



**Rahmenkonzept der Ersatzkassen und des  
Verbandes der Ersatzkassen e.V. (vdek)  
zur Beratung der Pflegebedürftigen und  
ihrer Angehörigen**

## **Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek)**

- Barmer GEK
- Techniker Krankenkasse
- Deutsche Angestellten-Krankenkasse
- KKH-Allianz
- HEK – Hanseatische Krankenkasse
- hkk

# Inhaltsverzeichnis

<b>Präambel</b>		8
<b>Ziele</b>		9
<b>Aufgaben</b>		9
<b>Handlungsfelder</b>		10
<b>Ausblick</b>		10
<b>Abschnitt 1</b>	<b>Orientierungshilfe</b>	11
	1.01 Ambulant – stationär/stationär – ambulant Nahtloser Übergang zur Pflege	12
	1.02 Antragsverfahren/Begutachtung	14
	1.03 Auslandsleistungen	14
	1.04 Behandlungsfehler	14
	1.05 Betreuer, Pflegschaft	15
	1.06 Ernährung Mundgerechte Zubereitung Aufnahme der Nahrung	16
	1.07 Hauswirtschaftliche Versorgung Einkaufen Kochen Reinigen der Wohnung Spülen Wechseln und Waschen der Kleidung und Wäsche Beheizen	18
	1.08 Körperpflege Waschen Baden Duschen Zahnpflege Kämmen Rasieren Darm-/Blasenentleerung	20

1.09	Mobilität	23
	Aufstehen	
	Zu-Bett-Gehen	
	An- und Auskleiden	
	Gehen	
	Stehen	
	Treppensteigen	
	Verlassen und Wiederaufsuchen der Wohnung	
1.10	Pflege	25
	Pflege nicht sichergestellt	
	Gewalt in der Pflege	
1.11	Pflegekraft	27
	Anstellung (Arbeitgebermodell/Pflegeassistenzmodell)	
	Einzelvertrag	
1.12	Pflegeperson	28
	Schutz vor Überforderung	
	Entlastung	
	Verhinderung	
	Soziale Absicherung	
	Qualifizierung	
1.13	Soziale Bereiche des Lebens wahrnehmen	31
	Allgemeine Betreuung und Beaufsichtigung	
	Kommunikation	
	Gefahrenschutz – Vermeiden von Eigen- und Fremdgefährdung	
	Orientierung	
	Antrieb/Beschäftigung	
	Wahrnehmung und Denken	
	Gedächtnis	
	Stimmung	
	Tag-/Nachtrhythmus	
1.14	Sterbebegleitung	36
1.15	Steuerliche Entlastungen	37
1.16	Zuzahlungen	37
<b>Abschnitt 2</b>	<b>Ergänzende Erläuterungen zu den Leistungen nach den Sozialgesetzbüchern und anderen Vorschriften</b>	<b>38</b>
	Beihilfevorschriften des Bundes (BhV)	39
	Sozialgesetzbuch Sechstes Buch – Gesetzliche Rentenversicherung (SGB VI)	40
	Sozialgesetzbuch Siebtes Buch – Gesetzliche Unfallversicherung (SGB VII)	42
	Sozialgesetzbuch Neuntes Buch – Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen (SGB IX)	
	Rehabilitationsträger	44
	Integrationsamt	45
	Sozialgesetzbuch Zwölftes Buch – Sozialhilfe (SGB XII)	47

	Gesetz über die Versorgung der Opfer des Krieges – Bundesversorgungsgesetz (BVG) – Versorgungsamt oder Träger der Kriegsopferfürsorge	51
	Wohnungsamt	52
	Finanzamt	53
<b>Abschnitt 3</b>	<b>Antrags- und Begutachtungsverfahren</b>	56
<b>Abschnitt 4</b>	<b>Pflegetagebuch</b>	61
<b>Abschnitt 5</b>	<b>Rechte des Pflegebedürftigen</b>	70
	Beschwerdemanagement – Konzept zur Erkennung von Pflegemängeln und deren Beseitigung	71
	Widerspruchs- und Klageverfahren	80
<b>Abschnitt 6</b>	<b>Leistungskomplexe (System zur Vergütung von Leistungen der häuslichen Pflege nach dem SGB XI)</b>	83
<b>Abschnitt 7</b>	<b>Hilfen zur Auswahl einer ambulanten/stationären Pflegeeinrichtung</b>	123
	Entscheidungshilfen für die Auswahl eines ambulanten Pflegedienstes	124
	Ihre Rechte als Pflegebedürftiger bei der Versorgung durch einen Pflegedienst	131
	Der Pflegevertrag mit einem ambulanten Pflegedienst	134
	Beispiel für einen Vertrag über ambulante pflegerische Versorgung	141
	Entscheidungshilfe für die Auswahl einer stationären Pflegeeinrichtung	148
	Muster von Preisvergleichslisten	150
<b>Abschnitt 8</b>	<b>Kündigung von Versorgungsverträgen durch die Landesverbände</b>	153

