



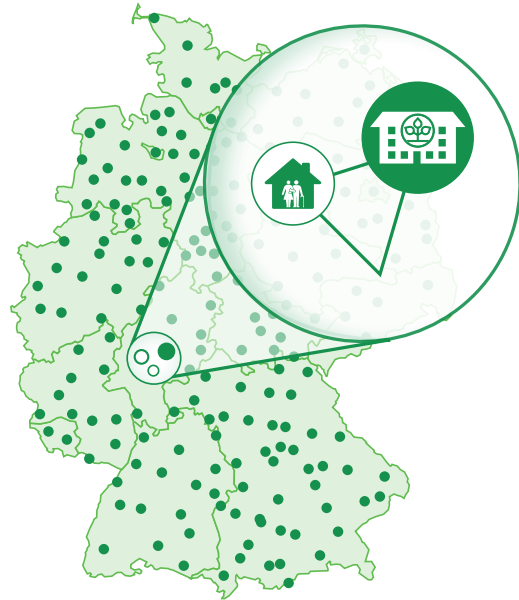
## Pflegeberatung

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 oder beraten telefonisch.



➔ Erläuterungen und Quellen



### Das Angebot: neutral, kompetent 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.

#### Planung



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

Planung. Der Pflegeberater erstellt einen individuellen Versorgungsplan, den der Pflegebedürftige oder dessen Angehörige erhalten.

#### Umsetzung



Pflegeberater helfen dabei, dass die im Versorgungsplan festgehaltenen Schritte umgesetzt werden.

Sie informieren auch über Leistungen zur Entlastung der pflegenden Angehörigen.

▶ Pflegeberatung schnell erklärt: [aok.de/inhalt/aok-pflegeberatung/](https://aok.de/inhalt/aok-pflegeberatung/)

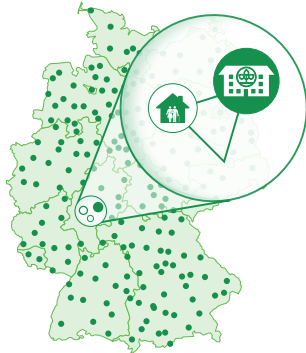
➔ Erläuterungen und Quellen





## 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 oder beraten telefonisch.

#### ↓ 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 oder in die Einrichtung, in der die pflegebedürftige Person lebt. Die Pflegeberatung kann zudem auch telefonisch erfolgen. Aktuell arbeiten rund 897 Pflegeberater für die AOK, davon 141 in Pflegestützpunkten. 2018 haben diese Berater knapp 100.000 Pflegebedürftige kassenindividuell betreut, die AOK hat rund 85 Millionen Euro für die Pflegeberatung ausgegeben.

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

Quellen: [aok.de/inhalt/aok-pflegeberatung/](http://aok.de/inhalt/aok-pflegeberatung/)  
[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, den der Pflegebedürftige oder dessen Angehörige erhalten.

#### Umsetzung



Pflegeberater helfen dabei, dass die im Versorgungsplan festgehaltenen Schritte umgesetzt werden. Sie informieren auch über Leistungen zur Entlastung der pflegenden Angehörigen.

**Das Angebot:  
neutral, kompetent  
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. Anspruch auf Pflegeberatung haben Personen, die Leistungen der Pflegeversicherung beziehen oder einen Antrag auf Pflegeleistungen gestellt haben und Hilfe und Beratung benötigen. Pflegenden Angehörigen oder weiteren Personen können mit Einverständnis des Pflegebedürftigen die Pflegeberatung in seinem Auftrag wahrnehmen. Die Beratung ist kostenlos. Im Beratungsgespräch geht es zunächst darum, den konkreten Hilfebedarf zu erfassen und zu analysieren. Auf dieser Grundlage verständigen sich der Pflegeberater und der Pflegebedürftige gemeinsam auf konkrete Ziele und Maßnahmen. In einem weiteren Schritt wird gemeinsam ein individueller Versorgungsplan erstellt und dem Pflegebedürftigen oder dessen Angehörigen ausgehändigt. Dieser Plan umfasst neben den notwendigen Pflegeleistungen beispielsweise gesundheitsfördernde, heilende, rehabilitative, sonstige medizinische, pflegerische sowie soziale Hilfe. 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 Apotheken, mobile Essendienste, 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.

Der AOK-Bundesverband entwickelt die Faktenboxen gemeinsam mit Prof. Dr. Gerd Gigerenzer (Harding-Zentrum für Risikokompetenz am Max-Planck-Institut für Bildungsforschung in Berlin).

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

