



# IN BESTEN HÄNDEN

Wie die AOK-Pflegeberatung Angehörigen hilft

# Inhalt

Mehr Aufmerksamkeit für pflegende Angehörige	3
Die Pflegeberatung der AOK – kostenlos, praxisnah, unbürokratisch	4
Pflegeberater als Lotsen – Die Angehörigen brauchen Entlastung	7
Ab jetzt: Pflege	8
AOK-Leistungen für Pflegepersonen – Darf’s ein bisschen mehr sein?	10
Forderung der Bund-Länder-Arbeitsgruppe – Beratung aus einer Hand	14
Zahlen, Daten und Fakten – Leistungen der AOK rund um die Pflege	15
Beratungsanspruch auch für privat Pflegende	16

## Mehr Aufmerksamkeit für pflegende Angehörige

Wenn es ohne Hilfe nicht mehr geht, ist die Pflege im eigenen zu Hause für die meisten Betroffenen die Wunschlösung. Rund 1,8 Millionen pflegebedürftige Menschen haben sich im vergangenen Jahr für die häusliche Pflege entschieden – rund zwei Drittel von ihnen werden dabei sogar ausschließlich durch Angehörige, Freunde oder Nachbarn, also private Pflegepersonen, gepflegt. Dieses persönliche Engagement der Pflegenden ist gar nicht hoch genug zu schätzen und verdient unsere Anerkennung. Ohne diese privaten Pflegepersonen wäre eine ausreichende pflegerische Versorgung schon heute kaum noch möglich. Und der Pflegebedarf wird noch steigen – aktuelle Prognosen gehen davon aus, dass 2030 rund 3,4 Millionen Menschen Pflege benötigen.

Immer noch übernehmen überwiegend Frauen die Pflege und gehen dabei bis an ihre Grenzen – und nicht selten auch darüber hinaus. Zahlreiche Studien belegen die hohen physischen und psychischen Belastungen und ihre Folgen: Rückenschmerzen, Krankheiten des Herzkreislaufsystems und des Muskel- und Skelettsystems, völlige Erschöpfung sowie Depressionen sind allzu oft die Quittung für den privaten Rund-um-die-Uhr-Einsatz.

Deshalb möchte die Gesundheitskasse diese Menschen noch besser als bisher unterstützen. Zwar bietet die Soziale Pflegeversicherung bereits verschiedene Leis-

tungen, Hilfestellungen und Absicherungen an, um den Angehörigen die Pflege zu Hause zu erleichtern. Doch nicht jeder kennt all diese Angebote. Die AOK setzt sich deshalb auf politischer Ebene dafür ein, dass nicht nur die Pflegebedürftigen, sondern auch ihre pflegenden Angehörigen einen Rechtsanspruch auf eine individuelle Beratung erhalten. So könnten die Angehörigen gezielt beraten und passgenau auf alle für sie in Frage kommenden Unterstützungs- und Entlastungsangebote hingewiesen werden.

Mit der vorliegenden Broschüre wollen wir Ihnen anhand einiger Beispiele aufzeigen, warum die Pflegeberatung so hilfreich ist und was die AOK jenseits dieser Beratung bereits heute anbietet, um pflegende Angehörige zu unterstützen.

Eine anregende Lektüre wünscht Ihnen

*Nadine-Michèle Szepan*

Nadine-Michèle Szepan,  
Leiterin der Abteilung Pflege im AOK-Bundesverband



## Die Pflegeberatung der AOK

### Kostenlos, praxisnah, unbürokratisch

Irgendwann kommt der Zeitpunkt, wo die eigene Versorgung ohne Hilfe nicht mehr klappt. Dann muss geklärt werden, ob eine häusliche Pflege möglich ist – oder welche Alternativen in Frage kommen. Die AOK lässt ihre Versicherten an dieser Stelle nicht allein. Seit knapp 20 Jahren bietet sie ihnen eine individuelle Pflegeberatung, mit der Pflegebedürftige und ihre Angehörigen alle wichtigen Informationen zum Thema Pflege erhalten – schnell, unbürokratisch und vor allem praxisorientiert.

**620 Pflegeberaterinnen** und Pflegeberater der AOK bilden ein flächendeckendes Beratungsnetz von Berchtesgaden bis Kiel und von Aachen bis Cottbus. Dabei ist die Gesundheitskasse nicht nur in den Ballungsgebieten präsent, sondern auch in den entlegeneren, ländlichen Gebieten. In einigen besonders bevölkerungsarmen Regionen bietet sie auch mobile Beratungsangebote, bei denen die AOK-Pflegeexperten mehrmals pro Woche in die Region kommen. Generell gilt: Alle Pflegeberater der Gesundheitskasse sind neutral und unabhängig – sie beraten also nur über mögliche Leistungen, treffen aber selber keine Entscheidungen über Leistungen.

