruppen getrennt befragt: Empfänger von Pflegeleistungen, die 2015 eine individuelle Pflegeberatung in Anspruch genommen haben (**Nutzer**), und Versicherte, die zwar schon eine Pflegeleistung erhalten, sich aber bisher von der AOK nicht haben beraten lassen (**Nicht-Nutzer**). Die Evaluationsmethode war ein Mix aus Online- und schriftlicher Befragung. Der Fragebogen umfasste für beide Gruppen sowohl standardisierte Fragekomplexe als auch offene Fragen. Das Ausfüllen des Nutzer-Fragebogens dauerte rund 20 bis 30 Minuten, die Nicht-Nutzer brauchten 15 bis 20 Minuten. Beide Gruppen wurden zwischen Mai und Juli 2016 befragt. Die Sozialforscher baten insgesamt 37.362 Nutzer um ihre Teilnahme, mit 12.269 Personen lag die Rücklaufquote der ausgefüllten Fragebögen bei 32,8 Prozent. Von den angeschriebenen 3.999 Nicht-Nutzern schickten 1.255 Personen den Fragebogen zurück, das entspricht einer Rücklaufquote von 31,2 Prozent.

te oder auch kommerzielle Beratungsstellen, die eine allgemeine Beratung anbieten. Auch hier können Interessierte wertvolle Tipps zur Pflege erhalten. Diese Beratung ist aber nicht zwingend kostenlos, neutral und auf die individuelle Situation der Betroffenen zugeschnitten – und auch die Qualifikation der jeweiligen Berater ist hier intransparent.

Zeitpunkt der ersten Beratung

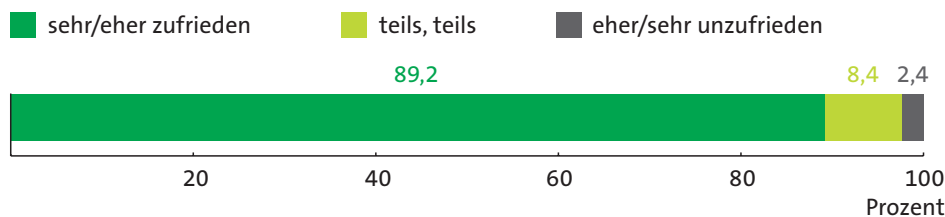
Zunächst fragten die Sozialforscher die Gruppe der Nutzer danach, wann und von wem sie sich zum ersten Mal zur Pflege beraten ließen – also noch vor der individuellen Pflegeberatung nach Paragraph 7 a. Ein Drittel der Befragten (33 Prozent) suchte eine solche erste Pflegeberatung auf, als ihnen klar wurde, dass sie Unterstützung im Alltag brauchen. 26 Prozent

**Sehr gute Fachkompetenz. Gutes
Miteinander. Man fühlt sich gut
verstanden.**

*Angehörige eines pflegebedürftigen
Mannes in Pflegestufe 1*

der Nutzer ließen sich das erste Mal beraten, bevor sie einen Antrag auf Pflegeleistungen stellten. Zehn Prozent nutzten die Beratung, nachdem ihnen klar war, dass sie einen Antrag stellen werden, ein knappes Viertel suchte erst nach dieser Antragstellung die erste Pflegeberatung auf. Etwa ein Drittel (32 Prozent) derjenigen, die sich erst nach dem Antrag auf Pflegeleistungen beraten ließen, machte dies noch vor dem Begutachtungstermin durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK),

Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Beratung?



Sehr zufrieden: Neun von zehn Befragten sind mit der individuellen Pflegeberatung der AOK sehr zufrieden oder eher zufrieden.

36 Prozent nach diesem Begutachtungstermin und weitere 32 Prozent erst nach Erhalt des Pflegebescheides.

Anlaufstelle für die erste Beratung

Mehr als zwei Drittel der Befragten (70 Prozent) erhielten die erste allgemeine Beratung von AOK-Mitarbeitern, jeder fünfte nutzte dafür eine Pflegeeinrichtung. Je 18 Prozent wandten sich an einen Sozialdienst im Krankenhaus

oder einen niedergelassenen Haus- oder Facharzt. Eine untergeordnete Rolle in der allgemeinen Erstberatung zur Pflege spielten kommunale Beratungsstellen (3 Prozent), kostenpflichtige private Anbieter (0,5 Prozent) und Verbraucherzentralen (0,2 Prozent). Bei dieser Frage konnten die

Befragten mehrere Antworten ankreuzen, sodass es in der Summe zu mehr als 100 Prozent kommt.

