



Informations- und  
Beschwerdetelefon Pflege  
und Wohnen in Einrichtungen  
der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

**Telefon 06131-28 48 41**

Montag bis Freitag 10.00 bis 13.00 Uhr

Donnerstag 14.00 bis 17.00 Uhr

## Die Akteure

Medizinischer Dienst  
der Krankenversicherung (MDK)

Service-Wohnen

Krankenkasse

Sanitätshaus

Vermittlungsagentur

Pflegeheim

Ambulanter Pflegedienst

Ausländische Haushaltshilfe

Sozialstation

Pflegekasse

Einrichtung der Tages-  
und Nachtpflege

Betreutes Wohnen

Ärzte

Pflegestützpunkt

Beratungs- und  
Prüfbehörde

Einzelpflegekräfte

Sozialamt

Pflege-Wohngemeinschaft

## der Pflegedschungel

niedrigschwellige  
Betreuungsleistungen  
Verhinderungspflege  
Kurzzeitpflege  
Hilfsmittel  
Betreuung  
Leistungskomplexe

Pflegeeinstufung

Pflegehilfsmittel

Private Pflegezusatzversicherung



Tages- und Nachtpflege

Sachleistung

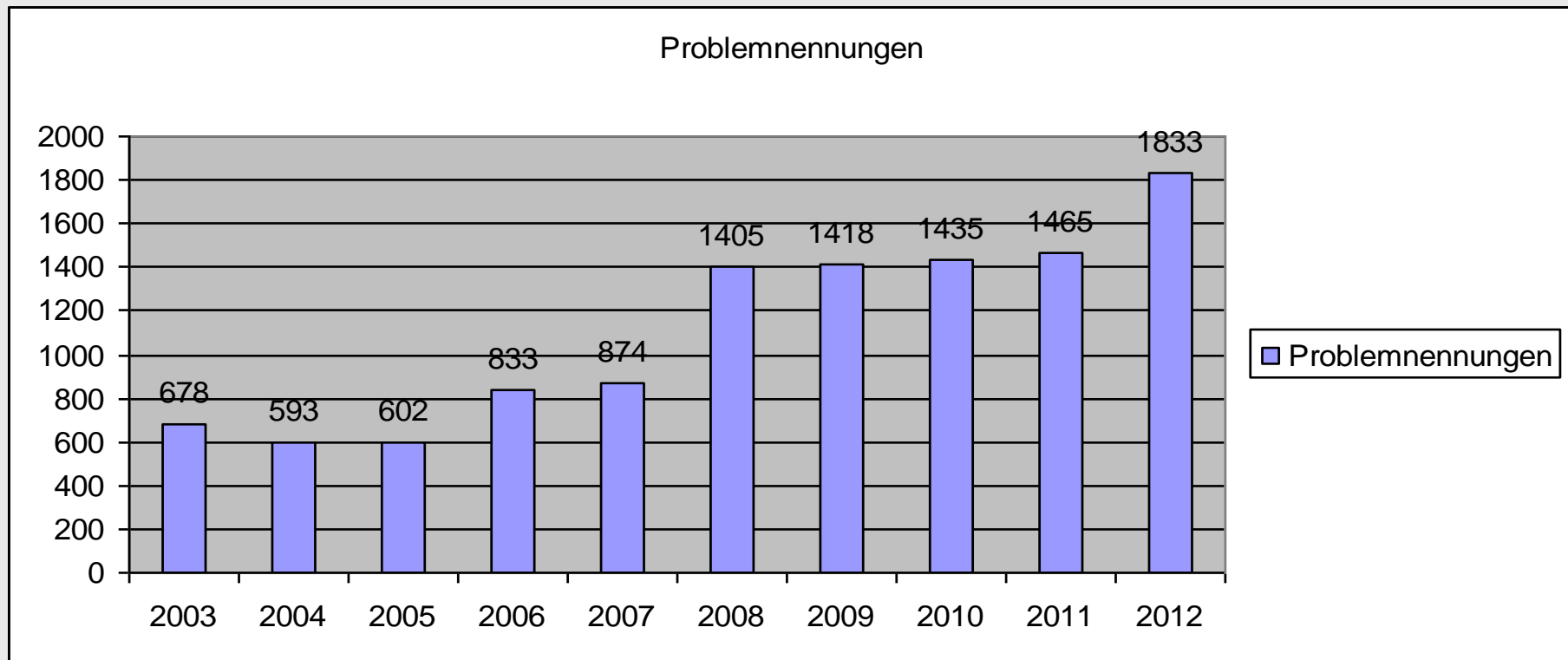
Wohnungsanpassung

Geldleistung

## Entwicklung des Unterstützungsangebotes

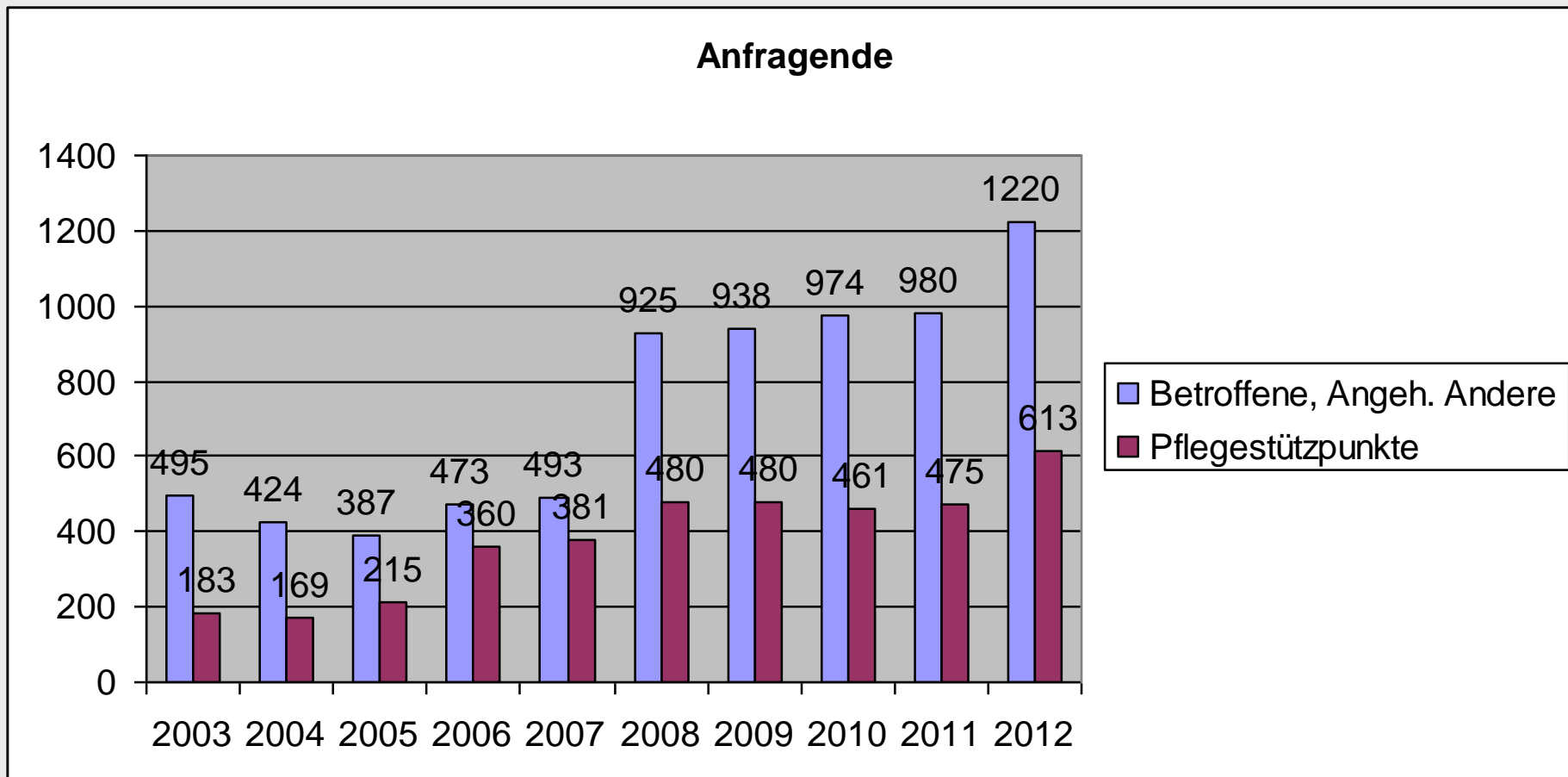
- 2002: Modellprojekt im Rahmen des BMFSFJ-Programms „Altenhilfestrukturen der Zukunft“ in Mainz zusammen mit den Mainzer Beratungs- und Koordinierungsstellen
- 2003: landesweites Angebot im Rahmen der Kampagne des MASGFF: kostenlose Information, Beratung und außergerichtliche Interessenvertretung auf telefonische, schriftliche und elektronische Anfrage (½ Personalstelle)
- 2005: Erweiterung auf eine ganze Personalstelle
- 2010: Erweiterung des Angebots um den Bereich „Wohnen in Einrichtungen“ und Ausweitung der Sprechzeiten von 10 auf 18 Stunden (2 Personalstellen Juristinnen und ½ Sachbearbeitung)  
sowie gesetzliche Verankerung im LWTG
- 2012: zur Jahresmitte Ausstieg der Pflegekassen aus der Finanzierung

