



**PFLEGE  
WEGWEISER  
NRW**

Für Pflegebedürftige  
und Angehörige

**verbraucherzentrale** *Nordrhein-Westfalen*

# Die passende Beratung in der Nachbarschaft finden - Zugangswege und Instrumente des Pflgewegweisers NRW

Gretje Stelzenmüller

**Frühjahrsakademie 2020** Facetten bürgerschaftlichen Engagements älterer  
Menschen in Nachbarschaftsarbeit und Nachbarschaftshilfe

Gefördert von:

Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen



LANDESVERBÄNDE  
DER PFLEGEKASSEN



# Pflegewegweiser und Nachbarschaftshilfe

## Wie erreicht man ältere Menschen

- um sie einzubinden
  - Ihnen Hilfe anzubieten
  - Hilfe zu organisieren?
- 
- Soziale Isolation
  - Bewegungsradius von ältere Menschen
  - Prinzip des Selbstkümmerns
  - Pflege als wichtiges Thema
  - Pflegebedürftigkeit (plötzlich?)

# Mediennutzung nach Altersklassen

- Mediennutzung älterer Menschen zwischen Beständigkeit und digitalem Wandel
- „habitualisierte Nutzung“ bei der Generation 60plus ist geringer ausgeprägt als bei den Jüngeren
- Lineare Radio- und Fernsehprogramme erfüllen weiterhin wichtige Funktionen im Tagesablauf
- 14-49 Jährige 97,7% nutzen das Internet täglich
- 60-69 Jährige 62,3%
- 70 und älter: 39,9%

# Internetnutzung ist nicht = Internetnutzung

- Viele wissen nicht, wie sie gute Seiten von schlechten unterscheiden sollen (z.B. Gesundheitsinformationen)
- Sechs von zehn Bundesbürgern (61 %) finden online in der Regel die Informationen, die sie suchen
- Online-Informationen im Hinblick auf ihre Vertrauenswürdigkeit einzuschätzen trauen sich 50 % zu
- Quelle: Umfrage im Auftrag des Digitalverbands Bitkom zu Digitaltag 2020

## Informationen zu Pflege

- Vorwiegend ältere Menschen und Menschen mit Einschränkungen als Zielgruppe
- Internet nicht als Zugangsweg ausreichend
- Radio- und Fernsehen, Zeitungen als Medium (ABER: kurzlebiger)
- Vernetzung von Unterstützungsstrukturen vor Ort

→ Niedrigschwelligen Zugang

# Pflegebedürftigkeit in Deutschland

- 3,68 Mio. Pflegebedürftige in Deutschland
- 17,91 Mio. Einwohner in NRW
- 769.132 (4,3%) Pflegebedürftige in NRW
  - Davon 599.371 zu Hause
  - 70% davon ohne Pflegedienst



# Pflegesituation und Pflegeberatung

- Antrag auf Pflegeleistungen muss vom Pflegebedürftigen selbst gestellt werden (kein Automatismus)
- Organisation der häuslichen Betreuung, Haushaltsführung, pflegerische Tätigkeiten
- Leistungsgewährung der Pflegekassen komplex
- Recht auf **Pflegeberatung**, die auf individuelle Situation eingeht
- Pflegeberatung in NRW: Unterschiedliche Träger, Zuständigkeit, Umfang und Inhalt der Beratung
- Ggf. weitere Beratungen notwendig: Angehörigenberatung, Demenzberatung, Seniorenberatung, Wohnberatung ...

