

# UNTERNEHMENScompass

Unsere Vision, unsere Strategie, unser Unternehmen



## COMPASS AUF EINEN BLICK

compass ist Pflegeberatung. Dabei sind wir immer in Bewegung. Unser Beratungsangebot setzt sich aus der telefonischen Pflegeberatung sowie der aufsuchenden Pflegeberatung bei den Ratsuchenden zu Hause zusammen. Wir arbeiten mit verschiedenen Akteuren im Gesundheits- und Pflegebereich zusammen: so können wir unterschiedliche Professionen zur optimalen Versorgung der Pflegebedürftigen koordinieren und zugleich dazu beitragen, die Versorgungsstrukturen weiter zu verbessern.

compass ist die bundesweit agierende Pflegeberatung. Wir sind deutschlandweit für Ratsuchende in einer Pflegesituation oder im Vorfeld der Pflegebedürftigkeit ein zentraler Ansprechpartner und geben in dieser oftmals schwierigen Situation Orientierung und Hilfestellung. Dabei stellen wir die Bedürfnisse und Interessen unserer Klientinnen und Klienten stets in den Vordergrund und tragen somit zu einem informierten und aufgeklärten Verbraucher in Pflegefragen bei. Gemäß unseren Unternehmensprinzipien tun wir das unabhängig, neutral, ortsunabhängig und kundenbezogen.

|                                   |                                                                      |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Firmensitz:                       | Gustav-Heinemann-Ufer 74 C, 50968 Köln                               |
| Geschäftsführung:                 | Dr. Sibylle Angele                                                   |
| Aufsichtsrat:                     | Dr. Karl-Josef Bierth, Silke Lautenschläger,<br>Dr. Volker Leienbach |
| Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: | 280 Pflegeberaterinnen und Pflegeberater                             |

compass private pflegeberatung ist eine Tochtergesellschaft des Verbandes der Privaten Krankenversicherung (PKV Verband) und wird von diesem getragen.

compass ist in der Pflegeberatung nach § 7a SGB XI tätig und bietet allen privat Versicherten und ihren Angehörigen diese Beratung kostenfrei und neutral an.



## VISIONEN – IMMER IN BEWEGUNG.

Unser „compass“ weist uns den Weg zu unserer Vision von Pflegeberatung. Dabei bleiben wir immer in Bewegung.

compass ist die Pflegeberatung, die bei den Menschen ist. Dabei leisten wir gleichzeitig einen Beitrag zu einer besseren Pflegewelt.

Wir stellen uns im Umgang mit den Menschen immer die Frage, welche Information und Unterstützung brauchen sie und wie können wir unser Bestes geben.

Wir haben die Vision von einer besseren Pflegewelt und wollen dazu mit unserem Beratungsangebot einen Beitrag leisten. Wir möchten die Verbraucherinnen und Verbraucher dabei unterstützen, sich im Gesundheitswesen besser zu orientieren. Ein entscheidender Faktor ist für uns dabei, die Transparenz des Leistungsangebots im Pflege- und Gesundheitsbereich weiter zu erhöhen. Denn nur wenn das Angebot transparent ist und die Verbraucherinnen und Verbraucher über die notwendige Information verfügen, können sie die Angebote im Sinne einer optimalen Versorgung in der Pflegesituation entsprechend der Bedürfnisse der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen nutzen.



## UNSERE STRATEGIE

### Unternehmensstrategie

Wir sind die Pflegeberatung, die bei den Menschen ist. Wir haben ein flächendeckendes Beraternetz in Deutschland aufgebaut. Unser zentrales Angebot ist die aufsuchende Pflegeberatung. Im persönlichen Gespräch lernen wir unsere Klientinnen und Klienten kennen und erfahren ihre konkreten Bedürfnisse vor Ort in ihrem Umfeld. Dieses Angebot entwickeln wir kontinuierlich weiter, entsprechend der Bedürfnisse unserer Klientinnen und Klienten. Gleichzeitig bietet unsere telefonische Pflegeberatung den ratsuchenden Menschen einen niedrigschwelligen Zugang zu Informationen und zur Beratung. Das Potenzial, das diese beiden Beratungselemente bieten, wollen wir konsequent ausschöpfen. Dabei stellen wir die Bedürfnisse und Interessen der Menschen in den Vordergrund.

### Beratungsstrategie

Wir sind die Pflegeberatung, die bei den Menschen ist. Wir bringen eine große Leidenschaft für Menschen mit und lassen uns in unserer Beratung von dieser Leidenschaft leiten. Wir sehen die Chancen, die in einer Pflegesituation liegen und wollen gemeinsam mit den Pflegebedürftigen und Angehörigen diese Situation positiv gestalten. Wenn wir durch unsere Aufklärungs-, Informations- und Beratungsarbeit dazu beitragen können, dass sich die Menschen mit dem Pflegearrangement wohl fühlen, dass sie sich in die Versorgung von Familienmitgliedern optimal einbringen können, dann sind das für uns Momente, die uns begeistern und für die wir arbeiten.



## UNSERE GESCHICHTE – IN WORTEN UND BILDERN



### 2009

Zum 1. Januar startet das bundesweit einheitliche Beratungsangebot. Dieses wird von den Versicherten gut angenommen, und etabliert sich in der Beratungslandschaft als neue Leistung.