Dass die AOK-Pflegekasse über eine allgemeine Erstberatung hinaus auch eine individuelle Pflegeberatung nach Paragraph 7 a anbietet, war mehr als der Hälfte der befragten Nutzer bereits vor ihrem Antrag auf Pflegeleistungen bekannt (56 Prozent). 27 Prozent erfuhren davon im Rahmen der Antragstellung auf Pflegeleistungen bei der AOK und ein Viertel der Befragten (24 Prozent) während der MDK-Begutachtung (auch hier waren Mehrfachantworten möglich).

„Ich habe das Gefühl, dass die AOK die Einzige war, die mich in meiner schwierigen Zeit nicht im Stich gelassen hat und immer zu mir gehalten hat, egal, welche Frage ich gehabt habe.“

Angehörige eines pflegebedürftigen Mannes in Pflegestufe 2

Schneller Termin

Auf die Frage, wie die Terminvereinbarung zu dieser individuellen Beratung erfolgte, antworteten 46 Prozent der Befragten, die AOK hat einen passenden Termin vorgeschlagen, 42 Prozent stimmten den Termin gemeinsam mit ihrem Pflegeberater ab. Mit 96 Prozent erhielt die überwiegende Mehrzahl der Befragten zeitnah einen Termin, nur vier Prozent mussten länger warten als gewünscht.

Gut dosierte Gesprächsdauer

Für rund die Hälfte der Befragten dauerte die Pflegeberatung zwischen 30 und 60 Minuten, für jeden fünften 60 Minuten und länger. Zwölf Prozent gaben eine Beratungsdauer von unter 30 Minuten an. Unter 40-Jährige hatten mehr kurze Beratungsgespräche unter 30 Minuten als die über 40-Jährigen. Bei 17 Prozent der Nutzer ergab sich die Beratung spontan im Verlauf eines anderweitigen Gesprächs mit einem AOK-Berater (siehe Grafik auf Seite 7 oben).

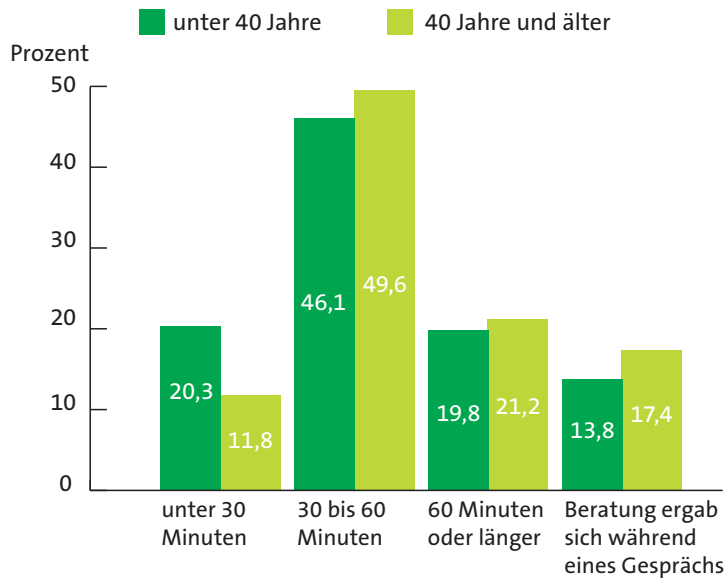
Mit der Beratungsdauer zeigten sich fast alle befragten AOK-Versicherten zufrieden: 96 Prozent hielten die Gesprächslänge für angemessen und damit bezogen auf ihre persönliche Lebens- und Pflegesituation als passend. Drei Prozent empfanden die Beratungszeit als zu kurz und ein Prozent der Befragten schätzte sie als zu lang ein (siehe Grafik auf Seite 7 unten).