# Informationen zu Pflege

Barrierefrei

Schnell verfügbar

Transparent

Qualitätsgesichert

Niedrigschwellig

Vernetzt

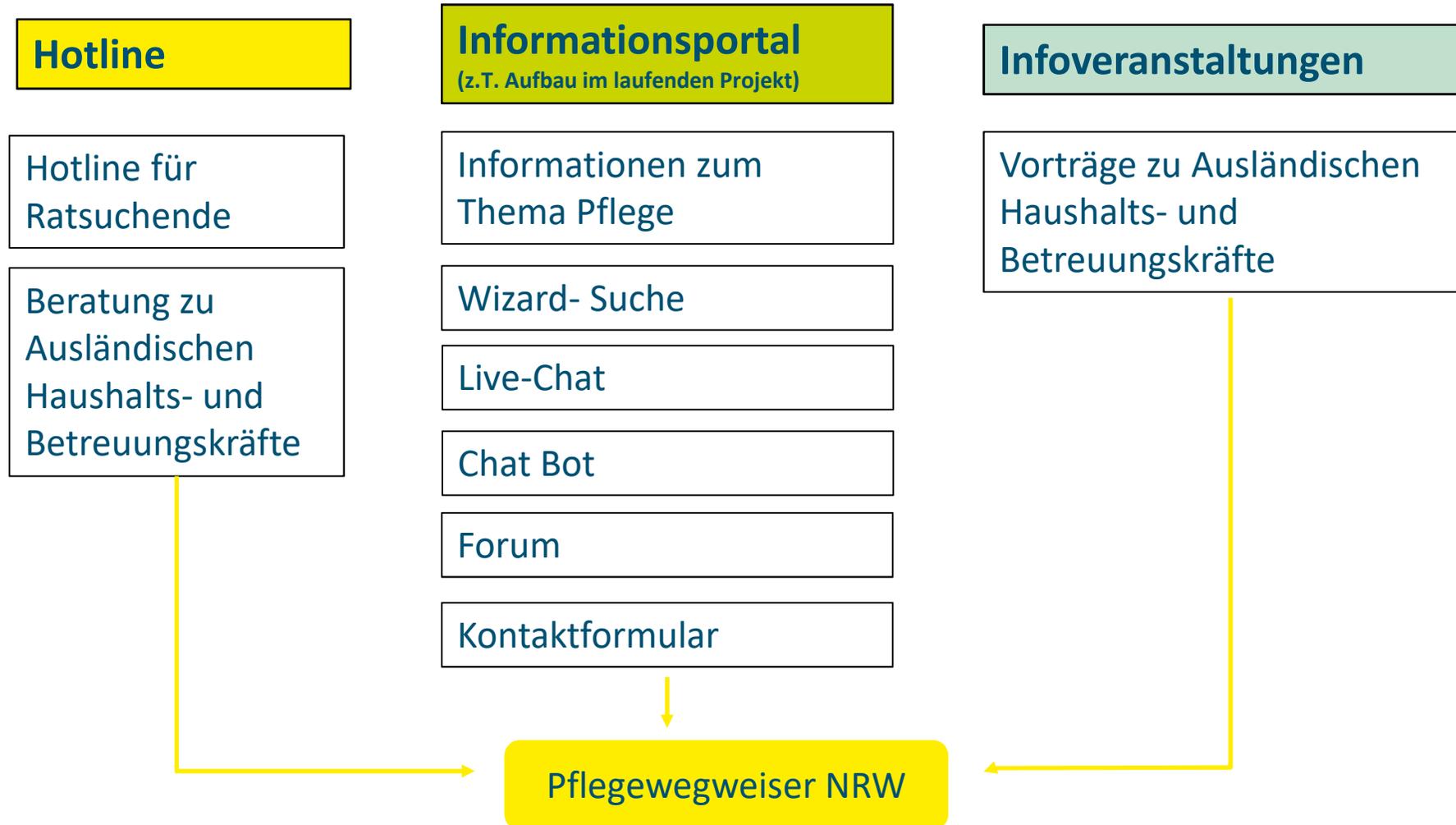
# Pflegewegweiser NRW

- Informationsportal sowie
- landesweite kostenlose Hotline 0800 4040044 zum Thema Pflege mit Lotsenfunktion
- (Rechts-)Beratung ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte, Vorträge und Öffentlichkeitsarbeit
- Entstanden aus dem Modellprojekt KoNAP: „KompetenzNetz Angehörigenunterstützung und Pflegeberatung vom 01.01.2017 bis 31.12.2018“.



**Denn: viele Menschen wissen nicht, an wen sie sich bei Fragen zum Thema Pflege wenden können.**

# Zugangswege Pflegewegweiser NRW



# Portal mit Datenbank – Startseite mit Wizard

## [www.pflegewegweiser-nrw.de](http://www.pflegewegweiser-nrw.de)



kostenlose  
Rufnummer  
0800 404044

Pflegedatenbank NRW

Pflegebedürftig – was tun?

Unterstützung und Entlastung

Ausländische Betreuungskräfte

Finden Sie das passende Hilfsangebot für Ihren Pflegebedarf.