**Eine gute Beratung der Versicherten** zum Thema Pflege gehört für die AOK zu den Kernelementen der Kundenbeziehung – und das nicht erst, seit die Politik 2009 den gesetzlichen Anspruch auf eine Pflegeberatung eingeführt hat. Die kostenlosen Beratungsgesprä-

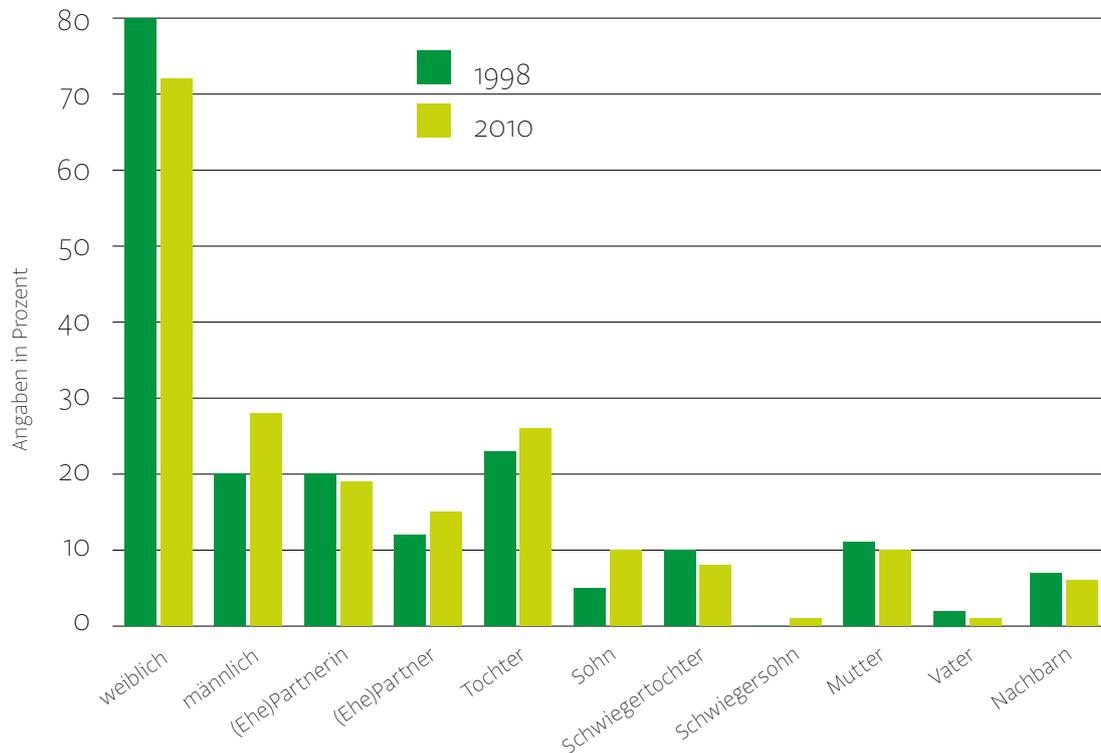
che finden entweder in den AOK-Geschäftsstellen oder in sogenannten Pflegestützpunkten statt, die die AOK gemeinsam mit den jeweiligen obersten Landesbehörden betreibt. Auf Wunsch kommen die Pflege-Experten der AOK aber auch nach Hause. Sie haben nicht nur fundierte Kenntnisse über die Leistungen der Pflege- und Krankenversicherung im Gepäck, sondern kennen auch die Preise von Pflegediensten und Heimen und wissen, welche Unterstützungsstrukturen es vor Ort gibt. Ziel der Beratung ist es, den konkreten Hilfebedarf zu erfassen, zu analysieren und einen individuellen Versorgungsplan zu erstellen, der sowohl die notwendigen Sozialleistungen als auch gesundheitsfördernde, präventive, kurative, rehabilitative sowie sonstige medizinische, pflegerische und soziale Hilfen umfasst. Aufgabe der Pflegeberater ist es aber auch, dass die im Versorgungsplan enthaltenen Schritte umgesetzt und von den zuständigen Leistungsträgern genehmigt werden.

**Um Hilfesuchende möglichst individuell** und umfassend zu unterstützen, arbeiten die Berater mit allen regionalen Anbietern im Unterstützungssystem zusammen. Dazu gehören kommunale Beratungsstellen oder sozialpsychiatrische Dienste, Leistungserbringer wie Ärzte, Krankenhäuser, Pflegeeinrichtungen, Hilfsmittelanbieter und Apotheker, aber auch mobile Essensdienste, Selbsthilfegruppen, Seniorenbeiräte oder ehrenamtliche Gruppen. Darüber hinaus kooperieren

## Wer pflegt in der eigenen Häuslichkeit?

Die häusliche Pflege übernehmen immer noch hauptsächlich Frauen. Allerdings ist die Zahl der pflegenden Männer zwischen 1998 und 2010 – wenn auch auf niedrigem Niveau – um fast 50 Prozent gestiegen. Töchter pflegen ihre Eltern fast dreimal häufiger als die Söhne.

