

NICHT IMMER EINFACH

Begleitung in schwierigen Zeiten
für pflegende Angehörige und
Pflegebedürftige in Berlin



Impressum

Herausgeber:

Diakonisches Werk Berlin Stadtmitte e. V.

Fachstelle für pflegende Angehörige

- Südsterne 8-10, 10961 Berlin

E-Mail an die Fachstelle für pflegende Angehörige

(fs-pflegende-angehoerige@diakonie-stadtmitte.de)

Diakonie 

Diakonisches Werk
Berlin Stadtmitte e.V.



Redaktion:

Frank Schumann

Fachstelle für pflegende Angehörige

Heinrich Stocksclaeder

Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege
und Gleichstellung

be  **Berlin**

Senatsverwaltung
für Gesundheit, Pflege
und Gleichstellung

Das Redaktionsteam dankt den Mitwirkenden:

Dipl. Psych. Dorothee Unger – Pflege in Not /

Julia Michel – Friedrich von Bodenschwingh-Klinik /

Dr. Christina Tegeler – MSB Medical School Berlin,
Modellprojekt PSY-CARE /

Dr. med. Norbert Panitz – MVZ Psychische Gesundheit

Gestaltung und Satz:

Lena Toschka – black to wild

Webseite von black to wild

(www.blacktowild.com)

Der Druck der Broschüre wurde realisiert mit Mitteln
der Berliner Sparkasse.

Stand der Broschüre: August 2020

 **Berliner
Sparkasse**



Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort der Senatorin Kalayci	6
Vorwort der Fachstelle für pflegende Angehörige	7
Einleitung	8
Übersicht	12
Übersicht und Beschreibung der Angebote	16
1. Familie und soziales Umfeld	17
2. Die Berliner Pflegestützpunkte	19
3. Interkulturelle Brückenbauer*innen in der Pflege	22
4. Unabhängige Patientenberatung	24
5. Bezirkliche Beratungsstellen für Menschen mit Behinderungen und Krebserkrankungen	25
6. Silbernetz	27
7. Malteser Redezeit	29
8. TelefonSeelsorge	30
9. Selbsthilfe, Gesprächsgruppen, Freizeitangebote	32
9.1 Kontaktstellen PflegeEngagement	33
9.2 Angehörige psychisch erkrankter Menschen, Landesverband Berlin e. V.	35
9.3 Demenzberatungsstellen	37
9.4 Familien betreuungsintensiver Kinder – Kinder Pflege Netzwerk e. V.	41
9.5 Körperlich Erkrankte	43
9.6 Digitale Selbsthilfe – in.kontakt	46
10. Pflege in Not	48
11. echt unersetzlich – Beratung für Jugendliche und junge Erwachsene, die sich um kranke Angehörige kümmern	51
12. Psychologische Online-Beratung pflegen-und-leben.de	52
13. Berliner Krisendienst	54
14. Sozialpsychiatrischer Dienst	56
15. Hospizdienste	58
16. Psychotherapie	60

Vorwort der Senatorin Kalayci

Liebe Leser*innen, liebe Pflegende Angehörige,
liebe Interessierte,

mehr als 75 Prozent der Pflege findet in Berlin in der eigenen Häuslichkeit statt. Hinter dieser Zahl verbergen sich mehr als 100.000 Menschen mit Pflegebedarf und mehr als 200.000 Angehörige, die diese Menschen versorgen. **Unter diesen 300.000 sind Menschen jeden Alters, jeden Geschlechts, jeder Religion und Herkunft.**

Gerade in der Corona-Pandemie, die unser Leben so sehr verändert, sehen wir, welche großen Leistungen in der Pflege und vor allem in der häuslichen Pflege vollbracht werden. Wir würdigen diese Leistung. Unter anderem findet alle zwei Jahre in Berlin als einzigem Bundesland die „Woche der pflegenden Angehörigen“ statt.

Mir sind die Belastungen, die mit der Pflegeaufgabe verbunden sind, bewusst. Deshalb ist es mir sehr wichtig, dass Sie viel Unterstützung und Entlastung erfahren. Hierfür bauen wir unsere Unterstützungsangebote stetig aus. Viele dieser Angebote finden Sie in dieser Broschüre, die vor allem Angebote zur psychosozialen Unterstützung zusammenstellt. Sie finden hier zusätzlich zu den vom Land Berlin geförderten Angeboten wie beispielsweise den Pflegestützpunkten, Pflege in Not und



Dilek Kalayci – Senatorin für
Gesundheit | Pflege | Gleichstellung

Kontaktstellen PflegeEngagement auch Angebote der Bezirke, Sorgentelefone und bundesweite Aktivitäten. Mich freut besonders, dass bei vielen Angeboten Leistungen auch digital und in mehreren Sprachen verfügbar sind. Allen Angeboten gilt für ihr engagiertes Handeln in dieser Krise mein Dank. Besonders bedanke ich mich bei der Fachstelle für pflegende Angehörige, die in Zusammenarbeit mit meiner Verwaltung und weiteren Beteiligten die vorliegenden Informationen zusammengetragen und veröffentlicht hat.

Mein größter Respekt und Dank jedoch gilt Ihnen, den pflegenden Angehörigen und den häuslich Gepflegten. **Sie leisten Großes! Wir möchten Sie dabei bestmöglich unterstützen.**

Vorwort der Fachstelle für pflegende Angehörige

6

7

Mit der vorliegenden Broschüre halten Sie das erste Mal eine kleine Sammlung von psychosozialen und psychologischen Unterstützungsangeboten im Zusammenhang mit häuslicher Pflege im Land Berlin in den Händen.

Damit wollen die Beteiligten deutlich machen, wie wichtig es ist, eine neue Lebenssituation wie die Pflege nicht einfach in das Alltagsgeschäft des Lebens zu integrieren, sondern sich dabei auch emotional unterstützen zu lassen.

Wie Sie sehen werden, ist dies jederzeit möglich, egal, ob Sie am Anfang der pflegerischen Versorgung eines Nahestehenden begleitet werden möchten oder zu einem späteren Zeitpunkt. Vielleicht erkennen Sie bei sich selbst auch schon Anzeichen der Erschöpfung oder Sie sind bereits an Grenzen gestoßen. Nehmen Sie diese ernst.

Die vorliegende Broschüre stellt Ihnen ein Gerüst zur Unterstützung in verschiedenen Phasen der Pflege vor, erhebt aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Die dargestellten Angebote beziehen sich dabei in aller Regel auf die häusliche Versorgung durch Nahestehende, nicht auf die Versorgung in stationären Einrichtungen.

Die Broschüre wurde durch die Fachstelle für pflegende Angehörige in enger Zusammenarbeit mit der Senatsverwaltung für Pflege erstellt und mit finanzieller Unterstützung der Berliner Sparkasse umgesetzt.

Am Konzept und der Umsetzung waren einige Menschen beteiligt, bei denen wir uns herzlich bedanken. Die Beteiligten sind im Anhang der Broschüre aufgelistet.

Einleitung

Pflegebedürftigkeit ist keine Randnotiz des Lebens, keine Ausnahme, die nur wenige betrifft. Fast jeder hat im Laufe seines Lebens mit Pflege zu tun – sei es auf Seiten der Sorgenden oder in der Rolle, selbst gepflegt werden zu müssen. Die Hälfte aller Männer und zwei Drittel aller Frauen werden pflegebedürftig. Dabei ist die Pflege zu Hause nach wie vor der Normalfall und der Wunsch der meisten Menschen.

Obwohl das Thema Pflege jeden früher oder später betrifft, ist es nur selten eines, das in Familie und Gesellschaft offen angesprochen wird.

Wissen wir, wie sich unsere Nächsten ihre eigene Pflege vorstellen oder wünschen? Wissen unsere Angehörigen, was wir uns wünschen, wenn wir einmal hilfebedürftig werden?

Im Regelfall nicht!

Daher gehört das Eintreten von Pflegebedürftigkeit zu den kritischen Lebensereignissen. Es betrifft nicht nur die Pflegebedürftigen selbst, sondern auch ihr unmittelbares Umfeld. Für Pflegebedürftige und sorgende Nahestehende verändert sich die Lebenssituation grundlegend. Beide sehen sich mit vielfältigen Anforderungen konfrontiert und sind zu Maßnahmen der Bewältigung und Anpassung gezwungen. Dies klappt mal gut,

mal ist es mit erheblichen Beeinträchtigungen verbunden.

Belastung sorgender Nahestehender

Die Pflege eines kranken Menschen ist für Nahestehende eine belastende Situation. Neben der körperlichen Anstrengung können Anteilnahme und Sorge um den Erkrankten enormen seelischen Stress auslösen. Gerade bei der Begleitung von Menschen mit Demenz ist die seelische Belastung deutlich ausgeprägt. Je länger der Zeitraum der Pflege dauert, desto häufiger fühlen sich sorgende Nahestehende überfordert.

Die dauerhafte Belastung durch die Pflege kann Stress auslösen, der krank macht. Dies umso eher, je stärker die eigene Erholung und Regeneration vernachlässigt werden.

Durch ihre erschwerte Lebenssituation sind sorgende Nahestehende besonders anfällig für die Entwicklung von psychosomatischen Beschwerden und „Burn-out“ bis hin zu anderen psychischen Erkrankungen. Sorgende Nahestehende sind häufig von Schlafstörungen betroffen. Das wird oft durch Unterbrechungen des Schlafes für nächtliche Pflegeeinsätze verursacht. Aber auch die hohe seelische Belastung trägt dazu bei. Die Schlafstörungen werden zur zusätzlichen körperlichen und psychischen Belastung.

Wird das Gefühls- und Gemütsleben eines Menschen durch die Pflegesituation stark gestört, kann eine Depression die Folge sein. Depressionen zählen zu den häufigsten seelischen Erkrankungen.

Die Pflege einer*s Nahestehenden kann kräftezehrend sein und die Gesundheit der Pflegenden belasten. Denn Pflege bedeutet oft körperliche Schwerarbeit. Besonders das Umsetzen von Patient*innen, etwa von der Bettkante in den Rollstuhl, belastet den Rücken stark. In Befragungen geben bis zu 90 Prozent der pflegenden Angehörigen an, unter körperlichen Beschwerden zu leiden. Erschöpfung, Herz- und Magenprobleme, Gliederschmerzen und besonders Rückenbeschwerden werden am häufigsten genannt. Mehr als die Hälfte der Befragten beurteilt den eigenen Gesundheitszustand schlechter als zu Beginn der Pflege.

Schuldgefühle

Menschen, die jemanden pflegen, berichten nicht selten von Schuldgefühlen. Die Ursachen können sehr unterschiedlich sein: Manche wünschen sich nach langer Pflegezeit einfach wieder etwas mehr eigenes Leben neben der Pflegetätigkeit. Dieser Wunsch löst Schuldgefühle aus, besonders dann, wenn der Gepflegte der Partner oder die Partnerin ist und ein aktives Leben nicht mehr wie früher gemeinsam möglich ist.

Andere sorgende Nahestehende beschäftigen sich immer wieder mit der Frage, ob die von ihnen geleistete Pflege wirklich ausreicht und gut genug ist. Ursachen von Schuldgefühlen sind hier zu hohe eigene Ansprüche und die Befürchtung, sie nicht zu erfüllen.

Auch das Gefühl, durch den täglichen Zeitdruck nicht genug zu geben, löst oft Selbstvorwürfe aus.

Große Schuldgefühle verursacht oft auch die Entscheidung, eine*n Angehörige*n im Heim pflegen zu lassen, anstatt es selbst zu tun. Andere wiederum plagt das schlechte Gewissen, wenn sie durch Erschöpfung und Überforderung mit der Pflege gereizt und vielleicht sogar aggressiv werden.

Diese Schuldgefühle können durch außergewöhnliche Situationen, wie die im Frühjahr 2020 begonnene Corona-Pandemie und ihre gesellschaftlichen Auswirkungen, zum Beispiel Kontaktbeschränkungen, verstärkt werden.

Zwei Seiten

Pflegende ziehen aber auch oft Positives aus ihrer Tätigkeit. Sie haben meist eine gute Beziehung zu der pflegebedürftigen Person, empfinden die Pflegetätigkeit immer wieder als wertvoll, erfahren dabei Anerkennung und fühlen sich in der Lage, die Pflege gut zu bewältigen. Aber je höher der Grad der Pflegebedürftigkeit, je schwieriger die

individuellen Rahmenbedingungen sind, je weniger Sorgende die Übernahme der Pflege leisten beziehungsweise bejahen können und je länger die Pflegesituation anhält, desto größer kann die Belastung für die Beteiligten werden.

Immerhin teilt sich die Mehrheit der sorgenden Nahestehenden die Aufgaben mit anderen Personen, entweder mit anderen Familienmitgliedern, Freundinnen, Freunden und Bekannten oder mit professionellen Pflegekräften. Trotzdem pflegt jede*r Vierte allein.

