



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend



Betriebliche Pflegelotsende erfolgreich einsetzen

Ein praktischer Leitfaden

[bmfsfj.de](https://www.bmfsfj.de)

Betriebliche Pflegelotse erfolgreich einsetzen

Ein praktischer Leitfaden

Diese Broschüre ist als Informations- und Fortbildungsangebot für betriebliche Akteure im Rahmen der Nationalen Demenzstrategie entstanden. Die Nationale Demenzstrategie bildet den Rahmen für Demenzpolitik in Deutschland.



www.nationale-demenzstrategie.de

Inhalt

Einleitung	5
Kapitel 1: Betriebliche Pflegelotse – Unterstützung für pflegende Beschäftigte	6
1.1 Hintergründe	6
1.2 Was sind betriebliche Pflegelotse?	8
1.3 Welche Aufgaben nehmen betriebliche Pflegelotse in Unternehmen wahr?	10
1.4 Welche Vorteile haben Unternehmen durch den Einsatz von Pflegelotsen?	10
Kapitel 2: Auswahl und Gewinnung von betrieblichen Pflegelotsen	12
2.1 Kompetenzprofil von betrieblichen Pflegelotsen	12
2.2 Ansprache und Auswahl von betrieblichen Pflegelotsen	14
2.3 Beispiele aus der betrieblichen Praxis	15
Kapitel 3: Qualifizierung von betrieblichen Pflegelotsen	16
3.1 Überblick über relevante Grundlagenthemen	16
3.2 Überblick über Qualifizierungsangebote	18
Kapitel 4: Betriebliche Maßnahmen zur Unterstützung der Pflegelotsen	19
4.1 Organisation, Führung und Kultur	19
4.2 Betriebliche Unterstützungsmaßnahmen für Pflegelotse	20
4.3 Beispiele aus der betrieblichen Praxis	22

Anhang I Für Unternehmen und Führungskräfte 23

I.1	Checkliste zur Gewinnung und Auswahl von betrieblichen Pflegelotsenden	24
I.2	Stellenanzeige	25
I.3	Leitfaden Evaluationsgespräch	26

Anhang II Factsheets und Arbeitsblätter für angehende betriebliche Pflegelotsende 28

II.1	Factsheet: Rolle der Pflegelotsenden im betrieblichen Kontext	29
II.1	Arbeitsblatt: Rolle der Pflegelotsenden im betrieblichen Kontext	31
II.2	Factsheet: Grundlagen der Gesprächsführung	32
II.3	Factsheet: Bestandsaufnahme – Pflegebedürftige und Pflegende in Deutschland sowie Ausgangslage im Betrieb	33
II.3	Arbeitsblatt zur Analyse der betrieblichen Pflegeausgangslage	35
II.4	Factsheet: Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung	37
II.4	Merkblatt zum Pflegeantragsprozess	39
II.5	Factsheet: Versorgungsformen in der Pflege	40
II.6	Factsheet: Leistungen der Pflegeversicherung	41
II.7	Factsheet: Pflegezeitgesetz und Familienpflegezeitgesetz	45
II.7	Arbeitsblatt zu betrieblichen und gesetzlichen Freistellungsmöglichkeiten	47
II.8	Factsheet: Demenz und Pflege	48
II.8	Merkblatt Demenz und Pflege	50
II.9	Factsheet: Fachstellen für pflegende Angehörige	51
II.9	Arbeitsblätter zur Erstellung des regionalen Unterstützer-Netzwerkes	53
II.9	Arbeitsblätter zur Erstellung des regionalen Unterstützer-Netzwerkes	54
II.10	Factsheet: Fallkonstellationen und konkrete Unterstützungsangebote für pflegende Angehörige und Nahestehende	55
II.10	Leitfaden zur Fallbearbeitung	57

Literaturverzeichnis 58

Impressum 61

Einleitung

Bereits heute stehen in Deutschland viele Menschen vor der Herausforderung, Pflege und Beruf miteinander vereinbaren zu müssen. Von den derzeit insgesamt 5 Millionen Pflegebedürftigen in Deutschland werden 4,1 Millionen zu Hause versorgt, zumeist von ihren Angehörigen und Nahestehenden. Die Mehrheit dieser pflegenden Angehörigen und Nahestehenden ist weiterhin erwerbstätig.

Der demografische Wandel hat weitreichende Konsequenzen: Mit der zunehmenden Alterung der Gesellschaft steigt die Zahl der Pflegebedürftigen, die Unterstützung und Pflege brauchen. In diesem Zusammenhang ist auch eine der größten Herausforderungen unserer Gesellschaft zu sehen: Das Leben und der Umgang mit einer Demenz. In Deutschland leben derzeit 1,8 Millionen Menschen mit einer Demenz.

Vor diesem Hintergrund spielt eine pflegesensible Personalpolitik heute bereits eine wichtige Rolle: Denn um Fachkräfte zu finden und zu halten, braucht es tragfähige Vereinbarkeitslösungen in Unternehmen.

In einem Wechselspiel von Interessen und Bedürfnissen bei der Vereinbarkeit von Pflege und Beruf unterstützen betriebliche Pflegelotsende. Betriebliche Pflegelotsende sind speziell geschulte Mitarbeitende in Unternehmen, die als Ansprechpersonen für Beschäftigte mit Pflegeverantwortung zur Verfügung stehen. Mit ihrem Wissen über betriebliche Vereinbarkeitslösungen von Pflege und Beruf sowie ortsnahe Pflegefachstellen geben sie hilfreiche Tipps zur Bewältigung einer eintretenden oder bestehenden Pflegesituation.

Ein kurzer Überblick über die Inhalte des Leitfadens bietet Orientierung:

- In Kapitel 1 wird das **Konzept der betrieblichen Pflegelotsenden** vorgestellt. Es beschreibt das Rollen- und Aufgabenprofil der Pflegelotsenden und zeigt betriebliche Vorteile auf, die mit der Einführung von Pflegelotsenden verbunden sind.
- In Kapitel 2 wird ein **Profil betrieblicher Pflegelotsender** formuliert, das Unternehmen dabei unterstützt, geeignete Mitarbeitende für die Lotsenfunktion zu identifizieren. Weiterhin werden Beispiele von Unternehmen zur Auswahl und Gewinnung von betrieblichen Pflegelotsenden angeführt.
- In Kapitel 3 wird ein Überblick über die **Grundlagenthemen** gegeben, mit denen die betrieblichen Pflegelotsenden in Berührung kommen werden. Die Themen sind als Faktenblätter in der Anlage aufbereitet. Diese können die Unternehmen den Pflegelotsenden als erstes Material an die Hand geben. Zum Aufbau der Grundlagen und weiterer Fähigkeiten gibt das Kapitel Anhaltspunkte zu Qualifizierungsangeboten, auf die Unternehmen ihre potentiellen Pflegelotsenden hinweisen können.
- In Kapitel 4 wird die **nachhaltige Verankerung der betrieblichen Pflegelotsenden** durch eine pflegesensible Führungskultur sowie entsprechende betriebliche Maßnahmen dargestellt.
- Anhang I für Unternehmen und Führungskräfte: Checkliste zur Auswahl von Pflegelotsenden, Stellenprofil betriebliche Pflegelotsende, Leitfaden für ein Evaluationsgespräch
- Anhang II Factsheets und Arbeitsblätter für angehende betriebliche Pflegelotsende

Kapitel 1: Betriebliche Pflegelotsende – Unterstützung für pflegende Beschäftigte

Ihre Beschäftigten brauchen Unterstützung bei Vereinbarkeitsfragen? Ihr Unternehmen will pflegenden Beschäftigten mehr anbieten, um sie zu halten? Ihr Unternehmen möchte Fachkräfte gewinnen? Betriebliche Pflegelotsende können einen wichtigen Beitrag leisten. Dieses erste Kapitel erläutert das Konzept der betrieblichen Pflegelotsenden. Es beschreibt das Rollen- und Aufgabenprofil der Pflegelotsenden und zeigt betriebliche Vorteile auf, die mit der Einführung von betrieblichen Pflegelotsenden in Unternehmen verbunden sind.

1.1 Hintergründe

Bereits heute sind in Deutschland etwa 4,1 Millionen Menschen in der Situation, Pflege und Beruf miteinander vereinbaren zu müssen. Aufgrund des demografischen Wandels wächst die Anzahl der Menschen in hohen Lebensjahren.¹ Wenngleich Altern nicht mit Pflegebedürftigkeit gleichzusetzen ist, steigt die Wahrscheinlichkeit mit dem Alter pflegebedürftig zu werden. Folglich geht mit der Alterung der Gesellschaft auch ein erhöhter Pflegebedarf einher, der weiterhin auch von Angehörigen und Nahestehenden getragen werden wird.^{2,3}

Nach Angaben des Statistischen Bundesamtes wurden bereits 2021 4,17 Millionen Menschen und damit fünf von sechs Pflegebedürftigen zu Hause versorgt.⁴ Davon erhielten 2,55 Millionen Menschen ausschließlich Pflegegeld und wurden überwiegend durch Angehörige und Nahestehende versorgt.⁵ Weitere 1,05 Millionen Menschen lebten ebenfalls in Privathaushalten und wurden von Angehörigen zusammen mit ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten oder vollständig durch diese

Dienste versorgt.⁶ Nur ein Sechstel der Pflegebedürftigen, rund 790.000 Menschen, wurden in Pflegeheimen vollstationär betreut.⁷ Ein Blick in die Zukunft zeigt, dass sich diese Situation verschärfen wird: Das Statistische Bundesamt kommt in seiner Pflegevorausberechnung zu dem Ergebnis, dass die Zahl der Pflegebedürftigen in 2055 bereits bei 7,6 Millionen liegen könnte.⁸

Zudem könnte nach Vorausberechnungen die Zahl der von Demenz betroffenen Menschen von derzeit 1,8 Millionen bis auf 2,8 Millionen in 2050 steigen.⁹ Um dieser Herausforderung zu begegnen hat die Bundesregierung bereits in 2020 die Nationale Demenzstrategie verabschiedet.¹⁰ Zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Pflege und Beruf setzt die Nationale Demenzstrategie unter anderem auf die Förderung von betrieblichen Pflegelotsenden. Die Länder und das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend werben dafür, dass die Unternehmen betriebliche Pflegelotsende mit demenzspezifischen Kenntnissen einsetzen, die pflegende Kolleginnen und Kollegen, auf passende betriebliche Unterstützungsangebote und kommunale Beratungsstrukturen hinweisen können.¹¹

1 Herrmann, J.; Calahorrano, L.; Praet, M.; Rebaudo, M. (2023): Daten zur Informellen Pflege – Pflegebedürftige und Pflegende. Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik (FIT), Seite 4.

2 Statistisches Bundesamt (2024): Mehr Pflegebedürftige.

3 European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion (2021): Long-term care report. Long-term care report – Trends, challenges and opportunities in an ageing society. Luxembourg: Publications Office of the European Union, Seite 70.

4 Statistisches Bundesamt (2022): 5 Millionen Pflegebedürftige zum Jahresende 2021. Pressemitteilung Nummer 554 vom 21. Dezember 2022.

5 Ebenda.

6 Ebenda.

7 Ebenda.

8 Statistisches Bundesamt (2023): Pflegevorausberechnung. Pflegevorausberechnung: 1,8 Millionen mehr Pflegebedürftige bis zum Jahr 2055 zu erwarten. Pressemitteilung Nummer 124 vom 30. März 2023.

9 Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2022): Nationale Demenzstrategie. Hintergrundinformationen.

10 Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend; Bundesministerium für Gesundheit (2020): Nationale Demenzstrategie.

11 Ebenda, Seite 65.

Pflegende Beschäftigte benötigen Unterstützung.

Bei Betrachtung der etwa fünf Millionen Pflegenden im erwerbsfähigen Alter zeigt sich, dass über 76 Prozent der pflegenden Frauen und 82 Prozent der pflegenden Männer erwerbstätig sind.¹² Dabei gilt: Wenn erwerbstätige Frauen pflegen, dann pflegen sie sehr viel mehr Stunden pro Woche als dies erwerbstätige pflegende Männer tun.¹³ Die Doppelbelastung von Pflege und Erwerbstätigkeit wirkt sich zum Beispiel auf die Gesundheit und die Beschäftigungschancen von pflegenden Beschäftigten aus. Pflegende Beschäftigte reduzieren häufig ihre Arbeitszeit oder steigen gänzlich aus ihrem Beruf aus.^{14 15} Um ihrer Verantwortung gerecht zu werden, verzichten pflegende Beschäftigte zudem vermehrt auf berufliche Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten, woraus sich Risiken für die Erwerbsbiografie ergeben können.¹⁶ Der damit einhergehende Verlust von erfahrenen und engagierten Beschäftigten sowie unternehmerischen Kompetenzen stellt für Unternehmen ein Risiko dar. Um die erwerbstätigen pflegenden Angehörigen und Nahestehenden in ihrer Beschäftigung zu halten, bedarf es eines niederschweligen betrieblichen Hilfesystems, das im Falle von eintretenden oder andauernden Betreuungs- und Pflegeaufgaben unterstützt.

Eine pflegesensible Personalpolitik in Unternehmen wird immer bedeutsamer.

Die Betreuungs- und Pflegeaufgaben der Beschäftigten können sich auf die Unternehmen auswirken. Insbesondere eine unzureichende Vereinbarkeit von Pflege und Beruf kann zu Einschränkungen in der Erwerbstätigkeit pflegender Beschäftigter führen.¹⁷ Die Folgen für Unternehmen können sich dabei unterschiedlich äußern:

Ausfälle von Beschäftigten und erhöhte Fluktuation schwächen die personellen Ressourcen und die damit verbundene Leistungsfähigkeit von Unternehmen. Dies stellt Unternehmen besonders in Zeiten ökonomischer und gesellschaftlicher Umbrüche, wie etwa der notwendigen Fachkräftesicherung, vor große Herausforderungen.¹⁸ Die Ausgestaltung einer pflegesensiblen Personalpolitik in Unternehmen wird daher immer bedeutsamer. Deswegen bedarf es unterschiedlicher Maßnahmen. Beispiele sind: die Sensibilisierung von Führungskräften und Beschäftigten, das Bereitstellen von Informationen, die Möglichkeit der vertrauensvollen Kommunikation für pflegende Beschäftigte und Gestaltungsmöglichkeiten in der Arbeitsorganisation.

Betriebliche Pflegelotsende unterstützen gleichermaßen pflegende Beschäftigte und Unternehmen.

Betriebliche Pflegelotsende sind erste Ansprechpersonen rund um das Thema Vereinbarkeit von Pflege und Beruf. Sie vermitteln zwischen den Bedürfnissen der pflegenden Beschäftigten und den Interessen der Unternehmen. In Unternehmen sorgen die Pflegelotsenden für den innerbetrieblichen Informationsstand über die gesetzlichen Rahmenbedingungen und über die im Betrieb und in der Kommune vorhandenen Unterstützungsangebote. Für Beschäftigte agieren betriebliche Pflegelotsende als Vertrauenspersonen, die sich niederschwellig der spezifischen Ausgangslage annehmen, Informationen bereithalten und in adäquate Hilfestrukturen vermitteln. Da betriebliche Pflegelotsende nicht in abschließender fachlicher Tiefe gefragt sind, bleibt der Ressourcenaufwand für Unternehmen überschaubar.

12 Zweiter Bericht des unabhängigen Beirats für die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf (2023), Seite 12.

13 Herrmann, J.; Calahorrano, L.; Praet, M.; Rebaudo, M. (2023): Daten zur Informellen Pflege – Pflegebedürftige und Pflegende. Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik (FIT), Seite 18

14 Zweiter Bericht des unabhängigen Beirats für die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf (2023), Seite 87

15 Herrmann, J.; Calahorrano, L.; Praet, M.; Rebaudo, M. (2023): Daten zur Informellen Pflege – Pflegebedürftige und Pflegende. Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik (FIT), Seite 19

16 Osiander, C.; Stephan, G. (2018): Unter welchen Bedingungen würden sich Beschäftigte weiterbilden? Ergebnisse eines faktoriellen Surveys, IAB-Discussion Paper, No. 4/2018, Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB), Nürnberg.

17 Kuhlmeier, A., Budnick, A. (2023): Pflegende Angehörige in Deutschland: Vereinbarkeit von Pflege und Erwerbstätigkeit, Seite 552.

18 Zweiter Bericht des unabhängigen Beirats für die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf (2023), Seite 84.



Das Wichtigste in Kürze

- In Deutschland sind immer mehr Menschen in der Situation, Pflege und Beruf miteinander vereinbaren zu müssen.
- Zum Jahresende 2021 wurde über die Hälfte der insgesamt 4,96 Millionen Pflegebedürftigen allein von Angehörigen und Nahestehenden versorgt.¹⁹
- Jede beziehungsweise jeder zehnte Beschäftigte pflegt eine Angehörige oder einen Angehörigen.²⁰
- Über 76 Prozent der erwerbsfähigen pflegenden Frauen und 82 Prozent der pflegenden Männer sind erwerbstätig.²¹
- Eine pflegesensible Personalpolitik in Unternehmen wird immer bedeutsamer, um Fachkräfte zu finden und zu binden.
- Betriebliche Pflegelotsende unterstützen gleichermaßen pflegende Beschäftigte und Unternehmen. Sie vermitteln zwischen den Bedürfnissen der pflegenden Beschäftigten und den Interessen der Unternehmen.

1.2. Was sind betriebliche Pflegelotsende?

Ein Pflegefall oder eine Diagnose, die Pflege mit sich bringen wird, kann ganz plötzlich und unerwartet auftreten. Dann bleibt kaum Zeit, sich auf die veränderte Situation einzustellen. Aber auch für bestehende Pflegearrangements gilt: Es können stets neue Bedarfe, auch kurzfristig, auftreten. Denn: Pflege verläuft nicht linear und ist nicht planbar. Für betroffene Beschäftigte ist es in beiden Fällen hilfreich, wenn es im eigenen Unternehmen bereits eine Ansprechperson gibt, die weiterhelfen kann.

Die Sorgen um die Angehörigen und Nahestehenden sind im eintretenden oder auch andauernden Pflegefall vordergründig. Zugleich stellen sich viele Fragen ein: Wie kann ich die Situation bewältigen? Welche Hilfe- und Unterstützungsmöglichkeiten gibt es? Wie kann ich meinen Beruf und die Pflege vereinbaren? Betriebliche Pflegelotsende können erste Antworten auf diese Fragen geben und mit ihrem Wissen über regionale Angebote gezielt an professionelle Fachstellen vermitteln.

Die Nationale Demenzstrategie beschreibt die Lotsenfunktion wie folgt: „*Pflegelotsen sind Beschäftigte eines Unternehmens, die eine Weiterbildung zum Thema Vereinbarkeit von Beruf und Pflege, zu typischen Problemen und Belastungen sowie zu den lokalen Strukturen der Pflegeunterstützung erhalten. Sie sind Ansprechpartner für ihre Kolleginnen und Kollegen und können sie in das lokale Hilfesystem vermitteln. Pflegelotsen tragen zu einer Unternehmenskultur bei, in der Beschäftigte das Thema Pflege ansprechen können und bei der Vereinbarkeit unterstützt werden.*“ (Nationale Demenzstrategie, 2020, Seite 69)

19 Statistisches Bundesamt (2022): 5 Millionen Pflegebedürftige zum Jahresende 2021. Pressemitteilung Nummer 554 vom 21. Dezember 2022.

20 Statistisches Bundesamt (2022): Erwerbstätigkeit 2021 auf gleichem Niveau wie 2020. Pressemitteilung Nummer 001 vom 03. Januar 2022.

21 Zweiter Bericht des unabhängigen Beirats für die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf (2023), Seite 12.

Die Bezeichnung „betriebliche Pflegelotsende“ kann variieren. So wird beispielsweise auch von „Pflege-Guides“ gesprochen. Die unterschiedlichen Bezeichnungen ändern jedoch in der Regel nichts an der Rolle und den Aufgaben.

Aus Sicht von Beschäftigten sind betriebliche Pflegelotsende erste Ansprechpersonen.

Sie bieten den Beschäftigten Orientierung im komplexen Themenfeld der Pflege und helfen mit ersten Informationen weiter. Sie geben Hilfestellungen zu den wichtigsten Schritten, um Pflege und Beruf miteinander zu vereinbaren und unterstützen durch die Vermittlung an professionelle Fachstellen beim Aufbau eines tragfähigen Hilfenetzes.

Zu den wichtigsten Kernaufgaben von betrieblichen Pflegelotsenden gegenüber den Beschäftigten zählen unter anderem:

- vertrauensvolle Ansprechperson für pflegende Beschäftigte zu sein,
- Informationen zu gesetzlichen Rahmenbedingungen, beispielsweise zur Familienpflegezeit, und zu betrieblichen Vereinbarkeitslösungen weiterzugeben,
- an professionelle Fachstellen zu vermitteln, die beim Aufbau eines individuellen Unterstützungssystems begleiten.

Aus Sicht von Unternehmen nehmen Pflegelotsende vorrangig eine informierende Rolle ein.

Sie zeigen betriebliche Vereinbarkeitslösungen auf und werden sowohl den Bedürfnissen pflegender Beschäftigter als auch den unternehmerischen Interessen gerecht. Betriebliche Pflegelotsende vertreten somit sichtbar die unternehmerischen Lösungen zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf, sensibilisieren an den notwendigen Schnittstellen im Unternehmen und unterstützen damit den Aufbau einer pflegesensiblen Unternehmenskultur.

Sie unterstützen unter anderem bei der:

- Analyse der betrieblichen Ausgangslage sowie Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen für eine pflegesensible Personalpolitik unter Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen,
- Fachkräftesicherung durch den Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit von pflegenden Beschäftigten,
- Fachkräftegewinnung durch zeitgemäße Vereinbarkeitslösungen und sichtbare unternehmerische Verantwortung,
- Förderung einer pflegesensiblen Personalpolitik und Unternehmenskultur.

Vor diesem Hintergrund sind die Pflegelotsenden etwa im betrieblichen Gesundheitsmanagement oder dem Eingliederungsmanagement, bei Gleichstellungsbeauftragten oder an Personalabteilungen angesiedelt.