Am liebsten zu Hause

Dass die AOK-Pflegeberatung auch bei der pflegebedürftigen Person zu Hause stattfinden kann, war 86 Prozent der Befragten bekannt. Mehr als drei Viertel (79 Prozent) schätzten dieses Angebot als wichtig ein, knapp sieben Prozent fanden es hingegen nicht

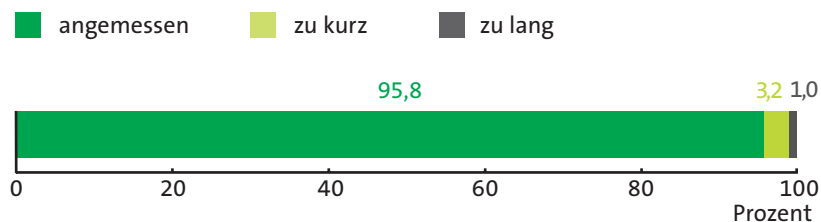
GENUG ZEIT ZUM ZUHÖREN

Wie lang dauerte Ihre Pflegeberatung?




Weniger als eine Stunde: Die meisten Beratungsgespräche waren zwischen 30 und 60 Minuten lang. Bei Beratungen unter 30 Minuten waren vor allem unter 40-Jährige besonders stark vertreten.

Wie empfanden Sie die Dauer der Pflegeberatung?



Gut dosiert: Fast 96 Prozent der Befragten fanden, dass die Dauer der Beratung angemessen war.

wichtig, dass die Pflegeberater zu ihnen nach Hause kommen (siehe Grafik auf Seite 9 oben). Auf die Frage nach den Gründen für die Wahl einer Pflegeberatung im häuslichen Umfeld antworteten 59 Prozent, dass dies ihrer Situation am besten entsprochen hat. 40 Prozent gaben an, dass sie sich davon eine auf ihre häusliche Situation abgestimmte Beratung verspra-



Ich war sehr überrascht, wie schnell und gut alle besprochenen Sachen umgesetzt wurden.

Betreuer eines pflegebedürftigen Mannes in Pflegestufe 2

chen. Weitere 25 Prozent fanden dieses Angebot hilfreich, weil der Weg zur AOK-Geschäftsstelle oder zum Pflegestützpunkt für sie zu weit gewesen wäre (siehe Grafik Seite 9 unten). Zwei Prozent interessierten sich für dieses Angebot nicht, weil sie prinzipiell nicht möchten, dass jemand von der Pflegekasse zu ihnen nach Hause kommt.

Plötzlicher Pflegefall

So vielfältig wie die Lebens- und Pflegesituationen der Befragten sind auch die Gründe dafür, sich von der Pflegekasse individuell beraten zu lassen. 42 Prozent wünschten dies, weil sie Pflegehilfsmittel brauchten, jeder Dritte (33 Prozent) nannte den Eintritt eines plötzlichen Pflegefalls in der Familie als Grund für die Beratung. 29 Prozent verwiesen darauf, dass sie Hilfe bei einem Leistungsantrag benötigten. Jeder Vierte

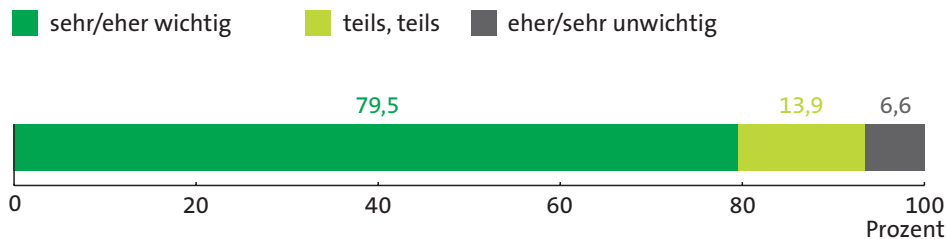
(26 Prozent) nutzte das Beratungsangebot, weil der bisherige Pflegebedarf zugenommen hatte oder aufgrund erheblich eingeschränkter Alltagskompetenz ein Hilfebedarf entstanden war (26 Prozent). Ein weiteres Viertel der Befragten (26 Prozent) ließ sich beraten, um sich über eigene Kosten und finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten zu informieren oder um zu klären (25 Prozent), inwieweit durch wohnumfeldverbessernde Maßnahmen die häusliche Pflege weiterhin sichergestellt werden kann (Mehrfachantworten möglich).