Auf sich selbst achten

Ein Leben ohne Krisen gibt es nicht, sie gehören zu Wachstum und Entwicklung dazu. Doch eine Krise kann so belastend werden, dass sie nicht mehr allein, mit Hilfe der Familie oder im Freundeskreis zu bewältigen ist.

Deshalb ist es von zentraler Bedeutung, sich Probleme, Unsicherheiten oder ambivalente Gefühle einzugestehen, den Weg aus dem eigenen Schneckenhaus sowie der eigenen Isolation heraus zu suchen, auch an sich selbst zu denken und sich zu erlauben, Hilfe in Anspruch zu nehmen und Selbstfürsorge zu betreiben.

Diese Broschüre will dazu motivieren und auf Unterstützungsangebote hinweisen.

Dabei ist jedes Pflegearrangement / jede Pflegebeziehung / jede Situation einzigartig.

Es gibt nicht den einen Fahrplan, nicht das eine richtige Angebot. Beides muss jeweils mit Blick auf die individuellen Gegebenheiten gefunden beziehungsweise entwickelt werden.

Was geeignet ist, muss somit im Einzelfall erkannt werden, zunächst von den Pflegebedürftigen beziehungsweise Sorgenden selbst, gegebenenfalls im Austausch mit anderen.

In dieser Broschüre zeigen wir Ihnen das Spektrum auf, das sie nutzen können. Vom Austausch mit Bezugspersonen im Umfeld über den Austausch mit Personen, die ähnliche Probleme und Anforderungen zu bewältigen haben im Rahmen der Selbsthilfe (wie Gesprächsgruppen für pflegende Angehörige). Wir zeigen spezialisierte Beratungsangebote (zum Beispiel der Alzheimer-Fachgesellschaften) und Krisentelefone (wie „Pflege in Not“ in Berlin) beziehungsweise Krisendienste (Sozialpsychiatrische Dienste / Berliner Krisendienst) bis hin zur Inanspruchnahme psychotherapeutischer Hilfen.

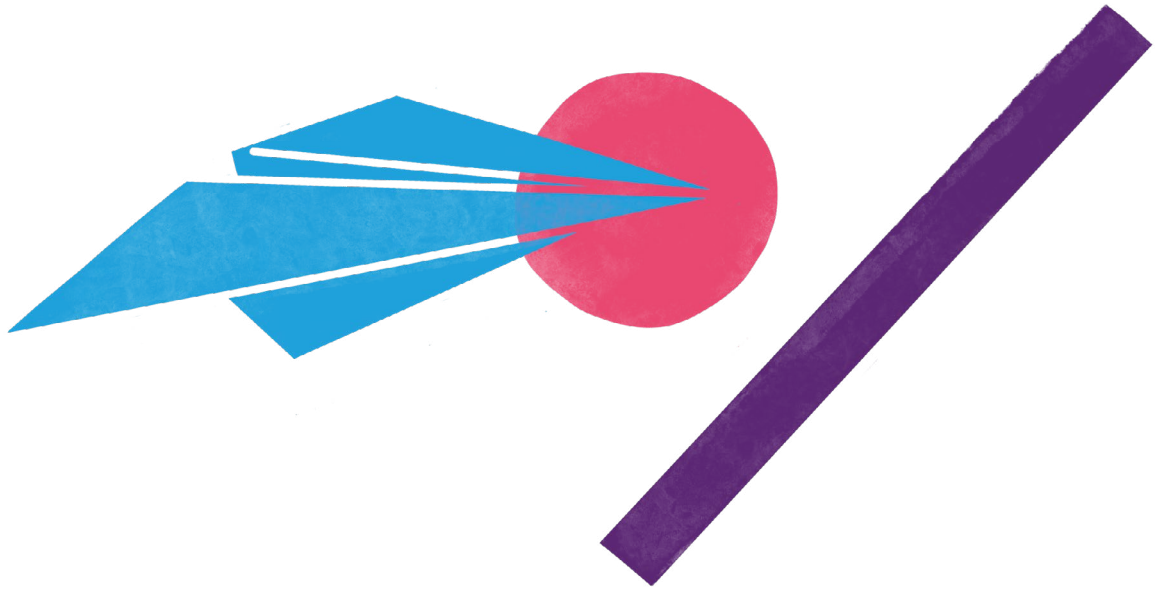
Ergänzend zu den Berliner Angeboten wird hierbei auch auf bundesweit zur Verfügung stehende Angebote hingewiesen, zum Beispiel auf das Alzheimer-Telefon der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e. V. oder auf das psychologische Online-Beratungsangebot von pflegen-und-leben.de.

Zu allen wichtigen Unterstützungsangeboten
versorgen wir Sie mit den notwendigen
Basisinformationen und Kontaktdaten.

10

11

Oft ist es nicht leicht, den ersten Schritt zu tun oder sich im „Wust“ der Angebote zurechtzufinden. Die folgende Übersicht „Was könnte mir helfen?“ hilft Ihnen, mit einigen Fragestellungen herauszufinden, was Sie aktuell brauchen könnten.



Übersicht

Die folgende Tabelle hilft Ihnen, eine für Ihre Bedürfnisse passende Beratungsstelle zu finden. Jede Frage steht für ein Thema. Suchen Sie sich eine oder mehrere Fragen aus, zu denen Sie sich gerne beraten lassen möchten. Überlegen Sie sich, ob Sie telefonisch, im Internet oder persönlich darüber sprechen wollen.

In den Spalten daneben steht dann die Seitenzahl mit der passenden Beratungsstelle. Die folgende Tabelle greift häufige Aspekte auf, ohne Anspruch auf Vollständigkeit zu erheben.





	 telefonisch	 Internet / Digital	 persönlich zu Hause	 persönlich
Freizeitgestaltung und Gespräche				
Sie suchen einfach mal jemanden zum Reden?	27, 29, 30	30, 52	17	kein Angebot
Sie möchten sich mit Menschen in einer ähnlichen Situation austauschen?	33, 35, 37, 41, 43	46	kein Angebot	33, 35, 37, 41, 43
Sie würden gerne Freizeit mit Menschen in einer ähnlichen Situation verbringen?	kein Angebot	46	kein Angebot	33, 35, 37, 41, 43
Sie haben zu wenig Zeit für sich?	19, 33, 37, 48	46, 52	17	19, 33, 37
Sie sind unter 25 Jahre und suchen junge Menschen zum Austausch und gemeinsamen Aktivitäten?	51	46, 51	kein Angebot	51
Fachinformation und Fachaustausch				
Sie benötigen Information und Beratung zu Fragen rund um Alter und Pflege?	19, 24, 25	19, 24, 46	19, 25	19, 24, 25
Sie möchten sich mit anderen über Demenz und die Folgen austauschen oder benötigen Beratung?	37	37, 46	kein Angebot	37
Sie möchten sich mit anderen über psychisch erkrankte Angehörige austauschen oder benötigen Beratung?	35	46	kein Angebot	35

Praktische Unterstützung

	 telefonisch	 Internet / Digital	 persönlich zu Hause	 persönlich
Sie haben Fragen zu Ihrer konkreten Pflegesituation?	19, 25, 41	24	19, 25	19, 24, 25, 41
Sie brauchen Unterstützung für die Zeiten, in denen Sie selber nicht pflegen können?	19, 25, 33	kein Angebot	19, 25	19, 25, 33
Sie suchen jemanden, der Ihnen in Ihrer Muttersprache bei der Organisation der Pflege helfen kann?	22	24	22	22

Wut, Aggression und Gewalt

	telefonisch	Internet / Digital	persönlich zu Hause	persönlich
Sie haben bereits eine oder mehrere Gewaltsituationen in der Pflege erlebt?	48, 54, 56	kein Angebot	48, 54, 56	48, 54, 56
Sie haben Wut oder Aggressionen in Pflegesituationen?	48	46, 52	kein Angebot	48, 60

	 telefonisch	 Internet / Digital	 persönlich zu Hause	 persönlich
Erschöpfung, Traurigkeit, körperliche Beschwerden				
Sie haben den Eindruck, Ihr seelisches Wohlbefinden ist dauerhaft und nachhaltig beeinträchtigt?	48, 54	46, 52	kein Angebot	54, 60
Sie sind häufig traurig, verzweifelt oder wissen sogar nicht mehr weiter?	48, 54	46, 52	54	54, 60
Sie fühlen sich lustlos, ausgebrannt, erschöpft?	48, 54	46, 52	54	54, 60
Sie erleben Schlafstörungen, Magenbeschwerden, Kreislaufprobleme oder andere körperliche Beschwerden im Zusammenhang mit der Pflegesituation?	kein Angebot	46, 52	54, Arztbesuch	54, 60, Arztbesuch
Sterben und Trauer				
Sehen Sie sich mit einer lebensverkürzenden Krankheit konfrontiert? Suchen Sie Rat, Gespräche und Begleitung?	25, 58	46	25, 58	25, 58
Spielen Tod und Sterben eine wichtige Rolle in Ihrer Pflegesituation?	25, 58	46	25, 58	25, 58
Sie haben aufgrund von Tod und Sterben Ängste und Sorgen, die Sie nicht bewältigen können?	54	46	kein Angebot	54, 58
Möchten Sie Informationen zu Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht?	19, 58	46	19	19, 58
Trauern Sie und wünschen sich dabei Begleitung?	25, 58	46	25, 58	25, 58

Belastung, Überforderung und Konflikte	 telefonisch	 Internet / Digital	 persönlich zu Hause	 persönlich
Sie fühlen sich im Moment stark belastet?	19, 24, 30, 48	30, 46, 52	19, 25, 54	19, 25, 48, 54
Sie erleben sich zunehmend als gereizt und ungeduldig?	48	kein Angebot	kein Angebot	48
Sie haben häufig mit Schuldgefühlen zu kämpfen?	48, 54	46, 52	kein Angebot	48, 54
Sie erleben dauerhafte oder immer wiederkehrende Konflikte?	48, 54	46, 52	kein Angebot	48, 54
Sie sind enttäuscht über die mangelnde Unterstützung in der Pflege durch andere Familienmitglieder?	48, 54	46, 52	48	48
Sie erleben Situationen, bei denen Sie oder Ihr*e Angehörige*r erheblich gefährdet werden?	56	46, 52	56	56
Sie haben Familienkonflikte über die „richtige“ Pflege?	24, 48	24, 46, 52	24, 48	24, 48
Sie haben Konflikte mit Pflegeanbietern?	19, 48	kein Angebot	19, 48	19, 48

Übersicht und Beschreibung der Angebote

Auf den nun folgenden Seiten finden Sie die Beschreibung der vielen psychosozialen Angebote in Berlin für pflegende Angehörige und Menschen mit Pflegebedarf. Manche richten sich ganz speziell an beide Gruppen, manche sind für viele Zielgruppen offen, aber auch für pflegende Angehörige und Pflegebedürftige eine gute Anlaufstelle.

Wir stellen Ihnen auf diesen Seiten psychosoziale Beratungsangebote rund um Pflege, wie die [Pflegestützpunkte](#), [Pflege in Not](#) und [pflegen-und-leben.de](#) vor. Aber auch die vielen Selbsthilfeangebote, wie die [Kontaktstellen PflegeEngagement](#), das [Kinderpflegenetzwerk](#) oder die [App in.kontakt](#) werden beschrieben. Spezialisierte Beratungsstellen finden Sie hier auch, beispielsweise das Projekt [echt unersetzlich](#) für Jugendliche, die sich um kranke Angehörige kümmern. Auch die [interkulturellen Brückenbauer*innen in der Pflege](#) werden hier vorgestellt; ein Angebot, das sich insbesondere an Menschen mit einem Migrationshintergrund und Schwierigkeiten mit der deutschen Sprache richtet.

Jede der folgenden Angebotsbeschreibungen ist gleich aufgebaut. Zuerst wird das Angebot mit seinen Kernmerkmalen beschrieben. Im nächsten Punkt werden eventuelle Voraussetzungen beschrieben, um es nutzen zu können. Im dritten Punkt geht es um eventuelle Kosten. Die meisten Vorschläge zur Hilfe sind kostenlos und gemeinnützig. Manchmal können aber kleine Unterstützungsbeiträge gefordert werden. Danach werden die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme beschrieben. Außerdem finden Sie zuletzt auch Informationen darüber, ob die Beratung auch in anderen Sprachen außer Deutsch verfügbar ist.

Alle beschriebenen Angebote stehen allen Teilen unserer Gesellschaft in ihrer Diversität zur Verfügung unabhängig von Herkunft, Kultur, Geschlecht, Alter oder Glauben. Probieren Sie es aus!

Wir haben etwas Wichtiges vergessen? Bitte melden Sie sich bei uns. Unsere Kontaktdaten finden Sie auf der letzten Seite der Broschüre.

Bitte beachten Sie: diese Broschüre erscheint das erste Mal in einer Zeit, in der vieles anders ist als normalerweise. Alle beschriebenen Angebote sind für Sie nach wie vor verfügbar. Die Sprechzeiten und die Erreichbarkeit können in der Corona-Pandemie allerdings von den in dieser Broschüre beschriebenen Zeiten abweichen.

