



Bundesministerium
für Bildung, Familie, Senioren,
Frauen und Jugend

Das Pflegetelefon

Schnelle Hilfe für Angehörige



PFLEGETELEFON
030 20179131
wege-zur-pflege.de

Das Pflegetelefon

Ende 2020 waren rund 4,3 Millionen Menschen in Deutschland pflegebedürftig. 2050 wird die Zahl bis auf 6,5 Millionen ansteigen. 81 Prozent der Pflegebedürftigen werden zu Hause versorgt, 65 Prozent alleine durch Angehörige. Von den im Jahr 2019 5,3 Millionen häuslich pflegenden Angehörigen sind etwa drei Millionen erwerbstätig. Der Frauenanteil liegt bei circa 60 Prozent.

Der Einsatz pflegender Angehöriger ist für eine zuverlässige Pflege unverzichtbar. Angehörige nehmen eine äußerst wichtige familiäre, aber auch eine bedeutsame gesellschaftliche Aufgabe wahr, die große Anerkennung verdient.

Allerdings ist die Pflege von Angehörigen eine große Herausforderung, insbesondere wenn sie auch noch mit einem Beruf und der Familie vereinbart werden muss.

Um pflegenden Angehörigen einen schnellen und unkomplizierten Zugang zu relevanten Informationen zur Verfügung zu stellen, hat das Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMBFSFJ) 2011 das Pflegetelefon ins Leben gerufen, das durch Informationen auf der Webseite wege-zur-pflege.de ergänzt wird.



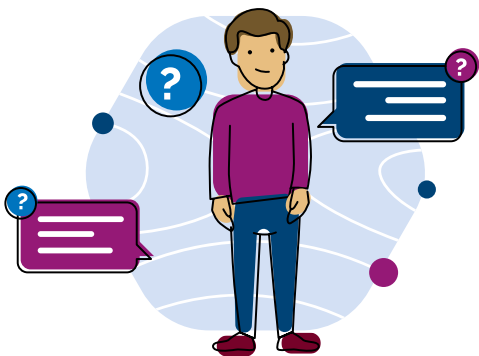
Servicezeiten

Das Pflegetelefon ist von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 9 bis 18 Uhr unter der Rufnummer 030 20179131 erreichbar. Darüber hinaus ist das Serviceteam des Pflegetelefons per E-Mail an info@wege-zur-pflege.de zu erreichen.

Themen

Vereinbarkeit von Pflege und Beruf

Die Beraterinnen und Berater des Pflegetelefons beantworten insbesondere:



- Fragen zu den Freistellungsmöglichkeiten von der Arbeit nach dem Pflegezeitgesetz und Familienpflegezeitgesetz
- Fragen zur Möglichkeit des kurzzeitigen Fernbleibens von der Arbeit (sogenannte kurzzeitige Arbeitsverhinderung) und dem Pflegeunterstützungsgeld in einem akuten Pflegefall
- Allgemeine Fragen zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf, zum Wohnen und Leben im Alter, zum Leistungsrecht der Pflegeversicherung (SGB XI) und des Pflege- und Betreuungsrechts sowie zum Heimrecht und zur Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen, kurz Pflege-Charta

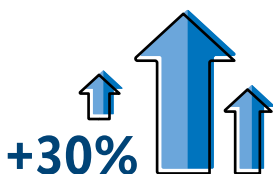
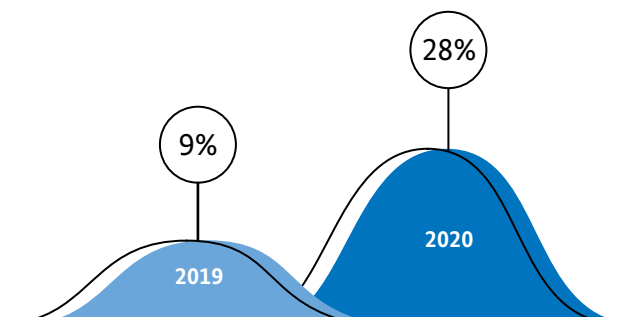
Hierbei nimmt das Pflegetelefon auch eine Lotsenfunktion zu anderen Informationsangeboten wahr.

Beratung in kritischen und belastenden Situationen

Seit 2016 bietet das Pflegetelefon auch Beratungsgespräche in belastenden und kritischen Situationen an und übermittelt bei Bedarf auch Informationen über Hilfestellungen und Entlastungsmöglichkeiten vor Ort.