Wonach suchen Sie?

Beratungsstellen

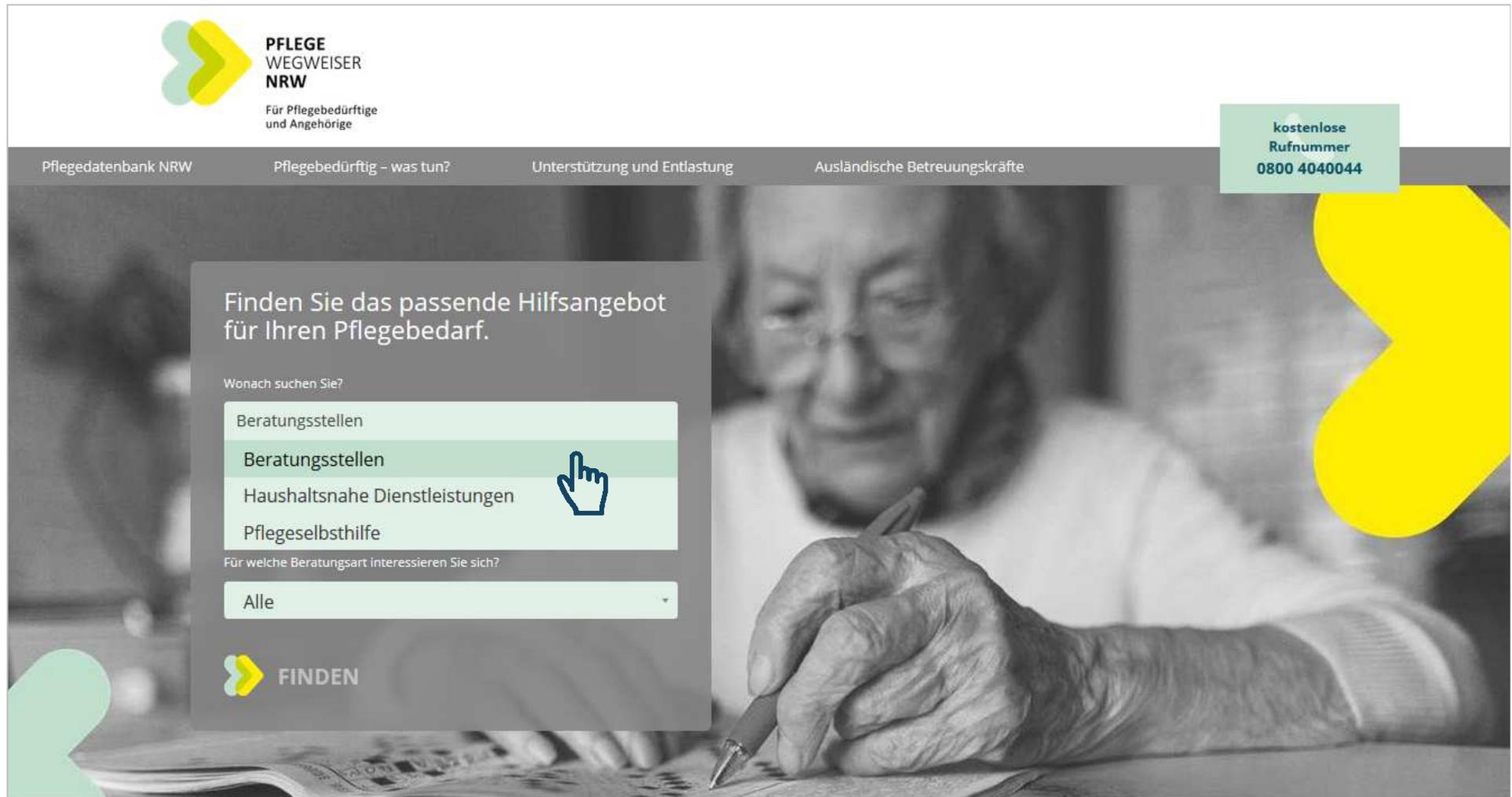
Um welche PLZ oder um welchen Ort handelt es sich?

Für welche Beratungsart interessieren Sie sich?

