

Beratungs- und Unterstützungsangebote für die häusliche Pflege

Informationen zum aktuellen Angebot und den Öffnungszeiten der Beratungs- und Unterstützungsangebote in der Pflege – auch in der Covid 19-Pandemie

Inhaltsverzeichnis

1.	Wegweiser ins Unterstützungssystem bei Pflege; Basisberatung	2
1.1.	Pflegestützpunkte	2
1.2.	Interkulturelle Brückenbauer*innen in der Pflege	3
2.	Spezialisierte Angebote	3
2.1.	Demenz	3
2.1.1.	Alzheimer Gesellschaft Berlin e.V. Selbsthilfe Demenz	3
2.1.2.	Alzheimer Angehörigen Initiative (AAI)	4
2.1.3.	Alzheimer-Telefon der Deutschen Alzheimer Gesellschaft (bundesweites Angebot)	4
2.1.4.	Malteser Demenzberatung	5
2.1.5.	Diakonie Haltestellen Demenz	5
2.2.	Überforderung – Konflikte – Aggression – Beschwerden	6
2.2.1.	Pflege in Not	6
2.2.2.	Silbernetz	6
2.2.3.	pflegen-und-leben.de – psychologische Online Beratung für pflegende Angehörige	7
2.2.4.	Malteser „Redezeit“	7
2.2.5.	Unabhängige Patientenberatung (bundesweites Angebot)	8
2.2.6.	Telefonseelsorge	8
2.2.7.	Berliner Krisendienst	9
2.3.	Notfallversorgung	10
2.3.1.	Temporäre Notfall-Pflegeeinrichtung Blücherstrasse	10
2.3.2.	Ambulantes Kriseneinsatzteam	10
2.4.	Entlastungs- und Unterstützungsangebote, Selbsthilfe, Nachbarschaftshilfe	11
2.4.1.	Kontaktstellen PflegeEngagement	11
2.4.2.	Angebote zur Unterstützung im Alltag	11
2.4.3.	Nachbarschaftshilfen	12
2.4.4.	Ehrenamtliche Besuchsdienste	12
		1

2.4.5.	Berliner Mobilitätshilfedienste	12
2.4.6.	Angehörige psychisch kranker Menschen, Landesverband Berlin e.V.	13
2.4.7.	Digitale Selbsthilfe – in.kontakt (App; bundesweites Angebot)	13
2.5.	Sterben, Tod und Trauer; Vorsorge: Zentrale Anlaufstelle Hospiz	14
2.6.	Pflege und Beruf: KOBRA Beruf Bildung Arbeit	14
2.7.	Betreuungsintensive Kinder und Jugendliche	14
2.8.	Weitere Angebote	15
2.8.1.	PfiFf (Pflege in Familien fördern)	15
2.8.2.	Bezirkliche Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung, AIDS- und Krebserkrankung	15
2.8.3.	Bezirkliche Sozialpsychiatrische Dienste	16
2.8.4.	Unterstützung junger Pfleger: Beratungsangebot „echt unersetzlich“	17
3.	Hilfreiche weiterführende Informationsbroschüren und Ratgeber	17

1. Wegweiser ins Unterstützungssystem bei Pflege; Basisberatung

1.1. Pflegestützpunkte

Die 36 Pflegestützpunkte sind der zentrale Wegweiser ins Berliner Unterstützungssystem bei Alter und Pflege. Sie informieren und beraten wohnortnah, neutral, verbraucherorientiert und kostenlos zu allen relevanten Fragen, z.B. zu Leistungsansprüchen, Versorgungsangeboten und diversen Unterstützungsmöglichkeiten im Alltag. Sie helfen bedarfsorientiert bei der Planung der Versorgung zu Hause. Auch in der Corona-Pandemie. Dabei Vermitteln und Koordinieren sie gewünschte Unterstützungsangebote und helfen bei der Klärung der Finanzierung sowie bei der notwendigen Antragstellung. Auf ihrer Internetseite bieten sie zu den wichtigsten Themen Informationsblätter (Rubrik: Hilfreiches Wissen) an. Die Internetseite steht in Deutsch, Englisch und Türkisch sowie in Teilen in Polnisch, Russisch, Arabisch, Bosnisch und Vietnamesisch zur Verfügung (Verlinkung siehe unten). Die Informationsblätter stehen in diesen 8 Sprachen sowie in einfacher Sprache zur Verfügung.

Kontakt:

- Berlinweites Servicetelefon: 0800 59 500 59 (Montag bis Sonntag von 9:00 bis 18:00)
- Telefonnummern und E-Mail Adressen der 36 Standorten finden Sie unter diesem Link: [Telefon- und E-Mail-Kontakte der einzelnen Standorte der Berliner Pflegestützpunkte](#)
- Persönlich: In den Pflegestützpunkten nach vorheriger Terminvereinbarung
- Als Video-Sprechstunde in folgenden Stützpunkten: Reinickendorf - Wilhelmsruher Damm, Treptow-Köpenick – Spreestraße, Marzahn-Hellersdorf - Warener Straße und Marzahner Promenade, Pankow - Mühlenstraße
- Hausbesuche: In notwendigen Einzelfällen und nach vorheriger telefonischer Verabredung unter Beachtung strenger Hygienemaßnahmen

- Die Internetseite können Sie über diese Links auf verschiedenen Sprachen besuchen: [Weitere Informationen zu den Pflegestützpunkten in Deutsch, in Arabisch, in Bosnisch, in Englisch, in Polnisch, in Russisch, in Türkisch, in Vietnamesisch](#)

1.2. Interkulturelle Brückenbauer*innen in der Pflege

Der sozialen, kulturellen, religiösen und sprachlichen Vielfalt der Menschen in Berlin soll auch in der Pflegeunterstützung Rechnung getragen werden. Um Menschen mit Pflegebedarf und Migrationshintergrund niedrigschwellig zu erreichen, gibt es die Interkulturellen Brückenbauer*innen in der Pflege. Ihre Aufgabe ist es, Menschen mit Migrationshintergrund muttersprachlich und kultursensibel über ihre Ansprüche und auf vorhandene Hilfsangebote aufmerksam zu machen. Sie erklären, helfen bei Anträgen und begleiten auch emotional bei der Gestaltung der Pflege zu Hause. In der Regel beraten die Interkulturellen Brückenbauer*innen im Tandem mit den Pflegeberater*innen der Pflegestützpunkte.

