PFLEGE
WEGWEISER
NRW
Für Pflegebedürftige
und Angehörige

In NRW stehen die **Pflegeberatungsstellen** Menschen zur Seite, die plötzlich mit einer Pflegesituation konfrontiert sind. Die Pflegeberater:innenhelfen, den Überblick zu behalten, entlasten im Alltag und zeigen, welche Unterstützung und Leistungen es gibt.

Pflegeberatung

Geht bei der Pflegekasse ein **Antrag auf Pflegeleistungen** ein, muss sie **innerhalb von zwei Wochen** einen Beratungstermin anbieten und eine feste Ansprechperson benennen. Hat sie keine eigenen Berater:innen, stellt sie einen Gutschein für eine externe Beratungsstelle aus.

Wer kann sich beraten lassen?

- Alle, die Pflegeleistungen **beantragt** oder **bewilligt** bekommen haben, haben einen gesetzlichen Anspruch auf eine individuelle Pflegeberatung.
- **Angehörige, Freunde oder Nachbarn** können daran teilnehmen – wenn die pflegebedürftige Person einverstanden ist.
- Auch wer **erst vermutet**, dass Pflege nötig wird, kann sich frühzeitig beraten lassen.
- Sie können und sollten sich bei Bedarf **mehrfach beraten lassen**. Das ist vor allem hilfreich, wenn sich die Pflegesituation verändert und neue Unterstützung nötig wird.

Die Beratung ist **kostenlos, unabhängig und vertraulich.**

Beratung ist möglich:

- persönlich vor Ort, in der häusliche Umgebung oder in der Einrichtung
- telefonisch oder per Video – je nachdem, was für Sie passt.

Beim Pflegewegweiser NRW finden Sie, nach PLZ sortiert, alle **kostenlosen Beratungsangebote**.

Welche Beratung ist verpflichtend, welche freiwillig?

Freiwillig (nach § 7a SGB XI)

Alle Versicherten, die Pflegeleistungen beantragen oder bereits einen Pflegegrad erhalten haben, haben Anspruch auf eine unabhängige und qualifizierte Pflegeberatung. Dieser Anspruch gilt auch für die Pflegepersonen. **Diese Beratung ist freiwillig und höchst hilfreich.** Sie erhalten eine auf Ihre individuelle Situation abgestimmte, kostenlose Rundum-Beratung zu all Ihren persönlichen Themen.

Im Rahmen der Pflegeberatung gibt zwei wichtige Formen: Die **„normale“ Pflegeberatung** bietet individuell Informationen und Unterstützung, um Leistungen der Pflegekasse und passende Hilfen zu klären. Dabei geht es vor allem um Aufklärung, Organisation und Orientierung in der Pflegesituation.

Das **Case Management** ist eine intensivere Form dieser Beratung, die besonders bei komplexen Situationen sinnvoll ist. Hier wird nicht nur beraten, sondern die Hilfe wird aktiv koordiniert. Alle nötigen Leistungen werden geplant und mit den beteiligten Stellen koordiniert, um eine passgenaue Versorgung zu gewährleisten.

Kurz gesagt: Die „normale“ Pflegeberatung erklärt und informiert, während Case Management darüber hinausgehend die Betreuung aktiv organisiert und begleitet, wenn die Situation komplexer ist.

Eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe finden Sie in **unserer Online-Suche**.

Verpflichtend (nach §37.3 SGB XI)

Eine Beratung ist **verpflichtend**, wenn Ihr Angehöriger oder Ihre Angehörige **Pflegegeld** bezieht und keinen Pflegedienst in Anspruch nimmt. Das ist der sogenannte **Beratungsbesuch bei Pflegegeld-Bezug** nach §37.3 SGB XI (Sozialgesetzbuch 11). Er muss bei Pflegegrad 2-5 alle 6 Monate stattfinden und nachgewiesen werden. Bei Pflegegrad 4 und 5 kann die Beratung **auf Wunsch** aber auch 1x im Quartal stattfinden.

Wird er versäumt, kann die Pflegekasse das Pflegegeld **kürzen** oder im Wiederholungsfall sogar ganz entziehen. Das heißt: die Initiative für die Vereinbarung eines Beratungstermin liegt bei der pflegebedürftigen Person bzw. der bevollmächtigten Person, nicht bei der Pflegekasse.

Diese Beratung dienen nicht nur der Überprüfung der Pflegequalität zu Hause, sondern soll vor allem auch Sie als **pflegende Angehörige unterstützen**. Es macht also Sinn, wenn Sie als Pflegeperson an diesen Terminen teilnehmen.