Berater bieten konkrete Hilfe an

Pflegebedürftige, Angehörige und Pflegeberater analysieren und besprechen im individuellen Beratungsgespräch nicht nur gemeinsam die derzeitige individuelle Situation und den nötigen Unterstützungsbedarf, sondern vereinbaren auch gemeinsam konkrete Unterstützungsmaßnahmen, um die Lebens- und Pflegesituation zu verbessern. 58 Prozent der Befragten nannten bei der Frage nach diesen Maßnahmen den Antrag auf eine (erstmalige oder höhere) Pflegestufe, während 48 Prozent den Einsatz von Hilfsmitteln angaben. In fast jedem dritten Gespräch ging es entweder um Veränderungen in der eigenen Wohnung, mit denen sich die häusliche Pflege einfacher machen lässt (31 Prozent), oder die Hilfe durch einen ambulanten Pflegedienst (29 Prozent). Kurzzeit- oder Verhinderungspflege, beispielsweise wegen Urlaub oder Krankheit des pflegenden Angehörigen, waren das zentrale Thema in jedem vierten Beratungsgespräch (25 Prozent). Am Ende der zehn am häufigsten genannten Maßnahmen steht mit sechs Prozent die Teilnahme pflegender Angehöriger an einem Pflegekurs (Mehrfachantworten möglich).

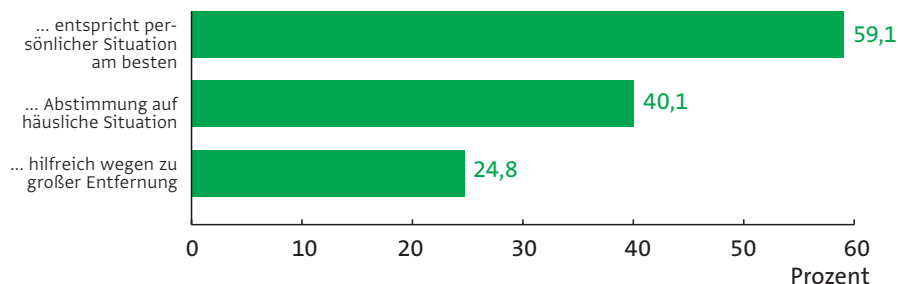
DIE MEISTEN MÖCHTEN SICH ZU HAUSE INFORMIEREN LASSEN

Wie wichtig ist Ihnen das Angebot, sich zu Hause beraten zu lassen?



Beratung zu Hause: Acht von zehn Befragten ist es sehr oder eher wichtig, dass die Pflegekasse eine Beratung auch im häuslichen Umfeld anbietet.

Welche Gründe sehen Sie für eine Pflegeberatung zu Hause?*



Am Bedarf orientiert: Knapp 60 Prozent bevorzugen die Pflegeberatung zu Hause, weil es ihrer persönlichen Situation am besten entspricht.

*Mehrfachantworten möglich

Quelle: Zentrum für Sozialforschung Halle e. V.

