



**Bericht
über die erbrachten Leistungen,
Merkmale und Bedarfe von Ratsuchenden
der Pflegestützpunkte
in der geschäftsführenden Trägerschaft des Landes Berlin
für das Jahr 2024**

erstellt durch: Marlen Podszun und Patrick Brendel
Albatros gemeinnützige Gesellschaft für soziale
und gesundheitliche Dienstleistungen mbh
Tina Westphal
Diakonisches Werk Berlin Stadtmitte e.V.
Pflegestützpunkt Friedrichshain-Kreuzberg

albatros
social

Diakonie
Berlin Stadtmitte

am: 23.06.2025

Auftraggeber: Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit, Pflege,
Abteilung Pflege II D 27
Frau Schrader
Oranienstr 106
10969 Berlin

Inhaltsverzeichnis

VORWORT	3
1 GESAMTÜBERBLICK DER LEISTUNGEN 2024	5
2 PROFILE DER RATSUCHENDEN UND BETROFFENEN IN DEN PFLEGESTÜTZPUNKTEN	6
3 DARSTELLUNG DER LEISTUNGEN IN 2024	8
3.1 DARSTELLUNG DER KLIENT*INNENLEISTUNG	9
3.1.1 „INFORMATION/AUSKUNFT“	9
3.1.2 LEISTUNG „BERATUNG“	9
3.1.3 LEISTUNG „KOMPLEXE BERATUNG/CASE MANAGEMENT“	11
3.1.4 NACHGEFRAGTE THEMEN ALLER LEISTUNGEN	14
4 DES 7-PUNKTE-PROGRAMM ZUR WEITERENTWICKLUNG DER BERLINER PFLEGESTÜTZPUNKTE	15
4.1 VERNETZUNG AUF STRUKTURELLER EBENE VERBESSERN	15
4.1.1 ARBEIT IN PROFESSIONELLEN NETZWERKEN UND INTERNE KOOPERATION	15
4.2 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT - SICHTBARKEIT UND ERREICHBARKEIT ERHÖHEN	17
4.2.1. Die Pflegestützpunkte Berlin auf Instagram im Jahr 2024	19
4.2.2. Die Pflegestützpunkte im Internet	19
4.3 BERATUNGSFORMATE WEITERENTWICKELN	20
4.3.1 ZUGEHENDE BERATUNG	20
4.3.2 „BERATUNGSZENTRUM PFLEGE UND SOZIALES“	21
4.3.3 DATENBANK DER HILFELOTSE BERLIN	23
4.4 INTERKULTURELLE ÖFFNUNG AUSBAUEN - VIELFALT DER LEBENSWELTEN ANERKENNEN	24
4.4.1 ANGEBOTE FÜR MENSCHEN MIT MIGRATIONSGESCHICHTE	24
4.4.2 MEHRSPRACHIGE INFORMATIONEN	25
4.4.3 INTERKULTURELLE BRÜCKENBAUER*INNEN IN DER PFLEGE IBIP	26
4.5 WOHNRAUMANPASSUNGS- UND HILFSMITTELBERATUNG VERBESSERN / DIGITALISIERUNGSPROZESS UNTERSTÜTZEN	27
4.6 VEREINBARKEIT PFLEGE UND BERUF UNTERSTÜTZEN	27
4.7 QUALIFIZIERUNG DER MITARBEITENDEN DER PFLEGESTÜTZPUNKTE LAUFEND FORTFÜHREN	29
4 FAZIT/ ZUSAMMENFASSUNG	30
4.2 FALLBEISPIELE	30
4.2.1 INFORMATION UND AUSKUNFT IM PFLEGESTÜTZPUNKT - PFLEGE GELD	30
4.2.2 BERATUNG IM PFLEGESTÜTZPUNKT – ANTRAG PFLEGEGRAD UND LEISTUNGEN	31
4.2.3 KOMPLEXE BERATUNG/CASE MANAGEMENT IM PFLEGESTÜTZPUNKT	31






Vorwort

Seit dem Herbst 2009 bieten in Berlin Pflegestützpunkte (PSP) wohnortnahe, unabhängige und neutrale Beratung für hilfs- und pflegebedürftige Menschen jeden Alters.

Zu den Aufgaben der Pflegestützpunkte zählen

- die umfassende und unabhängige Auskunft und Beratung von Klient*innen und Angehörigen,
- die Koordinierung aller für die wohnortnahe Versorgung und Betreuung in Betracht kommenden gesundheitlichen, präventiven, kurativen, rehabilitativen und sonstigen medizinischen sowie pflegerischen und sozialen Hilfs- und Unterstützungsangebote,
- die Hilfestellung bei der Inanspruchnahme von Leistungen und
- die Vernetzung aufeinander abgestimmter pflegerischer und sozialer Versorgungs- und Betreuungsangebote.

12,5 der 36 Pflegestützpunkte werden durch das Land Berlin, vertreten durch die Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege, gefördert. Die Aufgabenwahrnehmung erfolgt durch freie Träger der Sozialen Arbeit.

- Charlottenburg-Wilmersdorf – Unionhilfswerk Sozialeinrichtungen gGmbH 
- Friedrichshain-Kreuzberg – Diakonisches Werk Berlin Stadtmitte e.V. 
- Lichtenberg – Volkssolidarität Berlin e.V. 
- 1,5 Marzahn-Hellersdorf – albatros social 
- Mitte – Evangelisches Geriatriezentrum Berlin gGmbH (EGZB) 
- Pankow – albatros social 
- Reinickendorf – albatros social 
- Spandau – Evangelisches Johannesstift Altenhilfe gGmbH 
- Steglitz-Zehlendorf – Diakonische Werk Steglitz und Teltow-Zehlendorf e.V. 
- Tempelhof-Schöneberg – Sozialverband VdK Berlin-Brandenburg e.V. 
- Treptow-Köpenick – albatros social 
- Neukölln – Humanistischer Verband Deutschlands, Landesverband Berlin-Brandenburg KdöR 

Humanistischer Verband
Deutschlands | Berlin-Brandenburg

unsere Welt
human
denken und
gestalten

Der Pflegestützpunkt im Blumberger Damm in Marzahn-Hellersdorf wird in Zusammenarbeit der Träger albatros social und der AOK Nordost betrieben, wird somit als 0,5 gezählt.

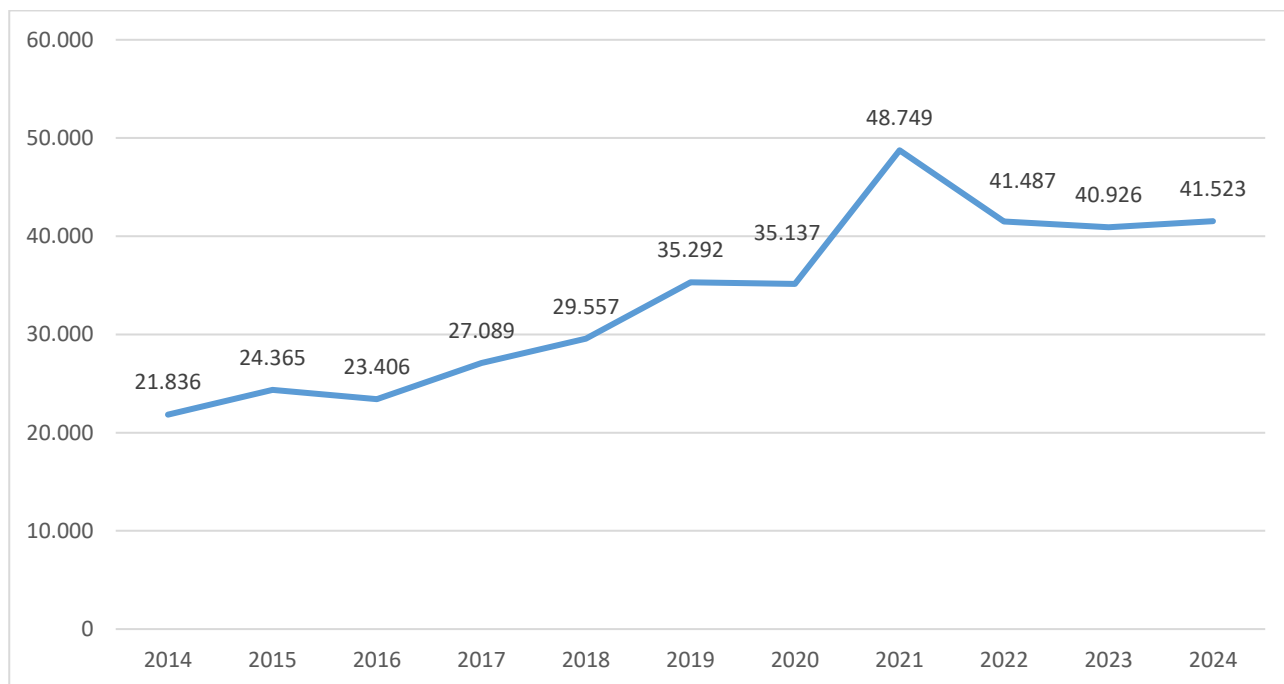
Seit April 2011 wird von allen Berliner PSP eine gemeinsame Datenbank zur Erfassung der Leistungen genutzt. Eine stetige Anpassung und Weiterentwicklung der Datenbank erfolgt entsprechend den Bedarfen zur statistischen Auswertung des Landes Berlin. Mögliche Eingabefehler und die Abstimmung zur Art der Erfassung der Daten werden kontinuierlich in einer Arbeitsgruppe analysiert, evaluiert und angepasst. Das Anliegen ist es, die

Datenqualität zu erhöhen und damit bessere Aussagen zur Leistungserbringung auch mit Blick auf die jährlichen Entwicklungen und Veränderungen zu treffen.

Der vorliegende Bericht bezieht sich auf die vom Land Berlin finanzierten 12,5 Pflegestützpunkte.

1 Gesamtüberblick der Leistungen 2024

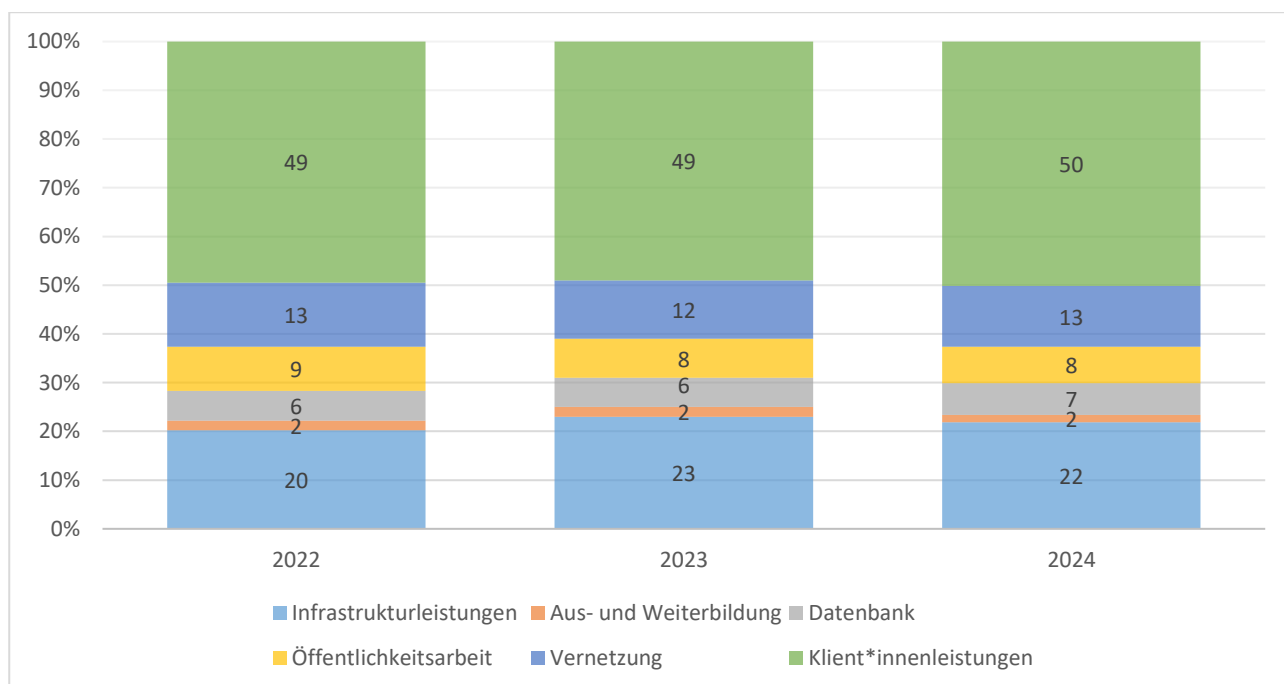
Abbildung 1: Anzahl der Ratsuchenden der Jahre 2014 – 2024 in absolute Zahlen



Im Vergleich zum Letzten Jahr sind die Werte in den absoluten Zahlen gleichgeblieben. In der grafischen Darstellung sind es aber tatsächlich (597) mehr durch den neu in die Darstellung aufgenommen halben Pflegestützpunkt im Blumberger Damm (Marzahn-Hellersdorf).

Der hohe Ausreißer im Jahr 2021 geht auf die Impfcodervergabe als zusätzliche Leistung der Pflegestützpunkte zurück.

Abbildung 2: prozentuale Verteilung aller Leistungen der Pflegestützpunkte in Prozent



Die erfassten und ausgewerteten Leistungsarten können folgenden drei Bereichen zugeordnet werden:

- a) Leistungen bezogen auf Ratsuchende (Fallarbeit): Information/Auskunft, Beratung und komplexe Beratung/Case Management
- b) Leistungen im Versorgungssystem (Care Management): interne und externe Kooperation und Netzwerkarbeit, Datenbank, Öffentlichkeitsarbeit, Aus- und Fortbildung,
- c) Allgemeine organisatorische Leistungen (Infrastrukturleistungen): Verwaltungsaufgaben, Teamsitzungen, Leitungstätigkeiten, Teilnahme an Fortbildungen

Die Datenerfassung für die beschriebenen Leistungsarten erfolgt auf Grundlage der Qualitätsstandards, der Pflichtfelder zur statistischen Erfassung und der Leistungsbeschreibung der Berliner Pflegestützpunkte.

