

AOK Pflegeberatung als Lotsin in einem komplexen Versorgungssystem

Treffen der Rehaträger der Kreise Paderborn und Höxter
16.03.2026 im Kreishaus Paderborn

Agenda

1. So ist die AOK Pflegeberatung im Hochstift organisiert
2. Leistungen Pflegeversicherung vs. Krankenversicherung
3. Fall aus der Praxis
4. Andere besondere Situationen
5. Starkes Netzwerk- gute Versorgung

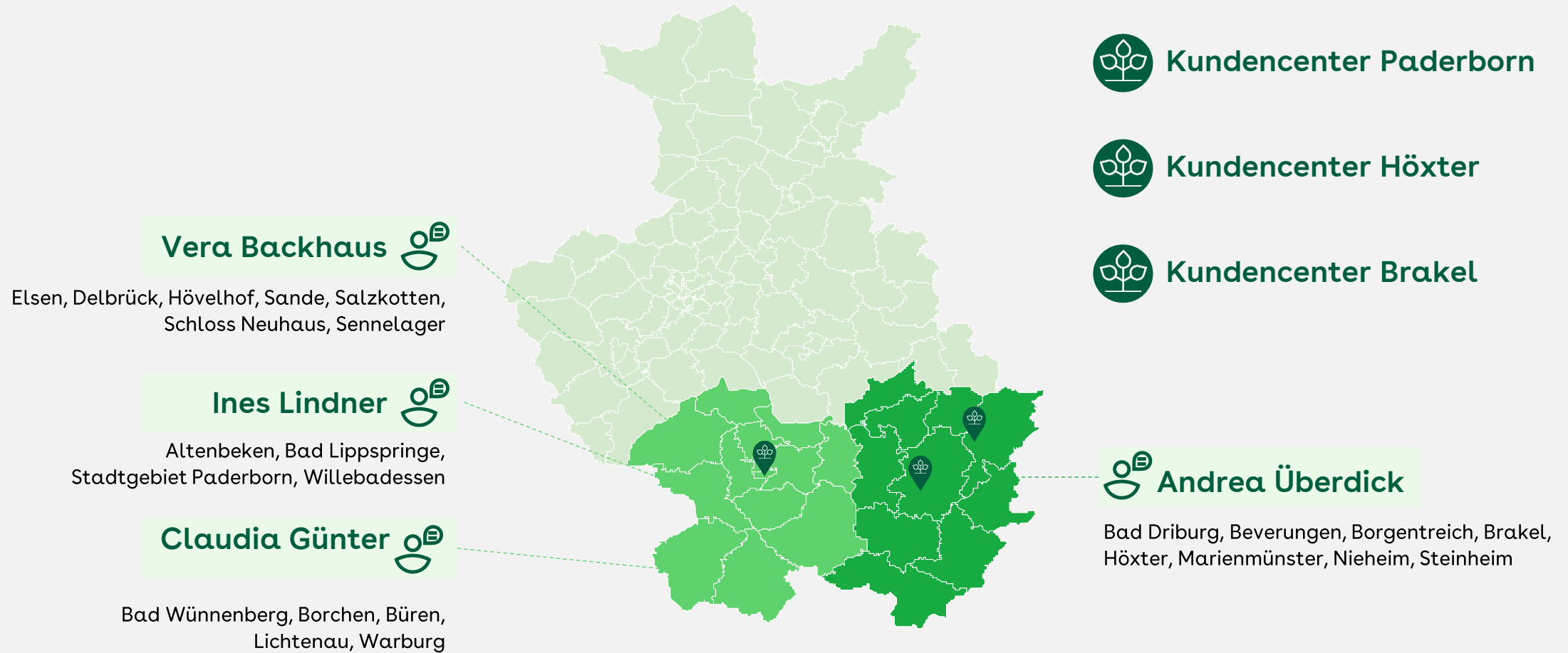


Die Pflegeberatung der AOK

Kompetente Unterstützung von Anfang an –
individuell und praxisnah

AOK. Die Gesundheitskasse.

So ist die AOK Pflegeberatung im Hochstift organisiert



Leistungen Pflegeversicherung vs. Krankenversicherung

Pflegeversicherung

- Pflegeberatung nach §7a SGB XI
Nur bei der AOK: eigene Pflegeberater
- Pflegegrade, Antragstellung und Leistungen
- Entlastungsleistungen
- Wohnumfeldverbesserung
- Pflegehilfsmittel
- Hausnotrufsysteme
- Kurzzeit- und Verhinderungspflege
- Pflegeunterstützungsgeld
- Soziale Absicherung pflegender Angehöriger
- Unterstützung bei Formalitäten
- ...



