PFLEGE
WEGWEISER
NRW
Für Pflegebedürftige
und Angehörige

Pflege kann im Alltag schnell anstrengend werden – deshalb ist es gut zu wissen, dass es vielfältige professionelle Hilfen gibt. Neben den ambulanten Pflegediensten stehen Ihnen viele weitere spezialisierte Dienste zur Seite. In unserer Übersicht finden Sie praktische Informationen, nützliche Links und Anlaufstellen.

Wenn Sie unsicher sind, welche Hilfe am besten passt, lassen Sie sich beraten. Die **Pflegeberater:innen** vor Ort geben Ihnen einen klaren Überblick und zeigen, welche Unterstützung in Ihrer Situation wirklich weiterhilft. Hier finden Sie eine **Beratungsstelle in Ihrer Nähe.**

Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte

Für Angehörige kann die Betreuung ihrer Liebsten durch ausländische Betreuungskräfte sinnvoll sein, wenn sie selbst berufstätig sind oder weit entfernt von den pflegebedürftigen Eltern wohnen und die Pflege auf Distanz organisieren müssen. Auch in ländlichen Regionen mit wenig ambulanten Angeboten bietet dieses Modell eine praktikable Lösung, um eine kontinuierliche Betreuung im eigenen Zuhause sicherzustellen.

Dieses Modell wird fälschlicherweise oft als sogenannte "24 Stunden-Pflege" bezeichnet. Aber genau das ist es nicht - weder wird ein 24-Stunden-Service erbracht noch wird durch die Auslandskräfte gepflegt.

Um Missverständnissen vorzubeugen und Ratsuchende individuell zu unterstützen, bietet der Pflegewegweiser NRW **Ratsuchenden aus NRW** eine kostenlose **rechtliche Beratung** zu den verschiedenen Beschäftigungsmöglichkeiten und prüft auch Vertragsunterlagen (Tel. 0211 - 3809 400).

Ergänzend haben wir auf einer**Themenseite** ausführliche Informationen zu den Rahmenbedingungen, Modellen und Kosten zusammengestellt.

In unserer **Broschüre** finden Sie alle Informationen noch einmal übersichtlich zum Nachlesen.

Ambulanter Pflegedienst

Ambulante Pflegedienste bieten eine professionelle Versorgung in den eigenen vier Wänden. Sie können folgende Aufgaben übernehmen:

- Medizinische Behandlungspflege, zum Beispiel Wunden versorgen, Blutzucker messen, Medikamente geben.
- Grundpflege, dazu gehören etwa die Körperpflege und Hilfe beim Essen
- Hauswirtschaftliche Versorgung, zum Beispiel Kochen oder das Reinigen der Wohnung
- Betreuung, zum Beispiel Begleitung bei Spaziergängen, Hilfe bei der Strukturierung des Alltags
- Beratung zu allen pflegerischen Fragen

Wie finde ich einen Pflegedienst?

Sie können bei Ihrer Pflegekasse eine Übersicht ambulanter Pflegedienste in der Region anfragen. Die Pflegekassen bieten außerdem folgende Online-Suchen an:

- der**Pflegelotse** [externer Link] der Ersatzkassen
- der **AOK Pflegenavigator** [externer Link]
- der**Pflegefinder** [externer Link]der Betriebskrankenkassen

Allerdings sind viele Pflegedienste gut ausgelastet. Die Nachfrage ist groß und es herrscht ein Mangel an beruflich Pflegenden. Es kann daher schwierig sein, einen Pflegedienst zu finden. Wenden Sie sich an eine **Pflegeberatungsstelle**in Ihrer Nähe. Die Mitarbeiter:innen können Ihnen bei der Suche helfen.

Um einen für Ihre Situation geeigneten Pflegedienst zu finden, kann die **Checkliste** der Verbraucherzentrale NRW [externer Link] helfen.

Benötigen Sie rechtliche Unterstützung und Beratung, wenden Sie sich gerne an die **BIVA** [externer Link].

