

# Statement

## **ZUR STUDIE ZU ERWARTUNGEN UND WÜNSCHEN DER PPV-VERSICHERTEN AN EINE QUALITATIV GUTE PFLEGE UND AN DIE ABSICHERUNG BEI PFLEGEBEDARF**

von Elisabeth Beikirch,

Sprecherin der Geschäftsführung COMPASS Private Pflegeberatung

anlässlich des Informationsgesprächs am 29. April 2010 in Berlin

Pflegeberatung ist eine neue Dienstleistung im Sozial- und Gesundheitsbereich. Der Gesetzgeber hat sehr detaillierte Vorgaben im Sozialgesetzbuch zur Ausgestaltung der Pflegeberatung und auch zu den fachlichen Anforderungen an die Pflegeberater gemacht. COMPASS hat die Studie im ersten Jahr des Unternehmensaufbaus beauftragt. Ziel der Versichertenbefragung war zum einen die Frage, was sich die Menschen von einem Lotsen im Pflegebereich erwarten und wie wir unsere Dienstleistung Pflegeberatung auf diese Wünsche und Erwartungen der Versicherten optimal abstimmen können. Zum anderen haben wir im Rahmen unseres Unternehmensaufbaus Annahmen zum Schulungs-Curriculum unserer Pflegeberaterinnen und Pflegeberater getroffen. Mit der Studie wollten wir auch überprüfen, ob diese Annahmen mit den Fragen und Problemen der Versicherten korrespondieren. Wir planen, die Versichertenbefragung in regelmäßigen Abständen zu wiederholen, um zu sehen, wie sich die Erwartungen und Wünsche der Menschen verändern.

### **Relevanz der Pflege erkennen**

Das Thema Pflege ist bei den Menschen angekommen. Dies zeigt auch die rekordverdächtig hohe Rücklaufquote der Befragung von mehr als 30 Prozent. Mit mehr als 6000 Teilnehmern ist diese Versichertenbefragung eine wertvolle Datenbasis für die ganze Pflege-Fachwelt. In unserer alternden Gesellschaft wird die Versorgung Pflegebedürftiger ein immer wichtigeres Thema. Bereits heute bedürfen mehr als zwei Millionen der Hilfe und Unterstützung. 3,4 Millionen Angehörige versorgen einen Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen zu Hause. Die Leistung der pflegenden Angehörigen wird gesellschaftlich kaum anerkannt. Dabei ist die eigene Familie der Pflegedienst Nummer 1 in Deutschland. Zwei Drittel der Pflegebedürftigen wird zu Hause versorgt mit großem Engagement der Familie. Wie die breit angelegte Versichertenbefragung zeigt, wünscht sich die Mehrheit der Deutschen eine pflegerische Unterstützung vor allem durch den Partner aber auch durch die eigenen Kinder. Die COMPASS-Pflegeberater erleben in ihrem Beratungsalltag immer wieder, dass pflegende Angehörige sich überlastet fühlen, sogar selber gesundheitliche Probleme durch die Versorgung des Pflegebedürftigen haben. Die Pflegeberatung kann hier Wege der Entlastung aufzeigen, um die Pflegebereitschaft der Angehörigen langfristig zu erhalten. Zudem wird COMPASS mit einer Auszeichnung für bürgerschaftliches Engagement die Leistung pflegender Familienmitglieder, Freunde aber auch ehrenamtlicher Helfer anerkennen.

## **Bei der Versorgung Pflegebedürftiger die richtigen Entscheidungen für die Zukunft treffen**

Die Menschen wollen am liebsten zu Hause bleiben – auch bei gesundheitlichen Einschränkungen. Bei den Überlegungen von Politik aber auch Investoren müssen die Wünsche der Menschen stärker berücksichtigt werden. Die Politik hat bereits einen ersten Vorstoß zur besseren Vereinbarkeit von Pflege und Beruf unternommen. Die Studie zeigt jedoch auch, dass viele von der Möglichkeit, eine Auszeit im Beruf für die Betreuung eines pflegebedürftigen Angehörigen zu nehmen, nichts wissen. 55 Prozent geben an, dass ihnen diese Pflegeauszeit nicht bekannt ist. Auch die bestehenden Dienstleistungsangebote – von Essen auf Rädern, über Einkaufsservices bis hin zu Fahrdiensten – gehen offensichtlich an den Bedürfnissen der Menschen vorbei. Denn tatsächlich in Anspruch nehmen diese Angebote die wenigsten (zwischen drei und elf Prozent). Dies deckt sich auch mit unserer Erfahrung in der Pflegeberatung. Die eigene Selbstständigkeit zu bewahren, ist den Menschen am wichtigsten. Sie scheuen sich, Hilfe in Anspruch zu nehmen.

