

Bei Anruf Pflegeberatung – 10 Jahre Pflegeservice Bayern

Die kostenlose telefonische Pflegeberatung der gesetzlichen Pflegekassen in Bayern feiert 10-jähriges Bestehen. Die Nachfrage ist groß: Mehr als 7.600 Anrufer nutzten 2018 dieses Serviceangebot, 2019 werden es voraussichtlich knapp 10.000 sein.

München, 31. Oktober 2019 – **Ein Pflegefall tritt meist unerwartet ein. Plötzlich gilt es vieles zu organisieren: Welche Pflegeleistungen stehen zur Verfügung? Ambulante oder stationäre Betreuung? Welche Dienste gibt es in der Region? Wie bekommt man einen Pflegegrad? Für all diese Fragen zur Pflege gibt es eine telefonische Anlaufstelle in Bayern: den Pflegeservice Bayern (0800-772-1111), ein gemeinsames Angebot der gesetzlichen Pflegekassen und des MDK Bayern (Medizinischer Dienst der Krankenversicherung). Die hervorragende Weiterempfehlungsquote zeigt, dass Betroffene und Angehörige das Angebot schätzen.**

Seit zehn Jahren berät der Pflegeservice Bayern im Auftrag der gesetzlichen Pflegekassen in Bayern Versicherte und deren Angehörige zu allen Fragen rund um die persönliche Pflegesituation. Die Anrufe nehmen erfahrene Pflegefachkräfte entgegen, die alle eine Weiterbildung zur Pflegeberatung absolviert haben. Die Mitarbeiterinnen haben für jedes Problem ein offenes Ohr. Kann ein individuelles Anliegen nicht am Telefon gelöst werden, wird eine aufsuchende Pflegeberatung organisiert, an eine Geschäftsstelle der Pflegekasse oder an die Pflegestützpunkte vor Ort verwiesen.

Großes Beratungsaufkommen und hohe Kundenzufriedenheit

Das Interesse an der telefonischen Pflegeberatung ist seit 2009 kontinuierlich gestiegen. Im Jahr 2012 beantworteten die Pflegeberaterinnen bereits mehr als 3.500 Anrufe pro Jahr, 2016 stieg die Zahl auf mehr als 5.000 und im vergangenen Jahr auf mehr als 7.600. Für das Jahr 2019 sind 10.000 Anrufe zu erwarten. In erster Linie kontaktieren pflegende Angehörige (54 %) den Pflegeservice Bayern, gefolgt von den Pflegebedürftigen selbst (14 %). Auch eine anonyme Beratung ist möglich, die fast jeder Dritte (30 %) in Anspruch nimmt.

Das vorrangige Ziel der Pflegeberatung ist es, die Selbstständigkeit und die Lebensqualität der Pflegebedürftigen zu erhalten, zu fördern und zu verbessern. Dass

dieses Ziel erreicht wird, spiegelt die aktuelle Zufriedenheitsbefragung wider. Im Jahr 2018 konnte in 92 % aller Fälle das Anliegen sofort am Telefon gelöst werden. Besonders positiv wurde die Freundlichkeit (91 %) sowie die fachliche Beratung (80 %) der Mitarbeiterinnen bewertet. Optimierungspotenzial gibt es beim Thema Erreichbarkeit – hier waren 69 % sehr zufrieden oder zufrieden. Die steigende Inanspruchnahme und das positive Feedback sind Ansporn, die gute Qualität aufrechtzuerhalten und die Dienstleistung noch weiter auszubauen, damit sich alle Versicherten auch in Zukunft beim Pflegeservice Bayern in besten Händen fühlen.

2.877 Zeichen inkl. Leerzeichen

Über den Pflegeservice Bayern:

Der Pflegeservice Bayern ist eine wichtige Informations- und Anlaufstelle für alle gesetzlich Versicherten in Bayern zu Fragen rund um das Thema Pflege. Zu den Hauptaufgaben zählen u. a. die Unterstützung bei der Pflege zu Hause, der Umgang mit Überforderung und die Verbesserung der Rahmenbedingungen durch Aufzeigen von Hilfsangeboten. Betreiber des Pflegeservice Bayern ist der MDK Bayern.

Der Pflegeservice Bayern stellt zahlreiche **Fachinformationen** auf der Webseite bereit: www.pflegeservice-bayern.de.

Alle gesetzlich Versicherten in Bayern können sich unter folgender Rufnummer kostenfrei beraten lassen: **0800 – 772 1111** (Montag bis Freitag, 08:00 bis 18:00 Uhr).

Kontakte

MDK Bayern
Haidenauplatz 1, 81667 München
Telefon: 0911 65068 555

Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft
der Krankenkassenverbände
in Bayern (ARGE):

AOK Bayern –
Die Gesundheitskasse
Carl-Wery-Straße 28
81739 München
Telefon: 089 62730-146

BKK Landesverband Bayern
Züricher Straße 25
81476 München
Telefon: 089 74579-421

IKK classic
Meglingerstraße 7
81477 München
Telefon: 089 74818-0

KNAPPSCHAFT
Regionaldirektion München
Putzbrunner Straße 73
81739 München
Telefon: 089 38175-405

Sozialversicherung für
Landwirtschaft, Forsten und
Gartenbau als
Landwirtschaftliche
Krankenkasse
Neumarkter Straße 35
81673 München
Telefon: 0561 785-10538

Verband der Ersatzkassen e. V.
(vdek), Landesvertretung Bayern
Arnulfstraße 201 a
80634 München
Telefon: 089 552551-60