## Statistik: Problemnennungen



Hinzu kamen z. B. im Jahr 2011 und 2012 noch etwa zusammen 620 Problemnennungen von Bewohnern (bzw. deren Angehörigen) in Einrichtungen.

# Statistik: Anfragende



## Personelle Besetzung

- Die Beratung erfolgt durch drei Volljuristinnen verteilt auf zwei Personalstellen
- ergänzt durch eine Sachbearbeiterin mit einem Stellenumfang von  $\frac{1}{2}$  Personalstelle

## Rechtliche Beratung und Vertretung rund um ....

- die Pflegeversicherung z. B. die Leistungen der Pflegeversicherung, Hilfsmittel, zusätzliche Betreuungsleistungen
- die Einstufung in eine Pflegestufe einschließlich Widerspruchsverfahren
- Hilfsmittel – Verordnung, Genehmigung, Finanzierung, Zuzahlungen
- angrenzende Rechtsgebiete beispielsweise SGB V (Krankenversicherung) und SGB XII (Hilfe zur Pflege)



## Rechtliche Beratung und Information rund um ....

- die legale Beschäftigung von Personen in Haushalten mit Pflegebedürftigen



## Rechtliche Beratung und Vertretung rund um ....

### **vertragliche Fragestellungen:**

1. Prüfung von Pflegedienstverträgen vor Vertragsschluss
2. Prüfung und Vertretung bei Problemen im bestehenden Vertragsverhältnis  
z. B. Kündigungs- oder Abrechnungsfragen

