

# Pflege-Assistance des DBwV sorgt für schnelle und exklusive Hilfe im Notfall

Im Zuge der 21. Hauptversammlung im Dezember 2021 wurde der Leitantrag zur Einführung einer obligatorischen Pflege-Assistance für die Zielgruppe ERH von der Hauptversammlung mit großer Mehrheit der Delegierten beschlossen.

## Warum Pflege-Assistance?

Am 1. April 2014 führte der Deutsche Bundeswehrverband (DBwV) im Rahmen der Mitgliedschaft eine Diensthaftpflichtversicherung für aktive Bundeswehrangehörige (Soldaten und Zivilbeschäftigte) ein und erhob dafür einen obligatorischen Zusatzbeitrag in Höhe von einem Euro pro Monat. Von da an betrug der Beitrag für Ehemalige, Reservisten und Hinterbliebene einen Euro weniger, da eine obligatorische Diensthaftpflichtversicherung für die Zielgruppe der ERH sinnlos ist. In der Folgezeit wurde aus dem Kreis der Ehemaligen wiederholt der Wunsch nach einer zusätzlichen Leistung für einen Euro pro Monat laut, damit auf diese Weise die Beitragsgleichheit der Mitglieder im Sinne der Einheitsmitgliedschaft wiederhergestellt und ebenfalls ein Mehrwert für die Mitgliedschaft erreicht werden kann. Der Beirat der Förderungsgesellschaft (FöG) hat in den vergangenen Jahren verschiedene Optionen (zum Beispiel Unfallversicherung oder Beihilfeunterstützung) geprüft, die sich jedoch alle aus unterschiedlichen Gründen als nicht passend erwiesen haben. Schließlich haben Beirat und der FöG-Geschäftsführer eine Marktanalyse samt Bewertung marktverfügbarer Produkte aus dem Bereich „Assistance-Leistungen für Senioren“ vorgenommen. Ihr Ziel: Den Mitgliedern des DBwV ein verbessertes und zugleich kostengünstigeres Angebot im Rahmen der Mitgliedschaft machen zu können.

**Dass der Bedarf besteht, ist unstrittig: So gehören bei älteren Menschen Stürze zu den häufigsten Ursachen für eine Einlieferung ins Krankenhaus. Danach dauert es bei ihnen meist eine Weile, bis sie wieder auf die Beine kommen. In dieser Zeit muss Hilfe organisiert werden: Pflege, Unterstützung im Haushalt, Fahrdienste, ein Hausnotruf, Beratung und vieles mehr. Aber auch jüngere Menschen bleiben von Unfällen – insbesondere im Haushalt und Straßenverkehr – nicht verschont. Was leistet die GKV und die Beihilfe?**

Mit dem GKV-Versorgungsstärkungsgesetz von 2015 wurde das sogenannte „Entlassmanagement“ der Krankenhäuser umfassend reformiert. Die bisher begrenzten Möglichkeiten der Krankenhäuser wurden dergestalt ausgedehnt, dass Nachbehandlungen veranlasst und Leistungen verordnet werden können. Der Rahmenvertrag „Entlassmanagement“ ist zum 1. Oktober 2017 für



Foto: Fotowerk

Das umfangreiche Leistungspaket für den DBwV bietet im Rahmen der Pflege-Assistance neben Haushaltshilfe und Grundpflege eine Reihe von weiteren Leistungen. Der günstige Preis wird durch das gemeinsame Einstehen der Verbandsmitglieder füreinander ermöglicht.

die Krankenhäuser verbindlich geworden. Danach haben Krankenhäuser zur Gewährleistung eines nahtlosen Übergangs den patientenindividuellen Bedarf für eine Anschlussversorgung möglichst frühzeitig zu erfassen und einen Entlassungsplan aufzustellen. Darin ist beispielsweise die Notwendigkeit einer Unterstützungspflege (Grundpflege, Haushaltshilfe) nach dem Krankenhausaufenthalt festzulegen und zu organisieren. Die komplette Hilfeleistung des „Entlassmanagements“ der Krankenhäuser einschließlich der Beauftragung von Versorgungsdienstleistern ist ausschließlich auf gesetzlich Krankenversicherte beschränkt.