### 2010

Der pflegecompass, eine Auszeichnung für bürgerschaftliches Engagement wird zum ersten Mal verliehen. Als zusätzliche Leistung wird der Beratungseinsatz für Pflegegeldempfänger angeboten.



### 2011

Der Informations- und Beratungsbedarf der Versicherten nimmt zu. Die Beratungszahlen steigen. Zusätzliche Leistungsbausteine wie Elder Care und der präventive Hausbesuch werden entwickelt.

### 2012

Der Gesetzgeber plant eine Erweiterung der Regelungen zur Pflegeberatung: der Hausbesuch muss von der Versicherern aktiv angeboten werden. Das Unternehmen ist für die neuen Anforderungen bestens aufgestellt.





### 2013

Die Nachfrage nimmt aufgrund der Leistungsausweitung sowie der frühzeitigen Information zu Pflegeberatung um rund 30 Prozent zu.

Die Beihilfestellen beteiligen sich an den Kosten der Pflegeberatung.

### 2014

Um für neue Herausforderungen gerüstet zu sein, wird die Flächenorganisation der Pflegeberatung neu strukturiert. Das Unternehmen stellt sich der internen Qualitätsprüfung und -entwicklung.



### 2015

Wir lassen unsere Beratungsqualität auch extern überprüfen. Aufgrund der gesetzlichen Anforderungen in den kommenden beiden Jahren sowie der stetig steigenden Nachfrage wächst **compass** weiter. In Leipzig haben wir eine weitere telefonische Beratung eröffnet.



## UNSER PERSONAL – UNSER POTENZIAL

### Unsere Qualifizierung

compass ist Qualität. Das gilt für unsere Pflegeberatung genauso wie für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie sind gut ausgebildet und hoch motiviert. 93 Prozent der Pflegeberaterinnen und Pflegeberater verfügen über eine pflegfachliche Qualifikation. 33 Prozent haben ein Studium im Gesundheits- und Sozialbereich abgeschlossen (pflegfachliche Studiengänge).

Darüber hinaus durchlaufen alle neuen Pflegeberaterinnen und Pflegeberater eine insgesamt sechswöchige Initialschulung, zugeschnitten auf die Beratungserfordernisse von compass. Diese Initialschulung besteht aus Praxis- und Theorieelementen und erfüllt die vom Spitzenverband Bund der Pflegekassen definierten Anforderungen an die Qualifizierung der Pflegeberaterinnen und Pflegeberater. An vielen Stellen geht das Qualifizierungsprogramm darüber hinaus.

Unsere Pflegeexpertinnen und -experten sind in regionale Teams eingebunden. In diesen Teams finden regelmäßig Supervisionen und Fallbesprechungen statt. Ein umfangreiches Fort- und Weiterbildungsprogramm stellt sicher, dass die Qualität in der Beratung stimmt.



## COMPASS IST PFLEGEBERATUNG – UNSERE VIER BERATUNGSANGEBOTE

### Zentrale Telefonische Pflegeberatung

compass ist EINFACH. Die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater in unserer telefonischen Beratung stehen den Ratsuchenden an Wochentagen von morgens um 8 Uhr bis abends um 19 Uhr zur Verfügung. Sie beantworten Fragen, unterstützen in einer Notsituation oder sind Ansprechpartner bei der Suche nach Einrichtungen. Der Anruf ist ebenso kostenfrei wie die Beratung. Die Anrufer können die Telefonberatung auch anonym nutzen. Von diesem Angebot, sich anonym zu informieren, macht etwa die Hälfte der Ratsuchenden Gebrauch.

### Telefonische Gespräche vor Ort

compass ist EINFACH.IMMER. da. Neben der kostenfreien Servicenummer können sich die Ratsuchenden auch an ihren vertrauten Partner, den Pflegeberater bei ihnen in der Heimatregion wenden. Nicht jede Frage erfordert einen geplanten Hausbesuch. Informationen austauschen, Rückfragen stellen, Zwischenfragen klären – in diesen Situationen schätzen die compass-Klienten die schnelle Verbindung zu „ihrem“ Pflegeberater vor Ort.

### Hausbesuch

compass ist EINFACH.IMMER.NÄHER. Miteinander sprechen, die eigene Situation schildern, sich ein Bild vor Ort machen, die Familie, das soziale Umfeld kennenlernen – all das gehört dazu, damit sich die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater ein Bild machen können und die Familien in der Pflegesituation optimal und umfassend beraten und unterstützen. Der Hausbesuch ist deshalb ein wichtiger Teil des compass-Beratungskonzepts. Ein Angebot, das die Ratsuchenden schätzen, da das Vertrauensverhältnis, das sie zu ihrer Pflegeberaterin, ihrem Pflegeberater aufbauen, ihnen insbesondere die Entlastung in der Pflegesituation bringen kann, die sie häufig veranlasst hat, sich an die Pflegeberatung zu wenden.

### Beratungsbesuch 37.3

Ergänzt wird unser Angebot durch den Beratungsbesuch nach 37.3 bei Bezug von Pflegegeld. Alle Leistungen aus einer Hand.





## REGIONALcompass

compass ist ein bundesweit agierendes Beratungsunternehmen. Unsere Pflegeberaterinnen und Pflegeberater sind regional verankert und agieren in ihrer Heimatregion vor Ort. 300 mal finden Sie compass in Deutschland.