Es gibt Brückenbauer*innen für folgende Sprachen und Kulturkreise:

Arabisch, Bulgarisch, Englisch, Französisch, Kurdisch, Mazedonisch, Russisch, Bosnisch / Kroatisch / Serbisch, Türkisch und Vietnamesisch

Kontakt:

- Telefonisch: über die Pflegestützpunkte oder die Projektkoordinatorin: 030-690 382 80 (Sprechzeiten werden ergänzt z.T. mit direkten Telefonnummern zu den einzelnen Sprachen – Zulieferung erfolgt durch Nazife Sari)
- Per E-Mail: brueckenbauerinnen@diakonie-stadtmitte.de
- Die Internetseite erreichen Sie über diesen Link: [Weitere Informationen zu den Brückenbauer*innen](#)

2. Spezialisierte Angebote

2.1. Demenz

2.1.1. Alzheimer Gesellschaft Berlin e.V. Selbsthilfe Demenz

Eine Demenzerkrankung stellt Familien vor viele individuelle Fragen.

Die Alzheimer-Gesellschaft Berlin e.V. berät insbesondere Angehörige von Demenzerkrankten und Betroffene.

Sie informiert über das Krankheitsbild Demenz, über die Diagnostik, den Umgang mit Symptomen, über bewährte Möglichkeiten der Kommunikation sowie über entlastende und unterstützende Angebote. Außerdem organisiert sie eine ehrenamtliche Betreuungsbörse, in der geschulte Menschen zur Entlastung der Angehörigen die erkrankten Menschen einige Stunden im Monat betreuen.

Aufgrund der Einschränkungen durch die Corona-Pandemie finden die Beratungen verstärkt per Telefon und per E-Mail statt.

Kontakt:

- Telefonisch unter 030 890 943 57, Dienstag 14-18 Uhr sowie Mittwoch und Donnerstag von 10-15 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten ist ein Anrufbeantworter geschaltet.
- Per E-Mail: info@alzheimer-berlin.de
- Die Internetseite erreichen Sie über diesen Link: [Weitere Informationen und Angebote der Alzheimer Gesellschaft Berlin e.V.](#)

2.1.2. Alzheimer Angehörigen Initiative (AAI)

Anfragen von Angehörigen wegen einer Erstberatung zum Thema Demenz nimmt die AAI-Geschäftsstelle zumeist telefonisch entgegen. Hier werden sie von der Psychologin oder der zuständigen Gruppenleitung bearbeitet. Persönliche Beratungen werden unter Einhaltung der Hygienemaßnahmen in der Geschäftsstelle durchgeführt, sofern dazu Einblick in mitzubringende Unterlagen erforderlich ist.

Die AAI ist auch Ansprechpartner für Angehörige von an Demenz erkrankten, die in einer stationären Pflegeeinrichtung leben.

Es gibt in den meisten Bezirken weiterhin Angehörigen Gesprächsgruppen – die Pandemiebedingt nur zum Teil unter strengen Hygieneauflagen persönlich stattfinden. Teilweise werden diese Gesprächsgruppen aber auch als Telefonkonferenz oder virtuell als Whats-App Gruppe durchgeführt.

Die Tagespflege ist weiterhin mit einer reduzierten Teilnehmer*innenzahl geöffnet. Beratungsbesuche nach § 37 Abs. 3 SGB XI finden unter Einhaltung entsprechender Hygienemaßnahmen weiterhin in der Häuslichkeit statt.

Kontakt:

- Telefonisch unter 030 47 37 89 95, Montag bis Donnerstag von 10-15 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten ist ein Anrufbeantworter geschaltet.
- Per E-Mail: AAI@Alzheimer.Berlin
- Die Internetseite erreichen Sie über diesen Link: [Weitere Informationen und Angebote der Alzheimer Angehörigen Initiative e.V.](#)

2.1.3. Alzheimer-Telefon der Deutschen Alzheimer Gesellschaft (bundesweites Angebot)

Am Alzheimer-Telefon erhalten Angehörige von Menschen mit Demenz individuelle psychosoziale Beratung. Die Beratung erfolgt auf Wunsch anonym.

Betroffene und professionelle Helfer*innen erhalten hier Informationen zu Demenz, zum Krankheitsbild, zur Diagnose, zum Umgang mit schwierigen Verhaltensweisen und zu rechtlichen und finanziellen Fragen. Erfahrene Berater*innen stehen Ihnen zur Verfügung.

Eine Muttersprachliche Beratung in türkischer Sprache wird einmal wöchentlich Mittwochs von 10-12 Uhr angeboten.

Auf der Internetseite befinden sich interessante Informationen zum Umgang mit Demenz in der COVID 19 Pandemie: Link zum [Umgang mit Demenz](#) in der COVID 19 Pandemie

Es stehen auch Erklärfilme in den Sprachen Englisch, Georgisch, Polnisch, Russisch und Türkisch auf der Seite www.demenz-und-migration.de zur Verfügung.

Kontakt:

- Telefonisch unter 030 259 379 514, Montag bis Donnerstag von 9-18 Uhr und Freitag von 9-15 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten ist ein Anrufbeantworter geschaltet.
- Per E-Mail: info@deutsche-alzheimer.de
- Die Internetseite erreichen Sie über diesen Link: [Weitere Informationen zum Angebot der Deutschen Alzheimergesellschaft e.V.](#)
- Weitere Informationen in den Sprachen Englisch, Georgisch, Polnisch, Russisch, Türkisch finden Sie unter diesem Link: [Link zu Demenz und Migration.](#)

2.1.4. Malteser Demenzberatung

Dieses Angebot bietet Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen eine Beratung im geschützten Rahmen. Die Information und Beratung erfolgt sowohl telefonisch als auch persönlich. Bitte erfragen Sie in der Coronapandemie die Rahmenbedingungen für das persönliche Gespräch.

