

Rufen Sie an.  
Wir beraten Sie gerne.

Um Sie möglichst individuell zu beraten, hat das Netzwerk Pflegeberatung Telefon-Hotlines zu drei verschiedenen Themen eingerichtet:

Thema Patientenverfügung:

**0180 3 770500-1**

Thema Vertragsberatung:

**0180 3 770500-2**

Thema alternative Wohnformen:

**0180 3 770500-3**

Informationen zum Unterhaltsrecht und zur Sozialhilfe im Zusammenhang mit Pflege Themen erhalten Sie unter allen drei Rufnummern.

Zu diesen Uhrzeiten ist die Telefon-Hotline besetzt:

- Montag: 10 bis 13 Uhr
- Mittwoch: 10 bis 13 Uhr
- Donnerstag: 14 bis 18 Uhr

Abgesehen von den Telefongebühren (**9 ct/Min.** aus dem deutschen Festnetz) entstehen Ihnen für diesen Service keine Kosten.

Das Netzwerk Pflegeberatung ist eine Kooperation Ihrer Betriebskrankenkasse mit den Verbraucherzentralen.

Impressum  
Herausgeber: BKK Bundesverband  
Kronprinzenstraße 6, 45128 Essen  
Tel.: 0201 179-01, Fax: 0201 179-1000

Stand: Mai 2007  
Alle Rechte vorbehalten. © 2007 BKK Bundesverband.  
„BKK“ und das BKK Markenzeichen sind registrierte  
Schutzmarken des BKK Bundesverbandes.

Pflegezeit aktiv vorbereiten  
und gestalten

Netzwerk Pflegeberatung



verbraucherzentrale





Um Sie möglichst individuell zu beraten, hat das Netzwerk Pflegeberatung Telefon-Hotlines zu drei verschiedenen Themen eingerichtet:

Thema Patientenverfügung:

**0180 3 770500-1**

Thema Vertragsberatung:

**0180 3 770500-2**

Thema alternative Wohnformen:

**0180 3 770500-3**

Informationen zum Unterhaltsrecht und zur Sozialhilfe im Zusammenhang mit Pflege Themen erhalten Sie unter allen drei Rufnummern.

Zu diesen Uhrzeiten ist die Telefon-Hotline besetzt:

- Montag: 10 bis 13 Uhr
- Mittwoch: 10 bis 13 Uhr
- Donnerstag: 14 bis 18 Uhr

Abgesehen von den Telefongebühren (9 ct/Min. aus dem deutschen Festnetz) entstehen Ihnen für diesen Service keine Kosten.

## Weisheit kommt mit dem Alter. Oder aus dem Netzwerk Pflegeberatung.

Rund zwei Millionen Menschen in Deutschland sind auf Betreuung bzw. Unterstützung angewiesen, weil sie wegen einer körperlichen, geistigen oder seelischen Krankheit oder Behinderung die Aufgaben des Alltags nicht mehr so meistern können wie früher. Deshalb sollten wir uns frühzeitig Gedanken darüber machen, wie wir uns auf eine mögliche Hilfe- und Pflegebedürftigkeit im Alter vorbereiten, sie vorausplanen und damit aktiv mitgestalten können.

Die Pflegekasse Ihrer BKK bietet das komplette Spektrum der gesetzlich festgelegten Leistungen zur Unterstützung von Pflegebedürftigen und Angehörigen bei der Pflege an, doch ist damit längst nicht alles geregelt. Häufig sind auch andere Fragen von Bedeutung: Kann ich in meiner Wohnung bleiben? Müssen meine Kinder für meine Pflege aufkommen? Wie kann ich mich auf eine Situation vorbereiten, in der ich selbst nicht mehr entscheidungsfähig bin? Und wo liegt eigentlich der Unterschied zwischen einer Vorsorgevollmacht und einer Patientenverfügung?

### Das Netzwerk Pflegeberatung hat die Antworten.

Jeder, der sich Gedanken über mögliche Pflegezeiten macht, egal ob als Pflegebedürftiger oder als Pflegeperson, wird irgendwann auf solche oder ähnliche Fragen stoßen. Darum hat Ihre Betriebskrankenkasse in Kooperation mit dem Bundesverband der Verbraucherzentralen das Netzwerk Pflegeberatung ins Leben gerufen. Hier stehen Ihnen ausgewählte Experten an einer Telefon-Hotline zur Verfügung, die Antworten haben – übrigens auch für junge Menschen. Denn manche Fragen sind einfach zu wichtig, um abzuwarten, bis es mal so weit ist.

Also, fragen Sie uns!

Irgendwie hatte ich mir das anders vorgestellt...