Das Wichtigste in Kürze

- Betriebliche Pflegelotsende nehmen vorrangig eine informierende Rolle ein. Sie tragen dazu bei, Lösungsansätze zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf zu entwickeln, die sowohl den Bedürfnissen pflegender Beschäftigter als auch den unternehmerischen Interessen gerecht werden.
- Aus Sicht von Beschäftigten sind betriebliche Pflegelotsende erste Ansprechpersonen. Sie geben Orientierung, helfen mit Informationen weiter und verweisen an professionelle Fachstellen.
- Aus Sicht von Unternehmen tragen betriebliche Pflegelotsende zu einer pflegesensiblen Unternehmenskultur und damit zur Fachkräftesicherung und -gewinnung bei.

1.3 Welche Aufgaben nehmen betriebliche Pflegelotsende in Unternehmen wahr?

Das Aufgabenprofil von betrieblichen Pflegelotsenden ergibt sich aus einem Zusammenspiel von unternehmerischen Orientierungen, Strukturen und insbesondere Kommunikationsprozessen. In der Praxis zeigt sich, dass Unternehmen und Führungskräfte aus verschiedenen Beweggründen daran interessiert sind, betriebliche Pflegelotsende zu etablieren, beispielsweise aus sozialer Verantwortung oder aufgrund eigener Pflegeerfahrungen. Hieraus ergibt sich, dass die konkreten Aufgabenprofile der Pflegelotsenden unterschiedlich ausgestaltet sein können.

Da betriebliche Pflegelotsende sowohl im Interesse der pflegenden Beschäftigten als auch im Interesse der Unternehmen handeln, werden im Folgenden zunächst die Aufgaben der Lotsenden zur Unterstützung von Beschäftigten beschrieben. Anschließend werden die Aufgaben zur Unterstützung von Unternehmen bei der Umsetzung einer pflegesensiblen Unternehmenskultur dargestellt.

Für pflegende Beschäftigte sind betriebliche Pflegelotsende eine vertrauensvolle Anlaufstelle im Unternehmen. Sie unterstützen pflegende Mitarbeitende, indem sie:

- in Veranstaltungen sensibilisieren und Informationen zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf zur Verfügung stellen,
- im akuten Pflegefall für persönliche Informationsgespräche zur Verfügung stehen mit dem Ziel, schnelle Entlastungsmöglichkeiten aufzuzeigen,
- über Schritte im Pflegeprozess oder zum Aufbau eines Unterstützungssystems beraten und an Fachstellen vermitteln,
- in lang andauernden Pflegesituationen zum Erhalt der Gesundheit und der Beschäftigungsfähigkeit informieren,
- nach Beendigung einer Pflegesituation für Gespräche zur Verfügung stehen und Unterstützung zur psychosozialen und beruflichen Stabilisierung geben.

Für Unternehmen sind betriebliche Pflegelotsende eine relevante Schnittstelle, die zur Ausgestaltung einer pflegesensiblen Unternehmenskultur und Personalpolitik beiträgt. Hierzu unterstützen sie mit ihrem Wissen bei der:

- Analyse der betrieblichen Ausgangslage,
- Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen für eine pflegesensible Personalpolitik unter Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen,
- Sensibilisierung von Führungskräften zu der Situation im Unternehmen und der Relevanz der Vereinbarkeit von Pflege und Beruf,
- Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit, indem sie im betrieblichen Innenverhältnis bei der Bekanntmachung der Funktion von Pflegelotsenden und im Außenverhältnis beim Aufbau von Kooperationen mit professionellen Fachstellen mitwirken,
- Zusammenarbeit mit dem Betriebs- oder Personalrat, der Schwerbehindertenvertretung, der Gleichstellungsbeauftragten oder dem Gesundheitsmanagement,
- Förderung einer pflegesensiblen Personalpolitik und Unternehmenskultur, die einerseits zur Bindung von erfahrenen Fachkräften und andererseits zur Attraktivität der Unternehmen sowie der Gewinnung von Fachkräften beiträgt.

1.4 Welche Vorteile haben Unternehmen durch den Einsatz von Pflegelotsenden?

Unternehmen und öffentliche Organisationen, die eine pflegesensible Unternehmenskultur etabliert haben, zeigen sich überzeugt: Betriebliche Pflegelotsende nehmen eine Schlüsselrolle ein. Folgende Vorteile ergeben sich für Unternehmen durch die Einführung und Verankerung von betrieblichen Pflegelotsenden:

- **Gewinnung von Fachkräften**

In Deutschland sind immer mehr Menschen in der Situation, Pflege und Beruf miteinander vereinbaren zu müssen. Eine gute Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Beruf kann ein wichtiges Kriterium für Fachkräfte sein, sich für ein Unternehmen zu entscheiden. Unternehmen mit betrieblichen Vereinbarkeitslösungen und

betrieblichen Pflegelotsenden können diese Vorteile im Rekrutierungsprozess hervorheben. Unabhängig vom Rekrutierungsprozess steigert eine pflegesensible Personalpolitik, die durch betriebliche Pflegelotsende verkörpert wird, die Arbeitgebermarke und -attraktivität. Dies hat Vorteile im Hinblick auf die mittel- und langfristige Fachkräftestrategie des Unternehmens.

- **Bindung von Fachkräften**

Durch die betrieblichen Pflegelotsenden erfahren pflegende Beschäftigte eine unkomplizierte und kompetente Hilfe sowie ein offenes Ohr für Belastungen, die sich durch Betreuungs- und Pflegesituationen ergeben. Dadurch können pflegende Beschäftigte ganz konkret in schwierigen Situationen Wege einschlagen, die sie im Unternehmen und in Beschäftigung halten. Daneben zeigt sich eine zweite Dimension: Die konkrete Unterstützungserfahrung sowie allein das Wissen, auf die Hilfe von betrieblichen Pflegelotsenden im Bedarfsfall zurückgreifen zu können, trägt zur nachhaltigen Vertrauensbildung und zur Motivation der Beschäftigten bei. Die Identifikation mit dem Unternehmen wird gestärkt. Dies hilft den Unternehmen, mittel- und langfristig Fachkräfte und relevante betriebliche Kompetenzen zu halten.

- **Verringerung von Fehlzeiten und Fluktuationen**

Der Einsatz von betrieblichen Pflegelotsenden unterstützt Unternehmen dabei, Beschäftigte zu binden und ihre Einsatzbereitschaft zu erhalten. Pflegelotsende und Beschäftigte analysieren gemeinsam die Auswirkungen der Pflegesituation auf die Arbeit und gestalten gemeinsam Vereinbarkeitslösungen, die sich positiv auf Fehlzeiten und Fluktuationen auswirken.

- **Stärkung der Arbeitgebermarke**

Viele Unternehmen haben konkrete Vorstellungen, mit welchen Werten sie als Arbeitgeber intern und extern assoziiert werden möchten. Unternehmen können den Einsatz von betrieblichen Pflegelotsenden und betriebliche Vereinbarkeitslösungen als konkrete Maßnahmen unter verschiedenen Überschriften in ihrer Arbeitgebermarke führen. Betriebliche Pflegelotsende sind beispielsweise ein glaubwürdiger Beleg für eine unterstützende Unternehmenskultur und einen sorgenden Arbeitgeber.

- **Aufbau von Zukunftskompetenzen**

Gesellschaftliche und demografische Entwicklungen führen in Unternehmen zu Veränderungen in den Belegschaftsstrukturen. Diese gilt es, vorausschauend zu managen. Betriebliche Pflegelotsende tragen mit ihren spezifischen Kompetenzen dazu bei, dass Anpassungsfähigkeit und Resilienz gestärkt werden.

*Ein **Abteilungsleiter Personalwirtschaft eines Zweckverbandes** übernahm selber die Rolle des Pflege-Guides. Dem Verband ist es ein großes Anliegen, adäquate Rahmenbedingungen für pflegende Beschäftigte zu schaffen, die es ermöglichen, berufliche und familiäre Herausforderungen bestmöglich bewerkstelligen zu können. Das gilt sowohl für Mitarbeitende mit Kindern als auch für pflegende Angehörige. Der Abteilungsleiter kann in seiner Rolle als Pflege-Guide maßgeblich zu einer besseren Vereinbarkeit von Pflege und Beruf beitragen und somit die Arbeitgeberbindung stärken.*

*Die **Seniorchefin eines metallverarbeitenden Unternehmens** hat sich zur betrieblichen Pflegelotsin ausbilden lassen und steht Mitarbeitenden, die mit der schwierigen Aufgabe einer häuslichen Pflege konfrontiert sind, als Ansprechperson zur Verfügung. Als Pflegelotsin gibt die Seniorchefin Hilfestellung und spiegelt vor allem Verständnis für die Pflegesituation. Hiermit signalisiert das Unternehmen, dass niemand alleine gelassen wird, wenn eine Pflegesituation zu bewältigen ist.*

*Der **Geschäftsleiter einer Bäckerei** berichtet, dass er sich für die Implementierung eines Pflege-Guides eingesetzt hat. Ziel ist es, sicherzustellen, dass pflegende Beschäftigte schnellstmöglich und niederschwellig Hilfe im Betrieb finden. Durch den Einsatz eines Pflege-Guides und der damit verbundenen Ressourcen erhofft sich die Geschäftsleitung eine verbesserte Ansprache und eine engere Bindung der Mitarbeitenden an das Unternehmen.*

Kapitel 2: Auswahl und Gewinnung von betrieblichen Pflegelotsenden

Die Vorteile von Pflegelotsenden für Beschäftigte und für Unternehmen haben Sie überzeugt? Die Entscheidung, eine Lotsin oder einen Lotsen einzusetzen, ist gefallen? Dann hilft dieses Kapitel dabei, die geeigneten Kandidatinnen und Kandidaten zu finden und anzusprechen. In diesem Kapitel wird beispielhaft ein Kompetenzprofil von betrieblichen Pflegelotsenden dargestellt. Es zeigt Kernkompetenzen auf und dient Personalverantwortlichen und Führungskräften als Orientierung bei der Ansprache und Auswahl von potenziellen Pflegelotsenden.

2.1 Kompetenzprofil von betrieblichen Pflegelotsenden

Der Aufgabenbereich von betrieblichen Pflegelotsenden umfasst ein weites Spektrum. Von A wie Ansprechperson sein, über I wie Interessen der Beschäftigten und der Unternehmen vertreten, bis Z wie Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Akteurinnen und Akteuren. Um den Aufgabenbereich angemessen ausfüllen zu können, bedarf es spezifischer Kompetenzen, jedoch keiner besonderen formalen Qualifikation. Eine Basisqualifizierung, die in vielen Bundesländern kostenlos angeboten wird, erleichtert jedoch den Einstieg in die Lotsentätigkeit. ► Weitere Informationen in [Kapitel 3.2](#).

Aus den bereits beschriebenen Rollen und Aufgaben lassen sich soziale und insbesondere kommunikative Kompetenzen sowie fachliche und personale Kompetenzen ableiten, über die betriebliche Pflegelotsende idealerweise verfügen.

● **Sozialkompetenz**

Betriebliche Pflegelotsende bringen ausgeprägte Beziehungskompetenzen mit, um die Gedanken, Gefühle und Bedürfnisse der pflegenden Beschäftigten erkennen, verstehen und nachempfinden zu können. Ein gutes Einfühlungsvermögen erleichtert den Zugang sowie die Kommunikation mit den pflegenden Beschäftigten. Dies setzt wiederum eine gute Selbstwahrnehmung und Authentizität voraus. Da Pflegelotsende an Schnittstellen agieren und zwischen Beschäftigten und Unternehmen sowie an externe Fachstellen vermitteln, bedarf es zudem einer ausgeprägten Kooperationsbereitschaft und Toleranz für unterschiedliche Perspektiven und Unterstützungsansätze.

● **Kommunikative Kompetenz**

Pflegelotsende eruieren die Bedürfnisse und Hilfebedarfe der pflegenden Beschäftigten vorrangig durch Gespräche. Daher bedarf es einer guten Gesprächsführung. Hierzu zählen die Schaffung einer förderlichen Gesprächsatmosphäre und die Ermutigung des Gegenübers, die eigenen Gedanken und Gefühle zu äußern, sodass die Selbstwahrnehmung aktiviert und Lösungsansätze mitgestaltet werden können. Darüber hinaus umfasst die kommunikative Kompetenz auch die Analyse der Gesprächsinformationen. Betriebliche Pflegelotsende bringen demnach die Fähigkeit mit, konstruktiv und bewusst zu kommunizieren. Dabei zeigt sich auch hier in der Praxis der Pflegelotsenden, dass die Kommunikationskompetenz sukzessive und mit zunehmender Erfahrung ausgebaut und erweitert wird.

● **Fachkompetenz**

In Gesprächen ermitteln die Pflegelotsenden individuelle Bedürfnisse der pflegenden Beschäftigten, leiten hieraus Hilfebedarfe ab und geben einen Überblick über Unterstützungsmöglichkeiten. Die Unterstützungsmöglichkeiten beziehen sich sowohl auf die Anpassung der Arbeitssituation der Pflegenden als auch auf den Aufbau von Hilfenetzen. Vorteilhaft sind daher Basiskenntnisse über gesetzliche Rahmenbedingungen, Wissen um betriebliche Vereinbarkeitslösungen und ein Überblick über regionale Anlaufstellen, wie beispielsweise Pflegestützpunkte.

In der Praxis zeigt sich, dass die Fachkompetenzen sukzessive und „on-the-Job“ aufgebaut werden. Alternativ kann vor Beginn der Tätigkeit eine Basisqualifizierung für Pflegelotsende absolviert werden, die in vielen Bundesländern kostenlos angeboten wird.

► Einen ersten Einstieg in die Lotsenthematik bieten die Factsheets in Anlage II dieses Handbuchs, die die Unternehmen ihren Pflegelotsenden zur Verfügung stellen können.

● **Personale Kompetenz**

Die Fähigkeit, zwischen den individuellen Bedürfnissen von pflegenden Beschäftigten und den betrieblichen Interessen zu vermitteln, stellt eine grundlegende Anforderung an betriebliche Pflegelotsende dar. Dies schließt die Bereitschaft ein, sich die genannten Fachkompetenzen im Rahmen einer Weiterbildung anzueignen und gemeinsam mit den betrieblichen Akteurinnen und Akteuren sowie den pflegenden Beschäftigten tragfähige Vereinbarkeitslösungen zu gestalten. Denn die Praxis zeigt, dass Pflegelotsende mit sehr unterschiedlichen Ausgangslagen konfrontiert werden. Auf eben diese Unterschiedlichkeit müssen sich Pflegelotsende einlassen, wenn sie bei der Ausgestaltung adäquater Vereinbarkeitslösungen mitwirken und zur Schaffung einer pflegesensiblen Unternehmenskultur beitragen wollen.



Das Wichtigste in Kürze

- Betriebliche Pflegelotsende bringen ausgeprägte Beziehungskompetenzen mit, um die Bedürfnisse der pflegenden Beschäftigten erkennen und verstehen zu können.
- Betriebliche Pflegelotsende verfügen über Basiskenntnisse bezüglich gesetzlicher Rahmenbedingungen, Wissen um betriebliche Vereinbarkeitslösungen und einen Überblick über regionale Anlaufstellen.
- Betriebliche Pflegelotsende sind geübt in der Gesprächsführung und können Gesprächsinformationen systematisch auswerten und in Handlungszusammenhänge bringen.
- In der Praxis zeigt sich, dass Pflegelotsende ihre Kompetenzen „on-the-Job“ auf- und ausbauen.
- Viele Bundesländer bieten kostenlose Schulungen für Pflegelotsende an, in denen relevante Grundkompetenzen erworben und reflektiert werden können.

2.2 Ansprache und Auswahl von betrieblichen Pflegelotsenden

Die Ansprache und Auswahl der betrieblichen Pflegelotsenden erfolgt je nach Unternehmen mehr oder weniger formalisiert. Im Folgenden werden vier mögliche Schritte erläutert, die Personalverantwortlichen und Führungskräften sowie potenziellen Pflegelotsenden zur Orientierung dienen. ► Unternehmen finden eine exemplarische Checkliste zur Ansprache und Auswahl von betrieblichen Pflegelotsenden in [Anhang I.1](#).

Erster Schritt: Planung

Voraussetzung für die Ansprache und Auswahl von potenziellen betrieblichen Pflegelotsenden ist, dass in den Unternehmen entsprechende Ziele klar definiert werden. Der Zielfindungsprozess kann durch eine Analyse der Belegschaftsstruktur und der Vereinbarkeitsbedarfe fundiert werden. Aus den Zielen können sodann Argumente für die Implementierung von betrieblichen Pflegelotsenden abgeleitet werden. Die Verortung der Pflegelotsenden in der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation erleichtern die Ansprache und Auswahl von geeigneten Mitarbeitenden.

Zweiter Schritt: Ansprache und Auswahl

Vor der Ansprache und Auswahl von geeigneten Mitarbeitenden kann es hilfreich und/oder sogar notwendig sein, ein Anforderungs- und Stellenprofil zu erstellen. Das Anforderungs- beziehungsweise Stellenprofil skizziert das Aufgabenfeld und das Kompetenzprofil der potenziellen Pflegelotsenden. Es kann im Rahmen einer internen Stellenausschreibung veröffentlicht werden und dazu dienen, passende Mitarbeitende direkt anzusprechen, wie beispielsweise Beschäftigte im betrieblichen Eingliederungs- oder Gesundheitsmanagement. ► Unternehmen finden eine exemplarische Stellenausschreibung in [Anhang I.2](#).

Dritter Schritt: Gewinnung

Im dritten Schritt werden Gespräche mit potenziellen Pflegelotsenden geführt, in denen Aufgabenfeld, Inhalte, Umfang sowie Ressourcen konkretisiert werden. Hilfreich ist es zudem, die unternehmerische Relevanz der Lotsentätigkeit herauszustellen. Sofern Unternehmen und Mitarbeitende erfolgreich zueinanderkommen, folgt die Einführung und Verankerung der Pflegelotsenden im Unternehmen.

Vierter Schritt: Implementierung

Im vierten Schritt bietet das Unternehmen der Pflegelotsin oder dem Pflegelotsen die Teilnahme an einer Qualifizierung für Pflegelotsende an, die in vielen Ländern kostenfrei angeboten wird. Ergänzend kann das Unternehmen der Pflegelotsin oder dem Pflegelotsen die anhängigen Factsheets zur Verfügung stellen, die einen ersten Einstieg erleichtern. Nach entsprechender Einarbeitung und Qualifizierung werden die Pflegelotsenden mit ihren Aufgaben und Angeboten im Unternehmen bekannt gemacht, beispielsweise über interne Informationsveranstaltungen oder Pflege-Cafés. Über die betrieblichen Informations- und Kommunikationsmaßnahmen erfolgt eine schrittweise Implementierung der Lotsenden. Zu einem späteren Zeitpunkt kann zwischen den Pflegelotsenden und den verantwortlichen Führungskräften im Unternehmen ein Reflexionsgespräch über Erfahrungen und Ergebnisse der Lotsentätigkeit geführt werden. ► Unternehmen finden einen exemplarischen Gesprächsleitfaden in [Anhang I.3](#).



Das Wichtigste in Kürze

- Eine erste Analyse der Belegschaftsstruktur dient der Konkretisierung des betrieblichen Lotsenangebotes.
- Die Auswahl der betrieblichen Pflegelotsenden erfolgt auf Basis eines unternehmensspezifischen Stellenprofils und der gängigen Rekrutierungspraxis.
- In der Praxis zeigt sich, dass es in den Auswahlgesprächen hilfreich sein kann, auf die betriebliche Relevanz der Lotsenfunktion einzugehen und das damit verbundene Aufgabenfeld zu rahmen.
- Eine Unterstützung der Pflegelotsenden durch Schulungs- und regelmäßige Kommunikationsangebote ist unerlässlich. Sie fördert das gegenseitige Verständnis von der betrieblichen Tätigkeit und beugt unausgesprochenen Erwartungshaltungen vor.

2.3 Beispiele aus der betrieblichen Praxis

In der Praxis zeigt sich, dass eine Unternehmenskultur, die von Wertschätzung gegenüber pflegenden Beschäftigten und der damit verbundenen gesellschaftlichen Aufgabe geprägt ist, dazu beiträgt, interessierte Mitarbeitende für die Lotsenfunktion zu gewinnen. In der Praxis verläuft die Ansprache von potenziellen Pflegelotsenden sehr unterschiedlich, wie die folgenden Beispiele illustrieren.

- **Eigeninitiative der Beschäftigten**

Die Praxis zeigt, dass pflegesensible Beschäftigte häufig selbst auf Qualifizierungsangebote für betriebliche Pflegelotsende aufmerksam werden und diese ihren Vorgesetzten proaktiv vorstellen. In der Regel wird der Impuls durch die Beschäftigten von den Vorgesetzten positiv bewertet, sodass eine Qualifizierungsteilnahme realisiert wird und sich hieraus die spätere Tätigkeit der Pflegelotsenden entwickelt.

- **Ansprache durch Führungskräfte**

Nicht selten werden Beschäftigte von ihren Führungskräften auf eine potenzielle Pflegelotsentätigkeit angesprochen. In diesen Fällen gibt es bereits Ansätze für eine pflegesensible Personalpolitik oder Lösungen zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf. In jährlichen Personalgesprächen können Führungskräfte zum Beispiel die Bereitschaft der Beschäftigten für eine entsprechende Qualifizierung und Tätigkeit ausloten. Dies hat den Vorteil, dass Führungskräfte gezielt geeignete Mitarbeitende ansprechen können.

- **Zugang über die Personalabteilung**

Die Ansprache durch die Personalabteilung adressiert entweder die gesamte Belegschaft oder, wie im voran genannten Beispiel, einzelne Beschäftigte. Vorteil der Ansprache durch die Personalabteilung ist, dass sich Beschäftigte zunächst sachlich über die Qualifizierung und die Tätigkeit der Pflegelotsenden informieren können. Die Personalabteilungen stehen zudem für Rückfragen und weiterführende Informationen zur Verfügung und wirken in der Regel an der Einführung und Verankerung der Pflegelotsenden im Unternehmen mit.