Auch Pflegebedürftige mit Pflegegrad 1 und Pflegebedürftige, die Pflegesachleistungen beziehen, können diese Beratung in der eigenen Häuslichkeit einmal pro Halbjahr freiwillig in Anspruch nehmen.

Die Einsätze erfolgen in der Regel zu Hause, können aber bei vielen Kassen inzwischen auch **per Telefon oder Video** durchgeführt werden.

Tipp: Der Pflegelotse der Ersatzkassen bietet Ihnen eine Suchfunktion um**Anbieter für diese Beratung** [externer Link] in Ihrer Nähe zu finden.

Hier finden Sie weitere **Informationen zur Pflegeberatung**.

Was wird in der Beratung besprochen?

In der (freiwilligen) Pflegeberatung erfahren Sie, **welche Leistungen** Ihnen zustehen, was Sie bei der **Antragstellung** beachten müssen und wie sich die **Pflege organisieren** lässt. Dabei geht es um weit mehr als allgemeine Informationen. Sie haben das Recht auf eine **individuelle Beratung**, die genau auf Ihre Situation eingeht.

Die **Pflegeberatung** umfasst unter anderem folgende Themen:

- Welche Leistungen der Pflegekasse stehen mir zu?
- Wie stelle ich Anträge und wo bekomme ich Unterstützung beim Ausfüllen?
- Welche Entlastung gibt es für Angehörige (z.B. eine Kur oder Reha)?
- Wie kann ich Beruf und Pflege vereinbaren?
- Wie lässt sich die Wohnung barrierefrei anpassen, damit Pflege zuhause gut gelingt?
- Welche alternativen Wohnformen gibt es (z.B. bei Demenz)?
- Welche Kurse oder Hilfsangebote können mir den Alltag erleichtern?
- Wer hilft bei Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung?

Diese Gespräche können bei Ihnen zuhause, in der Beratungsstelle, telefonisch oder per Video stattfinden.

Beim (verpflichtenden) **Beratungsbesuch bei Pflegegeld-Bezug** geht es vor allem um diese Themen:

- Einschätzung, ob die häusliche Pflege gut funktioniert
- Tipps zur richtigen Pflege und zum Umgang mit (Pflege-)Hilfsmitteln
- Hebe- und Lagerungstechniken, zum Beispiel Mobilisation und **Kinästhetik**
- Hinweise zur Entlastung der Pflegeperson (z. B. Kurzzeitpflege, Verhinderungspflege)
- Überprüfung, ob sich der Pflegebedarf verändert hat
- Empfehlungen für Pflegekurse oder andere Beratungen

Wo kann ich mich beraten lassen?

In NRW bieten mehr als 600 Beratungsstellen eine individuelle Pflegeberatung an. Über unsere **Datenbank** können Sie nach geeigneten Einrichtungen in Ihrer Nähe suchen.

Es gibt eine Vielzahl an Anlaufstellen für **gesetzlich Versicherte.**

- Pflegekassen,
- Pflegestützpunkte,
- Wohlfahrtsverbände und
- die Kreise und Kommunen beraten zu Pflegethemen.

Beratung gibt es **persönlich, telefonisch, per Video oder sogar direkt bei Ihnen zu Hause** .

Privatversicherte können sich an die **compass private pflegeberatung** [externer Link] wenden.

Eine verpflichtende Beratung bei Pflegegeld-Bezug führen in der Regel

- ambulante Pflegedienste und
- von der Pflegekasse beauftragte Pflegefachkräfte durch.

Tipp: Der Pflegelotse der Ersatzkassen bietet Ihnen eine Suchfunktion um**Anbieter für diese Beratung** [externer Link] in Ihrer Nähe zu finden.

Weitere Telefon- und Online-Beratungen

Wege zur Pflege [externer Link]
Die Expert:innen des bundesweiten Pflegetelefons beraten unter anderem folgende Fragen:

- Wie kann Pflege organisiert werden?
- Welche Einrichtungen und Dienste gibt es?
- Wie funktioniert die Familienpflegezeit?
- Wer hilft mir, wenn ich nicht mehr kann?

Das Pflegetelefon ist von Montag bis Donnerstag zwischen 9.00 und 18.00 Uhr unter der Rufnummer 030-20 17 91 31 und per E-Mail an info@wege-zur-pflege.de zu erreichen.

