Regionalbüros
Alter, Pflege und Demenz
Eine gemeinsame Initiative zur Strukturentwicklung der Landesregierung und der Träger der Pflegeversicherung NRW

Ergebnisbericht

Befragung Berater:innen NRW

Erstellt und ausgewertet durch die UAG Befragung der Kompetenzgruppe Pflegeberatung

November 2026

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangssituation 3
2. Ziel der Befragung 3
3. Zielgruppe der Befragung 3
4. Methodisches Vorgehen 4
4.1 Erhebungsinstrument 4
4.2 Ansprache der Befragten 5
4.3 Rücklauf der Befragung 5
4.4 Auswertung der Daten 5
5. Ergebnisse 6
5.1 Strukturdaten 6
5.1.1 Verteilung nach Beratungseinrichtung 6
5.1.2 Beratungsformen 7
5.1.3 Angebot an Orten für persönliche Beratungen 8
5.1.4 Angebot an Case Management 9
5.1.5 Veränderung der Aufgabenprofile 10
5.1.6 Entwicklung der personellen Ressourcen 11
5.2 Wirksamkeit der Arbeit der Regionalbüros 13
5.2.1 Nutzen der Beratungsstandpunkte 13
5.2.2 Nutzen der Praxishilfen 15
5.2.3 Nutzen der Produkte zur Weitergabe in der Beratungspraxis 17
5.2.4 Nutzen der digitalen Fortbildungen 18
5.2.5 Nutzen der digitalen Fachaustausche 20
5.2.6 Einfluss der Regionalbüros auf die Vernetzung mit anderen Berater:innen/Akteur:innen 22
5.2.7 Bewertung der Zusammenarbeit mit dem regionalen Regionalbüro 23
5.2.8 Motive zur Kontaktaufnahme mit dem regionalen Regionalbüro 24
5.3 Bedarfe und zukünftige Themenfelder 25
5.4 Unterstützung der Regionalbüros bei der Vernetzung mit anderen Akteuren 26
6. Fazit 27
7. Handlungsempfehlungen an die Regionalbüros 28

1. Ausgangssituation

Die Beratungslandschaft im Themenfeld Alter, Pflege und Demenz in Nordrhein-Westfalen ist durch eine hohe Vielfalt gekennzeichnet. Diese zeigt sich sowohl in den strukturellen Rahmenbedingungen der unterschiedlichen Beratungsangebote als auch in deren fachlichen Schwerpunkten. Zugleich richtet sich Beratung an Ratsuchende mit unterschiedlichen Lebenslagen, Unterstützungsbedarfen und Erwartungen. Hieraus ergeben sich vielfältige Anforderungen an Beratungsstrukturen und Beratungsangebote, die sich fortlaufend weiterentwickeln.

Die Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz unterstützen im Rahmen der Landesinitiative die Weiterentwicklung und Stärkung regionaler Unterstützungs- und Beratungsstrukturen. Voraussetzung für die Ableitung bedarfsgerechter Maßnahmen der Strukturentwicklung ist ein fundiertes Verständnis der bestehenden Beratungslandschaft sowie der Perspektiven der dort tätigen Fachkräfte.

Vor diesem Hintergrund wurde von der UAG Befragung der Kompetenzgruppe Pflegeberatung im Januar/Februar 2026 eine anonyme schriftliche Befragung von Berater:innen in Nordrhein-Westfalen durchgeführt.

2. Ziel der Befragung

Ziel der Befragung war es, die Perspektiven der Beratenden im Themenfeld Alter, Pflege und Demenz in Nordrhein-Westfalen zu erfassen und zentrale Entwicklungsbedarfe sichtbar zu machen. Es sollten Erkenntnisse zu den strukturellen Rahmenbedingungen der Beratungsangebote gewonnen, die Nutzung der Angebote der Regionalbüros erfasst sowie Wünsche, Bedarfe und Entwicklungsimpulse aus Sicht der Beratenden ermittelt werden. Die Ergebnisse tragen dazu bei, die Arbeit der Regionalbüros bedarfsgerecht weiterzuentwickeln.

Darüber hinaus sollte die Zusammenarbeit mit den Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz untersucht werden, um Erkenntnisse zur Nutzung bestehender Unterstützungs-, Informations- und Vernetzungsangebote sowie zu weiteren Entwicklungsbedarfen zu gewinnen. Die Ergebnisse bilden eine Grundlage für die Weiterentwicklung regionaler und landesweiter Unterstützungsstrukturen.

3. Zielgruppe der Befragung

Pflegeberatungsstrukturen mit gesetzlichem Auftrag

Diese Beratungsangebote basieren insbesondere auf den Regelungen zur Pflegeberatung nach § 7a SGB XI, zu Pflegestützpunkten nach § 7b SGB XI sowie auf den gesetzlichen Grundlagen der Hilfe zur Pflege nach dem SGB XII beziehungsweise dem Alten- und Pflegegesetz Nordrhein-Westfalen (APG NRW).

Adressiert wurden:

- Pflegeberatung der Kommune
- Pflegeberatung der Pflegekasse
- compass private pflegeversicherung
- Pflegeberatung bei einem gemeinnützigen Verein
- Pflegeberatung bei einem Wohlfahrtsverband
- Pflegeberatung als selbständige:r Pflegeberater:in

Beratungsstrukturen mit Lotsenfunktion in die Pflegeberatung

Diese Zielgruppe umfasst Beratungsangebote, die (Pflege-)Beratung im Rahmen spezifischer Lebenslagen, besonderer fachlicher Schwerpunkte oder an zentralen Übergängen im Versorgungsverlauf erbringen. Diese übernehmen häufig eine Lotsenfunktion in die Pflegeberatung.

Adressiert wurden:

- Seniorenberatung
- Krankenhaussozialdienst
- Familiale Pflege
- Demenzberatung
- Gerontopsychiatrische Beratung
- Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung (EUTB)
- Wohnberatung

4. Methodisches Vorgehen

4.1 Erhebungsinstrument

Für die Befragung wurde ein teilstandardisierter Fragebogen entwickelt. Dieser umfasste sowohl geschlossene als auch offene Fragestellungen, um neben quantifizierbaren Ergebnissen auch weiterführende Einschätzungen der Befragten zu erfassen.

Der Fragebogen gliederte sich in mehrere Themenbereiche. Zunächst wurden strukturelle Merkmale (Strukturdaten) der Beratungsangebote erhoben. Hierzu gehörten Angaben zur Einrichtung, zu den Beratungsformen, zur Beratungspraxis sowie zu strukturellen Veränderungen innerhalb der vergangenen fünf Jahre.

Daran schloss sich ein Frageblock an, der die Wirksamkeit der Arbeit der Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz entlang der verschiedenen Produkte und Formate, die im Arbeitsbereich bestehen, erhebt. Hier wurden im Konkreten *Beratungsstandpunkte*, *Praxishilfen*, *digitalen Fortbildungen* sowie *digitale Fachaustausche* einbezogen. Die jeweiligen Produkte wurden den Teilnehmenden über Verlinkungen direkt zugänglich gemacht. Die Bewertung erfolgte anhand mehrerer Aussagen, die auf einer vierstufigen Skala von „trifft voll zu“ bis „trifft gar nicht zu“ vorgenommen werden konnte. Diese Fragen waren als Pflichtfelder ausgestaltet. Bereits die standardisierten Fragen hatten damit eine

inhaltliche Komponente und setzen sich davon ab, lediglich die Zufriedenheit mit den Materialien und Fortbildungen zu erheben. Daran schloss sich jeweils noch eine offene Frage an, die um eine Ausformulierung gebeten hat, warum die Produkte und Formate hilfreich bzw. nicht hilfreich sind. Diese war als freiwillige Antwortoption gekennzeichnet. Darüber hinaus wurde erhoben, inwieweit die von den Regionalbüros bereitgestellten Materialien in der Beratungspraxis eingesetzt werden.

Die Befragung wurde über das Online-Befragungssystem LimeSurvey durchgeführt und war für ungefähr vier Wochen freigeschaltet. Die Teilnahme erfolgte über einen webbasierten Zugangslink.

4.2 Ansprache der Befragten

Die Einladung zur Teilnahme wurde über eine E-Mail mit Informationen zum Vorhaben sowie einem Link zum Online-Fragebogen verschickt. Die Verbreitung der Befragung erfolgte über die regionalen E-Mail-Verteiler des Arbeitsbereichs Pflegeberatung durch die zwölf Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz in Nordrhein-Westfalen sowie über das Kompetenzzentrum Hörschädigung im Alter (KomZiA).

4.3 Rücklauf der Befragung

Angeschrieben wurden 2.595 Berater:innen. Für die Auswertung standen insgesamt 486 vollständig ausgefüllte Fragebögen zur Verfügung. Dies entspricht einem Rücklauf von ca. 19 Prozent. Alle angeschriebenen Zielgruppen finden sich auch in den Ergebnissen wieder. Diese basieren somit auf den Angaben von Beratenden aus unterschiedlichen Beratungssettings und Tätigkeitsfeldern innerhalb der nordrhein-westfälischen Beratungslandschaft.

