

Krisen verstehen Zukunft gestalten

**Pflegeberatung zwischen strukturellen Grenzen
und neuen Handlungsmöglichkeiten**

Christian Heerdt

Wissenschaftlicher Leiter

Kuratorium Deutsche Altershilfe e. V.

Tag der Pflegeberatung NRW, Essen, 01.10.2026



Kuratorium
Deutsche Altershilfe

mbahnstraße



Leistungen klären

Ansprüche verstehen
Anträge ermöglichen
Finanzierung klären

Passende Hilfen finden

Lebenssituation verstehen
Angebote erschließen
Anschluss organisieren

Verläufe begleiten

Veränderungen erkennen
Beteiligte koordinieren
Versorgung nachhalten

An jeder dieser Stellen kann zwischen einer guten Antwort und einer erreichbaren Hilfe eine Lücke entstehen.

Eigene fachliche Einordnung. Beratungsfunktionen können sich überschneiden.

Was ermöglicht ein gutes und tragfähiges Leben bei Pflegebedürftigkeit?

Wünsche und Selbstbestimmung der Person

Belastbarkeit der An- und Zugehörigen

Erreichbare Unterstützung im Alltagserleben und bei fachspezifischem Bedarf

Daran schließt die Systemfrage an: Kann die Region diese Unterstützung verlässlich ermöglichen?

„Wie kann ich die Versorgung meiner Mutter nach der Entlassung organisieren?“

Anspruch geklärt

Die Tochter kennt die Leistungen und weiß, wie sie diese beantragt.

Organisation erschwert

Sie kann die nächsten Schritte neben Beruf und Familie kaum bewältigen.

Angebot fehlt

Die angefragten Dienste haben keine freien Kapazitäten.

Welche Grenze liegt vor? Davon hängt ab, wer als Nächstes handeln muss.

Nutzer:innen der §-7a-Beratung

75,4 %

wissen, was als
Nächstes zu tun ist

58,4 %

erleben die Pflegesituation
als besser organisiert

Befragte Beratende

81,7 %

haben zumindest manchmal
Vermittlungsprobleme durch
Angebots- oder
Kapazitätsmangel

Selbstauskünfte aus verschiedenen Befragungen. Der Abstand belegt keine Ursache und keinen kausalen Beratungseffekt.



Lebenslagen
der Person

Organisationslogik
des Systems

Grenze	Beispiel	Erforderliche Antwort
Zugang und Verständlichkeit	Anspruch oder Antrag bleibt unklar	Verständliche, zugängliche Leistungsberatung
Umsetzung im Alltag	Die Familie schafft die Organisation nicht	Unterstützung mit geklärter Zuständigkeit
Auftrag und Ressourcen	Die Beratungsstelle kann nicht weiter begleiten	Verbindliche Übergabe und Rückmeldung
Regionale Kapazität	Passende Hilfe ist nicht verfügbar	Verantwortungsweg und Strukturentwicklung

Beratungskompetenz und Reaktionsfähigkeit der Region wirken zusammen.

Auffangen

Bei akuter Belastung
wesentliche Unterstützung
aufrechterhalten.

Anpassen

Abläufe und Zusammenarbeit
an veränderte Bedarfslagen
anpassen.

Verändern

Wiederkehrende Grenzen
zum Anlass nehmen,
Strukturen
weiterzuentwickeln.

Das System braucht für jede dieser Fähigkeiten Zuständigkeit und Ressourcen.

Bedarf der ratsuchenden Person	Passende Funktion	Anschluss bei weiterem Bedarf
Eine konkrete Leistungsfrage klären	Information und leistungsrechtliche Beratung	Benannter Kontakt für vertiefte Klärung
Eine Entscheidung und Umsetzung bewältigen	Situationsbezogene Beratung und Unterstützung	Vereinbarte Begleitung im Verlauf
Mehrere Hilfen bei instabilem Verlauf abstimmen	Intensive Fallkoordination / Case Management	Geklärte Gesamtverantwortung und Follow-up

Jeder Zugang braucht die Möglichkeit, bei weiterem Bedarf einen Anschluss zu organisieren.



Kontinuität bei Übergängen

Ein Review von 15 Übergangsmodellen hebt intensive Nachverfolgung, gemeinsame Entscheidungen und die Beteiligung Angehöriger hervor.

Wirkung hängt vom Modell ab

Eine Meta-Analyse zu integrierter Versorgung zeigt Vorteile bei Frailty und Funktionsfähigkeit. Für Lebensqualität und Krankenhauseinweisungen findet sie keine konsistenten Vorteile.

Für die Umsetzung zählen erreichbare Hilfe, klare Verantwortung und eine überprüfbare Wirkung im Alltag.

Leithaus et al. (2022), systematischer Review. Yu et al. (2026), 12 Studien, 6.819 Personen.

Anliegen klären

Was bleibt offen?
Was möchte die Person?
Wie dringlich ist die Situation?

Übernahme vereinbaren

Welche Stelle übernimmt?
Wer ist dort zuständig?
Was darf übermittelt werden?