<b>Abschnitt 9</b>	<b>Arbeitshilfe stationäre Pflege für Regel- und Zusatzleistungen und Ausstattung mit Hilfsmitteln/ Pflegehilfsmitteln</b>	166
	Orientierungshilfe für die Abgrenzung von Regelleistungen zu den Zusatzleistungen nach § 88 SGB XI	167
	Abgrenzungskatalog zur Hilfsmittelversorgung in stationären Pflegeeinrichtungen (Pflegeheimen)	178
<b>Abschnitt 10</b>	<b>Versorgung durch Einzelpflegekräfte</b>	192
<b>Abschnitt 11</b>	<b>Regionale Pflegekonferenzen – Vernetzung aller am pflegerischen Prozess Beteiligter</b>	195
<b>Abschnitt 12</b>	<b>Gewalt in der Pflege</b>	199
<b>Abschnitt 13</b>	<b>Merkblätter der gesetzlichen Unfall- und Rentenversicherung zur Pflege</b>	205
	Merkblatt der gesetzlichen Unfallversicherung für häusliche Pflegepersonen	206
	Merkblatt zur Rentenversicherung der Pflegepersonen	211
	Antrag auf Zahlung der Beiträge zur gesetzlichen Rentenversicherung für nicht erwerbsmäßig tätige Pflegepersonen	224
<b>Abschnitt 14</b>	<b>Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung</b>	230
<b>Abschnitt 15</b>	<b>Behandlungsfehler</b>	233
<b>Abschnitt 16</b>	<b>Demenz</b>	237

Stand: Oktober 2010

# Abkürzungsverzeichnis

BhV	Beihilfavorschriften
BVG	Gesetz über die Versorgung der Opfer des Krieges – Bundesversorgungsgesetz –
KfzHV	Verordnung über Kraftfahrzeughilfe zur beruflichen Rehabilitation – Kraftfahrzeughilfe–Verordnung
OEG	Gesetz über die Entschädigung für Opfer von Gewalttaten
PflegeVG	Pflege–Versicherungsgesetz
SchwAV	Zweite Verordnung zur Durchführung des SchwbG (Schwerbehinderten–Ausgleichsabgabeverordnung)
SGB I	Sozialgesetzbuch Erstes Buch – Allgemeiner Teil
SGB III	Sozialgesetzbuch Drittes Buch – Arbeitsförderung
SGB IV	Sozialgesetzbuch Viertes Buch – Gemeinsame Vorschriften für die Sozialversicherung
SGB V	Sozialgesetzbuch Fünftes Buch – Gesetzliche Krankenversicherung
SGB VI	Sozialgesetzbuch Sechstes Buch – Gesetzliche Rentenversicherung
SGB VII	Sozialgesetzbuch Siebtes Buch – Gesetzliche Unfallversicherung
SGB IX	Sozialgesetzbuch Neuntes Buch – Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen
SGB X	Sozialgesetzbuch Zehntes Buch – Verwaltungsverfahren, Schutz der Sozialabgaben, Zusammenarbeit der Leistungsträger und ihre Beziehung zu Dritten
SGB XI	Sozialgesetzbuch Elftes Buch – Soziale Pflegeversicherung
SGB XII	Sozialgesetzbuch Zwölftes Buch – Sozialhilfe
SGG	Sozialgerichtsgesetz

## Präambel

Seit Einführung der sozialen Pflegeversicherung sind die Pflegekassen die wichtigsten Ansprechpartner für ihre Versicherten und deren Angehörigen/Lebenspartnern in allen Fragen der Pflege und des pflegerischen Umfeldes. Die Pflegekassen sehen in der umfassenden Aufklärung und Beratung eine originäre Aufgabe, die sich zugleich aus den Sozialgesetzen ableitet (z. B. § 7 SGB XI, §§ 13 bis 15 SGB I).

Hierzu gehört insbesondere

- die Bevölkerung über Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit den Sozialleistungen aufzuklären,
- den Einzelnen zielgerichtet zu beraten,
- über alle sozialen Angelegenheiten Auskünfte zu erteilen.

Die Auskunft erstreckt sich nicht nur auf die Benennung der für die Sozialleistungen zuständigen Stellen, sondern auch auf alle Sach- und Rechtsfragen, die für die Auskunftssuchenden von Bedeutung sein können. Die Pflegekassen sind auch verpflichtet, untereinander sowie mit den anderen Leistungsträgern mit dem Ziel zusammenzuarbeiten, eine möglichst umfassende Auskunft durch eine Stelle zu gewährleisten.

Nicht zuletzt haben die Pflegekassen darauf hinzuwirken, dass bei den zuständigen Leistungsträgern rechtzeitig Anträge auf Sozialleistungen gestellt werden, um Ansprüche ihrer Versicherten zeitnah realisieren und eine bedarfsgerechte umfassende Versorgung ermöglichen zu können. Zu nennen sind hier beispielsweise die Leistungen der Krankenversicherung entsprechend dem Grundsatz "Rehabilitation vor bzw. bei Pflege".