4.4 Auswertung der Daten

Die erhobenen Strukturdaten wurden in Form von Diagrammen aufbereitet und analysiert. Die Auswertung ermöglichte sowohl zielgruppenspezifische als auch regionale Analysen und Gesamtbetrachtungen über alle Befragten hinweg. Im vorliegenden Bericht werden nur die überregionalen Analysen, differenziert nach Beratungseinrichtungen, dargestellt.

Die offenen Antworten wurden in Anlehnung an die qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz ausgewertet. Ziel des Verfahrens ist die systematische Strukturierung und inhaltliche Verdichtung qualitativer Daten anhand eines Kategoriensystems.

Die Kategorienbildung erfolgte überwiegend induktiv. Das bedeutet, dass die Kategorien aus dem vorliegenden Textmaterial entwickelt und nicht vorab festgelegt wurden. Die Kategorien orientierten sich insbesondere an den von den Befragten genannten Themen und Inhalten. In einem mehrstufigen Analyseprozess wurden die Kategorien fortlaufend überprüft, präzisiert und weiter ausdifferenziert.

Die entwickelten Kategorien wurden in einem hierarchisch aufgebauten Kategoriensystem zusammengeführt. Dieses umfasst Ober- und Subkategorien, wodurch sowohl zentrale Themenfelder als auch unterschiedliche Ausprägungen und Nuancierungen einzelner Aspekte abgebildet werden konnten.

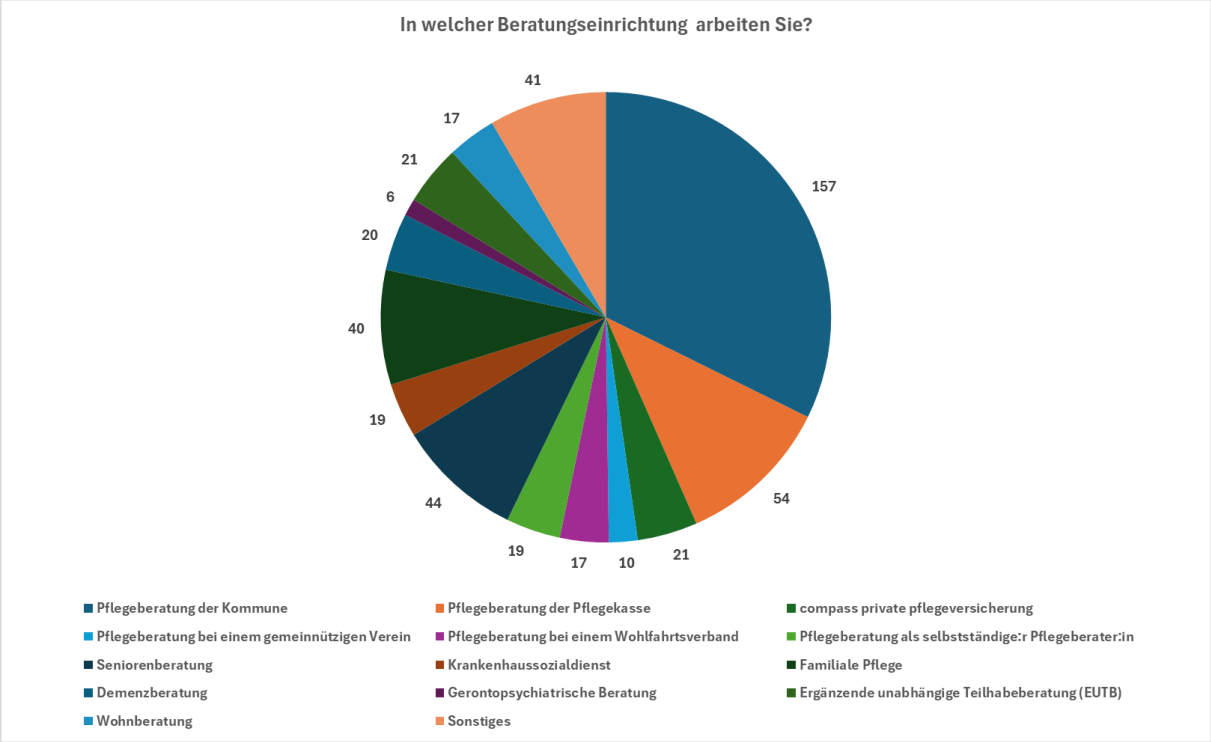
Die Kategorienbildung diente dazu, die offenen Antworten systematisch auszuwerten, wiederkehrende Themen sichtbar zu machen und die qualitativen Ergebnisse nachvollziehbar zu strukturieren.

5. Ergebnisse

5.1 Strukturdaten

5.1.1 Verteilung nach Beratungseinrichtung

In welcher Beratungseinrichtung arbeiten Sie?



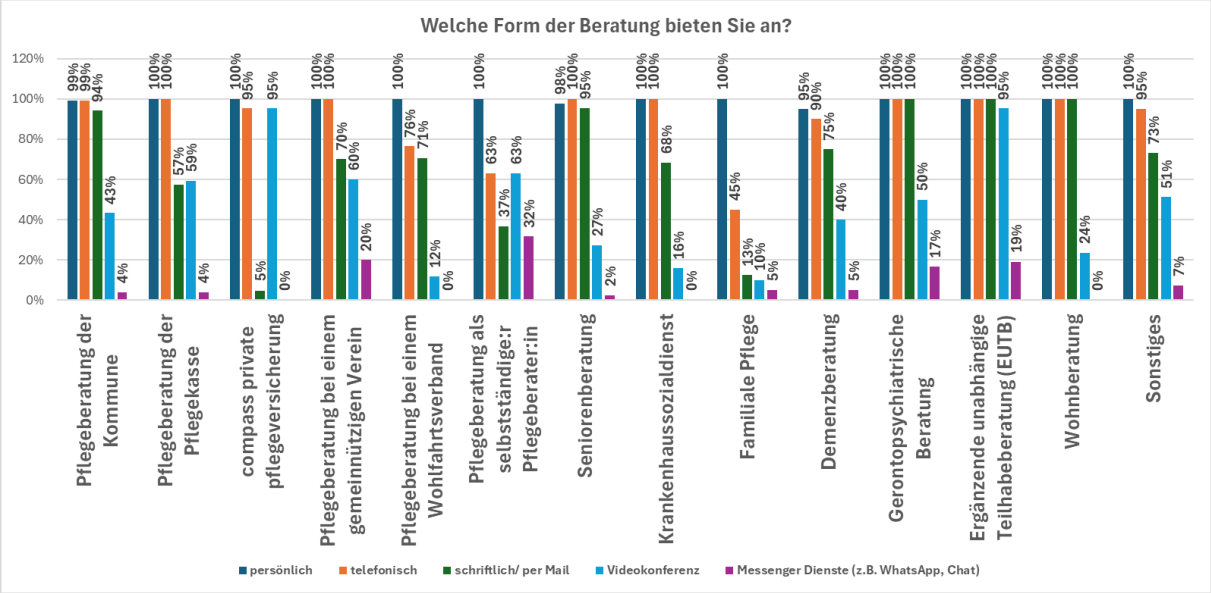
Die größte Gruppe der Befragten stammt aus der kommunalen Pflegeberatung. Insgesamt konnten dieser Gruppe 157 Fragebögen zugeordnet werden, was einem Anteil von rund 32 % aller auswertbaren Rückmeldungen entspricht. Weitere größere Gruppen bilden die Pflegeberatung der Pflegekassen (n = 54), Seniorenberatung (n = 44), Familiale Pflege (n = 40) sowie weitere sonstige Beratungsangebote (n = 43). Hierunter fallen z.B. Kurberatung, Kontakt-, Koordinierungs- und Beratungsstellen (KoKoBe) für Menschen mit geistiger Behinderung oder die Beschäftigung im Bereich Hospiz- und Palliativversorgung. Diese Gruppen stellen jeweils zwischen 8 % und 11 % der Befragten.

Anteile zwischen 3 % und 4 % entfallen auf compass private pflegeberatung, Pflegeberatung bei einem Wohlfahrtsverband, selbstständig tätige Pflegeberater:innen, Krankenhaussozialdienst, Demenzberatung, Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung (EUTB) sowie Wohnberatung. Die geringsten Fallzahlen weisen die Pflegeberatung gemeinnütziger Vereine sowie gerontopsychiatrische Beratungsangebote auf.

Insgesamt zeigt die Stichprobe eine breite Beteiligung unterschiedlicher Beratungsangebote und ermöglicht damit die Berücksichtigung verschiedener Perspektiven innerhalb der nordrhein-westfälischen Beratungslandschaft.

5.1.2 Beratungsformen

Welche Form der Beratung bieten Sie an? (Mehrfachnennung)



Die Ergebnisse zeigen, dass persönliche Gespräche über nahezu alle Beratungsangebote hinweg die zentrale Form der Beratung darstellen. Dies unterstreicht die Bedeutung des direkten Kontakts für die Einschätzung individueller Lebens- und Versorgungssituationen. Auch telefonische Beratungen gehören bei den meisten Angeboten zum festen Bestandteil der Beratungspraxis. Auffällig ist hier, dass lediglich 45 % aus der familialen Pflege angeben, telefonisch zu beraten. Das liegt vor allem daran, dass sich die Familiale Pflege durch persönliche Schulungen finanziert, die telefonisch nicht möglich sind. Daher ist dort auch der Anteil sehr gering, die schriftlich/ per Mail, Videokonferenzen oder Messenger-Diensten Beratung anbieten.