2 Profile der Ratsuchenden und Betroffenen in den Pflegestützpunkten

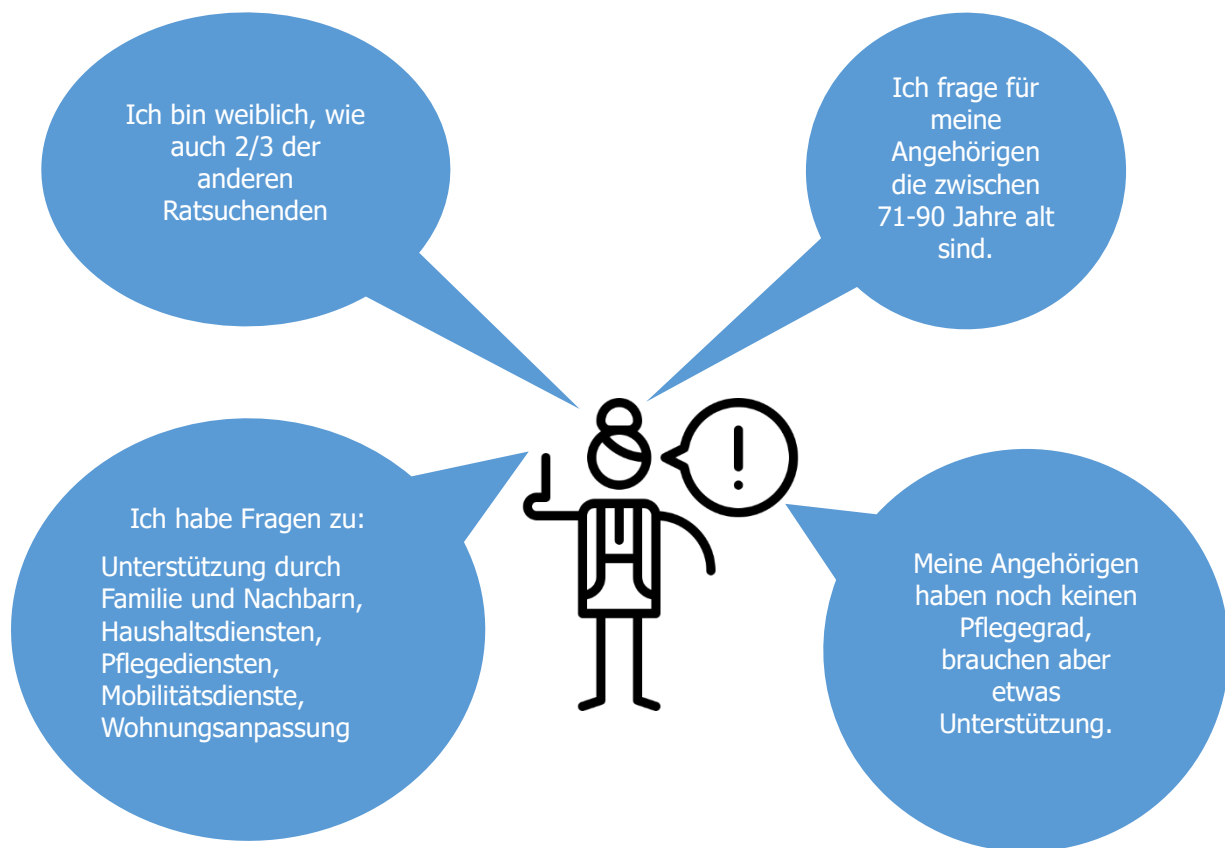
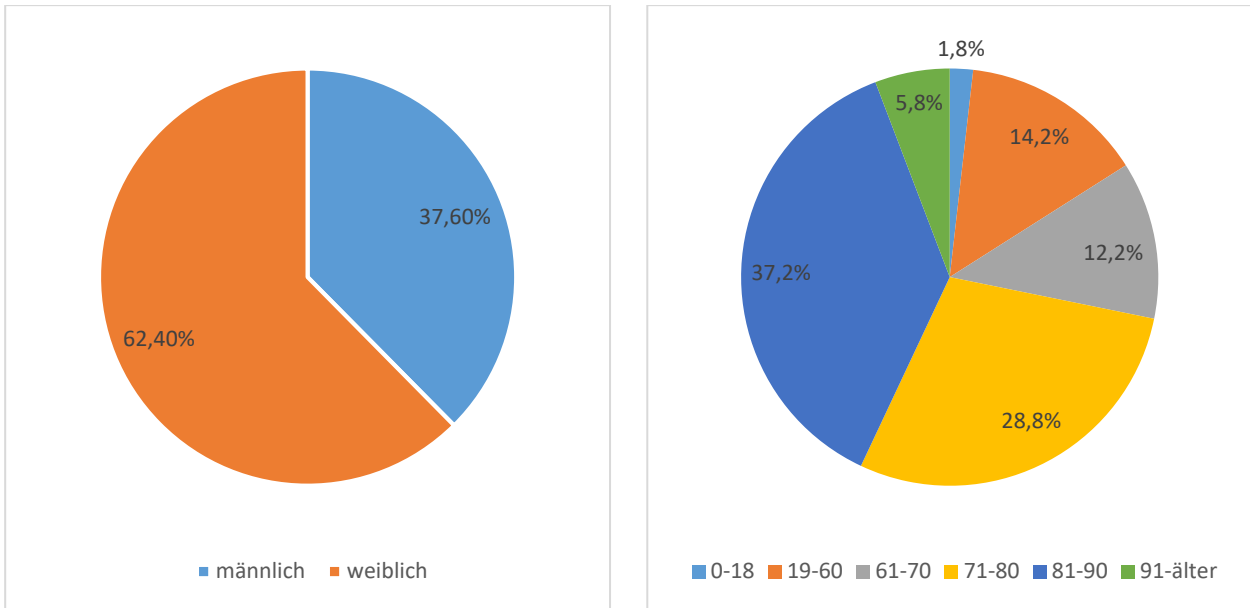
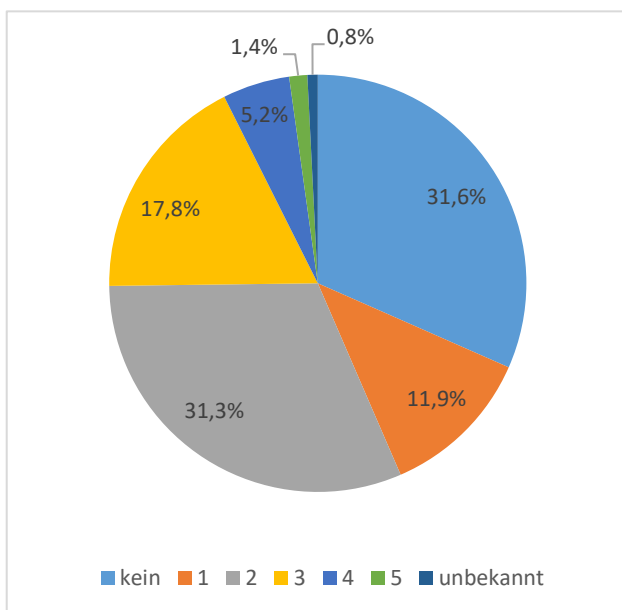


Abbildung 3: Verteilung Geschlecht und Alter in Prozent



Wie in den letzten Jahren sind die ratsuchenden Personen eher weiblich. Es gibt beim Alter kaum Veränderungen zu den Vorjahren.

Abbildung 4: Verteilung Pflegegrade in Prozent

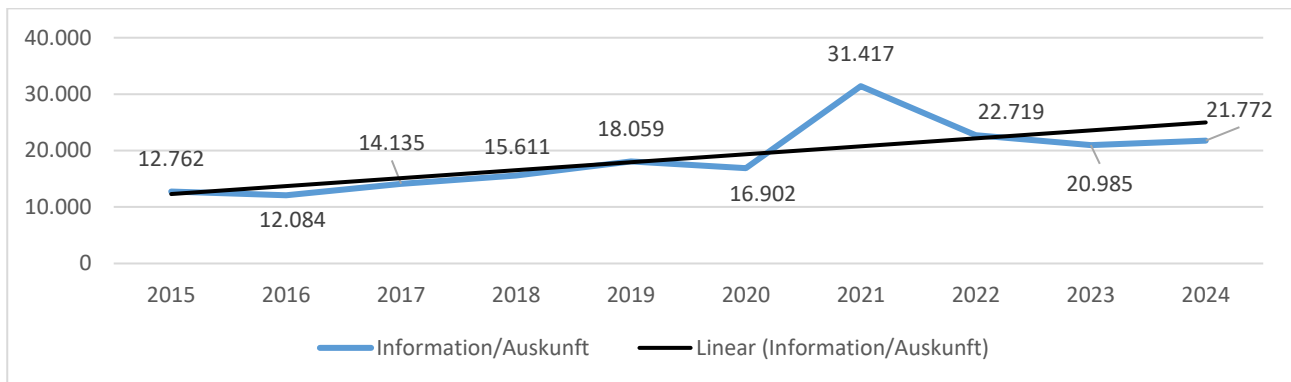


Circa ein Drittel der Ratsuchenden haben bei der Erstberatung keinen Pflegegrad oder befinden sich im Antragsverfahren. Die Pflegestützpunkte unterstützen entsprechend ihres Hauptauftrages frühzeitig mit Information und Beratung, welche Hilfsangebote es gibt und helfen bei der Organisation von Entastungs- und Unterstützungsangeboten. Ebenso informieren sie präventiv ältere Menschen und ihre Angehörigen beispielsweise zu Vorsorgevollmachten und Angeboten im Alter.

3 Darstellung der Leistungen in 2024

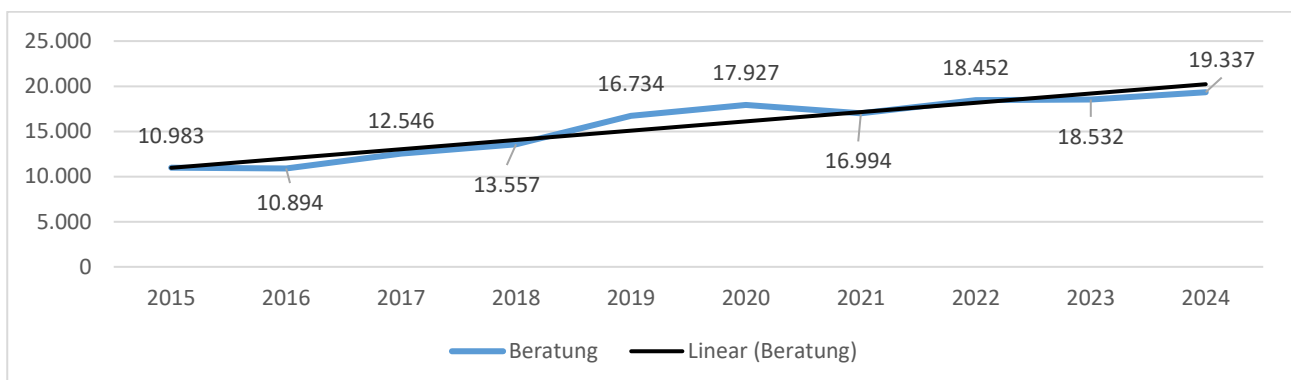
Nachfolgend werden Leistungen getrennt nach den Leistungen „Information/Auskunft, „Beratung“ und „komplexe Beratung/Case Management“ grafisch der Jahre 2015-2024 dargestellt.

Abbildung 5: absolute Anzahl der Ratsuchenden der Leistung Information/Auskunft



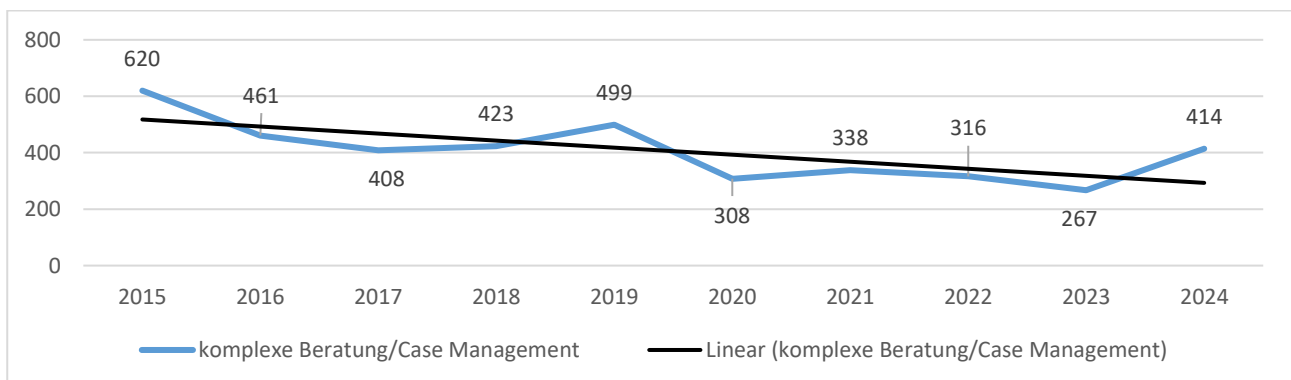
Die Zahl der Informationen/Auskünfte ist im letzten Jahr um knapp 800 angestiegen. Der Ausreißer im Jahr 2021 geht auf die Impfcodovergabe an pflegende Angehörige zurück. Es gibt eine kleine Steigerung der absoluten Zahlen durch die Hinzunahme des Pflegestützpunktes im Blumberger Damm.

Abbildung 6: absolute Anzahl der Ratsuchenden der Leistung Beratung



Es gibt eine kleine Steigerung der absoluten Zahlen durch die Hinzunahme des Pflegestützpunktes im Blumberger Damm.

Abbildung 7: absolute Anzahl der Ratsuchenden der Leistung komplexe Beratung/Case Management



Die Zahlen in der Leistung *komplexe Beratung/Case Management* sind nach ca. 4 Jahren wieder angestiegen.

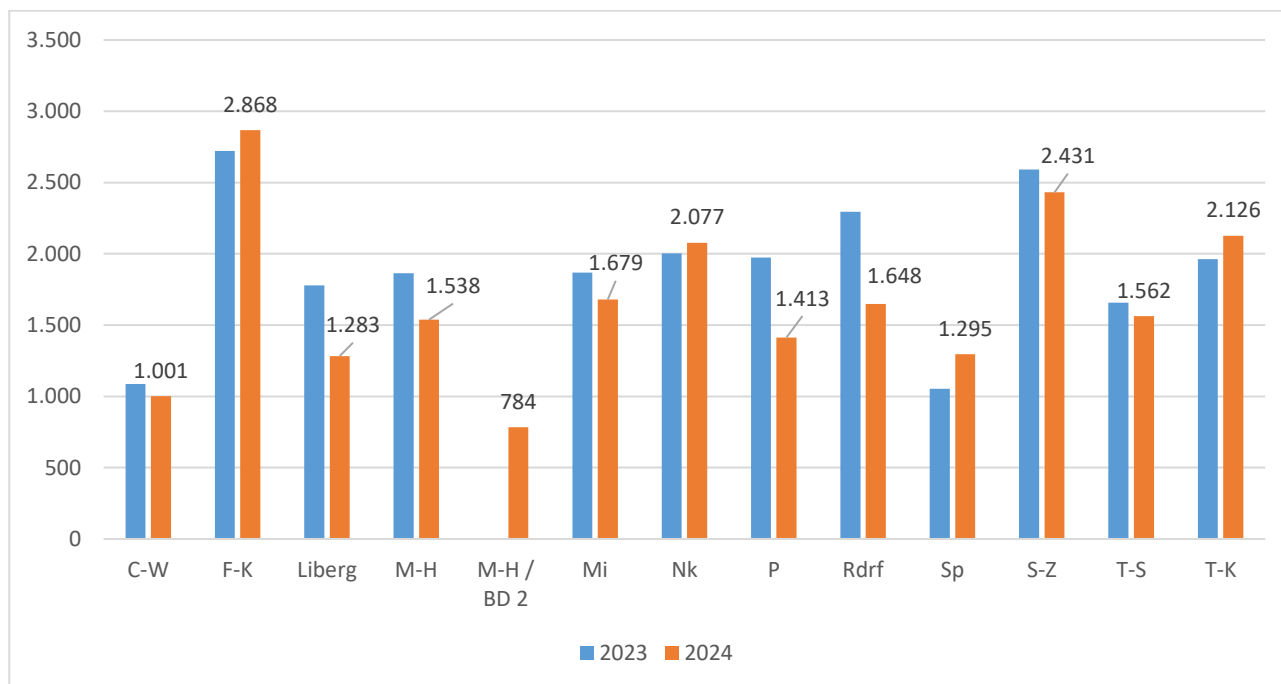
3.1 Darstellung der Klient*innenleistung

Die horizontalen Säulen sind die jeweiligen bezirklichen Pflegestützpunkte, vertikal sind die Werte der jeweiligen Leistung.