**Beihilfeempfänger erhalten lediglich eine Information über die Möglichkeiten der Versorgung. Eine Beauftragung von Dienstleistern muss in Eigenregie oder durch Angehörige erfolgen. Selbstständige erhalten keine Leistungen.**

Gesetzlich Krankenversicherte haben Anspruch auf häusliche Krankenpflege sowie Haushaltshilfe nach § 37 (1a) SGB V). Beihilfeberechtigte dagegen erhalten Leistungen nach der Bundesbeihilfeverordnung BBhV § 28 und BBhV § 29. Die Leistungen umfassen die reine Unterstützungspflege (Grundpflege, Haushaltshilfe) und sind auf maximal vier Wochen je Krankheitsfall beschränkt, können jedoch in begründeten Ausnahmefällen verlängert werden. Leistungen für eine Kurzzeitpflege sind auf maximal acht Wochen ausgelegt. Leistungen für Beihilfeberechtigte werden maximal 28 Tage gewährt. Die maximale Höhe der Leistungen ist abhängig von der jährlich festgelegten Bezugsgröße der Sozialversicherung gemäß §18 SGB IV, diese liegen im Jahr 2022 bei rund 2300 Euro in der GKV und rund 2500 Euro in der Beihilfe.

**Hier setzt die Pflege-Assistance des DBwV mit speziellen Assistance-Bausteinen an:**

Sie übernimmt die Hilfsleistungen in solchen Notfallsituationen mit einem Paket an Dienstleistungen, das deutlich über den Leistungsumfang der Krankenkassensysteme hinausgeht (siehe Tabelle).

**Was leistet nun die Pflege-Assistance konkret?**

Die Pflege-Assistance ist keine Pflege-Versicherung oder Pflege-Zusatzversicherung, sondern bietet schnelle und unkomplizierte Hilfe bei einer Beeinträchtigung der Leistungsfähigkeit zum Beispiel nach einem Unfall. Die versicherten Mitglieder nehmen dazu direkt Kontakt über eine Service-Hotline zu AXA Partners auf. AXA Partners unterhält bundesweit ein riesiges Netzwerk von Dienstleistern und organisiert Hilfe.

Das umfangreiche Leistungspaket für den DBwV bietet neben Haushaltshilfe und Grundpflege eine Reihe von weiteren Leistungen – von der Versorgung von Haustieren, Gartenpflege und Schneeräumdiensten bis zur Begleitung bei Arztbesuchen. **Vergleichbare Leistungen werden auf dem allgemeinen Versicherungsmarkt regelmäßig mit mindestens acht bis zehn Euro pro Monat in Rechnung gestellt.** Im Herbst 2019 konnte der Beirat der FöG in Zusammenarbeit mit der AXA die Idee eines Produkts entwickeln, das bezüglich seines Preis-/Leistungsverhältnisses grundsätzlich als uneingeschränkt empfehlenswert bewertet wurde. Der Empfehlungspartner AXA hat dem DBwV ein Angebot für diesen Leistungsbereich unterbreitet, **welches lediglich einen monatlichen Beitrag in Höhe von einem Euro erfordert.** Voraussetzung dafür ist, dass diese Leistung für alle Mitglieder aus dem Bereich Mitglieder des DBwV – konkret