Die Malteser Demenzberatung berät zu allgemeinen Fragen der demenziellen Erkrankung, ihrem Verlauf, dem Umgang mit demenziell veränderten Menschen sowie zu Entlastungs- und Betreuungsmöglichkeiten.

Die Beratung ist kostenlos und vertraulich. Die Berater*innen unterstehen der Schweigepflicht.

Kontakt:

- Telefonisch unter 030 348 003 261 erreichen Sie die Leiterin Demenzarbeit Susanne Karimi
- Per E-Mail: susanne.karimi@malteser.org
- Die Internetseite erreichen Sie über diesen Link: [Weitere Informationen zum Angebot der Malteser Demenzarbeit](#)

2.1.5. Diakonie Haltestellen Demenz

Die Diakonie Haltestellen Demenz betreuen und begleiten Menschen mit einer demenziellen Veränderung und ihre Familien. Jede Diakonie Haltestelle hat ein Team von freiwillig Engagierten und mindestens eine Fachkraft zur Koordination. Die Freiwilligen qualifizieren sich fortlaufend, auch zu den Themen Kommunikation bei Demenz und Gestaltung von Aktivitäten.

Die Freiwilligen kennen die besonderen emotionalen Bedürfnisse von pflegebedürftigen Menschen und wissen, wie sie darauf eingehen können. Mit ihrem Engagement möchten die Freiwilligen die Lebensqualität von pflegebedürftigen Menschen erhalten sowie Angehörige

und nahestehende Personen unterstützen und entlasten. In der Corona-Pandemie suchen Sie dazu auch neue Wege und bieten zum Teil die Kontaktaufnahme und Begleitung telefonisch oder – wo möglich – auch im Videokontakt an.

Kontakt:

- Telefonisch unter 030 820 97 224
- Per E-Mail: Borstel.F@DWBO.de
- Die Internetseite erreichen Sie über diesen Link: [Weitere Informationen zum Angebot der Diakonie Haltestellen Demenz](#)

2.2. Überforderung – Konflikte – Aggression – Beschwerden

2.2.1. Pflege in Not

Die Beratungs- und Beschwerdestelle Pflege in Not berät und unterstützt Pflegebedürftige, pflegende Angehörige und Pflegekräfte bei Überforderung, Konflikten und Aggressionen in der Pflege älterer Menschen. Sowohl in der häuslichen als auch stationären Pflege kommt es immer wieder zu konflikthaften oder aggressiven Situationen. Die Pflegesituation kann sich hierbei extrem zuspitzen. Durch die Corona-Krise und ihre Folgen kann es schneller dazu kommen. Wichtig ist, rechtzeitig Unterstützung zu suchen. Im vertraulichen Gespräch können Sie ihre Gedanken und Gefühle ansprechen, ohne Tabu. Das Angebot ist berlinweit, unabhängig und kostenlos.

Die Beratungsstelle bietet zusätzlich zur individuellen Einzelberatung auch eine psychologische Beratung, Familiengespräche und Mediationen an.

Kontakt:

- Telefonische Beratung unter 030 69 59 89 89, Montag – Freitag 10:00 – 16:00 Uhr
- Psychologische Beratung nach Terminvereinbarung über dieselbe Telefonnummer, persönlich, per Videogespräch (Zoom oder WebEx) oder telefonisch
- Familiengespräch und Mediationen nach Terminvereinbarungen, persönlich oder per Videogespräch
- Per E-Mail: pflege-in-not@diakonie-stadtmitte.de
- Die Internetseite erreichen Sie über diesen Link: [Weitere Informationen zum Angebot von Pflege in Not](#)

2.2.2. Silbernetz

Silbernetz ist ein niedrigschwelliges dreistufiges Angebot für ältere vereinsamte oder isoliert lebende Menschen mit Redebedarf. Es ist ein Angebot, das ausschließlich auf telefonischem Kontakt aufbaut. Es besteht aus: dem Silbertelefon (einfach mal reden), den Silbernetz-Freund*innen (1x wöchentlich telefonischer Kontakt zu einem festen Menschen) und der Silberinfo (für Senior*innen im häuslichen Umfeld)

Dem SILBERTELEFON: unter der Rufnummer 0800 470 80 90 können ältere, einsame oder isolierte Menschen das Silbertelefon erreichen. Das Gespräch ist anonym, vertraulich und kostenfrei. Anrufen kann jeder, der den Wunsch hat, einfach nur zu reden.

Den SILBERNETZ-FREUND*INNEN: einmal in der Woche einen Anruf erhalten von einem festen Ansprechpartner und über alles reden, was einen beschäftigt.

Der SILBERINFO: Informationen zu Angeboten rund um das Alter im Wohnumfeld eines älteren Menschen

Die Silbernetz-Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen fragen nach und hören zu. Sie können zu ersten Schritten aus der Isolation ermutigen und haben Informationen zu Angeboten in der Nachbarschaft.

Auf Wunsch vermitteln sie zu professionellen Hilfeangeboten bei Gewalt und Vernachlässigung.

Kontakt:

- Telefonisch unter 0800 470 80 90, täglich von 8-22 Uhr
- In der Zeit vom 24.12.20 um 8.00 Uhr bis zum 1.1.21, 22.00 Uhr ist Silbernetz durchgängig erreichbar
- Die Internetseite erreichen Sie über diesen Link: [Weitere Informationen des Silbernetz e.V.](#)

2.2.3. pflegen-und-leben.de – psychologische Online Beratung für pflegende Angehörige

Angehörige, die sich im häuslichen Umfeld um einen Pflegebedürftigen kümmern und die gesetzlich versichert sind, erhalten über diese Online-Beratung persönliche Unterstützung sowie individuelle Hilfe und Entlastung durch Psychologinnen. Die Beratung und Begleitung pflegender Angehöriger erfolgt anonym, kostenfrei und datensicher. Die Anmeldung erfolgt über dieses Portal.