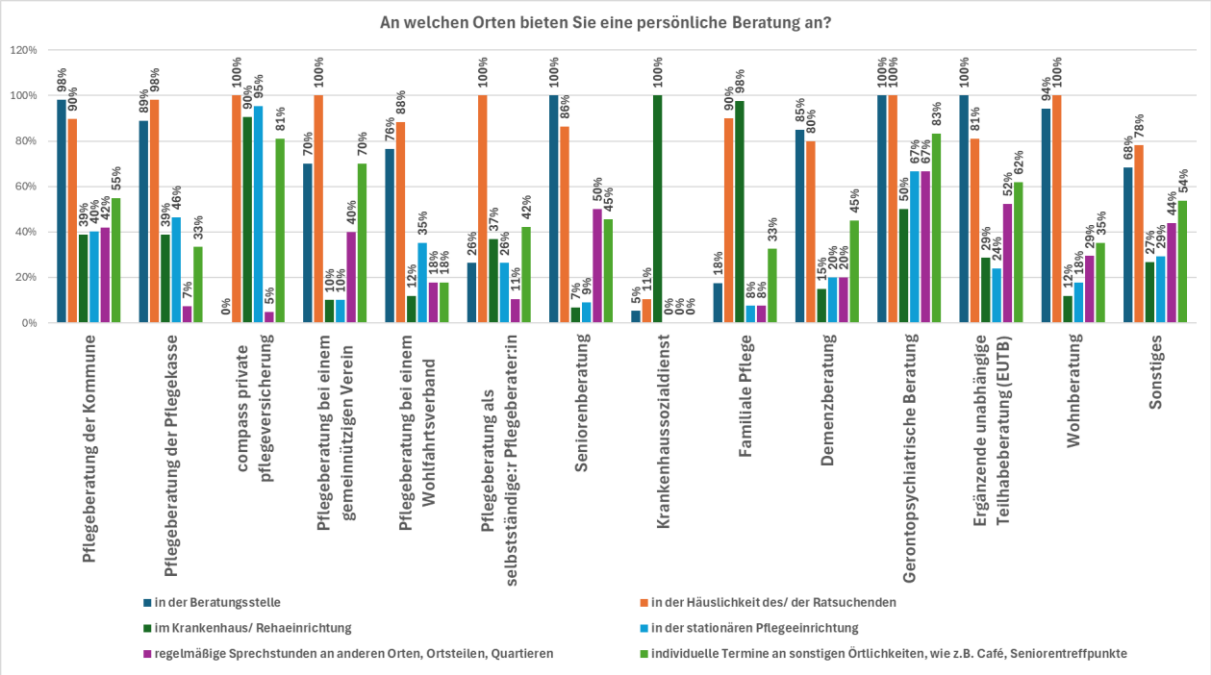
Schriftliche Beratungen per E-Mail werden ebenfalls von einem Großteil der Befragten angeboten. Hier bildet lediglich compass private pflegeberatung (5 %) eine Ausnahme, die nur im persönlichen und telefonischen Kontakt oder per Videokonferenz beraten.

Unterschiede zeigen sich insbesondere bei digitalen Formaten. Die Nutzung von Videokonferenzen variiert zwischen den einzelnen Beratungsangeboten deutlich. Besonders hohe Anteile weisen die Ergänzende Unabhängige Teilhabeberatung (EUTB) (95 %) sowie compass private pflegeberatung (95 %) auf. Krankenhaussozialdienste und Pflegeberatung bei einem Wohlfahrtverband verzichten vollständig darauf. Messenger-Dienste spielen derzeit insgesamt eine untergeordnete Rolle, werden jedoch von einzelnen Beratungsangeboten als ergänzender Kommunikationsweg genutzt. Hier bilden selbständige Pflegeberater:innen mit 32 %, die EUTB mit 19 %, die gerontopsychiatrische Beratung mit 17 % und Pflegeberatung bei einem gemeinnützigen Verein mit 20 % eine Ausnahme.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass persönliche und telefonische Beratungsformen weiterhin die zentralen Säulen der Beratungsformen bilden. Gleichzeitig gewinnen digitale Zugangswege an Bedeutung und erweitern die Möglichkeiten, Ratsuchende flexibel und bedarfsgerecht zu erreichen.

5.1.3 Angebot an Orten für persönliche Beratungen

An welchen Orten bieten Sie eine persönliche Beratung an? (Mehrfachnennung)



Die Beratungsstelle stellt weiterhin den zentralen Ort persönlicher Beratung dar und bildet für viele Ratsuchende einen wichtigen Zugangspunkt zum Unterstützungs- und Hilfesystem. Besonders hohe Anteile zeigen sich bei der Seniorenberatung, der gerontopsychiatrischen Beratung sowie der Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung (EUTB), in denen persönliche Beratungen durchgängig (je 100 %) in den jeweiligen Beratungsstellen angeboten werden. Auch die kommunale Pflegeberatung und die Wohnberatung nutzen die Beratungsstelle in hohem Maße als festen Beratungsort. Eine Ausnahme bildet auch hier compass private pflegeberatung mit 0 %.

Gleichzeitig kommt aufsuchenden Beratungsformen eine große Bedeutung zu. Hausbesuche sind insbesondere bei compass private pflegeberatung, Pflegeberatung bei einem gemeinnützigen Verein und als selbständige:r Pflegeberater:in, der Wohnberatung sowie der gerontopsychiatrischen Beratung (je 100 %) fest etabliert. Auch die Pflegeberatung der Pflegekassen nutzt die Beratung in der häuslichen Umgebung in hohem Umfang. Die aufsuchende Beratung ermöglicht eine unmittelbare Einschätzung der individuellen Lebenssituation sowie der vorhandenen Unterstützungs- und Versorgungsstrukturen.

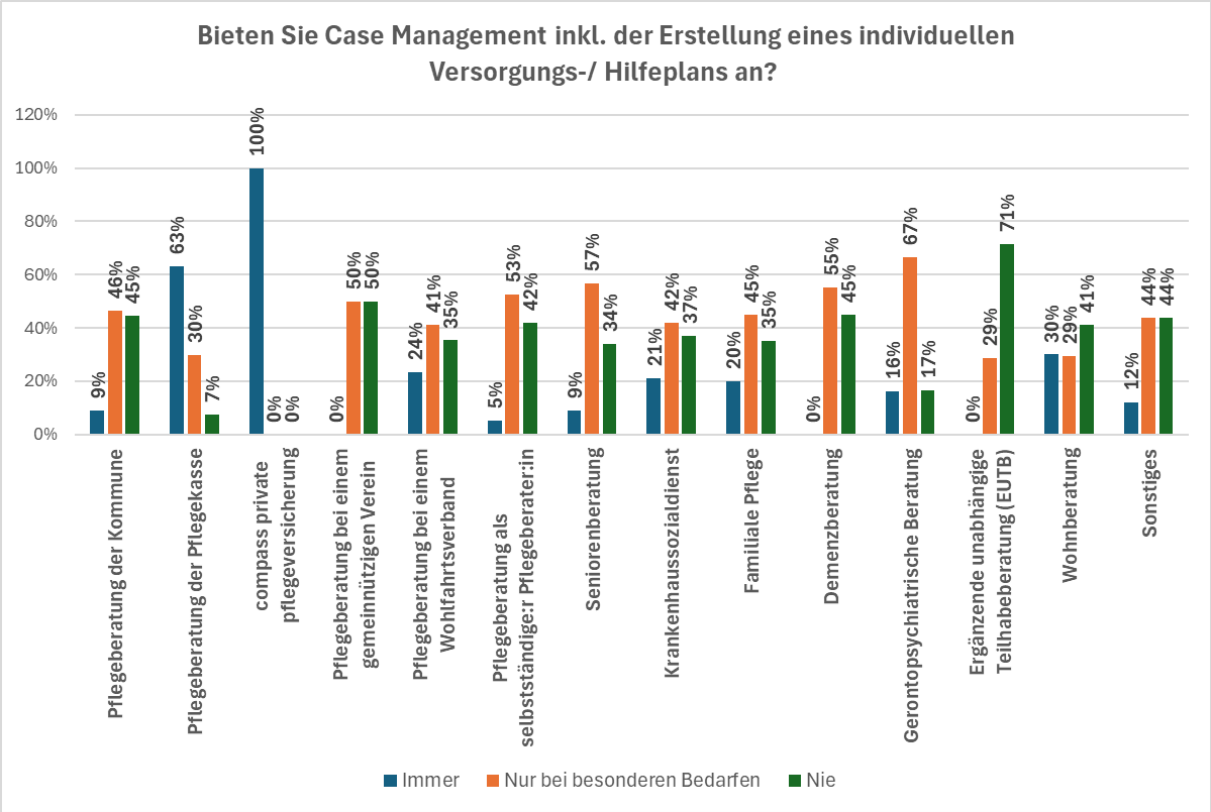
Die Ergebnisse zeigen darüber hinaus, dass Beratung zunehmend an zentralen Versorgungsschnittstellen stattfindet. Insbesondere Krankenhaussozialdienste, Angebote der Familialen Pflege sowie die compass private pflegeberatung beraten regelmäßig in Krankenhäusern oder Rehabilitationseinrichtungen und begleiten Übergänge von stationären in häusliche Versorgungskontexte.