Unabhängige Patientenberatung (UPD) - Beratungstelefon [externer Link]
Das Beratungstelefon der UPD berät in allen Bereichen rund um die Pflege. Dazu gehören etwa die Pflegebegutachtung, Leistungen der Pflegeversicherung und deren Beantragung. Zudem informiert die UPD allgemein über Standards und Abläufe in der Pflege sowie pflegefachliche Themen, etwa zur Vorbeugung von Stürzen oder zum Umgang mit Menschen mit Demenz.
Telefon: 0800-0117722
Die Beratung ist auch auf **Türkisch** (Telefon: 0800-0117723), **Russisch** (Telefon: 0800-0117724) und **Arabisch** (Telefon: 0800-0117725) möglich. Der Anruf ist gebührenfrei aus allen Netzen.

compass private pflegeberatung [externer Link]
Die telefonische Pflegeberatung von compass private pflegeberatung beantwortet Fragen zur Pflegeversicherung und gibt Orientierung in herausfordernden Pflegesituationen. Zudem ist compass Ansprechpartner bei der Suche nach Versorgungsangeboten. Die Telefonberatung kann auch anonym genutzt werden. Anruf und Beratung sind kostenfrei.
Telefon: 0800-1018800

Online Beratung

AWO Bundesverband Online Pflegeberatung [externer Link]
Die Online-Pflegeberatung der AWO berät bundesweit rund um die Pflege, zum Beispiel zu Leistungsansprüchen, zu Demenz, zur Pflege zu Hause oder im Pflegeheim. Der Austausch ist per E-Mail, Chat und Video-Beratung möglich, auf Wunsch anonym.
Die Beratung ist kostenlos.

Deutscher Caritasverband Online Beratung [externer Link]
Die Online-Beratung "Leben im Alter" informiert und berät bundesweit unter anderem zum Wohnen im Alter, zu Hilfen im Haushalt, zur Pflege zu Hause oder im Heim. Die Beratung erfolgt über ein Online-Formular, auf Wunsch anonym.
Die Beratung ist kostenlos.

Deutscher Caritasverband Rechtliche Betreuung und Vorsorge [externer Link]
Die Online-Beratung informiert und berät bundesweit rund um die Themen rechtliche Betreuung, Vorsorgevollmachten und Patientenverfügung. Die Beratung erfolgt über ein Online-Formular, auf Wunsch anonym.
Die Beratung ist kostenlos.

Für Jugendliche und Junge Erwachsene

echt unersetzlich [externer Link]
Dies ist eine Beratung für Jugendliche und junge Erwachsene mit kranken oder behinderten Familienmitgliedern. echt unersetzlich berät bei Fragen zur Krankheit und zur Pflege sowie bei Sorgen durch die Situation zu Hause. Die Online-Beratung ist auf Wunsch anonym. Sie kann zudem per E-Mail, WhatsApp, telefonisch oder in der Beratungsstelle in Berlin erfolgen.
Die Beratung ist kostenlos.

Psychologische Online-Beratung für pflegende Angehörige

pflegen-und-leben.de[externer Link] bietet bundesweit psychologische Beratung für gesetzlich versicherte pflegende Angehörige bei seelischer Belastung durch den Pflegealltag. Die schriftliche Beratung kann anonym erfolgen. Zudem ist eine Video-Chat-Beratung möglich.
Die Beratung ist kostenlos.

Rechtliche Beratung zur Pflege

BIVA-Pflegeschutzbund [externer Link]

Der Beratungsdienst der BIVA (Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen) berät bundesweit bei **rechtlichen, finanziellen und allgemeinen Problemen** im Zusammenhang mit Pflegeheimen, betreuten Wohnformen und ambulanter Pflege. Die Beratung ist **kostenpflichtig**. Telefon: 0228-90904844

Sozialverband VdK [externer Link]

Der Sozialverband VdK berät seit über 70 Jahren im Sozialrecht. In den **Rechtsberatungsstellen** [externer Link] hilft man Ihnen zum Beispiel beim **Erstellen von Anschreiben und Widersprüchen** und begleitet Sie auf Wunsch in **Klageverfahren** vor Gericht. Die Beratung ist nur für **Mitglieder**. Die Mitgliedschaft beim Sozialverband VdK NRW kostet 6,50 Euro pro Monat (Stand 2025).

Pflegende Eltern

Bei diesen Anlaufstellen gibt es Beratung zu Unterstützung, finanziellen Themen, Umbaumaßnahmen, sinnvollen Hilfsmitteln, Fahrdiensten oder einer persönlichen Assistenz. Aber auch ganz allgemein zu sozialen und psychischen Problemen.

Kindernetzwerk e.V.

Kindernetzwerk e.V. [externer Link]

Das Kindernetzwerk vertritt die Interessen von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit chronischen Erkrankungen oder Behinderungen sowie ihrer Familien.