Quelle: BMG



## Pflegestützpunkte

Pflegestützpunkte bieten eine wohnortnahe fachliche Beratung und Versorgung bei allen Fragen rund um die Pflege. Neben Pflegeberatern finden sich hier auch andere Leistungsträger wie etwa Kommunen (Hilfe zur Pflege), Krankenkassen, Leistungserbringer oder auch Selbsthilfegruppen. Mit dem gebündeltem Wissen der verschiedenen Kooperationspartner erhalten Pflegebedürftige und deren Angehörige in den Pflegestützpunkten eine individuelle Beratung. Das Care-Management fällt dabei schwerpunktmäßig in den Aufgabenbereich der Kommune und das Case-Management wird mit der Pflegeberatung der Kranken- und Pflegekassen abgesichert. Inzwischen gibt es bundesweit über 400 Pflegestützpunkte.

die Pflegeberater auch mit spezialisierten Beratungsstellen, die zu besonderen Fragestellungen zur Verfügung stehen – etwa zur Wohnraumanpassung, zu Problemen mit Aggressionen und Gewalt in der Pflege oder krankheitsspezifischen Begleitungsmöglichkeiten etwa bei Krebs oder Schlaganfall. Zudem arbeiten die Pflegeberater mit weiteren Beratungsstellen wie etwa den Pflegestützpunkten vor Ort eng zusammen, die wiederum untereinander vernetzt sind.

**Für die Pflegeberatung** setzen die AOKs, gemäß den Empfehlungen des GKV-Spitzenverbandes, nur qualifiziertes Personal ein. Dies sind in erster Linie Krankenpfleger, Kinderkrankenpfleger, Altenpfleger, Sozialversicherungsfachangestellte oder Sozialarbeiter. Aufbauend

auf dieser Grundqualifikation hat die Gesundheitskasse für die weitere Qualifizierung ein eigenes Schulungscurriculum entworfen, das über die Anforderungen des GKV-Spitzenverbandes deutlich hinausgeht. Die Pflegeberater der Gesundheitskasse werden in Akademien, Universitäten, Fachhochschulen oder AOK-Bildungszentren weitergebildet.

**Erfahrungen aus der Praxis** und wissenschaftliche Studien belegen: Die Versicherten bewerten die Beratung mit überwältigender Mehrheit positiv. Aufgrund dieser jahrelangen guten Erfahrungen wird der Gesetzgeber nun mit dem zweiten Pflegestärkungsgesetz die Beratung ausbauen. So wird künftig die Kontinuität in der Beratung durch einen festen Ansprechpartner sichergestellt. Darüber hinaus werden mit dem Gesetz weitere Instrumente zur Qualitätssicherung der Pflegeberatung entwickelt und eingeführt. Leider enthält das Gesetz bislang aber keinen eigenständigen Beratungsanspruch für privat Pflegenden.

**Aus Sicht der Gesundheitskasse** ein Versäumnis. Denn auch wenn die Berücksichtigung der privat Pflegenden in der AOK-Beratung bereits gelebte Praxis ist, wäre ein eigenständiger Rechtsanspruch schon heute ein wichtiges Signal dafür, dass die Gesellschaft bereit ist, nicht nur die Pflegebedürftigen, sondern auch ihre privat Pflegenden bestmöglich im Alltag zu unterstützen. Damit die Pflegepersonen den nötigen Raum für ihre Sorgen und Nöte bekommen, sollte eine solche Beratung inhaltlich – und auf Wunsch auch räumlich und zeitlich –

unabhängig von der bisherigen Pflegeberatung sein und die Gesundheit der Pflegepersonen in den Fokus rücken. Übrigens: Auch die Bund-Länder-Arbeitsgruppe zur Stärkung der Rolle der Kommune in der Pflege (siehe Interview

auf Seite 14) befürwortet einen gleichrangigen Anspruch pflegender Angehöriger auf Beratungsleistungen. Die AOK wird sich daher weiterhin auf politischer Ebene für einen solchen Rechtsanspruch stark machen.

## Pflegeberater als Lotsen

### Die Angehörigen brauchen Entlastung

**Frau Graffmann-Weschke, was sind die häufigsten Probleme pflegender Angehöriger?** Die meisten unterschätzen einfach, wie kräftezehrend die Aufgabe über die Jahre sein kann. Viele müssen die Pflege irgendwie mit ihrem Beruf koordinieren – dabei sollen weder Partnerschaft noch Kinder leiden. Viele Pflegepersonen reiben sich so über die Jahre auf, verzichten auf wichtige Erholungspausen. Irgendwann kann die Erschöpfung so groß sein, dass Körper oder Seele den Dienst verweigern.

