

Pflegestützpunkte Pflegeberatung

Das Wichtigste in Kürze

Pflegestützpunkte sind Anlaufstellen für gesetzlich versicherte Pflegebedürftige und ihre Angehörigen. Sie beantworten Fragen und geben Hilfestellungen rund um das Thema Pflege. Sie koordinieren und vermitteln Hilfeleistungen sowie örtliche Angebote. Die Stützpunkte sind regional unterschiedlich verfügbar. Die Pflegekasse muss in jedem Fall eine Beratung durch eine Pflegeberatung der Pflegekasse selbst oder einen Pflegestützpunkt zugänglich machen. Es gibt zwei Beratungsarten: die Pflegeberatung bei Anträgen auf Pflegeleistungen (§ 7a SGB XI) und den verpflichtenden Beratungseinsatz bei Pflegegeldbezug (§ 37 SGB XI).

Rechtsanspruch auf Pflegeberatung

Pflegebedürftige aller Pflegegrade haben einen Rechtsanspruch auf eine qualifizierte kostenlose Pflegeberatung. Wenn Pflegebedürftige anspruchsberechtigt sind, weist ihnen die Pflegekasse eine feste Ansprechperson für die Pflegeberatung zu. Diese unterstützt bei der Auswahl und Nutzung von pflegerischen Hilfsangeboten.

Sobald ein erstmaliger Pflegeantrag bei einer Pflegekasse eingeht, muss diese

- einen konkreten **Beratungstermin** mit Angabe der Kontaktperson anbieten, der spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Antragseingang stattfindet, **oder**
- einen **Beratungsgutschein** ausstellen, der Beratungsstellen benennt, bei denen Pflegebedürftige den Gutschein innerhalb von 2 Wochen auf Kosten der Pflegekasse einlösen können, **und**
- über Leistungs- und Preisvergleichslisten, die z.B. Leistungen und Vergütungen von zugelassenen Pflegeeinrichtungen enthalten, informieren. Die Listen werden nur ausgehändigt, wenn Pflegebedürftige dies anfordern.

Die Fristen für Beratungstermine gelten auch bei weiteren Anträgen, z.B. bei Anträgen auf Tages-, Nacht- oder Kurzzeitpflege sowie Änderungsanträgen.

Auf Wunsch der pflegebedürftigen Person kann die Beratung im häuslichen Umfeld und außerhalb der 2-Wochen-Frist stattfinden. Die Pflegekasse muss die pflegebedürftige Person über diese Möglichkeit aufklären.

Was sind die Aufgaben der Pflegeberatung?

Aufgabe der Pflegeberatung ist es insbesondere

- den Hilfebedarf von Pflegebedürftigen zu ermitteln, bei Zustimmung auch unter Berücksichtigung der Begutachtungsergebnisse des Medizinischen Dienstes (MD).
- einen individuellen Versorgungsplan mit den erforderlichen Sozialleistungen und gesundheitsfördernden, präventiven, kurativen und rehabilitativen oder sonstigen medizinischen, pflegerischen oder sozialen Hilfen zu erstellen.
- auf die Durchführung der Maßnahmen des Versorgungsplans sowie deren Genehmigung durch den zuständigen Leistungsträger hinzuwirken.
- den Versorgungsplan zu überwachen und ggf. anzupassen.
- den Hilfeprozess auszuwerten und zu dokumentieren, wenn es sich um besonders komplexe Fälle handelt.
- über Möglichkeiten zur Entlastung pflegender Angehöriger zu informieren.

Praxistipps

- Das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) bietet für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen den Einblick "Beratung zur Pflege: Was man wissen sollte – und was man erwarten kann". Kostenloser Download oder Bestellung unter www.zqp.de > [Bestellen](#) > [Beratung zur Pflege](#).
- In vielen Städten und Gemeinden gibt es kostenlose Beratungsstellen für Senioren. Dort erhalten ältere Menschen und Angehörige Unterstützung, auch ohne festgestellte Pflegebedürftigkeit oder Leistungen der Pflegeversicherung.

Pflegestützpunkte

Pflegestützpunkte sind zentrale Anlaufstellen für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen. Sie koordinieren und vermitteln Hilfeleistungen und örtliche Angebote.