Einfühlsame und verständliche Gespräche

Um die Beratungsqualität möglichst genau abzubilden, fragten die Sozialforscher zum einen nach der Zufriedenheit mit der Pflegeberatung insgesamt. Zum anderen differenzierten sie aber auch nach verschiedenen Aspekten der Beratungssituation. Zu den untersuchten Einzelaspekten gehörte, inwieweit die Pflegeberater die individuelle Lebens- und Pflegesituation berücksichtigten, wie objektiv die Beratung ausfiel, ob die Aussagen insgesamt fachlich kompetent, verständlich und nachvollziehbar waren und wie einfühlsam und freundlich sich die Berater im Gespräch zeigten. Den höchsten Wert bei der Nachfrage von Teilaspekten erreichte die Freundlichkeit der Berater – hier zeigten sich 96 Prozent der befragten Nutzer zufrieden. 92 Prozent beurteilten die Gespräche als einfühlsam, während 93 Prozent die Berater als fachlich kompetent einstufte. Jeweils 90 Prozent attestierten den Pflegeberatern eine hohe Objektivität und eine verständliche Beratung (siehe Grafik auf Seite 11 unten). Insgesamt zeigten sich 89 Prozent der Befragten mit der AOK-Pflegeberatung insgesamt sehr beziehungsweise eher zufrieden, nur etwas mehr als zwei Prozent gaben an, mit der Qualität der Beratung unzufrieden gewesen zu sein.

„Bislang war alles sehr unkompliziert und zeitnah, kompetent und aktiv hilfreich. Viel Respekt für die Pflegebedürftigen.“

Angehörige einer pflegebedürftigen Frau in Pflegestufe 1

Versicherte erfahren viel Neues

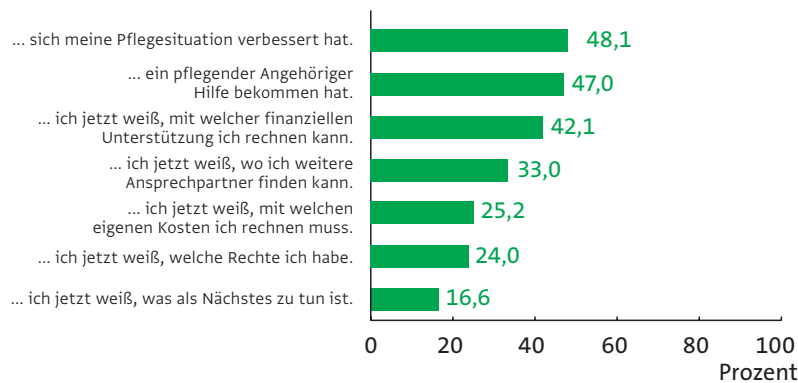
Ein weiterer Faktor, um die Beratungsqualität zu beurteilen, ist die subjektive Einschätzung der Befragten. Wie hilfreich fanden sie die Pflegeberatung? Insgesamt attestierten die Befragten dem Gespräch einen hohen Nutzen. Zwei Drittel antworteten, dass die Beratung für sie sehr hilfreich gewesen ist, da sie viel Neues für ihre persönliche Situation erfahren. Allerdings: Weitere 19 Prozent schätzten das Gespräch zwar als hilfreich ein, verwiesen aber auf einen aus ihrer Perspektive zu geringen Bezug zu ihrer aktuellen Situation. Hier muss näher beleuchtet werden, wie sich die Beratungsgespräche weiter verbessern lassen.

Überblick zu den Kosten ausbaufähig

Bei der abschließenden Frage, wie sich die Beratung auf ihre Pflege- oder Lebenssituation ausgewirkt hat (siehe Grafik auf Seite 11 oben), gaben 48 Prozent der Befragten an, die Pflegesituation hat sich verbessert. 47 Prozent meinten, dass die Pflegeberatung gut war, weil pflegende Angehörige Hilfe bekommen haben. Mit Blick auf die Finanzierung ihrer Pflege meinten weitere 42 Prozent, dass sie nach der Beratung wussten, mit welcher Unterstützung sie künftig rechnen können. Andererseits antwortete nur ein Viertel der Befragten (25 Prozent), nach der Beratung zu wissen, welche Kosten sie künftig selbst tragen müssten. Und nur 24 Prozent der Befragten glaubten, nach dem Gespräch ihre Rechte zu kennen. Auch diese Ergebnisse sind hilfreich, um die Beratung weiter zu verbessern und noch mehr am jeweiligen Bedarf und Kenntnisstand der Versicherten auszurichten.