Auch eine persönliche Video-Chat-Beratung ist möglich. Ihr Computer benötigt dafür einen aktuellen Internet-Browser sowie ein Mikrofon und eine Kamera.

Kontakt:

Das Angebot erreichen Sie im Internet unter diesem Link: www.pflegen-und-leben.de

2.2.4. Malteser „Redezeit“

Die Malteser Redezeit ist ein Gesprächsangebot für alleinstehende Menschen. Es richtet sich an Menschen, die Gespräche mit anderen Menschen suchen. Bei diesem Angebot telefonieren Ehrenamtliche mit alleinstehenden Menschen. Die Gespräche finden regelmäßig statt. Es gibt keine ständigen Wechsel der Ehrenamtlichen. Daraus ergeben sich dann oft wertvolle und langjährige Verbindungen.

Das Angebot steht Menschen jeden Alters zur Verfügung, die alleinstehend sind und wenig soziale Kontakte haben. Die Ehrenamtlichen sind geschult. Sie nehmen sich Zeit und hören zu. Es können auch Themen angesprochen werden, die nichts mit der Belastung durch die Pflege zu tun haben.

Kontakt:

Wer sich über einen Anruf der Malteser freuen würde, kann sich telefonisch melden

- 030 348 003 269
- E-Mail: Redezeit.Berlin@malteser.org
- Die Internetseite erreichen Sie über diesen Link: [Weitere Informationen der Malteser Redezeit.](#)

2.2.5. Unabhängige Patientenberatung (bundesweites Angebot)

Die UPD Patientenberatung Deutschland GmbH mit Sitz in Berlin ist eine gemeinnützige Einrichtung. Sie hilft Ratsuchenden, sich im deutschen Gesundheitssystem besser zurechtzufinden und Entscheidungen im Hinblick auf medizinische oder sozialrechtliche Gesundheitsfragen selbstbestimmt, eigenverantwortlich und auf informierter Grundlage zu treffen.

Für die Beratung zu gesundheitlichen Fragestellungen steht Ihnen bei der Unabhängigen Patientenberatung ein fachlich breit aufgestelltes Beratungsteam zur Verfügung. Dieses besteht aus ärztlichen, zahnärztlichen und pharmazeutischen Beraterinnen und Beratern, Fachkräften aus der Pflege und anderen Gesundheitsfachberufen sowie einem psychosozialen Team aus Psychologinnen und Psychologen.

Kontakt:

- Telefonisch unter 0800 011 77 22 (Montag bis Samstag)
- Informationen zur Onlineberatung und Beratung per App und Brief finden Sie auf dieser Internetseite: www.patientenberatung.de

2.2.6. Telefonseelsorge

Die Kirchliche TelefonSeelsorge in Berlin und Brandenburg ist seit mehr als 30 Jahren eine feste Institution. Sie bietet psychosoziale und emotionale Begleitung von Menschen an. Jeder kann zu jedem Problem anrufen. Herkunft und religiöse Zugehörigkeit der Anrufer*innen spielen keine Rolle. Die TelefonSeelsorge ist für Menschen eine Unterstützung und Hilfe in schwierigen Lebenssituationen.

Die TelefonSeelsorge steht 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr zur Verfügung. Die Anonymität der Hilferufenden hat oberste Priorität und wird garantiert. Die Mitarbeitenden unterliegen der unbedingten Schweigepflicht.

Die telefonische Seelsorge bietet:

- emotionale Entlastung,
- Hilfe beim Sortieren der Gesamtproblematik,

- Kompetenz rund um die Themen Tod, Sterben, Suizidalität,
- Orientierungshilfe, wie es weitergehen kann,
- Vermittlung weitergehender Beratungs- und Hilfsangebote.

Kontakt:

- Telefonisch unter: 0800 111 01 11 und 0800 111 02 22
- Aktuelle gibt es ein **Corona-Seelsorgetelefon unter: 030 403 665 885**
- Unter diesem Link können Sie auch eine online Seelsorge in Anspruch nehmen: [Link zur schriftlichen Online Seelsorge](#)

Ein weiteres, russischsprachiges Angebot können Sie unter dieser Nummer erreichen: (030) 440 308 454.

Ein weiteres, muslimisches Seelsorgetelefon finden Sie unter diesem Link: www.mutes.de

2.2.7. Berliner Krisendienst

Der Berliner Krisendienst hilft Menschen und auch deren Angehörigen in Krisen und Überforderungssituationen. Pflegenden Angehörigen bietet er Beratung an. Aber auch für Unterstützung bei der Vermittlung von Hilfen für pflegebedürftige Menschen hält sich der Krisendienst bereit. Im Berliner Krisendienst arbeiten Fachkräfte aus den Bereichen Psychologie, Pädagogik und Sozialer Arbeit. Auch Ärztinnen und Ärzte stehen bei akuten Krisen zur Verfügung.

Der Berliner Krisendienst ist rund um die Uhr für Informationen und psychosoziale Begleitung telefonisch erreichbar. Die Beratungen werden insbesondere abends, nachts und an Feiertagen angeboten. In Notfällen kommen die Mitarbeiter*innen auch nach Hause. Das Angebot ist kostenlos.

Kontakt:

Sie erreichen den Krisendienst 24 Stunden am Tag telefonisch. Die Telefonnummern für die Bezirke sind:

- (030) 390 63 10 für Mitte und Friedrichshain / Kreuzberg
- (030) 390 63 20 für Charlottenburg - Wilmersdorf
- (030) 390 63 30 für Spandau
- (030) 390 63 40 für Pankow
- (030) 390 63 50 für Reinickendorf
- (030) 390 63 60 für Steglitz - Zehlendorf / Tempelhof - Schöneberg
- (030) 390 63 70 für Lichtenberg / Marzahn - Hellersdorf
- (030) 390 63 80 für Treptow - Köpenick
- (030) 390 63 90 für Neukölln

Weitere Informationen und die Adressen der bezirklichen Beratungsstellen des Berliner Krisendienstes finden Sie auf dieser Internetseite: www.berliner-krisendienst.de.