Zwar kommen die Pflegekassen diesen Aufgaben und Verpflichtungen in ihrer täglichen Arbeit bereits nach. Aus Sicht der Ersatzkassen, die sich als zuverlässige Anwälte ihrer Versicherten und den Angehörigen/Lebenspartnern verstehen, sind die gegenwärtigen Aktivitäten der Pflegekassen allerdings noch nicht ausreichend, um den vielfältigen Anforderungen immer gerecht werden zu können. Die Ersatzkassen halten es deshalb für notwendig, den wichtigen Aufgaben der Aufklärung und Beratung mehr Engagement zu widmen und diese bedeutsamen Handlungsfelder zu optimieren und weiter zu entwickeln. Vor dem Hintergrund der sich abzeichnenden

demographischen Entwicklung und der erwarteten zunehmenden Zahl pflegebedürftiger Menschen gewinnt diese Aufgabe künftig einen noch höheren Stellenwert.

## **Ziele**

Mit dieser Konzeption bringen die Ersatzkassen ihre anerkannt gute Beratungskompetenz erneut öffentlich ein und zeigen Möglichkeiten und Wege auf, um Pflegebedürftige und deren Familien in ihrer schwierigen Lebenslage bestmöglich zu unterstützen. Insbesondere ist das Konzept ausgerichtet auf eine Intensivierung der Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Personen/Versicherten, den Leistungsträgern, den Leistungsanbietern, den Sozialhilfeträgern und den übrigen Beteiligten. Dazu wird auf der Basis der bereits vorhandenen Strukturen eine gemeinsame Orientierungshilfe genutzt, auf der durch Koordination, Kooperation und Konvergenz die Erfüllung der objektiven Bedürfnisse des Einzelnen im Zentrum des gemeinsamen Handelns steht. Dies ermöglicht, die unterschiedlichen Zuständigkeiten der Träger und Stellen zu vernetzen und optimal zu nutzen.

## **Aufgaben**

Die Ersatzkassen stellen sich der Verantwortung für die Sicherstellung der pflegerischen Versorgung ihrer Versicherten. Das erfordert, die Versicherten, deren Angehörigen/Lebenspartnern und weitere in der Pflege engagierte Personen rechtzeitig und umfassend nicht nur über das Leistungsspektrum der Pflegeversicherung, sondern über alle im Zusammenhang mit der Pflegebedürftigkeit relevanten Leistungsmöglichkeiten und Hilfsangebote zu informieren. Die Ersatzkassen arbeiten mit den Trägern der ambulanten und der stationären gesundheitlichen Versorgung partnerschaftlich zusammen, um die für die Betroffenen zur Verfügung stehenden Hilfen zu koordinieren, damit diese nahtlos und störungsfrei ineinander greifen.

## **Handlungsfelder**

Die Handlungsfelder der Auskunft und Beratung ergeben sich vorrangig aus den Bedürfnissen der Versicherten, um Pflegebedürftigkeit zu vermeiden, zu überwinden, zu vermindern oder eine Verschlimmerung zu verhindern. Auch die Bedürfnisse der Angehörigen/der Lebenspartner und Personen, die aufgrund ihres pflegerischen Engagements erheblichen Belastungen unterliegen, sind hier einzubeziehen.

Die Pflegeberatung orientiert sich an den subjektiven Interessen und den objektiven Bedürfnissen der Betroffenen. Sie erschließt deren individuelle Ressourcen und Kompetenzen und stützt sie durch Anerkennung, Förderung und Einbindung in das Netz von Hilfeangeboten und Hilfsmöglichkeiten.

In der nachfolgenden Orientierungshilfe (Abschnitt 1) sind zu wesentlichen Bedürfnissen der Versicherten, deren Angehörigen/Lebenspartnern und weitere in der Pflege engagierte Personen, die sich anbietenden Maßnahmen sowie die zuständigen Leistungsträger genannt. Spezifische Erläuterungen können den weiteren Abschnitten entnommen werden.

Die Ersatzkassen wirken darauf hin, dass die Zusammenarbeit alle an der Versorgung Beteiligten intensiviert wird. Sie setzen sich bei den zuständigen Stellen dafür ein, dass erforderliche Maßnahmen, z. B. der Prävention, der Krankenbehandlung, der Rehabilitation und der Betreuung durchgeführt werden. Insbesondere unterstützen sie die Versicherten bei der Antragstellung und der Inanspruchnahme dieser Leistungen.

## **Ausblick**

Die Ersatzkassen realisieren dieses Rahmenkonzept im Interesse ihrer Versicherten und deren Angehörigen/Lebenspartnern und entwickeln es auf der Basis der gewonnenen Erfahrungen weiter. Dazu sind alle Beteiligten aufgerufen, ihren Beitrag im Rahmen einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit zu leisten, damit die Versorgung der Versicherten auf dieser Grundlage nahtlos und störungsfrei ineinander greift.