



# Lotse im System der Pflegeversicherung

Die COMPASS-Pflegeberatung hat sich in kürzester Zeit zum Erfolgsmodell entwickelt

Es gibt Dinge, über die man eigentlich gar nicht nachdenken möchte. Dazu gehört für die meisten Menschen das Thema Pflegebedürftigkeit. Denn wer macht sich schon gerne Gedanken darüber, was einmal sein wird, wenn man seinen Alltag nicht mehr alleine organisieren kann und auf die Hilfe seiner Angehörigen oder eines Pflegedienstes angewiesen ist? Das Ehepaar Rabe ist in dieser Hinsicht jedoch über seinen eigenen Schatten gesprungen und hat im Vorfeld einer eventuell eintretenden Pflegebedürftigkeit die Dienste der kostenlosen Pflegeberatung COMPASS in Anspruch genommen. Die Rabes können nun entspannter in die Zukunft blicken: „Dank der Pflegeberaterin blicken wir dem möglicherweise auch auf uns zukommenden Tag X erheblich ruhiger entgegen.“

Insbesondere Angehörige von Pflegebedürftigen nutzen den Beratungsservice von COMPASS und sind fast durchweg mit der Leistung zufrieden: „Ich hätte

nicht gedacht, dass es heutzutage eine kostenfreie Unterstützung in dieser Qualität gibt. Wir werden COMPASS im Freundes- und Bekanntenkreis jedem ans Herz legen. Die Beratung ist eine echte Hilfe in unserer schwierigen Situation gewesen, mit der wir schlicht und ergreifend überfordert waren“, weiß etwa Sven Wibke zu berichten.

## Fast alle Klienten machen gute Erfahrungen mit COMPASS

Dass diese guten Erfahrungen keine Einzelmeinungen darstellen, zeigen die Ergebnisse einer Umfrage unter den COMPASS-Klienten. Demnach empfinden 99 Prozent der Befragten die telefonische Beratung als „sehr hilfreich“ (70 Prozent) oder „hilfreich“ (29 Prozent). Die Zufriedenheit mit der aufsuchenden Pflegeberatung liegt sogar bei vollen 100 Prozent.

Diese sehr gute Bewertung kommt nicht von ungefähr. Denn Ziel von COMPASS

war es von Anfang an, für die Verbraucherinnen und Verbraucher eine Lotsenfunktion im immer komplexer werdenden gesundheitlich-sozialen Versorgungssystem wahrzunehmen. Um dieses Ziel zu erreichen, legt COMPASS auf höchste Qualitätsstandards Wert. Dazu gehören eine hervorragende Qualifikation der Mitarbeiter und eine genaue Dokumentation der Beratungsleistungen. Beides wurde nun wissenschaftlich untersucht und bewertet.

Die Ergebnisse dieser Untersuchung sowie die Auswertung der Klientenbefragung wurden in einem Bericht über die Erfahrung mit der Pflegeberatung zusammengefasst und dem Bundesgesundheitsministerium (BMG) vorgelegt. Zur Abgabe einer solchen Dokumentation hatte der Gesetzgeber im Rahmen des Pflegeweiterentwicklungsgesetzes eigentlich nur den Spitzenverband Bund der gesetzlichen Pflegekassen verpflichtet. COMPASS hat sich dennoch entschieden, einen solchen Bericht freiwillig

Der COMPASS-Bericht an das Bundesgesundheitsministerium zeigt, dass eine überwältigende Mehrheit der Klienten mit der Privaten Pflegeberatung höchst zufrieden ist.

lig vorzulegen, der Organisation und Umsetzung der Pflegeberatung darstellt. Damit möchte das Unternehmen unterstreichen, dass die umfassende Pflegeberatung einen wichtigen Grundstein für die Stützung und Förderung häuslicher Versorgungsstrukturen bildet. Denn der Grundsatz „ambulant vor stationär“ wurde mit dem Pflegeweiterentwicklungsgesetz im Jahr 2008 gesetzlich verankert.

Auf Grundlage dieses Gesetzes hat jeder Pflegebedürftige und jeder, der einen Antrag auf Leistungen aus der sozialen oder Privaten Pflegeversicherung gestellt hat, Anspruch auf eine individuelle Pflegeberatung. Diese soll die Menschen bei der Auswahl und Inanspruchnahme von Versicherungs- und Sozialleistungen sowie sonstigen Hilfsangeboten unterstützen. Den Unternehmen der Privaten Krankenversicherung, die die Private Pflegepflichtversicherung anbieten, räumt das Gesetz ausdrücklich das Recht ein, „untereinander Vereinbarungen über eine abgestimmte Bereitstellung von Pflegeberatern und Pflegeberaterinnen“ zu treffen.