**Wie kann die Pflegeberatung hier helfen?** In unseren Pflegestützpunkten machen wir von Anfang an die pflegenden Angehörigen auch auf Entlastungsangebote aufmerksam. Das erhöht nicht nur die Lebensqualität, sondern ermöglicht meistens auch eine häusliche Pflege, die über viele Jahre hinweg gut funktioniert. Um den Pflegenden möglichst gut helfen zu können, müssen unsere Berater alle regionalen Angebote und Akteure kennen. Wir sehen uns nicht nur als Ratgeber, sondern auch als Lotsen im „Beratungs-System“. Die

Vernetzung mit externen Unterstützungsstrukturen ist deshalb ein ganz zentraler Punkt unserer Arbeit. Die Berater versuchen schon direkt im Beratungsgespräch, die nötigen Kontakte telefonisch herzustellen, damit die Hilfe schnell und unbürokratisch bei den Betroffenen ankommt. Diese „aktive Beratungsvermittlung“ verhindert, dass die Ratsuchenden sich ihre Hilfe selbst suchen müssen und dabei die Übersicht verlieren.



**Dr. Katharina Graffmann-Weschke** ist Geschäftsbereichsleiterin Pflegestützpunkte in der AOK.

**Was ist das Besondere an der Pflegeberatung der AOK?** Die Nähe zu den Versicherten. Die AOK hat in ganz Deutschland mit 620 Pflegeberatern ein flächendeckendes Beratungsnetz aufgebaut, und das nicht nur in den großen Städten, sondern auch in entlegenen, ländlichen Gegenden. Wir sind da, wo die Menschen sind – und auf Wunsch kommen wir gern auch zu ihnen nach Hause.

## Ab jetzt: Pflege

Wenn ein Mensch Pflege benötigt, krempelt das sein Leben und das seiner nächsten Angehörigen komplett um. So war es auch bei Johann und Angela Kungl aus Steinheim bei Heidenheim. Doch AOK-Beraterin Renate Conley war für das Ehepaar da.

### Johann Kungl, 78 Jahre, pflegebedürftig



Anfangen haben meine Beschwerden, als ich in Rente ging – erst im Rücken, später in den Beinen. Das war vor 18 Jahren. Ich wurde am Rücken operiert und bekam ein neues Hüft- und Kniegelenk. Leider finden die Ärzte nicht heraus, was genau meine Erkrankung verursacht, daher gibt es keine konkreten Behandlungsmöglichkeiten. Mit vielen Schmerztabletten und einem Stock kann ich ein paar Meter weit gehen oder mich draußen mit dem Rollator fortbewegen. Stehen und alles, was damit

verbunden ist wie An- und Ausziehen oder die Körperpflege, kann ich ohne fremde Hilfe nicht. Zweimal in der Woche kommt eine Pflegekraft von der Sozialstation. Für diese Hilfe bin ich sehr dankbar, auch wenn es anfangs ungewohnt war, mich von einer fremden Person ausziehen und waschen zu lassen. Bei allem anderen hilft mir meine Frau. Da es ein schleichender Prozess war, habe ich mich nach und nach daran gewöhnt, auf fremde Hilfe angewiesen zu sein. Jetzt fühle ich mich rundum gut versorgt. Der intensive Kontakt hat mich und meine Frau immer enger zusammengeschweißt. Wir verstehen uns jetzt vielleicht sogar besser als in jungen Jahren. Wenn meine Frau bald in Kur ist, wird es mir allerdings sehr schwer fallen, für drei Wochen ins Alten- und Pflegeheim zu gehen.

### Angela Kungl, 75 Jahre, pflegende Ehefrau

In meiner Jugend habe ich 18 Jahre lang für meine Mutter gesorgt. Sie hatte einen Schlaganfall. Da habe ich schon oft das Gefühl, dass das Leben an mir vorbei läuft. Früher war ich ein Hansdampf in allen Gassen, bin gerne in Urlaub gefahren und ins Theater gegangen. Heute kann ich nur noch wenig unternehmen, höchstens mal mit meiner Freundin in der Stadt einen Kaffee trinken.

Wenn mein Mann morgens aufsteht, helfe ich ihm beim Waschen und Anziehen. Nach dem Frühstück muss Blut abgenommen



und der Blutdruck kontrolliert werden. Mein Mann legt großen Wert darauf, dass es pünktlich um halb zwölf Mittagessen gibt. Wenn er sich anschließend hinlegt, mache ich die Hausarbeit oder gehe einkaufen. Jeden Tag der gleiche Ablauf. Besonders viel Überwindung hat mich anfangs die Mithilfe auf der Toilette gekostet. Ich bin ja keine Krankenschwester, trotzdem muss ich Einläufe machen, wenn es mit dem Stuhlgang nicht klappt. Dazu kommt die körperliche Belastung. In meiner Schulter ist das Band angerissen und in der Lendenwirbelsäule habe

ich mir nach einem Sturz meines Mannes beim Hochheben eine Fraktur zugezogen. Das waren schlimme Schmerzen und ich hätte das eigentlich operieren lassen müssen. Aber dem Arzt habe ich gesagt, dass es wegen Johann nicht geht. Wenn für uns auch die Hilfe der Sozialstation sehr wichtig ist, möchte ich im Moment nicht mehr Unterstützung in Anspruch nehmen. Ich versuche alles, so gut es mir möglich ist, selber zu machen. Umso wichtiger ist daher die AOK-Vorsorgekur in Bad Liebenzell, auf die ich mich schon sehr freue.