*Die **Mitarbeiterin einer Agentur für Fachkräftegewinnung** berichtet, dass Kolleginnen und Kollegen immer häufiger nachfragten, ob die Agentur auch in Pflegesituationen Unterstützung bietet. Die Agentur hat in ihren Angeboten zur Vereinbarkeit von „Familie und Beruf“ umgehend den Aspekt Pflege aufgenommen und direkt zwei Pflege-Guides ausgebildet und installiert.*

*Die **Seniorchefin eines metallverarbeitenden Unternehmens** berichtet, dass sie über den Arbeitskreis der Unternehmerfrauen auf die Qualifizierung zur betrieblichen Pflegelotsin aufmerksam wurde. Nach der Kontaktaufnahme mit dem Qualifizierungsanbieter absolvierte sie eine Schulung zum Pflege-Guide. In der Schulung erhielt sie wertvolle Informationen, wie etwa zum sozialen Hilfenetz oder zu betrieblichen Maßnahmen zur Unterstützung von pflegenden Beschäftigten.*

*Die **Gleichstellungsbeauftragte eines Polizeipräsidiums** berichtet, dass ihr die Qualifizierung zur Pflegelotsin von der Personalabteilung angeboten wurde. Nach der Qualifizierung wurde sie von ihrer stellvertretenden Funktion zur Gleichstellungsbeauftragten bestellt. Aufgrund der hohen Nachfrage von Beschäftigten im Polizeipräsidium wurde zwischenzeitlich ein weiterer Pflegelotse ausgebildet und installiert.*

Kapitel 3: Qualifizierung von betrieblichen Pflegelotsenden

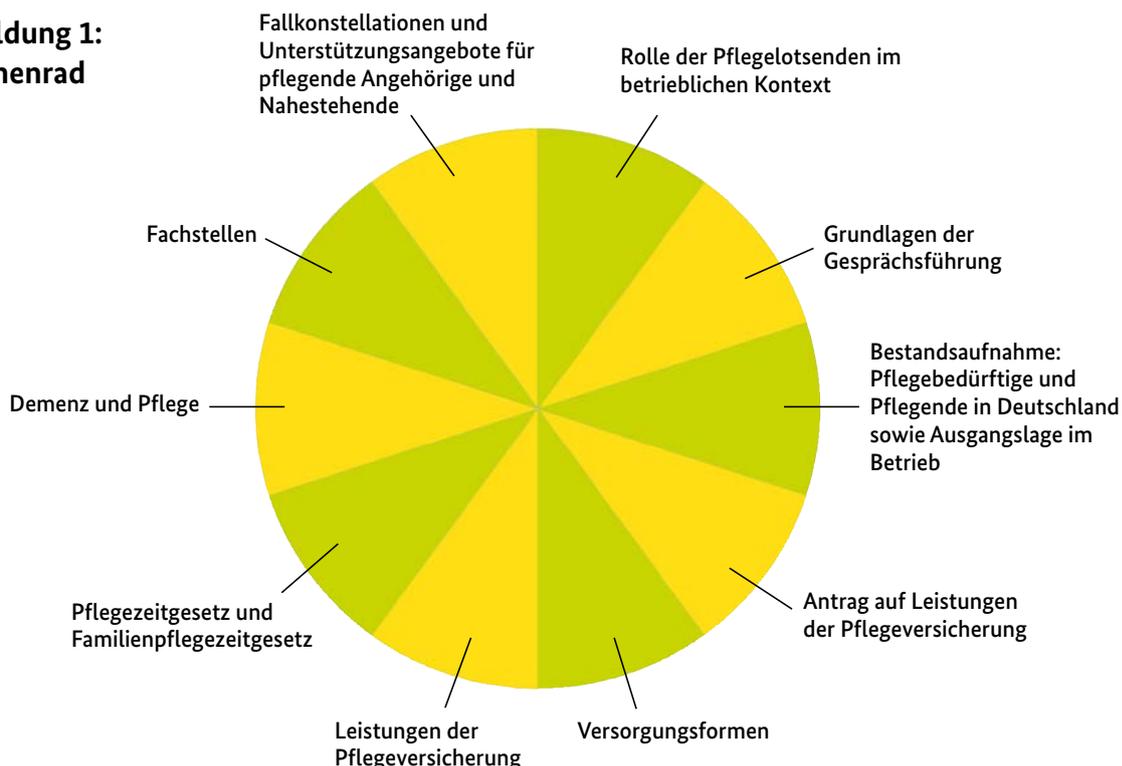
Der oder die zukünftige Pflegelotsende ist gefunden? Dann informiert dieses Kapitel darüber, wie sich die oder der Pflegelotsende für die Aufgaben fit machen kann. Das Kapitel gibt einen Überblick über relevante Grundlagenthemen, mit denen Unternehmen und betriebliche Pflegelotsende in Berührung kommen. Zu diesen Themen finden sich im Anhang II Factsheets und Arbeitsmaterialien für die betriebliche Lotsenpraxis. Diese können die Unternehmen an ihre ausgewählten Lotsenden weitergeben. Ergänzend dazu können die Unternehmen ihren künftigen Pflegelotsenden eine Basisqualifizierung ermöglichen. Hierzu gibt das Kapitel Anhaltspunkte zu Qualifizierungsangeboten für betriebliche Pflegelotsende. Aufgrund der Fluktuation von Angeboten enthält das Handbuch jedoch keine Angebotsliste.

3.1 Überblick über relevante Grundlagenthemen

Die konkreten Aufgabenprofile der Pflegelotsenden können unternehmensspezifisch unterschiedlich ausgestaltet werden. Das relevante Know-how, das Mitarbeitende zur Ausübung der Lotsenfunktion aufbauen sollten, variiert daher. Außerdem gibt es keine formal geregelten Qualifizierungsangebote, -formate oder -inhalte.

Das nachfolgende Themenrad bietet eine exemplarische Zusammenstellung von Grundlagenthemen, die in der betrieblichen Lotsenpraxis zum Tragen kommen können. Diese zehn Themen werden in der Anlage II in Form von Factsheets kurz und knapp aufbereitet und durch praxisorientierte Arbeitsmaterialien ergänzt. Dieses Material können die Unternehmen den Pflegelotsenden zur Verfügung stellen, damit sie sich zeit- und ortsunabhängig in die Lotsenfunktion einarbeiten können. Eine Qualifizierung sollte dann diese erste Einarbeitung ergänzen. In den Qualifizierungen werden neben diesen Grundlagenthemen auch weitere Themen behandelt und unterschiedliche Schwerpunkte gesetzt.

Abbildung 1: Themenrad



- **Rolle der Pflegelotsenden im betrieblichen Kontext**

Da Pflegelotsende im betrieblichen Kontext agieren, ist es wichtig, dass sie sich ihrer Rolle und den damit verbundenen Aufgaben und Verantwortlichkeiten bewusst sind. Eine Rollenklärung verbessert die Zusammenarbeit an relevanten Unternehmensschnittstellen und trägt zu einer transparenten Verortung der Lotsenfunktion im Unternehmen bei. Weiterführende Informationen zur Rollenklärung bieten das Factsheet und Arbeitsmaterial in [Anhang II.1](#).

- **Grundlagen der Gesprächsführung**

Pflegelotsende eruieren und erarbeiten in Gesprächen mit pflegenden Beschäftigten Unterstützungsbedarfe und mit Führungskräften betriebliche Vereinbarkeitslösungen. Um die Gespräche erfolgreich, also gleichermaßen empathisch und lösungsorientiert, zu führen, sind Grundkenntnisse in der Gesprächsführung von Vorteil. Tipps zur Gesprächsführung bietet das Factsheet in [Anhang II.2](#).

- **Bestandsaufnahme: Pflegebedürftige und Pflegende in Deutschland sowie Ausgangslage im Betrieb**

Betriebliche Pflegelotsende kennen die wichtigsten Zahlen, Daten und Fakten zur Pflegesituation in Deutschland und können hieraus die Relevanz von betrieblichen Vereinbarkeitslösungen ableiten. Einen systematischen Überblick über die Pflegesituation in Deutschland bieten das Factsheet und Arbeitsmaterial in [Anhang II.3](#).

- **Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung**

Vom Pflegeantrag über die Begutachtung bis zu den Leistungen der Pflegeversicherung, all diese Aspekte gehören zum Pflegeantragsprozess. Der Antragsprozess gehört zu den häufigsten Themen, die pflegende Beschäftigte gegenüber Pflegelotsenden ansprechen. Eine kurze und knappe Erläuterung des Pflegeantragsprozesses bieten das Factsheet und das Merkblatt in [Anhang II.4](#).

- **Versorgungsformen**

In Deutschland gibt es verschiedene Versorgungsformen, die individuell auf die Bedürfnisse und Lebenssituationen von Pflegebedürftigen zugeschnitten werden können. Vom ambulanten Pflegedienst bis zur Wohngemeinschaft, betriebliche Pflegelotsende können im Bedarfsfall Auskunft über die Versorgungsformen geben. Einen Überblick über die gängigsten Versorgungsformen bietet das Factsheet in [Anhang II.5](#).

- **Leistungen der Pflegeversicherung**

Die Leistungen der Pflegeversicherung hängen davon ab, wo pflegebedürftige Angehörige und Nahestehende versorgt werden und wie groß der Unterstützungsbedarf ist. Betriebliche Pflegelotsende geben pflegenden Beschäftigten erste Informationen zu den verschiedenen Leistungen der Pflegeversicherung. Einen Überblick über die Leistungen der Pflegeversicherung bietet das Factsheet in [Anhang II.6](#).

- **Pflegezeitgesetz und Familienpflegezeitgesetz**

Die beiden Gesetze, Pflegezeit und Familienpflegezeit, umfassen relevante Regelungen zur Freistellung von pflegenden Beschäftigten. Das Wissen um diese Regelungen bildet das Fundament für tragfähige Vereinbarkeitslösungen. Die wesentlichen gesetzlichen Grundlagen werden erläutert im Factsheet und Arbeitsmaterial in [Anhang II.7](#).

- **Demenz und Pflege**

Pflegende Beschäftigte, die sich um Menschen mit Demenz kümmern, sind besonderen Herausforderungen ausgesetzt. Betriebliche Pflegelotsende kennen die Grundzüge des Krankheitsbildes und können pflegende Beschäftigte gezielt zu Unterstützungsmöglichkeiten informieren. Einen Überblick bieten das Factsheet und das Merkblatt in [Anhang II.8](#).

- **Fachstellen**

Betriebliche Pflegelotsende verweisen pflegende Beschäftigte nach einem ersten Informationsgespräch an professionelle Fachstellen. Diese bieten weiterführende Hilfen, darunter psychosoziale Beratung, langfristige Begleitung sowie Entlastungsangebote. Um an geeignete Fachstellen verweisen zu können, bauen sich betriebliche Pflegelotsende ein regionales Hilfenetz auf. Hinweise zu relevanten Fachstellen bieten das Factsheet und Arbeitsmaterial in [Anhang II.9](#).

- **Fallkonstellationen und Unterstützungsangebote für pflegende Angehörige und Nahestehende**

Betriebliche Pflegelotsende nehmen sich der individuellen Anfragen und Fallkonstellationen der pflegenden Beschäftigten an. Wichtig hierbei ist, dass Pflegelotsende nicht für die Bearbeitung der konkreten Situationen im Sinne einer Lösung zuständig sind. Vielmehr geben sie erste Informationen und verweisen an das Hilfenetz. Exemplarische Fallkonstellationen und einen zusammenfassenden Überblick über Unterstützungsangebote bieten das Factsheet und Arbeitsmaterial in [Anhang II.10](#).

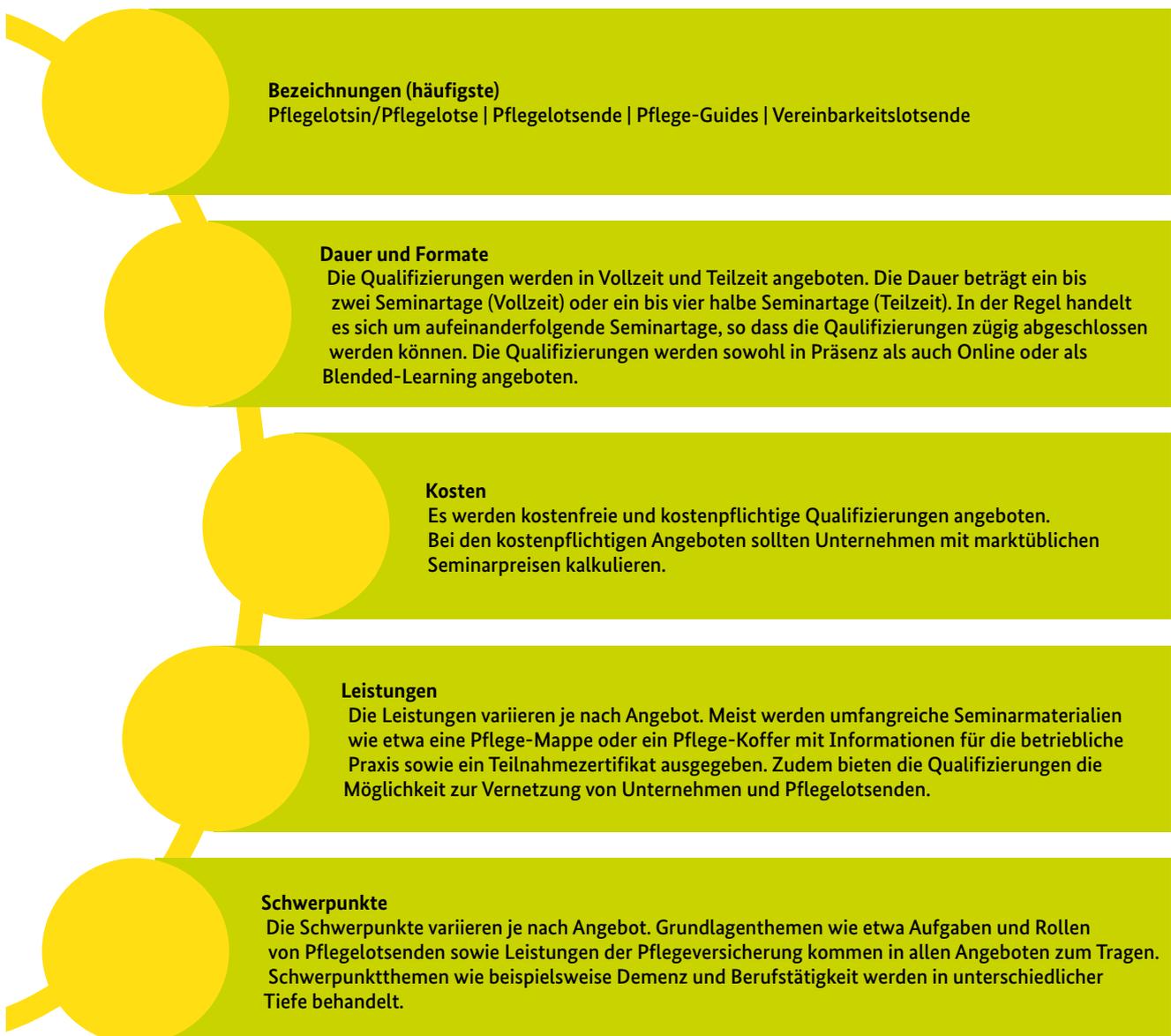
• **Weitere Themen**

In den Qualifizierungen werden neben diesen möglichen Grundlagenthemen oftmals weitere Themen besprochen. Dies können zum Beispiel sein: Vorsorgemöglichkeiten (Patientenverfügung, Versorgungsvollmacht und Betreuungsverfügung), Hospiz und Palliativversorgung oder Wohnungsanpassung und Hilfsmittel. Je nach Dauer der Qualifizierung werden entweder viele verschiedene Themen überblicksartig angesprochen oder wenige Themen vertieft vorgestellt. Es ist auch möglich, dass im Anschluss an einen Themenüberblick thematische Schwerpunkte gesetzt werden. In einigen Fällen behandeln Basisqualifizierungen die Grundlagenthemen und Aufbauqualifizierungen vertiefen einzelne Themen oder ergänzen um weitere Themen.

3.2 Überblick über Qualifizierungsangebote

Qualifizierungen für betriebliche Pflegelotsende ermöglichen Mitarbeitenden einen guten Einstieg in die Lotsentätigkeit. Da die Qualifizierungen keiner formalen Regelung unterliegen, variieren die Inhalte und Formate der Angebote. Die nachfolgende Angebotsstruktur zeigt Kriterien auf, nach denen die vorbereitenden Qualifizierungen ausgewählt werden können. Es handelt sich hierbei um keine abschließende Darstellung. Vielmehr dient der Überblick als Orientierung im Such- und Auswahlprozess einer passenden Qualifizierung.

Abbildung 2: Angebotscluster



Kapitel 4: Betriebliche Maßnahmen zur Unterstützung der Pflegelotsenden

Ist der oder die Pflegelotsende gefunden, geschult und einsatzbereit? Dann enthält dieses Kapitel Hinweise, wie Unternehmen die Lotsenden unterstützen können. Betriebliche Pflegelotsende nehmen bei der Gestaltung einer pflegesensiblen Personalpolitik und Unternehmenskultur eine wichtige Schlüsselrolle ein. Das folgende Kapitel gibt daher Impulse, wie die Lotsenfunktion innerbetrieblich bekannt gemacht und verankert werden kann.

4.1 Organisation, Führung und Kultur

In der Praxis ist eine pflegesensible Personalpolitik und Unternehmenskultur eine Folge von einer Vielzahl von Entscheidungen und Maßnahmen. Wenn diese bewusst mit der Zielrichtung verbunden sind, die Pflegesensibilität im Unternehmen zu stärken, dann lässt sich auch die Lotsenfunktion etablieren und die gewünschte Kultur entwickeln. Ob Entscheidungen und Maßnahmen top-down oder bottom-up getroffen werden, hängt maßgeblich von der Unternehmensstruktur ab. Die nachfolgenden Maßnahmen können daher in beide Richtungen gedacht oder gar als unabhängig voneinander betrachtet werden.

Erwartungsmanagement

Es lohnt sich mit Beschäftigten über das Thema Pflege und Beruf zu sprechen und etwaige Bedarfe frühzeitig aufzugreifen. Dies kann zum Beispiel mit Hilfe einer Befragung gelingen. Wie wichtig schätzen die Beschäftigten das Thema ein? Welche Angebote und Maßnahmen wären hilfreich? Gibt es konkrete Bedarfe?

→ Betriebliche Pflegelotsende können systematisch in die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Befragung einbezogen werden. Zugleich bietet das Erwartungsmanagement die Chance, betriebliche Pflegelotsende im Unternehmen bekannt zu machen. Darüber hinaus liefern die Ergebnisse des Erwartungsmanagements grundlegende Argumente zur Verankerung der Lotsenfunktion im Unternehmen.

Vereinbarkeitsleitbild entwickeln

Vor dem Hintergrund der Belegschaftsstruktur und mit dem Wissen, dass etwa jede und jeder zehnte Beschäftigte Angehörige oder Nahestehende pflegt, lohnt sich eine Analyse der unternehmensspezifischen Ausgangslage. Basierend auf dieser und unter Berücksichtigung der Erwartungen der Beschäftigten kann ein Vereinbarkeitsleitbild entwickelt werden.

→ Betriebliche Pflegelotsende können systematisch und mit wenigen Schritten die allgemeine Pflegeausgangslage im Unternehmen analysieren und bei der Ausarbeitung des Vereinbarkeitsleitbildes unterstützen.

Unterstützungsangebote entwickeln

Basierend auf dem Vereinbarkeitsleitbild können unternehmensspezifische Unterstützungsangebote und Vereinbarkeitslösungen für pflegende Beschäftigte entwickelt werden.

→ Betriebliche Pflegelotsende begleiten den gesamten Prozess, vom Erwartungsmanagement bis zur Erstinformation von Beschäftigten. Dabei können sie bei einer passgenauen, auf die betrieblichen Bedarfe ausgerichteten Angebotsentwicklung unterstützen.

Führungskräfte schulen

Es lohnt sich, Führungskräfte für das Vereinbarkeits-thema zu sensibilisieren. Sie spielen eine wichtige Rolle für die erfolgreiche Bekanntmachung und Verankerung der betrieblichen Pflegelotsenden, da sie maßgeblich das Klima und die Kultur im Unternehmen prägen.

→ In kurzen Informationsveranstaltungen oder durch Impulsbeiträge in Führungsrunden können geschulte Pflegelotsende ihr Wissen um die betriebliche Pflegesituation weitergeben. So tragen sie zur Sensibilisierung bei und präsentieren sich als fachkundige Ansprechpersonen, die im Bedarfsfall beratend und unterstützend zur Verfügung stehen.

Pflegesensible Gesprächskultur etablieren

Ob Pflegestammtische für Beschäftigte, allgemeine Informationsveranstaltungen für alle Beschäftigten oder Fachvorträge von externen Fachstellen, alle Maßnahmen, die das Gespräch über Pflege und Beruf ermöglichen, tragen zu einer offenen Gesprächskultur bei.

→ Betriebliche Pflegelotsende verfügen über ein gutes internes und externes Netzwerk. Sie können relevante Pflege-themen im Unternehmen identifizieren und bedarfsorientiert Informationsveranstaltungen organisieren. Hierdurch tragen sie zu einer offenen Gesprächskultur über die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf bei.

4.2 Betriebliche Unterstützungsmaßnahmen für Pflegelotsende

Ein Pflegefall oder eine Diagnose, die Pflege mit sich bringen wird, kann ganz plötzlich und unerwartet auftreten. Es bleibt kaum Zeit, um sich auf die veränderte Situation einzustellen. Aber auch für bestehende Pflegearrangements gilt: Es können stets neue Bedarfe, auch kurzfristig, auftreten. Denn: Pflege verläuft nicht linear und ist nicht planbar. Unabhängig davon, wie Pflegesituationen entstehen oder verlaufen, gilt: Betriebliche Pflegelotsende sind eine wertvolle Hilfe, da sie einen schnellen und niederschweligen Zugang zu Informationen sowie Beratungs- und Unterstützungsangeboten bieten.