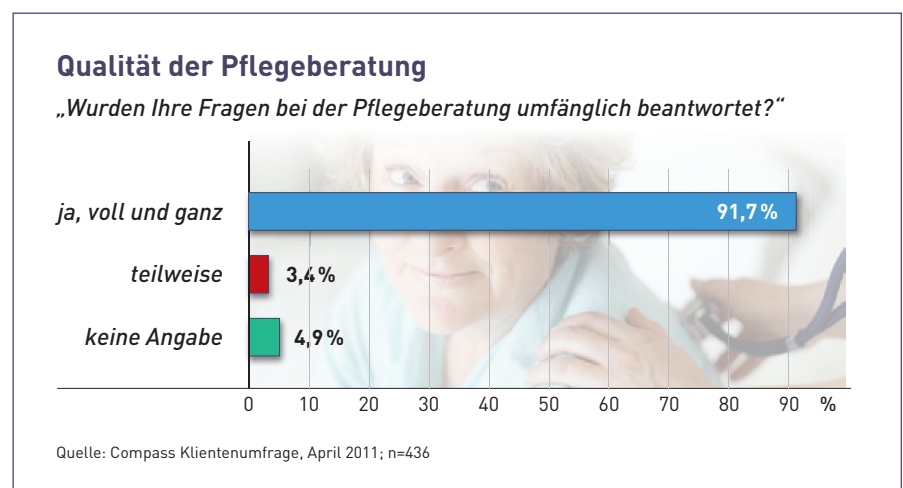
Von dieser Regelung hat die Private Krankenversicherung (PKV) Gebrauch gemacht und die Private Pflegeberatung

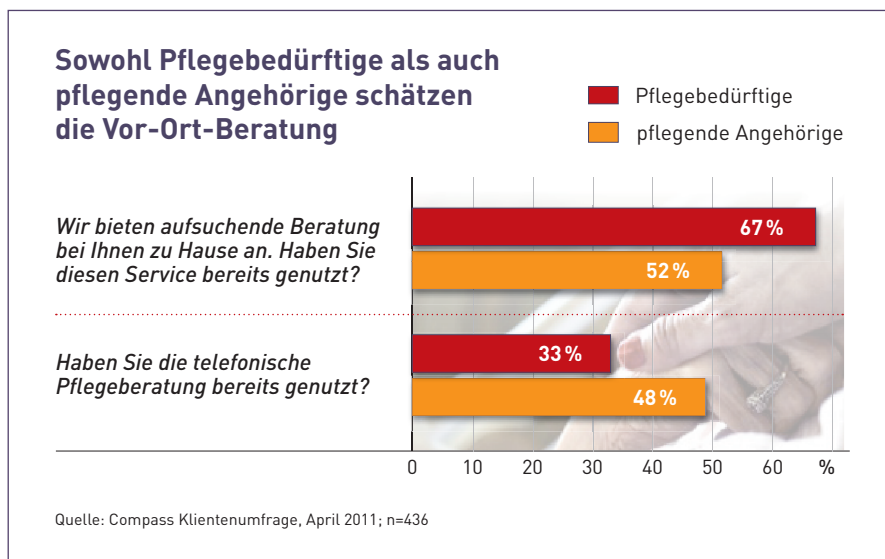
COMPASS gegründet. Sie steht grundsätzlich allen Privatversicherten und ihren Angehörigen offen und kann bereits im Vorfeld von Pflegebedürftigkeit in Anspruch genommen werden, um Beratung und Unterstützung zu erhalten.

Das Angebot von COMPASS richtet sich ausdrücklich auch an Angehörige und Betreuer sowie an allgemein Ratsuchende und geht damit deutlich über den gesetzlich vorgeschriebenen Beratungsumfang hinaus. Im Unterschied zum Konzept der Pflegestützpunkte, zu denen Ratsuchende der gesetzlichen Pflegeversicherung kommen müssen, entschied sich die PKV zudem für ein

Konzept der Pflegeberatung vor Ort. Das bedeutet, dass die Ratsuchenden bei Bedarf direkt in ihrer Wohnung von den Pflegeberatern aufgesucht werden. Zudem gibt es eine zentrale Pflegeberatung am Telefon. Sie bietet den direkten Zugang für diejenigen, die sich zum ersten Mal an COMPASS wenden.