KOMPETENTE UND FREUNDLICHE GESPRÄCHE

Die Beratung war für mich gut, weil ...*

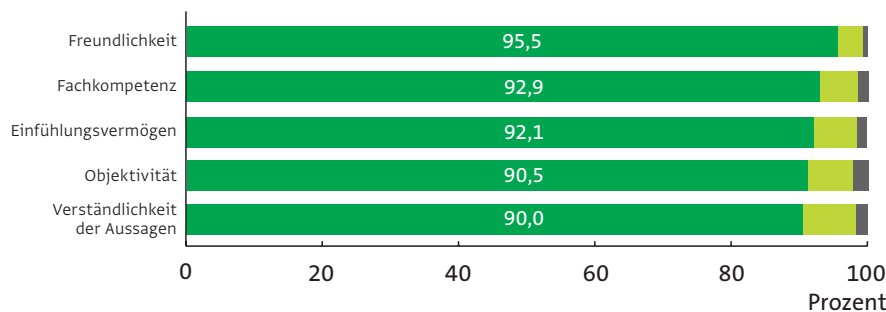


Konkreter Nutzen: Knapp die Hälfte der Befragten gab an, dass sich durch die individuelle Pflegeberatung ihre Pflegesituation (48 Prozent) verbessert hat oder pflegende Angehörige Hilfe bekamen (47 Prozent).

*Mehrfachantworten möglich

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Beratungsaspekten?

■ sehr/eher zufrieden ■ teils, teils ■ eher/sehr unzufrieden



Kompetent und zugewandt: Befragt nach wichtigen Kompetenzen der Berater fanden über 90 Prozent der Befragten die Gespräche fachlich kompetent, objektiv, freundlich und einfühlsam – und die Aussagen gut verständlich.

Quelle: Zentrum für Sozialforschung Halle e. V.

Das sagen die Nicht-Nutzer

Viele Betroffene kennen das Angebot nicht

Jeder Versicherte hat einen Anspruch auf eine kostenlose Pflegeberatung. Trotzdem nutzen viele dieses Angebot nicht, obwohl sie bereits Leistungen von der Pflegeversicherung erhalten. Die gezielte Befragung solcher Nicht-Nutzer sollte Aufschluss darüber geben, warum das so ist.

Es klingt banal, und dennoch kann es zum Problem im Pflegealltag werden: Nur wer das Angebot der individuellen AOK-Pflegeberatung kennt, kann es auch nutzen. Die Frage, ob sie das Beratungsangebot überhaupt kennen, bejahte aber nur knapp die Hälfte (48 Prozent) der befragten Nicht-Nutzer. 52 Prozent gaben hingegen an, die individuelle Pflegeberatung der AOK nicht zu kennen. Mehr als die Hälfte der Befragten entschied sich also nicht bewusst dafür, auf die individuelle Pflegeberatung zu verzichten – sie kannten sie einfach nicht. Es ist aber nicht nur wichtig, das Angebot der individuellen Pflegeberatung überhaupt zu kennen. Relevant ist auch der Zeitpunkt, an dem Versicherte davon erfahren haben. Auf die Frage, wann diejeni-

„Schade, dass ich erst zwei Jahre nach der Einstufung in die Pflegestufe von der Pflegeberatung erfahren habe.“

Angehöriger einer pflegebedürftigen Frau in Pflegestufe 1

gen 48 Prozent, die das Beratungsangebot kannten, auf dieses aufmerksam gemacht wurden, gaben vier von zehn Befragten aus dieser Gruppe (42 Prozent) an, dass dies beim Antrag auf Pflegeleistungen geschehen ist. 45 Prozent antworteten, dass sie vom Angebot der AOK-Pflegeberatung während der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung erfahren haben. 43 Prozent der Befragten kannten das Beratungsangebot bereits vor ihrem Antrag auf Pflegeleistungen, und knapp jeder fünfte gab an, dass die Pflegebedürftigkeit noch gar nicht abzusehen war, als sie von der Beratungsmöglichkeit erfahren haben (Mehrfachantworten möglich).