Anschluss prüfen

Hat der Kontakt stattgefunden?
Ist der nächste Schritt klar?
Wer reagiert, wenn er scheitert?

Im eigenen Auftrag beraten und einen verlässlichen nächsten Schritt ermöglichen.

Ebene	Zu klärende Verantwortung	Erwartetes Ergebnis
Beratung / Fall	Offenen Bedarf, Dringlichkeit und bisherigen Weg festhalten	Person kennt die Grenze und den nächsten Schritt
Organisation / Netzwerk	Benannte Stelle prüft Anschluss und Handlungsoptionen	Übernahme, Rückmeldung oder begründeter weiterer Weg
Kassen / Kommune / zuständige Partner	Wiederkehrende oder ungelöste Versorgungsprobleme prüfen	Entscheidung, Zuständigkeit und Bearbeitungsfrist

Ein definierter Verantwortungsweg entlastet den Einzelfall und macht Grenzen bearbeitbar.

Vorschlag für eine regionale Vereinbarung. Konkrete Zuständigkeiten hängen von Auftrag und Rechtsgrundlage ab.

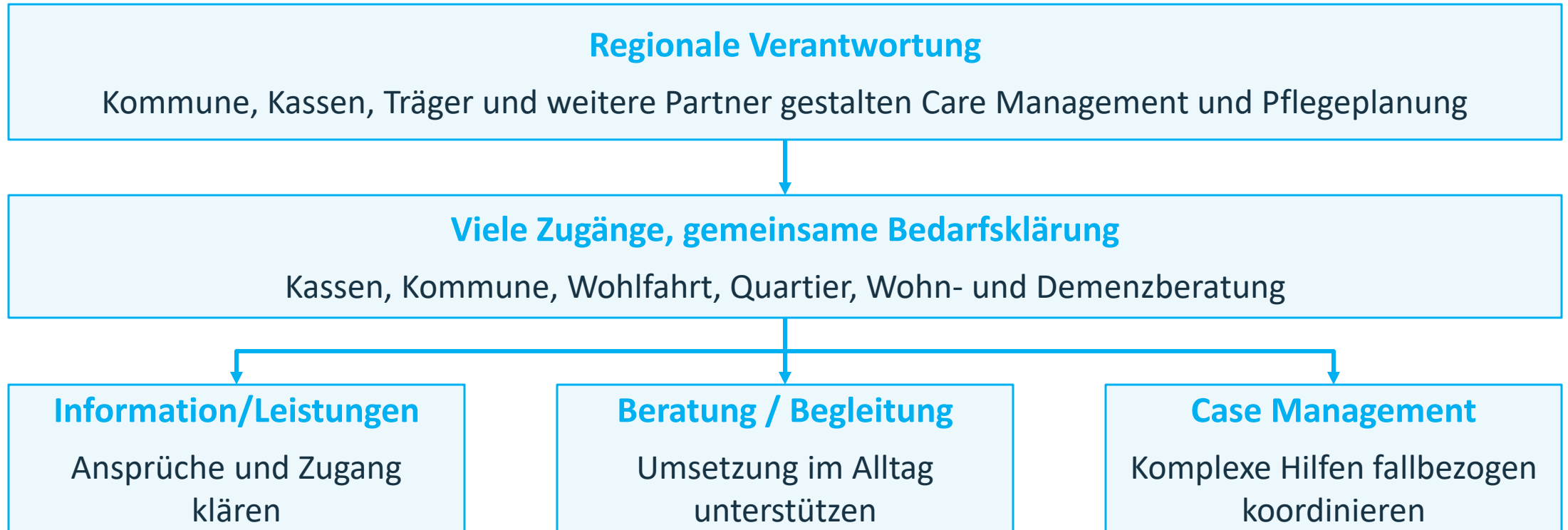




Wiederkehrende Versorgungslücken sind Hinweise auf regionale Strukturprobleme.

Strukturinformation	Beispiel einer Meldung
Nicht erreichbare Hilfe	Unterstützung im Alltag
Art der Grenze	Keine Kapazität / Zugangshürde / Übergang ungeklärt
Raum und Wartezeit	Teilgebiet, grobe Wartezeit, Dringlichkeitskategorie
Bisheriger Weg und Ausgang	Übergabe versucht, Rückmeldung ausstehend
Regionale Bearbeitung	Zuständige Stelle, Entscheidung, Termin der Rückmeldung

Wenig erfassen, gemeinsam auswerten und eine Rückmeldung vereinbaren.



Rückkanal: Erfahrungen aus allen Zugängen fließen in regionale Entscheidungen ein.

PNOG: Kabinettsbeschluss vom 30.09.2026. Das parlamentarische Verfahren folgt.

Fachlicher Anspruch

Frühzeitig und ortsnah

Zugang in allen Lebensphasen

Kontinuierlich und persönlich

Feste Ansprechperson im Verlauf

Ganzheitlich und multiprofessionell

Pflege, Ansprüche und Alltag verbinden

Mit dem Sozialraum verbunden

Fallwissen für kommunale Planung nutzen

Umsetzungsvoraussetzungen

Realistischer Zeitplan

Regionale Aufbauprozesse berücksichtigen

Auskömmliche Finanzierung

Begleitung und kommunale Steuerung sichern

Gemeinsame Qualifizierung

Kompetenzen für neue Aufgaben entwickeln

Kooperative Umsetzung

Kommunen, Kassen und weitere Partner

Bestehende Beratung einbinden und durch gemeinsame Strukturen entlasten.