Alle

 FINDEN

# Startseite – Online-Suche



 **PFLERGE  
WEGWEISER  
NRW**  
Für Pflegebedürftige  
und Angehörige

Pflegedatenbank NRW    Pflegebedürftig – was tun?    Unterstützung und Entlastung    Ausländische Betreuungskräfte

**kostenlose  
Rufnummer  
0800 404044**

Finden Sie das passende Hilfsangebot  
für Ihren Pflegebedarf.

Wonach suchen Sie?

- Beratungsstellen
- Beratungsstellen** 
- Haushaltsnahe Dienstleistungen
- Pflegeselbsthilfe

Für welche Beratungsart interessieren Sie sich?

Alle

 **FINDEN**

# Startseite Wizard Beratungsarten

Finden Sie das passende Hilfsangebot für Ihren Pflegebedarf.

Wonach suchen Sie?

Beratungsstellen

Um welche PLZ oder um welchen Ort handelt es sich? \*

Für welche Beratungsart interessieren Sie sich?

Wählen Sie aus

- Angehörigenberatung
- Demenzberatung
- Palliativ- und Hospizberatung
- Pflegeberatung
- Pflegerecht
- Rechtliche Betreuung
- Seniorenberatung
- Wohnberatung

der Langzeitpflegeplatz





# Startseite – Zielgruppe: Pflegende Angehörige

## Unterstützung für pflegende Angehörige

Die Pflege und Betreuung eines Menschen ist eine große Herausforderung, und trotzdem wird sie von vielen Angehörigen, Freundinnen oder Freunden angenommen. Von einigen wird die Pflege als Bereicherung empfunden, da so den Liebsten etwas zurückgegeben werden kann.

Häufig übernehmen pflegende Personen die Pflege, ohne zunächst zu wissen, was auf sie zukommt. Sehr schnell kann es dabei zu Überforderungen kommen, weil vieles bedacht werden muss.

Damit die Pflege gut klappt, sollte neben der Sorge um die pflegebedürftige Person auch die Selbstsorge nicht hinten anstehen. Wie Sie sich dabei unterstützen lassen können, erfahren Sie hier:

- *Erste Schritte bei Pflegebedürftigkeit*
- *Unterstützung bei der Pflege*
- *Kuren für pflegende Angehörige*
- *Richtig pflegen und gesund bleiben*
- *Wenn alles zu viel wird*
- *Zeit für Pflege*
- *Pflegen und arbeiten*
- *Hilfen im Haushalt*
- *Entlastungsbetrag*