Viele sehen keinen Bedarf für Beratung

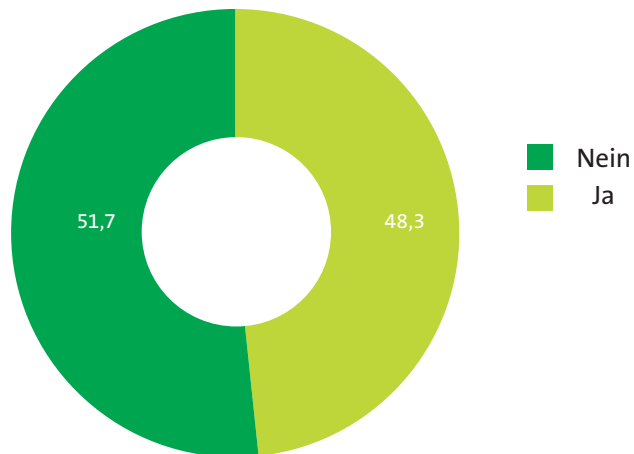
Mit einer weiteren Frage wollten die Sozialforscher genauer ergründen, warum die Nicht-Nutzer bislang eine Pflegeberatung der AOK nicht in Anspruch genommen haben. Ein knappes Drittel (32 Prozent) gab an, keine Pflegeberatung benötigt zu haben, da sowohl die Pflegebedürftigen als auch die Angehörigen gut informiert gewesen sind. Jeder Fünfte

(20 Prozent) sah keinen Bedarf für eine Pflegeberatung, weil die Pflegesituation als stabil angesehen wurde. Weitere 15 Prozent gaben hingegen an, sie haben die Pflegeberatung bislang nicht aufgesucht, da sie niemanden hatten, der sie dorthin begleiten würde (Mehrfachantworten möglich).

Neben fehlender Kenntnis des Angebotes oder individuellen Mobilitätshemmnissen könnte aber auch eine generelle Unzufriedenheit mit der AOK-Pflegekasse oder der persönlichen Pflegesituation ein Grund sein, das Beratungsangebot der Gesundheitskasse nicht zu nutzen. Die Ergebnisse der Be-

fragung bestätigen diese Hypothese aber weder mit Blick auf die AOK insgesamt noch mit Blick auf die aktuelle Pflegesituation. Gefragt nach der Zufriedenheit mit der Gesundheitskasse, zeigte sich ein klares und sehr positives Bild: 87 Prozent aller befragten Nicht-Nutzer waren mit der AOK sehr oder eher zufrieden. Nur knapp zwei Prozent gaben an, unzufrieden zu sein. Ähnlich gut sind die Zufriedenheitswerte bezogen auf die Pflegesituation der Befragten – hier gaben 84 Prozent an, mit ihrer aktuellen Pflegeversorgung zufrieden zu sein (siehe Grafik auf Seite 14).

Kennen Sie das Angebot der AOK-Pflegeberatung?



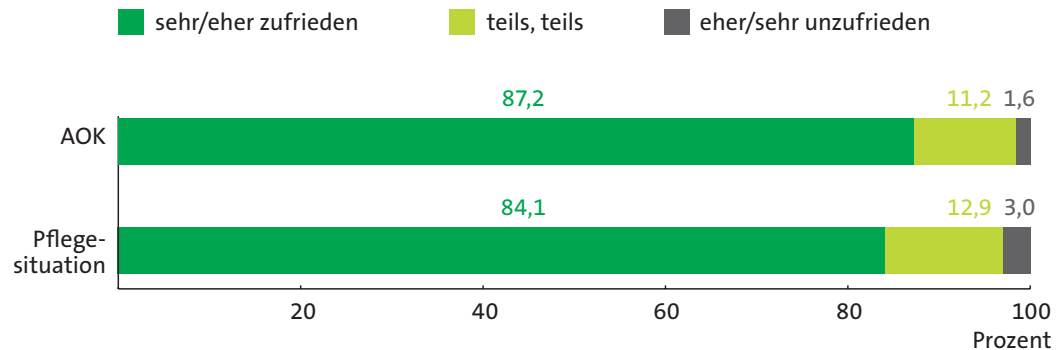
Fehlendes Wissen: Mehr als jeder zweite befragte Nicht-Nutzer kannte das Angebot der Pflegeberatung nicht, obwohl er bereits eine Leistung der Pflegekasse erhielt.