die Zielgruppen „Außer Dienst“, „Reserve“, „Familienmitglieder“ und „Hinterbliebene“ (Säule ERH) in Form einer obligatorischen Lösung zur Anwendung kommt. **Nur durch dieses gemeinsame Einstehen füreinander kann der kostengünstige Beitrag für diese Leistungen gewährleistet werden.** Aus verwaltungstechnischen und organisatorischen Gründen sind auch die Mitgliedschaften der Ehepartner von aktiven und ehemaligen Mitgliedern der Statusgruppe ERH zugeordnet. Das heißt, auch diese Personengruppe profitiert von der obligatorischen Pflege-Assistance. Geleistet wird in allen Fällen, in denen eine **Hilfsbedürftigkeit durch Beeinträchtigung der körperlichen oder geistigen Leistungsfähigkeit** durch Unfall oder einen ambulanten/stationären Eingriff aufgrund von Herzinfarkt, Schlaganfall und Bypass-Operation eintritt. **Zentrale Leistungsmerkmale sind eine Leistungshöhe von 5000 Euro pro Versicherungsfall bei Unfall und 2000 Euro bei Herzinfarkt, Schlaganfall und Bypass-Operation sowie eine Leistungsdauer von sechs Monaten. Besonders hervorzuheben ist dabei, dass PTBS-Geschädigte nicht, wie in vielen Versicherungsverträgen sonst üblich, von der Versicherungsleistung ausgeschlossen sind.**

Da außerhalb Deutschlands kein Netzwerk an Dienstleistern besteht, können Mitglieder mit festem Wohnsitz im Ausland gegen Vorlage einer Rechnung zumindest eine pauschale Leistung von bis zu 1000 Euro pro Versicherungsfall erhalten.

Die Leistungen der Pflege-Assistance des DBwV sind dabei **subsidiär und komplementär** zu den Leistungen der GKV sowie Beihilfe zu betrachten. Das heißt, bei einer eventuellen Inanspruchnahme der Leistungen der

GKV oder Beihilfe würden zusätzliche Leistungen und/oder eine Leistungsdauer von länger als 28 Tagen im Rahmen der maximalen Leistungshöhe der DBwV Pflege-Assistance abgewickelt werden.

**Was müssen Sie tun im Schadensfall?**

Die Leistungen der Pflege-Assistance können für alle Fälle **ab dem 1. Juli 2022** in Anspruch genommen werden.

Die Anzeige des Versicherungsfalls sollte zu dem Zeitpunkt erfolgen, an dem ersichtlich ist, dass die Leistungen in Anspruch genommen werden müssen. Der Nachweis der eingeschränkten Leistungsfähigkeit muss durch ein ärztliches Attest erfolgen. Die versicherten Mitglieder oder Angehörigen können direkt mit einem eigens für den DBwV eingerichteten Bereich im Kundenservice der AXA Partners, unter Nennung der Mitgliedsnummer im DBwV, in Verbindung treten. Die zu wählende Telefonnummer der Hotline wird in allen Medien des DBwV rechtzeitig vor der Einführung am 1. Juli 2022 bekanntgegeben. Die Überprüfung der gültigen Mitgliedschaft verläuft intern zwischen der AXA und dem DBwV. Dies bedeutet auch, dass erst zum Zeitpunkt eines Schadensfalls Ihre persönlichen Daten gegebenenfalls an die AXA weitergegeben werden. Die Attestierung einer körperlichen oder geistigen Beeinträchtigung der Leistungsfähigkeit durch Hausarzt oder Krankenhaus sollte in einem angemessenen Zeitraum nach der Meldung des Versicherungsfalls erfolgen.

Bei Rückfragen vorab können Sie sich gerne an unsere FöG wenden. Sie erreichen die Kolleginnen und Kollegen per Telefon unter (030) 259260-4550 oder per E-Mail foeg@dbwv.de.

**Reales Fallbeispiel Assistance-Leistungen**

**DAS IST Margret „DIE FLEISSIGE“**

ALTER	78
BERUF	Hinterbliebene, Hausfrau
FAMILIE	Verwitwet
WOHNORT	Schnaittenbach

**Margret ist in der Waschküche ausgerutscht....**

- Sie stürzt auf der Kellertreppe und verletzt sich am Schlüsselbein
- Nach der Behandlung durch den Hausarzt/Spezialisten ist sie zuhause zunächst noch auf Hilfe angewiesen, da sie **zwei Wochen** ruhen muss.
- Sie war nicht im Krankenhaus, es gab keine Operation.
- Der Hausarzt stellt ein Attest auf Hilfsbedürftigkeit aus.

