

Pflegeservice Bayern –
die unabhängige telefonische Pflegeberatung der Pflegekassen in Bayern
Erfahrene Pflegeberaterinnen unterstützen bei allen Themen rund um die Pflege /
Versicherte haben gerade in Corona-Zeiten hohen Beratungsbedarf /
99 Prozent Weiterempfehlungsabsicht

München, 29. Juli 2021 – Ein Pflegefall tritt meist unerwartet ein. Zugleich tauchen viele Fragen auf: Welche Unterstützungsleistungen gibt es? Ambulante oder stationäre Betreuung? Wer hilft, die zusätzliche Belastung in der Corona-Pandemie zu meistern? Wie bekommt man einen Pflegegrad? Für alle Fragen zur Pflege hat der Pflegeservice Bayern (Tel.: 0800-772-1111) ein offenes Ohr und die richtige Antwort. Die telefonische Anlaufstelle ist ein kostenfreies, gemeinsames Angebot der gesetzlichen Pflegekassen in Bayern. Die hervorragende Weiterempfehlungsquote zeigt, dass Betroffene und Angehörige das Angebot schätzen.

Der Schlaganfall kam für Frau G. ganz unerwartet. Kochen, waschen, einkaufen gehen war plötzlich nicht mehr alleine möglich. Die lebenslustige Rentnerin war auf die Hilfe von anderen angewiesen. Allen voran ihrem Ehemann, der selbst gesundheitliche Probleme hat. Jetzt wird Frau G. aus dem Krankenhaus entlassen und ihr Ehemann ist völlig überfordert. Er weiß nicht, wie er kurzfristig die Versorgung zu Hause organisieren soll. Er greift zum Telefonhörer und ruft den Pflegeservice Bayern an. Dort erfährt er in den nächsten Minuten, welche Unterstützungs- und Entlastungsmöglichkeiten es bei ihm im Ort gibt.

So wie Herrn G. geht es vielen. Fragen zu den Leistungen der Pflegeversicherung sowie Fragen zur Pflege zu Hause sind die beiden häufigsten Gründe, sich an den Pflegeservice Bayern zu wenden, wie die Zufriedenheitsbefragung aus dem Jahr 2020 zeigt. Auch bei der Suche nach einer geeigneten Betreuungseinrichtung sowie in Akutsituationen (z.B. bei Erkrankung der Pflegeperson) hilft der Pflegeservice Bayern weiter. Insbesondere pflegende Angehörige (85 Prozent) nutzten die telefonische Beratung. Auch Pflegebedürftige selbst (14 Prozent) sowie wenige Fachkräfte (1 Prozent) zählten zu den Anruferinnen und Anrufern.

„Der Pflegeservice Bayern ist ein deutschlandweit einmaliges Angebot der gesetzlichen Pflegekassen, das seit knapp 12 Jahren existiert“, sagt die Leitung des Bereiches Pflege beim Medizinischen Dienst Bayern, Frau Dr. Hanke-Ebersoll. „Gerade in Corona-Zeiten konnten unsere Pflegeberaterinnen vielen Versicherten helfen und zu aktuellen Unterstützungsleistungen sowie Corona-Sonderregelungen beraten. Wir empfehlen jedem, frühzeitig Kontakt aufzunehmen, sich zu informieren und beraten zu lassen.“

Sehr hohe Kundenzufriedenheit

Der Pflegeservice Bayern ist ein gemeinsames Angebot der gesetzlichen Pflegekassen in Bayern und wird vom Medizinischen Dienst Bayern betrieben. 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

**GEMEINSAME
PRESSEMITTEILUNG
DER ARBEITSGEMEINSCHAFT
DER KRANKEN- UND
PFLEGEKASSENVERBÄNDE
UND DES MEDIZINISCHEN
DIENSTES BAYERN**



Kundenbefragung deutlich wider. Im Jahr 2020 konnten fast alle Anfragen (95 Prozent) sofort am Telefon gelöst werden. Noch positiver als bereits im Vorjahr wurden die Mitarbeitenden des Pflegeservice Bayern bewertet. Vor allem mit der Freundlichkeit (93 Prozent) sowie der fachlichen Beratung (85 Prozent) waren die Anruferinnen und Anrufer sehr zufrieden. Die hohe Zufriedenheit führt dazu, dass fast alle Befragten (99 Prozent) den Pflegeservice Bayern weiterempfehlen bzw. sich erneut an ihn wenden würden.

3.519 Zeichen inkl. Leerzeichen

Bildmaterial: Pflegeberatung | Bildquelle: Medizinischer Dienst Bayern
Bildunterschrift: *Offenes Ohr für jedes Anliegen: 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.*

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 Medizinische Dienst Bayern, der über die gesetzlichen Pflegekassen finanziert wird.

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).
www.pflegeservice-bayern.de / <https://www.facebook.com/Pflegeservice-Bayern-103758147670983>

Kontakte

Medizinischer Dienst Bayern
Haidenauplatz 1
81667 München
Telefon: 089 159060-5555

Pressestellen der Arbeitsgemeinschaft der Krankenkassenverbände in Bayern (ARGE):

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

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

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

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

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

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