Akteure	Konkreter Beitrag zur gemeinsamen Architektur
Beratung und ihre Träger	Bedarf erkennen, Übergaben vereinbaren, Zeit und Mandate klären
Pflegekassen	Zugänge und Aufgabenübernahme sichern, regionale Kooperation gestalten
Kommunen und Planung	Struktursignale mit Pflegeplanung und Sozialraumentwicklung verbinden
Regionalbüros APD	Partner vernetzen, fachlichen Austausch und Erprobung unterstützen
Land und Träger der Pflegeversicherung	Rahmen, Ressourcen und überregionalen Transfer ermöglichen

Die Regionalbüros bieten einen vorhandenen Anknüpfungspunkt für gemeinsame Entwicklung.

Pflegebegleitung und Pflegestützpunkt 2.0

Handlungsmöglichkeiten an Systemgrenzen

Pflegebegleitung

(PNOG-Vorschlag)



Bedarf gemeinsam klären



Im Verlauf erreichbar bleiben



Hilfen im Alltag abstimmen

Kontinuität im Einzelfall

Pflegestützpunkt 2.0

(Konzept)



Verbindliche Übergaben
bei Sektorengrenzen



Vereinbarte Zusammenarbeit
bei geteilten Zuständigkeiten



Fallwissen für Pflegeplanung
bei Versorgungslücken

Gemeinsame Strukturentwicklung



Personal, Finanzierung und Leistungsrecht

bleiben gemeinsame politische und strukturelle Gestaltungsaufgaben

Fachliche Konzeptskizze. Pflegebegleitung: PNOG-Vorschlag; Pflegestützpunkt 2.0: Weiterentwicklungsidee.

Ein Problem auswählen

Welche Grenze erleben wir wiederholt?

Welche Partner müssen beteiligt sein?

Ein Verfahren erproben

Eine benannte

Übernahmestelle

Eine Übergabevereinbarung

Eine gemeinsame

Rückmeldung

Die Wirkung prüfen

Kommt die Person weiter?

Erhält die Beratung Antwort?

Was muss die Region verändern?

Vorschlag: eine begrenzte Erprobung über 90 Tage mit bestehendem Netzwerk und geklärten Ressourcen.

Menschen brauchen erreichbare Unterstützung. Beratende brauchen handlungsfähige Strukturen.

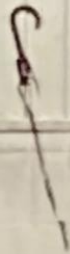
Qualität zeigt sich im Leben der Person.

Resilienz zeigt sich in der Reaktion des Systems.

Ungelöste Widersprüche wirken auf die Professionellen.

Was verändert die Region, wenn Beratung wiederholt an derselben Grenze ankommt?

ES IST NOCH NICHT ALLES VERLOREN!



Abfall



Handlungsspielräume und strukturelle Lösungen. Arbeitsformat für jede 45-minütige Rotationsrunde.

Erster Moderationsvorschlag. Gruppengröße und Dokumentationsweg mit Organisation abstimmen.

Büscher & Klie (2023)

Fokus Häusliche Pflege – der Ansatz der subjektorientierten Qualitätssicherung. Pflege-Report 2023.

https://doi.org/10.1007/978-3-662-67669-1_11

Wolff et al. / IGES (2026)

Evaluation der Pflegeberatung und der Pflegeberatungsstrukturen gemäß § 7a Abs. 9 SGB XI. Studienbericht, Februar 2026.

[IGES-Studienbericht \(2026\), GKV-Spitzenverband](#)

Blanchet et al. (2017)

Governance and Capacity to Manage Resilience of Health Systems. IJHPM 6(8), 431–435.

<https://doi.org/10.15171/ijhpm.2017.36>

Leithaus et al. (2022)

Integrated Care Components in Transitional Care Models from Hospital to Home for Frail Older Adults. IJIC 22(2), 28.

<https://doi.org/10.5334/ijic.6447>

Yu et al. (2026, online 2025)

Effectiveness, Process, and Economic Outcomes of Integrated Care for Community-Dwelling Frail Older Adults. J Adv Nurs 82(6), 6894–6915.

<https://doi.org/10.1111/jan.70275>

Lane et al. (2026)

Learning health system for implementation, scale-up, and sustainment. Implementation Science 21, 13.

<https://doi.org/10.1186/s13012-025-01482-z>

Beadle et al. (2024)

Triggers and factors associated with moral distress and moral injury in health and social care workers. PLOS ONE 19(6), e0303013.

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0303013>

Recht und NRW-Strukturen

§ 7a SGB XI (geltend), BMG: PNOG-Referentenentwurf, Regionalbüros APD: offizielles Aufgabenprofil. Vollständige Links in den Foliennotizen.