Pflege
Teams in

- Niebüll
- Itzehoe
- Pinneberg
- Steinfurt
- Herford
- Bocholt
- Beckum
- Lippstadt
- Unna
- Siegen



zentraler
Posteingang im
Digitalisierungszentrum
Hagen

Krankenversicherung

- Hilfsmittelversorgung
- Fahrkosten
- Zuzahlungsbefreiung
- Vollmachten
- Unterstützung bei Formalitäten
- Häusliche Krankenpflege
- ...



Hilfsmittel
Teams in

- Bochum
- Gütersloh
- Lüneburg



Fahrkosten
Team in

- Recklinghausen



Teams
Kundencenter

- in 65 Kundencentern
vor Ort



zentraler
Posteingang im
Digitalisierungszentrum
Hagen

Ein Fall aus der Praxis

Frau M., 52 Jahre – was ist ihr Problem?

- körperliche Einschränkungen:
 - eingeschränkte Gelenkbeweglichkeit
 - Unsicheres Gehen
 - feinmotorische Probleme (z. B. beim Anziehen, Geschirrspülen)
 - rasche Ermüdung
 - Treppensteigen oft Unterstützung erforderlich
- zusätzliche schwere Depression
- Alltagsroutinen kaum noch selbstständig möglich
- Tochter unterstützt, fühlt sich überfordert



Bild: KI-generiert

Der erste Kontakt zur AOK

Die Tochter von Frau M.
meldet sich telefonisch bei
der AOK NordWest



Anruf bei der AOK

Pflegeberatung

Hausbesuchstermin bei Frau M.

- Ziel: Überblick & nächste Schritte klären



Termin vereinbart

Die AOK NordWest garantiert eine
gute Erreichbarkeit vor Ort mit

- **65 Kundencentern** und persönlichen Ansprechpartnern
- dem **Kunden-Kontakt-Center** unter 0800 265 5000
- und unserem **Online-ServiceCenter** „Meine AOK“

Pflegeberatung – Wir sind für Sie da!



Bilder: KI-generiert

Was passiert vom Antrag bis zur Begutachtung?



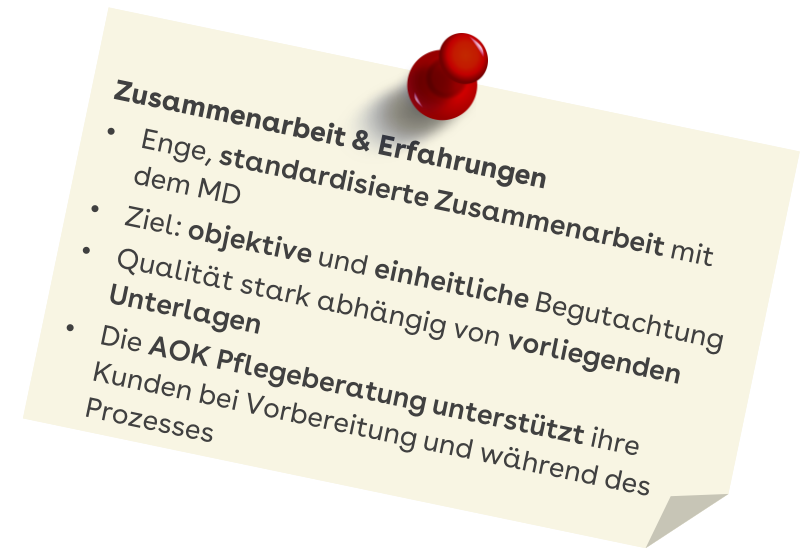
- Frau M. stellt einen Antrag auf Pflegeleistungen bei der AOK Nordwest



- Weiterleitung des Antrags an den Medizinischen Dienst
- Frau M. wird darüber informiert

Entscheidung in ca. 28 Tagen

- Hausbesuch
- nach Aktenlage
- Telefoninterview
- Begutachtung in der Kurzzeitpflege möglich



Besonderheiten aus der Praxis

- Vorläufiger Pflegegrad im Krankenhaus möglich
- Endgültige Begutachtung im häuslichen Umfeld

Welcher Hilfebedarf besteht?

sichtbar

**körperliche
Einschränkungen**

(z. B. Mobilität, Körperpflege)

offensichtlicher Hilfebedarf
(Hilfsmittel, personelle Hilfen)