Eine mögliche Erklärung dafür, dass die Nicht-Nutzer eine Pflegeberatung der AOK nicht in Anspruch nehmen, könnte in der strukturellen Zusammensetzung dieser Gruppe liegen. Auffällig ist, dass die Nicht-Nutzer wesentlich häufiger Leistungen der Pflegestufe eins beziehen als die Nutzer und dass sie in allen anderen Pflegeleistungsstufen dementsprechend seltener vertreten sind. Nicht-Nutzer werden auch deutlich häufiger ausschließlich zu

Hause (57 Prozent gegenüber 44 Prozent bei den Nutzern) gepflegt. In der überwiegenden Mehrheit kümmern sich hier also die Angehörigen um die Pflege. Dies reduziert möglicherweise die Wahrscheinlichkeit, dass jemand von außerhalb auf die Pflegeberatung der AOK aufmerksam macht, auf das Potenzial dieses Angebots hinweist und die Leistungsempfänger so dazu anregt, die individuelle Pflegeberatung zu nutzen.

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Pflegesituation und der AOK?

Gut versorgt: Betrachtet man die Zufriedenheit mit der aktuellen Pflegesituation und mit der AOK insgesamt, zeigt sich ein klares Bild: 84 Prozent sind mit der Pflegeversorgung und 87 Prozent mit der Gesundheitskasse sehr oder eher zufrieden.



Quelle: Zentrum für Sozialforschung Halle e. V.

Potenziale ausschöpfen – Nutzen bekannter machen

Kompetent, einfühlsam und verständlich – die individuelle Pflegeberatung der Gesundheitskasse kommt bei den Versicherten sehr gut an. Die AOK-Pflegeberaterinnen und -berater sind in der Lage, die Lebens- und Pflegesituation der Betroffenen in der Regel schnell und nachhaltig zu verbessern. Pflegebedürftige und ihre Angehörigen erhalten von ihnen nicht nur wichtige Informationen, sondern auch konkrete Hilfe.

Die Pflege eines nahestehenden Menschen zu organisieren ist für die Betroffenen eine Mammutaufgabe. Die kostenlose individuelle Pflegeberatung kann sie schnell und effektiv entlasten. Fast 90 Prozent der Versicherten, die dieses Angebot der AOK genutzt haben, geben der Gesundheitskasse Bestnoten.

Versicherte können die Pflegeberatung allerdings nur nutzen, wenn Pflegebedürftige, ihre Angehörigen oder Betreuer das Angebot überhaupt kennen. Die vorliegende Befragung zeigt allerdings, dass mehr als die Hälfte der Menschen, die bislang keine individuelle Pflegeberatung genutzt haben, dieses Angebot gar nicht kannte. Viele Versicherte erfahren erst mit dem Antrag auf Pflegeleistungen davon oder noch später, während der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung. Andere Versicherte nutzen das Angebot nicht, weil sie glauben, dass ihnen eine solche Beratung nichts bringt.

Deshalb wird die AOK in Zukunft noch besser und gezielter über die AOK-Pflegeberatung informieren. Ziel muss es sein, den Nutzen und die Vorteile einer Pflegeberatung transparent zu machen. Das Angebot sollte allen Versicherten möglichst schon bekannt sein, bevor sie überhaupt auf Unterstützung angewiesen sind.



Die AOK-Pflegeberatung in Zahlen

733 Pflegeberaterinnen und Pflegeberater waren 2015 für die Gesundheitskasse bundesweit im Einsatz.

Diese AOK-Pflegeberater haben **57.447 Pflegebedürftige** individuell beraten und betreut.

Mehr als 49 Millionen Euro investierte die Gesundheitskasse in die flächendeckende individuelle Pflegeberatung.

Die Pflegeberater der AOK kamen auf Wunsch zu den Pflegebedürftigen nach Hause. Diese Beratungen im häuslichen Umfeld machten **77 Prozent** aller individuellen AOK-Beratungen aus.

Neun von zehn befragten AOK-Versicherten, die eine individuelle Pflegeberatung in Anspruch genommen haben, sind damit sehr oder eher zufrieden.