Anfangen möchten wir mit einem Angebot, das Sie hier vielleicht nicht erwarten würden. Es ist aber für viele Menschen ungemein wertvoll und kann sehr flexibel genutzt werden: die Unterstützung durch Verwandte, Freundinnen und Freunde sowie die Nachbarschaft. Sollten Sie das Glück haben und in Ihrer Nähe gute Freunde und Freundinnen sowie Familie haben, möchten wir Sie darin bestärken, diese um Unterstützung zu bitten. Viele helfen gerne, wissen aber vielleicht nicht wie. Trauen Sie sich, um konkrete Hilfe zu bitten.

1. Familie und soziales Umfeld

Kernmerkmale des Angebots

Nahestehende Menschen sind sehr wichtig, wenn jemand in der Familie oder im Freundeskreis pflegebedürftig wird. Denn mit ihnen ist man wirklich vertraut. Mit ihnen kann man reden. Reden hilft schon viel.

Die meisten Menschen wollen ihr Bestes geben, um die Pflegesituation für die Bedürftigen optimal zu gestalten. Viele sind optimistisch, dass sie es gut bewältigen werden. Aber das kann nicht immer gelingen. Nicht jeder Mensch kommt mit den immer wieder neuen Herausforderungen klar. Und diese kommen nicht nur auf die Pflegenden, sondern auch auf die Pflegebedürftigen zu.

Pflege ist nicht berechenbar. Das gilt für die Dauer der Pflege genauso wie für den Umfang. Selbst wenn Sie sich zu Beginn einer Pflegesituation gut informiert und vorbereitet fühlen, wird es passieren, dass Sie immer wieder unbekannte, vielleicht auch überfordernde Situationen erleben. Diese machen jeden Menschen erst einmal unsicher. Das ist völlig normal und passiert selbst fachlich erfahrenen Pflegekräften.

Ein guter Familienzusammenhalt kann sehr stützend sein. Natürlich ist es ideal, wenn sich viele Familienangehörige und Menschen im nahen Umfeld die Pflegeaufgaben teilen. Häufig gelingt das aber nicht. Dafür kann es viele Gründe geben, zum Beispiel weil nahestehende Menschen voll berufstätig sind oder weit entfernt leben.

Wenn praktische Pflegeaufgaben nicht übernommen werden können, ist allerdings häufig eine Unterstützung bei anderen Notwendigkeiten, zum Beispiel bei Antragstellungen und Behördengängen möglich. Auch Telefonate mit Ärzten und Ämtern sind ein nicht zu unterschätzender Aufwand, bei dem man die Hauptpflegeperson enorm entlasten kann. Vielleicht überrascht Sie das, aber Sie werden schnell merken, dass Sie geholfen haben ohne „anzupacken“.

Reden Sie miteinander! Das hilft immer. Suchen Sie als Pflegebedürftige*r oder sorgende*r Nahestehende*r in Ihrem Familien- und Freundeskreis Menschen, denen Sie sich anvertrauen und die Sie verstehen können! Ihre Ängste, Nöte und Unsicherheiten sind völlig normal. Reden Sie darüber!

Bieten Sie sich einem pflegenden Menschen oder Familienmitglied als Zuhörer*in an! Diese Hilfe kann jede*r leisten! Vielleicht können oder wollen Sie nicht im Kreise der Familie, Freunde oder Freundinnen über Ihre Situation sprechen. Dann gibt es in Ihrem direkten sozialen Umfeld sicherlich auch die Möglichkeit zu entlastenden Gesprächen. Viele dieser Angebote finden Sie auf den folgenden Seiten.

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Einer der Vorteile von Gesprächen in der Familie und mit Freunden und Freundinnen ist natürlich, dass sie einander noch näher zusammenbringen können. Kaum etwas ist so verbindend, wie die gemeinschaftliche Bewältigung einer so großen Herausforderung wie die Pflege in der Familie.

Vertrauen Sie darauf, dass die Ihnen nahestehenden Menschen Sie am besten kennen. Sie werden Verständnis dafür haben, dass Sie sich manchmal überfordert fühlen, vielleicht Angst haben, dass Ihre Pflege nicht gut genug oder Ihnen etwas zu viel ist. Das ist ganz normal! Und schließlich können Freunde und Freundinnen sowie Angehörige nur helfen, wenn sie von Ihren Nöten wissen.

Ein großer Vorteil ist natürlich auch die zeitliche Unabhängigkeit der Gespräche mit Menschen in Ihrem Umfeld. Diese Gespräche brauchen keine Sprechzeiten wie „normale“ Beratungsstellen. Oft können sie auch in die Abendstunden oder vielleicht auch einmal in die Nacht verlegt werden.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Gespräche in der Familie und im Freundeskreis kosten nichts! Niemand muss dafür einen Antrag stellen! Investieren dürfen Sie natürlich trotzdem. Vielleicht in eine Pizza und in eine Flasche Wein, die Sie bei einem guten Gespräch gemeinsam genießen. Schenken Sie Ihre Zeit, das ist eines der schönsten Geschenke!

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Informieren Sie sich gegenseitig über Ihre Gesprächsbereitschaft! Signalisieren Sie Ihren Mitmenschen, wenn Ihnen ein Gespräch gutgetan hat, sowohl als Pflegende*r als auch als Pflegebedürftige*r!

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen?

Nutzen Sie die Chance, mit Menschen in Ihrem direkten Umfeld ins Gespräch zu kommen, egal ob es Familie, die Nachbarschaft oder Freunde und Freundinnen sind. Oft sprechen sie die gleiche Sprache und es gibt schnell ein Grundverständnis.

2. Die Berliner Pflegestützpunkte

Kernmerkmale des Angebots

Die Berliner Pflegestützpunkte informieren umfassend und beraten zu allen Fragen rund um Pflege in Berlin. Auf Wunsch leisten sie auch praktische

Unterstützung. So ist es zum Beispiel möglich, gemeinsam mit Ihnen einen Hilfeplan zu erstellen (Case Management). Bei Bedarf vermitteln und koordinieren sie notwendige Angebote. Die Finanzierung wird geklärt und die Hilfe bei der Antragsstellung abgesichert. Diese Unterstützung ist unabhängig. Sie orientiert sich an Ihren Bedürfnissen.

Sie erhalten Beistand, Ihre Ansprüche durchzusetzen. So wünschen pflegebedürftige Menschen, möglichst lange in der eigenen Wohnung bleiben zu können. Unnötige Umzüge ins Pflegeheim werden vermieden. Auch die pflegenden Angehörigen erhalten hier Unterstützung. Möglichkeiten der Entlastung werden organisiert. Ihre Beratung bei den Berliner Pflegestützpunkten erhalten Sie telefonisch oder persönlich vor Ort. Bei Bedarf kommen die Mitarbeiter*innen auch zu Ihnen nach Hause.

Die Pflegestützpunkte übernehmen eine Lotsenfunktion durch das Gesundheits- und Sozialwesen.

Unter anderem beraten sie konkret zu folgenden Themen:

1. die passende Wohnform für Sie,
2. sinnvolle Hilfsmittel,
3. die Finanzierung von Pflege,
4. Vollmachten und Verfügungen,
5. spezielle Angebote für Menschen mit Demenz,
6. Entlastungsangebote für pflegende Angehörige

... und vieles mehr.

Die Pflegestützpunkte beraten:

- Pflegebedürftige,
- pflegende Angehörige,
- Menschen, die von Pflegebedürftigkeit bedroht sind,
- Eltern von pflegebedürftigen Kindern und Jugendlichen,
- pflegende Kinder und Jugendliche,
- ehrenamtliche und professionelle Helfer*innen,
- Interessierte, die sich frühzeitig mit dem Thema Pflege vertraut machen möchten.

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Die Beratung ist unabhängig und kostenfrei. Wenn Sie sich als Angehörige*r oder nahestehende Person für einen pflegebedürftigen Menschen beraten lassen wollen, ist es sinnvoll, über eine entsprechende Vollmacht zu verfügen.

- **In den Berliner Pflegestützpunkten können sich alle gesetzlich versicherten Menschen beraten lassen. Für privat krankenversicherte Menschen gibt es „compass – die private Pflegeberatung“.**

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Die Beratung ist für Sie kostenfrei und unabhängig. Sie wird von den Pflegekassen und dem Land Berlin finanziert.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Über ihr Angebot informieren die Pflegestützpunkte bei verschiedensten Veranstaltungen. Auch deren Netzwerkpartner, wie die in dieser Broschüre benannten Projekte, weisen auf das Beratungsangebot hin. In Berlin gibt es insgesamt 36 Pflegestützpunkte, drei in jedem Bezirk.

Telefonisch sind sie über das Servicetelefon unter der Nummer **0800 595 00 59** von Montag bis Freitag in der Zeit von 09:00 - 18:00 Uhr zu erreichen. Zu den Sprechzeiten, am Dienstag von 09:00 - 15:00 Uhr und am Donnerstag von 12:00 - 18:00 Uhr, ist es möglich, einfach in einem der 36 Stützpunkte vorbeizukommen. Sie können telefonisch auch einen Beratungstermin außerhalb dieser Zeiten im Pflegestützpunkt vereinbaren. Bei Bedarf beraten die Mitarbeiter*innen auch bei Ihnen zu Hause.

Mehr Informationen finden Sie auf der

Internetseite der Berliner Pflegestützpunkte
(www.pflegestuetzpunkteberlin.de)

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Die Homepage ist komplett ins Englische und Türkische übersetzt. Unter dem Titel „Hilfreiches Wissen“ finden Sie außerdem zahlreiche Informationen zu verschiedensten Themen. Diese gibt es auf Englisch, Russisch, Polnisch, Türkisch, Arabisch, Vietnamesisch und Bosnisch sowie in einfacher Sprache.

Grundsätzlich findet die Beratung in deutscher Sprache statt. An einigen Standorten arbeiten Mitarbeiter*innen, die die Beratung auf Englisch, Russisch, Türkisch, Französisch und Polnisch durchführen können. Die Pflegestützpunkte arbeiten auch mit den Interkulturellen Brückenbauer*innen in der Pflege zusammen, die über die verschiedensten Sprachkompetenzen verfügen und speziell geschult sind.

3. Interkulturelle Brückenbauer*innen in der Pflege

Kernmerkmale des Angebots

Das Recht auf vielfältige Unterstützung zur Bewältigung der häuslichen Pflege gilt für alle Menschen mit Pflegebedarf und für deren Angehörige. Trotzdem ist es für Menschen, die nicht oder kaum Deutsch sprechen und die in anderen Kulturen aufgewachsen sind, oft schwerer, Hilfe und Unterstützung zu finden und zu bekommen.

Der sozialen, kulturellen, religiösen und sprachlichen Vielfalt der Menschen in Berlin soll auch in der Pflegeunterstützung Rechnung getragen werden.

Um Menschen mit Pflegebedarf und Migrationshintergrund niedrigschwellig zu erreichen, gibt es die Interkulturellen Brückenbauer*innen in der Pflege. Ihre Aufgabe ist es, Menschen mit Migrationshintergrund muttersprachlich und kultursensibel über ihre Ansprüche und auf vorhandene Hilfsangebote aufmerksam zu machen. Sie erklären, helfen bei Anträgen und begleiten auch emotional bei der Gestaltung der Pflege zu Hause. Mit den Interkulturellen

Brückenbauer*innen arbeiten die Pflegeberater*innen der Pflegestützpunkte eng zusammen.

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Die Interkulturellen Brückenbauer*innen sind bei den Pflegestützpunkten angebunden, werden aber zentral koordiniert. Da nicht jeder Pflegestützpunkt eine*n Brückenbauer*in hat, ist es sinnvoll, bei der koordinierenden Stelle anzufragen, in welchem Bezirk es eine*n passende*n Brückenbauer*in gibt.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Die Brückenbauer*innen werden vom Land Berlin finanziert. Ihre Unterstützung ist absolut kostenlos.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Einen Projektflyer findet man unter folgendem Link:

Projektflyer der interkulturellen Brückenbauerinnen

(www.diakonie-stadtmitte.de/senioren-pflege/interkulturelle-brueckenbauerinnen-in-der-pflege-ibip/ueber-das-projekt/)

Der direkte Kontakt läuft über die Projektkoordinatorin Nazife Sari:

Wilhelmstr. 115, 10963 Berlin, Telefon: (030) 690 382 80

E-Mail an die Brückenbauer*innen

(brueckenbauerinnen@diakonie-stadtmitte.de)

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen?

Brückenbauer*innen gibt es für folgende Kulturkreise und Sprachen: Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Bulgarisch, Englisch, Französisch, Kurdisch, Mazedonisch, Russisch, Türkisch und Vietnamesisch.