Ergänzend gewinnen sozialraumorientierte Beratungsorte an Bedeutung. Quartierstreffpunkte, Begegnungsstätten und weitere wohnortnahe Angebote erweitern die bestehenden Beratungsstrukturen und schaffen zusätzliche niedrigschwellige Zugänge für Ratsuchende. Die Gerontopsychiatrische Beratung (83%) und compass private pflegeberatung (81 %) geben hier den höchsten Wert an.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse eine zunehmende Flexibilisierung von Beratung. Neben der klassischen Beratungsstelle werden verstärkt aufsuchende und sozialraumorientierte Ansätze genutzt, um Ratsuchende in unterschiedlichen Lebenssituationen bedarfsgerecht zu erreichen. Die Wahl des Beratungsortes orientiert sich dabei zunehmend an den spezifischen Anforderungen der Zielgruppen sowie den jeweiligen Beratungsaufträgen.

5.1.4 Angebot an Case Management

Bieten Sie Case Management inkl. der Erstellung eines individuellen Versorgungs-/ Hilfeplans an?



Case Management ist kein einheitlicher Standard in der Beratungspraxis, sondern wird abhängig vom jeweiligen Auftrag und Unterstützungsbedarf unterschiedlich eingesetzt.

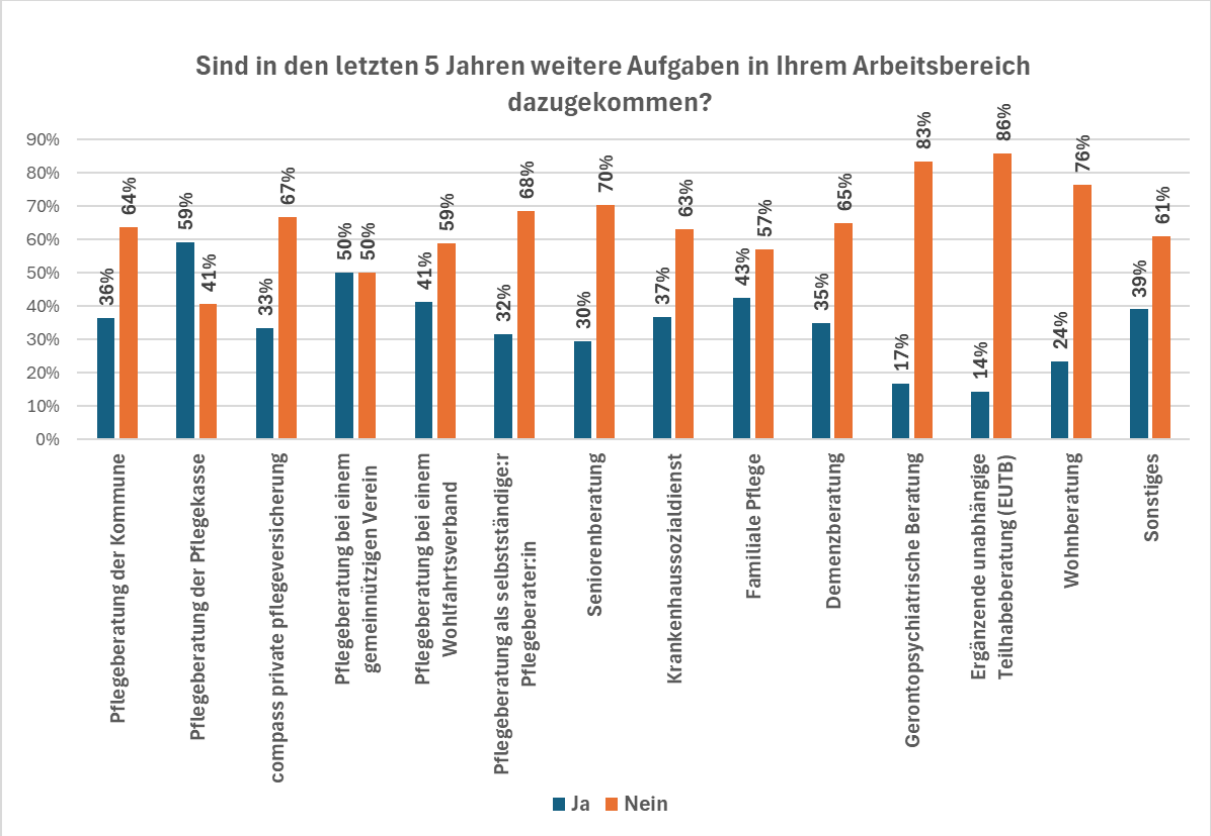
Eine besondere Rolle nimmt compass private pflegeberatung ein. Mit 100 % regelmäßiger Nutzung von Hilfe- und Versorgungsplänen zeigt diese den stärksten Fokus auf systematisches Case Management. Auch die Pflegeberatung der Pflegekassen arbeitet häufig fallsteuernd (63 % regelhaft, 30 % bei besonderen Bedarfslagen) und konzentriert sich auf Versorgungssicherung und Koordination von Unterstützungsleistungen.

In vielen anderen Beratungsfeldern wird Case Management vor allem bei besonderen Bedarfslagen eingesetzt, insbesondere in der gerontopsychiatrischen Beratung (67 %), Seniorenberatung (57 %), Demenzberatung (55 %) und kommunalen Pflegeberatung (46 %). Gründe sind häufig komplexe Versorgungssituationen, notwendige Abstimmungen mehrerer Akteure oder Belastungen von Angehörigen.

Angebote wie die EUTB oder Wohnberatung setzen ihren Schwerpunkt hingegen stärker auf Information, Teilhabe und Prävention und übernehmen seltener eine umfassende Fallsteuerung.

5.1.5 Veränderung der Aufgabenprofile

Sind in den letzten 5 Jahren weitere Aufgaben in Ihrem Arbeitsbereich dazugekommen?



Die Ergebnisse zeigen, dass sich die Beratungstätigkeiten in den vergangenen Jahren weiterentwickelt haben und Beratungsangebote eine Erweiterung ihres Aufgabenprofils wahrnehmen. In den offenen Antworten auf die Frage, welche Aufgaben dazu gekommen sind, zeigt sich, dass sich zusätzliche Anforderungen aus zunehmend komplexeren Versorgungssituationen, verstärkten Koordinations- und Vernetzungsaufgaben sowie aus neuen fachlichen Themenfeldern und Zielgruppen ergeben.

Besonders häufig berichten die Befragten von einer wachsenden Komplexität der Beratungsanlässe. Es wird beschrieben, dass sich Pflegebedarfe zunehmend mit sozialen, wirtschaftlichen und gesundheitlichen Problemlagen überschneiden. Genannt werden unter anderem Fragen der Existenzsicherung, schwierige Familienkonstellationen, Versorgungslücken sowie Unterstützungsbedarfe, die über klassische pflegebezogene Fragestellungen hinausgehen.

Zudem wird eine Ausweitung der Beratungsinhalte wahrgenommen. Die Befragten berichten von einer stärkeren Bedeutung von Themen wie Demenz, psychischen Erkrankungen, Migration sowie der Beratung von Kindern und jungen Menschen mit Pflegebedarf. Gleichzeitig werden Personengruppen erreicht, die bislang seltener im Fokus der Pflegeberatung standen. Hierzu zählen beispielsweise Menschen mit Fluchterfahrung oder Personen, die nicht über die Pflegeversicherung abgesichert sind.

Mehrere Befragte weisen darüber hinaus auf einen Ausbau gruppenbezogener Angebote hin. Hierzu zählen Pflegekurse, Schulungs- und Informationsveranstaltungen für z.B. pflegende Angehörige, Selbsthilfegruppen sowie Präventionsangebote. Die Beratung beschränkt sich damit zunehmend nicht mehr ausschließlich auf die individuelle Fallberatung.

Zugleich berichten die Befragten von einer zunehmenden Bedeutung von Netzwerkarbeit und Kooperation. Die Mitarbeit in Arbeitskreisen, Gremien und regionalen Netzwerken nimmt nach ihrer Einschätzung zu.

Als weiterer Veränderungsbereich wird die Digitalisierung genannt. Die Einführung digitaler Dokumentationssysteme, elektronischer Akten sowie digitaler Beratungsformate führt zu zusätzlichen Anforderungen an die Beratenden. Neben der Nutzung neuer technischer Instrumente werden auch der erhöhte Dokumentationsaufwand und die notwendige Einarbeitung in digitale Verfahren beschrieben.