Die nachfolgenden Kommunikations- und Unterstützungsmaßnahmen dienen als Anregung für die betriebliche Praxis.

- **Pflegelotsende benennen und darüber informieren**

Damit Beschäftigte wissen, an wen sie sich im Unternehmen wenden können, sollten Unternehmen je nach Größe einen oder mehrere betriebliche Pflegelotsende benennen. Insbesondere bei kleinen Unternehmen und Kleinstunternehmen kann es eine Option sein, Pflegelotsende bei Betriebsverbänden anzusiedeln. Häufig gibt es in den Unternehmen Beschäftigte, die Erfahrungen in der Betreuung und Pflege von Angehörigen oder Nahestehenden haben. Eine vertrauensvolle Haltung und ein offenes Ohr sind die besten Voraussetzungen, um pflegenden Beschäftigten im Bedarfsfall zur Seite zu stehen. Die unternehmensinterne Bekanntmachung des Angebotes kann beispielsweise über einen Newsletter oder Newsmeldung im Intranet erfolgen und sei dann regelmäßig zu wiederholen. Gleichzeitig kann die Bekanntmachung als Anlass für Öffentlichkeitsarbeit genutzt werden, so dass das unternehmerische Engagement rund um die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf öffentlichkeitswirksam wird.

- **Zeit für Information und Beratung einplanen**

Die Aktivität der Pflegelotsenden hängt maßgeblich davon ab, wie viel Arbeitszeit ihnen für ihre Tätigkeit eingeräumt wird. Die Zeit sollte vorrangig für die Beratung sowie die Vor- und Nachbereitung der Gespräche mit pflegenden Beschäftigten zur Verfügung stehen. Das jeweils passende Zeitkontingent kann vor dem Hintergrund der tatsächlichen Nachfrage und in regelmäßigen Rücksprachen zwischen Pflegelotsenden, verantwortlichen Führungskräften und weiteren Beteiligten abgestimmt und bedarfsorientiert angepasst werden.

- **Flyer und Pflegeinformationen veröffentlichen**

Hilfreich zur Information der Beschäftigten kann ein Flyer zum Lotsenangebot mit Informationen zur Ansprechperson und Hinweisen zu Kontaktdaten und -zeiten sein. Alternativ kann ein Eintrag im Unternehmenswiki eingestellt werden. Gleiches gilt für niederschwellige Pflegeinformationen, wie beispielsweise zu regionalen Beratungs- und Fachstellen und zu gesetzlich geregelten Freistellungsoptionen. Unternehmen können mit den Pflegelotsenden gemeinsam geeignete Kommunikationswege und -kanäle identifizieren. Entscheidend ist letztlich, welche Ziele das Unternehmen erreichen möchte und welche zeitlichen Ressourcen den Pflegelotsenden eingeräumt werden.

- **Informationsveranstaltungen und Pflegetreffen organisieren**

Durch kurze Informationsveranstaltungen oder Pflege-mittagstische können verschiedene Fragen rund um Pflege und Vereinbarkeitslösungen niederschwellig thematisiert werden. Da ein Großteil der Beschäftigten davon ausgeht, selbst in eine Pflegesituation zu kommen, sind solche Informationen von allgemeinem Interesse. Zu den Gesprächsrunden können auch andere interne oder externe Gäste eingeladen werden, die kurze Vorträge halten. Ein Vortrag von einer Expertin oder einem Experten eines Pflegestützpunktes kann ebenso interessant für Beschäftigte sein wie ein Impuls zum betrieblichen Gesundheitsmanagement.

- **Freiraum für interne und externe Vernetzung schaffen**

Bereits bestehende betriebliche Unterstützungsangebote und Vereinbarkeitslösungen sollten gesammelt und dahingehend überprüft werden, ob diese auch für pflegende Beschäftigte zum Tragen kommen können. Pflegelotsende sollten gut über die unternehmens-internen und externen Angebote informiert sein und aktiv Vernetzungsmöglichkeiten schaffen. Wenn es beispielsweise interne Informationsveranstaltungen für neue Beschäftigte gibt, können auch Pflegelotsende sich vorstellen. Auch die Vernetzung mit externen Fachstellen, um Fachinformationen zu sammeln und an Beschäftigte weitergeben zu können, ist wichtig.

- **Vereinbarkeitsleitbild kommunizieren**

Betriebliche Pflegelotsende können zur Stärkung der Arbeitgebermarke beitragen, indem sie das Vereinbarkeitsleitbild, die damit verbundenen Werte und Unterstützungsangebote intern sowie extern kommunizieren.

4.3 Beispiele aus der betrieblichen Praxis

Die Bekanntmachung und Verankerung von betrieblichen Pflegelotsenden kann, abhängig von Unternehmensgröße und Branchenzugehörigkeit, mit sehr unterschiedlichen Maßnahmen gelingen.²² Die nachfolgenden Beispiele dienen als Impuls und geben einen Einblick in die betriebliche Praxis.

*Eine **Personalleiterin eines weltweit produzierenden Großunternehmens** und selbst ausgebildete Pflegelotsin berichtet, dass die Lotsenfunktion dem Gesundheitsmanagement und HR-Bereich zugeordnet ist. Das Lotsenangebot wurde über einen Informationsstand im Rahmen der betrieblichen Gesundheitstage bekannt gemacht. Es wurden entsprechende Poloshirts, Flyer und Roll-Ups entwickelt, die das Angebot und die Unternehmensleistungen sichtbar gemacht haben. Das Lotsenangebot wurde nach der Bekanntmachung rege von den Beschäftigten nachgefragt.*

*Ein **Personalreferent einer Zeitung** berichtet, dass die Pflegelotsenden eng mit dem Betriebsrat sowie den Gleichstellungs- und Schwerbehindertenbeauftragten zusammenarbeiten. Zudem unterstützt die Personalleitung die Pflegelotsenden, um einen möglichst ganzheitlichen Personalzyklus abbilden zu können. So wird eine offene Gesprächskultur gefördert, in der nicht nur Kinderbetreuungs-, sondern auch Pflege-themen kommuniziert werden. Zudem wurde die Regelung getroffen, dass die Pflegelotsenden nicht an die Geschäftsführung oder Personalleitung berichten müssen, sodass Beschäftigte nicht befürchten müssen, dass die Geschäftsführung von ihrer Pflegesituation erfährt.*

*Eine **Mitarbeiterin der Stadtverwaltung** und selbst ausgebildete Pflegelotsin berichtet, dass die Lotsentätigkeit im Amt für soziale Angelegenheiten verortet ist. Hauptamtlich ist die Pflegelotsin in der Senioren-, Schwerbehinderten- und Angehörigenberatung für Bürgerinnen und Bürger tätig. Sie bietet Veranstaltungen zur Vorsorge und Begleitung von älteren und schwerbehinderten Menschen an, an denen auch Mitarbeitende teilnehmen können. Die Teilnahme daran wird als Arbeitszeit anerkannt. Gleiches gilt für individuelle Beratungen. Die Pflegelotsin erinnert zweimal jährlich an ihre Tätigkeit, beispielsweise in Personalversammlungen und Leitungsrunden.*

22 Vereinbarkeit Beruf und Pflege Landesprogramm NRW: Was macht eigentlich ein betrieblicher Pflege-Guide?

A large, bright yellow shape in the top-left corner of the page, with a rounded bottom-right edge.

Anhang I

Für Unternehmen und Führungskräfte

I.1 Checkliste zur Gewinnung und Auswahl von betrieblichen Pflegelotsenden

Planung	
<p>Analyse der Belegschaftsstruktur</p> <ul style="list-style-type: none"> Wie ist die Alters- und Familienstruktur in Ihrem Unternehmen? 	<input type="checkbox"/>
<p>Ableitungen von Anhaltswerten, Herausforderungen und Zielen</p> <ul style="list-style-type: none"> Welche Anhaltswerte ergeben sich aus der Analyse der Belegschaftsstruktur? Hinweis: Jede und jeder zehnte Beschäftigte übernimmt Pflegeaufgaben! Welche Handlungsbedarfe ergeben sich aus den Anhaltswerten? Wie können betriebliche Pflegelotsende die Herausforderungen bearbeiten und zu einer verbesserten Vereinbarkeit von Pflege und Beruf im Unternehmen beitragen? 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>Verortung in der Unternehmensstruktur</p> <ul style="list-style-type: none"> Wo und wie können Pflegelotsende in der Unternehmensstruktur verortet werden? Mit welchen Unternehmensbereichen arbeiten die Pflegelotsenden idealerweise zusammen (zum Beispiel betriebliches Gesundheits- und Eingliederungsmanagement)? In welchem Umfang sollen die Pflegelotsenden tätig werden? Welche Befugnisse und Ressourcen werden benötigt? 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Ansprache	
<p>Erstellung und Kommunikation des Stellenprofils</p> <ul style="list-style-type: none"> Welche konkreten Aufgaben sollten betriebliche Pflegelotsende im Unternehmen erfüllen? Welche Kompetenzen bringen die Lotsenden idealerweise mit? Bietet sich eine gezielte Ansprache von interessierten Beschäftigten an, zum Beispiel aus dem betrieblichen Gesundheits- und oder Eingliederungsmanagement? Welche weiteren internen Kommunikationswege bieten sich an, um potenzielle Pflegelotsende anzusprechen? 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Auswahl	
<ul style="list-style-type: none"> Wie passen die Interessierten zu den gestellten Anforderungen? Im ersten Gespräch: Was sind Wünsche und Ängste der Interessierten? Wie kann diesen begegnet werden? Was kann zur Unterstützung angeboten werden? In weiteren Gesprächen, wenn sich Unternehmen und Pflegelotsende für einander entschieden haben: Wie und wann kann qualifiziert werden? 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

I.2 Stellenanzeige

Betriebliche Pflegelotsende (m/w/d) gesucht!

Gestalten Sie als betriebliche Pflegelotsende unsere Unternehmenskultur mit. Als Pflegelotsin und Pflegelotse sind Sie erste, vertrauensvolle Ansprechperson für Beschäftigte, die von einem Pflegefall betroffen sein werden oder dies bereits sind. Ebenso sind Sie Ansprechperson für unsere Personalabteilung und Führungskräfte, wenn es um Lösungen zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf geht.

Für unser Unternehmen suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt

eine Pflegelotsin oder einen Pflegelotsen

Ihre Aufgaben

- Zusammenstellung bestehender betrieblicher Vereinbarkeitsmaßnahmen und Entwicklung von neuen Maßnahmen
- Erstinformation und Beratung von pflegenden Beschäftigten
- Sensibilisierung von Führungskräften zu betrieblichen Vereinbarkeitslösungen
- Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit, zum Beispiel mit regionalen Pflegefachstellen
- Zusammenarbeit mit der Personalabteilung und dem betrieblichen Gesundheitsmanagement

Unser Angebot

- Bedeutsame und abwechslungsreiche Tätigkeit
- Mitgestaltung von betrieblichen Vereinbarkeitslösungen
- Fortbildungsmöglichkeiten
- Angemessenes Incentive

Ihr Profil

- Ausgeprägte Beziehungs- und Kommunikationskompetenz, um als vertrauensvolle Anlaufstelle für pflegende Beschäftigte zu agieren
- Bereitschaft, sich konstruktiv mit den Bedürfnissen von pflegenden Beschäftigten und betrieblichen Erfordernissen auseinanderzusetzen
- Kooperationsbereitschaft, um interne und externe Schnittstellen zu gestalten
- Motivation, sich spezifisches Grundlagenwissen anzueignen und dieses lösungsorientiert im betrieblichen Kontext einzusetzen

Bei Interesse sprechen Sie bitte an:

Lisa Musterfrau
Personalabteilung
T 0123 456-78

I.3 Leitfaden Evaluationsgespräch

Gesprächspartner/-innen

Gesprächstermin

- Wie sind die Lotsenden in der Tätigkeit angekommen?

- Zu welchen Schwerpunkten lassen sich die Aufgaben und Tätigkeiten zusammenfassen?
(Beratungsgespräche, interne Werbe- und Informationsmaßnahmen, externe Netzwerkarbeit etc.)

- Welchen ungefähren prozentualen Anteil haben diese Arbeitsschwerpunkte?

- Wie oft werden die Lotsenden im Monat ungefähr von Beschäftigten angefragt und zu welchen Schwerpunktthemen?

I.3 Leitfaden Evaluationsgespräch

- Wo sehen die Lotsenden Verbesserungsmöglichkeiten? Welche unternehmerischen Handlungsbedarfe bestehen?

- Wer oder was kann die Lotsenden bei der Realisierung von Verbesserungen und Handlungsbedarfen unterstützen?

- Was wünschen sich die Lotsenden für die Zukunft?

- Welche Vereinbarungen können getroffen werden?

Anhang II
Factsheets und Arbeitsblätter für
angehende betriebliche Pflegelotse

II.1 Factsheet: Rolle der Pflegelotsenden im betrieblichen Kontext

Der erste Schritt für Pflegelotsende ist es, sich mit der Rolle im betrieblichen Kontext vertraut zu machen. Pflegelotsende sollten sich daher die Zeit nehmen, ihre Rolle und ihre Aufgaben konkret zu definieren. Nur dann können sie ihre Erwartungen und die Erwartungen Dritter handhaben.

Allerdings bestimmen zeitliche und finanzielle Ressourcen sowie die fachlichen Vorkenntnisse darüber, was tatsächlich geleistet werden kann. Möglicherweise können nicht alle Aufgaben gleichermaßen erfüllt werden, sodass sie je nach Bedarfslage in unterschiedlicher Tiefe wahrgenommen werden müssen. Pflegelotsende sollten folglich nicht nur ihre Rolle und ihre Aufgaben reflektieren, sondern auch Schwerpunkte herausarbeiten.

Ein wichtiger Hinweis ist: Eine dezidierte Fallbearbeitung gehört nicht zu den Aufgaben von betrieblichen Pflegelotsenden, sondern vor allem die Weitervermittlung und damit das Lotsen an Fachstellen, die umfangreicher und spezifischer beraten können. Pflegelotsende sollten sich dennoch bewusst machen, dass sie, indem sie pflegenden Beschäftigten zuhören und ihnen erste Informationen zur Verfügung stellen, eine wichtige Unterstützung für ihre Kolleginnen und Kollegen bieten.



Pflegelotsende nehmen im betrieblichen Alltag unterschiedliche Aufgaben wahr. Sie sind für **pflegende Beschäftigte** eine vertrauensvolle Anlaufstelle im Unternehmen und unterstützen, indem sie:

- in Veranstaltungen sensibilisieren und Informationen zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf zur Verfügung stellen,
- im akuten Pflegefall für persönliche Informationsgespräche zur Verfügung stehen mit dem Ziel, schnelle Entlastungsmöglichkeiten zu ermöglichen,
- über Schritte im Pflegeprozess oder zum Aufbau eines Unterstützungssystems beraten und an Fachstellen vermitteln,
- in lang andauernden Pflegesituationen zum Erhalt der Gesundheit und der Beschäftigungsfähigkeit informieren,
- nach Beendigung einer Pflegesituation für Gespräche zur Verfügung stehen und Unterstützung zur psychosozialen und beruflichen Stabilisierung geben.

Ebenso sind betriebliche Pflegelotsende **für das Unternehmen** eine relevante Schnittstelle, die zur Ausgestaltung einer pflegesensiblen Unternehmenskultur und Personalpolitik beiträgt. Hierzu unterstützen sie mit ihrem Wissen bei der:



- Analyse der betrieblichen Ausgangslage und bestehender betrieblicher Vereinbarkeitsmaßnahmen,
- Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen für eine pflegesensible Personalpolitik unter Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen,
- Sensibilisierung von Führungskräften zu der Situation im Unternehmen und der Relevanz der Vereinbarkeit von Pflege und Beruf,
- Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit, indem sie im betrieblichen Innenverhältnis bei der Bekanntmachung der Funktion von Pflegelotsenden und im Außenverhältnis beim Aufbau von Kooperationen mit professionellen Fachstellen mitwirken,
- Zusammenarbeit mit dem Betriebs- oder Personalrat, der Schwerbehindertenvertretung, der Gleichstellungsbeauftragten oder dem Gesundheitsmanagement,
- Förderung einer pflegesensiblen Personalpolitik und Unternehmenskultur, die einerseits zur Bindung von erfahrenen Fachkräften und andererseits zur Attraktivität der Unternehmen sowie der Gewinnung von Fachkräften beiträgt.

Schnell wird deutlich, dass betriebliche Pflegelotsende mit vielen Personen und Personengruppen in Kontakt stehen, darunter Unternehmensleitungen, Führungskräfte, Beschäftigte und externe Fachstellen. Alle diese genannten Personengruppen haben unterschiedliche Erwartungen an die Pflegelotsenden. Ausgewählte Beispiele verdeutlichen dies:

Unternehmensleitungen erwarten beispielsweise, dass betriebliche Pflegelotsende bei der Ausgestaltung einer pflegesensiblen Unternehmenskultur und Personalpolitik mitwirken. Dies kann zum Beispiel bedeuten, dass Pflegelotsende zur Sensibilisierung von Führungskräften mit Blick auf die Relevanz der Vereinbarkeit von Pflege und Beruf beitragen oder eng mit dem Betriebs- oder Personalrat, der Schwerbehindertenvertretung oder dem Gesundheitsmanagement zusammenarbeiten, um geeignete Vereinbarkeitslösungen zu entwickeln.

Führungskräfte hingegen erwarten, dass sie in Personalangelegenheiten eingebunden werden und über getroffene Vereinbarkeitslösungen, die im Einklang mit der Arbeitsorganisation stehen, informiert werden.

Pflegende Beschäftigte erwarten wiederum, dass die Pflegelotsenden im akuten Pflegefall für persönliche Informationsgespräche zur Verfügung stehen mit dem Ziel, schnelle Entlastungen zu schaffen.

Externe Fachstellen erwarten von den Pflegelotsenden, dass sie das jeweilige Leistungsangebot der Fachstelle kennen und gezielt im Bedarfs- und Einzelfall an sie herantreten.

An diesen Beispielen wird deutlich, dass Pflegelotsende vielfältigen Erwartungen gegenüberstehen und dass es zumeist nicht möglich ist, allen Erwartungen gleichermaßen gerecht zu werden. Um mehr Klarheit und Handlungssicherheit in der betrieblichen Praxis zu gewinnen, lohnt es sich daher, die mit den Erwartungen verbundenen Rollen zu reflektieren.

II.1 Arbeitsblatt: Rolle der Pflegelotsenden im betrieblichen Kontext

- Notieren Sie, welche Lotsenaufgaben Sie wahrnehmen. Priorisieren Sie Ihre Aufgaben im Hinblick auf die zeitlichen und finanziellen Ressourcen, die Ihnen zur Verfügung stehen.

- Überlegen und notieren Sie stichpunktartig: Wer erwartet was von der Lotsentätigkeit in Ihrem Unternehmen und damit von Ihnen? Benennen Sie konkrete Personen(-gruppen) und Erwartungen.

- Welche Anforderungen werden an Sie gestellt und welche Anforderungen stehen im Widerspruch zu Ihren Aufgaben als Pflegelotsin oder Pflegelotse?

- Welche Anforderungen können Sie erfüllen und welche nicht? Begründen Sie die Erwartungen, die Sie nicht erfüllen werden können.

- Welche Alternativen können Sie für die Erwartungen, die Sie nicht erfüllen werden können, vorschlagen?

Tipps:

- ▶ Schaffen Sie Verständnis! Beschreiben Sie, welche Erwartungen Sie als Pflegelotsin oder Pflegelotse bedienen können.
- ▶ Begründen Sie, wenn Sie Erwartungen enttäuschen müssen.
- ▶ Machen Sie Vorschläge für Alternativen, wie Sie Ihr Gegenüber unterstützen können und bitten Sie Ihr Gegenüber, eigene Lösungsvorschläge einzubringen.

II.2 Factsheet: Grundlagen der Gesprächsführung

Das Führen von Informationsgesprächen mit pflegenden Beschäftigten gehört zu den zentralen Aufgaben von betrieblichen Pflegelotsenden. Dabei erfragen und besprechen sie die Bedarfe und Bedürfnisse der Beschäftigten und geben Erstinformationen zu möglichen Interventionen und Vereinbarkeitsansätzen.

Hierbei gilt es zu berücksichtigen, dass es für pflegende Beschäftigte meist das erste Mal ist, dass sie über ihre Pflegesituation und die damit verbundenen Belastungen sprechen. Darüber hinaus ist zu bedenken, dass auf Seiten der Beschäftigten Unsicherheiten hinsichtlich der Unternehmensinteressen bestehen können, beispielsweise ob Unternehmensleitungen oder Führungskräfte über die Gespräche informiert werden. Pflegelotsende sollten das Thema Vertraulichkeit aktiv ansprechen. Insgesamt sollten die Gespräche von Transparenz und Empathie geprägt sein.²³

Vorrangiges Ziel des Informationsgesprächs ist es, dem Gegenüber aktiv zu zuhören und durch gezieltes Nachfragen, die konkrete Situation zu erfassen. Vor dem Hintergrund dieser individuellen Ausgangslage können dann einerseits gezielte Erstinformationen gegeben und andererseits Wege zu spezifischer Beratung durch geeignete Fachstellen aufgezeigt werden. Eine dezidierte Fallbearbeitung gehört nicht zu den Aufgaben von betrieblichen Pflegelotsenden, da diese weder ihrer Rolle noch Qualifizierung entspricht. An dieser Stelle soll daher ein kurzer Überblick über den Gesprächsablauf ausreichen.