---

## Renate Conley, 55 Jahre, Diplom-Sozialpädagogin und Pflegeberaterin im Sozialen Dienst der AOK

Frau Kungl fühlte sich mit der Pflege ihres Mannes überfordert und bat uns im August vergangenen Jahres um Hilfe. Als ich das Ehepaar besuchte, war schnell klar, dass sie umgehend entlastet werden muss. Als erstes organisierte ich über die Sozialstation eine Pflegekraft, die zweimal in der Woche in die Wohnung kommt, um Herrn Kungl zu duschen. Auch mein Vorschlag, ihr mit der AOK-Vorsorgekur für pflegende Angehörige die dringend benötigte Auszeit zu verschaffen, stieß umgehend auf offene Ohren. Mit ihrer verletzten Schulter kann sie zwar noch einkaufen, aber das Tragen schwerer Taschen und Sprudelkisten fällt ihr sehr schwer. Auf meine Bitte hin hat die Caritas deshalb eine ehrenamtliche Einkaufshilfe vermittelt. Seither kommt alle zwei Wochen ein Mann nach Steinheim gefahren, der die Einkäufe unentgeltlich in die Wohnung trägt. Vor Frau Kungl ziehe ich meinen Hut, da sie schon seit vielen Jahren geduldig ihren Mann pflegt und dabei ihre eigenen Bedürfnisse immer zurückstellt. Aus meiner Erfahrung heraus weiß ich, dass eine Pflegeberatung viele Gestaltungsmöglichkeiten bietet. Genau diese Herausforderung schätze ich an meiner Tätigkeit. Durch mein großes Netzwerk kann ich für jede Situation rasch den passenden Ansprechpartner finden.



# AOK-Leistungen für Pflegepersonen

## Darf's ein bisschen mehr sein?

Pflege in Deutschland ohne privat Pflegende – undenkbar. Um sie bei ihrer wichtigen gesellschaftlichen Aufgabe zu unterstützen, leistet die Pflegeversicherung verschiedene Hilfestellungen und Absicherungen. Aus Sicht der AOK nicht genug. Neben den gesetzlichen Leistungen bietet die Gesundheitskasse deshalb in vielen Projekten besondere Angebote für private Pflegepersonen.\*

1

### Beratung pflegender Angehöriger

Pflegende Angehörige leisten eine sowohl physisch als auch psychisch sehr beanspruchende Arbeit. Gesundheitliche Belastungen wie **Rückenschmerzen**, Herz-Kreislauf-Probleme oder **Depressionen** können die Folge sein. Damit sie ihre Angehörigen möglichst ohne gesundheitliche Konsequenzen pflegen können, benötigen sie **Unterstützung**. Deshalb achtet die Gesundheitskasse im Rahmen ihrer Beratungen neben den Themen zur Versorgung des Pflegebedürftigen auch auf die **Belange der pflegenden Angehörigen**. Dies gilt übrigens auch dann, wenn die gepflegte Person nicht AOK-versichert ist. Im gesamten Beratungsprozess stehen auch die physische und psychische **Gesundheit**

**des Pflegenden** im Fokus. Die eigene Person wahrnehmen und pflegen, Entlastung von außen annehmen oder Hilfe suchen in Selbsthilfegruppen – dies sind die wesentlichen Themen dieser Beratung. Mit einer **Situationsanalyse** erfassen Pflegeberater, Pflegebedürftiger und Pflegeperson zunächst gemeinsam die individuellen Belastungen, definieren Ziele und planen anschließend konkrete **Entlastungsmaßnahmen**. Durch den stärkeren Einbezug der Angehörigen will die AOK die Gesamtversorgungssituation der häuslichen Pflege stabilisieren, damit die betroffenen Pflegebedürftigen möglichst lange im häuslichen Umfeld bleiben können.