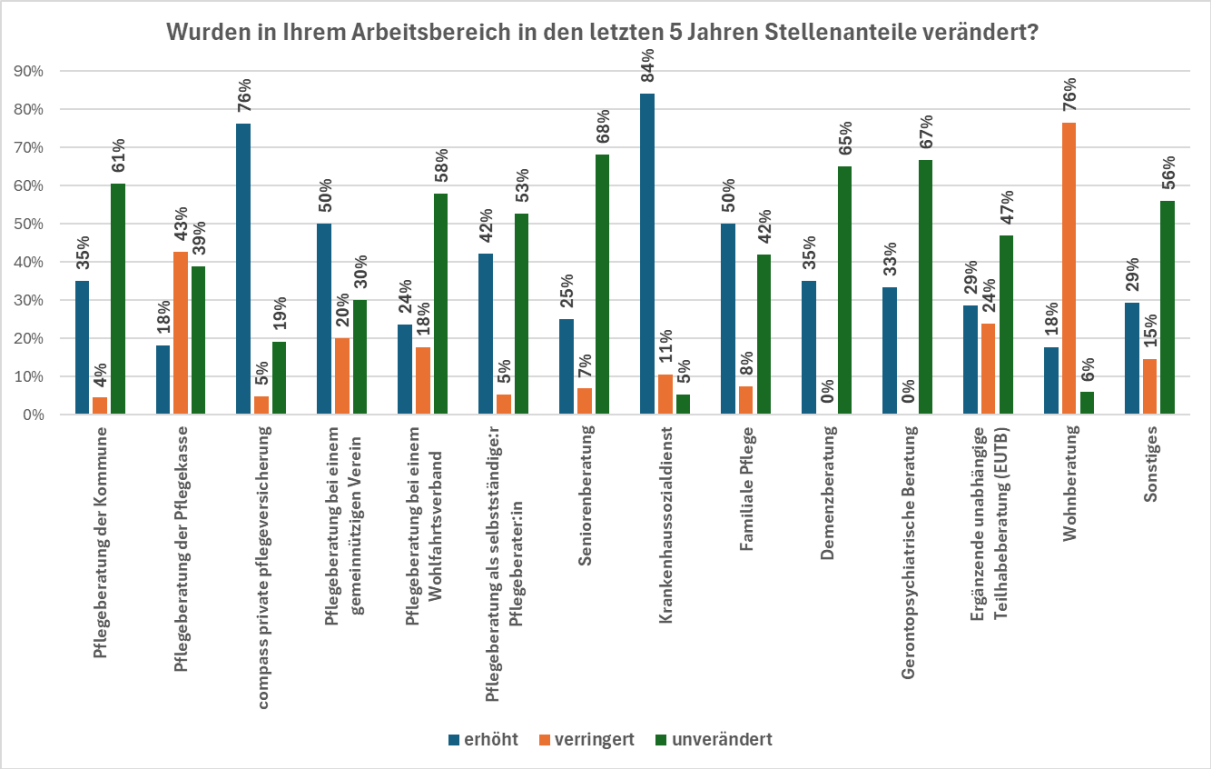
Ebenfalls werden zusätzliche organisatorische und administrative Aufgaben aufgeführt. Hierzu gehören unter anderem Projektarbeit, Öffentlichkeitsarbeit oder Veranstaltungsorganisation.

Besonders häufig mit 59 % berichten die Pflegeberatungen der Pflegekassen von einer Erweiterung ihres Aufgabenspektrums. In den offenen Antworten wird deutlich, dass sie verstärkt in Antragsstellungen zu und Genehmigungen von wohnumfeldverbessernden Maßnahmen oder auch in Sachbearbeitungen allgemeiner Art eingebunden werden. Auch die Pflegeberatung bei einem gemeinnützigen Verein und bei einem Wohlfahrtsverband sowie die Familiale Pflege nehmen verstärkt Veränderungen ihrer Aufgabenprofile wahr. Die Familiale Pflege berichtet beispielsweise von anderen Aufgaben das Krankenhaus betreffend. Die kommunale Pflegeberatung erwähnt ebenfalls zusätzliche Anforderungen. Vergleichsweise stabile Aufgabenprofile zeigen hingegen die EUTB (14 %), gerontopsychiatrische Beratung (17 %) und Wohnberatung (24 %).

Mit den beschriebenen Aufgabenveränderungen steigen zugleich die Anforderungen an fachliche Weiterentwicklung, kontinuierliche Qualifizierung und interdisziplinäre Zusammenarbeit.

5.1.6 Entwicklung der personellen Ressourcen

Wurden in Ihrem Arbeitsbereich in den letzten 5 Jahren Stellenanteile verändert?



Die Ergebnisse zeigen eine heterogene Entwicklung der personellen Ressourcen innerhalb der Beratungslandschaft. Während einige Beratungsangebote einen Ausbau ihrer personellen Kapazitäten verzeichnen, berichten andere von weitgehend stabilen oder teilweise rückläufigen Stellenanteilen. Die Entwicklungen stehen dabei in engem Zusammenhang mit den jeweiligen Aufgabenprofilen und den spezifischen Anforderungen der einzelnen Beratungsangebote.

Personelle Zuwächse zeigen sich insbesondere in Beratungsfeldern, die durch intensive Fallbegleitung, Versorgungskoordination und eine hohe Zahl komplexer Unterstützungsbedarfe geprägt sind. Hierzu zählen insbesondere der Krankenhaussozialdienst, compass private pflegeberatung sowie Angebote der Familialen Pflege und Pflegeberatung bei einem gemeinnützigen Verein. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass diesen Aufgabenfeldern aufgrund steigender Anforderungen zusätzliche personelle Ressourcen zur Verfügung gestellt wurden.

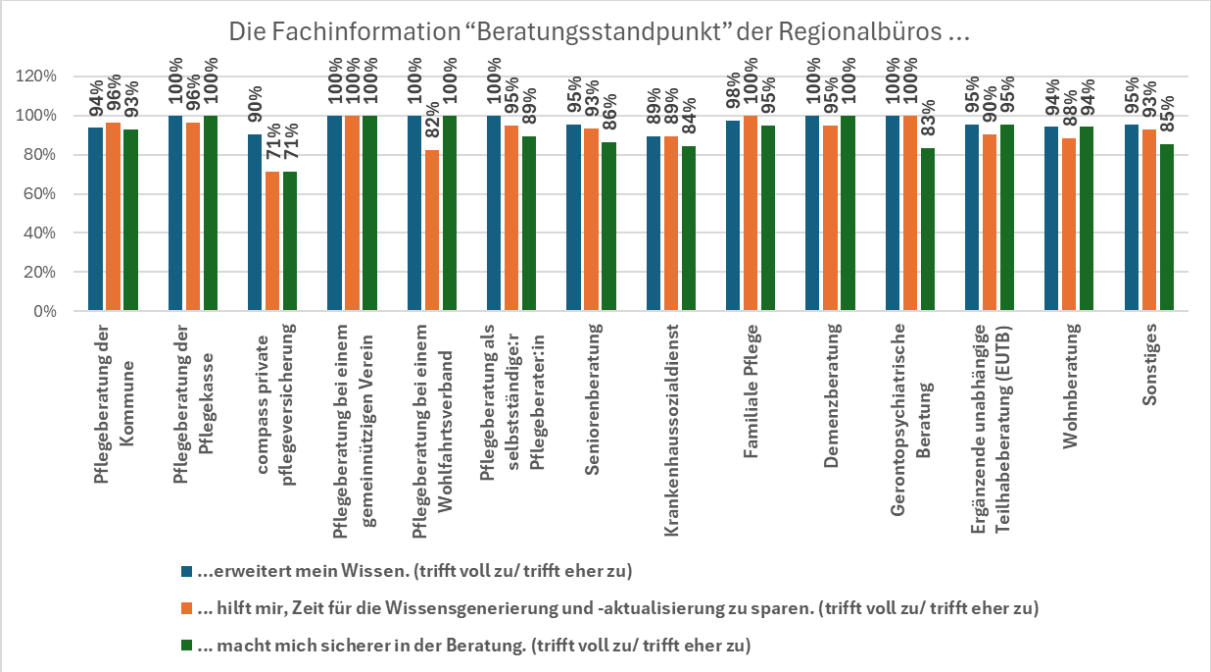
Eine besondere Situation zeigt sich bei der Pflegeberatung der Pflegekassen. Trotz der von vielen Befragten beschriebenen Erweiterung des Aufgabenspektrums berichten Befragte vergleichsweise häufig von sinkenden Stellenanteilen. Dies kann auf eine wachsende Arbeitsverdichtung infolge steigender Fallzahlen, komplexerer Beratungsanlässe und zusätzlicher Koordinationsaufgaben hindeuten.

In zahlreichen Beratungsangeboten bleiben die personellen Strukturen hingegen weitgehend konstant. Dies betrifft insbesondere die Wohn-, Senioren-, Demenz- und gerontopsychiatrische Beratung. Die kommunale Pflegeberatung nimmt dabei eine Zwischenposition ein: Neben stabilen Strukturen finden sich auch Hinweise auf einen moderaten personellen Ausbau einzelner Angebote.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass sich die Aufgabenprofile vieler Beratungsangebote dynamischer entwickeln als die verfügbaren personellen Ressourcen.