## **Pflegeberatung – eine wichtige Anlaufstelle bei Fragen rund um die Pflege**

Die Studie zeigt, dass die Befragten die Information und Unterstützung durch unabhängige Beratungsstellen schätzen. COMPASS Private Pflegeberatung bietet diese Information und Unterstützung an. Wir stellen für alle Privatversicherten die kostenfreie und unabhängige Pflegeberatung gemäß § 7a SGB XI sicher und ergänzen damit die Informations- und Aufklärungspflicht der Versicherungsunternehmen in diesem Bereich. Im ersten Jahr haben wir mehr als 41.000 Gespräche am Telefon und vor Ort geführt. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass viele Ratsuchenden die telefonische Pflegeberatung als erste Anlaufstelle sehr gut annehmen. Hier können sie anonym ihre Probleme schildern und erhalten von eigens geschulten Fachkräften Information und Unterstützung. Inzwischen hat sich ein eigenständiger Klientenstamm in der telefonischen Beratung gebildet. Die Menschen wenden sich immer wieder an die Kolleginnen und Kollegen in der zentralen Telefonberatung, etwa wenn sich die Pflegesituation geändert hat. Der COMPASS-Pflegemanager kann die Menschen in ihrem Wunsch, zu Hause versorgt zu werden, gut unterstützen. Unser Prinzip ist: Näher am Menschen.

## **Aufklärung ist wichtig, um mehr Qualität zu erreichen**

Die Leistungsverbesserungen der jüngsten Pflegereform sind an der Mehrheit vorbeigegangen. Das zeigt die Studie deutlich. Rund 60 Prozent wissen von den einzelnen Aspekten nichts. Lediglich die Benotung von stationären und ambulanten Einrichtungen ist bekannt. Diese Erfahrung machen wir auch in den Gesprächen mit den Familien. Die Sozialgesetzgebung ist kompliziert, die Menschen kennen die Leistungen oft nicht, wissen nicht, wo sie Hilfe in einer Pflegesituation erhalten. Umso wichtiger sind Pflege-Manager wie die COMPASS-Mitarbeiter. Sie navigieren wie Lotsen die Menschen durch ein immer komplexer werdendes System und stehen ihnen bei Fragen jederzeit und auch wiederholt zur Verfügung. COMPASS hat auch die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen unterzeichnet. Das zentrale Ziel der Charta besteht darin, die Situation hilfe- und pflegebedürftiger Menschen zu verbessern. Die Charta ist eine wichtige Grundlage unserer Arbeit und bietet auch den betroffenen Menschen und ihren Angehörigen ein Maß für die Beurteilung der Pflege.

## **Erkenntnisse aus der Versichertenbefragung für die Pflegeberatung**

Der Gesetzgeber hat in der jüngsten Reform der Pflegeversicherung die Pflegeberatung verankert. Der Pflegeberater oder Pflege-Manager soll eine Lotsenfunktion im System übernehmen. Dies korrespondiert mit den Wünschen und Erwartungen der Menschen. Unsere wissenschaftsbasierte Studie zeigt: Die Menschen legen auch bei gesundheitlichen Einschränkungen großen Wert auf ihre Autonomie und Selbstständigkeit. Sie wollen zu Hause versorgt werden. Die Familie übernimmt dabei einen wichtigen Teil der Organisation, aber auch der Betreuung und Versorgung. Doch gleichzeitig wissen die Befragten nicht um die Angebote, Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten. Ein Lotse ist daher eine wichtige Unterstützung der Pflegebedürftigen und ihrer Familien bei dem Wunsch, in der eigenen Häuslichkeit zu bleiben. In diesem Wunsch unterstützen wir die Ratsuchenden, die sich an unsere telefonische oder aufsuchende Beratung wenden.

Die Belastung pflegender Angehöriger ist ein Thema, das viele Ratsuchende beschäftigt. Hierzu werden in den Beratungsgesprächen häufig Fragen gestellt. Eine zu große Belastung der Familie ist für 67 Prozent der Befragten auch ein Grund, in ein Pflegeheim zu ziehen. Bei der kontinuierlichen Fort- und Weiterbildung unserer

Mitarbeiter spielt dieser Bereich bereits eine große Rolle. Die Studie bestätigt unseren Ansatz, den wir nun noch stärker berücksichtigen werden.

Eine weitere Frage, mit der sich unsere Pflegeberater in den Gesprächen immer wieder konfrontiert sehen, ist die Auswahl einer passenden ambulanten oder stationären Einrichtung. Die Versichertenbefragung hat noch einmal deutlich gezeigt, welche Kriterien für die Menschen grundsätzlich wichtig sind. Vor dem Hintergrund dieser Erkenntnis können sich unsere Pflegeberater bereits im Vorfeld der Beratungsgespräche auf diese Fragen vorbereiten.

Zielführend für unsere Arbeit ist auch die Erkenntnis aus der Befragung, wo sich die privat Versicherten bei Fragen rund um die Pflege informieren. Die Angaben bestätigen unseren bisherigen Informationsansatz zu COMPASS. Wir vernetzen uns bereits heute mit den zentralen Akteuren der gesundheitlich-sozialen Versorgung. Selbsthilfeorganisationen, niedrighschwellige Dienste, Sozialdienste der Krankenhäuser, Haus- und Fachärzte, die Kranken- und Pflegeversicherungen beispielsweise sind für uns wichtige Netzwerkpartner zur optimalen Versorgung der Klienten und gleichzeitig entscheidende Informationsquellen für die Ratsuchenden.