Die Verbraucherzentrale bietet einen Musterbrief für einen **Widerspruch** gegen die Rechnung des Pflegedienstes [externer Link] und einen Musterbrief für einen **falschen Leistungsnachweis**vom Pflegedienst [externer Link] an.
Weitere Informationen zum Thema finden Sie bei der **Verbraucherzentrale NRW.**

Apotheken-Lieferdienst

Viele Apotheken bieten einen Lieferservice an. Auf Wunsch kann ein Pflegedienst Rezepte bei Ihrer Hausarztpraxis abholen und zur Apotheke bringen. Die Apotheke löst diese ein und liefert Ihnen die Medikamente anschließend nach Hause.

Hier finden Sie eine **Apotheke in Ihrer Nähe** [externer Link].

Benötigen Sie ein Medikament dringend außerhalb der regulären Öffnungszeiten, finden Sie hier eine **Apotheke mit Notdienst** [externer Link] in Ihrer Nähe.

Oder Sie nutzen eine **Internet-Apotheke** und lassen sich die Medikamente per Post liefern. Geben Sie hierfür bei Google "Online Apotheke" ein oder laden Sie sich eine **App** auf ihr Handy. Mit dem neuen **E-Rezept** können Sie ihre verschriebenen Medikamente direkt über das Handy erfassen lassen und bestellen.

Betreuungdienste

Betreuungsdienste unterstützen pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen im Alltag. Dazu gehören zum Beispiel Hilfe im Haushalt, Begleitung bei Arztbesuchen, gemeinsame Spaziergänge oder stundenweise Betreuung zur Entlastung pflegender Angehöriger. Sie sind eine wichtige Ergänzung zu ambulanten Pflegediensten, da sie keine medizinische, sondern vor allem alltagsnahe Unterstützung leisten.

In NRW können Sie Betreuungsdienste über die **Pflegekassen**, die **Pflegeberatungsstellen** oder auch online finden (z.B. über den **Angebotsfinder NRW** [externer Link] oder den **Pflegenavigator der AOK** [externer Link]. Auch viele Wohlfahrtsverbände wie Caritas, Diakonie oder die AWO bieten entsprechende Dienste an.

Essen auf Rädern

Um einen geeigneten Lieferanten zu finden, hat die **Verbraucherzentrale NRW** [externer Link] eine Checkliste entworfen. Mit Hilfe der **Checkliste** [externer Link] können Sie schnell entscheiden, ob der Essens-Lieferant Ihre Wünsche erfüllt.

Viele Supermärkte bieten mittlerweile ebenfalls einen Lieferdienst für Lebensmittel an. Suchen Sie dafür entweder online nach regionalen Anbietern oder fragen Sie gezielt das Personal im Supermarkt vor Ort.

Sie können auch per App Lebensmittel zu sich nach Hause liefern lassen. Hier können Sie bequem für Ihre:n Angehörige:n den Einkauf von zu Hause aus erledigen.

Familiale Pflege - Pflegekurse für Zuhause

Die **Familiale Pflege** unterstützt Angehörige, die die Pflege eines Menschen nach einem Krankenhausaufenthalt zu Hause übernehmen. Pflegetrainer:innen bieten kostenlose Beratung und **individuelle Pflegetrainings**, sowohl am Krankenhausbett als auch später zu Hause.

Sehr viele Krankenhäuser und (Reha-)Kliniken in NRW bieten Familiale Pflege an - fragen Sie direkt auf der Station oder beim Krankenhaus-Sozialdienst nach. Das Angebot ist kostenlos und unabhängig davon, bei welcher Krankenkasse Sie sind.

Über die Suche des Pflegewegweisers NRW können Sie Kursangebote der "Familialen Pflege“ in Ihrer Nähe finden. Die AOK bietet ein **Erklärvideo** [externer Link] zu den Inhalten der Familialen Pflege an.