- Telefonische Beratung und Begleitung der aktuellen Lebenslage. Montag - Donnerstag, 10.00 - 12.00 Uhr, unter Tel. 06021 - 12030.
- Mit einer speziellen **Peer-Beratung** [externer Link] wird die ganze Familie unterstützt – nicht nur praktisch, sondern auch im Miteinander. Menschen mit ähnlichen Erfahrungen („Peers“) zeigen neue Blickwinkel auf, helfen dabei, die eigene Rolle besser zu verstehen, geben Mut und stärken die Fähigkeiten jedes Familienmitglieds.
- Eltern-Kontakte: Vernetzung mit anderen betroffenen Eltern mit der gleichen Erkrankung des Kindes. Hilfe beim Aufbau eines medizinischen Netzwerkes und eines Unterstützungs-Netzwerkes im persönlichen Umfeld.
- Junge Erwachsene organisieren sich in der **Jungen Selbsthilfe** [externer Link].

Bunter Kreis e.V.

Bunter Kreis e.V. [externer Link]

Der **Bunte Kreis** unterstützt Familien, deren Kind schwerbehindert, chronisch krank oder frühgeboren ist. Nach dem Krankenhausaufenthalt sind Eltern oft unsicher und stehen vor vielen neuen Aufgaben. Hier hilft der Bunte Kreis:

- Er begleitet Familien beim Übergang von der Klinik nach Hause.
- Fachkräfte erklären medizinische Abläufe und den Umgang mit Geräten oder Medikamenten.
- Sie koordinieren Termine mit Ärzt:innen, Therapeut:innen und Pflegediensten.
- Sie beraten zum Pflegegrad und zum Schwerbehindertenausweis

- Auch seelische Unterstützung und Entlastung der Eltern gehören dazu.

Ziel ist, dass sich Familien im Alltag sicher fühlen, ihr Kind gut versorgen können und dabei nicht alleine sind.

EUTB - Ergänzende Unabhängige Teilhabeberatung

Die Beratung umfasst alle Leistungen der Rehabilitation und Teilhabe. Die Mitarbeitenden helfen dabei, den **Antrag** auf Feststellung einer Behinderung auszufüllen, sie erklären die verschiedenen **Leistungsansprüche** und können Fragen zur **Teilhabe**, zu einer **Assistenz** oder zu **Hilfsmitteln** beantworten.

Weitere Informationen zu den Aufgaben und Angeboten der ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung stehen auf den **Internetseiten** der EUTB [externer Link].

Über unsere Online-Suche finden Sie passende **Beratungsstellen.**

ACHSE e.V. (für Menschen mit Seltenen Erkrankungen)

ACHSE e.V.

Die ACHSE e.V. (Allianz Chronischer Seltener Erkrankungen) vertritt die Interessen von Menschen mit seltenen Erkrankungen, vernetzt Betroffene und bietet Beratung, Information sowie Unterstützung für Familien und Fachkräfte. Zum Beispiel

- in sozialrechtlichen Angelegenheiten, etwa bei Fragen nach dem Kostenträger
- bei der Suche nach krankheitsbezogenen Informationen.

Sie erreichen die Beratung telefonisch
Mo 9.00 - 11.00 Uhr - Tel.: 030-3300708-12
Di 14.00 - 16.00 Uhr, Mi 16.00 - 18.00 Uhr, Do 14.00 - 16.00 Uhr - Tel.: 030-3300708-27

oder per E-Mail: beratung@achse-online.de

Weitere Beratungsangebote

Beratung zu Ausländischen Haushalts- und Betreuungskräften

Der Pflegewegweiser NRW bietet eine **kostenlose, telefonische Rechtsberatung** zum Thema „Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Privathaushalten“. Wir beraten **Ratsuchenden aus NRW** zu den rechtlichen Rahmenbedingungen, den Beschäftigungsmodellen und prüfen Agenturverträge. Wir sind für Sie erreichbar, immer

- Mittwochs von 10:00 - 12:00 Uhr und 14:00 - 16:30 Uhr.
- Unter der Rufnummer **0211 3809 400**.
- Außerhalb dieser Zeiten ist ein Anrufbeantworter geschaltet, der regelmäßig abgehört wird. Wenn Sie möchten, hinterlassen Sie eine Nachricht mit Telefonnummer. Wir rufen

gerne zurück.
- Auf unserer **Themenseite** finden Sie alle wichtigen Information

Broschüre: Ausführliche Informationen finden Sie auch in der Broschüre „Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Privathaushalten“, die Sie hier kostenfrei **herunterladen** können.