**Pflege Assistance**

**Margret verunglückt – AXA hilft proaktiv und individuell**

Margret erinnert sich an die Pflege Assistance des DBwV.

Alle relevanten Informationen sind ihr seiner Zeit zur Verfügung gestellt worden – damit sie selbst im Fall der Fälle schnell und einfach reagieren kann

Sie wendet sich an die im Magazin „Die Bundeswehr“ vermerkte Telefonnummer.

Der Fall wird aufgenommen, die Deckungsprüfung durchgeführt.

Margret schickt das Attest zu AXA Partners

**Absicherung nach Unfall.**

Margret ist kurzfristig auf Hilfe angewiesen und kontaktiert die AXA Partners Service Hotline

Ihr Anliegen wird aufgenommen und AXA organisiert zunächst den **Menüservice**  
→ **Insgesamt 13x**

Margret muss zur Nachuntersuchung zum Arzt und zur Reha. Wir übernehmen die **Taxikosten.**  
→ **Insgesamt 4x**

Margret erhält die Leistung der Grundpflege. Wir zahlen für die mit der Leistung betraute Person.  
→ **Insgesamt 11x**

Die Kosten für die Reinigung von Margrets Wohnung übernimmt die Versicherung für sie.  
→ **Insgesamt 2x**

Während der gesamten Genesungsphase wird sie eng von AXA Partners mit Rat und Empfehlungen unterstützt  
→ **Insgesamt 3x (Pflege-Beratung)**

**Margret ist wieder glücklich**

Margret kann sich Dank der persönlichen Hilfe von AXA Partners entspannt auf ihre Genesung konzentrieren

Sie hat die finanzielle Stabilität und Motivation nach seiner Genesung wieder durchzustarten