4. Unabhängige Patientenberatung

Kernmerkmale des Angebots

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

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

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Die unabhängige, neutrale, kostenfreie und evidenzbasierte Beratung der UPD ist für alle Menschen in Deutschland zugänglich – egal, ob sie gesetzlich, privat oder nicht krankenversichert sind. Ratsuchende können die Patientenberatung unkompliziert und auf vielen Wegen erreichen: per Telefon, Post, Mail oder Onlineberatung.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Die Beratung ist über alle Beratungswege kostenfrei; die telefonische Beratung kann aus allen Netzen kostenlos erreicht werden.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Zeiten: montags bis freitags von 08:00 - 20:00 Uhr und samstags von

08:00 -16:00 Uhr unter der Telefonnummer: **0800 011 77 22**.

Der Beratungsservice vor Ort oder im UPD Beratungsmobil kann nach telefonischer Terminabstimmung genutzt werden und zwar unter der kostenfreien Telefonnummer: **0800 011 77 25** in den Zeiten: montags bis freitags von 08:00 - 22:00 Uhr, samstags 08:00 -18:00 Uhr.

Informationen zur Onlineberatung und Beratung per App und Brief finden Sie auf der Internetseite:

www.patientenberatung.de

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen?

Fremdsprachige Angebote: Beratung Türkisch, Telefon: **0800 011 77 23**, Zeiten: montags bis freitags von 08:00 -18:00 Uhr und samtags von 08:00 -16:00 Uhr; Beratung Russisch, Telefon: **0800 011 77 24**, Zeiten: montags bis freitags von 08:00 -18:00 Uhr und samtags von 08:00 -16:00 Uhr; Beratung Arabisch, Telefon: **0800 332 212 25**, Zeiten: dienstags 11:00 -13:00 Uhr und donnerstags 17:00 -19:00 Uhr.

5. Bezirkliche Beratungsstellen für Menschen mit Behinderungen und Krebserkrankungen

Kernmerkmale des Angebots

Die Beratungsstellen für Menschen mit Behinderungen und Krebserkrankungen gibt es in jedem Bezirk. Sie sind im Regelfall an das Gesundheitsamt angegliedert und bieten Beratung und Unterstützung rund um das Thema Krankheit, Pflege und Behinderung. Die Mitarbeiter*innen vermitteln und organisieren helfende Angebote. Sie können hier auch Rat zur Versorgung am Lebensende bekommen. Auch entlastende Gespräche zur Linderung von Notlagen werden dort angeboten. Es gibt Informationen über Präventionsangebote und Möglichkeiten zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft.

Das Angebot richtet sich an Menschen mit Behinderungen, Krebs und chronischen Erkrankungen sowie an deren soziales Umfeld.

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Das Angebot kann telefonisch und in den Sprechstunden genutzt werden. Die Mitarbeiter*innen bieten außerdem Hausbesuche an. Bei Bedarf gibt es für jede*n Bürger*in die Möglichkeit einer unabhängigen psychosozialen Beratung. Diese wird durch die Beratungsstellen organisiert. Es müssen keine Anträge gestellt werden.

Für seelisch, geistig und psychisch erkrankte Menschen gibt es einen eigenen Fachdienst in jedem Bezirk.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Das Angebot ist völlig kostenfrei.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Die Beratungsstellen gehören zu den Gesundheitsämtern der Bezirke. Dort finden Sie auch nähere Informationen zu Kontaktmöglichkeiten und Öffnungszeiten. Die meisten Stellen sind am Dienstagvormittag zu einer Sprechstunde geöffnet. Über folgende Telefonnummern erreichen Sie die Beratungsstellen:

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

- Tempelhof-Schöneberg: (030) 902 77-87 83 / 72 94
- Treptow-Köpenick: (030) 902 97-48 40

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Bei Bedarf können Sprachmittler*innen eingesetzt werden. Bitte vorher um terminliche Absprache.

6. Silbernetz

Kernmerkmale des Angebots

Silbernetz ist ein niedrighschwelliges dreistufiges Angebot für ältere vereinsamte oder isoliert lebende Menschen mit Redebedarf. Es ist ein Angebot, das ausschließlich auf telefonischem Kontakt aufbaut und besteht aus:

- **Silbertelefon – einfach mal reden, erreichbar an 7 Tagen in der Woche von 08:00 -22:00 Uhr unter der Telefonnummer 0800 470 80 90** (empathisches Gespräch und anteilnehmendes Zuhören sowie bei Bedarf Basisinformationen zu Fachangeboten in Berlin, unter anderem zum Krisentelefon, zu Pflegestützpunkten, zu Mobilitäts- und Besuchsdiensten),
- **Silbernetz-Freund*innen, die einmal pro Woche „ihren“ älteren Menschen für ein persönliches Gespräch anrufen, dabei auf Augenhöhe Gehör, Empathie, Austausch und bei Bedarf Information geben,**
- **Silberinfo, den Informationen zu Angeboten rund um das Alter im Wohnumfeld eines älteren Menschen.**

Unmittelbare Zielgruppe sind ältere vereinsamte oder isoliert lebende Menschen mit Gesprächs- und Informationsbedarf. Mittelbare Zielgruppe sind die Berufs- und Personengruppen, die diesem Gesprächs- und Informationsbedarf nicht oder nur begrenzt gerecht werden können.

Silbernetz kann älteren und vereinsamt lebenden Menschen erste Schritte

aus der Einsamkeit durch das teilnehmende, wertschätzende Gespräch am Silbertelefon ermöglichen. Es gibt diesen Menschen und deren Angehörigen auf Anfrage Informationen zu den Angeboten rund um Begegnung, Bildung, Beteiligung und Fachdiensten im Wohnumfeld und in der Stadt. Es kann mit diesem niedrigschwelligen Angebot Einsamkeitsgefühle mindern und die gesundheitlichen und sozialen Risiken von Einsamkeit und Isolation verringern.

Silbernetz bietet Gespräch und Austausch zu den einfachen Fragen des Alltags. Bei Beratungsbedarf informiert Silbernetz über vorhandene weiterführende Angebote, soweit das möglich ist.

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Silbernetz steht zwar ausdrücklich für die Zielgruppe 60+ zur Verfügung, jüngere Menschen mit Einsamkeitsgefühlen können aber das Silbertelefon ebenfalls in Anspruch nehmen. Sie werden jedoch unter Umständen in der Redezeit begrenzt.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Alle im Angebot entstehenden Kosten werden von den beiden Trägern finanziert, für Anrufende entstehen keine Kosten.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Insbesondere kommuniziert Silbernetz das Angebot über Massenmedien – TV, Rundfunk, Tages-, Wochen- und Fachzeitungen. Flyer werden vom Fachpersonal an potenzielle Anrufer*innen überreicht und liegen bei entsprechenden Kontaktstellen aus. Die Webseite des Silbernetzes ist:

www.silbernetz.org

Auf Twitter, Facebook und Instagram sind Infos unter @Silbernetz aufzufinden. An Interessierte und Unterstützer*innen wird auf Wunsch via E-Mail regelmäßig ein Newsletter verschickt.

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Im Kreis der Silbernetz-Freund*innen gibt es Muttersprachler*innen aus unterschiedlichen Sprachgebieten und unterschiedlicher ethnischer Herkunft: Türkei, Iran, Polen, Russland, England, Frankreich, Ekuador, Roma.

7. Malteser Redezeit

Kernmerkmale des Angebots

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

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

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

Durchschnittlich telefonieren die Ehrenamtlichen eine Stunde pro Woche mit den alleinstehenden Menschen. In Krisensituationen kann auch öfter telefoniert werden.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Die Anrufe sind kostenfrei.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Bei Interesse nehmen Sie bitte Kontakt mit der Projektkoordinatorin
Stephanie Wegener von Tengg auf. Telefon: [\(030\) 348 003 269](tel:030348003269).

[E-Mail an Redezeit](mailto:redezeit.berlin@malteser.org)

(redezeit.berlin@malteser.org)

[Webseite über die Angebote der Malteser Redezeit](http://www.malteser-berlin.de/angebote-und-leistungen/besuchsdienste/redezeit.html)

(www.malteser-berlin.de/angebote-und-leistungen/besuchsdienste/redezeit.html)

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Nein

8. TelefonSeelsorge

Kernmerkmale des Angebots

Die Kirchliche TelefonSeelsorge in Berlin und Brandenburg (KTS BB) ist seit mehr als 30 Jahren eine feste Institution. Sie bietet psychosoziale und emotionale Begleitung von Menschen an.

Jeder kann zu jedem Problem anrufen. Herkunft und religiöse Zugehörigkeit der Anrufer*innen spielen keine Rolle. Die TelefonSeelsorge ist für Menschen eine Unterstützung und Hilfe in schwierigen Lebenssituationen.

Ein Team von 130 ehrenamtlichen Berater*innen stellt sich nach einer einjährigen intensiven Ausbildung den Sorgen und Nöten der Anrufenden. Die TelefonSeelsorge steht 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr zur Verfügung. Die Anonymität der Hilferufenden hat oberste Priorität und wird garantiert. Die Mitarbeitenden unterliegen der unbedingten Schweigepflicht.

Die telefonische Seelsorge bietet:

- [emotionale Entlastung,](#)

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

Zusätzlich bietet die TelefonSeelsorge Berlin e. V. ein persönliches Beratungsangebot für suizidbetroffene Angehörige (BeSu Berlin) an. Hier gibt es die Möglichkeit von Einzel- und Gruppengesprächen für Angehörige von Menschen mit Suizidgedanken oder für Menschen, die einen Angehörigen durch Suizid verloren haben.

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Es gibt keine Zugangsvoraussetzungen zur TelefonSeelsorge. Die Rufnummern **0800 111 01 11** und **0800 111 02 22** sind für jede Person, die Rat sucht oder die sich in einer Lebenskrise befindet, frei. Alle Kontakte unterliegen der beiderseitigen Anonymität.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Die entstehenden Kosten für die Kirchliche TelefonSeelsorge in Berlin und Brandenburg werden durch die Träger mit Unterstützung des Landes Berlin finanziert. Die Anrufe sind deshalb kostenfrei.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Das telefonische Angebot gibt es 24 Stunden täglich, 365 Tage im Jahr. Die Rufnummern sind: **0800 111 01 11** und **0800 111 02 22**.
Zusätzlich in der Corona-Zeit: Corona Seelsorge-Telefon: **(030) 403 665 885**.

Internetseite der Kirchlichen TelefonSeelsorge

(www.ktsbb.de) Hier können weitere Informationen eingesehen werden. Die Telefonnummer der TelefonSeelsorge kann auch bei Polizei, Feuerwehr und in Krankenhäusern erfragt werden. Das Beratungsangebot für suizidbetroffene

Angehörige (BeSu Berlin) hat folgende Kontaktdaten:

Adresse: [Nansenstr. 27, 12047 Berlin](#), Telefon: [\(030\) 627 327 34](#).

E-Mail an BeSu Berlin

(mail@esu-berlin.de)

Internetseite der BeSu Berlin

(www.besu-berlin.de)

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Grundsätzlich ist das Angebot der Kirchlichen TelefonSeelsorge auf Deutsch.

Es kann bei Bedarf auch ein Telefongespräch mit Telefonseelsorger*innen auf Englisch, Arabisch, Französisch, Russisch, Urdu oder Türkisch verabredet werden. Andere Sprachen sind auf Anfrage auch möglich. Es gibt auch die russischsprachige Telefonseelsorge Doweria unter der Rufnummer [\(030\) 440 308 454](#). Darüber hinaus bietet Doweria am Dienstag und am Donnerstag von 20:00 - 22:00 Uhr einen Internet-Chat an:

www.doweria-chat.de

E-Mail an Doweria

(doweria@berliner-telefonseelsorge.de)

Außerdem gibt es das Muslimische SeelsorgeTelefon: [\(030\) 443 509 821](#).

Webseite des Muslimischen SeelsorgeTelefons

(www.mutes.de)

Bei diesen beiden Angeboten entstehen ganz normale Telefongebühren.

9. Selbsthilfe, Gesprächsgruppen, Freizeitangebote

Selbsthilfe bedeutet, die eigenen Probleme und Bedürfnisse selbst in die Hand zu nehmen und Lösungen zu suchen. Meist treffen sich hierbei Menschen mit ähnlichen Sorgen und Wünschen und finden gemeinsam Entlastung. Art und Umfang der Selbsthilfe ist dabei von den Möglichkeiten der Teilnehmenden abhängig.

Oft organisiert sich Selbsthilfe unabhängig von einer Institution. Manchmal ist es aber auch hilfreich, auf die Möglichkeiten eines Vereins oder einer Organisation zurückzugreifen. Das schont die Kraft der Menschen, die sich zu einem Thema zusammenfinden.

Das zentrale Mittel der Selbsthilfe ist die Gruppe. In dieser kann sich jede*r mit anderen austauschen. Erfahrungen, auch schmerzlicher Art, werden hier geteilt. Wissen wird zwischen den Teilnehmenden verbreitet. Die Selbsthilfe ist eine Begegnung auf Augenhöhe.

Auch gegenüber Politik und Institutionen im Gesundheitswesen können sich Selbsthilfegruppen leichter Gehör verschaffen, denn niemand ist dort allein. Es entsteht eine Lobby. Es gibt in Berlin eine Vielzahl von Selbsthilfeinitiativen rund um die Themen Gesundheit, Krankheit und Pflege.