Die Internetseite des Berliner Krisendienst steht in folgenden Sprachen zur Verfügung: Arabisch, Französisch, Englisch, Spanisch, Farsi, Russisch, Polnisch, Rumänisch und Türkisch. Beratungen und Informationsgespräche können grundsätzlich in verschiedenen Sprachen stattfinden. Um Terminabsprache wird gebeten.

2.3. Notfallversorgung

2.3.1. Temporäre Notfall-Pflegeeinrichtung Blücherstrasse

Seit dem 01.06.2020 hat die Vivantes Forum für Senioren GmbH den Betrieb einer temporären Notfall-Pflegeeinrichtung in der Blücherstraße 26 B in Berlin-Kreuzberg aufgebaut.

Das Ziel ist, pflegebedürftigen Berlinerinnen und Berlinern eine zeitlich begrenzte stationäre pflegerische Versorgung von in der Regel bis zu 2 Wochen, maximal jedoch 4 Wochen anzubieten. Dies gilt für COVID-19 bedingte Notfälle, wenn dadurch die Versorgung in der Häuslichkeit oder einer anderen Wohnform nicht mehr möglich ist. Die Notfalleinrichtung kann auch genutzt werden, wenn durch den Wegfall unterstützender Hilfen zu Hause die Pflege nicht mehr gesichert werden kann, ohne dass eine direkte SARS-COV 2 Infektion des Gepflegten oder des Pflegenden vorliegt. Die Kapazität umfasst 118 Plätze.

Die Finanzierung erfolgt in der Regel über die Leistungen der Kurzzeitpflege oder der Verhinderungspflege und beinhaltet daher in der Regel einen Eigenanteil.

Kontakt:

Weitere Informationen zur Temporären Notfall-Pflegeeinrichtung finden Sie auf dieser Internetseite: [Link zur Notfall-Pflegeeinrichtung](#)

Für sonstige Fallkonstellationen im Rahmen eines Krisenmanagements sind obligatorisch Frau Schleuter, Telefon: +49 (151) 11341527 und Herr Dr. Herrmann, Tel. +49 (151) 53854931 zu kontaktieren.

2.3.2. Ambulantes Kriseneinsatzteam

Die AOK Nordost und die Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung haben gemeinsam ein Kriseneinsatzteam für die ambulante Pflege eingerichtet. Es unterstützt in Corona-bedingten Notfallsituationen ambulante Pflegeeinrichtungen, ambulant versorgte Pflegebedürftige sowie deren Angehörige.

Bei Fragen zum Personalmanagement und zur Sicherstellung des Versorgungsauftrags steht das Team beratend und unterstützend zur Seite. Auch werden Meldungen von wesentlichen Beeinträchtigungen zur Sicherstellung der pflegerischen Versorgung in Randzeiten (Montag bis Freitag bis 20 Uhr) und am Wochenende aufgenommen. Die konkrete Unterstützung erstreckt sich von der Ausrüstung mit Schutzmaterial über die Kommunikation mit den Gesundheitsämtern bis zur Aufrechterhaltung der Versorgungsleistung der ambulanten Dienstleister sowie der Pflegebedürftigen und ihrer pflegenden Angehörigen selbst.

Kontakt:

Das Kriseneinsatzteam ist Montag bis Freitag von 8:00 bis 20:00 Uhr und an Wochenenden von 10:00 bis 18:00 Uhr unter 030/9028-1550 sowie unter der E-Mailadresse KET-P@sengpg.berlin.de erreichbar.

2.4. Entlastungs- und Unterstützungsangebote, Selbsthilfe, Nachbarschaftshilfe

2.4.1. Kontaktstellen PflegeEngagement

Die Kontaktstellen PflegeEngagement bieten in jedem Berliner Bezirk folgende selbstbestimmte und niedrighschwellige Hilfeformen rund um die häusliche Pflege an:

- Gesprächs- und Aktivgruppen für pflegende Angehörige,
- Unterstützung nachbarschaftlicher Hilfenetze,
- ehrenamtlicher Besuchs- und Begleitdienst,
- Informationen für Menschen, die gemeinsam mit anderen für eine spätere Pflegesituation im Alter Vorsorge treffen wollen.

Dabei entscheiden die Nutzer*innen selbst über die Gestaltung des Angebots oder über die Neugründung einer für sie passenden Selbsthilfegruppe.

Das Angebot richtet sich an sorgende und pflegende Angehörige, ebenso an betreuungs- und pflegebedürftige Menschen.

Die durch die Einrichtung organisierten Gruppen und Aktivangebote bringen emotionale Entlastung und psychosoziale Unterstützung von Angehörigen pflegebedürftiger Menschen. Das geschieht im Kontext von Selbsthilfe und ehrenamtlichem Engagement. Die Angebote fördern den sozialen Kontakt und das selbstbestimmte Leben in der gewohnten Umgebung trotz Pflegebedürftigkeit.

Kontakt:

Die Kontaktstellen PflegeEngagement sind auch während der Corona Pandemie entsprechend der jeweiligen Sprechzeiten erreichbar. Bitte erfragen Sie bei Ihrer Kontaktstelle PflegeEngagement im Bezirk die genauen Termine und das aktuelle Angebot.

Die Kontaktdaten der bezirklichen Stellen finden Sie auf dieser Internetseite: [Internetseite des Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung](#). Auch telefonisch können Sie weitere Informationen bekommen unter 030 890 285 36.

2.4.2. Angebote zur Unterstützung im Alltag

Angebote zur Unterstützung im Alltag übernehmen die Betreuung, Begleitung und Entlastung im pflegerischen Alltag von allen pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen. Viele Angebote sind zudem spezialisiert auf Menschen mit Demenz, psychischen Erkrankungen oder geistiger Behinderung.

Für Pflegebedürftige, die den Entlastungsbetrag nach § 45b SGB XI einsetzen wollen, bieten die Angebote zur Unterstützung auch während der Corona Pandemie im Alltag Hilfen bei Besorgungen sowie telefonischen Kontakt an.