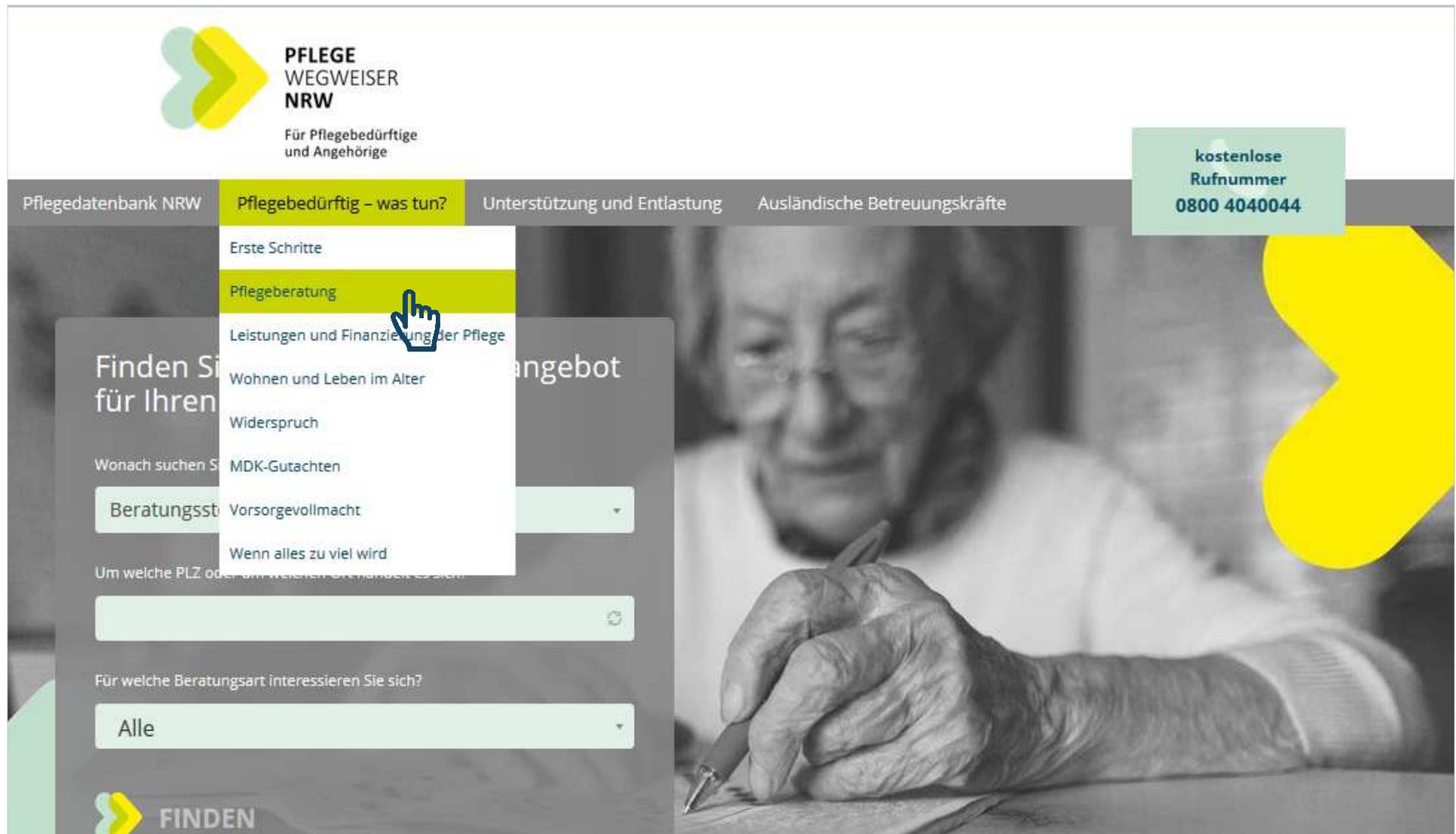
>> *Hier finden Sie eine passende Pflegeberatungsstelle vor Ort*



Foto: silviarita/Pixabay

Wer ständig jemanden pflegt, braucht auch einmal Zeit für sich.

# Navigationspunkt „Pflegerberatung“



The screenshot shows the website's navigation menu. The logo 'PFLERGE WEGWEISER NRW' is at the top left, with the tagline 'Für Pflegebedürftige und Angehörige'. A navigation bar contains the following items: 'Pflegedatenbank NRW', 'Pflegebedürftig – was tun?' (highlighted), 'Unterstützung und Entlastung', and 'Ausländische Betreuungskräfte'. A green box on the right displays 'kostenlose Rufnummer 0800 4040044'. A dropdown menu is open under 'Pflegebedürftig – was tun?', listing: 'Erste Schritte', 'Pflegerberatung' (highlighted with a hand cursor), 'Leistungen und Finanzierung der Pflege', 'Wohnen und Leben im Alter', 'Widerspruch', 'MDK-Gutachten', 'Vorsorgevollmacht', and 'Wenn alles zu viel wird'. Below the menu, a search form is visible with the text 'Finden Sie ein Angebot für Ihren...' and a 'FINDEN' button.

# Beispielseite „Pflegeberatung“



PFLEGE  
WEGWEISER  
NRW

Für Pflegebedürftige  
und Angehörige

Pflegedatenbank NRW

Pflegebedürftig – was tun?

Unterstützung und Entlastung

Ausländische Betreuungskräfte

kostenlose  
Rufnummer  
0800 4040044

## Pflegeberatung



© Heiger Fotostudio/Fotolia

Die kostenlose Pflegeberatung steht jedem zu – auch Ihnen!

### Ihr Recht auf Pflegeberatung – unabhängig und kostenlos

Sie sind pflegeversichert und benötigen Leistungen der Pflegekasse? Dann haben Sie das Recht auf **umfassende, unabhängige und kostenlose Pflegeberatung** durch die Pflegekassen beziehungsweise Ihre private Pflegeversicherung.

Gleiches gilt für Versicherte, die zwar noch keine Pflegeleistungen beziehen, aber schon einen Antrag darauf gestellt haben, oder bei denen ein erkennbarer Hilfe- oder Pflegebedarf besteht.

