

PFLEGEDIENSTE

Schnelle Beratung dringend gesucht

Von Silke Offergeld, 26.01.10, 21:04h

Pflegedienste, Essen auf Rädern, Unterstützung für Zuhause - seit einem Jahr hat jeder Versicherte Anspruch auf eine Pflegeberatung. Bis zu einer einheitlichen Praxis ist es aber noch ein weiter Weg.



Pflegeberaterin Ursula Stäblein beim Beratungsgespräch. (Bild: Hennes)

Als Elisabeth Falk im August erfährt, dass sie in wenigen Tagen aus dem Krankenhaus entlassen werden soll, ist die 79-Jährige selbst für die Reha zu schwach. „Ich war verzweifelt“, sagt Falk heute. „Das ist ja nicht schön, wenn man so krank ist, und nicht weiß, wohin.“ Ins Pflegeheim wollte sie nicht, alleine versorgen konnte sie sich, im letzten Stadium einer schweren Krankheit, nicht mehr. Doch innerhalb weniger Tage die nötige Hilfe für die eigene Wohnung zu organisieren, schien unmöglich - zumal sie keine Angehörigen hat. Beim Durchschauen der Unterlagen der Pflegeversicherung fiel ihrer

Freundin, Margot Krämer (beide Namen geändert), ein Faltblatt in die Hände: Die Broschüre von „Compass“, der Pflegeberatung der privaten Krankenkassen.

Seit dem 1. Januar 2009 hat jeder Versicherte Anspruch auf Fallmanagement durch einen Pflegeberater, der ihn individuell betreut. Die privaten Pflegekassen haben darauf mit einem gemeinsamen Tochterunternehmen reagiert: „Compass“ ging im Januar 2009 bundesweit an den Start, rund 200 geschulte Pflegeberater wurden eingestellt.

Büro in der eigenen Wohnung

Ursula Stäblein ist eine von ihnen. Stäblein, 44 Jahre alt, war fünf Jahre selbstständige Beraterin, sie ist Wundmanagerin und Heilpraktikerin. Wie alle Compass-Berater hat sie ihr Büro in der eigenen Wohnung. Von dort aus besucht sie ihre Klienten - auch Elisabeth Falk.

Vor Jahren hat Falk eine Wohnungen im selben Haus bezogen wie Margot Krämer - um im Alter nicht allein zu sein. Jetzt ist es Margot Krämer, selbst schon über 70, die für sie sorgt. Im vergangenen Sommer ging es nicht mehr. „Ich war überfordert“, sagt Krämer, „schließlich sind wir beide alleine.“ Aber beide sind privat versichert - und von Beraterin Ursula Stäblein schwärmen sie geradezu: „Innerhalb von zwei Tagen hat sie alles organisiert.“ Zeitgleich mit dem Krankentransport seien Pflegebett, Rollator und der Lifter fürs Bad am Haus eingetroffen.

Ein Callcenter mit Sitz in Köln nimmt die bei Compass eingehenden Anrufe entgegen. Die Anrufer werden entweder telefonisch beraten oder an den Berater in ihrer Region weitergeleitet. Grundsätzlich, betont Sylke Wetstein, Sprecherin des Unternehmens, berate man auch gesetzlich Versicherte - Telefonberatung und ein Hausbesuch würden übernommen.

Nur vereinzelte Pilotprojekte

Eine einheitliche Beratung für alle Versicherten - das war auch das Ziel der Pflegereform. Erreicht werden sollte das über Pflegestützpunkte. Bislang haben aber nur vereinzelte Pilotprojekte die Arbeit aufgenommen. Trotzdem sei die Beratungssituation für alte und behinderte Menschen in NRW „relativ gut“, sagt Heike Nordmann, Referentin für Pflegedienstleistungen bei der Verbraucherzentrale NRW: „Es gibt ein recht dichtes Netz von Beratungsangeboten. Seit gut 14 Jahren verpflichtet das Landespflegegesetz Städte und Gemeinden dazu, unabhängige Beratungsstellen einzurichten. Das haben die meisten auch mehr oder weniger zügig umgesetzt. Häufig sind einzelne Mitarbeiter des Sozialamtes für die Beratung abgestellt.“

In Köln etwa gibt es seit gut zehn Jahren ein zentrales Beratungstelefon der Stadt. Die beiden dafür zuständigen Mitarbeiter des Sozialamtes verfügten über eine Datenbank mit über 2000 Datensätzen. Das komplette Angebotsnetz im Stadtgebiet sei hier gespeichert, sagt Carolin Herrmann, Abteilungsleiterin für den Bereich Senioren und Behinderte im Kölner Sozialamt. Die Anrufer werden weitergeleitet zu den Anlaufstellen in ihrem Viertel, dort übernehmen die Seniorenberater der Wohlfahrtsverbände.

Viele wissen von der Beratung nicht

Auch sie bieten ambulante Beratung - in der eigenen Wohnung oder im Krankenhaus - an. „Viele wissen allerdings gar nicht, dass es diese Möglichkeit überhaupt gibt“, sagt Bruno Malangré, Leiter des Leistungsbereiches ambulante Pflege bei der Caritas. Eine Forsa-Umfrage im Auftrag des Instituts für Management und Wirtschaftsforschung und Compass kommt zu einem ähnlichen Ergebnis: Nur gut die Hälfte der Befragten weiß, dass ihnen eine kostenlose Beratung in einer Beratungsstelle zusteht, lediglich 40 Prozent wissen, dass ein Termin bei ihnen zuhause möglich ist.

Auch die Sozialdienste der Krankenhäuser bieten oft ein Entlassungsmanagement an, die Übergabe an ambulante Pflegedienste laufe aber oft nicht reibungslos ab, so Malangrés Erfahrung. Auch Elisabeth Falk hat mit der Beratung im Krankenhaus keine guten Erfahrung gemacht - wer wie sie dauerhaft krank ist, braucht ohnehin eine langfristige Begleitung.

Für die ist auch bei gesetzlich Versicherten die Pflegekasse zuständig. Manche Kassen werben mit individueller Betreuung, zu der sie gesetzlich verpflichtet sind und sind durchaus gut aufgestellt, viele sollen aber Informationen der Verbraucherzentrale zufolge bislang große Probleme haben, entsprechende Ansprechpartner bereitzustellen.

Elisabeth Falk ist froh, wieder in ihrem eigenen Wohnzimmer zu sitzen. Auf einer Anrichte stehen Urlaubsfotos, die pastellfarbenen Wände passen zur Couchgarnitur. Mit Ursula Stäblein steht sie in regelmäßigem Kontakt. Dieser Fall sei schon extrem gewesen - weil die Zeit so knapp war und beide Frauen komplett alleine, sagt Stäblein: „Wir raten aber grundsätzlich dazu, sich frühzeitig Beratung zu suchen.“ Denn die gibt es, auch für gesetzlich Versicherte - man muss sie nur finden.

<http://www.ksta.de/jks/artikel.jsp?id=1264185770840>

Copyright 2009 Kölner Stadt-Anzeiger. Alle Rechte vorbehalten.