3.1.1 „Information/Auskunft“

Information und Auskunft beinhaltet eine gezielte Wissensvermittlung bezogen auf konkrete Fragestellungen ohne Details zur Problemlage und Lebenssituation des Einzelnen.

Abbildung 8: absolute Anzahl der Informationen/Auskünfte nach Bezirken¹



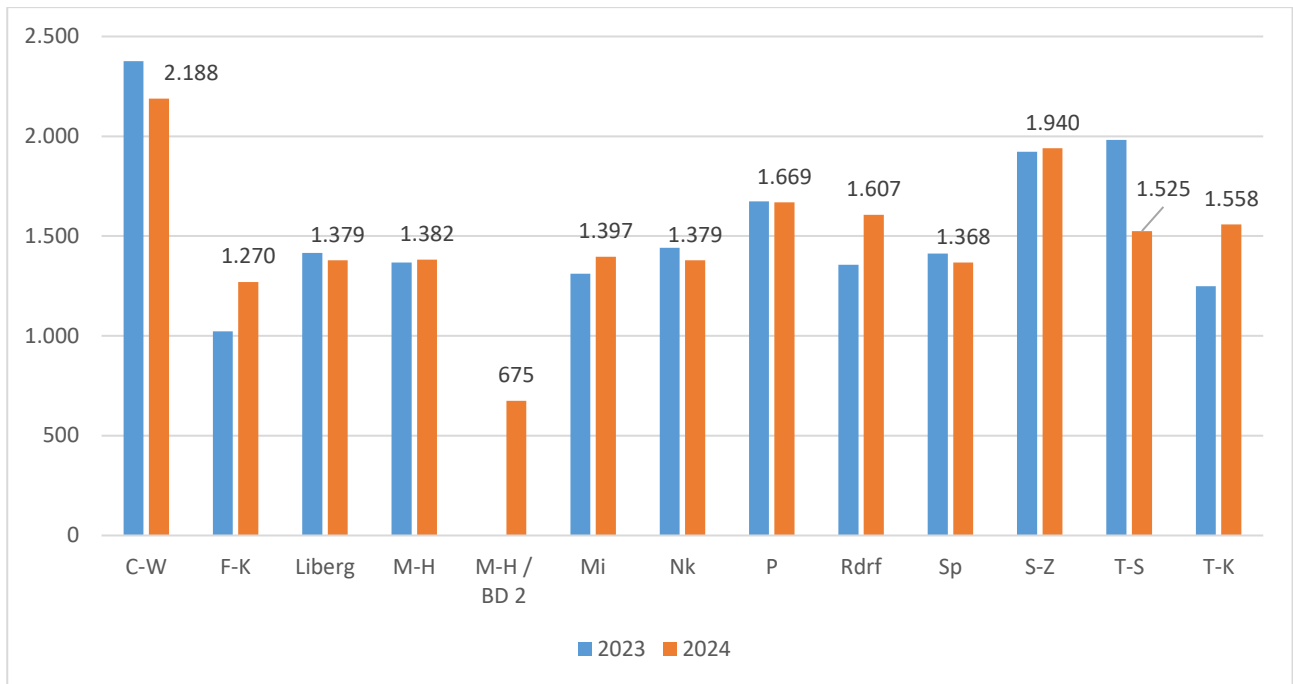
	Mittelwert 2023	Mittelwert 2024
Ratsuchende	2.073	1.814

3.1.2 Leistung „Beratung“

Beratung meint die problemzentrierte Interaktion zwischen Ratsuchenden und den Mitarbeitenden. Die Klärung der Ausgangssituation (konkrete Lebenssituation) ist Voraussetzung. Ziel ist es, Aufklärung zu leisten, Alternativen aufzuzeigen und Entscheidungshilfen zu geben. Beratung kann ein- oder mehrmalig, im Pflegestützpunkt, zu Hause oder Video stattfinden.

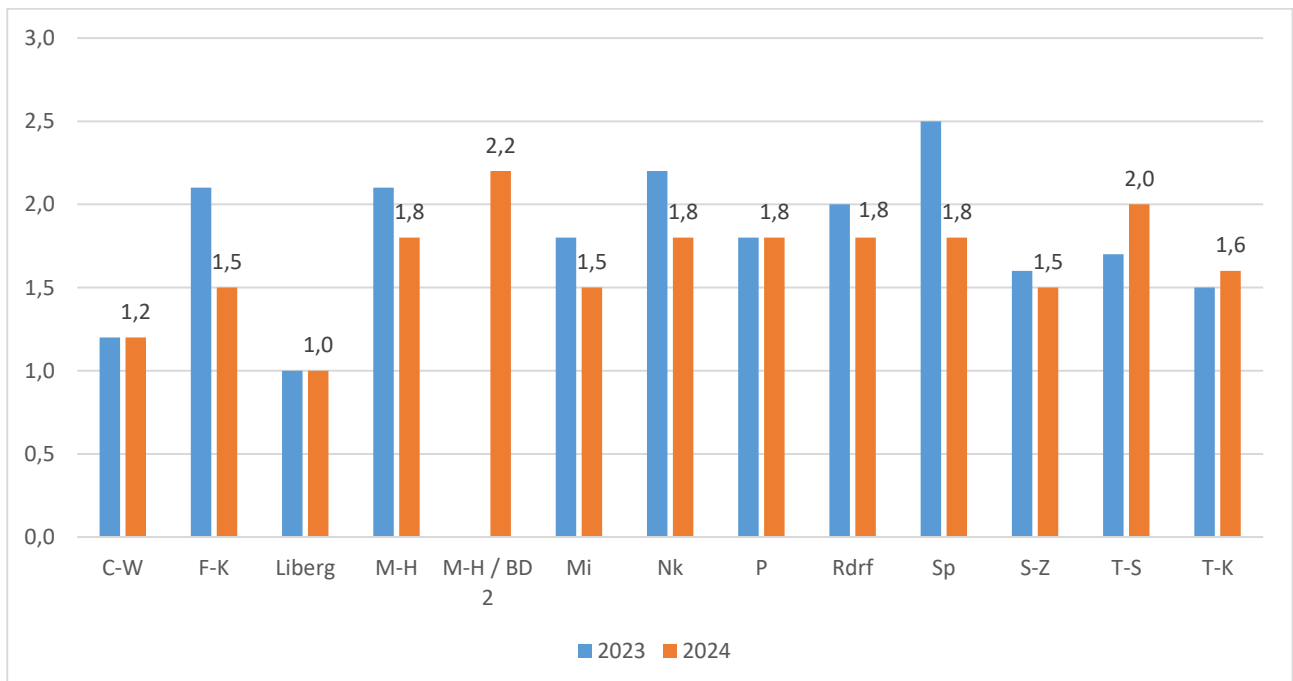
¹ Der Pflegestützpunkt im Blumberger Damm in Marzahn-Hellersdorf wird erstmalig dargestellt. Er wird in Zusammenarbeit des landesseitigen Trägers albatros social und der AOK Nordost betrieben. Hier wird der landesseitige Anteil aufgezeigt

Abbildung 9: absolute Anzahl der Beratungen nach Bezirken



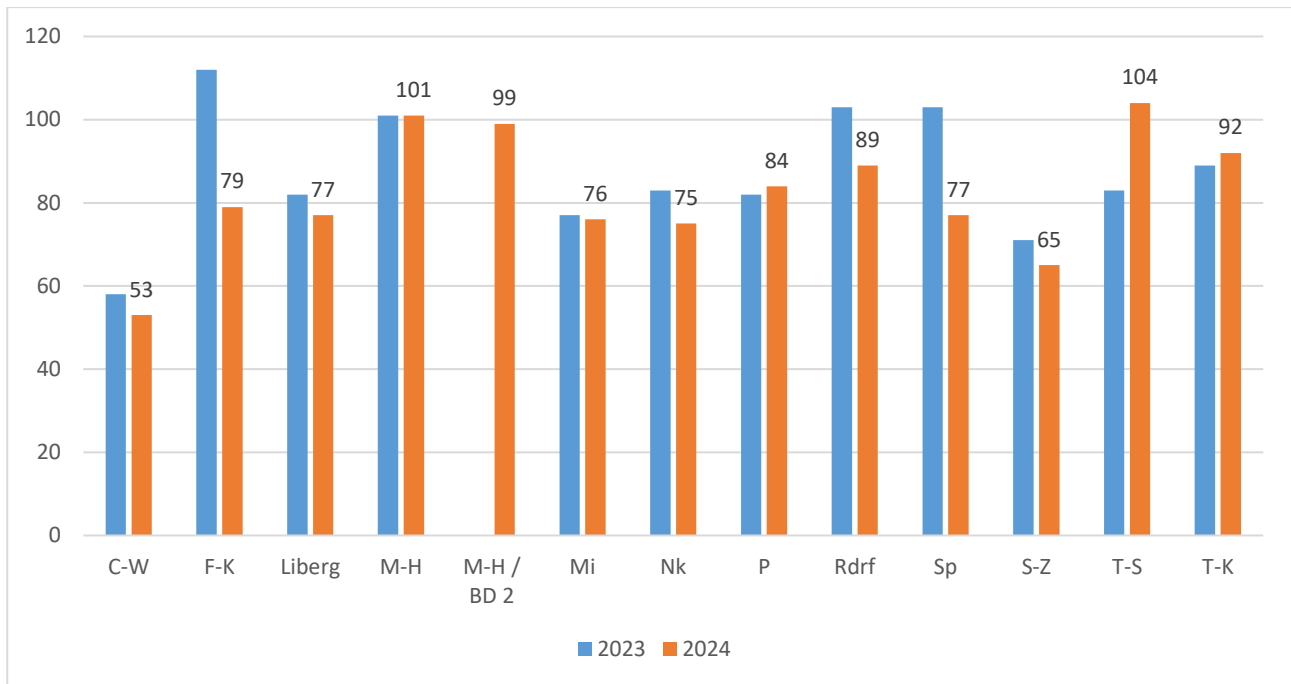
	Mittelwert 2023	Mittelwert 2024
Klienten/-innen	1.544	1.611

Abbildung 10: Durchschnittliche Anzahl von Kontakten einer Beratung pro Fall



	Mittelwert 2023	Mittelwert 2024
Kontakttage	1,8	1,8

Abbildung 11: Durchschnittliche Dauer einer Beratung in Minuten



	Mittelwert 2023	Mittelwert 2024
Minuten	87	89
Stunden	1,4	1,5

3.1.3 Leistung „komplexe Beratung/Case Management“

In der komplexen Beratung wird die Methode des Case Management nach der aktuellen Definition der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e.V. angewendet.

Es müssen drei Voraussetzungen erfüllt werden, dass Ratsuchende über diese Leistung erfasst bzw. gezählt werden:

- umfassenden Problemlagen
- mit geringem oder fehlenden Selbsthilfepotential und/oder
- mehreren beteiligten Personen

Das bedeutet, dass die Ratsuchenden in mehreren Lebensbereichen Handlungsbedarf hat. Diese Bereiche können folgenden sein:

- gesundheitliche Situation
- pflegerische Versorgung
- Alltagsmanagement oder Haushaltsführung
- Finanzen
- Wohnumfeldverbesserung
- Mobilität
- Soziales Umfeld/Kontakte

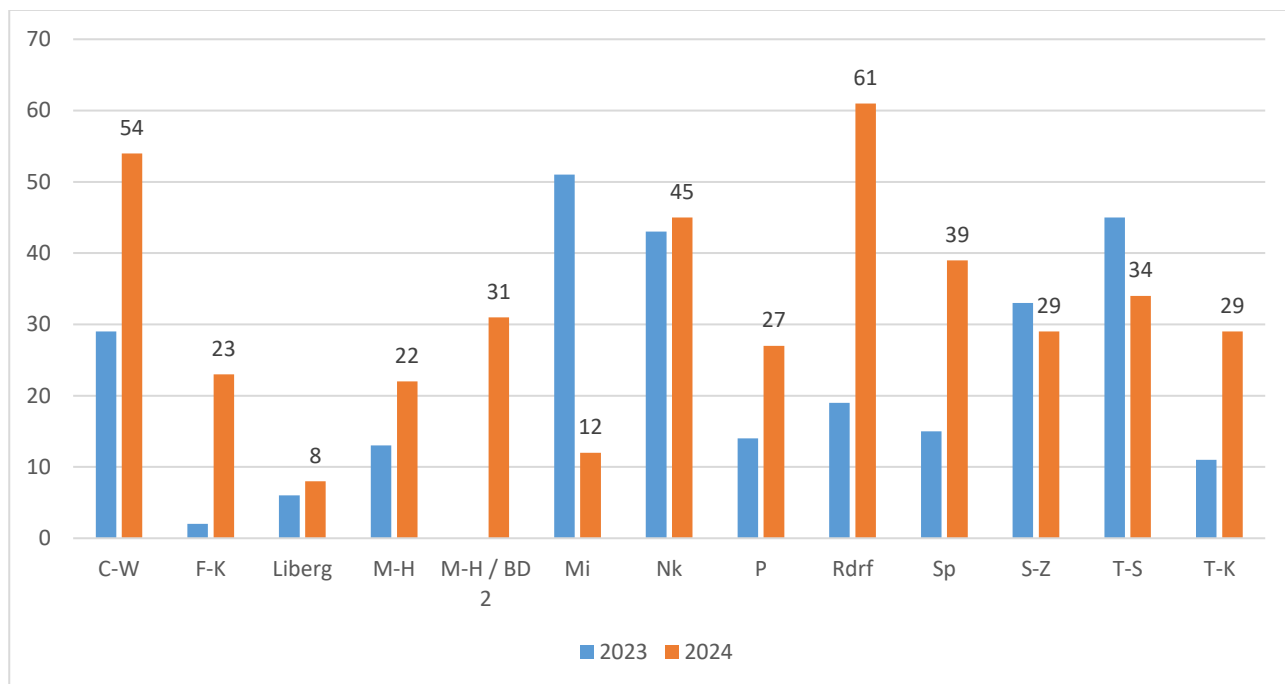
Darüber hinaus kann die ratsuchende Person selbstständig keine Behörden oder Ämter anrufen, Unterlagen abgeben oder Anträge alleine ausfüllen.

Unter mehreren Beteiligte sind verschiedenen Akteure gemeint: Kranken- und Pflegekassen, Sozialämter, Dienstleister, wie zum Beispiel Pflegedienste.