Familienunterstützende Dienste (FuD)

Der **Familienunterstützende Dienst (FuD)** hilft Familien, die Menschen mit Behinderung pflegen. Er bietet praktische Unterstützung im Alltag – zum Beispiel Begleitung zu Terminen, Hilfe bei Freizeitaktivitäten oder kurzfristige Betreuung, wenn Sie eine Pause brauchen. Der FuD ist dafür da, Sie zu entlasten, Sie zu beraten und gemeinsam mit Ihnen passende Hilfen zu finden.

Der FuD wird von verschiedenen Trägern der Eingliederungshilfe, wie beispielsweise der **Lebenshilfe**, **Caritas** oder **AWO** angeboten. Eine Recherche im Internet oder bei den

kommunalen Ämtern für Soziales und Behinderung kann helfen, einen passenden FuD in der Nähe zu finden.

Hier finden Sie weitere **wichtige Adressen** [externer Link] für Menschen mit Behinderung.

Friseur:innen und Podolog:innen, aufsuchend

Um eine **aufsuchende Friseurin oder Friseur** in der Nähe zu finden, geben Sie "mobiler Friseur" und den Wohnort in ihre Internet-Suche ein. Ihnen werden verschiedene Dienstleister:innen in Ihrer Nähe angezeigt. Sie können sich meistens online über die Preise informieren, die in der Regel etwas günstiger sind, als bei einem normalen Friseurbesuch.

Um eine **aufsuchende Fußpflege** in der Nähe zu finden, geben Sie "mobiler Podologe" oder "mobile medizinische Fußpflege" und den Wohnort in Ihre Internet-Suche ein. Auch hier werden Ihnen verschiedene Dienstleister angezeigt. Achten Sie darauf, dass Sie eine **medizinische Fußpflege** beauftragen, da die rein kosmetische Fußpflege ausschließlich pflegerische und dekorative Maßnahmen am gesunden Fuß vornimmt.

Hospiz

Ein stationäres Hospiz ist ein Ort, an dem Menschen in der letzten Lebensphase liebevoll begleitet werden, wenn sie zu Hause nicht versorgt werden können oder möchten.

Eine Aufnahme ist möglich, wenn die Person:

- an einer fortschreitenden, nicht heilbaren Erkrankung leidet,
- voraussichtlich nur noch wenige Tage, Wochen oder Monate zu leben hat,
- keine stationäre Krankenhausbehandlung benötigt,
- palliativ-pflegerische oder palliativ-medizinische Betreuung benötigt oder wünscht, und
- die ambulante Versorgung zu Hause, in der Familie, in einer Pflegeeinrichtung oder in einer Einrichtung der Eingliederungshilfe nicht ausreicht, weil der Pflegebedarf die Möglichkeiten der bisherigen Betreuenden übersteigt.

Hospize können auch als Kurzzeitpflege genutzt werden, um Angehörige zu entlasten – vorausgesetzt, die betreute Person erfüllt die Aufnahmebedingungen.

Leitfaden:

1. Der **allererste Ansprechpartner** ist für Sie immer die behandelnde **Haus- oder Fachärztin, der Haus- oder Facharzt**. Sprechen Sie darüber, welche Art der Versorgung Sie sich wünschen und welche Möglichkeiten realistisch sind. Je nach Erkrankung und ihrem Verlauf lassen sich manche Wünsche vielleicht nicht vollständig umsetzen.
2. Wenn Sie mit der Ärztin, dem Arzt besprochen haben, welche Versorgungsart für Sie in Frage kommt, helfen Ihnen **regionale Hospiz-Netzwerke** weiter. Googeln Sie "Hospiz-Netzwerk und Ihre Stadt" und wenden Sie sich an die genannten Ansprechpartner. Fast jede Stadt oder Region verfügt über solch ein Netzwerk. Mitarbeitende können Sie gezielt zu den Angeboten in Ihrer Region informieren.
3. Sie können sich ebenfalls an Ihre **Krankenkasse** wenden. Diese sind verpflichtet, Sie über die Möglichkeiten in Ihrer Region zu informieren.