Zu den Aufgaben der Pflegestützpunkte zählen z.B.:

- Unabhängige Beratung zu Pflegeleistungen und Hilfsangeboten
- Vermittlung und Koordinierung aller geeigneten Hilfen medizinischer, pflegerischer und sozialer Art

- Hilfestellung zum Nutzen der möglichen Leistungen, z.B. beim Ausfüllen von Anträgen
- Vernetzung aufeinander abgestimmter pflegerischer und sozialer Versorgungs- und Betreuungsangebote
- Spezielle Beratung zu Pflege- oder Betreuungsbedarf, z.B. bei beginnender [Demenz](#)
- Frühzeitige Begleitung und Hilfe, z.B. bei Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs
- Aufklärung über Prävention und Rehabilitation, siehe Hinweis

Hinweis: Seit 1.1.2026 haben Pflegebedürftige in häuslicher Pflege Anspruch auf frühzeitige gezielte Präventionsberatung durch die Pflegekassen inklusive Empfehlung konkreter Maßnahmen. Die Details zu Inhalt, Qualität und Verfahren sind jedoch noch in Bearbeitung und werden später vom GKV-Spitzenverband im GKV-Leitfaden Prävention festgelegt. Der aktuelle GKV-Leitfaden Prävention kann heruntergeladen werden unter www.gkv-spitzenverband.de > [Krankenversicherung](#) > [Prävention, Selbsthilfe, Beratung](#) > [Prävention und betriebliche Gesundheit](#) > [Leitfaden Prävention](#).

Beratung pflegender Angehöriger

(§ 37 Abs. 3 SGB XI)

Bei Bezug von [Pflegegeld](#) ist ab Pflegegrad 2 eine regelmäßige Pflegeberatung im häuslichen Umfeld (sog. Beratungseinsatz) **Pflicht**. Seit 1.1.2026 ist der Beratungseinsatz für alle Pflegegrade 2 bis 5 nur noch halbjährlich verpflichtend. Jedoch können Pflegebedürftige der Pflegegrade 4 und 5 weiterhin freiwillig vierteljährliche Besuche in Anspruch nehmen. Bei Pflegegrad 1 und bei Bezug von [Pflegesachleistungen](#) **kann** ein Beratungseinsatz vereinbart werden.

Weitere Beratungsmöglichkeiten

Neben den Pflegestützpunkten gibt es nach wie vor ähnliche regionale Konzepte, z.B.:

- Die Alten- und Service-Zentren (ASZ) der Münchner Stadtteile finden Sie unter www.stadt.muenchen.de > [Bürgerservice](#) > [Gesundheit und Soziales](#) > [Alter und Pflegebedarf](#). Dort finden teils auch Gruppen-, Betreuungs- und kulturelle Veranstaltungen sowie Seniorenbildungsangebote statt.
- Hinweise und Links zu Informations- und Beratungsangeboten in den Bundesländern finden Sie bei der NAKOS (Nationale Kontakt - und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen) unter www.nakos.de > [Themen](#) > [Selbsthilfe und Pflege](#) > [Pflegestützpunkte und Pflegeberatung](#).
- Für **Privatversicherte** gibt es eine kostenlose telefonische und aufsuchende Pflegeberatung über die www.compass-pflegeberatung.de, bundesweit gebührenfrei erreichbar unter 0800 101 88 00.

Wer hilft weiter?

- Adressen von Pflegestützpunkten bundesweit finden Sie beim Zentrum für Qualität in der Pflege unter www.zqp.de > [Angebote](#) > [Beratungsdatenbank](#).
- Der AWO Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V. bietet unter www.awo-pflegeberatung.de > [Online-Beratung](#) eine kostenlose Online- Pflegeberatung per E-Mail, Text- oder Video-Chat an.

Verwandte Links

[Ratgeber Pflege](#)

[Pflegeleistungen](#)

[Pflegekurse](#)

[Pflegeantrag](#)

[Pflegebegutachtung](#)

Rechtsgrundlagen: §§ 7, 7a, 7b, 7c, 37 Abs. 3 SGB XI