In der Regel stellen wir in den ersten Beratungsgesprächen fest, dass viele Themen bearbeitet werden müssten und bieten sodann die weitreichendere Unterstützung an. Die

Unterstützung im Case Management gilt meist den betroffenen Menschen selber, weniger den An- und Zugehörigen. Die Ratsuchenden mit einem erhöhten Unterstützungsbedarf nehmen keinen Kontakt zu den Pflegestützpunkten auf, weil ihnen hier mit der Methode Case Management geholfen wird. Das ist den Menschen die uns aufsuchen kein Begriff. Sie machen sich schlicht und ergreifend mit einer oder vieler Fragen auf den Weg. Da 2/3 der Ratsuchenden pflegende Angehörige sind, die in der Regel über ein gutes Selbsthilfepotenzial verfügen, verringert sich die Zahl der Menschen enorm, für die, die Methode Case Management angebracht ist.

Abbildung 12: Anzahl der Ratsuchenden einer komplexen Beratung / Case Management pro Bezirk

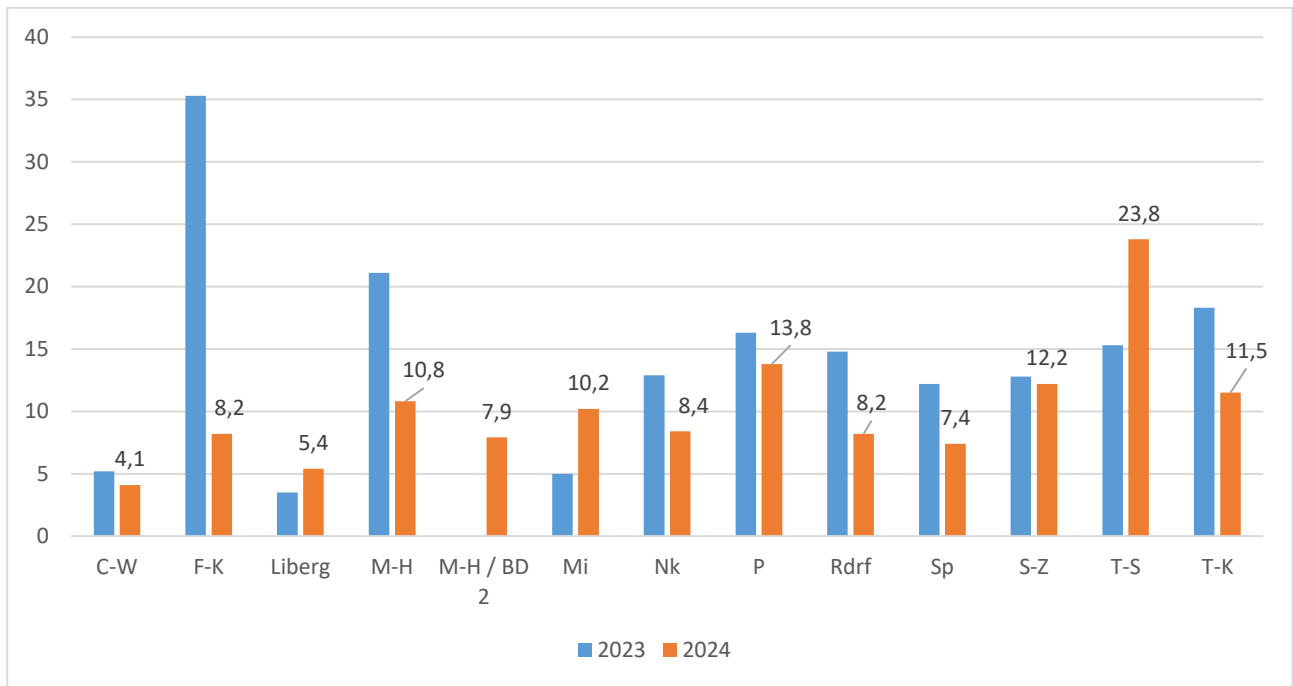


	Mittelwert 2023	Mittelwert 2024
Klienten*innen	22	35

Die Leistung komplexe Beratung/Case Management wurde und wird immer sehr unterschiedlich von Bezirk zu Bezirk und von Jahr zu Jahr in Anspruch genommen. Diese Leistung lässt sich nicht durch die Pflegestützpunkte beeinflussen. Berlinweit sind keine gehäuft auftretenden Thematiken zu erkennen, die Rückschlüsse auf eine Steigerung zulassen. Drei Gruppen von Menschen mit geringem Selbsthilfepotenzial lassen sich identifizieren:

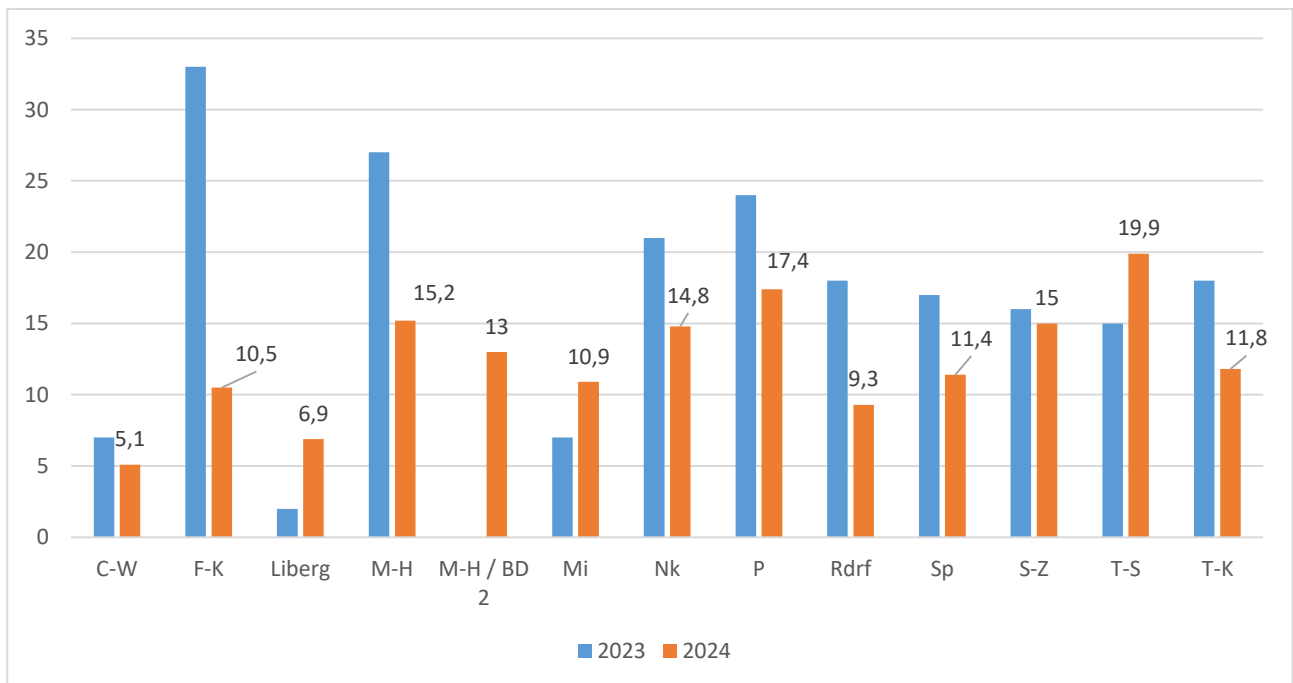
- Alleinlebende Menschen
- Menschen mit Sprachbarrieren und
- sehr belastete An- und Zugehörig

Abbildung 13: Durchschnittliche Dauer einer komplexen Beratung/Case Management in Stunden



	Mittelwert 2023	Mittelwert 2024
Stunden	13	11

Abbildung 14: Durchschnittliche Kontakte in der komplexen Beratung/Case Management" je Fall

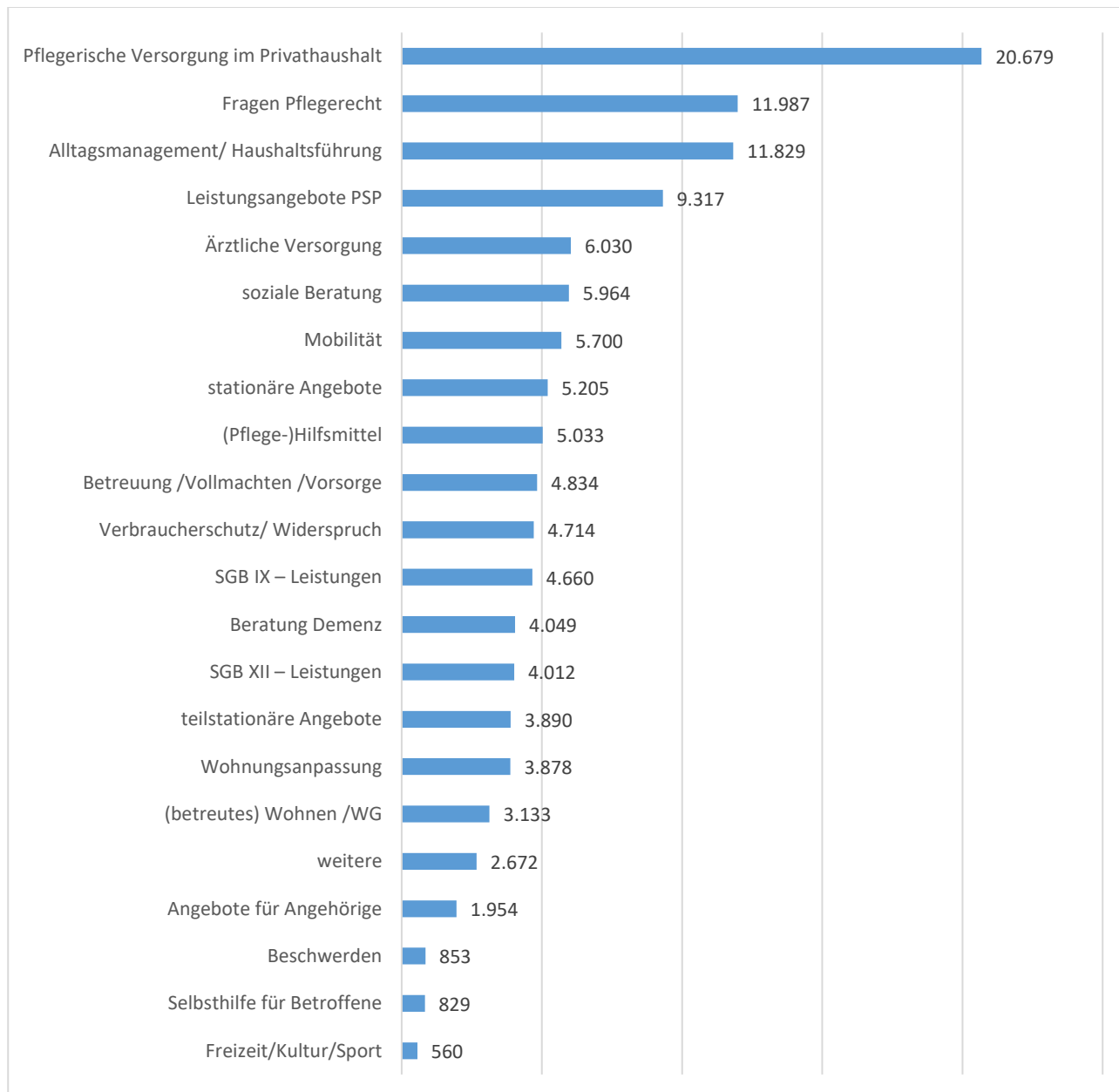


	Mittelwert 2023	Mittelwert 2024
Kontakttage	15,0	13,4

3.1.4 nachgefragte Themen aller Leistungen

In der Abbildung sind die nachgefragten Themen aus allen Leistungen zusammengefasst dargestellt. In den Beratungskontakten werden meist mehrere Themen besprochen. Somit kommt es zu einer Mehrfachnennung. Folgende Rangfolge der nachgefragten Themen bei den Leistungen „Information/ Auskunft“, „Beratung“ und „Case Management“ ergibt sich für das Jahr 2024

Abbildung 15: nachgefragte Themen 2024 aller Leistungen in absoluten Zahlen



4 Des 7-Punkte-Programm

Zur Weiterentwicklung der Berliner Pflegestützpunkte

Nach qualitativen Gesichtspunkten ist das Berliner Angebot zur Beratung, Koordinierung und Vernetzung durch die Pflegestützpunkte im bundesweiten Vergleich einmalig. In einer wachsenden Stadt verändern sich Zielgruppen und Herausforderungen. Daher ist es Ziel der Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege die Pflegestützpunkte noch besser und bekannter zu machen. Das 7-Punkte - Programm soll für die Weiterentwicklung der Pflegestützpunkte Berlin Leitlinie sein. Die Ziele des 7-Punkte-Programms wurden im Steuerungsgremium Ende 2018 erstmalig beschlossen und deren Fortbestand in den nachfolgenden Jahren bestätigt.

4.1 Vernetzung auf struktureller Ebene verbessern

Die Leistung Vernetzung gliedert sich in Arbeit in professionellen Netzwerken und interne Kooperation.

- Arbeit in professionellen Netzwerken

Unter Arbeit in professionellen Netzwerken verstehen die Mitarbeitenden der Pflegestützpunkte die Zusammenarbeit von Akteuren aus verschiedenen Versorgungssegmenten auf struktureller Ebene mit dem Ziel, Abstimmungsprozesse und Regelabläufe bei der Versorgung hilfe- und pflegebedürftiger Menschen zu überprüfen und diese zu optimieren. Optimierung bedeutet die Entwicklung von Maßnahmen im Zusammenhang mit Themen, die sich inhaltlich an den Aufgaben der Pflegestützpunkte orientieren, zum Beispiel pflegerelevante Versorgungsdefizite, Prävention, Weiterentwicklung von Angeboten. Durch die Netzwerkarbeit eröffnet sich die Möglichkeit, aktiv und gebündelt zu gestalten, ohne dass die Akteure ihre Eigenständigkeit verlieren.

- interne Kooperation

Unter interner Kooperation sind die Prozesse innerhalb der Berliner Pflegestützpunkte zu verstehen. Es ist das zweckgerichtete Zusammenwirken der Pflegestützpunkte und ihrer Träger, mit dem Ziel, die Arbeit in allen ihren Teilbereichen qualitativ weiterzuentwickeln.

4.1.1 Arbeit in professionellen Netzwerken und interne Kooperation

Die Arbeit in professionellen Netzwerken ist einerseits notwendig, um den Informations- und Beratungsbedarfen der Ratsuchenden, Pflegebedürftigen und der pflegenden Angehörigen gerecht zu werden. Über den Kontakt zu den Mitgliedern in den Netzwerken werden zum Beispiel Informationen über neue Angebote im Bezirk, freie Plätze und/oder aktuelle fachliche Informationen ausgetauscht, die in den Beratungen weitergegeben werden können. Andererseits kann das Beratungsangebot so großflächig gestreut werden, was den Zugangsweg zu alleinlebenden älteren und/oder pflegebedürftigen Menschen bereiten kann.

Darüber hinaus ist es ein Ziel der Pflegestützpunkte, an einer erfolgreichen Zusammenarbeit für eine optimale Versorgung aller älteren und pflegebedürftigen Menschen mitzuwirken, Versorgungslücken gemeinsam mit Netzwerkpartner*innen zu identifizieren und gegebenenfalls zu schließen oder individuelle Lösungen im Bezirk zu finden, die Schnittstellen zwischen den Leistungserbringern zu verbessern und Überleitungen zu

fördern.