Möchten Sie sich in das Thema weiter einlesen, können Sie dies auf der Seite **Wegweiser Hospiz- und Palliativversorgung** [externer Link] machen. Hier gibt es eine Übersicht über alle Versorgungsformen und eine übersichtliche Suche - geben Sie in die Suchmaske das Bundesland "Nordrhein-Westfalen" ein.

Der Deutsche **Kinderhospizverein e.V**. hat speziell Angebote für **Kinder und Jugendliche** gelistet.

Kurzzeitpflege

Bei einer Kurzzeitpflege zieht eine pflegebedürftige Person vorübergehend in ein Pflegeheim. Das kann zum Beispiel nach einem Krankenhausaufenthalt notwendig sein, wenn die Pflege zu Hause erst noch organisiert werden muss. Pflegende Angehörige können die Kurzzeitpflege aber auch nutzen, um die Betreuung sicherzustellen, während sie selbst eine Kur machen oder in Urlaub fahren.

Folgende Portale können Sie zur Suche nach freien Plätzen in Ihrer Region nutzen:

- der **Heimfinder NRW** [externer Link]
- der**Pflegelotse**[externer Link] der Ersatzkassen (Barmer, DAK, Techniker, KKH, HEK, hkk)
- der **AOK Pflegenavigator** [externer Link]
- der **Pflegefinder** [externer Link] der Betriebskrankenkassen

Wenn Sie Fragen zur Kurzzeitpflege haben oder Hilfe bei der Suche nach einem freien Platz brauchen, können Sie sich an die **Pflegeberatung**in Ihrer Kommune oder die**Pflegekasse** wenden. Im Krankenhaus ist der Sozialdienst zuständig.

Weitere Informationen zur Kurzzeitpflege finden Sie**hier.**

Musterbriefe für einen Antrag auf Kurzzeitpflege finden **Angehörige** [externer Link] und **Pflegebedürftige** [externer Link] bei der Verbraucherzentrale NRW.

Benötigen Sie rechtliche Unterstützung und Beratung, wenden Sie sich gerne an die **BIVA** [externer Link].

Pflegeheim

Pflegeheime bieten die Möglichkeit, dauerhaft dort einzuziehen, wenn eine häusliche Versorgung nicht mehr möglich ist. Sie können aber auch für eine begrenzte Zeit genutzt werden, zum Beispiel zur Kurzzeitpflege nach einem Krankenhausaufenthalt oder wenn Pflegepersonen zur Reha oder in Urlaub fahren.

Über die folgenden Portale können Sie nach freien Plätzen in Ihrer Region suchen:

- der **Heimfinder NRW** [externer Link]
- der **Pflegelotse**[externer Link]der Ersatzkassen
- der **AOK Pflegenavigator** [externer Link]
- der **Pflegefinder**[externer Link]der Betriebskrankenkassen

Weitere Informationen zum Thema Pflegeheim finden Sie auf den Seiten der **Verbraucherzentrale NRW**[externer Link].

Wenn Sie unentschlossen sind, welches Pflegeheim das Passende ist, kann die **Checkliste** der BIVA [externer Link] Ihnen weiter helfen.

Sind Sie schon einen Schritt weiter und haben einen Heimvertrag vorliegen, kann für Sie diese **Anleitung**zum Lesen des Vertrages [externer Link]hilfreich sein.

Die Broschüre der Verbraucherzentrale NRW gibt Ihnen Informationen zu den **Kosten** [externer Link]die in einem Pflegeheim entstehen.

Benötigen Sie rechtliche Unterstützung und Beratung, wenden Sie sich gerne an die **BIVA** [externer Link].