Die zentrale Anlaufstelle für die Selbsthilfe in Berlin ist SEKIS – Selbsthilfe Kontakt- und Informationsstelle. Internetseite:

www.sekis-berlin.de

Im Folgenden stellen wir Ihnen einige wichtige Partner für die Selbsthilfe zu speziellen Pflege Themen vor:

9.1 Kontaktstellen PflegeEngagement

Kernmerkmale des Angebots

In jedem Berliner Bezirk gibt es eine Kontaktstelle PflegeEngagement. Sie initiieren und fördern wohnortnahe Angebote der Selbsthilfe für pflegende Angehörige, auch Pflegeselbsthilfe genannt. Die Kontaktstellen arbeiten eng vernetzt mit Pflegestützpunkten und Stadtteilzentren. Gemeinsam mit gut geschulten Ehrenamtsteams setzen sie sich für mehr Lebensqualität und Selbstbestimmtheit der Menschen im Umfeld häuslicher Pflege ein.

In den Kontaktstellen PflegeEngagement finden Sie:

- **moderierte Gesprächs- und Aktivgruppen für pflegende Angehörige,**
- **Zugänge zu lokalen, selbstorganisierten Hilfenetzen und Nachbarschaftsinitiativen,**

- Informationsveranstaltungen, auch in Vorbereitung auf Alter und Pflege,
- ehrenamtliche Besuchs- und Begleitdienste,
- Schulung und wertschätzende Begleitung Freiwilliger, die Pflegebedürftige oder deren Angehörige unterstützen möchten.

Thematisch breit gefächerte Gesprächsgruppen bieten Information und Austausch, Geborgenheit und psychosoziale Entlastung. Aktivgruppen richten ihren Blick auf die eigene Gesundheit und Entspannung, auf Biographiearbeit und kulturelle Vielfalt.

Die Angebote sind für sorgende und pflegende Angehörige ebenso für betreuungs- und pflegebedürftige Menschen. Aber auch freiwillig Engagierte, Nachbar*innen und alleinlebende Menschen können sich an die Kontaktstellen PflegeEngagement wenden.

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Die Angebote werden im Zusammenhang mit Pflegebedürftigkeit für Betroffene und Angehörige ermöglicht. Es muss lediglich der Kontakt zu einer bezirklichen Kontaktstelle PflegeEngagement aufgenommen werden. Es sind keine Anträge zu stellen.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Die Angebote werden von der Berliner Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung sowie den Landesverbänden der Pflegekassen in Berlin gefördert. Sie sind daher kostenfrei und neutral.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Jede Kontaktstelle verfügt über eigene Flyer, die auch in Stadtteilzentren und Pflegestützpunkten ausliegen. Besondere Veranstaltungen werden von den jeweiligen Trägern und über Medien beworben.

Die Mitarbeiter*innen der Kontaktstellen PflegeEngagement sind täglich

telefonisch erreichbar und bieten Sprechstunden an unterschiedlichen Orten im Bezirk.

Detaillierte Informationen erhalten Sie beim Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung, das die Kontaktstellen fachlich begleitet:
Bismarckstraße 101, 10625 Berlin, Telefon: **(030) 890 285 36**.

E-Mail an die Pflegeunterstützung Berlin

(pflugeselbsthilfe@sekis-berlin.de)

Internetseite der Pflegeunterstützung Berlin

(www.pflegeunterstuetzung-berlin.de/kontaktstellen/)

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Unter der oben genannten Kontaktadresse erfragen Sie bitte Angebote in verschiedenen Sprachen.

Es gibt Besuchsdienste und Angehörigengruppen in Sprachen wie Türkisch, Arabisch, Vietnamesisch, Japanisch oder Russisch. Neugründungen von Gruppen für einen bestimmten Kulturkreis sind möglich.

9.2 Angehörige psychisch erkrankter Menschen, Landesverband Berlin e. V.

Kernmerkmale des Angebots

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

Der Verband ist im Land Berlin die Interessenvertretung für die Belange der Angehörigen auf politischer Ebene. Außerdem koordiniert er 19 Selbsthilfegruppen in ganz Berlin, in denen Austausch möglich ist. Hier können speziell auf die Teilnehmer*innen der Gruppe zugeschnittene Inforeveranstaltungen organisiert werden. Themen sind zum Beispiel Schuld und

Verantwortung oder die Möglichkeiten der Selbstfürsorge.

Allgemeine Infoveranstaltungen werden in der zugehörigen Angehörigenakademie organisiert.

Die Zielgruppe der Angebote ist weit gefasst. Mit „Angehörige psychisch erkrankter Menschen“ sind nicht nur Familienmitglieder gemeint, sondern alle, die mit der betroffenen Person emotional verbunden sind oder Verantwortung für sie übernehmen. Dazu gehören also auch Betreuer*innen, Mitbewohner*innen, Expartner*innen und viele mehr. Die Angebote haben das Ziel, diese Menschen emotional zu entlasten.

Der ApK LV Berlin e. V. informiert auch über psychische Erkrankungen und Hintergründe. Er zeigt Wege aus der Isolation und arbeitet gegen die Stigmatisierung psychisch erkrankter Menschen. Es werden Beratung, Begleitung, Information und Lobbyarbeit für Angehörige psychisch erkrankter Menschen angeboten.

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Es gibt keine Voraussetzungen, das Angebot ist offen. Bei persönlicher oder telefonischer Einzelberatung muss telefonisch ein Termin vereinbart werden (siehe unten).

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Alle Angebote des ApK sind kostenlos.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Die Geschäftsstelle ist 5 Tage in der Woche zu unterschiedlichen Zeiten erreichbar. [Mannheimer Str. 32, 10713 Berlin](#), Telefon: [\(030\) 863 957 01](tel:(030) 863 957 01).

Internetseite des ApK

(www.apk-berlin.de)

E-Mail an das ApK

(info@apk-berlin.de)

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Internetseite des ApK

(www.apk-berlin.de) Hier kann man sich auch auf Englisch informieren. Persönliche und telefonische Beratung kann ebenfalls auf Englisch angeboten werden. Es besteht eine Selbsthilfegruppe auf Hebräisch. Eine englischsprachige Gruppe ist in Planung.

9.3 Demenzberatungsstellen

Kernmerkmale des Angebots

Für viele Menschen kann die Pflege eines demenzerkrankten Familienmitglieds manchmal emotional belastend sein. Die Krankheit bringt viele Veränderungen mit sich. Deswegen gibt es in Berlin viele spezielle Angebote um das Thema Demenz sowohl für Betroffene als auch für deren Angehörige. Dort bekommen Sie Informationen über die Krankheit, über Pflege und Betreuung. Persönliche Ansprechpartner*innen stehen Ihnen bei, wenn es um emotionale Themen geht.

Zudem gibt es Gesprächsgruppen. Hier können Sie mit anderen Angehörigen in Kontakt kommen und sich wertvolle Tipps holen. Viele Menschen finden es entlastend, dass sie dort auch über Probleme und Belastungen sprechen dürfen und auf Verständnis der anderen treffen.

Die Alzheimer Gesellschaft Berlin und die Alzheimer Angehörigen-Initiative Berlin bieten Beratung, Gesprächsgruppen und ehrenamtliche Hilfen an, letztere zusätzlich betreute Urlaube, Betreuung zu Hause und in Gruppen sowie Schulungen für Angehörige.

Der Malteser Hilfsdienst bietet neben einer Demenzberatung auch Kulturangebote für Menschen mit Demenz an. Es gibt ehrenamtliche Helfer*innen, die für einige Stunden in der Woche Zeit mit der demenzerkrankten Person verbringen, beispielsweise von den Diakonie Haltestellen Demenz. Dadurch können sich Angehörige Auszeiten schaffen.

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Die Beratung der Alzheimer Gesellschaft und der Alzheimer Angehörigen Initiative können sowohl Angehörige als auch Demenzerkrankte in Anspruch nehmen. Die Demenzberatungsstellen beraten persönlich, telefonisch und über E-Mail. Die Alzheimer Angehörigen Initiative bietet auch den Beratungsbesuch nach § 37,3 SGB XI, den zu Hause gepflegte Menschen regelmäßig in Anspruch nehmen können, an.

Auch Menschen, die noch keine Demenz-Diagnose haben, sich aber zur Krankheit informieren wollen, können die Beratung nutzen.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Die Beratungsangebote und die Teilnahme an Gesprächsgruppen sind kostenlos.

Für die ehrenamtliche Betreuung oder die Gruppen für Menschen mit Demenz fallen geringe Kosten an. Diese können von der Pflegekasse über den Entlastungsbetrag erstattet werden.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

So erreichen Sie die oben genannten Stellen:

- **Alzheimer Gesellschaft Berlin**
Friedrichstr. 236, 10969 Berlin,
Telefon: (030) 890 943 57 (Dienstag 14:00 - 18:00 Uhr, Mittwoch und Donnerstag 10:00 - 15:00 Uhr),
E-Mail an die Alzheimer Gesellschaft
(info@alzheimer-berlin.de)
Webseite der Alzheimer Gesellschaft
(www.alzheimer-berlin.de)
- **Alzheimer Angehörigen-Initiative**
Reinickendorfer Str. 61 (Haus 1), 13347 Berlin,
Telefon: (030) 473 789 95

E-Mail an die Angehörigen-Initiative

(aai@alzheimer.berlin)

Webseite der Angehörigen-Initiative

(www.alzheimer.berlin)

• **Malteser Demenzarbeit**

Telefon: (030) 348 003 261

E-Mail an die Malteser Demenzarbeit

(susanne.karimi@malteser.org)

Webseite der Malteser Demenzarbeit

(www.malteser-berlin.de/angebote-und-leistungen/demenzarbeit.html)

• **Diakonie Haltestellen Demenz**

Eine Übersicht der bezirklichen Haltestellen finden Sie auf der

Internetseite der Diakonie Pflege

(www.diakonie-pflege.de/diakonie-haltestelle)

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Projekt „Demenz und Migration“ der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e. V.:

Älteren Menschen mit Migrationshintergrund, die die deutsche Sprache nicht beherrschen oder deren Kenntnis zum Beispiel durch eine Demenz wieder verloren gegangen ist, benötigen muttersprachliche Beratung.

Sie und ihre Familien brauchen Beratung, Hilfe und Unterstützung.

Häufig kennen sie das deutsche Versorgungssystem zu wenig oder die Zugänge zum deutschen Versorgungssystem sind ihnen durch unterschiedliche Barrieren verwehrt. Daher nehmen sie die Angebote seltener in Anspruch.

Fehlende Sprachkenntnisse, unterschiedliche kulturelle Hintergründe und die Einstellung zu Krankheit und Pflege sind zusätzliche Hürden.

Mit dem Projekt „Demenz und Migration“ will die Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V. gezielt Menschen mit Migrationshintergrund ansprechen, sie über Demenz informieren und ihnen Möglichkeiten der Unterstützung aufzeigen.

Ebenso sollen alle in der Beratung Tätigen erreicht, sensibilisiert und motiviert werden, ihre Angebote kultursensibel zu öffnen.

Das Alzheimer-Telefon fungiert für das Projekt „Demenz und Migration“ als zentrale Anlaufstelle. Es ist das bundesweite Beratungstelefon der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V. Angehörige, Betroffene und professionelle Helfer erhalten hier Informationen zu Demenz, zum Krankheitsbild, zur Diagnose, zum Umgang mit schwierigen Verhaltensweisen und zu rechtlichen und finanziellen Fragen. Erfahrene Beraterinnen und Berater sind unter der Telefonnummer **(030) 259 379 514** Montag bis Donnerstag von 09:00 -18:00 Uhr und Freitag von 09:00 -15:00 Uhr erreichbar.

Internetportal von „Demenz und Migration“

www.demenz-und-migration.de

Die Webseite richtet sich an Menschen mit Demenz, die einen Migrationshintergrund haben und an ihre Familien sowie an alle in der Beratung und Altenhilfe Tätigen. Sie finden dort:

- grundlegende Informationen über Demenz in polnischer, türkischer und russischer Sprache
- Informationen über Migration, Demenz und Kultursensibilität
- weitere Links, Materialien und Kontaktadressen.

Erklärfilme in verschiedenen Sprachen:

Die Informationen für Migrantinnen und Migranten enthalten auch verschiedene Erklärfilme in den Sprachen Polnisch, Türkisch und Russisch zu den Themen:

- „Was ist Demenz?“,
- „Diagnose und Behandlung“,
- „Vorsorge treffen“,
- „Kommunikation und Umgang“,
- „Verändertes Verhalten“.

Türkischsprachiges Beratungsangebot:

Die Beratung am Alzheimer-Telefon wurde durch ein türkischsprachiges

Angebot erweitert. Jeweils mittwochs von 10:00 - 12:00 Uhr werden Fragen auf Türkisch beantwortet.

- Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V.
Friedrichstr. 236, 10969 Berlin,
Telefon: (030) 259 379 50
E-Mail an die Deutsche Alzheimer Gesellschaft
(info@deutsche-alzheimer.de)
- Alzheimer-Telefon
Telefon: (030) 259 379 514
(Montag bis Donnerstag 09:00 - 18:00 Uhr und Freitag 09:00 - 15:00 Uhr,
Beratung in türkischer Sprache: Mittwoch, 10:00 - 12:00 Uhr)

9.4 Familien betreuungsintensiver Kinder – Kinder Pflege Netzwerk e. V.

Kernmerkmale des Angebots

Der Kinder Pflege Netzwerk e. V. ist eine Eltern-Selbsthilfeorganisation, die Informationen zu den Themen chronische Erkrankung, Behinderung und Pflegebedürftigkeit zur Verfügung stellt und die Beratungsstelle NESSt (Niedrigschwellige Eltern Service Stelle) unterhält.

- Es werden regelmäßige Stammtischtreffen und auch Einzelgespräche durchgeführt.
- Es wird unabhängige Beratung für Menschen mit Behinderungen und ihre Angehörigen angeboten.
- Die Klärung, welchen Anspruch auf Leistungen Sie haben, wie man sie beantragt und wie man sie erhält.
- Gemeinsame Gespräche mit Ihnen, wie Teilhabe und Selbstbestimmung in allen Lebensbereichen gelingen kann, welche Fördermöglichkeiten es gibt und wie Angehörige Entlastung finden können.
- Zielgruppe: vor allem Eltern von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit chronischer Krankheit, Behinderung und / oder Pflegebedürftigkeit.

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Die Beratungsstelle ist niedrigschwellig und steht allen Ratsuchenden zur Verfügung. Die Beratung ist vertraulich. Sie wird von erfahrenen, selbst betroffenen Beraterinnen und Beratern durchgeführt. Das Gespräch erfolgt persönlich, telefonisch oder per E-Mail.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Die Beratung ist für Ratsuchende kostenfrei. Als gemeinnützige Organisation freut sich der Verein über Spenden. Die Beratungsstelle NESSt wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) gefördert.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Öffnungszeiten sind Montag und Mittwoch 09:00 - 13:00 Uhr, Dienstag und Donnerstag 13:00 - 18:00 Uhr.

Ein Behindertenparkplatz ist vorhanden. Die Beratungsräume sind barrierefrei und es gibt eine behindertengerechte Toilette.

Sie erreichen die Beratung mit öffentlichen Verkehrsmitteln, Haltestellen in der Nähe sind der S-Bhf. Julius-Leber-Brücke (S1) oder der S-Bhf. Südkreuz (DB, Ringbahn).

- **Webseite der Beratungsstelle des Kinder Pflege Netzwerkes**
(www.nesst-berlin.de)
- **Webseite des Vereins des Kinder Pflege Netzwerkes**
(www.kinderpflegenetzwerk.de) mit vielen hilfreichen Informationen zum Thema Kinder mit Pflegebedarf beziehungsweise Behinderung.

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Die Beratung kann in deutscher, englischer, spanischer, portugiesischer oder russischer (erweiterte Kenntnisse) Sprache angeboten werden. Grundlegende Kenntnisse in Deutscher Gebärdensprache sind vorhanden. Es können Dolmetscher*innen organisiert werden. Außerdem sind für nicht lautsprachlich sprechende Ratsuchende Mittel für unterstützte Kommunikation vorhanden (Kommunikationstafeln und Programm mit Symbolen).

9.5 Körperlich Erkrankte

Kernmerkmale des Angebots

In Berlin gibt es für Menschen mit häufig vorkommenden körperlichen Krankheiten eigene Unterstützungsangebote.

Die Fachkräfte dort können detailliert zu allen Fragen rund um die Krankheit und den Umgang mit den Symptomen beraten. Auch kennen sie wichtige Hilfsangebote in der Stadt. In der psychosozialen oder psychologischen Beratung können zudem belastende Themen, Ängste und Konflikte angesprochen werden.

Viele der Einrichtungen bieten auch Gesprächsgruppen für Menschen mit der spezifischen Krankheit an. Auch einige Angehörigengruppen werden von den Einrichtungen durchgeführt.

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Die Berliner Krebsgesellschaft bietet Informationen, psychologische Beratung und finanzielle Hilfe für Menschen mit Krebs, ihre Angehörigen und für Kinder krebserkrankter Eltern. Auch vermittelt die Krebsgesellschaft Kontakte zu Selbsthilfegruppen in Ihrer Nähe.

Die Krebsberatung Berlin berät Erkrankte und ihre Familienmitglieder. Der Landesverband der **Deutschen Multiple Sklerose Gesellschaft** schlägt Erkrankten und ihren Angehörigen viele Hilfen vor: Informationen, Beratung

durch Sozialarbeiter*innen und selbst Betroffene, offene Treffs, Workshops, Gesprächskreise und Kurse zum Krankheitsbild, zur Krankheitsbewältigung und zur Förderung der Lebensqualität, Selbsthilfegruppen und Stammtische, Ausflüge und Freizeitangebote.

Die [Deutsche Rheuma-Liga Berlin e. V.](#) bietet Erkrankten und ihren Angehörigen ein umfassendes Hilfsangebot: Soziale und psychosoziale Beratung, Selbsthilfe- und Bewegungsgruppen, Schmerzbewältigungs- und Entspannungskurse, Kreativgruppen und Informationsangebote.

[Die Berliner Schlaganfallallianz hält mit ihrem Servicepunkt eine Beratungsstelle für Menschen nach einem Schlaganfall und ihre Angehörigen bereit.](#)

Sie vermittelt Schlaganfallhelfer für die Häuslichkeit.

Darüber hinaus bietet der [Landesselbsthilfeverband Schlaganfall- und Aphasiebetroffener und gleichartig Behinderter Berlin e. V.](#) ein breites Selbsthilfeangebot von Gesprächsgruppen in fast jedem Bezirk in Berlin bis hin zu Freizeitaktivitäten.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Die oben genannten Angebote sind in der Regel kostenlos.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Informationen zu den Angeboten finden Sie auf den Internetseiten der jeweiligen Anbieter. Auch telefonisch können Sie sich zu den Hilfen informieren:

- [Berliner Krebsgesellschaft im Kaiserin Friedrich-Haus](#)
[Robert-Koch-Platz 7, 10115 Berlin,](#)
Telefon: [\(030\) 2 83 24 00](#) (Montag bis Freitag 09:00 - 17:00 Uhr)
[Webseite der Berliner Krebsgesellschaft](#)
(www.berliner-krebsgesellschaft.de)
- [Krebsberatung Berlin](#)
[Psychosoziale Beratungsstelle für Krebskranke und Angehörige e. V.](#)

Dernburgstr. 59, 14057 Berlin,

Telefon: **(030) 894 090 40** (montags, dienstags, donnerstags und freitags von 11:00 - 13:00 Uhr und mittwochs von 15:00 - 17:00 Uhr)

Webseite der Krebsberatung Berlin

(www.krebsberatung-berlin.de)

- **Deutsche Rheuma-Liga Berlin e. V.**

Telefon: **(030) 322 902 950** (telefonische Sprechzeiten sind Montag bis Donnerstag 09:00 - 13:00 Uhr, Donnerstag 14:00 - 17:00 Uhr)

E-Mail an die Deutsche Rheuma-Liga Berlin

(beratung@rheuma-liga-berlin.de)

Webseite der Deutschen Rheuma-Liga Berlin

(www.rheuma-liga-berlin.de)

- **Deutsche Multiple Sklerose Gesellschaft Landesverband Berlin e. V.**

Aachener Str. 16, 10713 Berlin,

Telefon: **(030) 313 06 47**, Fax: **(030) 312 66 04**

E-Mail an die Deutschen Multiple Sklerose Gesellschaft

(info@dmsg-berlin.de)

Webseite der Deutschen Multiple Sklerose Gesellschaft

(www.dmsg-berlin.de)

- **Servicepunkt Schlaganfall, Beratungsstelle der Berliner Schlaganfall-Allianz e. V.**

Charité Campus Mitte, Durchgang Luisenstr. 9, 10117 Berlin,

Telefon: **(030) 450 560 600** (Montag 11:00 - 13:00 Uhr, Mittwoch 15:00 - 17:00 Uhr, Donnerstag 11:00 - 13:00 Uhr)

E-Mail an den Servicepunkt Schlaganfall

(servicepunkt@schlaganfallallianz.de)

Webseite des Servicepunkts Schlaganfall

(www.schlaganfallallianz.de/servicepunkt-schlaganfall)

- **Landesselbsthilfeverband Schlaganfall- und Aphasiebetreffender und gleichartig Behinderter Berlin e. V. (LVSB e. V.)**

Turmstr. 21 / Haus K Eingang A, 10559 Berlin,

Telefon: **(030) 397 470 97**, Fax: **(030) 397 470 98**

(Dienstag und Donnerstag von 10:00 - 14:00 Uhr. Für persönliche Besuche wird eine Terminabsprache erbeten.)

E-Mail an den Landesselbsthilfeverband

(mail@lvsb-ev.de)

Webseite des Landesselbsthilfeverbands:

(www.lvsb-ev.de)

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Die Berliner Krebsgesellschaft bietet im Wedding montags und dienstags von 10:00 - 14:00 Uhr Beratung auf Türkisch an.

Die Deutsche Rheuma-Liga Berlin e. V. veranstaltet eine Selbsthilfegruppe und Bewegungsangebote auf Türkisch. Der Landesverband der Deutschen Multiple Sklerose Gesellschaft berät auch auf Englisch und Französisch. Die Krebsberatung Berlin steht für die Beratung auch auf Polnisch und Englisch zur Verfügung.

9.6 Digitale Selbsthilfe – in.kontakt

APP „in.kontakt“ – Jetzt gibt es eine App für pflegende Angehörige!

Kernmerkmale des Angebots

Der Wunsch, sich mit anderen Betroffenen auszutauschen, ist bei Menschen, die ihre Lieben zu Hause pflegen, sehr hoch. Aktiv pflegende Angehörige haben im Durchschnitt eine Wochenpflegezeit von 63 Stunden. Dadurch haben sie oft kaum Zeit, eine klassische Selbsthilfegruppe zu besuchen.

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

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

Das Angebot der APP „in.kontakt“ richtet sich an:

- [Pflegerische Angehörige,](#)
- [Freund*innen,](#)
- [Nachbar*innen,](#)
- [Arbeitskolleg*innen,](#)
- [Selbsthilfegruppen,](#)

die sich mit anderen Betroffenen austauschen möchten.

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Der Austausch mit der APP „in.kontakt“ ist über Smartphones und Tablets möglich. Sie ist für Android-Geräte (ab Betriebssystem Version 6) und iOS-Geräte (Apple, ab Betriebssystem Version 10) geeignet.

[Um die APP „in.kontakt“ nutzen zu können, kann sie im Google Play Store oder im App Store von Apple heruntergeladen werden.](#) Es ist lediglich die Registrierung notwendig, bei der nur wenige Daten angegeben werden müssen. Alle personenbezogenen Daten verbleiben auf einem deutschen Server und auch der technische Anbieter hat seinen Sitz in Deutschland.

Die Net(t)ikette (Regeln zum Umgang miteinander) der App, die allgemeinen Nutzungsregeln und der Leitfaden zur Gruppenbegleitung sollten befolgt werden.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Die Nutzung der APP „in.kontakt“ ist kostenlos. Sie wird über das Bundesministerium für Gesundheit finanziert und vom Verein „wir pflegen – Selbsthilfe und Interessenvertretung pflegender Angehöriger e. V.“ begleitet.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Weiterführende Informationen zur APP „in.kontakt“ erhalten Interessierte unter www.in-kontakt.online

Über diese Internetseite können sich Interessierte auch gleich die APP „in.kontakt“ herunterladen. Im vorhandenen Wissensbereich gibt es Erklärvideos zum Anschauen. Die Net(t)ikette der App, die Nutzungsregeln und ein Leitfaden zur Gruppenbegleitung können hier durchgelesen werden.

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Aufgrund ihres Charakters als Modellprojekt ist die APP „in.kontakt“ aktuell leider nur in deutscher Sprache verfügbar. Da Nutzer*innen aber selber Gruppen initiieren können, sind prinzipiell Gruppen in allen Sprachen denkbar. Möglicherweise kann das Angebot bald erweitert werden.

10. Pflege in Not

Kernmerkmale des Angebots

Pflege in Not ist eine Beratungs- und Beschwerdestelle bei Überforderung, Aggression und Gewalt in der Pflege. Die Berater*innen sind speziell in der Gesprächsführung ausgebildet. Pflege in Not verfolgt in der Begleitung der Ratsuchenden den personenzentrierten Ansatz. Das bedeutet, dass Sie mit Ihren Sorgen und Nöten im Mittelpunkt stehen. Die Beratung erfolgt auf Wunsch anonym. Die Erstberatung erfolgt immer am Telefon, auch liegt der Schwerpunkt der Kommunikation auf telefonischem Kontakt. Es können aber ebenfalls persönliche Gespräche durchgeführt werden.