Kontakt:

Das Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung listet auf dieser Internetseite alle Anbieter auf und ordnet diese auch nach Bezirken: [Internetseite des Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung](#).

2.4.3. Nachbarschaftshilfen

Im Rahmen der Nachbarschaftshilfe gibt es vielfältige Angebote zur unkomplizierten Unterstützung zu Hause oder bei Erledigungen. Wichtige Anlaufstellen sind die bezirklichen Koordinierungsstellen für das bürgerschaftliche Engagement rund um die Corona-Pandemie. Dort werden Hilfebedarfe und Hilfsangebote registriert und vermittelt.

Kontakt:

Auf dieser Internetseite des Landes Berlin finden Sie lokale Stellen, bei denen Sie nachbarschaftliche Hilfe anfragen oder sich selbst engagieren können: [BürgerAktiv Internetdatenbank](#). Zudem können Hilfesuchende auf dieser Internetplattform nachbarschaftliche Unterstützung suchen: www.quarantaenehelden.org

2.4.4. Ehrenamtliche Besuchsdienste

Die Besuche der Ehrenamtlichen der Besuchsdienste sind Ersatz oder Ergänzung für familiäre, freundschaftliche oder nachbarschaftliche Beziehungen, die nicht mehr (ausreichend) vorhanden sind. Neben Menschen mit wenigen sozialen Kontakten werden auch kranke Menschen, auch mit erheblichen Mobilitätseinschränkungen, besucht. Die Freiwilligen sind keine Haushaltshilfen und sie ersetzen keine professionelle Betreuung. Sie zeichnen sich dadurch aus, dass sie sich Zeit für Gespräche nehmen, „einfach da“ sind, vorlesen oder bei der Teilnahme am Leben helfen.

Kontakt:

Eine Auflistung der vielen Anbieter in Berlin bietet diese Internetseite: [Internetseite Berlin Besucht](#). Bitte erfragen Sie bei den jeweiligen Anbietern die Ausgestaltung des Angebots während der Corona Pandemie. Viele Besuchsdienste haben ihr Angebot derzeit auf die telefonische Betreuung bzw. den Kontakt über E-Mail und Briefverkehr umgestellt.

Auch einige Kontaktstellen PflegeEngagement bieten einen Besuchsdienst an. Unter Kapitel 2.4.1 finden Sie weitere Informationen zu diesen Kontaktstellen.

2.4.5. Berliner Mobilitätshilfedienste

Die Berliner Mobilitätshilfedienste wenden sich an alle Menschen ab 60 Jahren, die in ihrer Mobilität beeinträchtigt sind. Das sind Personen, die z.B. aufgrund Alter, Behinderung oder Krankheit ihre Wohnung nicht mehr aus eigener Kraft verlassen können. Neben dem Begleit- und Rollstuhlschiebedienst sowie Blindenbegleitung bieten sie auch Treppentransporte an, wenn Stufen zu überwinden sind.

Ziel ist, diesen Menschen Wege und Aktivitäten ihrer Wahl und die Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft im Wohnumfeld zu ermöglichen und zu motivieren, (wieder mehr) nach draußen zu gehen und sich zu bewegen. Hierbei kann es sich um eine Begleitung zum kleinen Einkauf, zu einer kulturellen Veranstaltung oder auch nur um eine Begleitung zum Spaziergehen handeln.

Kontakt:

Die Liste der bezirklichen Dienste finden Sie auf dieser Internetseite: [Internetseite der Berliner Mobilitätshilfedienste](#).

2.4.6. Angehörige psychisch kranker Menschen, Landesverband Berlin e.V.

Der Verein ist Ansprechpartner für Angehörige von Menschen mit psychischen Krisen oder Erkrankungen. Er bietet ihnen unabhängige, persönliche und auf Wunsch anonyme Beratung und Information auf ehrenamtlicher Basis zur Bewältigung ihrer eigenen Lebenssituation. Die Berater*innen sind oft selbst Angehörige psychisch erkrankter Menschen.

Außerdem koordiniert der Verein 19 Selbsthilfegruppen in ganz Berlin, in denen Austausch möglich ist. Allgemeine Infoveranstaltungen werden in der zugehörigen Angehörigenakademie organisiert. Es werden Beratung, Begleitung, Information und Lobbyarbeit für Angehörige psychisch erkrankter Menschen angeboten.

Während der Corona Pandemie wird die Beratung telefonisch aufrechterhalten. Einige Selbsthilfegruppen werden online durchgeführt, andere entfallen. Aktuelle Übersichten gibt es auf der Internetseite des Vereins.

Kontakt:

Adresse: Mannheimer Str. 32, 10713 Berlin

Telefon: (030) 863 957 01

Email: info@apk-berlin.de

Mehr Informationen auch auf dieser Internetseite: www.apk-berlin.de

2.4.7. Digitale Selbsthilfe – in.kontakt (App; bundesweites Angebot)

Als „Tor in die Welt“ vermittelt die App „in.kontakt“ pflegenden Angehörigen eine Möglichkeit sich digital auszutauschen, zu vernetzen und zu informieren. Zu jeder Zeit, an jedem Ort, zu jeder Frage! Sie bietet Selbsthilfegruppen oder einen Eins-zu-eins-Kontakt im Chat an. Dabei sind die Daten nach deutschem Standard geschützt.

Inhaltlich und thematisch sind dabei kaum Grenzen gesetzt. Der Bedarf der Nutzer*innen bestimmt den Inhalt. Auch die Möglichkeit zur Videotelefonie ist gegeben.

Weiterführende Informationen zur App „in.kontakt“ erhalten Interessierte unter dieser Internetseite: www.in-kontakt.online. Über diese Internetseite können sich Interessierte auch gleich die APP „in.kontakt“ herunterladen. Im vorhandenen Wissensbereich gibt es Erklärvideos zum Anschauen.

2.5. Sterben, Tod und Trauer; Vorsorge: Zentrale Anlaufstelle Hospiz

Die Spezialberatungsstelle informiert und berät neutral und kostenlos zu den Themen Sterben, Tod und Trauer. Sie ergänzt das Beratungsangebot der Pflegestützpunkte bei Vermittlungs- und vertieftem Beratungsbedarf in diesen Themen.