Angehörige oder Pflegepersonen können sich ebenfalls beraten lassen, wenn die pflegebedürftige Person zugestimmt hat.

#### Tipps:

- Nutzen Sie das Beratungsangebot! So erfahren Sie, welche Leistungen Ihnen zustehen und welche Unterstützung es gibt, um die Pflege zu organisieren und pflegende Angehörige zu entlasten.
- Lassen Sie sich beraten, bevor Sie den Antrag auf Pflegeleistungen stellen, da dann wichtige Entscheidungen zur Organisation der Pflege getroffen werden müssen.
- Auf Wunsch findet die Beratung telefonisch oder auch bei Ihnen zu Hause statt. Fragen Sie bei der Terminvergabe direkt nach einem Hausbesuch.

# Beispielseite „Pflegeberatung“

## Wo finde ich Pflegeberatungsstellen?

In Nordrhein-Westfalen führen mehr als 400 Beratungsstellen und Pflegestützpunkte die Beratung zur Pflege durch. Die Pflegestützpunkte finden Sie in vielen Kreisen und kreisfreien Städten in Nordrhein-Westfalen.

Nutzen Sie die Online-Suche, um die für Sie *passende und zuständige Pflegeberatungsstelle zu finden*.

Oder rufen Sie gebührenfrei an: **0800 4040044** (montags bis freitags 9–19 Uhr und samstags 9–14 Uhr).

## Wie komme ich zu einer Pflegeberatung bei der Pflegekasse?

Der Anspruch auf Pflegeberatung ist im Sozialgesetzbuch geregelt (§7a SGB XI). Haben Sie einen Antrag auf Leistungen der Pflegekasse gestellt, muss diese Ihnen oder der bevollmächtigten Person innerhalb von 2 Wochen eine Pflegeberatung – ggfs. auch bei Ihnen zu Hause – anbieten und eine Kontaktperson oder Beratungsstelle benennen.

>> *Kontaktdaten der Pflegekassen für die Pflegeberatung* 

Falls Ihre Pflegekasse keine eigene Pflegeberaterin oder keinen Pflegeberater nennen kann, stellt sie einen Gutschein für Pflegeberatung aus. In diesem Fall muss die Pflegekasse Ihnen Beratungsstellen nennen, bei denen dieser Gutschein eingelöst werden kann.

**Hinweis:** Die Pflegeberatung nach §7a SGB XI ist ein kostenloses Angebot der Pflegekasse.

# Nachbarschaftshilfe in der Pflege

- Nachbarschaftshilfe kann von der Pflegekasse erstattet werden

## Wenn

- Es ausschließlich ehrenamtliche Unterstützung ist
  - die Person mit der zu pflegenden Person nicht verwandt ist
  - Qualifizierung im Umfang des §45 SGB XI nachgewiesen wird
- Verweis an das Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz
  - Nachbarschaftshilfe als Chance aus der Isolation

→ Hotline als Anlaufstelle und Kompass zur Orientierung

# Weitere Themen an der Hotline



- Prozess der Beantragung Pflegegrad: wann und wie einen Antrag einreichen
- Hinweis auf Beratung zum Thema Vereinbarkeit von Beruf und Pflege (Pflegezeitgesetz (PflegeZG) und Familienpflegezeitgesetz (FPfZG))
- Pflegenden Angehörige aktiv ansprechen zur besseren Wahrnehmung der eigenen Belastungen
- Gewaltprävention
- Beratung zum Thema Demenz u.a.

# Niedrigschwelliger Zugang zur Beratung vor Ort

- Digitale Angebote vs. Angebote vor Ort!?
  - Verzahnung von Öffentlichkeitsarbeit und digitalen Angeboten
  - Nutzung von verschiedenen Zugangswegen
  - Öffentlichkeitsarbeit vor Ort (Apotheken, Bäckereien, Treffpunkte für Zielgruppe)
- Großflächige fachkundige Informationsvermittlung und passgenaues Lotsen



**Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Gretje Stelzenmüller**

Pflegewegweiser NRW

Verbraucherzentrale NRW e.V.

Mintropstraße 27

40215 Düsseldorf

Tel.: 0211 3809-664

[Gretje.stelzenmueller@verbraucherzentrale.nrw](mailto:Gretje.stelzenmueller@verbraucherzentrale.nrw)