Die nachfolgenden **Tipps zur Gesprächsführung** bieten Pflegelotsenden eine erste und einfache Orientierung:

- Schaffen Sie eine förderliche Gesprächsatmosphäre, in dem Sie authentisch und emphatisch auftreten.
- Informieren Sie über den betrieblichen Rahmen, in dem das Gespräch stattfindet, beispielsweise zum Aspekt der Vertraulichkeit.
- Begegnen Sie Ihrem Gegenüber mit Wertschätzung. Ermutigen Sie Ihr Gegenüber dazu, die eigenen Gedanken und Gefühle zu äußern, sodass sie oder er zur Gestaltung von Lösungsansätzen aktiviert wird.
- Bewerten Sie das Gesagte nicht, sondern spiegeln Sie, wie Sie das Gesagte verstanden haben.
- Verfolgen Sie das Gespräch aktiv und wägen Sie ab, welche Schlüsse Sie aus dem Gesagten ziehen können.
- Melden Sie zurück, was Sie in Ihrer Lotsenrolle anbieten können und was nicht. Erklären Sie bei Bedarf, weshalb Sie bestimmte Angebote nicht machen können.
- Vereinbaren Sie, wie es weitergehen soll, beispielsweise, ob es einen Folgetermin geben soll.

Der Leitfaden zur Fallbearbeitung in [Anhang II.10](#) strukturiert den möglichen Gesprächsverlauf und gibt Impulse zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Gespräche.



Weiterführende Informationen

- Zentrum für Qualität in der Pflege: [Arbeitsmaterial zur Pflege-Charta – Gemeinsam gute Lösungen finden – Austausch und Beratung](#)²⁴

²³ von Reibnitz, C.; Sonntag, K.; Strackbein, D. (2016): Patientenorientierte Beratung in der Pflege.

²⁴ Zentrum für Qualität in der Pflege (2020): Arbeitsmaterial zur Pflege-Charta.

II.3 Factsheet: Bestandsaufnahme – Pflegebedürftige und Pflegende in Deutschland sowie Ausgangslage im Betrieb

In Deutschland sind immer mehr Menschen in der Situation, Pflege und Beruf miteinander vereinbaren zu müssen. Aufgrund des demografischen Wandels wächst die Anzahl der Menschen in hohen Lebensjahren kontinuierlich. Wenngleich Altern nicht mit Pflegebedürftigkeit gleichzusetzen ist, steigt die Wahrscheinlichkeit mit dem Alter pflegebedürftig zu werden. Folglich geht mit der Alterung der Gesellschaft auch ein erhöhter Pflegebedarf einher, der weiterhin auch von Angehörigen und Nahestehenden getragen werden wird.^{25 26}

Nach Angaben des Statistischen Bundesamts wurden bereits in 2021 4,17 Millionen Menschen und damit fünf von sechs Pflegebedürftigen zu Hause versorgt.²⁷ Davon erhielten 2,55 Millionen ausschließlich Pflegegeld und wurden überwiegend durch Angehörige und Nahestehende versorgt.²⁸ Weitere 1,05 Millionen Menschen lebten ebenfalls in Privathaushalten und wurden von Angehörigen zusammen mit ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten oder vollständig durch diese Dienste versorgt.²⁹ Nur ein Sechstel der Pflegebedürftigen, rund 790.000 Menschen, wurden in Pflegeheimen vollstationär gepflegt.³⁰ Ein Blick in die Zukunft zeigt, dass sich die Situation verschärfen wird. Das Statistische Bundesamt kommt in seiner Pflegevorausberechnung zu dem Ergebnis, dass die Zahl der Pflegebedürftigen in 2055 bereits bei 7,6 Millionen liegen könnte.³¹

Zudem wird die Zahl der von Demenz betroffenen Menschen von derzeit 1,8 Millionen bis zum Jahr 2050 auf 2,8 Millionen steigen.³² Um dieser Herausforderung zu begegnen, hat die Bundesregierung bereits in 2020 die Nationale Demenzstrategie verabschiedet.³³ Zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Pflege und Beruf setzt die Demenzstrategie unter anderem auf die Förderung von betrieblichen Pflegendesenden. Die Länder und das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend werben dafür, dass die Unternehmen betriebliche Pflegendesende mit demenzspezifischen Kenntnissen einsetzen, die pflegende Kolleginnen und Kollegen, auf passende betriebliche Unterstützungsangebote und kommunale Beratungsstrukturen hinweisen können.³⁴

25 Statistisches Bundesamt (2024): Mehr Pflegebedürftige

26 European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion (2021): Long-term care report. Long-term care report – Trends, challenges and opportunities in an ageing society. Luxembourg: Publications Office of the European Union, Seite 70.

27 Statistisches Bundesamt (2022): 5 Millionen Pflegebedürftige zum Jahresende 2021. Pressemitteilung Nummer 554 vom 21. Dezember 2022.

28 Ebenda.

29 Ebenda.

30 Ebenda.

31 Statistisches Bundesamt (2023): Pflegevorausberechnung. Pflegevorausberechnung: 1,8 Millionen mehr Pflegebedürftige bis zum Jahr 2055 zu erwarten. Pressemitteilung Nummer 124 vom 30. März 2023.

32 Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2022): Nationale Demenzstrategie. Hintergrundinformationen.

33 Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend; Bundesministerium für Gesundheit (2020): Nationale Demenzstrategie.

34 Ebenda, Seite 65.

Bei Betrachtung der Pflegenden im erwerbsfähigen Alter zeigt sich, dass über 76 Prozent der pflegenden Frauen und 82 Prozent der pflegenden Männer erwerbstätig sind.³⁵ Dabei gilt: Wenn erwerbstätige Frauen pflegen, dann pflegen sie sehr viel mehr Stunden pro Woche als dies erwerbstätige pflegende Männer tun.³⁶ Die Doppelbelastung von Pflege und Erwerbstätigkeit wirkt sich zum Beispiel auf die Gesundheit und die Beschäftigungschancen von pflegenden Beschäftigten aus. Pflegenden Beschäftigte reduzieren häufig ihre Arbeitszeit oder steigen gänzlich aus ihrem Beruf aus.^{37 38} Der damit einhergehende Verlust von erfahrenen und engagierten Beschäftigten sowie unternehmerischen Kompetenzen stellt auch für Unternehmen ein Risiko dar. Um die erwerbstätigen pflegenden Angehörigen und Nahestehenden in ihrer Beschäftigung zu halten, bedarf es eines niederschweligen betrieblichen Hilfesystems, das im Falle von eintretenden oder andauernden Betreuungs- und Pflegeaufgaben Unterstützung bietet.

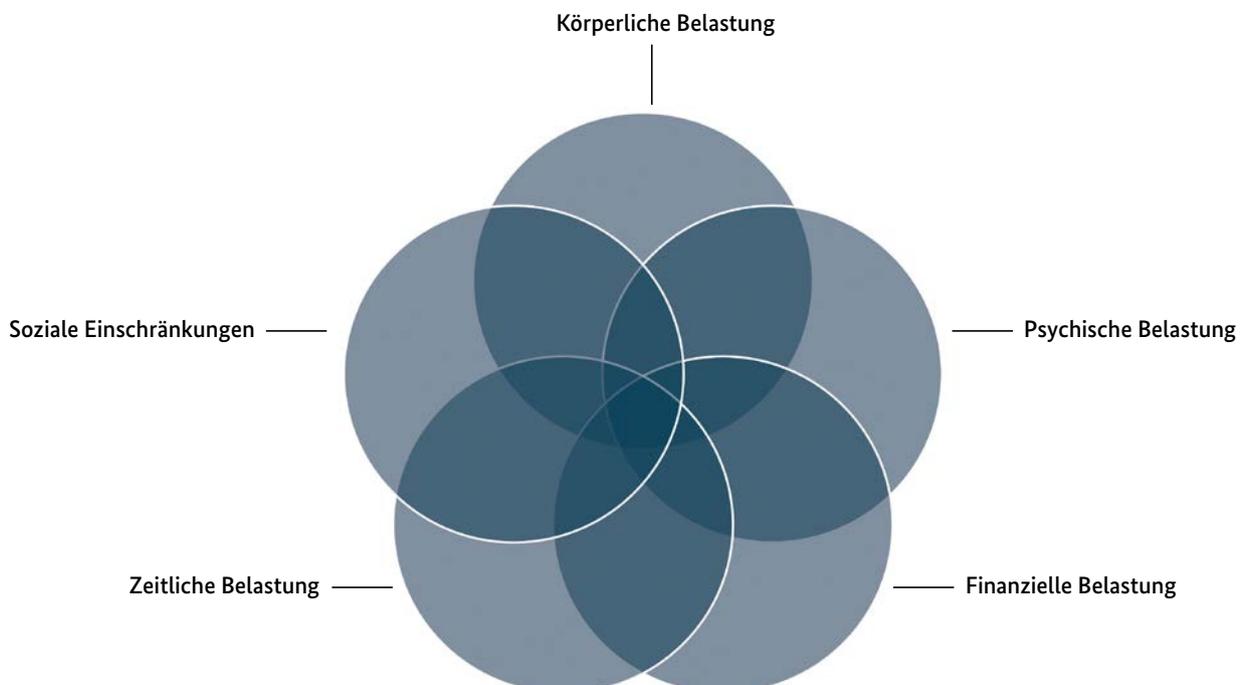


Weiterführende Informationen³⁹

- Statistisches Bundesamt: [Pfleigestatistik und Pflegevorausberechnung](#)
- Bundesministerium für Gesundheit: [Pflegeberichte](#)
- Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik: [Daten zur informellen Pflege](#)

Abbildung 3:

Pflegende Angehörige und Nahestehende können vielseitig belastet sein. Die Belastungen können körperlich, psychisch, finanziell und/oder zeitlich sein. Außerdem sind Einschränkungen des Soziallebens, beispielsweise verbunden mit Einsamkeit, möglich. Allerdings können auch positive Emotionen entstehen.



35 Zweiter Bericht des unabhängigen Beirats für die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf (2023), Seite 12.

36 Herrmann, J.; Calahorrano, L.; Praet, M.; Rebaudo, M. (2023): Daten zur Informellen Pflege – Pflegebedürftige und Pflegenden. Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik (FIT), Seite 18.

37 Zweiter Bericht des unabhängigen Beirats für die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf (2023), Seite 87.

38 Herrmann, J.; Rebaudo, M.; Calahorrano, L. (2023): Daten zur Informellen Pflege. Pflegebedürftige und Pflegenden. Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik (FIT), Seite 19.

39 Die nachfolgenden Angaben unterliegen regelmäßigen Aktualisierungen. Die Quellen sind im Literaturverzeichnis angegeben.

II.3 Arbeitsblatt zur Analyse der betrieblichen Pflegeausgangslage

Analyse vom

Anlass

- Wie ist die Alters- und Familienstruktur im Unternehmen?

- Welche [Personal-] Anhaltswerte ergeben sich aus der Analyse der Belegschaftsstruktur unter Berücksichtigung, dass jede beziehungsweise jeder zehnte Beschäftigte Pflegeaufgaben übernimmt?

II.3 Arbeitsblatt zur Analyse der betrieblichen Pflegeausgangslage

- Welche Handlungsbedarfe ergeben sich aus den Anhaltswerten?

- Welche Unterstützungsangebote und/oder Vereinbarkeitslösungen bietet das Unternehmen bereits (zum Beispiel in Bezug auf Arbeitszeit, Arbeitsort, Arbeitsorganisation)?

- Was können betriebliche Pflegelotsende zu einer verbesserten Vereinbarkeit von Pflege und Beruf im Unternehmen beitragen?

II.4 Factsheet: Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung

Die Pflegeversicherung wurde 1995 im Elften Buch Sozialgesetzbuch (SGB XI) als eine eigenständige Säule der Sozialversicherung eingeführt. Das SGB XI bestimmt in § 14 den Begriff der Pflegebedürftigkeit. Demnach sind Personen pflegebedürftig, *„die gesundheitlich bedingte Beeinträchtigungen der Selbständigkeit oder der Fähigkeiten aufweisen und deshalb der Hilfe durch andere bedürfen. Es muss sich um Personen handeln, die körperliche, kognitive oder psychische Beeinträchtigungen oder gesundheitlich bedingte Belastungen oder Anforderungen nicht selbständig kompensieren oder bewältigen können. Die Pflegebedürftigkeit muss auf Dauer, voraussichtlich für mindestens sechs Monate, und mit mindestens der in § 15 festgelegten Schwere bestehen“* (§ 14 SGB XI).

Die Feststellung, ob und in welchem Grad eine Person pflegebedürftig ist, erfolgt in der Pflegebegutachtung. Die Pflegebegutachtung wird eingeleitet, indem die (pflegebedürftige) Person selbst den Antrag bei der Pflegekasse stellt oder eine andere Person dazu bevollmächtigt, zum Beispiel Angehörige. Die Pflegekasse befindet sich bei der Krankenkasse. Die Pflegekasse beauftragt in der Regel den Medizinischen Dienst mit dem Begutachtungsverfahren. Privat Versicherte stellen einen Antrag bei ihrem privaten Versicherungsunternehmen. Die Begutachtung erfolgt durch Gutachterinnen oder Gutachter des medizinischen Dienstes der privaten Pflege-Pflichtversicherung Medicproof.

Die Gutachterin oder der Gutachter nutzt ein bundesweit einheitlich geltendes Begutachtungsinstrument, um festzustellen, wie selbständig ein Mensch bei der Bewältigung des täglichen Lebens ist. Es werden

dabei sechs Lebensbereiche, die auch Module genannt werden, in den Blick genommen. In jedem Lebensbereich gibt es mehrere Kriterien, zum Beispiel gibt es im Lebensbereich „Mobilität“ das Kriterium „Positionswechsel im Bett“ oder „Treppensteigen“.

Für jedes Kriterium ermittelt die Gutachterin oder der Gutachter den Grad der Selbstständigkeit der pflegebedürftigen Person. Dieser Grad wird in der Regel mit einem Punktwert zwischen 0 und 3 bewertet. Dabei steht 0 dafür, dass die Person die Aktivität alleine ohne eine helfende Person durchführen kann und 3 dafür, dass die Person die Aktivität nicht selbständig durchführen kann. Am Ende fließen die Punkte mit unterschiedlicher Gewichtung zu einem Gesamtwert zusammen. Je höher der Gesamtwert, desto stärker ist die Selbstständigkeit beeinträchtigt und desto umfassender der dadurch entstehende Hilfebedarf.

Das Punktergebnis bestimmt die Zuordnung zu einem Pflegegrad von 1 bis 5. Die insgesamt fünf Pflegegrade drücken somit den Grad der Pflegebedürftigkeit aus. Pflegegrad 1 kennzeichnet eine geringe Beeinträchtigung der Selbständigkeiten oder der Fähigkeiten, das heißt Pflegebedürftige können weitestgehend ohne Unterstützung ihren Alltag bewältigen. Pflegegrad 5 beruht hingegen auf schwersten Beeinträchtigungen mit besonderen Anforderungen an die pflegerische Versorgung. Der Pflegegrad bestimmt die zur Verfügung stehenden Leistungen der Pflegeversicherung.

► Weiterführende Informationen im [Factsheet II.6](#) – Leistungen der Pflegeversicherung.

Bei der Begutachtung wird der Hilfebedarf in folgenden Lebensbereichen geprüft:

- **Mobilität** (motorische Selbstständigkeit, zum Beispiel beim Aufstehen, Umsetzen und Gehen)
- **Geistige und kommunikative Fähigkeiten** (zum Beispiel bei der Orientierung, dem Entscheiden von Sachverhalten im Alltag und der Mitteilung von elementaren Bedürfnissen)
- **Verhaltensweisen und psychische Problemlagen** (zum Beispiel Auftreten von Unruhe, Ängsten und Aggressionen)
- **Selbstversorgung** (Selbstständigkeit, zum Beispiel bei Körperpflege und Ernährung)
- **Bewältigung von krankheits- oder therapiebedingten Anforderungen** (zum Beispiel Umsetzung von ärztlich angeordneten Maßnahmen, Medikamenteneinnahme, Therapiebesuche)
- **Alltagsgestaltung und soziale Kontakte** (zum Beispiel Selbstständigkeit bei der Tagesgestaltung, Sichbeschäftigen, Interaktion mit anderen Personen)

Eine gute Vorbereitung der Begutachtung erleichtert den Pflegeantragsprozess. Es ist vorteilhaft, wenn pflegebedürftige Person bei der Begutachtung begleitet werden, die Kriterien der Begutachtung vorher durchgesprochen werden und wichtige ärztliche Befunde vorliegen. Hierbei unterstützen auch die professionellen Beratungs- und Fachstellen.

► Weiterführende Informationen in [Factsheet II.9](#).

Zur Begutachtung kommt die jeweilige Gutachterin oder der jeweilige Gutachter ausschließlich nach vorheriger Terminvereinbarung in die Wohnung oder die Pflegeeinrichtung – es gibt keine unangekündigten Besuche. Unter bestimmten Voraussetzungen und sofern die zu begutachtende Person zustimmt, kann anstelle einer Untersuchung im Wohnbereich eine telefonisch gestützte Begutachtung durchgeführt werden. Eine telefonische Begutachtung scheidet insbesondere dann aus, wenn es sich um eine erstmalige Untersuchung der antragstellenden Person handelt.



Weiterführende Informationen⁴⁰

- Sozialgesetzbuch (SGB) – Elftes Buch (XI) – Soziale Pflegeversicherung:⁴¹
 - § 14 Begriff der Pflegebedürftigkeit
 - § 15 Ermittlung des Grades der Pflegebedürftigkeit, Begutachtungsinstrument
 - § 18 Beauftragung der Begutachtung
 - § 18a Begutachtungsverfahren
 - § 18b Inhalt und Übermittlung des Gutachtens
 - § 18c Entscheidung über den Antrag, Fristen
- Bundesministerium für Gesundheit: [Pflegebedürftig – Was nun?](#)
- Medizinischer Dienst Bund: Themen. [Pflegebedürftigkeit und Pflegebegutachtung.](#)

⁴⁰ Die nachfolgenden Angaben unterliegen regelmäßigen Aktualisierungen. Die Quellen sind im Literaturverzeichnis angegeben.

⁴¹ Gesetze im Internet

II.4 Merkblatt zum Pflegeantragsprozess



Das Wichtigste in Kürze

- Die (pflegebedürftige) Person oder eine von ihr bevollmächtigte Person stellt den Antrag bei der Pflegekasse.
- Die Pflegekasse ist der zuständigen Krankenkasse angegliedert.
- Um Leistungen erhalten zu können, muss mindestens zwei Jahre innerhalb der vergangenen zehn Jahre in die Pflegekasse eingezahlt worden sein oder eine Familienversicherung bestanden haben.
- Der Antrag ist so früh wie möglich zu stellen, so dass eine Begutachtung und Leistungsbewilligung zeitnah erfolgen kann.
- Nach der Antragstellung beauftragt die Pflegekasse eine Gutachterin oder einen Gutachter zur Feststellung des Pflegegrades und fordert gegebenenfalls weitere Angaben zur Antragstellung an.
- Es wird der Grad der Selbständigkeit und der Fähigkeiten nach verschiedenen pflegerischen Kriterien in sechs Lebensbereichen geprüft.
- Im Rahmen der Pflegebegutachtung gewinnen die Gutachterinnen und Gutachter einen Eindruck von der Lebenssituation sowie der Lebensführung. Im Mittelpunkt steht die individuelle Situation der pflegebedürftigen Person.
- Wie kommt die pflegebedürftige Person in ihrem Alltag zurecht? Gibt es Hilfsmittel, die ihr das Leben erleichtern können? Kann das Wohnumfeld verbessert werden?
- Die gesetzlich vorgegebene Bearbeitungsfrist für Anträge zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit beträgt 25 Arbeitstage. In bestimmten Fällen gelten verkürzte Fristen, zum Beispiel, wenn Angehörige eine Familienpflegezeit oder Pflegezeit planen.

Wann soll der Antrag gestellt werden?

Grundsätzlich ist zu empfehlen, den Antrag so früh wie möglich zu stellen, denn Leistungen werden in der Regel erst ab dem Monat der Antragstellung bewilligt.

Wo und wie wird der Antrag gestellt?

Der Antrag wird von der (pflegebedürftigen) Person oder von einer bevollmächtigten Person bei der Pflegekasse der pflegebedürftigen Person gestellt. Die Pflegekasse ist grundsätzlich bei der Krankenkasse angesiedelt. Der Antrag kann formlos per Telefon, Mail, Fax oder Brief gestellt werden. Es reicht folgende Formulierung: „Ich stelle einen Antrag auf Leistungen der Pflegekasse“.

Wie wird der Antrag ausgefüllt?

Zusätzlich zu den persönlichen Daten sind Angaben zu machen, welche Leistungen beantragt werden. Diese sind abhängig von der Versorgungsform, die gewünscht wird. Es bedarf also vorab der Überlegung, wie die Pflege organisiert werden soll. Idealerweise wird dabei auch überlegt, ob und welche Kombinationen in Frage kommen.

Wer unterstützt im Antragsprozess?

Pflegebedürftige haben einen Anspruch auf kostenlose Beratung. Die Pflegekasse ist verpflichtet, innerhalb von zwei Wochen nach der Antragstellung, Ansprechpersonen zu nennen. Die Pflegeberatung kann direkt bei den Pflegekassen erfolgen. In vielen Ländern wird sie aber in Pflegestützpunkten und Pflegeberatungen von den Kassen organisiert. Die Beratung kann auch in der Häuslichkeit erfolgen. Sie kann mehrfach in Anspruch genommen werden.

II.5 Factsheet: Versorgungsformen in der Pflege

Rund fünf von sechs Pflegebedürftigen in Deutschland werden zu Hause versorgt. Meist erfolgt die Pflege durch pflegende Angehörige und Nahestehende. Manchmal unterstützt sie dabei ein ambulanter Pflege- oder Betreuungsdienst. Bewohnerinnen und Bewohner in Pflegeheimen machen nur rund ein Fünftel der pflegebedürftigen Menschen in Deutschland aus.⁴² Grundsätzlich können nachfolgende Versorgungsformen in der Pflege unterschieden werden.

● Häusliche Pflege

Pflegebedürftige sowie ihre Angehörigen und Nahestehenden haben Wahlmöglichkeiten bei der Gestaltung und Zusammenstellung der von ihnen gewünschten Leistungen in der häuslichen Pflege. Pflegebedürftige dürfen selbst darüber entscheiden, ob sie ausschließlich durch Angehörige und Nahestehende gepflegt werden wollen oder von einem ambulanten Pflege- oder Betreuungsdienst. Auch eine Kombination von Pflege durch Angehörige und Nahestehende sowie Pflege- und Betreuungsdienste in der Häuslichkeit ist möglich.