5.2 Wirksamkeit der Arbeit der Regionalbüros

5.2.1 Nutzen der Beratungsstandpunkte



Die Ergebnisse zeigen eine insgesamt sehr positive Bewertung der Beratungsstandpunkte. Die drei abgefragten Zielsetzungen des Formats werden von den Befragten überwiegend bestätigt. Demnach tragen die Beratungsstandpunkte zur Erweiterung fachlichen Wissens bei, unterstützen die Wissensgenerierung und -aktualisierung und fördern die Handlungssicherheit in der Beratungspraxis. Die höchste Zustimmung erhält dabei die Wissenserweiterung, gefolgt von der Zeitersparnis bei der Informationsbeschaffung und Wissensaktualisierung. Die Unterstützung der Beratungssicherheit wird ebenfalls positiv bewertet, steht jedoch etwas weniger im Vordergrund. Insgesamt deutet dies darauf hin, dass die Beratungsstandpunkte in erster Linie als Instrument der Wissensvermittlung und fachlichen Orientierung wahrgenommen werden.

Die offenen Antworten verdeutlichen die Gründe für diese positive Bewertung. Besonders häufig werden die „kompakte" und „übersichtliche" Aufbereitung der Inhalte benannt, wodurch der Zugang zu relevanten Informationen für die Beratungspraxis erleichtert wird. Das Wissen, das mit dem Produkt vermittelt wird, wird als „valide" und „fundiert" beschrieben und verweist damit auf die Seriosität der Inhalte. Positiv bewertet wird zudem die Aktualität der Inhalte. Mehrere Befragte heben hervor, dass die Beratungsstandpunkte „immer aktuell sind" und „zeitnah zu Gesetzänderungen" erscheinen bzw. daraufhin überarbeitet werden.

Ein weiterer zentraler Nutzen liegt in der Entlastung bei der Recherche. Die Befragten berichten, dass die Beratungsstandpunkte Informationen gebündelt zur Verfügung stellen und dadurch „nicht eigenständig recherchiert werden muss". Dies trägt aus ihrer Sicht wesentlich zur Zeitersparnis bei und erleichtert die kontinuierliche Wissensaktualisierung.

Die Beratungsstandpunkte werden zudem als „Nachschlagewerk" für den Beratungsalltag genutzt. Insbesondere bei Inhalten, die „aufgrund der Komplexität nicht immer direkt abrufbar sind", bieten sie

Orientierung und ermöglichen einen schnellen Zugriff auf relevante Informationen. Mehrere Rückmeldungen weisen darauf hin, dass sie zu einem „einheitliche[n] Wissensstand in unterschiedlichen Institutionen“ beitragen. Damit unterstützen die Materialien nicht nur den individuellen Wissensgewinn, sondern fördern zugleich gemeinsame fachliche Standards über unterschiedliche Einrichtungen und Beratungsangebote hinweg.

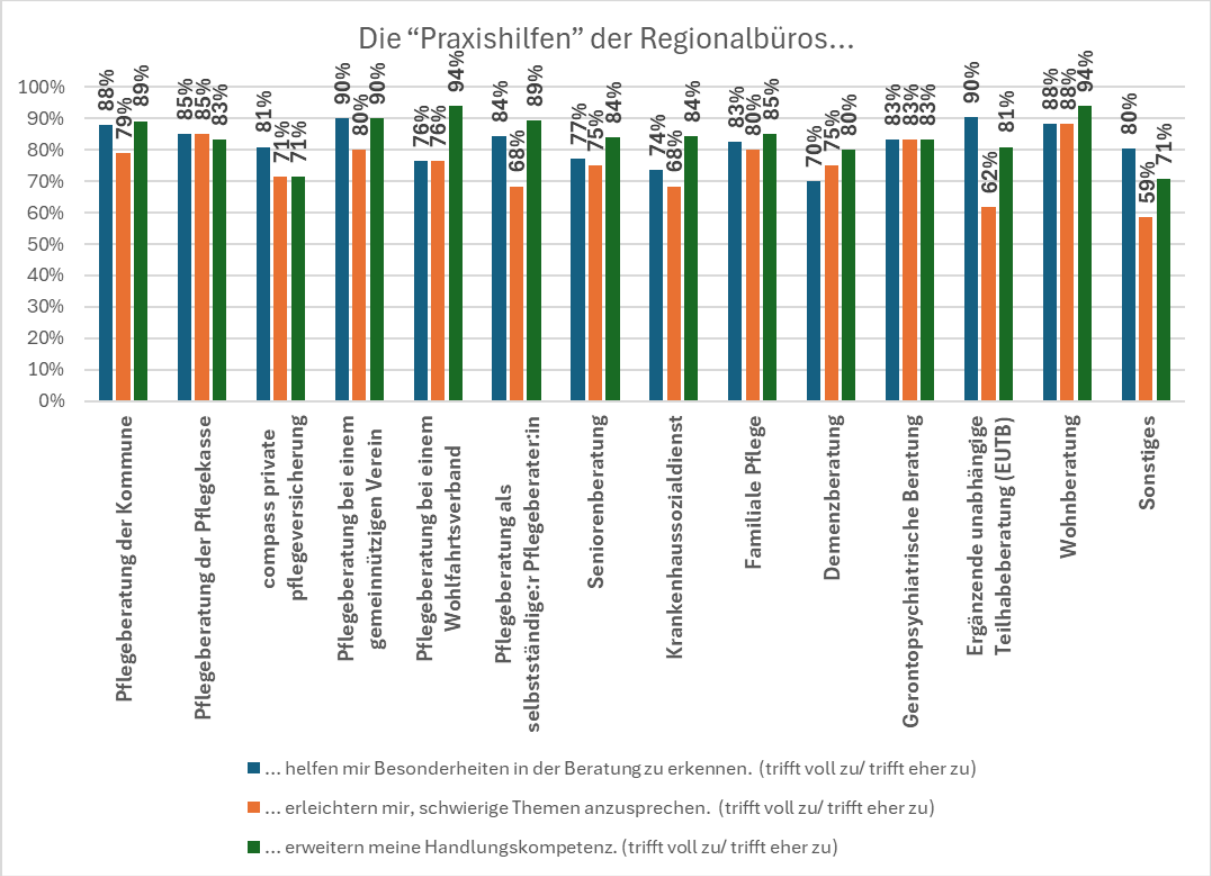
Für die Pflegeberater:innen, die bei compass private pflegeberatung arbeiten, stellen die Beratungsstandpunkte, die i.d.R. an die Soziale Pflegeversicherung angelehnt sind, ein Substitut zur Privaten Pflegeversicherung dar und dienen als „Abgleich mit der SPV und als ergänzende Information“. D.h. auch für diese Zielgruppe haben sie einen Nutzen.

Neben den positiven Rückmeldungen finden sich auch einzelne kritische Einschätzungen. Diese beziehen sich überwiegend nicht auf die Qualität der Inhalte, sondern auf die Nutzungssituation der Befragten. Einige Befragte geben an, bereits anderweitig ausreichend informiert zu sein und daher nur einen begrenzten zusätzlichen Nutzen zu erkennen. Dies wird beispielsweise mit Aussagen wie „Wir sind anderweitig ausreichend informiert“ oder „ausgiebige Schulung durch Arbeitgeber“ begründet.

Vereinzelt wird zudem angemerkt, dass andere Institutionen schneller publizierten. Wiederum andere berichten, dass sie bevorzugt eigene Recherchestrategien benutzen und daher keinen Mehrwert durch die Beratungsstandpunkte haben.

Die wenigen kritischen Rückmeldungen verdeutlichen, dass der wahrgenommene Nutzen von dem vorhandenen Wissensstand und den jeweiligen Informationswegen abhängt.

5.2.2 Nutzen der Praxishilfen



Die Praxishilfen werden von den Befragten insgesamt positiv bewertet, allerdings etwas schwächer als die Beratungsstandpunkte. Dennoch werden alle abgefragten Nutzenaspekte überwiegend positiv eingeschätzt. Am stärksten wird der Aussage zugestimmt, dass die Praxishilfen zur Erweiterung der Handlungskompetenz beitragen. Darüber hinaus unterstützen sie dabei, Besonderheiten in Beratungssituationen zu erkennen und schwierige oder sensible Themen anzusprechen. Insgesamt bestätigen die Ergebnisse damit den praktischen Nutzen der Materialien für den Beratungsalltag.

Die offenen Antworten verdeutlichen, welche Aspekte für die positive Bewertung ausschlaggebend sind. Die Praxishilfen leisten vor allem eine starke Transferleistung im Sinne eines Wissenschafts-Praxis-Transfers. Es wird hervorgehoben, dass „sie praxiserprobtes Wissen vorhalten“, während gleichzeitig geschätzt wird, dass „sie Praxis theoretisch verpacken“. Damit geht die Transferleistung in beiderlei Richtungen.