## Heim- und Pflegeverträge

Ein Seniorenheim bietet viele Vorteile wie umfassende Pflege und Betreuung. Darum entscheiden sich viele Menschen ganz bewusst, in ein Heim zu ziehen. Für andere ist der Umzug dorthin aber der einzige Weg, eine optimale Pflege und Betreuung zu erhalten. **Heimverträge** unterliegen zwar den strengen Regeln von Heimgesetz und Sozialgesetzbuch. Wie die Verbraucherzentralen feststellen, kommt es trotzdem immer wieder zu rechtlichen Problemen, etwa hinsichtlich der Ausgestaltung der allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Heimträgers.

Das Netzwerk Pflegeberatung steht Ihnen hier mit Rat zur Seite und beantwortet Fragen aus folgenden Gebieten:

- *Transparenz der Entgelte und Leistungen (z. B. Unterkunft und Verpflegung, Ausbildungsvergütung, Vergütung für Sonderleistungen oder Voraussetzungen für eine Entgelterhöhung)*
- *Vergütungsregelungen bei Abwesenheit, etwa am Wochenende oder bei einem Krankenhausaufenthalt*
- *Regelung der rechtlichen Verhältnisse bei Auszug oder im Todesfall des Bewohners*
- *Kündigungs- und Beschwerderechte sowie Rückzahlungsansprüche der Bewohner*
- *Haftungsregeln für Personen- oder Sachschäden*
- *Datenschutzregeln*



In **Pflegeverträgen** werden zwischen Pflegediensten und Pflegebedürftigen Art, Inhalt und Umfang der Leistungen sowie die Vergütungen für jede Leistung festgelegt. Dabei gelten je nach Bundesland unterschiedliche Regelungen, wie z. B. Vergütungsvereinbarungen, die bei Abschluss von Pflegeverträgen zu beachten sind.

Das Netzwerk Pflegeberatung beantwortet hier Fragen wie:

- *Darf ein ambulanter Pflegedienst Investitionskosten in Rechnung stellen oder seine Entgelte ohne Vorankündigung erhöhen?*
- *Wann habe ich ein außerordentliches Kündigungsrecht?*
- *Welche Hilfen beinhaltet ein bestimmtes Abrechnungsmodul – z. B. Mobilisation – und wann darf es von meinem Pflegedienst in Rechnung gestellt werden?*
- *Wer hilft mir weiter, wenn ich die Abrechnung zur Kombinationspflege nicht nachvollziehen kann?*



# Welche Möglichkeiten bieten mir ambulant betreute Wohngruppen und Betreutes Wohnen?

## Alternative Wohnformen für Senioren

Viele ältere Menschen und auch ihre Angehörigen machen sich Gedanken, ob die langjährige Wohnsituation aufrechterhalten werden kann oder eine Veränderung sinnvoll ist. In dieser Situation ist es wichtig, zu wissen, dass es viele Formen des alternativen Wohnens gibt. Das Netzwerk Pflegeberatung gibt Ihnen einen Überblick. So ist in den letzten Jahren viel über das **Betreute Wohnen** als Alternative zum klassischen Pflegeheim diskutiert worden. Andere Bezeichnungen sind Wohnen mit Service, Wohnen Plus oder Servicewohnen. Grundsätzlich ist damit die Kombination einer Wohnung mit gewissen Serviceleistungen gemeint. So vielfältig wie diese Wohnformen können auch die Fragen dazu sein.

Das Netzwerk Pflegeberatung weiß Antworten – zum Beispiel auf Fragen wie diese:

- *Was ist das eigentlich – Betreutes Wohnen?*
- *Welche Möglichkeiten bietet mir Betreutes Wohnen und wo liegen die Grenzen?*
- *Was kostet das?*
- *Für welche Lebenssituation eignet sich Betreutes Wohnen?*
- *Was muss man bei der Auswahl des richtigen Angebotes beachten?*
- *Welche Qualitätssiegel und Zertifikate helfen bei der Auswahl?*
- *Gibt es Angebotslisten für Betreutes Wohnen?*
- *An wen kann ich mich wenden, wenn es Probleme gibt?*

Derzeit gibt es in Deutschland rund 400 **ambulant betreute Wohngruppen**. Diese Wohnform ist besonders für pflegebedürftige Menschen mit einer Demenzkrankheit wie Alzheimer konzipiert, die hier besonders gut betreut werden können.