In diesem Kombinationsfall unterstützt der Pflege- oder Betreuungsdienst die pflegenden Angehörigen und Nahestehenden, damit diese beispielsweise Beruf und Pflege besser miteinander vereinbaren können.

Die Leistungen der Dienste sind vielfältig, darunter: Unterstützung bei der Körperpflege, Ernährung oder der Gestaltung des Alltags. Ambulante Pflegedienste können auch Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung erbringen, wie zum Beispiel Medikamentengabe. Darüber hinaus unterstützt der Pflegedienst pflegende Angehörige und Nahestehende, indem er bei der Vermittlung von beispielsweise Essenslieferungen oder bei der Haushaltsführung hilft.

Zur grundsätzlichen Pflege und Betreuung in der Häuslichkeit lassen sich teilstationäre oder vorübergehende vollstationäre Pflege (Kurzzeitpflege) kombinieren. Zu weiteren Leistungen, die die häusliche Pflege unterstützen, siehe das [Factsheet II.6](#).

● Teilstationäre Pflege

Wenn die häusliche Pflege und Betreuung nicht in ausreichendem Umfang gewährleistet werden kann oder wenn dies zur Ergänzung oder Stärkung der häuslichen Pflege erforderlich ist, kann sie durch teilstationäre Angebote ergänzt werden. Als teilstationäre Versorgung wird die zeitweise Betreuung im Tagesverlauf in einer Pflegeeinrichtung bezeichnet. Teilstationäre Pflege kann als Tages- oder Nachtpflege konzipiert sein. Die Tagespflege wird in der Regel von Pflegebedürftigen in Anspruch genommen, deren Angehörige oder Nahestehende tagsüber berufstätig sind.

● Vorübergehende vollstationäre Pflege (Kurzzeitpflege)

Wenn die häusliche Pflege zeitweise nicht, noch nicht oder nicht im erforderlichen Umfang erbracht werden kann und auch eine teilstationäre Pflege nicht ausreicht, kann die Kurzzeitpflege in entsprechenden zugelassenen vollstationären Pflegeeinrichtungen in Anspruch genommen werden.

● Vollstationäre Pflege in Pflegeheimen

Die vollstationäre Pflege umfasst die dauerhafte Betreuung und Versorgung von Pflegebedürftigen in Pflegeheimen. Die vollstationäre Pflege umfasst nicht nur lebensnotwendige Bereiche, sondern auch die Förderung des sozialen Lebens in der Gemeinschaft und Gesellschaft.



Weiterführende Informationen⁴³

- [Bundesministerium für Gesundheit: Ratgeber Pflege – Alles, was Sie zum Thema Pflege wissen sollten](#)
- [Bundesministerium für Gesundheit: Pflegeleistungen zum Nachschlagen](#)

⁴² Statistisches Bundesamt (2022): 5 Millionen Pflegebedürftige zum Jahresende 2021. Pressemitteilung Nummer 554 vom 21. Dezember 2022.

⁴³ Die nachfolgenden Angaben unterliegen regelmäßigen Aktualisierungen. Die Quellen sind im Literaturverzeichnis angegeben.

II.6 Factsheet: Leistungen der Pflegeversicherung⁴⁴

Um Leistungen der Pflegeversicherung in Anspruch nehmen zu können, müssen Versicherte in den letzten zehn Jahren vor der Antragstellung zwei Jahre als Mitglied in die Pflegekasse eingezahlt haben oder familienversichert gewesen sein. Die Leistungen der Pflegeversicherung sind bei gesetzlich und privat Versicherten gleichgestellt. Anspruchsberechtigt sind in der Regel die Pflegebedürftigen und nicht die Angehörigen oder Nahestehenden. Allerdings können auch pflegende Angehörige und Nahestehende direkte Anspruchsberechtigte sein, wie es beispielsweise der Fall bei der sozialen Absicherung für Pflegepersonen ist.

Zuletzt wurden die Leistungen durch das Pflegeunterstützungs- und -entlastungsgesetz (PUEG) erheblich ausgeweitet und flexibilisiert. Dadurch werden zum Beispiel ab dem 1. Juli 2025 die Beträge der Verhinderungspflege und der Kurzzeitpflege zu einem gemeinsamen Jahresbetrag für Verhinderungspflege und Kurzzeitpflege zusammengefasst und dabei Vereinheitlichungen vorgenommen. Außerdem steigen zum 1. Januar 2025 alle Leistungsbeträge der Pflegeversicherung – sowohl im häuslichen wie auch im teil- und vollstationären Bereich – in Höhe von 4,5 Prozent an.⁴⁵

Die Leistungen der Pflegeversicherung hängen davon ab, wie groß der Unterstützungsbedarf ist (► [Factsheet II.4 Pflegeantrag](#)) und von wem die Pflegebedürftigen versorgt werden (► [Factsheet II.5 Versorgungsformen](#)).

- **Grundlegende Leistung** (Beschreibung Stand Januar 2024)⁴⁶

Das Leistungsspektrum der Pflegeversicherung umfasst zunächst eine grundlegende Leistungsart, die sich nach der gewählten Versorgungsform und in der Höhe nach dem Pflegegrad richtet.

Stationäre Versorgung	<p>Die Pflegeversicherung zahlt bei vollstationärer Pflege unter anderem pauschale Leistungen für pflegebedingte Aufwendungen einschließlich der Aufwendungen für Betreuung und Leistungen für medizinische Behandlungspflege in Pflegeheimen. Die Höhe orientiert sich am Pflegegrad. Bei Pflegegrad 2 beträgt die Leistung 770 Euro monatlich und bei Pflegegrad 5 beträgt sie 2.005 Euro monatlich. Zusätzlich zu den Leistungsbeträgen gewährt die Pflegeversicherung folgende nach der Verweildauer gestaffelten Leistungszuschläge. In der Regel ist für die pflegebedingten Aufwendungen ein Eigenanteil zu bezahlen. Hinzukommen die Kosten für Verpflegung, Unterkunft, Investitionen und Komfortleistungen.</p>
Häusliche Versorgung – Pflegegeld nach § 37 SGB XI	<p>Pflegebedürftige dürfen selbst darüber entscheiden, wie und von wem sie gepflegt werden. Wird die Pflege und Betreuung ausschließlich selbst oder von Angehörigen und Nahestehenden sichergestellt, zahlt die Pflegeversicherung dem Pflegebedürftigen das sogenannte Pflegegeld. Die Höhe orientiert sich am Pflegegrad. Bei Pflegegrad 2 beträgt die Leistung 332 Euro monatlich und 947 Euro monatlich bei Pflegegrad 5. Voraussetzungen für die Inanspruchnahme des Pflegegeldes sind, dass die häusliche Pflege sichergestellt ist und mindestens Pflegegrad 2 vorliegt. Das Pflegegeld ist eine Leistung der Pflegeversicherung an den Pflegebedürftigen, die an die pflegenden Angehörigen beziehungsweise Nahestehenden weitergegeben werden kann, aber nicht muss. Folglich darf nicht angenommen werden, dass es sich um Entgelt für Pflege handelt.</p>

⁴⁴ Bundesministerium für Gesundheit (2024): Ratgeber Pflege – Alles, was Sie zum Thema Pflege wissen sollten.

⁴⁵ Bundesministerium für Gesundheit (2023): Pflegeunterstützungs- und -entlastungsgesetz (PUEG).

⁴⁶ Bundesministerium für Gesundheit (2024): Ratgeber Pflege – Alles, was Sie zum Thema Pflege wissen sollten.

<p>Häusliche Versorgung – Sachleistungen nach § 36 SGB XI</p>	<p>Wird die Pflege durch einen Pflege- oder Betreuungsdienst sichergestellt, übernimmt die Pflegekasse die Kosten für körperbezogene Pflegemaßnahmen, pflegerische Betreuungsmaßnahmen sowie Hilfen bei der Haushaltsführung bis zu einem gesetzlich vorgeschriebenen Höchstbetrag. Der Betrag ist abhängig vom Pflegegrad. Bei Pflegegrad 2 beträgt die Leistung 761 Euro monatlich und 2.200 Euro monatlich bei Pflegegrad 5. Wenn beispielsweise 70 Prozent Pflegesachleistungen durch einen Pflegedienst erbracht und abgerechnet wurden, stehen noch 30 Prozent des monatlichen Betrages für Pflegegeld zur Verfügung.</p>
<p>Häusliche Versorgung – Kombinationsleistungen nach § 38 SGB XI</p>	<p>Um eine auf die individuellen Bedürfnisse abgestimmte Pflege zu gewährleisten, ist es möglich, die Pflege von Angehörigen und Nahstehenden, also den Bezug von Pflegegeld, mit der Inanspruchnahme von ambulanten Pflegesachleistungen zu kombinieren. Das Pflegegeld vermindert sich in diesem Fall anteilig (prozentual) je nach Höhe der in Anspruch genommenen ambulanten Sachleistungen. Wenn beispielsweise 70 Prozent Pflegesachleistungen durch einen Pflegedienst erbracht und abgerechnet wurden, stehen noch 30 Prozent des monatlichen Betrages für Pflegegeld zur Verfügung.</p>

● **Ergänzende Leistung in der häuslichen Versorgung** (Beschreibung Stand Januar 2024)⁴⁷

Außerdem kennt die Pflegeversicherung ergänzende Leistungen für Pflegebedürftige in der häuslichen Versorgung. Diese müssen mit der grundlegenden Leistung in der häuslichen Versorgung, also dem Pflegegeld, den Sachleistungen oder der Kombinationsleistung, zusammengedacht werden. Je nach Variante und Kombination kann es hier zu Kürzungen der grundlegenden Leistung, zum Beispiel des Pflegegelds, kommen. Dies ist in den jeweiligen Einzelfällen zu prüfen. Zu Einzelheiten beraten die Pflegekassen und Pflegeberatungsstellen (► [Factsheet II.9 – Fachstellen](#)).

<p>Entlastungsbetrag nach § 45b SGB XI</p>	<p>Der Entlastungsbetrag dient der Erstattung von Aufwendungen, die im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme von Leistungen der teilstationären Tages- und Nachtpflege, der Kurzzeitpflege, bestimmter Leistungen der Pflege- oder Betreuungsdienste sowie der Leistungen der nach Landesrecht anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag entstehen. Der Entlastungsbetrag wird in allen Pflegegraden monatlich in Höhe von bis zu 125 Euro und insgesamt bis zu 1.500 Euro im Jahr gegen Einreichung von Belegen gewährt.</p>
<p>Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI</p>	<p>In Urlaubs- und Krankheitszeiten von Pflegenden übernimmt die Pflegeversicherung für Pflegebedürftige der Pflegegrade 2 bis 5 die nachgewiesenen Kosten einer notwendigen Ersatzpflege (Verhinderungspflege), jedoch längstens für sechs Wochen je Kalenderjahr. Die Verhinderungspflege kann auch stundenweise in Anspruch genommen werden. Ein Anspruch auf Verhinderungspflege besteht jedoch erst nach sechs Monaten geleisteter häuslicher Pflege. Die Leistungen der Verhinderungspflege betragen grundsätzlich auf Nachweis bis zu 1.612 Euro pro Kalenderjahr. Dieser Betrag kann um bis zu 806 Euro aus noch nicht in Anspruch genommenen Mitteln der Kurzzeitpflege nach § 42 SGB XI auf insgesamt bis zu 2.418 Euro im Kalenderjahr erhöht werden. Wird die Verhinderungspflege von einer nahen verwandten, verschwägerten oder mit in häuslicher Gemeinschaft lebenden Person geleistet, gilt: Die Aufwendungen der Pflegekasse dürfen grundsätzlich den Betrag des Pflegegeldes für bis zu sechs Wochen, also den 1,5-fachen Betrag des Pflegegeldes des festgestellten Pflegegrades, nicht überschreiten. Auf gesonderten Nachweis können von der Pflegekasse im Einzelfall auch darüber hinaus notwendige Aufwendungen übernommen werden, maximal aber bis zu den Höchstbeträgen.</p>

⁴⁷ Bundesministerium für Gesundheit (2024): Ratgeber Pflege – Alles, was Sie zum Thema Pflege wissen sollten.

<p>Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI bei Pflegebedürftigen der Pflegegrade 4 und 5, die das 25. Lebensjahr noch nicht vollendet haben</p>	<p>Pflegebedürftige mit den Pflegegraden 4 und 5 können bis zur Vollendung des 25. Lebensjahres die Verhinderungspflege bis zu acht anstatt bis zu sechs Wochen im Kalenderjahr in Anspruch nehmen. Dabei erfolgt auch die hälftige Fortzahlung eines zuvor bezogenen (anteiligen) Pflegegeldes während der Verhinderungspflege für bis zu acht Wochen im Kalenderjahr. Darüber hinaus können im Kalenderjahr bis zu 100 Prozent – im Jahr 2024 also bis zu 1.774 Euro – der Mittel der Kurzzeitpflege zugunsten der Verhinderungspflege umgewidmet werden, soweit die Mittel nicht bereits für Leistungen der Kurzzeitpflege verbraucht worden sind (der umgewidmete Betrag wird dabei auf den Leistungsbetrag der Kurzzeitpflege angerechnet, vermindert diesen also entsprechend). Die Voraussetzung der sechsmonatigen Vorpflegezeit vor der erstmaligen Inanspruchnahme von Verhinderungspflege entfällt für diesen Kreis der pflegebedürftigen Personen.</p>
<p>Tages- und Nachtpflege nach § 41 SGB XI</p>	<p>Unter Tages- und Nachtpflege (teilstationäre Versorgung) versteht man die vorübergehende Betreuung im Tagesverlauf in einer Pflegeeinrichtung. Leistungen der Tages- und Nachtpflege können in Anspruch genommen werden, wenn häusliche Pflege nicht in ausreichendem Umfang sichergestellt werden kann oder wenn dies zur Ergänzung oder Stärkung der häuslichen Pflege erforderlich ist. Die Höhe orientiert sich am Pflegegrad. Bei Pflegegrad 2 beträgt die Leistung 689 Euro monatlich und bei Pflegegrad 5 beträgt sie 1.995 Euro monatlich.</p>
<p>Kurzzeitpflege nach § 42 SGB XI</p>	<p>Die Kurzzeitpflege kann in Anspruch genommen werden, wenn die häusliche Pflege zeitweise nicht, noch nicht oder nicht im erforderlichen Umfang erbracht werden kann und auch eine teilstationäre Pflege nicht ausreicht. Der Anspruch ist auf acht Wochen pro Kalenderjahr beschränkt. Für pflegebedürftige Personen der Pflegegrade 2 bis 5 beträgt die Leistung 1.774 Euro pro Kalenderjahr. Der Leistungsbetrag kann um bis zu 1.612 Euro aus noch nicht in Anspruch genommenen Mitteln der Verhinderungspflege nach § 29 SGB XI auf insgesamt bis zu 3.386 Euro im Kalenderjahr erhöht werden; dann vermindert sich der Leistungsbetrag für die Verhinderungspflege entsprechend.</p>
<p>Pflegerische Versorgung bei Vorsorge- oder Rehabilitationsmaßnahmen der Pflegeperson</p>	<p>Seit dem 1. Juli 2024 haben Pflegebedürftige einen neuen eigenständigen Anspruch auf pflegerische Versorgung bei Aufenthalt ihrer Pflegeperson in einer zugelassenen Vorsorge- und Rehabilitationseinrichtung. Damit wird es pflegenden Angehörigen erleichtert, an einer Vorsorge- oder Rehabilitationsmaßnahme teilzunehmen. Dieser Anspruch ist zeitlich auf die Dauer der Vorsorge- und Rehabilitationsmaßnahme der Pflegeperson begrenzt.</p>
<p>Pflegehilfsmittel und zum Verbrauch bestimmte Pflegehilfsmittel nach § 40 SGB XI</p>	<p>Pflegebedürftige haben Anspruch auf Versorgung mit Pflegehilfsmitteln, die zur Erleichterung der Pflege oder zur Linderung der Beschwerden der Pflegebedürftigen beitragen oder ihnen eine selbständigere Lebensführung ermöglichen, soweit die Hilfsmittel nicht wegen Krankheit oder Behinderung von der Krankenversicherung oder anderen zuständigen Leistungsträgern zu leisten sind. Es besteht ein Anspruch auf sogenannte technische Pflegehilfsmittel. Das kann beispielsweise ein Pflegebett sein. Zu den Kosten muss die pflegebedürftige Person einen Eigenanteil zuzahlen. Außerdem besteht ein Anspruch auf bis zu 40 Euro im Kalendermonat auf zum Verbrauch bestimmte Pflegehilfsmittel, zum Beispiel Schutzhandschuhe oder aufsaugende Einmal-Bettschutzeinlagen.</p>
<p>Zuschüsse zur Wohnungsanpassung nach § 40 Absatz 4 SGB XI</p>	<p>Die Pflegekasse kann für Pflegebedürftige der Pflegegrade 1 bis 5 auf Antrag bis zu 4.000 Euro als Zuschuss für Anpassungsmaßnahmen zahlen, sofern diese die häusliche Pflege in der Wohnung ermöglichen oder erheblich erleichtern.</p>

● **Beratungs- und Schulungsangebote** (Beschreibung Stand Januar 2024) ⁴⁸

Darüber hinaus sollen Beratungs- und Schulungsangebote unter anderem dafür sorgen, dass Pflegebedürftige und pflegende Angehörige das passende Versorgungsarrangement und die passenden Leistungen in Anspruch nehmen.

Pflegeberatung nach § 7a SGB XI	Pflegebedürftige haben Anspruch auf Pflegeberatung. Dies gilt unabhängig von der Versorgungsform. Auf Wunsch der pflegebedürftigen Person erfolgt die Pflegeberatung auch gegenüber ihren Angehörigen oder weiteren Personen oder unter deren Einbeziehung. Die Pflegeberatung bietet eine umfassende Unterstützung bei der Auswahl und Inanspruchnahme notwendiger Hilfe- und Pflegeleistungen. Für die Pflegeberatung können sich Pflegebedürftige auch an Pflegestützpunkte wenden.
Beratung nach § 37 Absatz 3 SGB XI	Die Beratung dient der Sicherung der Qualität der häuslichen Pflege und der regelmäßigen Hilfestellung und praktischen pflegefachlichen Unterstützung der häuslich Pflegenden. Sie ist ein regelmäßiger Beratungstermin für Pflegebedürftige, die zuhause gepflegt werden und ausschließlich Pflegegeld beziehen. Pflegebedürftige der Pflegegrade 2 und 3 haben halbjährlich einmal, Pflegebedürftige der Pflegegrade 4 und 5 haben vierteljährlich einmal eine Beratung in der eigenen Häuslichkeit abzurufen. Pflegebedürftige des Pflegegrades 1 sowie Pflegebedürftige, die von einem ambulanten Pflegedienst Pflegesachleistungen beziehen, können halbjährlich einmal eine Beratung in der eigenen Häuslichkeit abrufen.
Pflegekurse nach § 45 SGB XI	Die Betreuung eines Pflegebedürftigen benötigt nicht nur viel Engagement und Zeit, sondern auch umfangreiches Grundwissen. Die kostenfreien Pflegekursen, die von den Pflegekassen anzubieten sind, sollen die Fertigkeiten für eine eigenständige Durchführung der Pflege vermitteln und der Entstehung von körperlichen oder seelischen Belastungen nach Möglichkeit vorbeugen. Einige Kurse widmen sich speziell dem Thema Demenz.

● **Leistungen speziell für pflegende Angehörige und Nahestehende** (Beschreibung Stand Januar 2024) ⁴⁹

Schließlich haben speziell pflegende Angehörige und Nahestehende Anspruch auf weitere Leistungen. Besonders wichtig sind die Leistungen in Bezug auf die Renten-, Unfall- und Arbeitslosenversicherung, also zur sozialen Absicherung der Pflegepersonen. Eine Pflegeperson im Sinne des Rechts der Pflegeversicherung ist eine Person, die eine Pflegebedürftige oder einen Pflegebedürftigen nicht erwerbsmäßig in ihrer oder seiner häuslichen Umgebung pflegt. Wer eine oder mehrere pflegebedürftige Personen mit mindestens Pflegegrad 2 in ihrer häuslichen Umgebung nicht erwerbsmäßig für wenigstens zehn Stunden wöchentlich, verteilt auf regelmäßig mindestens zwei Tage in der Woche, pflegt, kann unter bestimmten Voraussetzungen als Pflegeperson Versicherungsschutz in der gesetzlichen Renten-, Unfall- und/oder Arbeitslosenversicherung genießen. Zu den einzelnen Voraussetzungen können externe Fachstellen, unter anderem die Deutsche Rentenversicherung oder die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, informieren.



Weiterführende Informationen ⁵⁰

- Bundesministerium für Gesundheit: [Leistungen der Pflegeversicherungen im Überblick](#)
- Bundesministerium für Gesundheit: [Pflegeleistungen zum Nachschlagen](#)
- Bundesministerium für Gesundheit: [Ratgeber Pflege – Alles, was Sie zum Thema Pflege wissen sollten](#)
- Bundesministerium für Gesundheit: [Ratgeber Demenz](#)
- Pflegenetzwerk Deutschland: [Leistungen der Pflegeversicherung](#)
- Deutsche Rentenversicherung: [Pflege von Angehörigen lohnt sich auch für die Rente](#)
- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung: [Häusliche Pflegepersonen](#)

48 Bundesministerium für Gesundheit (2024): Ratgeber Pflege – Alles, was Sie zum Thema Pflege wissen sollten.

49 Bundesministerium für Gesundheit (2024): Ratgeber Pflege – Alles, was Sie zum Thema Pflege wissen sollten

50 Die nachfolgenden Angaben unterliegen regelmäßigen Aktualisierungen. Die Quellen sind im Literaturverzeichnis angegeben

II.7 Factsheet: Pflegezeitgesetz und Familienpflegezeitgesetz

Für immer mehr Menschen wird die Pflege von Angehörigen und Nahestehenden zur alltäglichen Aufgabe. Pflege wird häufig neben der Berufstätigkeit und/oder der Kindererziehung geleistet. Die Berufstätigkeit kann zwar als Ausgleich und Entlastung zur Pflegesituation erlebt werden. Die Belastungen können sehr unterschiedlich sein. Manchmal kann es notwendig werden, die Arbeitszeit für einen bestimmten Zeitraum ganz oder teilweise zu reduzieren, um pflegebedürftige Angehörige unterstützen und begleiten zu können.