Abbildung 17: überbezirkliche Netzwerke

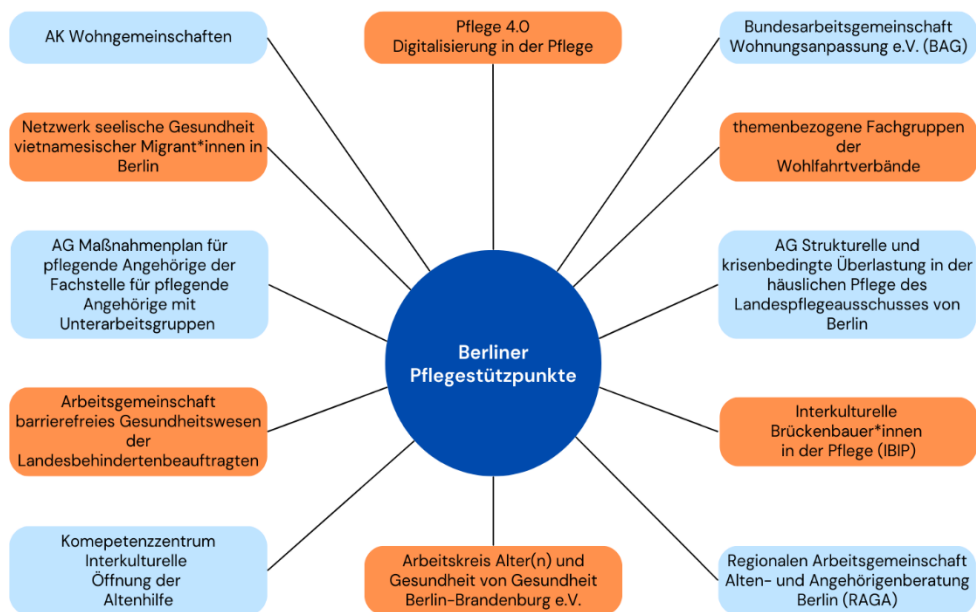
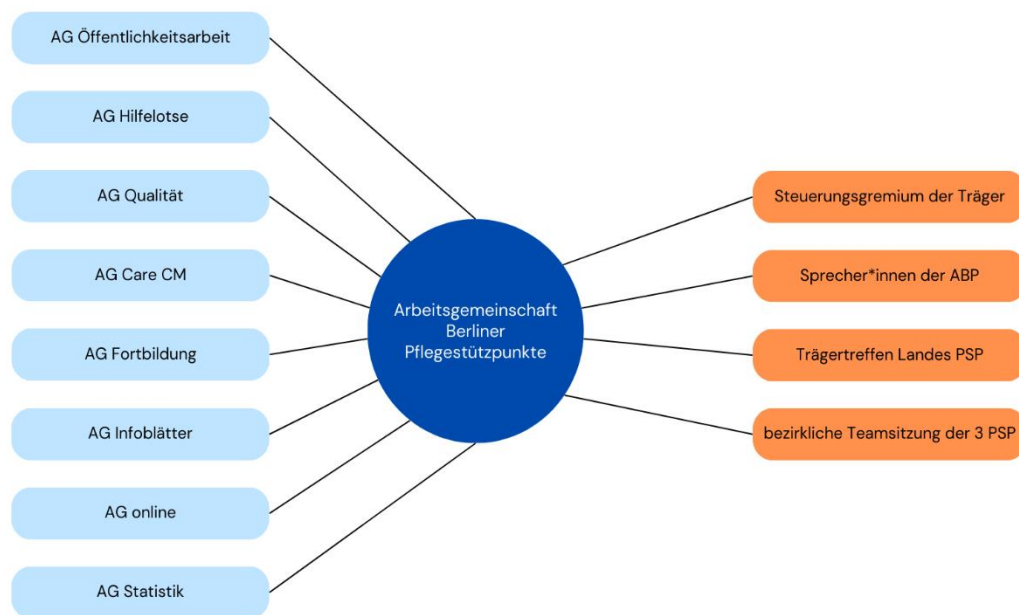


Abbildung 18: bezirkliche Netzwerke



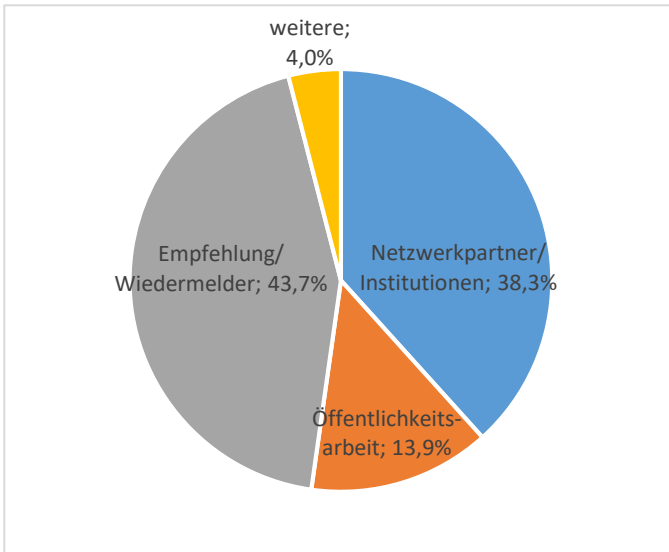
Abbildung 16: interne Kooperation



4.2 Öffentlichkeitsarbeit - Sichtbarkeit und Erreichbarkeit erhöhen

Die Pflegestützpunkte sollen bekannter und besser in das Stadtbild integriert werden. Öffentlichkeitsarbeit spielt eine zentrale Rolle und umfasst Beziehungen zu Einzelpersonen, dem gesellschaftlichen Umfeld, Einrichtungen und Fachkräften der Altenhilfe. Neben klassischen Methoden wie Flyer und Anzeigen werden Vorträge und Informationsveranstaltungen in verschiedenen Einrichtungen angeboten. Mit 308 digitalen und analogen Veranstaltung/Vorträgen/Messestände wurden 5.031 Menschen erreicht, mit Themen wie Wohnen im Alter, Pflege, Vereinbarkeit von Pflege und Beruf, und Umgang mit digitalen Geräten. Digitale Informationsveranstaltungen und Stände bei Sozialtagen ergänzen das Angebot. Zudem werden Informationsblätter regelmäßig aktualisiert und herausgegeben.

Abbildung 19: Wie werden die Ratsuchenden in 2024 in Prozent auf die Pflegestützpunkte aufmerksam?

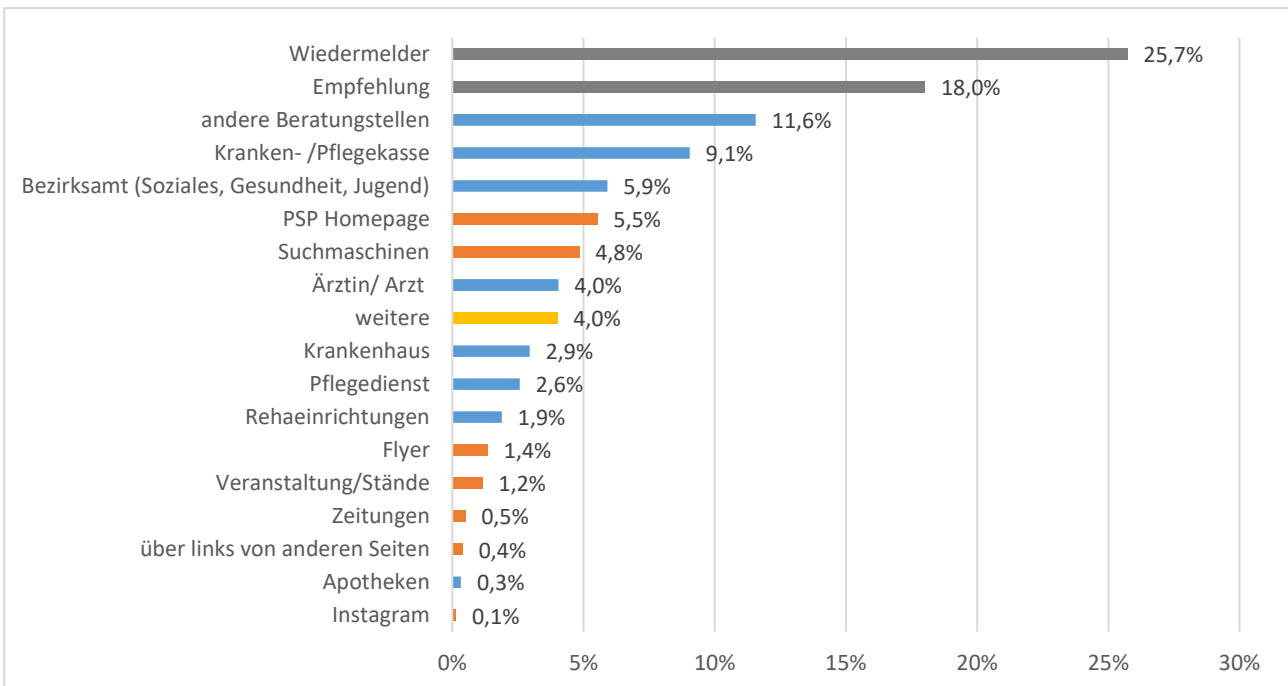


43,7% der Ratsuchenden kommen mehrfach, im Laufe der Jahre, gezählt als „Wiedermelder“. Nachbarn, oder Bekannte, empfehlen uns aufgrund guter Erfahrung weiter.

38,3% der Ratsuchenden werden über unsere bezirklichen und überbezirklichen Netzwerkpartner*innen, wie weitere Beratungsstellen, das Bezirksamt oder auch Pflegedienste weitergeleitet.

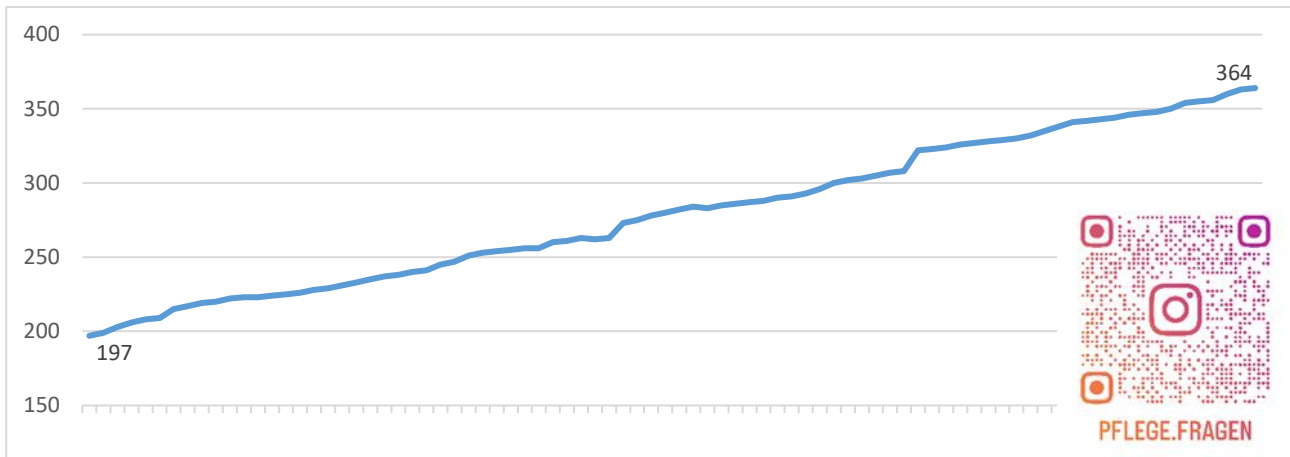
13,9% der Ratsuchenden kommen das erste Mal über klassische Öffentlichkeitsarbeit, wie Infostände, Vorträge, Flyer oder unserer Homepage.

Abbildung 20: Wie werden die Ratsuchenden in 2024 auf die Pflegestützpunkte in Prozent aufmerksam?



4.2.1. Die Pflegestützpunkte Berlin auf Instagram im Jahr 2024

Abbildung 21: Entwicklung der Follower in absoluten Zahlen vom 1.1. – 31.12.2024



Im Jahr 2024 nutzten die Pflegestützpunkte Berlin ihr Instagram-Profil "pflege.fragen", das seit 2022 existiert, um ihre Reichweite als neutrale Beratungsstelle zu erhöhen. Über 82 Posts (62 Bilder und 20 Reels) wurden veröffentlicht, um Veranstaltungen, Wissen und andere Inhalte zu teilen. Durchschnittlich 13 Personen gaben an, dass ihnen ein Beitrag gefiel. Die Reels wurden insgesamt etwa 10.800-mal aufgerufen, mit besonders hohen Interaktionen beim 15-jährigen Jubiläum. Ein digitaler Adventskalender bot im Dezember tägliche Tipps, mit etwa 60 Aufrufen pro Story. Eine repostete Story von der Senatsverwaltung verdoppelte diese Zahl. Die Followerzahl stieg 2024 von unter 200 auf 364.

