



## Umfangreiche Weiterbildung der AOK-Kundenberaterinnen und -berater

### **Zertifizierte Pflegeberatung im Servicecenter**

**Berlin, 15. März 2018.** Ein Viertel aller Beratungsanfragen an die Servicemitarbeiter der AOK Nordost betreffen mittlerweile das Thema Pflege. Um dem wachsenden Informations- und Beratungsbedarf ihrer Versicherten gerecht zu werden, hat die Gesundheitskasse schon im Dezember 2016 damit begonnen, ihre rund 400 Kundenberaterinnen und -berater in den Servicecentern umfassend zum Thema Pflege zu schulen und weiterzubilden. Am heutigen Donnerstag werden in Berlin die ersten Urkunden für den erfolgreichen Abschluss der mehrmonatigen Online-Weiterbildung zum „Zertifizierten Pflegeberater“ überreicht. Ziel ist es, dass bis Ende 2018 alle 400 Kundenberaterinnen und -berater diese Weiterbildung erfolgreich absolviert haben.

#### **400 Kundenberaterinnen und -berater sollen bis Ende 2018 qualifiziert sein**

„Jeder von uns kennt, wenn nicht sogar in der eigenen Familie, ältere Menschen, die auf tägliche Pflege angewiesen sind. Die mit der Pflege von Angehörigen oder Freunden verbundenen Herausforderungen sind vielfältig. Für uns als Gesundheitskasse ist es daher mehr als nur eine Aufgabe, unsere Versicherten hier so gut wie möglich zu informieren und zu unterstützen. Da unsere Kundenberaterinnen und -berater oft die ersten Ansprechpartner sind, haben wir uns für die umfangreiche Weiterbildung zum zertifizierten Pflegeberater entschieden. Denn wenn unsere Versicherten so früh wie möglich und ohne große Umwege eine fundierte Pflegeberatung erhalten, kann das nur hilfreich sein für die Herausforderungen im Pflegealltag“, sagt Frank Ahrend, Mitglied der Geschäftsleitung der AOK Nordost.

#### **Weiterbildung umfasst mindestens 400 Unterrichtsstunden und ein Praktikum**

Die Weiterbildung zum „Zertifizierten Pflegeberater nach § 7 a SGB XI“ umfasst mindestens 400 Unterrichtsstunden und ein Praktikum. Dabei werden umfangreiche Inhalte unter anderem in den Bereichen Pflegefachwissen, Case Management und Sozialrecht vermittelt. Bei der Qualifizierung ihrer Kundenberaterinnen und -berater arbeitet die AOK Nordost eng mit der AOK Pflege Akademie und der Katharina Kaspar Akademie zusammen.

---

#### **Pressekontakt:**

AOK Nordost – Die Gesundheitskasse  
Pressesprecher Matthias Gabriel (komm.)  
Internet: [www.aok.de/nordost](http://www.aok.de/nordost)

Telefon: 0800 265080-22202  
E-Mail: [presse@nordost.aok.de](mailto:presse@nordost.aok.de)