Die Zentrale Anlaufstelle Hospiz bietet seit 14.04.2020 unter einer Sondernummer eine Vorsorgeberatung zu den Themen einheitliche Berliner Notfallverfügung, Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht an.

Kontakt:

- Sondernummer zur Vorsorge für über 60-Jährige: (030) 40 71 11 14 (Montag bis Freitag von 9:00 bis 15:00 Uhr)
- Allgemeine telefonische Beratung: (030) 40 71 11 13 (Montag, Dienstag und Freitag von 9:00 bis 13:00 Uhr)
- [Online-Beratung](#)
- [E-Mail](#)
- Weitere Informationen: Webseite: [Zentrale Anlaufstelle Hospiz](#)

2.6. Pflege und Beruf: KOBRA Beruf | Bildung | Arbeit

Die Beratungsstelle KOBRA bietet kostenfrei Informationen, Beratung und Unterstützung zu Freistellungsregelungen bei Pflege und weiteren Fragen im Zusammenhang mit der Vereinbarkeit von Pflege und Beruf. Möglich ist auch das Entwickeln eines persönlichen (Familien-) Pflegezeitmodells, das die Situation des Unternehmens und der eigenen persönlichen Berufs- und Lebensplanung berücksichtigt. Auch Beratung zur Rückkehr in den Beruf nach der Pflege wird angeboten.

Kontakt:

Terminvereinbarung: täglich 10:00 – 13:30 Uhr, zusätzlich Dienstag bis 16:00 Uhr unter (030) 6959 230

Telefonische Sprechzeiten (Beraterin: Petra Kather-Skibbe): Dienstag 14:00 – 15:30 Uhr und Donnerstag 10:00 – 12:00 Uhr unter: (030) 6959 2316.

Sie können Ihr Anliegen auch direkt per E-Mail senden an: petra.kather-skibbe@kobra-berlin.de

Mehr Informationen auch auf der Internetseite: [Internetseite KOBRA](#)

2.7. Betreuungsintensive Kinder und Jugendliche

Kinder und Jugendliche, die einen hohen Pflege- oder Betreuungsbedarf haben, bekommen oft unterstützende Leistungen und Hilfen aus unterschiedlichen Hilfebereichen. Das macht

es für Eltern und Angehörige oft schwierig, die richtigen Ansprechpartner und Leistungen zu finden und zu koordinieren. Wichtige Anlaufstellen für diese Familien sind in Berlin:

- Die Kinderbeauftragten der Berliner Pflegestützpunkte
- Die Beratungsstellen Mina e.V. und Nesst
- Die Gesundheitsämter der Bezirke
- Der Teilhabefachdienst im Jugendamt für Leistungen der Eingliederungshilfe
- Die Sozialpädiatrischen Zentren und Kinder- und Jugendambulanzen zur Behandlung und Diagnostik für Kinder und Jugendliche mit Entwicklungsstörungen, Behinderungen und chronischen Erkrankungen

Kontakte:

Eine gute Übersicht der oben genannten Anlaufstellen ist auf dieser Internetseite zu finden: [Internetseite Kinderversorgungsnetz Berlin](#).

2.8. Weitere Angebote

2.8.1. PfiFf (Pflege in Familien fördern)

Die AOK Nordost bietet mit dem Programm „Pflege in Familien fördern – PfiFf“ praktische Unterstützung (Pflegekurse) für Angehörige, Freunde, Nachbarn und Ehrenamtliche, die zu Hause pflegen.

Die **PfiFf Sprechstunde** steht als telefonische Anleitung während der Corona Pandemie bei Fragen zur praktischen Pflege in der Häuslichkeit zur Verfügung. Das Angebot gilt für Versicherte aller Kassen und kann auch in türkischer Sprache stattfinden. Sie ist die Ergänzung zu den Beratungen in den Pflegestützpunkten bei allen Fragen rund um das Thema Pflege.

Kontakt:

Anmeldung für eine telefonische Pflegeanleitung: 0800 265080-31541

E-Mail: pflegeakademie@nordost.aok.de

Nach Anmeldung vereinbart die AOK Pflege Akademie individuelle, zeitnahe Termine.

Mehr Informationen zu den oben genannten Angeboten gibt es auf dieser Internetseite: [Internetseite von PfiFf](#).

2.8.2. Bezirkliche Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung, AIDS- und Krebserkrankung

Die Beratungsstellen für Menschen mit Behinderungen, AIDS- und Krebserkrankungen gibt es in jedem Bezirk. Sie sind im Regelfall an das Gesundheitsamt angegliedert und bieten Beratung und Unterstützung rund um das Thema Krankheit, Pflege und Behinderung. Die Mitarbeiter vermitteln und organisieren helfende Angebote. Ratsuchende können hier auch Informationen zur Versorgung am Lebensende bekommen. Auch entlastende Gespräche zur Linderung von Notlagen werden dort angeboten. Es gibt Informationen über Präventionsangebote und Möglichkeiten zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft. Das Angebot richtet sich an Menschen mit einer solchen Erkrankung oder Behinderung, sowie deren Angehörige.