## 2

## Familiale Pflege mit PfiFF

Ob schwerer Sturz, Unfall oder Schlaganfall – ganz plötzlich kann ein Familienangehöriger zu einem **Pflegefall** werden. Noch in der Klinik müssen die Angehörigen die nun anstehende Pflege organisieren. Aufgrund der stark gesunkenen Aufenthaltsdauer im Krankenhaus **bleibt ihnen kaum Zeit**, sich auf die neue Situation vorzubereiten. Schnell müssen Entscheidungen getroffen, Unterstützungsmöglichkeiten gefunden und Angehörige in der praktischen Pflege unterwiesen werden. An dieser Stelle unterstützt die AOK die Betroffenen mit dem Projekt „**PfiFF – Pflege in Familien fördern**“. Es basiert auf der Grundidee des Projektes „Familiale Pflege“, bei dem die AOK in Kooperation mit der Universität Bielefeld den Zugang zu Pflegebedürftigen über die Krankenhäuser organisiert. Mit einer **Erstberatung im Krankenhaus**, der Pflegeanleitung am Patientenbett, kompakten und zeitlich zu bewältigenden Pflegekursen für Angehörige und auf Wunsch auch mit anschließenden Hausbesuchen bietet es eine **praktikable Starthilfe**. In mittlerweile rund 420 Kliniken statten Pflegekräfte die Teilnehmer noch während des Klinikaufenthaltes mit pflegerischem Fachwissen, Tipps und Hilfestellungen aus und geben ihnen dadurch Sicherheit im Umgang mit dem Erkrankten. Sie informieren auch darüber, welche Hilfe sich die Pflegenden von außen holen können. Die Kurse sind **kostenlos** und können unabhängig von der Kassenzugehörigkeit oder einer Pflegestufe in Anspruch genommen werden.

## 3

## PiA – Prävention im Alter

In Kooperation mit der AOK bietet die Gesellschaft für Prävention im Alter (PiA) e.V. eine **kostenlose Beratung** zur Wohnraum-Anpassung. Das Angebot richtet sich an ältere, behinderte oder pflegebedürftige Menschen sowie ihre Angehörigen. Der Verein PiA ist ein seit 2005 an die Universität Magdeburg-Stendal angegliedertes Institut und informiert, berät oder unterstützt als **Wohnberatungsstelle** bei allen Fragen rund um eine Anpassung der Wohnung an die individuellen Bedürfnisse. Ratsuchende erfahren hier, wie sich eine Wohnung so anpassen und umbauen lässt, dass die Pflegebedürftigen möglichst lange in der eigenen Wohnung bleiben können. Zu den Anpassungsmöglichkeiten zählen: **Stolpergefahren beseitigen** oder die Wohnungsaufteilung an die Bedürfnisse anpassen, das Anschaffen von Hilfsmitteln wie etwa Wannenlift oder Toilettensitzerhöhung, aber auch bauliche Maßnahmen wie das Entfernen von Schwellen, eine Türverbreiterung oder der **Einbau einer barrierefreien Dusche**. Durch die Wohnraum-Anpassungen können die Pflegebedürftigen unter Umständen einige Verrichtungen wie etwa das Duschen wieder selbstständig durchführen. Das entlastet nicht zuletzt auch die pflegenden Angehörigen.

4

## „Auszeit für Pflegende“

Für Menschen, die neben der Pflege eines Verwandten voll im Berufsleben stehen, ist der regelmäßige Besuch eines mehrwöchigen Pflegekurses aufgrund der **Doppelbelastung** oft nicht möglich. Speziell für diese Zielgruppe bietet die AOK im Rahmen eines Projektes die „Auszeit für Pflegende“. Der einwöchige Block-Pflegekurs in einer Reha-Klinik dient – wie die anderen Pflegekurse auch – dazu, **pflegerisches Basiswissen** zu vermitteln. Neben Theorieblöcken gibt es praktische Lerneinheiten direkt am Pflegebett, in denen die Teilnehmer wichtige Infos etwa zu Körperpflege, Hebetechniken oder der richtigen Lagerung des Patienten erhalten. Abgerundet wird das Angebot durch **individuelle Fallbesprechungen** und Gesprächskreise. Doch der Block-Kurs verfolgt noch ein weiteres Ziel: die Akkus wieder aufladen. Denn neben dem Pflegekurs können die Teilnehmer an einem speziell auf belastete Pflegepersonen abgestimmten **Gesundheits- und Erholungsprogramm** teilnehmen. Dazu gehören beispielsweise Rückenschule, Nordic-Walking oder Entspannungstraining.

5

## Beratungstelefon „Pflege in Not“

Ein Familienmitglied zu pflegen, ist nicht nur eine harte körperliche, sondern auch eine große mentale Belastungsprobe. Immer wieder gelangen Pflegende an ihre Grenzen und fühlen sich überfordert. In **emotionalen Stresssituationen** kann es dann schnell passieren, dass Liebe und Zuwendung kurzzeitig in **Aggression** und physische oder auch psychische **Gewalt** umschlagen. Für solche Fälle gibt es die Beratungsstelle „Pflege in Not“. Gemeinsam mit den Betroffenen suchen die Berater von „Pflege in Not“ nach Wegen, Aggressionen abzubauen und sie künftig nicht mehr aufkommen zu lassen. Die Beratungsstelle ist **gut vernetzt** – die Mitarbeiter kennen **zahlreiche Hilfsangebote**. Schwieriger stellt sich die Lage dar, wenn im Rahmen der Pflege alte Familien- oder **Beziehungskonflikte** ausgetragen werden. Aber auch hier lässt „Pflege in Not“ die Betroffenen nicht allein: Im Rahmen einer psychologischen Beratung bietet die Organisation bis zu zehn Gespräche an. Die Beratungsstelle hilft darüber hinaus auch bei Konflikten in Pflegeheimen, schult Pflegefachkräfte darin, das Gewaltisiko in pflegenden Familien einzuschätzen, und berät Pflegepersonal, Richter, Ärzte und Betreuer. Die **AOK begleitet und fördert** diese Spezialberatungsstelle, die eine unverzichtbare Säule im Beratungs- und Hilfesystem ist.