Ein sehr hohes Anruferaufkommen hatte das Pflegetelefon zu Beginn der **Corona-Pandemie** im Frühjahr 2020, als sich viele pflegende Angehörige die Frage stellten, wie Pflege und Beruf vereinbart werden können. Aufgrund der besonderen Herausforderungen und der Belastung pflegender Angehöriger während der Pandemie ist der Anteil an Krisengesprächen von neun Prozent im Jahr 2019 auf 28 Prozent aller Anrufe im Jahr 2020 gestiegen. Die jährlich eingegangenen Anrufe haben sich von knapp 5.900 im Jahr 2019 auf knapp 8.400 im Jahr 2020 und damit um 30 Prozent erhöht.

Zunahme der Krisengespräche während der Covid-19-Pandemie



Zunahme der jährlich eingegangenen Anrufe während der Covid-19-Pandemie



Webseite

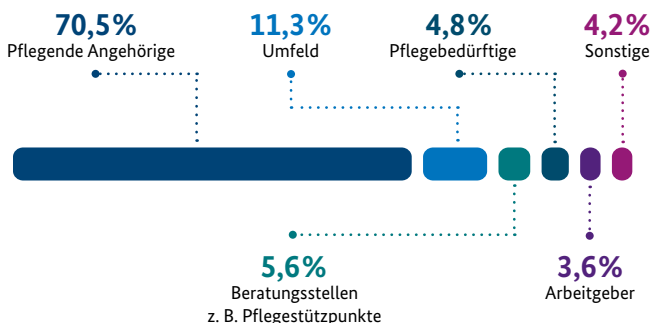
Das Beratungsangebot des Pflegetelefons wird durch die Webseite **wege-zur-pflege.de** ergänzt. Neben vielen anderen nützlichen Informationen stehen hier eine Broschüre und ein mehrsprachiger Flyer über die Freistellungsmöglichkeiten sowie eine Checkliste und Musterformulare zur Ankündigung von Freistellungen beim Arbeitgeber zum Download bereit.

Zielgruppen

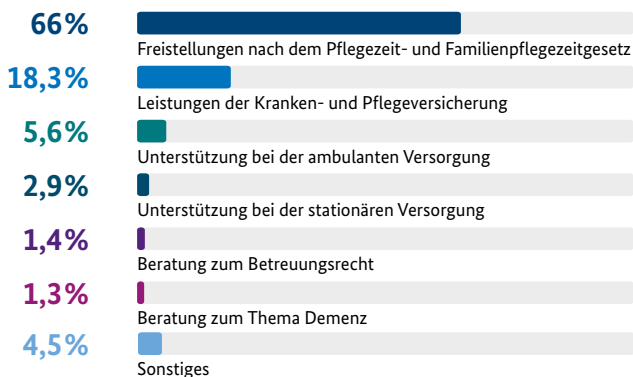
Das Pflegetelefon des BMBFSFJ stellt zusammen mit der Webseite www.wege-zur-pflege.de ein Angebot für Ratsuchende rund um das Thema Pflege dar. Es richtet sich an pflegende Angehörige, Pflegebedürftige, Beratungsstellen wie beispielsweise die Pflegestützpunkte, Arbeitgeber und das Umfeld von pflegenden Angehörigen. Seit 2016 bietet es auch vertraulich und anonym Hilfestellung in kritischen und belastenden Situationen.

Wer wird erreicht?

Angenommene Anrufe nach Personengruppen (Jahr 2020)



Angenommene Anrufe nach Themen/Gesprächsinhalten



Impressum

Dieser Flyer ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit der Bundesregierung; er wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt.

Herausgeber:

Bundesministerium
für Bildung, Familie, Senioren,
Frauen und Jugend
11018 Berlin
www.bmbfsfj.bund.de



Bezugsstelle:

Publikationsversand der Bundesregierung
Postfach 48 10 09, 18132 Rostock
Tel.: 030 182722721
Fax: 030 1810272271
Gebärdentelefon: gebaerdentelefon@sip.bundesregierung.de
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de
www.bmbfsfj.bund.de

Für weitere Fragen nutzen Sie unser
Servicetelefon: 030 20179130
Montag-Donnerstag 9-18 Uhr
Fax: 030 18555-4400
E-Mail: info@bmbfsfjservice.bund.de

Artikelnummer: 3FL236

Stand: August 2025, 3. Auflage

Redaktion: Ramboll Management Consulting

Gestaltung: TLGG GmbH

Druck: MKL Druck GmbH & Co. KG