Pflege in Not bietet darüber hinaus die Möglichkeit einer kostenlosen psychologischen Beratung an.

Das sind die Angebote von Pflege in Not:

- telefonische Beratung und Begleitung
- persönliche psychologische Beratung (bis zu 10 Sitzungen),
- Hausbesuche (im Einzelfall),
- Familiengespräche,
- Mediation beziehungsweise Schlichtungsgespräche in Pflegeeinrichtungen und mit Pflegeanbietern.

Pflege in Not richtet sich mit seinem Angebot an:

- Gepflegte,
- pflegende Angehörige (auch an Kinder und Jugendliche über „echt unersetzlich“),
- Angehörige von Heim- und WG-Bewohner*innen,
- Pflegepersonal,
- Pflegeeinrichtungen,
- Freund*innen, Nachbarschaft und das soziale Umfeld.

Pflege in Not verfolgt mit seinem Angebot das Ziel, Gewalt, Aggressionen und Konflikte in der Pflege abzubauen. Dazu werden normale Gefühle wie Überforderung, Scham, Schuld und Aggression offen angesprochen. Das Reden darüber ist kein Tabu. Nur wer darüber spricht, kann aktiv etwas dagegen tun. Auch Konflikte mit anderen beteiligten Familienmitgliedern, Freunden und Freundinnen oder Pflegeanbietern können thematisiert werden.

Durch den personenzentrierten Ansatz versucht Pflege in Not für alle Ratsuchenden eine individuelle Lösung zu finden. Die Mitarbeiter*innen unterstützen auch bei Beschwerden über Pflegedienstleister (Pflegeheim, ambulanter Pflegedienst, Pflege-WG und andere).

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Es gibt keine Anspruchsvoraussetzungen für die Nutzung von Pflege in Not. Die gesamte Angebotspalette kann von allen an der Pflege Beteiligten ohne eine Antragstellung genutzt werden. Dabei ist es egal, ob die Pflege in der Familie geleistet wird, durch einen Pflegedienst oder in einer Pflegeeinrichtung.

Sprechzeiten sind am Montag, Mittwoch und Freitag von 10:00 -12:00 Uhr sowie am Dienstag von 14:00 -16:00 Uhr. Bei Anrufen außerhalb der Sprechstunden erfolgen Rückrufe in der Regel innerhalb von 2 Tagen. Pflege in Not ist über folgende Telefonnummer **(030) 695 989 89** zu erreichen oder mit einer **E-Mail an Pflege in Not** (pflege-in-not@diakonie-stadtmitte.de).

In der Corona-Pandemie: erweiterte Sprechzeiten, Montag bis Freitag 10:00 -16:00 Uhr, Samstag 10:00 -14:00 Uhr. Termine für ein persönliches Gespräch sind oft zeitnah, meist innerhalb von 7 bis 14 Tagen, möglich.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Das gesamte Angebot von Pflege in Not ist kostenlos.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Durch die breite Netzwerkarbeit wird Pflege in Not von vielen Partnern weiterempfohlen. Darüber hinaus erhalten Sie Informationen persönlich am Telefon, auf Facebook oder über die

Website von Pflege in Not

(www.pflege-in-not.de).

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Die Beratung findet auf Deutsch statt. Bei Bedarf werden die interkulturellen Brückenbauer*innen in der Pflege hinzugezogen.

11. echt unersetzlich – Beratung für Jugendliche und junge Erwachsene, die sich um kranke Angehörige kümmern

Kernmerkmale des Angebots

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

Die Pflege und das Kümmern um ein krankes Familienmitglied sind keine typischen Aufgaben in diesem jungen Alter. Nichtsdestotrotz pflegen im Durchschnitt ein bis zwei Jugendliche pro Schulklasse ein Familienmitglied. Für viele ist das auf Dauer eine schädliche Belastung, denn die ständige Sorge und der Stress werden zu einer großen Anstrengung.

Echt unersetzlich bietet themenoffene Beratung online und persönlich an, auf Wunsch auch anonym. Es können alle Fragen und Probleme angesprochen werden. Außerdem finden Betroffene auf der Internetseite des Projekts Informationen und Tipps. Echt unersetzlich ist ein Projekt der Beratungsstelle Pflege in Not. Dadurch können auch Familiengespräche angeboten werden.

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Alle Jugendlichen und jungen Erwachsenen ab 12 Jahren können echt unersetzlich in Anspruch nehmen. Persönliche Beratungen können nach Terminabsprache im Büro in der **Bergmannstr. 44** stattfinden oder auf Wunsch an einem anderen Ort. Sie können auch telefonisch oder online datengeschützt und anonym erfolgen.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Es fallen keine Kosten an. Es müssen dafür keine Anträge gestellt werden.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Das Angebot ist erreichbar über die

Internetseite von **echt unersetzlich**

(www.echt-unersetzlich.de). Dort wird die Nutzung der Online-Beratung direkt möglich. Persönliche Beratungen können per

E-Mail an **echt unersetzlich**

(echt-unersetzlich@diakonie-stadtmitte.de) abgesprochen werden oder

telefonisch unter **(030) 612 02 482**. In den Sozialen Medien gibt es aktuelle Informationen zum Angebot und Tipps für Jugendliche und junge Erwachsene.

Facebook

(www.facebook.com/echtunersetzlich)

Instagram

(www.instagram.com/echt_unersetzlich)

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Die Beratung kann auch auf Englisch erfolgen.

12. Psychologische Online-Beratung pflegen-und-leben.de

Kernmerkmale des Angebots

Das Internetportal pflegen-und-leben.de bietet eine psychologische Online-Beratung bei seelischer Belastung durch den Pflegealltag. Das kann schriftlich und per Video-Chat erfolgen. **Das individuelle Beratungsangebot richtet sich an alle Menschen, die sich zu Hause oder im Freundeskreis um jemanden kümmern, der krank oder pflegebedürftig ist.** Der Glaube, alles alleine schaffen zu müssen, ständige Gewissensbisse, das Gefühl permanenten Zeitmangels oder ein tiefes Erschöpfungsgefühl – das sind Probleme, die viele Menschen bedrücken, die zu Hause einen Angehörigen pflegen.

Jeder Hilfesuchende, der unter Stress und Sorgen leidet, erhält bei pflegen-und-leben.de von geschulten Psychologinnen und Psychologen persönliche Unterstützung und professionelle Begleitung. Die Anmeldung und Beratung auf dem Internetportal ist anonym, kostenfrei und datensicher.

Ziele der Beratung sind die Vermittlung von Stressbewältigungskompetenzen, die seelische Entlastung der Angehörigen sowie die Hilfestellung bei der Lösung von Konflikten im Kontext der häuslichen Pflege. Im Kern geht es darum, die seelische Situation der Pflegenden im Alltag zu stärken. Nur wenn es diesen selbst gut geht, können sie auch gute Pflege und Versorgung leisten. Die Verbesserung der Pflegesituation soll zudem der Vorbeugung von Aggression und Gewalt dienen.

Neben der persönlichen Online-Beratung bietet das [Internetportal von pflegen-und-leben.de](http://www.pflegen-und-leben.de) (www.pflegen-und-leben.de) vielfältige Informationen rund um das Thema Stress und seelische Belastungen in der häuslichen Pflege, einen Online-Test zur Einschätzung der eigenen Belastung sowie Tipps und Podcasts mit Entspannungsübungen und Traumreisen im MP3-Format zum kostenfreien Download.

Was müssen pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Die psychologische Beratung erfolgt ausschließlich internetbasiert über ein datensicheres Postfach-System. Anmelden können sich alle pflegenden Angehörigen sowie Freunde und Freundinnen, Nachbarn, Nachbarinnen und Bekannte, die Menschen in ihrer häuslichen Umgebung versorgen und die bei einer gesetzlichen Krankenkasse versichert sind. Die Online-Beratung erfolgt anonym unter freiwilliger Angabe des Namens der gesetzlichen Krankenkasse. Es sind keine Angaben erforderlich, die auf die Person schließen lassen.

Die Beratung erfolgt individuell-persönlich und wird von einem Team aus speziell ausgebildeten Psychologen und Psychologinnen durchgeführt, welche bei der gemeinnützigen Gesellschaft Zentrum ÜBERLEBEN in Berlin angestellt sind. Nach Absenden der Anfrage erhalten die Ratsuchenden innerhalb von einer Woche eine individuelle, für sie persönlich verfasste Berater*innen-Antwort und die Einladung zum weiteren schriftlichen Austausch.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Die Nutzung der persönlichen Online-Beratung ist für die Ratsuchenden vollständig kostenfrei.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Alles Wichtige und Wissenswerte steht auf der

Webseite von pflegen-und-leben.de

(www.pflegen-und-leben.de). Auch die Kontaktaufnahme zum Projekt erfolgt über diese Website.

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Aktuell stehen Informationen zur Online-Beratung nur in Deutsch zur Verfügung, die Beratung selbst wird in den Sprachen Deutsch und Englisch angeboten.

13. Berliner Krisendienst

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

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Der Berliner Krisendienst ist rund um die Uhr für Informationen und psychosoziale Begleitung telefonisch erreichbar. Die Beratungen werden insbesondere abends, nachts und an Feiertagen angeboten. Sie können sich

telefonisch und persönlich in einer der neun Beratungsstellen beraten lassen. Auf Ihren Wunsch kann diese anonym stattfinden. In Notfällen kommen die Mitarbeiter*innen auch nach Hause. Notfälle in diesem Sinne sind zum Beispiel Selbstmordkrisen, andere psychiatrische Notfälle, Todesfälle und Unfälle.

Sind mit dem Angebot Kosten verbunden?

Das Angebot ist kostenlos.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Sie erreichen den Krisendienst 24 Stunden am Tag telefonisch.

Die Telefonnummern für die Bezirke sind:

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

Auf der Internetseite finden Sie die Adressen der bezirklichen Beratungsstellen.

Internetseite des Berliner Krisendienstes:

www.berliner-krisendienst.de.

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Die Internetseite des Berliner Krisendienstes steht auch in folgenden Sprachen zur Verfügung: Arabisch, Französisch, Englisch, Spanisch, Farsi, Russisch, Polnisch, Rumänisch und Türkisch.

Beratungen und Informationsgespräche können grundsätzlich in verschiedenen

Sprachen stattfinden. Da hier Sprachmittler genutzt werden, sollten für diese Gespräche aber bestenfalls Termine im Voraus abgesprochen werden.

14. Sozialpsychiatrischer Dienst

Kernmerkmale des Angebots

Die Sozialpsychiatrischen Dienste (SpDi) gibt es in jedem Stadtbezirk. Sie bieten Hilfen für Menschen mit psychischen Störungen, aber auch für deren Angehörige und Menschen aus dem sozialen Umfeld an.

Das Angebot richtet sich an:

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

Es wird zwischen Beratung, Betreuung und Hilfevermittlung einerseits sowie Krisenintervention andererseits unterschieden.

Die Hilfen werden sowohl in der Dienststelle als auch aufsuchend vor Ort (Haushalt, Pflegeeinrichtungen) geleistet.

Die Beratung kann zu folgenden Themen erfolgen:

- persönliche und materielle Schwierigkeiten,
- Vermittlung und Unterstützung bei häuslicher Pflege und Versorgung,
- die Einleitung von Maßnahmen der Eingliederungshilfe,
- die Klärung von Fragen zur gesetzlichen Betreuung,
- die Vermittlung von ambulanter und stationärer Betreuung,
- Therapiemöglichkeiten und Krisenintervention,
- die Unterbringung nach dem Gesetz für psychisch Kranke.

Ziel ist es, durch rechtzeitige und umfassende Beratung, Betreuung oder

Vermittlung die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu erhalten.

Das Angebot der Sozialpsychiatrischen Dienste ist ambulant. Es unterstützt nach Möglichkeit im Wohnumfeld, um Klinikeinweisungen überflüssig zu machen oder zu verkürzen. Die erforderlichen Hilfen werden auf den individuellen Bedarf der Betroffenen und ihrer Angehörigen abgestimmt, mit ihnen vereinbart und erbracht. Geschlechts- und kultursensible sowie behinderungsbedingte Aspekte werden berücksichtigt.

In der Krisenintervention geht es vor allem um eine schnell verfügbare Hilfe für Menschen in seelischer Not und in psychiatrischen Krisensituationen. Bei Selbst- oder Fremdgefährdung entscheidet die Ärztin beziehungsweise der Arzt über das weitere Vorgehen nach dem Berliner Gesetz für psychisch Kranke (PsychKG). Das vorrangige Ziel ist dabei, alle Hilfsmöglichkeiten auszuschöpfen, um Zwangsmaßnahmen zu vermeiden.

Die Mitarbeiter*innen der SpDi arbeiten im multiprofessionellen Team. Dieses besteht aus Ärzten und Ärztinnen, Sozialarbeiter*innen, qualifizierten Mitarbeiter*innen der Psychologie und Verwaltungsangestellten.