Wie sich nun nach nicht einmal drei Jahren zeigt, war die Entscheidung der Privaten Krankenversicherung, einen eigenen Weg in der Pflegeberatung zu gehen, genau richtig. Denn COMPASS hat sich in dieser kurzen Zeit zu einem echten Lotsen in der Pflegeberatung entwickelt. Das wird mit einem Blick auf





die Strukturen, die in derselben Zeit in der gesetzlichen Pflegeversicherung entstanden, umso deutlicher. Denn während COMPASS den Ratsuchenden von Beginn an mit einem deutschlandweit einheitlichen und hochwertigen Beratungsangebot zur Verfügung stand, wurden von den ursprünglich geplanten Pflegestützpunkten in der gesetzlichen Pflegeversicherung bislang nur 10 Prozent eingerichtet (s. Kasten).

Hinzu kommt, dass sich deren Beratungsangebot von Bundesland zu Bundesland sehr stark unterscheidet. Aufgrund der unterschiedlichen Strukturen und einer anderen Organisation des Angebots lassen sich beide Beratungssysteme sicher schwer vergleichen. Auffällig ist dennoch, dass dort 79 Prozent der Nutzer einer ausführlichen Beratung durch die Kranken- und Pflegekasse angeben, dass sie die Beratung sehr oder eher hilfreich fanden. Das ist für sich genommen gewiss kein schlechter Wert. Doch die Zufriedenheit der Klienten bei COMPASS ist mit 99 Prozent deutlich höher.

### Hohe Mitarbeiter-Qualifikation

Ein wichtiger Grund für die erfolgreiche Arbeit ist in der hohen Qualifikation der COMPASS-Mitarbeiter zu sehen. Denn bei ihrer Auswahl achtet COMPASS auf

eine umfassende sozial- oder gesundheitsberufliche Grundqualifikation. So verfügen 93 Prozent der Mitarbeiter über eine pflegfachliche Grundausbildung. Zusätzlich erhält jeder eine Weiterbildung zum Pflegeberater. Hinzu kommen weitere Spezialisierungen und Anpassungsfortbildungen. Im Rahmen des Berichts an das Gesundheitsministerium wurde die Qualifikation der

Pflegeberater nun auch einer externen Bewertung durch eine Expertin des Deutschen Instituts für angewandte Pflegeforschung (DIP) unterzogen. Sie bescheinigt, dass COMPASS einen Weg gefunden hat, eine Qualifizierung anzubieten, die die Empfehlungen des GKV-Spitzenverbands berücksichtigt und gleichzeitig der aufsuchenden Pflegeberatung gerecht wird.

### Pflegestützpunkte der Sozialen Pflegeversicherung

4.000 wohnortnahe Pflegestützpunkte sollten deutschlandweit eingerichtet werden – soweit die Planung der damaligen Bundesgesundheitsministerin Ulla Schmidt. Aufgebaut wurden bis heute – drei Jahre nach Inkrafttreten des Gesetzes – weniger als 400 Beratungsstellen. Die Große Koalition in Berlin hatte den Bundesländern die Entscheidung überlassen, ob diese überhaupt Pflegestützpunkte einrichten. Inzwischen haben sich fast alle Bundesländer entschieden, solche Stützpunkte aufzubauen. Sachsen setzt auf ein virtuelles Pflegenetz und das Nachbarland Sachsen-Anhalt auf die „vernetzte Pflege“. Die Versicherten können sich an Servicecenter der Krankenkassen wenden. Die Mitarbeiter dort beraten die Menschen unabhängig von ihrer Kassenzugehörigkeit. Strategie und Entwicklungsstand der Stützpunkte sind von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich. Die Zahl der Einrichtungen variiert zwischen vier und rund 160. Teilweise werden Stützpunkte neu geschaffen, teilweise bestehende Strukturen weiterentwickelt.

Die Bundesregierung hat den Aufbau der Pflegestützpunkte in den Ländern mit insgesamt 60 Millionen Euro gefördert. Aufgrund des schleppenden Aufbaus der Stützpunkte wurde jedoch der Großteil der Fördersumme nicht abgerufen. Ende Juni 2011 ist das Förderprogramm ausgelaufen. Bundestag und Bundesrat haben die Laufzeit des Programms nicht verlängert.