4.2.2. Die Pflegestützpunkte im Internet

Abbildung 22: Besucher*innen auf die Homepage www.pflegestuetzpunkteberlin.de

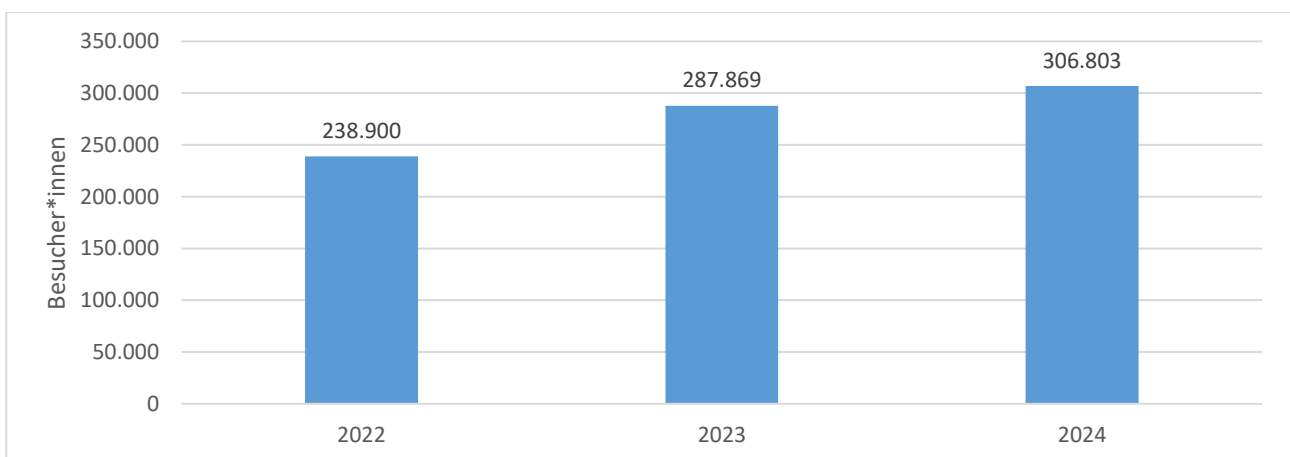
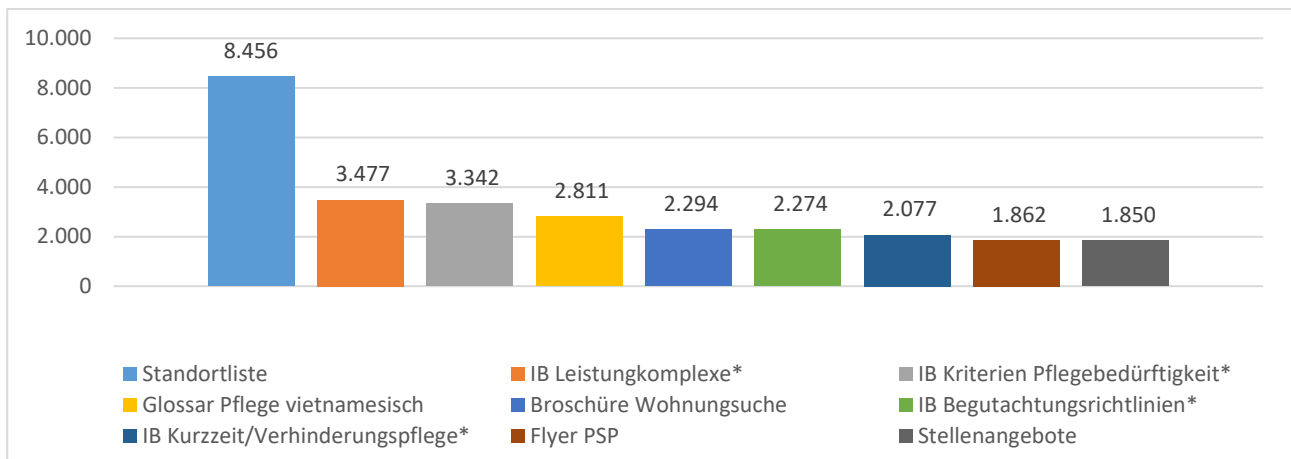


Abbildung 23: absolute Downloads Homepage



* Informationsblatt

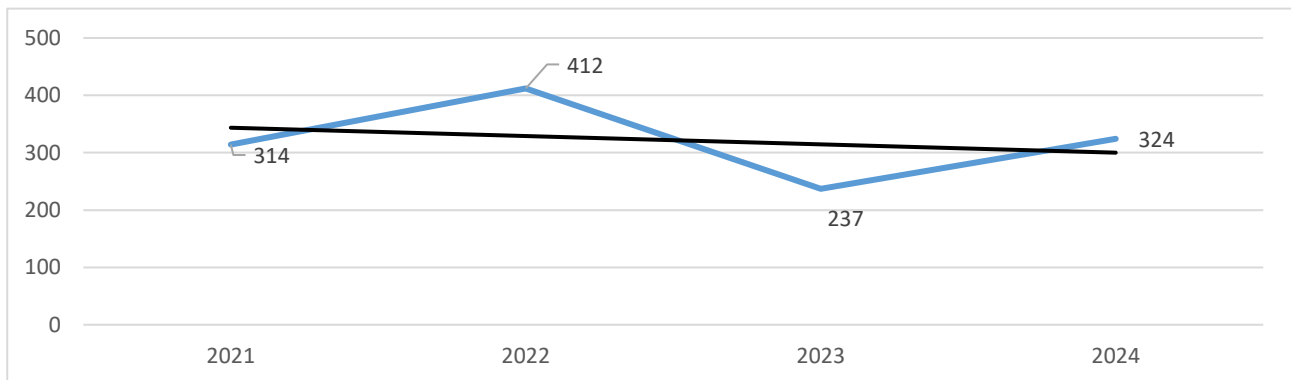
4.3 Beratungsformate weiterentwickeln

Die Ratsuchenden sollen bedarfsgerecht und frühzeitig durch die Pflegestützpunkte beraten werden.



Die Videoberatung ist ein Beratungsformat in digitaler Form und ergänzt die bereits vorhandenen Möglichkeiten der telefonischen und persönlichen Beratung. Insbesondere in Zeiten der Pandemie und der notwendigen Kontaktreduzierung, hat sich das Format als hilfreich und zielführend erwiesen, da die Ratsuchenden zeitlich und örtlich flexibel sein können, Fahrtwege gespart werden und mehrere Beteiligte des Hilfesystems einfacher an der Beratung teilnehmen können.

Abbildung 24: Videoberatungen im Längsschnitt der Jahre 2021-2024 in absoluten Zahlen



4.3.1 Zugehende Beratung

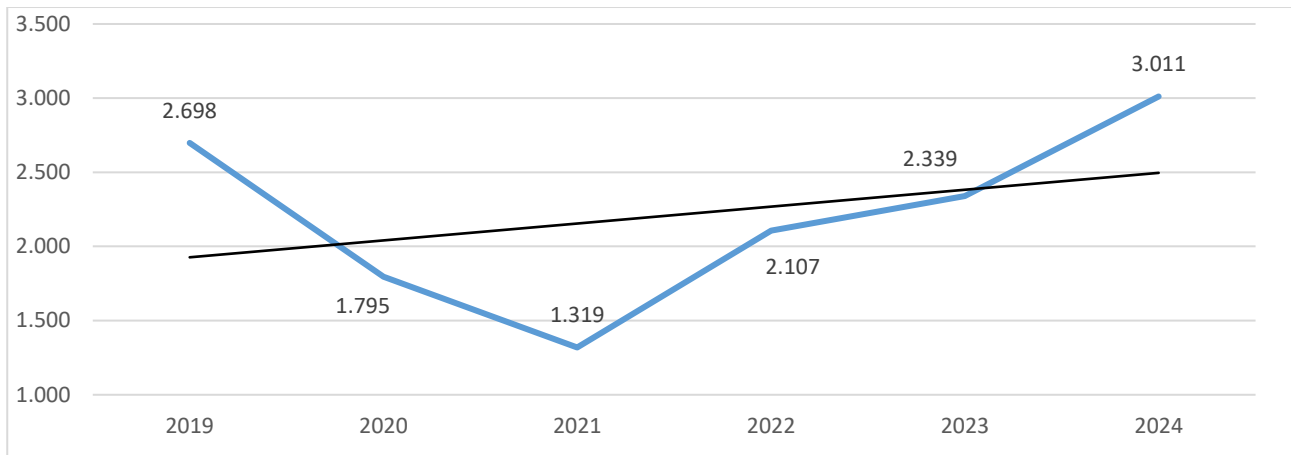
Hausbesuche in der Beratung, gerade bei Menschen, die in Ihrer Mobilität eingeschränkt sind, stellen ein besonders wertvolles Angebot dar, um möglichst authentisch zu unterstützen. Durch das Aufsuchen der Ratsuchenden in ihrem persönlichen Umfeld erhalten Mitarbeitende einen umfassenden Einblick in deren Lebenssituation, der über das hinausgeht, was in einem Büro oder Beratungsraum möglich wäre.

Die Besonderheit der Hausbesuche liegt in der Schaffung einer vertrauensvollen und natürlichen Atmosphäre. Ratsuchende fühlen sich in ihrer gewohnten Umgebung sicherer und offener, was den Beratungsprozess erheblich erleichtern kann. Gleichzeitig ermöglicht der Besuch vor Ort eine systemische Betrachtungsweise: Familiäre Dynamiken,

Beziehungsstrukturen und individuelle Bewältigungsstrategien werden unmittelbar sichtbar. Mitarbeitende können direkt im Alltag der Ratsuchenden Hilfestellungen geben, Ressourcen erkennen und individuelle Lösungsansätze entwickeln. Die persönliche Nähe und der direkte Kontakt fördern eine offenere Kommunikation und senken Hemmschwellen.²

Bei Beratung zu Wohnungsanpassungen ist oft ein Hausbesuch notwendig, um direkt vor Ort mit den Betroffenen die Möglichkeiten zu erörtern.

Abbildung 25: Hausbesuche im Längsschnitt der Jahre 2019-2024 in absoluten Zahlen



Die Zahl der Hausbesuche hat 2024 mit insgesamt 3.011 einen neuen Höchststand erreicht. Nach der „Delle“ durch die Corona Pandemie um 2021 wurde diese Leistung 2024 so häufig erbracht wie nie.

4.3.2 „Beratungszentrum Pflege und Soziales“

Das Beratungszentrum wird in Kooperation zwischen der Albatros social, im Auftrag Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege von Berlin, des regionalen allgemeinen Sozialdienstes des Bezirksamtes Marzahn-Hellersdorf von Berlin und der AOK Nordost betrieben

Als zentrale Anlaufstelle im Bezirk drei wesentliche Elemente:

- gemeinsame Trägerverantwortung (freier Träger der sozialen Arbeit, im Auftrag des Landes Berlin, Bezirksamt, Kranken- und Pflegekasse)
- gemischte Professionen und Qualifikationen (Sozialversicherungsfachangestellte, Sozialarbeiter*innen)
- vernetzte Kooperationsangebote im Beratungszentrum

Ratsuchende werden zu den Themen Alter, Pflegebedürftigkeit, Unterstützung und Selbsthilfe für pflegende Angehörige und sozialen Fragen beraten. Es ist gemeinsames Ziel, die Informationen an einem Ort zu bündeln und interdisziplinär zu handeln sowie Unterstützungsangebote zielführend, zügig und wohnortnah zu vermitteln. Neben dem Pflegestützpunkt hat die Kontaktstelle Pflege-Engagement (KPE) die Aufgabe pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige bei der Alltagsbewältigung und rund um die häusliche Pflege zu entlasten und unterstützen sowie die Pflege-Selbsthilfe auszubauen. Die Schwerpunkte sind die Stärkung des Ehrenamtlichen Engagements, Initiierung von Pflege-Selbsthilfegruppen und Nachbarschaftsinitiativen, die Weitergabe relevanter Information und Vermittlung von passenden Angeboten. Der regionale Allgemeine

Sozialdienst umfasst als Aufgabenspektrum unter anderem die Beratung zu Sozialleistungen mit Antragshilfe sowie Informationen über regionale Hilfsangebote und Freizeitmöglichkeiten.

In den Erst-Beratungen der Pflegestützpunkte ist es für das Angebot der KPE häufig zu früh. Die Pflege-Selbsthilfe für Angehörige wird oft im späteren Verlauf der Pflegeorganisation angefragt.

Das ist auf den unterschiedlichen, sich aber gut ergänzenden Ansatz von KPE und Pflegestützpunkt zurückzuführen. Die KPE leitet Ratsuchende mit inhaltlichen Fragen zum Thema Pflege, Organisation von Pflege etc. an die Pflegestützpunkte weiter. Diese geben die Informationen zu Pflege-Selbsthilfe, Informationsreihen oder den ehrenamtlichen Besuchsdienst im Laufe der beratenden Unterstützung an die Menschen weiter.

Anträge wie beispielsweise Hilfe zur Pflege oder Wohngeld, können mit der Kollegin des regionalen Allgemeinen Sozial-Dienst gestellt und besprochen werden.

Deutlich erkennbar ist ein besonderer Synergieeffekt in der Zusammenarbeit mit dem Pflegestützpunkt, dem regionalen Allgemeinen Sozialdienst und der Kontaktstelle Pflege-Engagement in Bezug auf:

- die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit
- Klarheit der thematischen Zuständigkeiten, Überschneidungen und Abgrenzungen
- eine intensivere Netzwerkarbeit durch gemeinsame Veranstaltungen
- die Wahrnehmung in der Zusammenarbeit mit dem Bezirk ist nun Pflegestützpunkt und Kontaktstelle Pflege-Engagement bei Fragestellungen zum Thema Pflege und pflegende Angehörige.



4.3.3 Datenbank der Hilfelotse Berlin

Die Datenbank www.hilfelotse-Berlin.de mit über 9.200 Datensätzen ist die Hauptrecherche Datenbank der vom Land Berlin finanzierten Pflegestützpunkten. Sie stellt die Adressen, Informationen und Beratungsangebote zum Thema Gesundheit, Freizeit, Pflege, Wohnen, Alter und alltagsweltliche Hilfen in Berlin für pflegebedürftige, behinderte oder ältere Menschen, deren Angehörige und professionell Helfenden zur Verfügung. Die Mitarbeitenden aktualisieren alle Datensätze selbst. Die Recherche und Aufnahme erfolgt ebenfalls durch die Pflegestützpunkte selbst. Somit ist eine neutrale Darstellung der Angebote gewährleistet.

Hilfelotse Berlin
Ihr direkter Weg zu Hilfsangeboten in Berlin

Startseite Über den Hilfelotsen

Herzlich Willkommen beim Hilfelotsen Berlin!

Der Hilfelotse unterstützt Sie bei der Suche nach pflegerischen, gesundheitlichen und sozialen Hilfsangeboten in Berlin.

Suche

Erweiterte Suche ▾

In unserer Datenbank finden Sie kostenlose Informationen zu Angeboten von zur Zeit rund 9.000 Unternehmen, Organisationen und Einrichtungen.

Persönliche Beratung
Sie suchen einen Dienstleister? Wir beraten Sie zu den Themen Pflege und Alter – rufen Sie uns an!
0800 - 59 500 59
Montag - Freitag | 9 Uhr bis 18 Uhr
Oder schreiben uns eine Mail.
Standortsuche: www.pflegestuetzpunkteberlin.de
PFLEGESTÜTZPUNKTE BERLIN

Registrierung als Anbieter
Sie haben ein pflegerisches, gesundheitliches oder soziales Hilfsangebot, ein Unternehmen oder eine Organisation in Berlin? Dann können Sie sich in unserer Datenbank kostenfrei registrieren.

1.033.064
mal wurden
einzelne Datensätze
aufgerufen.

223.141
externe
Suchanfragen
wurden in der
Suchleiste gestellt.

51.043
interne
Suchanfragen von
Mitarbeitenden.