**Sie erhält von AXA insgesamt Leistungen in Höhe von 3.653,99 Euro.**

**AXA PARTNERS SERVICES DIE ZU GLÜCKLICHEN KUNDEN FÜHREN**

AXA Partners Alltags-Assistance Services – qualifiziert und persönlich

Möglichkeit den Schaden bequem und einfach einzureichen

Kundenzufriedenheitsbefragung

## Gegenüberstellung der Leistungen aus GKV/Beihilfe und DBwV-Pflege-Assistance

	<b>Gesetzliche Kurzzeitpflege / Übergangspflege ohne Pflegegrad</b> <i>Leistungen ab 01.01.2016 durch Krankenkasse</i>	<b>Pflege-Assistance des DBwV</b> <i>Leistungen ab 01.07.2022 in Mitgliedschaft DBwV enthalten</i>
<b>Leistungen</b>	<p><b>Anspruch auf häusliche Krankenpflege sowie Haushaltshilfe</b> Versicherte erhalten [...] die erforderliche Grundpflege und hauswirtschaftliche Versorgung; § 37 (1a) SGB V)</p> <p>Anspruch auf Kurzzeitpflege in Pflegeeinrichtung (reichen Leistungen der häuslichen Krankenpflege nach § 37 Absatz 1a [...] nicht aus, erbringt die Krankenkasse die erforderliche Kurzzeitpflege entsprechend § 42 des Elften Buches für eine Übergangszeit; § 39c SGB V)</p> <p>Beihilfeberechtigte erhalten Leistungen nach Bundesbeihilfeverordnung BBhV § 28 und BBhV § 29</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Installation eines Hausnotrufs</li> <li><input type="checkbox"/> Menüservice</li> <li><input type="checkbox"/> Fahrdienst</li> <li><input type="checkbox"/> Begleitung zu Arzt- und Behördengängen</li> <li><input type="checkbox"/> Einkaufsservice</li> <li><input type="checkbox"/> Wäscheservice und Schuhpflege</li> <li><input type="checkbox"/> Wohnungsreinigung</li> <li><input type="checkbox"/> Pflegeschulung</li> <li><input type="checkbox"/> Grundpflege</li> <li><input type="checkbox"/> Tag- und Nachtwache</li> <li><input type="checkbox"/> Haustierversorgung</li> <li><input type="checkbox"/> Organisation Garten- und Grundstückspflege</li> <li><input type="checkbox"/> Organisation eines Schneeräumdienstes</li> <li><input type="checkbox"/> Organisation von Handwerksdiensten</li> <li><input type="checkbox"/> Informations- und Beratungsleistungen inkl. Vermittlung und Organisation von Dienstleistern</li> </ul>
<b>Voraussetzung</b>	<p>Pflegebedürftigkeit, <b>ohne</b> dass eine Pflegebedürftigkeit im Sinne der gesetzlichen Pflegeversicherung (SGB XI) vorliegt, z.B. aufgrund von Operation, ambulanter Operation oder ambulanter Krankenhausbehandlung, akuter Verschlimmerung einer Erkrankung, insbesondere nach einem Krankenhausaufenthalt</p>	<p>Hilfsbedürftigkeit durch Beeinträchtigung der körperlichen oder geistigen Leistungsfähigkeit durch</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Unfall</li> <li><input type="checkbox"/> ambulanten/stationären Eingriff aufgrund von Herzinfarkt</li> <li><input type="checkbox"/> Schlaganfall</li> <li><input type="checkbox"/> Bypass-Operation</li> </ul>
<b>Leistungshöhe 2022</b>	<p>Stundensatz GKV: 2,5 % der Bezugsgröße nach § 18 SGB IV, hiervon 1/8 = 10,28 € Stundensatz = <b>max. 2302 € jährlich</b> Selbstbeteiligung 10 %, mindestens 5 €, höchstens 10 €</p> <p>Beihilfefähig sind ein Stundensatz von 0,32 % der Bezugsgröße nach § 18 SGB IV = 11 € (aufgerundet) = <b>max. 2464 € jährlich</b></p>	<p>bei Unfall <b>max. 5000 € je Versicherungsfall</b>; bei Herzinfarkt, Schlaganfall oder Bypass-Operation: <b>max. 2000 € je Versicherungsfall</b></p>
<b>Leistungsdauer</b>	<p><b>max. 4 Wochen</b> je Krankheitsfall; kann in begründeten Ausnahmefällen verlängert werden; Kurzzeitpflege max. 8 Wochen</p> <p>Beihilfeberechtigte erhalten eine Familien- und Haushaltshilfe <b>bis zu 28 Tage</b></p>	<p><b>bis zu 6 Monaten</b> ab Eintritt des Versicherungsfalls</p>
<b>Organisation</b>	<p>GKV: über Krankenhausmanagement Beihilfe: in Eigenregie</p>	<p>Organisation von Dienstleistungen durch AXA Partners</p>

# Die Pflege Assistance – obligatorische Lösung für Mitglieder des DBwV im Status „ERH“ – ab dem 01.07.2022

In der April-Ausgabe des Magazins „Die Bundeswehr“ haben wir Sie bereits umfangreich über die Einführung der DBwV Pflege Assistance ab dem 01.07.2022 informiert. Dennoch sind in den letzten vier Wochen noch einige Fragen von Mitgliedern aufgekommen. Die am häufigsten gestellten Fragen wollen wir an dieser Stelle gerne nochmals aufgreifen und beantworten.

## Wo und wie kann die DBwV Pflege Assistance abgeschlossen werden?

Für die Pflege Assistance hat der Deutsche Bundeswehrverband (DBwV) einen Gruppenvertrag abgeschlossen. In diesem Gruppenvertrag sind alle Mitglieder des DBwV aus der Säule ERH – konkret die Mitgliedergruppen „Außer Dienst“, „der Reserve“, „Familienmitglieder“ und „Hinterbliebene“ – automatisch eingeschlossen. Alle Mitglieder aus der Säule ERH müssen nichts weiter unternehmen.