Physiotherapie

Physiotherapie ist für pflegende Angehörige in vielerlei Hinsicht hilfreich: Sie vermittelt rückenschonende Techniken beim Heben und Umlagern, stärkt durch gezielte Übungen die eigene Muskulatur und beugt so Überlastungsschäden vor. Außerdem zeigen Physiotherapeut:innen, wie man pflegebedürftige Menschen so unterstützt, dass deren Beweglichkeit möglichst lange erhalten bleibt – das entlastet auch die Pflegenden.

Viele Physiotherapeut:innen arbeiten mit **Kinästhetik-Konzepten** oder ähnlichen Ansätzen: Dabei lernen Angehörige, Bewegungen der gepflegten Person so zu begleiten, dass sie selbst weniger Kraft aufwenden müssen und die pflegebedürftige Person ihre Selbstständigkeit besser nutzen kann.

Wo findet man Physiotherapeut:innen?

- über Hausärzte, die Physiotherapie verordnen können und häufig Praxen empfehlen
- über die eigene Krankenkasse
- über den **Deutschen Verband für Physiotherapie** [externer Link]
- manche (Pflege-)Beratungsstellen haben ebenfalls Kontakte zu spezialisierten Therapeut*innen
- Frühförderstellen bieten ganzheitliche Förderung für Kinder mit Entwicklungsverzögerung oder Behinderung, inkl. Physiotherapie
- in Sozialpädiatrischen Zentren (SPZ), die medizinische, therapeutische und psychosoziale Unterstützung kombinieren.

Tages- und Nachtpflege

Die Tages- und die Nachtpflege gehören zu den sogenannten teilstationären Pflegeleistungen. Das heißt: Die pflegebedürftige Person wohnt weiterhin zuhause, wird aber an einem oder mehreren Tagen pro Woche abgeholt und für einige Stunden in einer Einrichtung betreut.

Wie finde ich einen Tagespflege-Platz?

Folgende Portale bieten eine Suche nach Tagespflegeeinrichtungen an:

- der **Pflegelotse**[externer Link]der Ersatzkassen (Barmer, DAK, Techniker, KKH, HEK, hkk)
- der **AOK Pflegenavigator** [externer Link]
- der **Pflegefinder** [externer Link]der Betriebskrankenkassen

Wenn Sie Fragen zur Tagespflege haben oder Hilfe bei der Suche nach einem freien Platz brauchen, können Sie sich an die **Pflegeberatung** in Ihrer Kommune oder die **Pflegekasse** wenden.

Beim Pflegewegweiser NRW finden sie weitere Informationen zur **Tages- und Nachtpflege**.

Musterbriefe für einen Antrag auf Tages- und Nachtpflege finden **Angehörige** [externer Link] und **Pflegebedürftige**[externer Link]bei der Verbraucherzentrale NRW.

Benötigen Sie rechtliche Unterstützung und Beratung, wenden Sie sich gerne an die **BIVA** [externer Link].

Sozialpädiatrisches Zentrum (SPZ)

Ein sozialpädiatrisches Zentrum (SPZ) ist eine Einrichtung, die sich um die ganzheitliche Gesundheitsversorgung von Kindern und Jugendlichen bis zum 18. Lebensjahr kümmert. Ziel eines SPZ ist es, Kindern mit Entwicklungsstörungen, chronischen Erkrankungen oder Behinderungen sowie ihren Familien Unterstützung anzubieten.

- Man benötigt in der Regel eine **Überweisung vom Kinder- oder Hausarzt.**
- Mit dieser Überweisung kann man direkt Kontakt zu einem **SPZ in der Region** aufnehmen und einen Termin vereinbaren.
- Die Kosten übernimmt die **gesetzliche oder private Krankenkasse**.

In NRW gibt es SPZ meist an **Kinderkliniken oder großen Fachkrankenhäusern**.

Hier finden Sie eine **Liste der SPZ in NRW**[externer Link]und weitere**Informationen** zum Thema.

Lesen Sie doch gerne mal den **Erfahrungsbericht** einer pflegenden Mutter zum Thema SPZ.