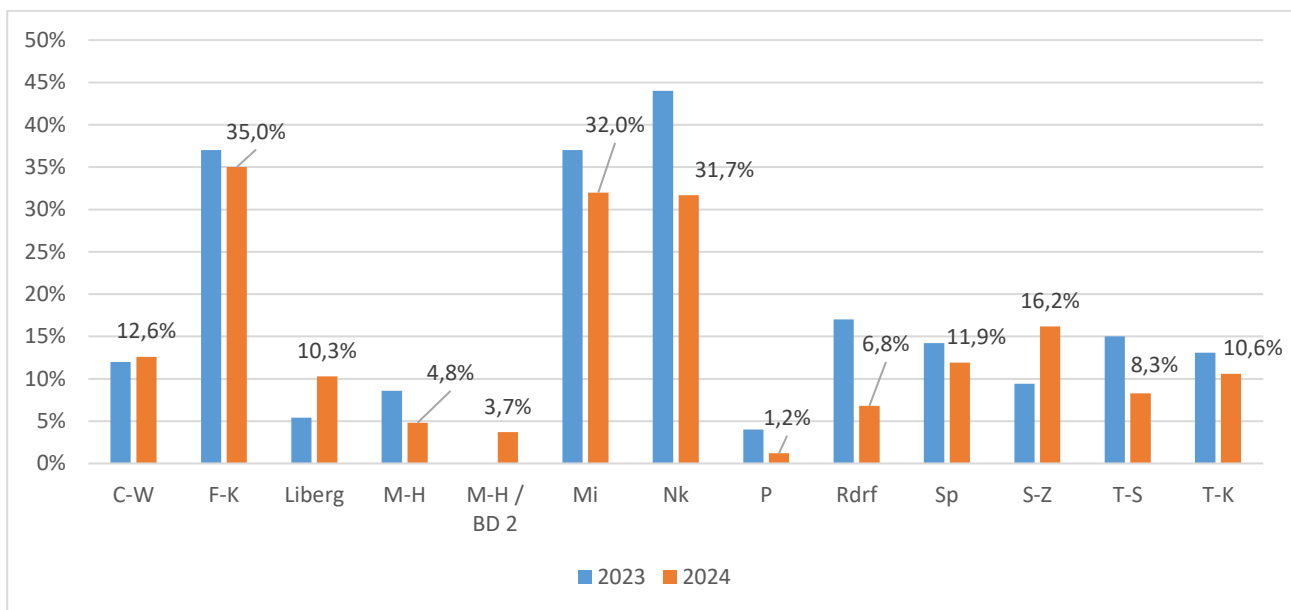
4.4 Interkulturelle Öffnung ausbauen - Vielfalt der Lebenswelten anerkennen

4.4.1 Angebote für Menschen mit Migrationsgeschichte

Um das Informations- und Beratungsangebot besser für Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen zugänglich zu machen, haben die Pflegestützpunkte in den letzten Jahren diverse Angebote entwickelt:

- Einstellung von Mitarbeitenden mit zwei oder mehr Sprachkompetenzen
- Kooperationsprojekt „Interkulturelle Brückenbauer*innen in der Pflege (IBiP)³“
- Außensprechstunde in Migrant*innenorganisationen, und-vereinen
- Vorstellung der Pflegestützpunkte in diversen Vereinen wie Vision e.V., Reistrommel e.V., Vereinigung der Vietnamesen in Berlin Brandenburg, Mina e.V., sowie bei Migrationsberatungsstellen und migrations-/fluchtspezifischen Netzwerken, Integrationslotsen, etc..
- Kooperationen mit Sprach- und Kulturmittelnden, Integrationslots*innen
- mehrsprachige Flyer und mehrsprachige Informationsblätter

Abbildung 26: Profile 2023 und 2024 zum Merkmal Nicht-Deutsch in Prozent



Neben den Beratungen mit den Brückenbauer*innen in den Pflegestützpunkten wurden wir vermehrt von Sozialarbeiter*innen aus Gemeinschaftsunterkünften zur Beratung hinzugezogen.

³ <https://www.diakonie-stadtmitte.de/arbeitsbereiche/beratung-in-der-pflege/brueckenbauerinnen-in-der-pflege>

4.4.2 Mehrsprachige Informationen

Um mehr Menschen im vielfältigen Berlin zu erreichen, bieten die Berliner Pflegestützpunkte ihre Informationen auf der Homepage in verschiedenen Sprachen an. In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Sprachen mit den jeweiligen Zugriffszahlen im Vergleich von 2023 zu 2024 aufgelistet.

Tabelle 1: Gesamtüberblick der Informationsblätter in 2023 und 2024

Sprache	Zugriffe auf der Homepage der Berliner Pflegestützpunkte	
	2023	2024
deutsch	53.106	56.339
einfache Sprache	11.474	11.535
türkisch	5.578	11.406
englisch	5.287	12.412
arabisch	9.632	7.940
russisch	6.073	9.726
polnisch	6.565	6.457
vietnamesisch	5.156	7.795
bosnisch	6.609	7.359
Gesamt	109.480	130.969

Tabelle 2: Überblick der Top 5 der übersetzten Informationsblätter in 2024

einf. Sprache	türkisch	englisch	russisch	arabisch	polnisch	bosnisch	Vietnamesisch
Schwerbehinderung	Leistungskomplexe	Verhinderungsgs-/Kurzzeitpflege	Schwerbehinderung	Häusl. Krankenpflege	Schwerbehinderung	Schwerbehinderung	Vorsorgevollmacht
Grundsicherung	Schwerbehinderung	zum Verbrauch bestimmte Hilfsmittel	Demenz	Rechtliche Betreuung	Vorsorgevollmacht	Hausnotruf	Rechtliche Betreuung
Entlastungsleistung	Pflegeversicherung	Checkliste Pflegeheim	Verhinderungsgs-/Kurzzeitpflege	Grundsicherung	Rehabilitation	Pflegeversicherung	Entlastungsleistung
Landespflegegeld	Hilfe zur Pflege	Vorsorgevollmacht	Leistungskomplexe	Schwerbehinderung	Verhinderungsgs-/Kurzzeitpflege	Demenz	Psychische Erkrankungen
Leistungskomplexe	Landespflegegeld	Tages- u. Nachtpflege	Vorsorgevollmacht	Rehabilitation	Entlastungsleistung	Landespflegegeld	Pflegeversicherung

4.4.3 Interkulturelle Brückenbauer*innen in der Pflege IBIP



In den Pflegestützpunkten mit erhöhtem Bedarf an Kultur- und Sprachmittlung sind in vier Bezirken (Mitte, Neukölln, Friedrichshain-Kreuzberg und Lichtenberg) sieben feste Mitarbeitende des Kooperationsprojektes der Interkulturellen Brückenbauer*innen diesen zugeordnet, so dass nachgefragte Beratungen in verschiedenen Sprachen Rechnung getragen werden kann. Während der Sprechzeiten sind die Mitarbeitenden der IBIP´s im Pflegestützpunkt zusammen mit

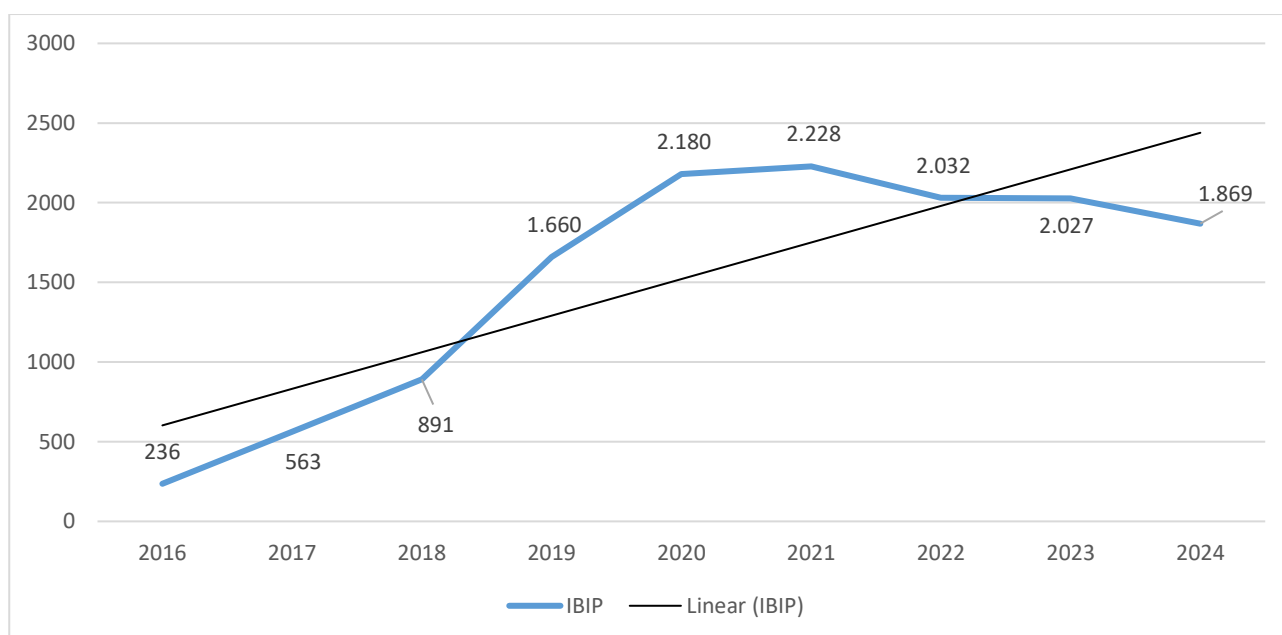
den Mitarbeitenden der Pflegestützpunkte präsent. Auf Anfrage können die IBIP auch in den anderen Berliner Pflegestützpunkten zu Tandemberatungen hinzugezogen werden. Die Berliner Pflegestützpunkte leisten somit ihren Beitrag im Rahmen der Interkulturellen Öffnung und sind Anlaufstelle auch für Menschen mit Migrationshintergrund. Der Bedarf erhöht sich mit zunehmender Sichtbarkeit der IBIP in den Pflegestützpunkten und in den Communities.

Insbesondere in den Bezirken Friedrichshain-Kreuzberg, Mitte und Neukölln wird ein großer Kreis an Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen erreicht und beraten oder unterstützt. Die Zusammenarbeit mit den Interkulturellen Brückenbauer*innen in der Pflege (IBIP) bewährt sich bereits seit 2016. Es werden Menschen mit Migrationsgeschichte besser erreicht und sie nehmen die Beratung gut an. Durch IBIP ist eine größere Akzeptanz in den einzelnen Communitys vorhanden. Die Beratungen mit den IBIP finden als Tandemberatung statt. Konkret wird vom Ratsuchenden das Anliegen in der jeweiligen Muttersprache geschildert und die IBIP übersetzen es für die Beratenden. Umgekehrt vermittelt die IBIP dem Ratsuchenden die Beratungsinhalte und fungieren als Kulturmittelnde in beide Richtungen. Tandemberatungen sind ein fester Bestandteil der angebotenen Leistungen in den oben genannten Bezirken.

Der Kontakterhalt und die Kontaktvermittlung zum Ratsuchenden (weitere Beratungstermine, Überleitung an andere Fachstellen, Begleitung bei der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst) findet über die IBIP statt, die im engen Austausch mit den Beratenden im jeweiligen Pflegestützpunkt stehen.

Zur Festigung der Zusammenarbeit mit den IBIP fand in 2024 ein gemeinsamer Fachtag zum Thema „Gute Pflegeberatung in der postmigrantischen Gesellschaft“ statt.

Abbildung 27: Steigerung der Tandem-Beratungen von 2016 – 2024



Von Januar bis Dezember 2024 konnten die Pflegestützpunkte in Zusammenarbeit mit den Brückenbauer*innen 1.869 mal Menschen unterstützen⁴. Die Unterstützung erfolgte in folgenden Sprachen:

- Arabisch
- Bosnisch
- Kroatisch
- Serbisch
- Englisch
- Französisch
- Kurdisch
- Polnisch
- Russisch
- Türkisch
- Vietnamesisch
- Farsi
- Dari
- Urdu

4.5 Wohnraumanpassungs- und Hilfsmittelberatung verbessern / Digitalisierungsprozess unterstützen

Dieser Schwerpunkt setzt auf die Selbstständigkeit und Befähigung einer pflegerischen Versorgung in der Häuslichkeit.

- Beratung zu Wohnformen im Alter
- Beratung zu Hilfsmitteln
- Beratung zu Technik und Digitalen Hilfsmitteln im Alter und
- Beratung zur baulichen Wohnungsanpassung.

Innerhalb der Beratungsstellen besteht ein enger Kontakt zu Anbietern verschiedener „Musterwohnungen“, wie zum Beispiel

- im Haus der Zukunft in Biesdorf,
- dem Pflegepraxiszentrum im Evangelischen Geriatriezentrum Berlin sowie
- dem „Showroom Pflege 4.0“ an der TU Berlin oder
- das Musterhaus des VDBG.

Die Zusammenarbeit zwischen den Pflegestützpunkten und dem senatsgeförderten Kompetenzzentrum Pflege 4.0 wurde etabliert. Auch in 2024 fanden regelmäßige Austauschrunden mit dem Kompetenzzentrum zur Sensibilisierung der Mitarbeitenden im Bereich Ambient Assistent Living statt. Unter anderem entstand dabei ein neues Pflegestützpunkt-Informationsblatt zum Thema Technik im Alltag und die Broschüre "Alltagshilfen und Hilfsmittel" wurde veröffentlicht.

In den Pflegestützpunkten wurden in 2024 weitere Mitarbeitende zu zertifizierten Wohnberater*innen für Ältere und Menschen mit Teilhabebeeinträchtigungen fortgebildet

4.6 Vereinbarkeit Pflege und Beruf unterstützen

Zwei Drittel aller Ratsuchenden der Pflegestützpunkte sind Angehörige einer pflegebedürftigen Person. Viele von Ihnen sind berufstätig. Sie stehen vor der anstrengenden Aufgabe, die Pflege des nahen Angehörigen, den Beruf und die Familie

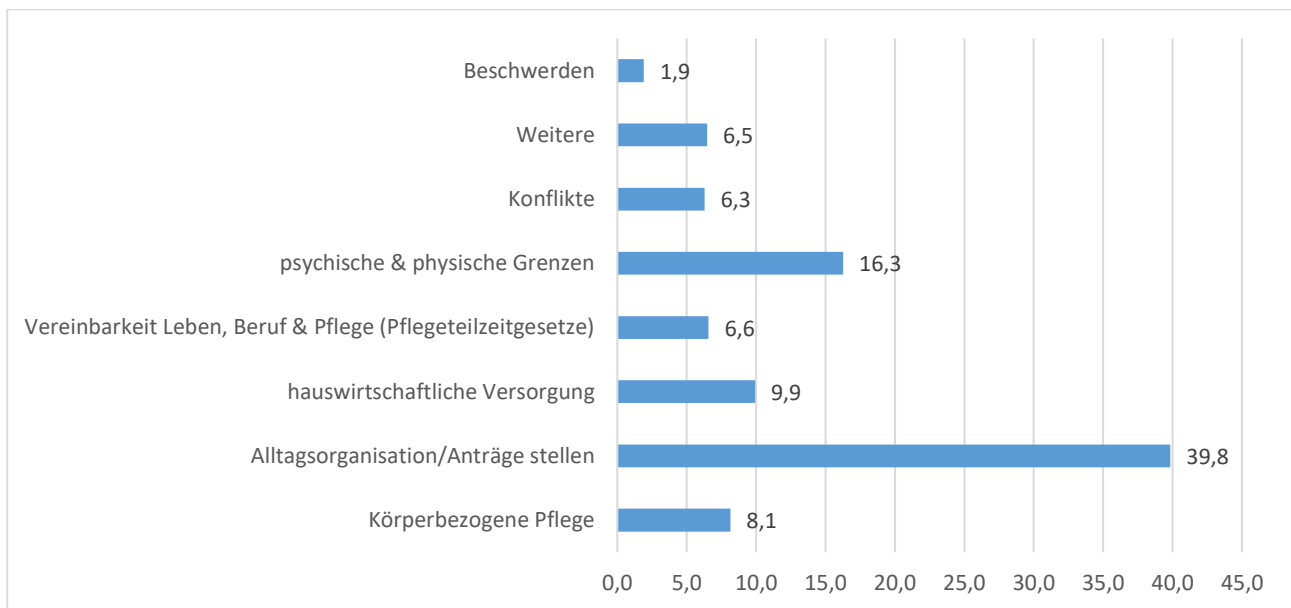
⁴ Daten konnten erst ab Juni 2024 erhoben werden und wurden deshalb für 2024 hochgerechnet.

gleichzeitig zu managen. Eine Balance zwischen diesen Lebenswelten zu schaffen, ist eine große Hürde. In den Beratungen nehmen die Mitarbeitenden dieses Thema in den Focus. Ratsuchenden wird somit das Thema bewusster und während der Beratungen, werden gemeinsam Entlastungsangebote mit den pflegenden Angehörigen erarbeitet.