## Wie begleiche ich den einen EUR Monatsbeitrag für die DBwV Pflege Assistance?

Der zusätzliche Beitrag von 1,00 EUR/Monat für die Pflege Assistance wird ab dem 01.07.2022 automatisch mit dem Mitgliedsbeitrag eingezogen. Alle Mitglieder aus der Säule ERH, die ein SEPA-Mandat zum Einzug der Mitgliedsbeiträge erteilt haben, müssen nichts weiter unternehmen. Die Mitglieder aus der Säule ERH, die noch kein SEPA-Mandat erteilt haben, könnten die Einführung der Pflege Assistance zum Anlass nehmen dem DBwV ein SEPA-Mandat zu erteilen. Ganz einfach geht das über die Änderungsmeldung in der Community des DBwV ([www.dbwv.de](http://www.dbwv.de)) oder die DBwV-App ([www.dbwv.de/mitgliedschaft-service/die-dbwv-app](http://www.dbwv.de/mitgliedschaft-service/die-dbwv-app)).

## Sind Ehepartner mitversichert und können die Leistungen aus der DBwV Pflege Assistance in Anspruch nehmen?

Ehe- und Lebenspartner sind nur mitversichert und können die Leistungen der Pflege Assistance in Anspruch nehmen, wenn sie selbst Mitglied im DBwV sind. Ehe- und Lebenspartner können die Mitgliedschaft im DBwV zum halben regulären Mitgliedsbeitrag beantragen. In diesem halben Beitrag ist dann auch die volle Pflege Assistance enthalten.

## Gibt es bezüglich der Inanspruchnahme der Leistungen aus der DBwV Pflege Assistance einen Unterschied zwischen GKV und PKV?

Nein, die Inanspruchnahme der Leistungen ist unabhängig davon, welchem System der Krankenversicherung Sie zugeordnet sind.

## Was muss ich im Schadenfall tun und durch wen wird der Schaden abgewickelt?

Der Schaden wird durch unseren Partner, die AXA Assistance Deutschland GmbH in Zusammenarbeit mit der Inter Partner Assistance Service GmbH (AXA Partners) abgewickelt. Die Anzeige des Versicherungsfalles sollte zu dem Zeitpunkt erfolgen, an dem ersichtlich ist, dass die Leistungen in

Anspruch genommen werden müssen. Der Nachweis der eingeschränkten Leistungsfähigkeit muss durch ein ärztliches Attest erfolgen. Die versicherten Mitglieder oder Angehörigen können direkt mit einem eigens für den DBwV eingerichteten Bereich im Kundenservice der AXA Partners, unter Nennung der Mitgliedsnummer im DBwV, in Verbindung treten:

**Telefon:** 0221 80247 1361 (für Anrufer aus Deutschland)

**Telefon:** +49 221 80247 1362 (für Anrufer aus dem Ausland)

**E-Mail:** [bundeswehr@axa-assistance-de](mailto:bundeswehr@axa-assistance-de)

### Reales Fallbeispiel Assistance-Leistungen

## DAS IST ARNO „DER RÜSTIGE“

ALTER	65
BERUF	Soldat, OStFw a.D.
FAMILIE	geschieden
WOHNORT	Dülmen

### Pflege Assistance

#### Arno verunglückt – die DBwV Pflege Assistance hilft proaktiv und individuell



Arno erinnert sich an die Pflege Assistance des DBwV.

Alle relevanten Informationen sind ihm seiner Zeit zur Verfügung gestellt worden – damit er selbst im Fall der Fälle schnell und einfach reagieren kann.

Er wendet sich an die DBwV-Notfallnummer: 0221-80247-1361

Der Fall wird aufgenommen, die Deckungsprüfung durchgeführt.

### Arno ist beim Hecke schneiden von der Leiter gefallen...

- Er stürzt im Garten von der Leiter und hat eine Fraktur des oberen Endes des Oberarmknochens
- Nach der Behandlung durch den Hausarzt/Spezialisten ist er zuhause zunächst noch auf Hilfe angewiesen, da er eine Woche ruhen muss.
- Er war nicht im Krankenhaus, es gab keine Operation.



### Wo finde ich die Versicherungsbedingungen?

Die Allgemeinen und Besonderen Versicherungsbedingungen für die Pflege Assistance können ab dem 01.07.2022 auf der Webseite der Förderungsgesellschaft des Deutschen Bundeswehrverbandes (FöG) in der Vorsorgewelt [www.foeg.de/vorsorgewelt](http://www.foeg.de/vorsorgewelt) heruntergeladen werden. Zudem werden die Versicherungsbedingungen in der Community des DBwV, im Mitgliederbereich, eingestellt.