Kontakt:

Die Beratungsstellen gehören zu den Gesundheitsämtern der Bezirke. Dort finden Sie auch nähere Informationen zu Kontaktmöglichkeiten und Öffnungszeiten. Die meisten Stellen sind am Dienstagvormittag zu einer Sprechstunde geöffnet. Allerdings entfallen während der Corona Pandemie häufig die persönlichen Sprechstunden. Ein Anruf zur Kontaktaufnahme empfiehlt sich. Über folgende Telefonnummern erreichen Sie die Beratungsstellen:

- Charlottenburg-Wilmersdorf: (030) 902 91-6181
- Friedrichshain-Kreuzberg: (030) 902 98-8409
- Lichtenberg: (030) 902 96-7591
- Marzahn-Hellersdorf: (030) 902 93-37 / 41 / 42
- Mitte: (030) 90 18-451 81
- Neukölln: (030) 902 39-38 60
- Pankow: (030) 902 95-28 02 / 28 39
- Reinickendorf: (030) 902 94-51 85 / 86 / 88
- Spandau: (030) 369 976-11 / 44
- Steglitz-Zehlendorf: (030) 902 99-26 27 / 47 02
- Tempelhof-Schöneberg: (030) 902 77-87 83 / 72 94
- Treptow Köpenick: (030) 902 97-48 40

2.8.3. Bezirkliche Sozialpsychiatrische Dienste

Die Sozialpsychiatrischen Dienste gibt es in jedem Stadtbezirk. Sie bieten Hilfen für Menschen mit psychischen Störungen, aber auch für deren Angehörige und Menschen aus dem sozialen Umfeld an. Das Angebot richtet sich an:

- erwachsene Menschen mit psychischen Störungen (zum Beispiel Depressionen, Psychosen, Ängste, Zwangserkrankungen),
- erwachsene Menschen mit Suchterkrankungen (Alkohol-, Drogen-, Medikamentenabhängigkeit und andere Süchte),
- ältere Menschen, die ohne Hilfe nicht allein zurechtkommen sowie
- geistig behinderte Menschen.

Es wird zwischen Beratung, Betreuung und Hilfevermittlung einerseits sowie Krisenintervention andererseits unterschieden. Die Hilfen werden sowohl in der Dienststelle als auch aufsuchend vor Ort geleistet.

Kontakt

Die Dienste sind von Montag bis Freitag im Zeitraum von 08:00 - 16:00 Uhr erreichbar. Donnerstags wird in den meisten Bezirken eine Spätsprechstunde bis 18:00 Uhr angeboten.

Die Sozialpsychiatrischen Dienste können über die Behördentelefonnummer 115 gefunden werden. Außerdem sind die jeweiligen Kontaktdaten auf dieser Internetseite des Landesbeauftragten für Psychiatrie zu finden: [Link zur den Kontaktdaten der bezirklichen Dienste](#).

2.8.4. Unterstützung junger Pfleger: Beratungsangebot „echt unersetzlich“

Jugendliche und junge Erwachsene, die sich um kranke oder behinderte Familienmitglieder kümmern, können sich an das Projekt ‚echt unersetzlich‘ wenden. Sie bekommen dort Unterstützung bei Fragen, Problemen oder Überforderung.

Die Pflege und das Kümmern um ein krankes Familienmitglied sind keine typischen Aufgaben in diesem jungen Alter. Nichtsdestotrotz pflegen im Durchschnitt ein bis zwei Jugendliche pro Schulklasse ein Familienmitglied.

Echt unersetzlich bietet themenoffene Beratung online und persönlich an, auf Wunsch auch anonym. Außerdem finden Betroffene auf der Internetseite des Projekts Informationen und Tipps. Gruppen- und Freizeitangebote pausieren derzeit und werden nach den Corona-Einschränkungen wiederaufgenommen. Echt unersetzlich ist ein Projekt der Beratungsstelle Pflege in Not. Dadurch können auch Familiengespräche angeboten werden.

Kontakt:

- Telefonisch unter 030 612 02482
- Per E-Mail: echt-unersetzlich@diakonie-stadtmitte.de
- Die Internetseite erreichen Sie über diesen Link: [Weitere Informationen zum Angebot von echt unersetzlich](#)

3. Hilfreiche weiterführende Informationsbroschüren und Ratgeber

Im Regelfall erhalten Sie die nachfolgenden Broschüren bei den Pflegestützpunkten in Berlin oder online unter dem jeweils angegebenen Link zum kostenfreien Herunterladen.

- Was ist, wenn ...? - 24 Fragen zum Thema häusliche Pflege. Sie steht in 7 Sprachen zur Verfügung. Die Broschüre kann hier heruntergeladen werden: [Download der Broschüre](#).
- Nicht immer einfach – Begleitung in schwierigen Zeiten für pflegende Angehörige und Pflegebedürftige in Berlin. Die Broschüre kann hier heruntergeladen werden: [Download der Broschüre](#).
- Angebote für pflegende Angehörige. Die Broschüre kann hier heruntergeladen werden: [Download der Broschüre](#).
- Wenn Ihr Arzt nicht mehr heilen kann... - Informationen rund um die Themen Sterben, Tod und Trauer. Die Broschüre kann hier heruntergeladen werden: [Download der Broschüre](#).
- Demenz – das Wichtigste. Die Broschüre kann hier heruntergeladen werden: [Download der Broschüre](#).
- Ratgeber zu Demenzerkrankungen und Hilfsangeboten in Berlin. Die Broschüre kann bei der Alzheimergesellschaft Berlin bestellt werden. Telefon.: (030) 890 94 357

- Bessere Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Beruf. Die Broschüre kann hier heruntergeladen werden: [Download der Broschüre](#).
- LSBTI*: Weil ich so bin, wie ich bin... - Praxisleitfaden zu Vielfalt in der Pflege. Die Broschüre kann hier heruntergeladen werden: [Download der Broschüre](#).

Außerdem stellt die Stiftung ZQP (Zentrum für Qualität in der Pflege) auf ihrer Internetseite viele hilfreiche Informationen bereit:

- fundierte Informationen zur Prävention bei alten pflegebedürftigen Menschen und Pflegenden finden Sie beispielsweise auf diesem Link: [www.pflege-
praevention.de/wissen/](http://www.pflege-praevention.de/wissen/)
- Infoseite mit Tipps für pflegende Angehörige zum Schutz vor dem Corona-Virus gibt es hier: [www.pflege-
praevention.de/corona-schutz-angehoerige/](http://www.pflege-praevention.de/corona-schutz-angehoerige/)

Diese Liste wird fortlaufend aktualisiert.

Wenn Sie eine aktualisierte Liste in der Zukunft wünschen,
Ergänzungen und Änderungswünsche haben, schicken Sie diese bitte an:

Fachstelle für pflegende Angehörige, Frank Schumann

hilfsangebote@angehoerigenpflege.berlin