In 2024 führten die Berliner Pflegestützpunkte weiterhin Informationsveranstaltungen zum Thema Vereinbarkeit Beruf und Pflege für die pflegende Angehörige teilweise in Kooperation mit „Kobra-Berlin e.V.“ durch.

Ebenso gehört die Identifizierung von Kindern und Jugendlichen mit Pflegeverantwortung zu den Themen der Pflegestützpunkte. Hierbei spielt die Vermittlung der Betroffenen in weitere Beratungs- und Unterstützungsstrukturen, wie „echt unersetzlich“ und „Windschatten e.V.“, eine wichtige Rolle.

Abbildung 28: nachgefragte Themen 2024 der pflegenden Angehörigen in Prozent



Die Organisation des Alltages und das Stellen von Anträgen ist das Hauptanliegen mit dem sich pflegende Angehörige an die Pflegestützpunkte wenden. Allerdings spielen auch physische und psychische Grenzen sowie Konflikte häufig eine Rolle in den Beratungen. Hier beraten die Mitarbeitenden intensiv zu Entlastungsmöglichkeiten, darunter u.a. auch zu den Angeboten von Gesprächsgruppen der Kontaktstelle-Pflege-Engagement oder zu Pflege in Not.

4.7 Qualifizierung der Mitarbeitenden der Pflegestützpunkte laufend fortführen

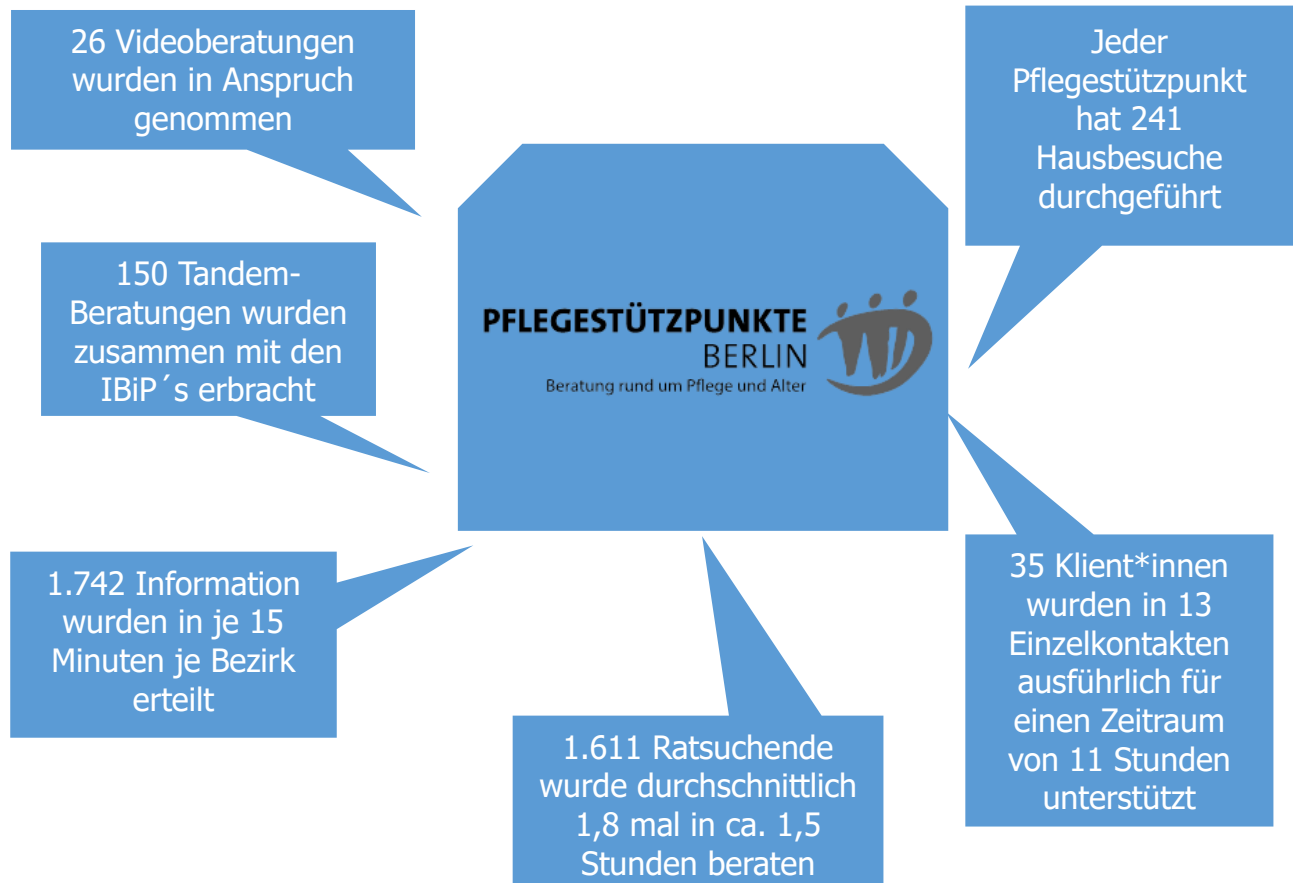
In 2024 wurden neue Mitarbeitende eingearbeitet. Hinzu kamen mehrere Fort- und Weiterbildungen zu unter anderem folgenden Themen:

- Hospiz- und Palliativberatung,
- MD Begutachtung,
- Persönliches Budget,
- Kompetenzzentrum Pflege 4.0-digitale Angebote,
- MHFA – mental Health first Aid in Kooperation mit der AOK Pflegeakademie
- Notfallverfügung

4 Fazit/ Zusammenfassung

Die Arbeit der Pflegestützpunkte ist eine wichtige Brücke zwischen den Ratsuchenden, den Leistungsträgern und den regionalen Angeboten und trägt so dazu bei, die Versorgung von Pflegebedürftigen zu verbessern.

Die landeseitigen finanzierten Pflegestützpunkte haben durchschnittlich 2024 pro Pflegestützpunkt folgenden Leistungen erbracht:



4.2 Fallbeispiele

Im Folgenden möchten wir anhand von Fallbeispielen die praktische Arbeit der Mitarbeitenden der Pflegestützpunkte veranschaulichen. Es sind beispielhafte Fallkonstellationen mit typischen Fragestellungen aus dem Alltag in den Pflegestützpunkten.

4.2.1 Information und Auskunft im Pflegestützpunkt - Pflegegeld

Ein Anrufer berichtet am Telefon, Post von der Pflegekasse erhalten zu haben mit der Aufforderung, sich im Pflegestützpunkt zur Beratung zu melden. Die Beraterin erfragt, dass es sich um ein Pflegearrangement mit Pflegegeldbezug handelt und die Pflegekasse zur Inanspruchnahme des Beratungsbesuches nach § 37,3 SGB XI erinnert. Sie sendet dem Anrufer per E-Mail eine Übersicht, gezogen aus dem Hilfelotsen Berlin, an Diensten zu, die entsprechende Beratungsbesuche anbieten, damit er sich um eine Terminvereinbarung kümmern kann.

Bei Bedarf, falls sich kein Dienst mit Kapazitäten fände, solle er sich erneut im

Pflegestützpunkt melden.

4.2.2 Beratung im Pflegestützpunkt – Antrag Pflegegrad und Leistungen

Eine Frau, 63 Jahre alt, kümmert sich seit kurzem um ihren 90-jährigen Vater, der zunehmend auf Unterstützung angewiesen ist. Da sie berufstätig ist und wenig Erfahrung mit dem Pflegesystem hat, besucht sie den Pflegestützpunkt, um grundlegende Informationen zu den verfügbaren Hilfsangeboten zu erhalten.

Die Beraterin im Pflegestützpunkt verschafft sich durch gezielte Nachfragen einen Überblick über die Lebenssituation der Ratsuchenden und deren Vater hinsichtlich der Unterstützungsbedarfe, Wünsche und Vorstellungen bzgl. Organisation der Pflege und Hilfen.

Sie erklärt, dass es Pflegegrade gibt, wie die Feststellung der Pflegebedürftigkeit beantragt werden kann und wie die Begutachtung hierzu verläuft. Sie beschreibt die verschiedenen Pflegegrade und die damit verbundenen Leistungen wie pflegerische Unterstützungsangebote, finanzielle Zuschüsse und Entlastungsangebote.

Die Beraterin hilft beim Ausfüllen des Pflegeantrages und berät in Vorbereitung auf die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst zu den Kriterien der Pflegebedürftigkeit und den Begutachungskriterien.

In einem Folgegespräch wird die Beraterin den Bescheid zum Pflegegrad mit der Ratsuchenden Person durchsehen und prüfen, ob das Gutachten korrekt oder gegebenenfalls ein Widerspruch notwendig ist, der mit ihrer Unterstützung formuliert und auf den Weg gebracht werden kann.

Die Beraterin gibt eine Liste von ambulanten Pflegediensten in der Umgebung mit und erläutert deren grundsätzliche Dienstleistungen, wie beispielsweise Grundpflege, hauswirtschaftliche Unterstützung und medizinische Versorgung sowie die damit zusammenhängende Finanzierung. Auch eine Anbieterübersicht zu Haushaltsdiensten, die im Rahmen des Entlastungsbetrages abrechnen dürfen, wird überreicht. Hierbei werden noch Hinweise zu vertraglichen Regelungen und Abrechnungsmodalitäten mitgegeben. Es werden außerdem Informationen zur Kurzzeit- und Tagespflege vermittelt. Die Beraterin erklärt, wie diese Angebote funktionieren und welche Einrichtungen in der Region verfügbar sind. Die Ratsuchende erhält außerdem Informationen über Entlastungsangebote für pflegende Angehörige, wie zum Beispiel Angebote von Selbsthilfegruppen und spezialisierte Beratungsstellen.

Auch Möglichkeiten zur Hilfsmittelausstattung, pflegerechtem Umbau werden angesprochen.

Die Beraterin überreicht Informationsmaterial und Anbieterlisten hilfreicher Organisationen. Sie bietet an, bei weiteren Fragen erneut telefonisch oder persönlich im Pflegestützpunkt zur Verfügung zu stehen.

4.2.3 komplexe Beratung/Case Management im Pflegestützpunkt

Eine Frau, 86 Jahre alt, war viele Jahre aufgrund ihrer psychischen Erkrankung (Angststörungen) berentet und bezieht nun eine geringe Altersrente. Sie leidet seit etwa zehn Jahren an orthopädischen Störungen im Rücken und in den Knien, was ihre Mobilität stark einschränkt. Innerhalb der Wohnung benötigt sie einen Rollator, um sich fortzubewegen. Sie hat einen Pflegegrad 2, es wurde jedoch eine Höherstufung beantragt.

Der Ehemann, hat bisher die hauswirtschaftliche und pflegerische Unterstützung übernommen. Aufgrund seiner eigenen gesundheitlichen Einschränkungen, darunter fortschreitende Spondylose und zunehmende Gehbehinderung, kann er diese Aufgabe jedoch nur noch eingeschränkt wahrnehmen. Er ist 88 Jahre alt und hat ebenfalls den Pflegegrad 2.

Die Eheleute leben in einer 3-Zimmer-Mietwohnung, die sie aufgrund ihrer gesundheitlichen Einschränkungen immer seltener verlassen können. Der Ehemann um Unterstützung bei der Anpassung der Balkonschwelle, da diese den Zugang zum Frischluftbereich der Wohnung erschwert. Die Beraterin mit dem Schwerpunkt Wohnberatung im Pflegestützpunkt wurde kontaktiert, um mögliche bauliche Maßnahmen zu besprechen.

Die Ausgangslage wird im Rahmen eines Hausbesuchs eruiert und für die Planung und Abstimmung weiterer Maßnahmen genutzt:

Mobilität und Barrierefreiheit - Der Balkon der Wohnung ist aufgrund einer 30 cm hohen Schwelle schwer zugänglich. Er kann aufgrund seiner eingeschränkten Mobilität die Wohnung nur schwer verlassen, und der Balkon stellt derzeit keine Alternative für frische Luft dar.

Sicherheit im Badezimmer/Grundpflege - Das Badezimmer ist mit einem Wannenslitter ausgestattet, der von der Ehefrau aufgrund ihrer Angststörung nicht genutzt wird. Sie verzichtet daher auf die Nutzung und ist in ihrer Hygiene eingeschränkt.

Sturzgefahr - Sie ist sturzgefährdet, insbesondere, wenn ihr Ehemann nicht zu Hause ist (z.B. während seiner Sportgruppe). Im Flur befinden sich Stolperquellen (Läufer) und es gibt eine unzureichende Beleuchtung.

Ängste und passive Beteiligung - Sie ist aufgrund ihrer psychischen Problemlage sehr passiv und hat Schwierigkeiten, ihre Wünsche und Bedürfnisse mitzuteilen. Sie äußerte lediglich andeutungsweise ihre Angst vor dem Badewannenslitter.

Die Hilfe- und Maßnahmenplanung findet im Gespräch mit den Ratsuchenden statt:

Balkonanpassung - Eine Reduzierung der Schwelle und der Austausch des Türelements sollen den Zugang erleichtern. Der Boden des Balkons kann angepasst werden, um ein ebenes Niveau zu schaffen. Installation von Haltegriffen zur Unterstützung beim Begehen.

Badumbau - Umbau der vorhandenen Wanne in eine bodengleiche Dusche. Bereitstellung von Hilfsmitteln und Installation eines Spritzschutzes, um ihr eine sichere Nutzung zu ermöglichen.

Sicherheitsmaßnahmen - Implementierung eines Hausnotrufsystems mit Sturzsensoren, um ihr mehr Sicherheit zu gewährleisten, wenn ihr Ehemann nicht zu Hause ist. Entfernung des Läufers im Flur und Verbesserung der Beleuchtung durch helle Leuchtmittel und Bewegungsmelder.

Im weiteren Verlauf unterstützt und begleitet der Pflegestützpunkt bei der Einholung der Vermieterzustimmung zum Umbau, sowie der Kostenangebote durch Sanitär- und Tischlerfirmen. Die Verbesserung der Beleuchtung und Entfernung des Läufers kann durch die Hinzunahme eines Ehrenamtsprojektes realisiert werden. Der Pflegestützpunkt stellt zudem den Kontakt zum Hausnotrufanbieter, zur Installation des Hilfsmittels und Kostenklärung gegenüber der Pflegekasse her.

Im Verlauf gibt es immer wieder Klärung und Abstimmung zu Ziel und Maßnahmen sowie zu den Aufträgen des Pflegestützpunktes.

Ziel des Case Managements war in diesem Fall, die Lebensqualität und Sicherheit von ihr durch die Umsetzung der baulichen Anpassungen und Sicherheitsmaßnahmen zu verbessern

sowie die psychische Belastung zu mindern, indem unterstützende Maßnahmen organisiert und begleitet werden. Langfristig soll Sie eine größere Selbstständigkeit und Sicherheit in der häuslichen Umgebung erlangen und ihr Ehemann Entlastung erhalten.