### Welche konkreten Leistungen sind in der DBwV Pflege Assistance enthalten?

An dieser Stelle haben wir nochmals alle Leistungen stichwortartig aufgelistet. Eine genauere Beschreibung der einzelnen Punkte finden Sie in den Besonderen Versicherungsbedingungen.

- Das Leistungspaket der obligatorischen DBwV Pflege Assistance umfasst:

### Hilfeleistungen mit Kostenübernahme (Schutzbrief) – die Pflege Assistance leistet oder organisiert nachfolgende Punkte

- Installation eines Hausnotrufs
- Menüservice
- Fahrdienst
- Begleitung
- Einkaufsservice
- Wäscheservice und Schuhpflege

- Wohnungsreinigung
- Pflegeschulung
- Grundpflege
- Tag- und Nachtwache
- Haustierversorgung
- Organisation von Garten- und Grundstückspflege
- Organisation eines Schneeräumdienstes
- Organisation von Handwerksdiensten (bis 250.- EUR)



Foto: Fotolia

**Absicherung nach Unfall.**

Arno ist kurzfristig auf Hilfe angewiesen und kontaktiert die AXA Partners Service Hotline: 0221-80247-1361

↓

Sein Anliegen wird aufgenommen und wir organisieren zunächst den **Menüservice**  
→ **Insgesamt 7x**

↓

Arno muss zur Nachuntersuchung zum Arzt und zu Behördengängen. Wir übernehmen die **Taxikosten**.  
→ **Insgesamt 3x**

↓

Arno hat einen Hund. Wir organisieren und zahlen einen **Hundesitter**.  
→ **Insgesamt 13x**

↓

Die Hecke muss zu Ende geschnitten werden. Wir organisieren einen Gärtner und übernehmen die Kosten.  
→ **Insgesamt 1x**

↓

Während der gesamten Genesungsphase wird er eng von AXA Partners mit Rat und Empfehlungen unterstützt  
→ **Insgesamt 1x (Pflege-Beratung)**

**Arno ist wieder glücklich**

Arno kann sich dank der persönlichen Hilfe von der DBwV Pflege Assistance entspannt auf seine Genesung konzentrieren

↓

Er hat die finanzielle Stabilität und Motivation nach seiner Genesung wieder durchzustarten

↓

Er erhält von AXA insgesamt Leistungen in Höhe von **2.269,58 Euro**.

**DIE DBwV PFLEGE ASSISTANCE ZUSAMMEN MIT AXA PARTNERS SERVICES DIE ZU GLÜCKLICHEN MITGLIEDERN FÜHREN**

AXA Partners Alltags-Assistance Services – qualifiziert und persönlich



Möglichkeit den Schaden bequem und einfach einzureichen



Kundenzufriedenheitsbefragung

### Zusätzliche Leistungen ohne Kostenübernahme (Assistance)

Versichert sind umfassende Informations- und Beratungsleistungen und – sofern gewünscht – auch die Vermittlung und/oder Organisation von Dienstleistern zu den nachfolgend beschriebenen Leistungsarten. Die von den gegebenenfalls vermittelten und/oder organisierten Dienstleistern gegebenenfalls erhobenen Entgelte sowie anfallende Sachkosten werden nicht übernommen.

- Benennung eines Umzugsunternehmens
- Vermittlung einer Haushaltshilfe
- Vermittlung von ambulanten Pflegediensten
- Organisation von Behandlungsterminen bei Ärzten oder sonstigen Behandlungseinrichtungen
- Organisation der Lieferung von Hilfsmitteln
- Beratung zur Prävention (Zielgruppenberatung)
- Beratung zur medizinischen, beruflichen und sozialen Rehabilitation (Reha-Management)
- Beratung bei Pflegebedürftigkeit (Pflege-Manager)
- Pflegeheimplatzgarantie