## 6

## Beruf und Pflege unter einem Hut

Wer sich als Berufstätiger dafür entscheidet, einen Angehörigen zu pflegen, steht vor dem Problem, Job und Pflege unter einen Hut bringen zu müssen. Ein Problem, das immer öfter auch die Arbeitgeber betrifft: in Form von **Arbeitsausfällen**, vermehrten Krankheitstagen oder auch geringerer Produktivität. Zudem laufen die Unternehmen Gefahr, **qualifizierte Mitarbeiter** ganz zu verlieren, wenn sie ihnen keine adäquaten Angebote zur Entlastung bieten. Je schneller Beschäftigte tragfähige Pflegearrangements finden, desto eher und unbelasteter können sie sich auf ihre Berufstätigkeit konzentrieren. Deshalb hat die AOK mit verschiedenen Kooperationspartnern die Initiative „**Beruf und Pflege vereinbaren**“ ins Leben gerufen. Die Initiative möchte insbesondere kleine und mittlere Unternehmen unterstützen, Beruf und Pflege für ihre Beschäftigten besser vereinbar zu gestalten. Denn gerade hier wiegen die Ausfälle von Fachkräften besonders schwer. Die Initiative stellt Beispiele aus der Praxis vor, klärt über Vermittlungsangebote auf und bietet konkrete **Unterstützungsmaßnahmen** an.

## 7

## Spezialisierte Pflegekurse

Um die häusliche Pflege zu erleichtern und die Pflegesituation zu verbessern, bietet die Gesundheitskasse für Angehörige, pflegende Freunde oder Nachbarn **kostenlose Pflegekurse** an. Hier lernen die Teilnehmer in Theorie und anhand **praktischer Übungen am Pflegebett**, wie sie sich beispielsweise mit der richtigen Hebetechnik schonen können, worauf sie bei Lagerung oder Körperpflege achten müssen oder welche Rolle die Ernährung in der Pflege spielt.

Neben solchen allgemeinen Pflegekursen bietet die Gesundheitskasse auch verschiedene spezielle Schulungen an, beispielsweise für die **Pflege dementer Personen**. Wie finde ich einen besseren Zugang zu meinem Angehörigen? Wie kann ich ihm die notwendige Wertschätzung entgegenbringen und ihn dabei unterstützen, sein Gedächtnis zu trainieren? Wie und wo bekomme ich selbst Entlastung bei der Pflege? Diese und weitere Fragen können die Teilnehmer im Rahmen des Kurses besprechen und erhalten somit Informationen, die für ihre individuelle Pflegesituation auch wirklich relevant sind. Weitere Kurse gibt es zu verschiedenen Krankheitsbildern wie etwa Schlaganfall oder Parkinson.

Andere Spezialkurse wenden sich hingegen gezielt an Menschen mit türkischem oder russischem **Migrationshintergrund**. In diesen Kulturkreisen führen Sprachbarrieren, fehlendes Wissen oder fehlende Integration häufig dazu, dass die pflegenden Angehörigen keinen Zugang zu den nötigen Informationen für die häusliche Pflege haben. Deshalb bietet die AOK solche speziell auf die Zielgruppe zugeschnittenen Kurse beispielsweise auch in **Moscheen**, bei kulturellen Veranstaltungen oder auch in Frauenkreisen an.

## Forderung der Bund-Länder-Arbeitsgruppe Beratung aus einer Hand

**Die vom Bundesgesundheitsministerium eingesetzte „Bund-Länder-Arbeitsgruppe zur Stärkung der Rolle der Kommunen in der Pflege“ hat vor kurzem ihre Arbeit beendet. Was waren die wichtigsten Ergebnisse?** Eine zentrale Forderung ist, dass die Beratungsleistungen für Pflegebedürftige künftig gebündelt werden müssen. Ob Wohn-, Sozial- oder Pflegeberatung – die Betroffenen sollten für all ihre Fragen zu den verschiedenen Leistungen des Sozialgesetzbuches eine Beratung aus einer Hand bekommen.

Bislang ist es so, dass die Betroffenen sich diese Infos mühsam bei den unterschiedlichsten Trägern selbst zusammensuchen müssen.

Für eine Bündelung der Beratungskompetenzen ließe sich beispielsweise die Infrastruktur der Pflegestützpunkte sehr gut nutzen.