Kurzfristige?? Alltagsprobleme
(z. B. Einkaufen, Kochen)

nicht
sichtbar

psychische Erkrankungen

**emotionale Belastung
& Überforderung**

**soziale
Isolation**



- Psychische Erkrankungen oft schwer einschätzbar
- Vollständige Unterlagen & Vorbereitung sind wichtig
- Alltagsschilderung entscheidend
- Die AOK Pflegeberatung unterstützt bei Darstellung des Alltags

Frau M. ist mit dem Gutachten des MD nicht einverstanden – es kommt zum Widerspruch



Wann die AOK Pflegeberatung bei Widersprüchen unterstützt:

- auf Wunsch der Kundinnen und Kunden
- Unklare oder **fehlende Begründungen**
- **knapp verfehlte** Pflegegrade
- Beratungsbedarf zu **Alternativen**

Wie wir unsere Kundinnen und Kunden im Widerspruch unterstützen können:

- **Analyse** des Gutachtens
- Gutachten **verständlich erklären**
- Einschätzung der **Erfolgsaussichten**
- **Begründung** gemeinsam erarbeiten
- **Begleitung** im gesamten Verfahren
- **Unabhängig & im Interesse der Versicherten**

Bestandsaufnahme, Orientierung geben, Lösungen finden: AOK Pflegeberatung im Leistungsprozess



- Unterstützung im Antragsprozess
- Individuellen Versorgungsplan entwickeln
- Leistungen verständlich erklären
- Ablehnungsgründe erläutern
- Abstimmung mit Fachabteilungen
- Beratung zu wohnumfeldverbessernden Maßnahmen
- Organisation und Vermittlung von Hilfen
- Angehörige aktiv einbeziehen
- ...

vermitteln
klären
möglich machen



„Die neue Situation in der Pflege war herausfordernd und hat mich überfordert.“

Nach der Pflegeberatung habe ich ein Stück Struktur gefunden und mich sicherer gefühlt!“

Frau M.



Exkurs: Andere besondere Situationen?



Begutachtungen von Kindern mit Behinderungen

- Kinder-Gutachter
- Eigene Bewertungssystematik bei Kindern
- Entwicklungsabhängige Kriterien
- Vergleich mit altersentsprechender Entwicklung



Sprache, Dolmetschen & Zugang

- Einsatz von Dolmetschenden möglich
- Mehrsprachige Materialien
- Kultursensible & verständliche Beratung



Die AOK Pflegeberatung unterstützt ihre Kunden

Netzwerk als Schlüssel für eine stabile Versorgung



Bild: KI-generiert

Unsere Rolle als AOK Pflegeberatung

- Situation gemeinsam strukturieren
- Bedarfe und Herausforderungen erkennen
- Passende Lösungen aufzeigen
- Vernetzen, koordinieren und vermitteln
- Zugang zu passenden Angeboten ermöglichen
- Orientierung im komplexen Hilfesystem geben
- Verbindendes Element zwischen allen Akteuren

Vermittlung in passende Unterstützungsangebote vor Ort

Vielen Dank

AOK NW Pflegeberatung

AOK NordWest
Friedrichstr. 17-19
33102 Paderborn

Telefon 0800 2655-140473

Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMBFSFJ)

Broschüre: Bessere Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Beruf

Freistellungsmöglichkeiten für berufstätige pflegende Angehörige



Broschüre, 36 Seiten

Stand: 30. November 2025

Sprachfassung der PDF: Deutsch

Artikelnummer: 3BR81

↓ Herunterladen

PDF 879,0 kB, barrierefrei

🛒 Bestellen

📘 Max. 1 Exemplar

www.publikationen-bundesregierung.de/pp-de/publikationssuche/pflege-und-beruf-731916

Antragseingang Vorsorge-
oder RehaMaßnahme der
Pflegeperson beim zust.
Träger (KV oder RV)

Mitaufnahme einer
pflegebedürftigen Person
erforderlich? (Angabe im
Antragsformular)

nein

Träger entscheidet über
Maßnahme der
Pflegeperson, keine
Einbindung der PV

ja

Träger entscheidet über
Maßnahme der
Pflegeperson. Bewilligung?

nein

Ablehnung der
Hauptleistung der
Pflegeperson, keine
Einbindung der PV

ja

Bewilligung der Leistung mit
Ort und Zeitraum an
Pflegeperson. Weiterleitung
an Pflegekasse.

Die Weiterleitung des
Bescheids gilt als Antrag
der pflegebedürftigen
Person auf Leistungen nach
§42a SGB XI