In Papierform erhalten Sie die Broschüre in Ihrer örtlichen Beratungsstelle der Verbraucherzentrale oder **im Ratgebershop**der Verbraucherzentrale NRW [externer Link]. Ratsuchende aus NRW können eine Bestellung auch direkt an pflegewegweiser@verbraucherzentrale.nrw richten.

Digitale Veranstaltung: Der Pflegewegweiser NRW bietet auch Online-Seminare zum Thema "Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte" für ratsuchende Angehörige und Pflegebedürftige an. **Die Seminar-Termine** finden Sie auf unserem Portal.

Wohnberatung NRW

Die **Wohnberatung NRW** [externer Link] hilft Menschen, ihre Wohnung oder ihr Haus so anzupassen, dass sie sicher, komfortabel und möglichst lange selbstbestimmt darin leben können. Dazu gehört die Beratung zu **barrierefreiem Umbau**, geeigneten **Hilfsmitteln** und **Techniken für mehr Sicherheit im Alltag**. Außerdem informiert sie über **Fördermöglichkeiten und Zuschüsse**, begleitet bei der Planung und zeigt praktische Lösungen, die auf die persönliche Wohnsituation zugeschnitten sind.

In unserer **Datenbank** finden Sie eine Beratungsstelle ganz in Ihrer Nähe.

Mehr Informationen zu barrierefreien Wohnen finden Sie auf unserer **Themenseite**.

EUTB (Ergänzende Unabhängige Teilhabeberatung)

Die EUTB (Ergänzende Unabhängige Teilhabeberatung) berät Menschen mit Behinderungen, von Behinderung bedrohte Personen und ihre Angehörigen. Die Beratung ist kostenlos, unabhängig und auf Augenhöhe – oft auch durch Peer-Berater:innen mit eigenen Erfahrungen.

Zum Angebot gehören Informationen zu Rechten und Leistungen der Rehabilitation und Teilhabe, Unterstützung bei Anträgen und Entscheidungen, Hinweise zu Hilfsmitteln, Arbeit, Wohnen, Freizeit oder Assistenz sowie Orientierung, welche weiteren Stellen helfen können. Ziel ist, Betroffene zu stärken, damit sie selbstbestimmt ihren Weg gehen können.

Haben Sie keine Scheu, sich mit Ihrem Anliegen an eine EUTB-Beratungsstelle zu wenden. Viele Berater:innen leben selbst mit einer Behinderung und verfügen über gleiche oder ähnliche Erfahrungen wie Sie.

Weitere Informationen zu den Aufgaben und Angeboten der ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung stehen auf den **Internetseiten** der EUTB [externer Link].

Über unsere **Online-Suche** finden Sie passende Beratungsstellen.

Kur- und Reha-Beratung

In NRW unterstützen Sie Berater:innen der Freien Wohlfahrtspflege wohnortnah und kostenlos dabei, eine Kur- oder Reha-Maßnahme in Anspruch zu nehmen.

- Sie können einen ersten Gesprächstermin vereinbaren, bei dem Sie Ihre Situation schildern und den Anspruch auf eine Kur klären.
- Danach lassen Sie sich von Ihrer Ärztin, Ihrem Arzt die Notwendigkeit einer Kurmaßnahme bestätigen.
- Die Berater:innen füllen mit Ihnen gemeinsam den Antrag aus und helfen bei der Auswahl einer passenden Klinik.
- Auch für die Versorgung Ihres Pflegebedürftigen wird eine geeignete Lösung gefunden, wenn eine gemeinsame Kur nicht möglich oder nicht gewünscht ist.

Auf der Internetseite des **Müttergenesungswerkes** [externer Link] können Sie eine Kur-Beratungsstelle in Ihrer Nähe suchen. Sie finden dort auch weitere **Informationen** [externer Link].

In der Datenbank des Pflegewegweiser NRW finden Sie weitere **Beratungsstellen** in Ihrer Nähe.

Hospiz- und Palliativ-Beratung

Die Hospiz- und Palliativversorgung sorgt dafür, dass schwerkranke Menschen in ihrer letzten Lebensphase gut versorgt sind – zu Hause, im Pflegeheim oder im Hospiz. Ziel ist es, Schmerzen zu lindern und den Alltag so angenehm wie möglich zu gestalten. Auch Angehörige bekommen Unterstützung, z. B. durch Gespräche, Begleitung im Alltag und Entlastungsangebote.

Über unsere **Datenbank** können Sie nach Palliativ- und Hospiz-Beratungsstellen in Ihrer Nähe suchen. Die Mitarbeitenden informieren über die individuellen Möglichkeiten der palliativen Pflege.

Ausführliche Informationen finden Sie auf unserer Themenseite **Pflege in der letzten Lebensphase**.