## Konzept der aufsuchenden Beratung ist ein voller Erfolg

Denn genau diese aufsuchende Pflegeberatung ist ein weiterer Grund für den Erfolg von COMPASS. Auch das zeigen die Ergebnisse der Klientenbefragung. So haben rund 70 Prozent bereits einen Beratungstermin vor Ort in Anspruch genommen. Damit wird das Angebot der aufsuchenden Beratung häufiger genutzt als die telefonische Beratung. Das liegt unter anderem daran, dass viele Ratsuchende direkt mit einem Berater vor Ort einen Termin vereinbaren und den zentralen Telefonservice nicht in Anspruch nehmen. Zudem sagen 60 Prozent derjenigen, die bisher nur telefonisch Kontakt zu COMPASS hatten, dass ihnen das Angebot eines Hausbesuchs grundsätzlich entgegenkomme. Hinzu kommt die gute Planbarkeit und Verlässlichkeit der vereinbarten Termine. Für 82,8 Prozent der Klienten waren die Hausbesuche gut planbar und über 98 Prozent der Befragten bestätigen den Pflegeberatern, dass die Termine eingehalten worden sind.

Diese guten Werte sind COMPASS Ansporn, die Beratungsqualität weiter zu verbessern und damit dazu beizutragen, dass sich noch mehr Menschen trauen, rechtzeitig über das wichtige Thema Pflege nachzudenken und sich in dieser komplizierten Materie professionelle Unterstützung zu holen. Reaktionen wie die der Familie Kilb zeigen, dass das Unternehmen dabei auf dem richtigen Weg ist: „Wir haben die richtige Entscheidung getroffen, das Angebot der Privaten Krankenversicherer in Anspruch zu nehmen. Wir freuen uns weiterhin auf die gute Zusammenarbeit mit Ihnen.“

COMPASS im Internet:  
www.compass-pflegeberatung.de  
Kostenlose telefonische Beratung:  
0800 101 88 00

## „COMPASS hat mich überzeugt“

*Sie haben den COMPASS-Bericht zu den Erfahrungen mit der Pflegeberatung wissenschaftlich begleitet. Welches Fazit ziehen Sie?*

**Roes:** Die Pflegeberatung ist eine sehr wichtige Innovation zur Stabilisierung der häuslichen Versorgung. Die Pflegeberaterinnen von COMPASS handhaben die unterschiedlichen Beratungsanforderungen in ihren komplexen Situationen sehr kompetent. Positiv sind auch die regionale Gliederung und der implizite Teamcharakter in der Organisation. Das wirkt sich unmittelbar positiv auf die Beratungsqualität aus. Ein unschätzbare Wert für die Betroffenen ist auch, dass die Beraterinnen und Berater Zeit mitbringen. Sie können das Vertrauen der Familien gewinnen und aufrechterhalten, um so auf Verhaltensänderungen hinzuwirken.

*Was würden Sie als Wissenschaftlerin dem Gesetzgeber für die weitere Ausgestaltung der Pflegeberatung empfehlen?*

**Roes:** Gute Pflegeberatung ist aus dem System nicht mehr wegzudenken. Sicherlich gibt es an verschiedenen Stellen noch Entwicklungsbedarf. Ich könnte mir etwa Qualifikationsstandards mit Akkreditierung für anbietende Organisationen vorstellen. Dies würde sicherlich zur weiteren Professionalisierung beitragen. COMPASS hat die Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereits auf einen qualitativ hohen Standard gehoben. Auch ein nationaler Expertenstandard zur Pflegeberatung wäre ein Beitrag zur Qualitätssicherung.

*Der Gesetzgeber hat den Grundsatz ambulant vor stationär vorgegeben. Ist die häusliche Versorgung auf jeden Fall vorzuziehen?*

**Roes:** Der größte Teil der Pflegebedürftigen und auch der Angehörigen wünscht sich eine Versorgung im häuslichen Umfeld. Aus verschiedenen Studien wissen wir zudem, dass der Verbleib im vertrauten Umfeld sich positiv auf die Lebensqualität auswirkt. Allerdings sollte die ambulante Versorgung immer unter der Prämisse der gewährleisteten Versorgungs- und Betreuungsqualität betrachtet werden. Der Gesetzgeber kann nicht zwangsläufig davon ausgehen, dass Familienangehörige die Pflege übernehmen, deshalb sind alternative und darüber hinausgehende Strukturen unabdingbar.

*Würden Sie sich in einer Pflegesituation an COMPASS wenden?*

**Roes:** Unbedingt. Die systematische und strukturierte Vorgehensweise, beginnend beim erstem Telefonkontakt bis hin zur Beratung vor Ort überzeugen mich. Wichtig ist auch, dass die Beratung sowohl den Pflegebedürftigen als auch das familiäre Netzwerk einbezieht und so vorhandene Kompetenzen berücksichtigt.



**Prof. Dr. Martina Roes**  
lehrt an der Hochschule Bremen im Fachbereich Pflegewissenschaften. Sie hat den COMPASS-Bericht an das Ministerium wissenschaftlich begleitet.