## Rechtliche Beratung und Vertretung rund um ....

### **Wohnen in Einrichtungen:**

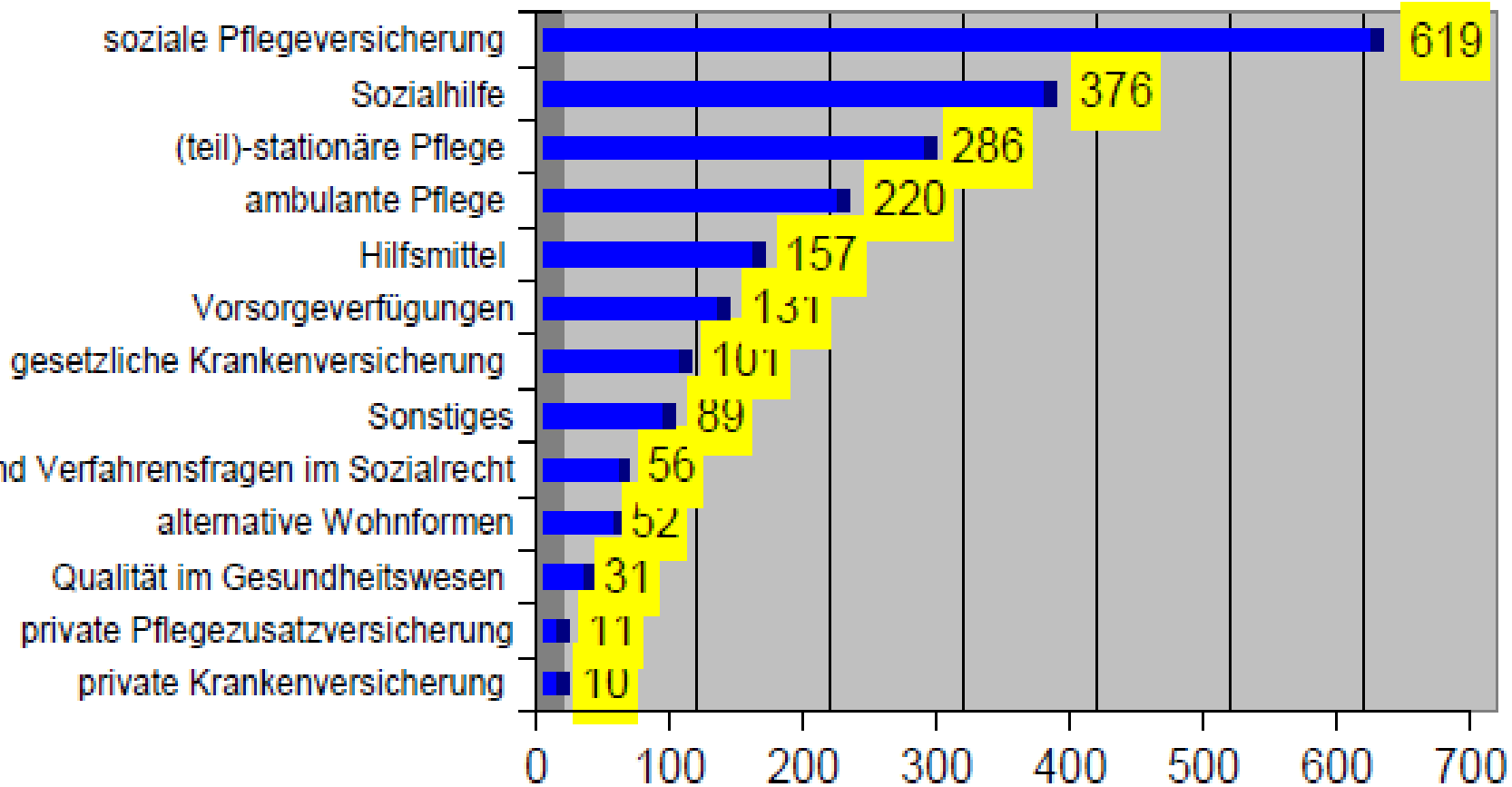
1. Zuordnung einer Einrichtung in die Zuständigkeit des Gesetzes
2. Vertragsrechtliche Fragestellungen z.B.  
rückwirkende Entgelterhöhung  
Abwesenheitsregelungen  
Sicherheitsübereignungen, Bürgschaften
3. Abrechnungen
4. Höherstufungsverlangen

## Rechtliche Beratung und Vertretung rund um ....

### **Beschwerden zu Einrichtungen:**

1. Aufnahme und Einordnung der Beschwerden
2. Zusammenarbeit mit der Beratungs- und Prüfbehörde LWTG (frühere Heimaufsicht) und dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK)
3. Vertretung der Beschwerdeführer gegenüber der Einrichtung in außergerichtlichen Auseinandersetzungen, z. B. Geltendmachung von Schadensersatz- und Schmerzensgeldansprüchen

## Themenverteilung 2012



# Ausblick

## Demografischer Wandel

- Zahl der Pflegebedürftigen wird auch in RLP zunehmen
- „informelle“ Pflege wird tendenziell eher abnehmen
- Bedarf an professioneller Pflege wird steigen

## Neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff

- Bessere Berücksichtigung von demenziell Erkrankten, aber für Laien schwer nachvollziehbar
- Beratungs- und Unterstützungsbedarf wird eher zunehmen

Evaluation und ggf. Novelle des Landesgesetzes über Wohnformen und Teilhabe (LWTG)



Informations- und  
Beschwerdetelefon Pflege  
und Wohnen in Einrichtungen  
der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

**Telefon 06131-28 48 41**

Montag bis Freitag 10.00 bis 13.00 Uhr

Donnerstag 14.00 bis 17.00 Uhr