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

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Das Angebot ist niederschwellig und schnell verfügbar. Es richtet sich nicht nur an Pflegebedürftige, sondern auch an pflegende Angehörige und andere Personen aus dem sozialen Umfeld. Es müssen keine Anträge für die Hilfen gestellt werden. Ein Anruf genügt für eine Terminvereinbarung.

Sind mit dem Angebot Kosten verbunden?

Das Angebot ist kostenlos. Es werden keine Versichertenkarte gefordert oder sonstige Gebühren erhoben. Das gilt in der Regel auch für die weiterführenden Hilfen nach dem Bundesteilhabegesetz, sofern kein Vermögen vorhanden ist.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Die Sozialpsychiatrischen Dienste können über die **Behördentelefonnummer 115** gefunden werden. Sie sind im Internet zu finden:

Internetseite des Landesbeauftragten für Psychiatrie

(www.berlin.de/lb/psychiatrie/hilfe-in-krise/sozialpsychiatrische-dienste-der-bezirke)

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Die Broschüre „Psychiatrie in Berlin“ bietet einen Überblick über das Angebot psychiatrischer Hilfen im Land Berlin. Darin gibt es eine Beschreibung der SpDi.

Broschüre „Psychiatrie in Berlin“

(www.berlin.de/lb/psychiatrie/ueber-uns/veroeffentlichungen/psychiatrie-in-berlin) Diese ist online in sieben Fremdsprachen (Englisch, Russisch, Serbisch, Polnisch, Türkisch, Arabisch und Französisch) erhältlich.

15. Hospizdienste

Kernmerkmale des Angebots

Hospizdienste bieten Begleitung unheilbar erkrankter und sterbender Menschen sowie deren Angehöriger in den letzten Monaten oder Wochen des Lebens an. Sie helfen auch nach einem Todesfall durch die Zeit der Trauer. Es gibt auch Hospizdienste, die sich auf die Begleitung von Kindern und deren Familien spezialisiert haben.

Anliegen der Hospizdienste ist es, Sterben und Tod in den Alltag zu integrieren. Das soll ein würdevolles und selbstbestimmtes Leben bis zuletzt ermöglichen. Dabei werden die körperlichen, sozialen, psychischen und religiös-weltanschaulichen Bedürfnisse berücksichtigt.

Die Menschen, die sich für eine Mitarbeit im Hospizdienst entschieden haben,

übernehmen diese Aufgabe ehrenamtlich. Sie kommen aus verschiedenen Alters- und Berufsgruppen. Sie werden umfangreich geschult. Hauptamtliche Mitarbeiter*innen des Hospizdienstes (Sozialarbeiter*innen, Pflegefachkräfte und so weiter) begleiten die ehrenamtlichen Helfer*innen.

Begleitungen durch ambulante ehrenamtliche Hospizdienste finden zu Hause, in Pflegeeinrichtungen oder im Krankenhaus statt. Darüber hinaus bietet die [Zentrale Anlaufstelle Hospiz](#) nach vorheriger Terminvereinbarung die Möglichkeit eines internetbasierten Einzelchats an. Auch Gruppenchats werden bei Bedarf ermöglicht.

Fast alle Hospizdienste in Berlin arbeiten überregional, das heißt auch außerhalb des Bezirks, in dem sie ihren Standort haben.

Pflegeleistungen sowie Hausarbeit werden von ambulanten Hospizdiensten nicht übernommen.

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

Das Angebot der Hospizdienste gilt für schwerstkranke und sterbende Menschen sowie für ihre Angehörigen. Auch Nahestehende des sozialen Umfelds, zum Beispiel Freunde und Freundinnen oder Nachbarn und Nachbarinnen, können mit eingebunden werden.

Die Nutzer*innen von Hospizdiensten müssen keinen Antrag stellen. Darum kümmert sich der Hospizdienst.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Das Angebot ist völlig kostenlos. Es wird durch die Krankenkassen und durch Spenden finanziert.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Zur Vermittlung eines Hospizdienstes gibt es in Berlin die Zentrale Anlaufstelle Hospiz. Telefon: [\(030\) 407 111 13](tel:03040711113).

E-Mail an die Zentrale Anlaufstelle Hospiz

(post@hospiz-aktuell.de)

Webseite der Anlaufstelle

(www.hospiz-aktuell.de)

Die Sprechzeiten der Zentralen Anlaufstelle Hospiz sind am Montag, Dienstag und Freitag von 09:00 - 13:00 Uhr und am Dienstag von 16:00 - 18:00 Uhr. Gesprächstermine zu anderen Zeiten sind nach Vereinbarung möglich. Außerdem gibt es den [Hospiz- und Palliativverband Berlin e. V.](#)

Webseite des Hospiz- und Palliativverbands

(www.hospiz-berlin.de). Hier erhalten Sie Informationen zur Arbeit der Berliner Hospizdienste.

Weitergehende Informationen bietet die Broschüre der Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung „Wenn Ihr Arzt nicht mehr heilen kann“.

Link zur Broschüre der Senatsverwaltung

(www.berlin.de/sen/pflege/pflege-und-rehabilitation/besondere-personengruppen/schwerstkranken-und-sterbende)

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Unterschiedliche Hospizdienste begleiten in unterschiedlichen Sprachen. Das hängt von der Herkunft der ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen ab. Bitte gezielt nachfragen! Einige Hospizdienste haben sich auf die interkulturelle Arbeit spezialisiert.

16. Psychotherapie

Kernmerkmale des Angebots

Psychotherapie meint die Behandlung seelischer (psychischer) Krankheiten und Störungen. Das sind beispielsweise Depressionen oder Ängste. **Auch dauerhafte Stresssituationen in der Pflege von Angehörigen und Überforderung können zu seelischen Krankheiten führen.** Insgesamt geht es in der Psychotherapie darum,

das Leben wieder besser bewältigen zu können. Sie wird von Psychologischen und Ärztlichen Psychotherapeuten und Psychotherapeutinnen durchgeführt. Ärztliche Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten dürfen darüber hinaus Überweisungen zu Fachärzten ausstellen und Medikamente verschreiben.

Inhalte einer Psychotherapie können ganz unterschiedlich sein. Sie richten sich nach Ihrer Diagnose und Ihren Zielen. Je nachdem, was Ihnen hilft, kann es sich beispielsweise um Wissensvermittlung, Problemlösungstraining, Umgang mit Stress oder die Aufarbeitung von inneren Konflikten oder der eigenen Vergangenheit handeln.

Die Psychotherapie gibt es als Einzelangebot oder in der Gruppe. [Das erste berlinweite Angebot für Gruppentherapie speziell für pflegende Angehörige durch speziell geschulte Therapeutinnen und Therapeuten gibt es im MVZ psychische Gesundheit am Bundesplatz 4, 10715 Berlin. Diese Kapazitäten sollen kurzfristig weiter ausgebaut werden.](#)

Was müssen Pflegebedürftige und pflegende Angehörige für die Inanspruchnahme beachten?

In dem ersten Gespräch mit einem Psychotherapeuten oder einer Psychotherapeutin klären Sie beide, ob Psychotherapie für Sie das passende Angebot ist und ob eine Einzeltherapie, eine Gruppentherapie oder eine Kombination von beiden für Sie sinnvoll ist. Sie können bis zu 6 Termine zum Kennenlernen vereinbaren. Danach ist es möglich, gemeinsam mit Ihrer psychologischen Fachkraft eine psychotherapeutische Behandlung bei Ihrer Krankenkasse zu beantragen.

Die Wartezeit für einen Platz in einer Psychotherapie kann einige Wochen betragen. Neben den Praxen für Psychotherapie in Niederlassung können Institutsambulanzen eine Alternative sein. Hier werden Sie von Psychologen und Psychologinnen behandelt, die noch in der Weiterbildung zur Psychotherapeutin oder zum Psychotherapeuten sind. Diese werden aber professionell durch erfahrene Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten begleitet. An der Psychotherapeutischen Hochschulambulanz der MSB Medical School Berlin gibt es darüber hinaus eine Spezialambulanz, die sich auf die Behandlung von Menschen im hohen und sehr hohen Lebensalter spezialisiert

hat (Kontakt siehe weiter unten).

In der Regel erfolgt Psychotherapie durch Gespräche im persönlichen Kontakt in der Praxis. Im Falle von Immobilität oder zur Sicherstellung der Versorgung während der Corona-Pandemie kann es jedoch notwendig sein, andere Möglichkeiten zu finden (zum Beispiel Video-Telefonie, Hausbesuche). Sprechen Sie die Behandler und Behandlerinnen darauf an.

Sind Kosten mit dem Angebot verbunden?

Grundsätzlich werden die Kosten für die Behandlung bei einer Psychotherapeutin oder einem Psychotherapeuten mit Kassenzulassung von den gesetzlichen Krankenkassen übernommen. Fragen Sie gegebenenfalls bei der Kontaktaufnahme nach, ob eine Kassenzulassung besteht. Wenn diese nicht vorhanden ist, müssen Sie privat bezahlen. In Ausnahmefällen können Sie sich dann auch die Kosten von der Krankenkasse über ein Kostenerstattungsverfahren begleichen lassen. Dafür müssen Sie nachweisen, dass Sie in absehbarer Zeit keinen Platz bei Therapeutinnen oder Therapeuten mit Kassenzulassung bekommen.

Bei privat versicherten Menschen regelt der jeweilige Vertrag, welche Kosten von der Krankenkasse übernommen werden. Bei beihilfeberechtigten Personen mit Behandlungsbedarf werden die Kosten einer Psychotherapie auf Antrag anteilig je nach Höhe des Beihilfeprozentsatzes an den Behandlungskosten erstattet.

Wie werden pflegende Angehörige und Pflegebedürftige über das Angebot informiert?

Sie erhalten direkt in den jeweiligen Praxen telefonisch Informationen über Sprechzeiten und Verfügbarkeit von Therapieplätzen. Zusätzlich werden in jeder ärztlichen Praxis 5 offene Sprechstunden pro Woche angeboten.

Informationen rund um Psychotherapie und Unterstützung bei der Suche nach einem Therapieplatz erhalten Sie zum Beispiel bei der Psychotherapeutenkammer Berlin:

Servicetelefon: [\(030\) 887 140 20](tel:03088714020), Dienstag 14:00 -17:00 Uhr und Donnerstag

10:00 -13:00 Uhr, außerhalb der Zeiten erfolgt ein zeitnahe Rückruf.

E-Mail an die Psychotherapeutenkammer

(servicetelefon@psychotherapeutenkammer-berlin.de)

Hier kann man bei Bedarf eine Liste mit Psychotherapeut*innen erhalten, die über eine spezifische Weiterbildung in der therapeutischen Arbeit mit älteren Menschen verfügen. Sie sind vertraut mit Themen wie Pflege und Alter.

Das Gruppenangebot des **MVZ psychische Gesundheit am Bundesplatz 4, 10715 Berlin** ist unter der Nummer **(030) 854 014 81** wie folgt erreichbar: Montag bis Freitag von 09:00 -13:00 Uhr.

Webseite des MVZ psychische Gesundheit

(www.mvz-psychische-gesundheit.de)

Eine Übersicht rund um das Thema Psychotherapie erhalten Sie in der **Informationsbroschüre der Bundespsychotherapeutenkammer** (www.wege-zur-psychotherapie.org).

Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten in Ihrer Nähe auf der **Internetseite der Kassenärztlichen Vereinigung Berlin** (www.kvberlin.de).

Mehr Informationen zum Angebot der Spezialambulanz „Psychotherapie im Alter“ der MSB Medical School Berlin erhalten Sie telefonisch unter der Telefonnummer **(030) 766 8375 870**, sowie auf der


Internetseite der Medical School Berlin

(www.medicalschool-berlin.de/ambulanz-institut/psychotherapeutische-hochschulambulanz/forschungs-und-lehrambulanz/spezialambulanz-psychotherapie-im-alter).

Gibt es Informationen zum Angebot und zu wichtigen Aspekten in anderen Sprachen (außer Deutsch; für Menschen mit Migrationshintergrund)?

Die Informationsbroschüre der Bundespsychotherapeutenkammer gibt es auch auf:

- **Broschüre der Bundespsychotherapeutenkammer auf Türkisch**
(www.bptk.de/wp-content/uploads/2019/09/2019-09_bptk_patientenbroschuere_tuerkisch_web-1.pdf)
- **Broschüre der Bundespsychotherapeutenkammer auf Englisch**
(www.bptk.de/wp-content/uploads/2019/09/2019-09_bptk_patientenbroschuere_englisch_web-1.pdf)



Pflegebedürftigkeit ist keine Randnotiz
des Lebens, keine Ausnahme,
die nur wenige betrifft.

Pflegende Nahestehende leisten Großes!
Wir möchten Sie dabei
bestmöglich unterstützen.

Diakonie 
Diakonisches Werk
Berlin Stadtmitte e.V.



be  **Berlin**

Senatsverwaltung
für Gesundheit, Pflege
und Gleichstellung