Die Rückmeldungen zeigen zudem, dass die Praxishilfen deutlich über ihre ursprüngliche Funktion als Kommunikationshilfe hinausgehen. Viele Beratende nutzen sie als Reflexionsinstrument für das eigene berufliche Handeln. Sie beschreiben, dass diese „zur Reflexion [genutzt werden] und […] die Handlungsweise gegebenenfalls [angepasst wird]“ oder „[…] die eigene Routine so überprüft und ergänzt werden kann“. Ebenfalls „zeigen sie neue Denkweisen [auf] und regen zum Perspektivwechsel an“. Es wird in diesem Zusammenhang auch erwähnt, dass sie die „[…] Aufmerksamkeit auf wichtige Themen [lenken], die man nicht immer präsent hat“. Dadurch unterstützen sie die fachliche Weiterentwicklung und fördern eine reflektierte Beratungspraxis.

Positiv hervorgehoben wird zudem die Unterstützung der professionellen Rollenklärung. Die Praxishilfen helfen dabei, Aufgaben und Zuständigkeiten von Beratenden zu reflektieren und die Abgrenzung gegenüber therapeutischen Angeboten zu verdeutlichen.

Vereinzelt werden die Praxishilfen darüber hinaus als Orientierungshilfe für neue Mitarbeitende genutzt. Durch ihre praxisnahe Aufbereitung können sie den Einstieg in unterschiedliche Beratungsthemen erleichtern und als unterstützendes Einarbeitungsinstrument dienen.

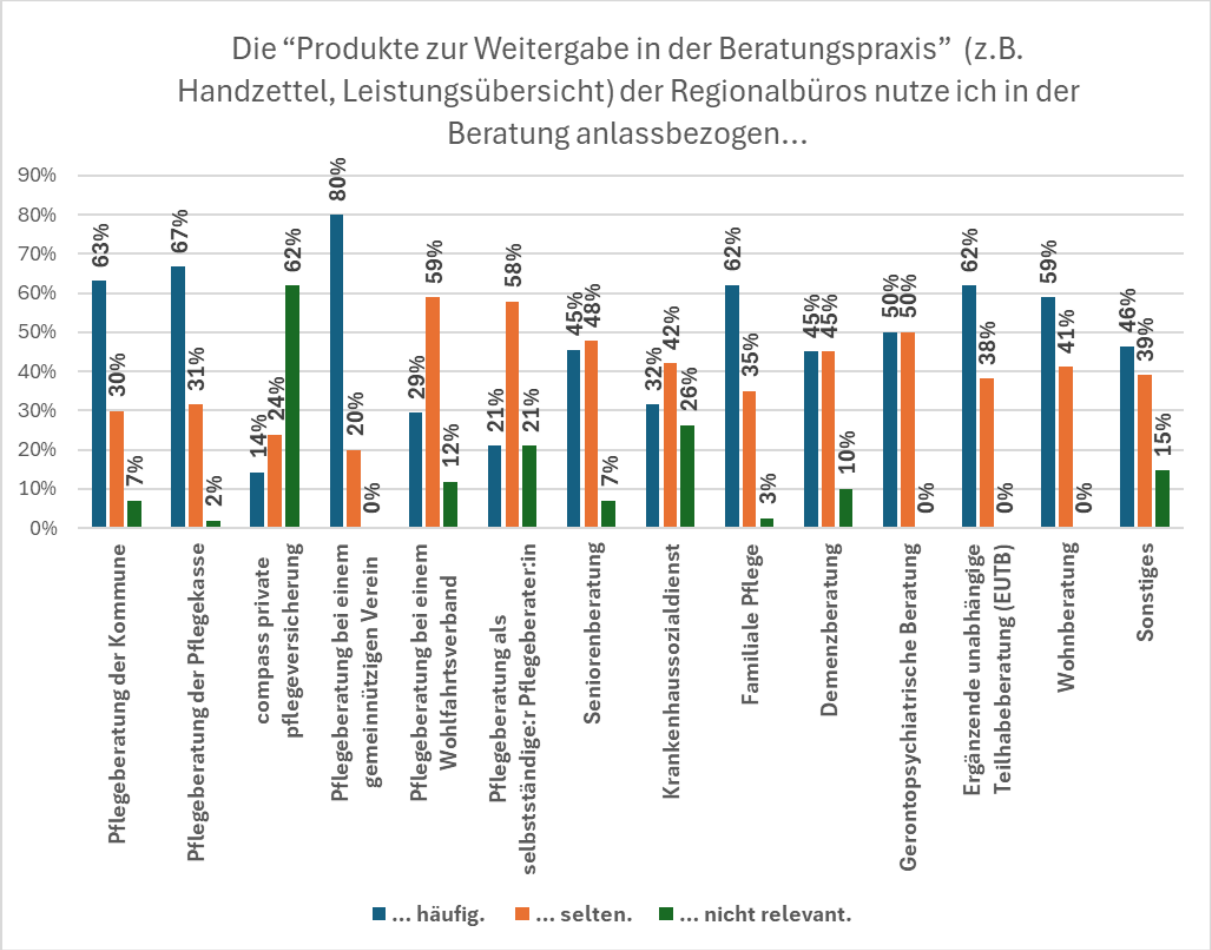
Zuletzt werden die vielen weiterführenden Links und Adressen als hilfreich erachtet.

Neben den positiven Einschätzungen finden sich wenige kritische Einschätzungen. Diese beziehen sich überwiegend nicht auf die grundsätzliche Qualität der Materialien, sondern auf deren Nutzung und Passung zum jeweiligen Arbeitsfeld. Einige Befragte geben an, die Praxishilfen bislang nicht zu kennen oder nicht aktiv zu nutzen. Aussagen wie „waren mir bisher nicht bekannt“ oder „kann mich an keine erinnern“ deuten darauf hin, dass der wahrgenommene Nutzen von der Bekanntheit der Materialien abhängt.

Andere Befragte berichten, bereits über umfangreiche fachliche Kompetenzen zu verfügen und daher weniger von den Materialien zu profitieren. Genannt werden beispielsweise „umfangreiche Kenntnisse“, eine „ausgiebige Schulung durch den Arbeitgeber“ oder „langjährige Berufs- und Lebenserfahrung“. Vereinzelt wird zudem angemerkt, dass die behandelten Themen „nicht spezifisch für unsere Arbeit“ seien oder „nicht dem klassischen Arbeitsfeld“ entsprächen.

Darüber hinaus äußern einige Befragte den Wunsch nach stärker interaktiven Fortbildungsformaten. Genannt werden insbesondere „Fortbildungen oder Workshops mit praktischen Übungen“, die als sinnvolle Ergänzung zu den schriftlichen Materialien angesehen werden.

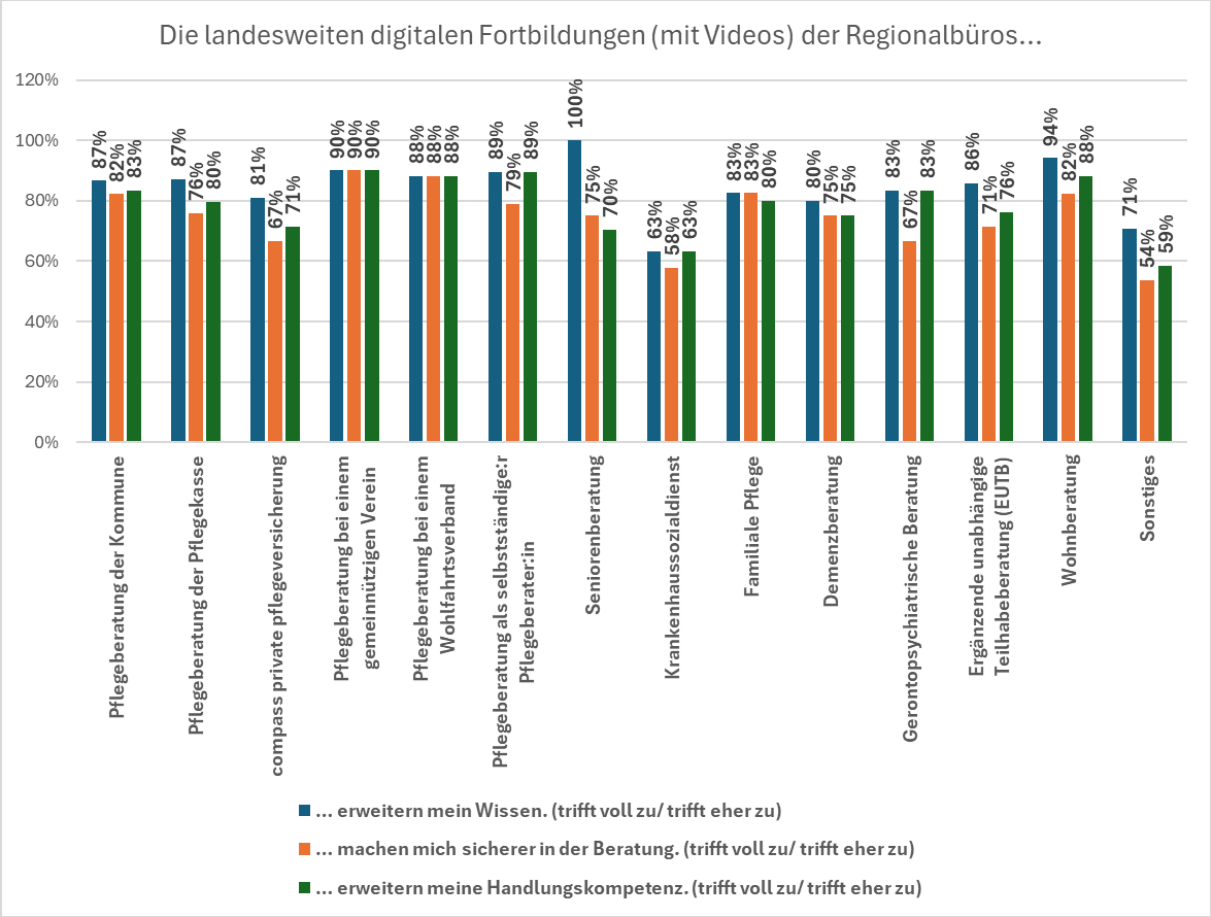
5.2.3 Nutzen der Produkte zur Weitergabe in der Beratungspraxis