Vereinbarkeitslösungen sind mit dem **Pflegezeitgesetz** (PflegeZG) und dem **Familienpflegezeitgesetz** (FPfZG) für nahe Angehörige von pflegebedürftigen Personen deutlich verbessert worden. Der Gesetzgeber hat rechtliche Rahmenbedingungen geschaffen, um Beschäftigten, die nahe Angehörige in häuslicher Umgebung pflegen und versorgen, eine Freistellung von der Arbeit zu ermöglichen. Beschäftigte haben danach einen Rechtsanspruch auf die Freistellungen. Für Beamtinnen und Beamte sind die Freistellungen in den Bundes- und Landesbeamtengesetzen sowie Urlaubsverordnungen geregelt.

Hilfe im Akutfall

- Beschäftigte können in einer akut auftretenden Pflegesituation bis zu 10 Arbeitstage der Arbeit fernbleiben, wenn dies erforderlich ist, um eine bedarfsgerechte Pflege einer nah angehörigen Person zu organisieren oder eine pflegerische Versorgung in dieser Zeit sicherzustellen (sogenannte Kurzzeitige Arbeitszeitverhinderung, vgl. § 2 Absatz 1 PflegeZG). Die kurzzeitige Arbeitsverhinderung kann bei jedem Arbeitgeber unabhängig von der Unternehmensgröße in Anspruch genommen werden. Hierfür ist der Arbeitgeber oder Arbeitgeberin unverzüglich, aber formlos, über die Arbeitsverhinderung und ihre Dauer zu informieren. Auf Verlangen ist ein ärztlicher Nachweis über die Pflegebedürftigkeit und die Erforderlichkeit der Maßnahme, also Organisation oder Sicherstellung der Pflege, vorzulegen.
 - Für die Zeit der kurzzeitigen Arbeitszeitverhinderung haben Beschäftigte Anspruch auf einen Ausgleich für entgangenes Arbeitsentgelt. Dieses sogenannte Pflegeunterstützungsgeld kann für bis zu zehn Arbeitstage je Kalenderjahr je pflegebedürftiger Person in Anspruch genommen werden. Dies gilt, wenn es für diesen Zeitraum keine Entgeltfortzahlung durch den Arbeitgeber gibt sowie kein Kranken- oder Verletztengeld bei Erkrankung oder Unfall eines Kindes geleistet wird. Der Antrag auf Pflegeunterstützungsgeld ist unverzüglich und unter Vorlage einer ärztlichen Bescheinigung bei der Pflegekasse oder dem privaten Versicherungsunternehmen des pflegebedürftigen nahen Angehörigen zu stellen (vgl. § 44a Absatz 3 SGB XI).
- ### Freistellungen
- Beschäftigte in Unternehmen mit mehr als 15 Beschäftigten, die nahe Angehörige in häuslicher Umgebung pflegen, haben zudem unter bestimmten Voraussetzungen einen Anspruch, sich bis zu sechs Monate vollständig oder teilweise von der Arbeit freistellen lassen (sogenannte Pflegezeit, vgl. § 3 Absatz 1 PflegeZG). Bei minderjährigen Pflegebedürftigen besteht der Anspruch auf Freistellung, auch zu deren Betreuung – und nicht nur Pflege – und auch, wenn eine Betreuung außerhalb der häuslichen Umgebung oder zum Beispiel im Wechsel erfolgt (vgl. § 3 Absatz 5 PflegeZG).
 - Beschäftigte in Unternehmen mit mehr als 15 Beschäftigten können für die Begleitung von nahen Angehörigen in der letzten Lebensphase bis zu drei Monate vollständig oder teilweise freigestellt werden, wobei ein ärztlicher Nachweis notwendig ist (vgl. § 3 Absatz 6 PflegeZG).
 - Beschäftigte in Unternehmen mit mehr als 25 Beschäftigten haben zudem einen Anspruch auf Familienpflegezeit und damit auf teilweise Freistellung für die häusliche Pflege von nahen Angehörigen über einen Zeitraum von bis zu 24 Monaten (vgl. § 2 Absatz 1 FPfZG). Bei minderjährigen Pflegebedürftigen besteht der Anspruch auf Freistellung auch dann, wenn eine Betreuung in oder außerhalb der häuslichen Umgebung erfolgt.

- Die Freistellungen nach dem Pflegezeitgesetz und dem Familienpflegezeitgesetz können kombiniert werden, sofern sie unmittelbar aneinander anschließen. Gemeinsam dürfen sie jedoch eine Dauer von 24 Monaten insgesamt nicht übersteigen.
- In Unternehmen unterhalb der Schwellenwerte von regelmäßig mehr als 15 beziehungsweise 25 Beschäftigten können die Freistellungen nach dem PflegeZG und nach dem FPfZG mit dem Arbeitgeber auf freiwilliger Basis vereinbart werden. Dazu müssen Sie einen Antrag bei ihrem Arbeitgeber stellen, den dieser innerhalb von vier Wochen zu beantworten hat. Wenn der Arbeitgeber dem Antrag nicht entsprechen möchte, muss er dies begründen.

Darlehen

- Beschäftigte, die eine Freistellung nach dem PflegeZG oder dem FPfZG in Anspruch nehmen oder mit dem Arbeitgeber vereinbaren, können ein zinsloses Darlehen beim Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA) beantragen, um den Lohnausfall abzufedern. Das Darlehen wird in monatlichen Raten ausgezahlt und später in Raten wieder zurückgezahlt.

Definitionen

- Zu den **Beschäftigten** im Sinne des Pflegezeitgesetzes (vgl. § 7 Absatz 1 PflegeZG) zählen nicht nur Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, sondern auch Auszubildende sowie Personen, die wegen ihrer wirtschaftlichen Unselbstständigkeit als arbeitnehmerähnliche Person anzusehen sind, zum Beispiel in Heimarbeit beschäftigte Personen. Zu den Beschäftigten nach dem Familienpflegezeitgesetz gehören Auszubildende nicht.

Zu den **nahen Angehörigen** gehören nach dem Pflegezeitgesetz mit Wirkung auch für das Familienpflegezeitgesetz ausschließlich: Großeltern, Eltern, Schwiegereltern, Stiefeltern, die Ehegatten, Lebenspartnerin und Lebenspartner einer eheähnlichen oder lebenspartnerchaftlichen Gemeinschaft, Geschwister, Schwägerinnen und Schwäger, Geschwister des Lebenspartners oder der Lebenspartnerin, eigene Kinder und Adoptiv- und Pflegekinder sowie die Kinder, Adoptiv- und Pflegekinder der Lebenspartnerin oder des Lebenspartners, Schwiegerkinder und Enkelkinder (vgl. § 7 Absatz 3 PflegeZG).

Als **pflegebedürftig** gelten solche Personen, die einen Pflegegrad haben, wobei für die Freistellung im Rahmen der kurzzeitigen Arbeitsverhinderung bereits eine voraussichtliche Pflegebedürftigkeit ausreicht.



Weiterführende Informationen⁵¹

- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: [Wege zur Pflege](#)
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales: [Teilzeit und flexible Arbeitszeit](#)

51 Die nachfolgenden Angaben unterliegen regelmäßigen Aktualisierungen. Die Quellen sind im Literaturverzeichnis angegeben.

II.8 Factsheet: Demenz und Pflege

In Deutschland leben derzeit 1,8 Millionen Menschen mit Demenz. Bis zum Jahr 2050 könnte der Anteil der betroffenen Menschen demographisch bedingt auf 2,8 Millionen steigen. Um dieser Herausforderung zu begegnen, hat die Bundesregierung 2020 die Nationale Demenzstrategie verabschiedet.⁵²

Zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Pflege und Beruf strebt die Nationale Demenzstrategie unter anderem an, die Etablierung von betrieblichen Pflegelotsenden in Unternehmen zu fördern. Die Länder und das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend werben dafür, dass die Unternehmen betriebliche Pflegelotsende einführen, die Angehörige und Nahestehende, die Menschen mit Demenz versorgen, auf entsprechende kommunale Unterstützungsstrukturen hinweisen können.⁵³ Hierfür ist es notwendig, dass die betrieblichen Pflegelotsenden die wesentlichen Grundlagen von Demenzerkrankungen kennen.

● Was ist eine Demenz?

Demenz ist der Sammelbegriff für ein Syndrom, das im Zusammenhang mit über 50 Erkrankungen auftritt.⁵⁴ Demenz geht mit neurodegenerativen Veränderungen einher und hat beispielsweise eine nachlassende Denk- und Gedächtnisleistung zur Folge.⁵⁵ Etwa 90 Prozent der Demenzerkrankungen verlaufen in der Regel fortschreitend über unterschiedliche Stadien. Menschen mit Demenz zu begleiten, stellt große Anforderungen an berufstätige Angehörige und das Hilfenetz, da im Verlauf der Erkrankung in fast allen Lebensbereichen zunehmende Unterstützung geleistet werden muss. In nur etwa 10 Prozent der Fälle ist die Demenzerkrankung eine Folgeerscheinung anderer Grunderkrankungen, deren Behandlung zu einer Besserung der Demenzsymptomatik führen kann.⁵⁶

● Welche Herausforderungen stellen sich für pflegende Beschäftigte?

Da Demenzerkrankungen fortschreitend und über lange Zeiträume verlaufen, brauchen Betroffene nach und nach immer mehr Unterstützung bei der Bewältigung des Alltages. Angehörige und Nahestehende übernehmen daher über lange Zeiträume vielfältige Aufgaben, darunter die Beantragung von Leistungen der Pflegeversicherung, die Mitwirkung an Begutachtungsverfahren, Entscheidungen über Versorgungsformen, tägliche Pflege- und Versorgungsaufgaben sowie die Begleitung zu Arzt- und Therapieterminen. Berufstätige Angehörige und Nahestehende befinden sich daher in einem besonderen Spannungsfeld zwischen Pflege und Beruf. Hinzukommt, dass Demenz noch immer mit Rückzug und Stigmatisierung verbunden ist, sodass viele Angehörige nicht offen darüber sprechen, wenn sie einen Menschen mit Demenz pflegen.

● Wie können betriebliche Pflegelotsende unterstützen?

Betriebliche Pflegelotsende können unterstützen und das Risiko verringern, dass sich Beschäftigte mit Pflegeverantwortung aufgrund von Sorgen sozial isolieren und die Grenzen ihrer Belastungsfähigkeit überschreiten. Sie können durch offene Kommunikation Gespräche initiieren, an Demenzberatungsstellen vermitteln und für entlastende Vereinbarkeitslösungen sorgen.

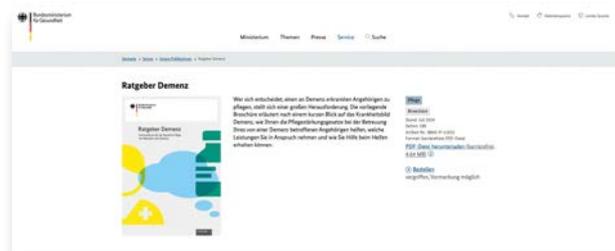
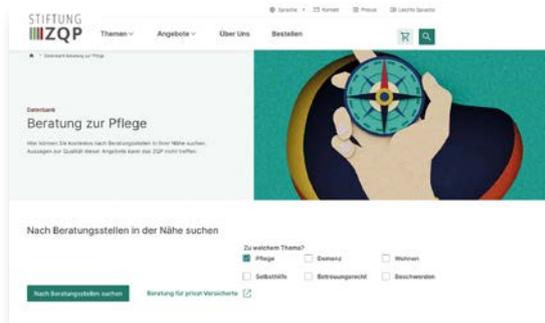
52 Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2022): Nationale Demenzstrategie. Hintergrundinformationen.

53 Ebenda.

54 Bundesministerium für Gesundheit (2024): Online-Ratgeber Demenz. Was ist Demenz?

55 Ebenda.

56 Bundesministerium für Gesundheit (2023): Ratgeber Demenz, Seite 15.



Die Broschüre „Demenz und Berufstätigkeit“ vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend bietet praxisorientierte Anregungen zu unter anderem folgenden Fragestellungen: Wie können Mitarbeitende mit Demenz länger im Unternehmen gehalten werden? Was können Unternehmen und Behörden tun, um pflegende Mitarbeitende zu unterstützen?⁵⁷ Die Broschüre ist unter folgendem Link abrufbar: [BMFSFJ – Demenz und Berufstätigkeit](#).

Zur **Suche nach Anlaufstellen** und Angeboten können betriebliche Pflegelotsende auf den „Wegweiser Demenz“ vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend zurückgreifen.⁵⁸ Dieser ist unter dem Link [Wegweiser Demenz – Startseite](#) abrufbar.

Zum **Aufbau eines Hilfenetzes** können Pflegelotsende an die regionalen Pflegestützpunkte und örtlichen Demenzberatungsstellen verweisen. Einen Überblick über Beratungsstellen bietet die Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege mit der Online-Datenbank [Beratung zur Pflege](#) – Stiftung ZQP.⁵⁹

Der „**Ratgeber Demenz**“ vom Bundesministerium für Gesundheit gibt einen kurzen Überblick auf das Krankheitsbild Demenz und erläutert unter anderem was die Pflegestärkungsgesetze bei der Betreuung von einer Demenz betroffenen Person durch einen Angehörigen leisten und wie Angehörige Hilfe beim Helfen erhalten können.⁶⁰ Der Ratgeber ist unter [Ratgeber Demenz | BMG](#) abrufbar.

57 Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2024): Demenz und Berufstätigkeit.

58 Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2024): Wegweiser Demenz.

59 Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege (2024): Datenbank Beratung zur Pflege.

60 Bundesministerium für Gesundheit (2023): Ratgeber Demenz.

II.8 Merkblatt Demenz und Pflege



Das Wichtigste in Kürze

- Menschen mit Demenz benötigen ein stabiles Umfeld.
- Menschen mit Demenz entwickeln mit voranschreitendem Krankheitsverlauf Anpassungsschwierigkeiten, die sich im Umfeld bemerkbar machen und weshalb sich das Umfeld auf diese Veränderungen einstellen muss.
- Pflegende Angehörige und Nahestehende benötigen Unterstützung und sollten so früh wie möglich, Kontakt mit Pflegelotsenden sowie Beratungs- und Fachstellen aufnehmen.

Was ist zu tun bei ersten Anzeichen von Demenz?

Erste Ansprechperson ist der Hausarzt oder die Hausärztin. Für eine fachliche Diagnostik sollten beispielsweise Fachärztinnen und Fachärzte der Inneren Medizin, der Neurologie oder Psychiatrie aufgesucht werden. Es gibt einige Ursachen von demenziellen Erkrankungen, die behandelbar sind. Eine eindeutige Diagnose bietet die Grundlage für adäquate Interventionen.

Wo gibt es Unterstützung?

In Demenzberatungsstellen erhalten Angehörige und Nahestehende alle wichtigen Informationen zum Leben und zum Umgang mit Menschen mit Demenz. Darüber hinaus informieren die Beratungsstellen über Betreuungsformen und Möglichkeiten der Kostenübernahme. Informationen sind auf der Webseite der Deutschen Alzheimer Gesellschaft sowie in den Pflegestützpunkten erhältlich.

Informationen im Netz⁶¹

Allgemeine Informationen und Materialien zum Bestellen:

- ▶ [Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V.: Publikationen](#)

Beratungsstellen:

- ▶ [Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V.: Hilfe und Beratung in Ihrer Nähe](#)

Wegweiser Demenz des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend:

- ▶ [Wegweiser Demenz](#)

Ratgeber des Bundesministeriums für Gesundheit:

- ▶ [Ratgeber Demenz](#)

Alzheimer-Telefon

Ein multiprofessionelles Team geschulter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Erfahrung mit Menschen mit Demenz und der Alzheimer-Krankheit haben, stehen Ratsuchenden Montag bis Donnerstag von 9 bis 18 Uhr sowie freitags von 9 bis 15 Uhr unter folgender Telefonnummer ▶ **030 25937 9514** zur Verfügung. Auch eine Beratung per E-Mail ist möglich.

61 Die nachfolgenden Angaben unterliegen regelmäßigen Aktualisierungen. Die Quellen sind im Literaturverzeichnis angegeben.

II.9 Factsheet: Fachstellen für pflegende Angehörige

Betriebliche Pflegelotsende unterstützen beim Aufbau eines individuellen Hilfesystems, indem sie pflegende Beschäftigte an professionelle Fachstellen vermitteln. Damit sie gezielt an Beratungs- und Fachstellen vermitteln können, benötigen sie einen Überblick über regionale Stellen und Ansprechpersonen. Die nachfolgenden Beschreibungen zu relevanten Fach- und Beratungsstellen dienen als Orientierung beim Aufbau des regionalen Netzwerkes.

<p>Pflegestützpunkte</p>	<p>Anlaufstellen für Pflegeberatung werden Pflegestützpunkte genannt. Sie werden von Kranken- und Pflegekassen auf Initiative eines Bundeslandes eingerichtet und bieten Hilfesuchenden Beratung und Unterstützung.</p> <p>Wenn Hilfesuchende selbst pflegebedürftig sind oder pflegebedürftige Angehörige haben, erhalten sie im Pflegestützpunkt alle wichtigen Informationen, Antragsformulare und konkrete Hilfestellungen. Sie ermöglichen eine effiziente Vernetzung aller Angebote für Pflegebedürftige und helfen darüber hinaus bei der Kommunikation mit Sozialleistungsträgern.</p> <p>Anspruch auf Pflegeberatung haben Versicherte, die Leistungen der Pflegeversicherung erhalten. Gleiches gilt für Versicherte, die zwar noch keine Leistungen erhalten, aber einen Antrag auf Leistungen gestellt haben oder einen erklärten Bedarf einer Begutachtung zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit haben. Auch pflegende Angehörige haben einen Anspruch. Die Beratung ist kostenlos, da die Pflegestützpunkte über die Pflegekassen und Kommunen gefördert werden.</p> <p>Die regionalen Pflegestützpunkte können unter anderem in der Online-Datenbank des Datenbank Beratung zur Pflege – Stiftung ZQP der Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege recherchiert werden.</p>
<p>Demenzberatung</p>	<p>Demenzberatungen bieten Unterstützung und Beratung für Menschen mit Demenz und pflegende Angehörige an. Geschulte Fachkräfte geben Auskunft über Demenzformen und beraten zum Umgang mit erkrankten Menschen. Sie bieten Informationen, Hilfe und Unterstützung über den gesamten Verlauf der Krankheit. Die regionalen Demenz-Beratungsstellen können in der Online-Datenbank der Deutschen Alzheimer Gesellschaft recherchiert werden: Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V.: Hilfe und Beratung in Ihrer Nähe.</p>

<p>Wohnberatung</p>	<p>Die oben genannten Pflegestützpunkte arbeiten in der Regel eng mit den Wohnberatungsstellen zusammen. Für Pflegelotsende lohnt es sich, die Wohnberatung mit in das regionale Netzwerk aufzunehmen, denn sie bietet konkrete Unterstützung und Informationen zum barrierefreien Umbauen oder Wohnen.</p> <p>Darüber hinaus bietet das Serviceportal „Zuhause im Alter“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend Informationen rund um das Thema „Wohnen im Alter“, auch bei Hilfe-, Pflege- und Unterstützungsbedarf https://www.serviceportal-zuhause-im-alter.de/.</p>
<p>Pflegetelefon</p>	<p>Pflegelotsende, Arbeitgeber, pflegende Angehörige und Nahestehende können sich mit ihren Fragen unter anderem auch an das Pflegetelefon des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend wenden. Die Expertinnen und Experten des Pflegetelefons beraten zur Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Beruf, insbesondere zu den Regelungen des Pflegezeitgesetzes und des Familienpflegezeitgesetzes. Das Pflegetelefon ist derzeit von Montag bis Donnerstag zwischen 9 und 16 Uhr unter der Rufnummer ► 030 20 17 91 31 und per E-Mail an info@wege-zur-pflege.de zu erreichen. Auf der Webseite www.wege-zur-pflege.de stehen neben vielen nützlichen Informationen auch eine Broschüre und ein mehrsprachiger Flyer über die Freistellungsmöglichkeiten sowie eine Checkliste und Musterformulare zur Ankündigung der Freistellungen beim Arbeitgeber zum Download bereit.</p>
<p>Projekt „Pausentaste“</p>	<p>Das Projekt „Pausentaste – Wer anderen hilft, braucht manchmal selber Hilfe“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend hat sich zum Ziel gesetzt, bundesweit ein niederschwelliges Beratungsangebot für Kinder und Jugendliche zu etablieren, die sich um pflegebedürftige Familienmitglieder kümmern. Die „Pausentaste“ soll ihnen helfen, Pausen einzulegen, zu reflektieren und Hilfsangebote wahrzunehmen oder über die eigene Situation zu sprechen – auch anonym. Im Jahr 2021 wurde das Projekt um die Zielgruppe der pflegenden Studierenden und jungen Erwachsenen erweitert. Junge Pflegende in Ausbildung finden auf der Website pausentaste.de viele Tipps, Materialien und Beratungsstellen vor Ort. Pflegelotsende, Ausbilderinnen und Ausbilder, Lehrerinnen und Lehrer sowie Hochschulpersonal finden unter Für Fachkräfte (pausentaste.de) ebenfalls hilfreiche Informationen und aufbereitete Unterstützungsangebote für junge Pflegende.</p>

II.9 Arbeitsblätter zur Erstellung des regionalen Unterstützer-Netzwerkes

Pflegestützpunkt für den Standort

Zuständig für die Regionen

Ansprechperson

Adresse

Telefon

E-Mail

Bemerkungen

Demenzberatung

Ansprechperson

Adresse

Telefon

E-Mail

Bemerkungen

II.9 Arbeitsblätter zur Erstellung des regionalen Unterstützer-Netzwerkes

Wohnberatung

Ansprechperson

Adresse

Telefon

E-Mail

Bemerkungen

Weitere Beratungsstellen

Ansprechperson

Adresse

Telefon

E-Mail

Bemerkungen

II.10 Factsheet: Fallkonstellationen und konkrete Unterstützungsangebote für pflegende Angehörige und Nahestehende

Pflegefälle unterscheiden sich in ihren Ausgangslagen und Rahmenbedingungen und sind daher kaum miteinander vergleichbar. Betriebliche Pflegelotsende stehen somit vor der Herausforderung, jeden Fall und jede Anfrage von pflegenden Beschäftigten zu analysieren. Nur so können optimal passende Unterstützungsstrukturen vermittelt werden. Grundsätzlich gilt, dass betriebliche Pflegelotsende keine dezidierte Fallbearbeitung machen, sondern in erster Linie Informationen zu unternehmensspezifischen und gesetzlichen Vereinbarkeitslösungen sowie zu externen Fachstellen geben.

