

Die COMPASS Pflegeberatung Ihre Bedürfnisse und Fragen im Mittelpunkt



1. Anruf der Klientin bei der telefonischen Pflegeberatung unter 0800 101 88 00 (bundesweit gebührenfrei)

Bernhard Wickert hat einen Schlaganfall erlitten. Nun steht die Entlassung aus dem Krankenhaus bevor. Seine Frau Ursula stellt sich die Frage: „Wie geht es weiter?“ Bislang hat sie sich mit Fragen rund um das Thema Pflege nicht befasst und fühlt sich daher überfordert. Erste Antworten erhofft sie sich von der telefonischen Pflegeberatung.



2. Die telefonische Beratung montags bis freitags: 8 bis 19 Uhr • samstags von 10 bis 16 Uhr

Die COMPASS-Mitarbeiterin klärt Ursula Wickert am Telefon über die wesentlichen Aspekte und Möglichkeiten der Pflege Ihres Mannes zu Hause auf. Als erfahrene Pflegefachkraft kennt sie die Sorgen der Menschen in einer solchen Situation. Zudem hat sie eine intensive hausinterne Schulung bei COMPASS erhalten. Ursula Wickert ist erleichtert.

Die COMPASS-Mitarbeiterin hat Ursula Wickert einen ersten Überblick über mögliche Hilfen und Wege verschafft. Das Angebot einer Pflegeberatung vor Ort nimmt Ursula Wickert jedoch gerne an. Die Mitarbeiterin von der telefonischen Beratung leitet den Wunsch an das zuständige Regionalteam weiter.



3. Terminvereinbarung innerhalb von 24 Stunden

Der Teamleiter des zuständigen Postleitzahlgebiets erhält von der telefonischen Beratung den Kontaktwunsch von Ursula Wickert. Der Teamleiter wählt den entsprechenden Pflegeberater aus, der innerhalb von 24 Stunden nach dem ersten Telefonat Kontakt zur Klientin aufnimmt, um einen Termin zu vereinbaren. Die Regionalteams sind mit den Akteuren in der Pflegelandschaft eng vernetzt und bieten so eine optimale Beratung über die Angebote und Möglichkeiten in der jeweiligen Region.



4. Das Beratungsgespräch vor Ort

Zum vereinbarten Termin besucht die Pflegeberaterin Ursula Wickert daheim. So kann sie sich einen Eindruck von der Situation und den konkreten Bedürfnissen verschaffen. In einem intensiven Gespräch erörtern beide das weitere Vorgehen und legen die notwendigen Schritte fest, um für Herrn Wickert die bestmögliche Pflege zu organisieren. Dabei begleitet die Pflegeberaterin die Klientin so lange, wie diese es wünscht.

► Einfach. Immer. Näher.