

115: Einheitlicher Service für Deutschland

Es gibt in Deutschland eine Vielzahl von Behörden auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene. Viele machen bei der 115 schon mit und bieten Bürgerinnen und Bürgern einen einheitlichen Service. Anrufende erreichen die Verwaltung zu denselben Uhrzeiten und erhalten stets den gleichen Service.

Möglich gemacht wird dies durch eine gemeinsame Wissensdatenbank, in die Bund, Länder und Kommunen Informationen zu Verwaltungsleistungen einstellen. Damit hilft die 115, sich wieder auf das Wesentliche zu konzentrieren: die Zeit mit Ihren Lieben.



Weitere Informationen zu den Themen erhalten Sie auch unter:

- www.pflegestaerkungsgesetz.de
- www.wege-zur-pflege.de
- bdb.zqp.de
- www.biva.de

- www.pflege-charta.de
- www.wegweiser-demenz.de
- www.deutsche-alzheimer.de
- www.hilfe-im-haushalt.de
- www.bagso.de
- www.serviceportal-zuhause-im-alter.de



Raum für Ihre Notizen beim 115-Anruf:



Impressum

Herausgeber:
Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115
im Bundesministerium des Innern
Alt-Moabit 140
10557 Berlin

Artikelnummer: BMI17015
Stand: September 2017

www.115.de oder auf Facebook
unter www.facebook.com/115wirliebenfragen

Behördennummer 115 Ihr kurzer Draht zum Amt



**INFORMATIONEN FÜR
PFLEGENDE ANGEHÖRIGE UND
PFLEGEBEDÜRFTIGE**

115: Ihr Weg durch den Behördenschungel

Wo erhalten Sie Beratung und Unterstützung zum Thema Pflege? Wann haben Sie Anspruch auf Pflegezeit oder Familienpflegezeit? Welche Pflegegrade und welche Leistungen der Pflegeversicherung gibt es? Wird ein altersgerechter Umbau meiner Wohnung gefördert?

Im Pflegefall kommen viele Fragen und Formalitäten auf pflegende Angehörige zu. Da fällt es schwer, den Überblick zu behalten. Die 115 unterstützt Sie in dieser Lebensphase.

115: Wir lieben Pflege-Fragen

Ob Fragen zur gesetzlichen Pflegeversicherung, zur Pflege im Heim oder zu Hause: Bei der 115 helfen wir Ihnen, die richtigen Ansprechpartner für die häufigsten Bürgerfragen schnell und zuverlässig zu finden. Sie erhalten beispielsweise Informationen rund um die Themen:

- ☞ *Pflegestärkungsgesetze*
- ☞ *Pflegegrade und neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff*
- ☞ *Pflegegutachten*
- ☞ *ambulante Pflegedienste*
- ☞ *stationäre und häusliche Pflege*
- ☞ *Kurzzeitpflege*
- ☞ *Verhinderungspflege*
- ☞ *Pflege-Charta*
- ☞ *kurzzeitige Arbeitsverhinderung*
- ☞ *Pflegezeit und Familienpflegezeit*
- ☞ *Demenz*
- ☞ *Begleitung in der letzten Lebensphase*
- ☞ *Vorsorgevollmacht*
- ☞ *Patientenverfügung*
- ☞ *Sterbeurkunde*

115: Ihr Lotse durch die Pflegeregelungen

Unter der Behördennummer 115 vermitteln wir Antworten sowohl zu finanziellen Unterstützungsmöglichkeiten als auch zu Sachleistungen. Bei der 115 sind Sie immer richtig.

Sie erhalten z.B. Informationen zu den Themen:

- ☞ *Pflegegeld*
- ☞ *Sach- und Kombileistungen der Pflegeversicherung*
- ☞ *Entlastungsbetrag*
- ☞ *Pflegehilfsmittel*
- ☞ *wohnumfeldverbessernde Maßnahmen*
- ☞ *Pflegeunterstützungsgeld der Pflegeversicherung bei Arbeitsbefreiung in einer akuten Pflegesituation*
- ☞ *zinsloses Darlehen bei Freistellung oder Reduzierung der Arbeit zur Pflege eines nahen Angehörigen*
- ☞ *Förderung des altersgerechten Wohnens*

115: IHRE VORTEILE

115: Spart Zeit und Geld

Mit der Behördennummer entfällt die aufwändige Suche nach der zuständigen Behörde, ihren Telefonnummern und Öffnungszeiten in Telefonbüchern oder im Internet. Der 115-Service ist zudem kostengünstig: Die 115 ist in der Regel zum Ortstarif erreichbar und in vielen Flatrates (auch mobil) enthalten.

115: Bietet ein einheitliches Serviceversprechen

Bei der Behördennummer wird der persönliche Kontakt groß geschrieben. Von Montag bis Freitag, 8:00 bis 18:00 Uhr, können Sie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der 115-Servicecenter Ihre Fragen stellen. Häufige Weiterleitungen bleiben Ihnen erspart: Die meisten Fragen werden direkt beantwortet. Falls nicht, garantiert Ihnen die 115 eine schnelle Rückmeldung.

115: Liefert zuverlässige Informationen

Die Informationen in unserer Wissensdatenbank sind qualitätsgesichert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der 115-Servicecenter können Ihnen so stets kompetent und zuverlässig Antworten auf Ihre Fragen geben.



Montag bis Freitag
8:00 — 18:00 Uhr