Ulrich Schmolz, Mitglied der Bund-Länder-Arbeitsgruppe und Leiter des Referats „Pflege“ im Sozialministerium Baden-Württemberg

**Was könnten die Kommunen tun, um die Pflegestrukturen vor Ort zu verbessern?** Die Kommunen brauchen mehr Möglichkeiten, auf die pflegerische Infrastruktur Einfluss zu nehmen. Ein Beispiel: Eine Kommune findet im Rahmen einer Pflegekonferenz mit allen regional an der Pflege Beteiligten heraus, in welchem Pflegebereich

eine gute Versorgungslage herrscht und wo noch Bedarf besteht. Wenn nun ein Anbieter in der Kommune ein neues Pflegeheim bauen will, in der betroffenen Region aber eigentlich vor allem Plätze für die Tagespflege fehlen, dann könnte die Kommune die Baugenehmigung mit der Auflage verknüpfen, dass auch ein Angebot für eine Tagespflege integriert werden muss.

**Welche Rolle spielen heute die Angehörigen bei der pflegerischen Versorgung in Deutschland?** Egal, wie sehr wir die professionellen Strukturen in Deutschland noch ausbauen: Angehörige sind für die pflegerische Versorgung in Deutschland unverzichtbar! Sie sind der größte Pflegedienst in Deutschland. Das ist der aktuelle Status Quo und das wird auf absehbare Zeit auch so bleiben.

**Wie könnte man pflegende Angehörige, Nachbarn und Freunde noch besser unterstützen?** Die Arbeitsgruppe hat sich dafür ausgesprochen, dass für die Pflegenden ein Rechtsanspruch für eine eigene Beratung eingeführt wird. Wir wissen, dass viele Angehörige Schwierigkeiten damit haben, eine Pflegesituation zu schaffen, bei der sie sich selbst nicht überfordern. Eine Beratung, bei der es vor allem um die Pflegenden geht, könnte hier zu Verbesserungen führen und wäre ein klares gesellschaftliches Signal, dass wir die privat Pflegenden bestmöglich unterstützen wollen.



**Ulrich Schmolz,**  
Mitglied der Bund-Länder-Arbeitsgruppe und Leiter des Referats „Pflege“ im Sozialministerium Baden-Württemberg

# Zahlen, Daten und Fakten

## Leistungen der AOK rund um die Pflege

**620 Pflegeberater** hatte die Gesundheitskasse im vergangenen Jahr bundesweit im Einsatz, davon 138 in Pflegestützpunkten. Der Bedarf ist gestiegen: 2013 waren es noch 554 Pflegeberater.

Die Pflegeberater der AOK haben 2014 **50.599 Pflegebedürftige** im Rahmen eines individuellen Case-Managements beraten und betreut.

**Mehr als 43 Millionen Euro** hat die Gesundheitskasse 2014 für die Pflegeberatung ausgegeben.

In Pflegekurse für pflegende Angehörige hat die AOK **über 18 Millionen Euro** in 2014 investiert. Das ist gegenüber 2010 eine Ausgabensteigerung um fast 50 Prozent.

---

### 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

Bildquellen: Andrea Katheder; Robert Trottmann; wdv/B.Rüttger;  
wdv/J.Lauer; Sozialministerium Baden-Württemberg  
Druck: Druckerei Richter, Elkenroth  
Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.  
Stand: September 2015



# Beratungsanspruch auch für privat Pflegende

**Antragsteller auf Pflegeleistungen und Pflegebedürftige** haben seit 2009 Anspruch auf eine individuelle Pflegeberatung. Im Zentrum dieser Beratung stehen die Bedürfnisse des Pflegebedürftigen.

**Pflegeberater der AOK** berücksichtigen im Rahmen dieser Beratung zwar auch die Bedürfnisse der Pflegenden. Einen Rechtsanspruch auf eine eigene Beratung gibt es für private Pflegepersonen bisher allerdings nicht.

**Häusliche Pflege** ist eine Herausforderung. Die Pflegepersonen müssen familiäre Verpflichtungen, Beruf und Pflege miteinander vereinbaren. Allzu oft sind sie mit der Pflegesituation überlastet und gefährden so langfristig ihre eigene Gesundheit.

**Eine Beratung für Pflegende** sollte inhaltlich – auf Wunsch auch räumlich und zeitlich – unabhängig von der bisherigen Pflegeberatung sein. So bekommen sie den nötigen Freiraum für ihre eigenen Probleme, Sorgen und Nöte.

**Im Fokus einer Beratung** für privat Pflegende steht der präventive Charakter – die Pflegepersonen sollen dafür sensibilisiert werden, eigene Grenzen zu akzeptieren, Hilfsangebote wahrzunehmen und die eigene Gesundheit durch die Pflege eines Angehörigen nicht auf's Spiel zu setzen.

**Ein Rechtsanspruch** wäre das eindeutige gesellschaftspolitische Signal, dass die Arbeit der pflegenden Angehörigen wertgeschätzt wird.