Das Netzwerk Pflegeberatung beantwortet hier Fragen wie:

- *Was ist unter einer ambulant betreuten Wohngruppe zu verstehen?*
- *Welche Modelle gibt es in der Praxis?*
- *Wie wird die Pflege, Betreuung und hauswirtschaftliche Versorgung organisiert?*
- *Was kostet diese Wohnform und wie lässt sie sich finanzieren?*
- *Welches sind die Unterschiede zum Wohnen und zur Versorgung in einem Pflegeheim und was eignet sich besonders für den Einzelfall?*
- *Gibt es an meinem Wohnort bzw. in meiner Region Beratungsangebote und Infomaterialien?*
- *Wie lassen sich eventuelle Konflikte lösen und welche rechtlichen Fragestellungen muss man beachten?*

Was ist eigentlich,  
wenn ich meinen Alltag nicht  
mehr alleine meistern kann?



## Vorsorgevollmacht, Betreuungs- und Patientenverfügung

Im Krankheitsfall kann ein Patient dem behandelnden Arzt sagen, wo es weh tut und welche Behandlungsmethode er wünscht – zumindest solange er geistig noch fit ist. Durch Krankheit, Alter oder Demenz kann es aber passieren, dass Menschen sich nicht mehr selbst äußern und über ihre medizinische Behandlung und Pflege entscheiden können. Für diesen Fall ist es ratsam, in gesunden Tagen Verfügungen oder Vollmachten zu verfassen, die genau regeln, wie die Behandlung und Pflege im Ernstfall gestaltet werden soll – auch als junger Mensch.

Mit einer **Vorsorgevollmacht** können Sie eine Person Ihres Vertrauens als Bevollmächtigten einsetzen, die bei eigener Entscheidungsunfähigkeit für Sie handeln kann. Das Netzwerk Pflegeberatung gibt Antworten auf Fragen zur Vorsorgevollmacht wie zum Beispiel:

- *Wer entscheidet für mich, wenn ich dazu selber nicht mehr in der Lage bin?*
- *Soll die Vollmacht ab sofort gültig sein?*
- *Welche Gesetzestexte müssen ausdrücklich benannt sein, damit der Bevollmächtigte auch in schwerwiegenden Fällen entscheiden darf?*
- *Wie kann ich verhindern, dass gegen meinen Willen entschieden wird?*
- *Was ist bei Generalvollmachten zu beachten und müssen Vollmachten notariell beglaubigt sein?*



Mit einer **Betreuungsverfügung** können Sie eine Person Ihres Vertrauens bestimmen, die vom Vormundschaftsgericht bestellt werden soll, wenn eine Betreuung notwendig wird. Das Netzwerk Pflegeberatung beantwortet zum Beispiel folgende Fragen dazu:

- *Wann kann – trotz Vollmacht – eine gesetzliche Betreuung notwendig werden?*
- *Ist eine Betreuungsverfügung neben einer Vorsorgevollmacht sinnvoll?*



Mit einer **Patientenverfügung** richten Sie sich an den behandelnden Arzt in einer Situation, in der Sie selbst nicht mehr in der Lage sind, sich zu äußern. In ihr legen Sie fest, wie Sie behandelt werden möchten. Das Netzwerk Pflegeberatung beantwortet dazu Fragen wie:

- *Was wünsche ich mir bei meiner medizinischen Versorgung, was lehne ich ab?*
- *Ist meine Patientenverfügung für den behandelnden Arzt auch wirklich verbindlich?*
- *In welchen Situationen gilt die Patientenverfügung?*
- *Wie oft muss eine Patientenverfügung aktualisiert werden?*
- *Wie möchte ich versorgt werden, falls ich längerfristig pflegebedürftig werde?*



## Wer soll das bezahlen?

### Unterhaltsrecht und Sozialhilfe

Es kommt insbesondere bei Heimaufenthalten vor, dass Pflegebedürftige ihre Pflege nicht mehr allein mit den Leistungen der Pflegeversicherung, ihrem Einkommen und ihren Ersparnissen bezahlen können. Dann sind sie auf die finanzielle Hilfe ihrer Angehörigen oder Leistungen des Sozialamtes angewiesen. In diesen Fällen haben die Betroffenen wichtige Fragen, wie z. B.

- *Inwieweit muss ich meine Ersparnisse ausgeben, um die Pflege zu bezahlen?*
- *Welche Angehörigen sind verpflichtet, mich finanziell zu unterstützen, und wie weit reicht ihre Unterhaltsverpflichtung?*
- *Wann kommt das Sozialamt für die Pflege auf und kann es Unterhalt von meinen Angehörigen zurückfordern?*



Die Verbraucherzentralen können Ihnen zu diesen Fragen schriftliche Informationen geben. Diese Informationen sind darauf angelegt, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten und den Weg zu weiteren Hilfeangeboten zu eröffnen. Die laufend aktualisierten schriftlichen Informationen können Sie unter allen drei Rufnummern anfordern, die Verbraucherzentralen senden Ihnen diese gerne zu.