Exemplarische Fallkonstellationen

Beispiel 1

Ein pflegender Beschäftigter in der Funktion einer Abteilungsleitung kommt auf die betriebliche Pflegelotsin zu und berichtet, dass sein 150 Kilometer entfernt und alleinlebender Vater einen schweren Schlaganfall hatte und nach dem Klinikaufenthalt als Pflegefall entlassen wird. Er stellt die Frage, welche Möglichkeiten der Versorgung bestehen und wie diese angebahnt werden können. Aufgrund der Entfernung fragt er zudem, welche temporären Möglichkeiten der Freistellung bestehen.

- In diesem Fall kann die Pflegelotsin auf die Möglichkeit der kurzzeitigen Arbeitsverhinderung von 10 Tagen gemäß § 2 Absatz 1 PflegeZG hinweisen, worüber die bedarfsgerechte Pflege des Vaters organisiert werden kann. Gleichzeitig kann sie Tipps zu Pflegestützpunkten geben, an die sich der Beschäftigte mit seinen Fragen zur Versorgung des Vaters wenden kann.

Beispiel 2

Eine pflegende Beschäftigte schreibt dem betrieblichen Pflegelotsen eine E-Mail und schildert darin folgenden Fall: Ihr 53-jähriger Bruder hat eine schwere Demenz. Da sie die einzige Bezugsperson ist, übernimmt sie alle Erledigungen des täglichen Lebens, wie etwa Einkäufe, die Zubereitung von Mahlzeiten, behördliche Angelegenheiten und Fahrdienste zu Ärzten. Weiter schreibt sie, dass sie bereits starke Schlafstörungen hat und wichtige Arbeitstermine vergessen hat. Sie fragt den betrieblichen Pflegelotsen, welche Angebote und Entlastungsmöglichkeiten bestehen.

Betriebliche Pflegelotsende können in diesem Fall beispielsweise Tipps geben zu:

- Betrieblichen Entlastungs- und Gesundheitsangeboten
- Leistungen der Pflegeversicherung
- Beratungsstellen, die spezifische Angebote zur persönlichen Stabilisierung und Stärkung der Gesundheit anbieten
- Pflegefachstellen, die für den spezifischen Fall konkrete Hilfestellungen geben
- Gesetzlichen Freistellungsoptionen nach dem Familienpflegezeitgesetz und Pflegezeitgesetz beispielsweise in Teilzeit

Beispiel 3

Eine pflegende Beschäftigte kommt auf die betriebliche Pflegelotsin zu und berichtet, dass sie mit zwei Kindern im Alter von 15 und 17 Jahren alleinerziehend und Vollzeit in der Produktion berufstätig ist. Sie schildert, dass ihre Mutter aufgrund einer schweren Krebserkrankung palliativ behandelt wird und fragt, welche Möglichkeiten es gibt, die Mutter auf dem letzten Lebensabschnitt zu begleiten.

Betriebliche Pflegelotsende können in diesem Fall beispielsweise Tipps geben zu:

- Betrieblichen Vereinbarkeitslösungen
- Gesetzlichen Freistellungsmöglichkeiten nach dem Pflegezeitgesetz, insbesondere mit Blick auf die letzte Lebensphase
- Familienfachstellen, die punktuell in der Familiensituation unterstützen

Die Beispiele zeigen, dass betriebliche Pflegelotsende in erster Linie eine vertrauensvolle Anlaufstelle für pflegende Beschäftigte sind. Ihre Aufgabe liegt weniger in der konkreten Falllösung, sondern vielmehr im Zuhören und Erkennen von Bedarfen. Sie geben Tipps zu betrieblichen Vereinbarkeitslösungen und vermitteln zielgerichtet an weiterführende Beratungs- und Fachstellen.

Zusammenfassender Überblick

Welche konkreten Hilfestellungen können betriebliche Pflegelotsende geben?

- **„Offenes Ohr“ und Erstorientierung:** Die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf ist herausfordernd. Dies ist sowohl der Fall, wenn eine Pflegesituation akut neu eintritt, aber auch, wenn die Pflegesituation schon lange besteht. Daher können die Pflegelotsenden bereits konkret helfen, wenn sie zuhören, einordnen und im „Pflegedschungel“ orientieren.
- **Beratungsstellen:** Die Pflegelotsenden sind im betrieblichen Kontext die erste Anlaufstelle für Beratung. Sie können nach einer Erstorientierung an weitere Beratungsangebote weiterleiten. Pflegebedürftige und pflegende Angehörige und Nahestehende haben Anspruch auf Pflegeberatung. Die Pflegestützpunkte bieten professionelle Beratung an.
- **Pflegekurse:** Betriebliche Pflegelotsende können pflegende Beschäftigte auf die kostenlosen Pflegekurse hinweisen, die von den Pflegekassen angeboten werden. Hier bietet sich an, die oder den Beschäftigten auf die Kontaktaufnahme mit ihrer oder seiner Pflegekasse hinzuweisen.
- **Pflegezeitgesetz und Familienpflegezeitgesetz:** Betriebliche Pflegelotsende informieren sowohl über betriebliche als auch gesetzliche Freistellungsoptionen. Die Beraterinnen und Berater des Pflegetelefons sind auf die Auskunft zu den gesetzlichen Regelungen des Pflegezeitgesetzes und des Familienpflegezeitgesetzes spezialisiert, darunter auch zum Darlehen.
- **Soziale Sicherung:** Die Pflegeversicherung zahlt für pflegende Angehörige und Nahestehende unter bestimmten Voraussetzungen Beiträge zur Rentenversicherung. Zahlreiche nicht erwerbsmäßig tätige Pflegepersonen sind auf diese Weise durch die gesetzliche Rentenversicherung geschützt. Informationen erteilt zum Beispiel die Deutsche Rentenversicherung.
- **Versorgungsformen:** Insbesondere ergänzende Unterstützungsleistungen, wie Verhinderungspflege, Kurzzeitpflege und Tages- und Nachpflege, sind nicht immer bekannt. Betriebliche Pflegelotsende können hier einen Ein- und Überblick geben, um überhaupt erst auf diese entlastenden Möglichkeiten aufmerksam zu machen. Darüber, wie sich diese Leistungen konkret mit beispielsweise einem Pflegegeldbezug kombinieren lassen, können diverse weitere Fachstellen Auskunft geben.
- **Innerbetriebliche Vereinbarkeitslösungen:** Bestehende innerbetriebliche Vereinbarkeitslösungen sind nicht immer bekannt, sodass bereits der Hinweis auf diese Lösungen ein Gewinn für Beschäftigte sein kann. Die Begleitung bei der Inanspruchnahme solcher Lösungen kann ein weiterer Schritt sein.
- **Selbsthilfegruppen und Nachbarschaftshilfen:** Betriebliche Pflegelotsen können, sofern Bestandteil ihres Netzwerkes, auch auf niederschwellige Unterstützungsangebote wie etwa Selbsthilfegruppen oder Freiwilligenangebote als Unterstützung für pflegende Angehörige und Nahestehende hinweisen. Eventuell kennen die Pflegelotsenden auch digitale Vernetzungsangebote, wie regionale oder überregionale Chatgruppen pflegender Angehöriger.

II.10 Leitfaden zur Fallbearbeitung

So gehen betriebliche Pflegelotsende vor

1. Vereinbaren Sie einen Gesprächstermin mit der oder dem Beschäftigten und erfragen Sie gegebenenfalls im Vorfeld das konkrete Anliegen.
2. Tragen Sie im Vorfeld relevante Informationen zusammen: Welche Freistellungsoptionen gibt es? An welche Beratungs- und Fachstellen können Sie vermitteln?
3. Erläutern Sie zu Beginn des Gesprächs Ihre Rolle und klären Sie Erwartungen. Weisen Sie auf die Vertraulichkeit des Gesprächs hin und führen Sie aus, dass den Beschäftigten weder durch das Gespräch noch durch mögliche Vereinbarkeitslösungen Nachteile entstehen.
4. Erkunden Sie im Gespräch die Ausgangslage und die konkreten Rahmenbedingungen. Folgende Fragen können helfen:
 - ▶ Welche Person benötigt Pflege und Unterstützung?
 - ▶ In welchem Verhältnis steht die oder der Beschäftigte zu der Person?
 - ▶ Wo lebt die pflegebedürftige Person?
 - ▶ Wie zeigt sich die Pflegebedürftigkeit?
 - ▶ Gibt es bereits einen anerkannten Pflegegrad?
 - ▶ Wie sind der familiäre Kontext und die familiäre Unterstützungsstruktur?
 - ▶ Welche Funktion hat die Beschäftigte oder der Beschäftigte im Unternehmen?
 - ▶ Wie ist der Arbeitsplatz gestaltet?
 - ▶ Wie ist die Belastungssituation?
 - ▶ Welche Anforderungen gilt es zu berücksichtigen?
 - ▶ Was wünschen sich die Beschäftigten in der Situation?
5. Informieren Sie je nach Fallkonstellation über Unterstützungsleistungen, Freistellungsoptionen sowie Beratungs- und Fachstellen.
6. Halten Sie Vereinbarungen fest: Wünschen die Beschäftigten Zeit zum Nachdenken über das Gesprochene? Sollen bereits nächste Schritte eingeleitet werden? Wenn ja, welche Schritte? Bedarf es eines weiteren Gesprächstermins?
7. Fassen Sie das Gespräch und die Vereinbarungen kurz zusammen. Formulieren Sie, dass Sie bei etwaigen Fragen, die sich ergeben sollten, gerne weiterhin zur Verfügung stehen und bedanken Sie sich für die Offenheit der oder des Beschäftigten Ihnen gegenüber.
8. Sofern im betrieblichen Kontext vorgesehen, dokumentieren Sie das Gespräch sowie die Informationen und Materialien, die Sie zur Verfügung gestellt haben. Gleiches gilt für die getroffenen Vereinbarungen. Berücksichtigen Sie hierbei die gegebenen datenschutzrechtlichen Regelungen. Führen Sie zudem eine überschaubare anonymisierte Statistik darüber, wie häufig und zu welchen Themen Sie konsultiert wurden.

Literaturverzeichnis

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2024): Demenz und Berufstätigkeit. Neue Perspektiven für Unternehmen und Behörden. Online verfügbar unter <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/-demenz-und-berufstaetigkeit--236352>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: Wege zur Pflege. Online verfügbar unter <https://www.wege-zur-pflege.de/start>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend; Bundesministerium für Gesundheit (2020): Nationale Demenzstrategie. <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/nationale-demenzstrategie-161958>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend; Bundesministerium für Gesundheit (2022): Nationale Demenzstrategie. Hintergrundinformationen. Online verfügbar unter <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/themen/aeltere-menschen/demenz/nationale-demenzstrategie>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2024): Pausentaste. Online verfügbar unter <https://www.pausentaste.de/>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2024): Wegweiser Demenz. Online verfügbar unter <https://www.wegweiser-demenz.de/>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2024): Demenzformen. Online verfügbar unter <https://www.wegweiser-demenz.de/wwd/medizinisches/demenzformen>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Bundesministerium für Gesundheit (2023): Ratgeber Demenz. Online verfügbar unter <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/publikationen/details/ratgeber-demenz>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Bundesministerium für Gesundheit (2024): Online-Ratgeber Demenz. Online verfügbar unter <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/themen/pflege/online-ratgeber-demenz/>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Bundesministerium für Gesundheit: Teilzeit und flexible Arbeitszeit. Verschiedene Möglichkeiten zur Anpassung der Arbeitszeit. Damit die Arbeit zum Leben passt. Online verfügbar unter <https://www.bmas.de/DE/Arbeit/Arbeitsrecht/Teilzeit-flexible-Arbeitszeit/teilzeit-flexible-arbeitszeit.html>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Bundesministerium für Gesundheit (2021): Siebter Pflegebericht. Bericht der Bundesregierung über die Entwicklung der Pflegeversicherung und den Stand der pflegerischen Versorgung in der Bundesrepublik Deutschland Berichtszeitraum: 2016–2019. Hg. v. Bundesministerium für Gesundheit. Berlin. Online verfügbar unter https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/P/Pflegebericht/Siebter_Pflegebericht_barrierefrei.pdf, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Bundesministerium für Gesundheit (2024): Leistungen der Pflegeversicherung im Überblick. Online verfügbar unter <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/themen/pflege/online-ratgeber-pflege/leistungen-der-pflegeversicherung/leistungen-im-ueberblick.html>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Bundesministerium für Gesundheit (2024): Pflegebedürftig. Was nun? Online verfügbar unter <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/publikationen/details/pflegebeduerftig-was-nun>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Bundesministerium für Gesundheit (2024): Pflegeleistungen zum Nachschlagen. Online verfügbar unter <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/publikationen/details/pflegeleistungen-zum-nachschlagen>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Bundesministerium für Gesundheit (2024): Ratgeber Pflege. Online verfügbar unter <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/publikationen/details/ratgeber-pflege>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Büscher, Andreas.; Peters, Lara.; Stelzig, Stephanie.; Lübben, Alena (2022): Zu Hause pflegen – zwischen Wunsch und Wirklichkeit. Die VdK-Pflegestudie. 3. Zwischenbericht. Hg. v. Sozialverband VdK. Online verfügbar unter https://www.vdk.de/assets/bundesverband/dokumente/publikationen_vdk/Pflegestudie_2021/VdK-Pflegestudie_Dritter_Zwischenbericht.pdf, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V. (2024): Hilfe und Beratung in Ihrer Nähe. Online verfügbar unter <https://www.deutsche-alzheimer.de/adressen>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V. (2024): Publikationen. Online verfügbar unter <https://www.deutsche-alzheimer.de/publikationen>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung: Häusliche Pflegepersonen. Online verfügbar unter https://www.dguv.de/de/versicherung/versicherte_personen/andere-gruende/pflegepersonen/index.jsp, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Deutsche Rentenversicherung (2024): Pflege von Angehörigen lohnt sich auch für die Rente. Online verfügbar unter https://www.deutsche-rentenversicherung.de/DRV/DE/Rente/Familie-und-Kinder/Angehoerige-pflegen/angehoerige-pflegen_node.html, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Eggert, Simon; Teubner, Christian; Budnick, Andrea; Gellert, Paul (2021): Vereinbarkeit von Pflege und Beruf: generelle und aktuelle Herausforderungen Betroffener. In: Klaus Jacobs, Adelheid Kuhlmeier, Stefan Greß, Jürgen Klauber und Antje Schwinger (Hg.): Pflege-Report 2021. Sicherstellung der Pflege: Bedarfslagen und Angebotsstrukturen. Springer, Berlin, Heidelberg, Seiten 59–69.

European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion (2021): Long-term care report. Long-term care report – Trends, challenges and opportunities in an ageing society. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Online verfügbar unter <https://data.europa.eu/doi/10.2767/677726>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Friedel, Anne-Sophie (2020): Pflege. Praxis, Geschichte, Politik. Hg. v. Bundeszentrale für Politische Bildung. Online verfügbar unter: https://www.bpb.de/system/files/dokument_pdf/SR-10497_Apuz_Pflege_ba_0.pdf, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Herrmann, Judith; Calahorrano, Lena; Praet, Mark; Rebaudo, Mara (2023): Daten zur Informellen Pflege. Pflegebedürftige und Pflegenden. Hg. v. Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik (FIT). Online verfügbar unter <https://publica.fraunhofer.de/entities/publication/6b91d0b1-795e-4ded-ac87-acff82a80926/details>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Kuhlmeier, Adelheid; Budnick, Andrea (2023): Pflegenden Angehörige in Deutschland: Vereinbarkeit von Pflege und Erwerbstätigkeit. In: Bundesgesundheitsblatt, Gesundheitsforschung, Gesundheitsschutz. Heft 66, Aufsatz 5, Seiten 550–556. Hg. v. Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte, Paul-Ehrlich-Institut, Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung und Robert Koch-Institut. Online verfügbar unter: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00103-023-03687-3>, zuletzt abgerufen am 19. 08. 2024.

Medizinischer Dienst: Pflegebegutachtung. Hg. v. Medizinischer Dienst. Online verfügbar unter <https://www.medizinischerdienst.de/versicherte/pflegebegutachtung/>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Osiander, Christopher; Stephan, Gesine (2018): Unter welchen Bedingungen würden sich Beschäftigte weiterbilden? Ergebnisse eines faktoriellen Surveys. Hg. v. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesagentur für Arbeit. Nürnberg (IAB-Discussion Paper, 4/2018). Online verfügbar unter <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/182144/1/dp0418.pdf>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Pflege-Netzwerk Deutschland (2021): Leistungen der Pflegeversicherung. Hg. v. Bundesministerium für Gesundheit. Berlin. Online verfügbar unter <https://pflegenetzwerk-deutschland.de/thema-leistungen-der-pflegeversicherung>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Reibnitz, Christine von; Sonntag, Katja; Strackbein, Dirk (2017): Patientenorientierte Beratung in der Pflege. Springer, Berlin Heidelberg.

Statistisches Bundesamt (2022): Pflegestatistik. Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung. Ländervergleich – Pflegebedürftige. Online verfügbar unter <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Gesundheit/Pflege/Publikationen/Downloads-Pflege/laender-pflegebeduerftige-5224002219005.html>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Statistisches Bundesamt (2023): Pflegevorausberechnung – Deutschland und Bundesländer. Statistischer Bericht. Online verfügbar unter https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Bevoelkerungsvorausberechnung/Publikationen/_publikationen-innen-statistischer-bericht-pflegevorausberechnung.html, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Statistisches Bundesamt (2022): 5 Millionen Pflegebedürftige zum Jahresende 2021. Pressemitteilung Nr. 554 vom 21. Dezember 2022. Online verfügbar unter https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2022/12/PD22_554_224.html, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Statistisches Bundesamt (2022): Erwerbstätigkeit 2021 auf gleichem Niveau wie 2020. Zahl der Erwerbstätigen gegenüber Vorjahr um 7 000 Personen (0,0 %) gestiegen. Pressemitteilung Nr. 001 vom 3. Januar 2022. Online verfügbar unter https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2022/01/PD22_001_13321.html, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Statistisches Bundesamt (2023): Pflegevorausberechnung: 1,8 Millionen mehr Pflegebedürftige bis zum Jahr 2055 zu erwarten. Pressemitteilung Nr. 124 vom 30. März 2023. Online verfügbar unter https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2023/03/PD23_124_12.html, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Statistisches Bundesamt (2024): Mehr Pflegebedürftige. Online verfügbar unter: <https://www.destatis.de/DE/Themen/Querschnitt/Demografischer-Wandel/Hintergruende-Auswirkungen/demografie-pflege.html>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Unabhängiger Beirat für die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf (2023): Zweiter Bericht des unabhängigen Beirats für die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf. Hg. v. Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben. Online verfügbar unter <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/228544/822bf9b9987dfaa1fe5f-33fa3631dbc2/zweiter-bericht-des-unabhaengigen-beirats-fuer-die-vereinbarkeit-von-pflege-und-beruf-data.pdf>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Zentrum für Qualität in der Pflege (2020): Kollegiale Beratung in der Pflege. Gemeinsam gute Lösungen finden. Online verfügbar unter <https://www.zqp.de/wp-content/uploads/zqp-pflegecharta-methode-beratung.pdf>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Zentrum für Qualität in der Pflege (2024): Beratung zur Pflege. Datenbank. Online verfügbar unter <https://www.zqp.de/beratung-pflege/>, zuletzt geprüft am 19. 08. 2024.

Impressum

Diese Broschüre ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit der Bundesregierung; sie wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt.

Herausgeber

Bundesministerium für
Familie, Senioren, Frauen und Jugend
Referat Öffentlichkeitsarbeit
11018 Berlin
www.bmfsfj.de
www.lokale-allianzen.de
www.wege-zur-pflege.de



Für weitere Fragen nutzen Sie unser
Servicetelefon: 030 20179130
Montag–Donnerstag: 9–18 Uhr
Fax: 030 18 555-4400
E-Mail: info@bmfsfj-service.bund.de

Einheitliche Behördennummer: 115*

Autorin: Stefanie Steinfeld

überarbeitet von: Daniela Evermann, Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. – Forschungsstelle

Stand: Juni 2024

Gestaltung: 4MATT & uebersetzerei

Bildnachweis: pexels-rdne-stock-project (Titel), photocase/Westend1 (Seite 29)

* Für allgemeine Fragen an alle Ämter und Behörden steht Ihnen auch die einheitliche Behördenrufnummer 115 zur Verfügung. In den teilnehmenden Regionen erreichen Sie die 115 von Montag bis Freitag zwischen 8 und 18 Uhr. Die 115 ist sowohl aus dem Festnetz als auch aus vielen Mobilfunknetzen zum Ortstarif und damit kostenlos über Flatrates erreichbar. Gehörlose haben die Möglichkeit, über die SIP-Adresse 115@gebaerdentelefon.d115.de Informationen zu erhalten. Ob in Ihrer Region die 115 erreichbar ist und weitere Informationen zur einheitlichen Behördenrufnummer finden Sie unter www.d115.de.



www.bmfsfj.de

 facebook.com/bmfsfj

 x.com/bmfsfj

 linkedin.com/company/bmfsfj

 youtube.com/@familienministerium

 instagram.com/bmfsfj