Die zur Weitergabe an Ratsuchende bereitgestellten Materialien werden mehrheitlich von den Beratenden genutzt. Die Ergebnisse zeigen, dass die Angebote grundsätzlich bekannt und akzeptiert sind, im Beratungsprozess jedoch entsprechend ihrer Zielsetzung keine zentrale, sondern eher eine unterstützende Funktion einnehmen. Die Materialien unterstützen die Vermittlung von Informationen, dienen als Gesprächsgrundlage im Beratungsprozess und ermöglichen Ratsuchenden, wichtige Informationen auch nach dem Beratungsgespräch erneut nachzuvollziehen. Auch die Vermittlung von Leistungsansprüchen wird u.a. durch die mehrsprachige Aufbereitung von Produkten erleichtert.

Bei zwei Beratungsangeboten zeigt sich eine geringere Nutzung der Weitergabematerialien. Dies betrifft insbesondere compass private pflegeberatung sowie Beschäftigte im Krankenhaussozialdienst. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass dort häufiger auf eigene Informationsmaterialien oder andere Instrumente der Informationsvermittlung zurückgegriffen wird und die bereitgestellten Materialien daher eine geringere Bedeutung für den Beratungsalltag besitzen.

5.2.4 Nutzen der digitalen Fortbildungen



Die digitalen Fortbildungen werden von den Befragten insgesamt sehr positiv bewertet. Die Ergebnisse zeigen, dass sie insbesondere zur Erweiterung fachlichen Wissens beitragen. Darüber hinaus unterstützen sie die Entwicklung von Handlungskompetenzen und fördern die Sicherheit im Beratungshandeln. Am stärksten wird dabei die Funktion des Wissenszuwachses hervorgehoben, gefolgt von der Erweiterung der Handlungskompetenz und der Unterstützung der Beratungssicherheit.

Die offenen Antworten verdeutlichen, welche Aspekte für diese positive Bewertung ausschlaggebend sind. Vielfach wird die Flexibilität des Blended-Learning-Formats betont. Die Möglichkeit, die Fortbildungen ortsunabhängig wahrzunehmen, wird von vielen Befragten als große Erleichterung erlebt. Insbesondere der Wegfall von Anreisezeiten wird positiv bewertet. Mehrere Teilnehmende weisen darauf hin, dass „kein Zeitaufwand wegen Anreise“ entsteht und sie unkompliziert „online teilnehmen“ können. Darüber hinaus wird geschätzt, dass man sich die Lernvideos „in [s]einem eigenen Tempo sowie bei Bedarf mehrmals anschauen kann“. Die dauerhafte Verfügbarkeit der Inhalte unterstützt zudem eine nachhaltige Nutzung über den eigentlichen Fortbildungszeitraum hinaus. Das Format wird als „gut in den Arbeitsalltag integrierte Fortbildungsmöglichkeit“ beschrieben – auch wegen des „[…] gut einplanbaren Zeitumfangs“, der als „zeitlich nicht zu überfordernd“ wahrgenommen wird.

Positiv bewertet wird auch die audiovisuelle Aufbereitung der Inhalte. Die Lernvideos werden als verständlich und anschaulich wahrgenommen. Mehrere Befragte beschreiben, dass Inhalte „bildlich veranschaulicht besser zu verstehen sind“ und „Wissen durch einen Film nochmal anders vermittelt wird und zum Teil besser hängen bleibt“.

Gleichzeitig ermöglichen die Reflexionsfragen innerhalb der Selbstlerneinheiten eine aktive Auseinandersetzung mit den Inhalten und fördern die Übertragung auf die eigene Beratungspraxis.

Die ergänzenden Live-Austausche werden von vielen Befragten als wichtiger Bestandteil des Fortbildungskonzeptes wahrgenommen. Hervorgehoben wird insbesondere die Möglichkeit, dass in diesem Rahmen „neben der Wissenserweiterung auch der fachliche Austausch Raum bekommt". Es wird beschrieben, dass man als Teilnehmer:in auch von den Fragen und Beiträgen der anderen profitiert. Daneben wird es als sinnvoll erachtet, dass man sich im Vorfeld und mit ausreichend Zeit zum Verarbeiten der Inhalte Gedanken über mögliche Unklarheiten machen kann, die man dann in den Live-Austausch einbringen kann.

Ein weiterer Erfolgsfaktor ist aus Sicht der Befragten die hohe Qualität der Referent:innen. Mehrfach finden sich Aussagen, die deren Kompetenz herausstellen. Sie werden dazu als „interessante Dozenten beschrieben, die zu „nicht gewöhnlichen Themen" referieren. Ihnen gelänge es außerdem, „wissenschaftliche Erkenntnisse […] ansprechend zu vermitteln". Die Verbindung von fachlicher Expertise und verständlicher Aufbereitung trägt wesentlich zur positiven Bewertung der Fortbildungen bei.

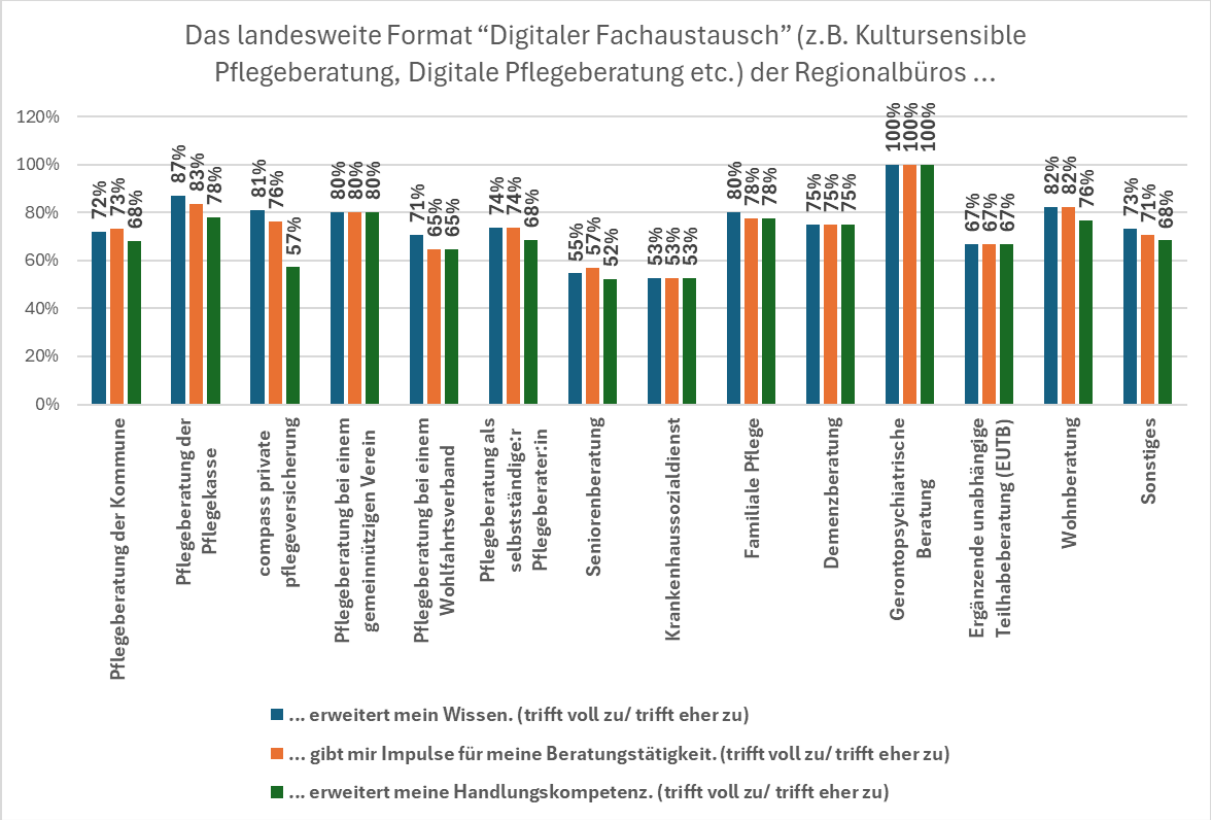
Vereinzelt finden sich auch kritische Rückmeldungen. Hier werden vordergründig Unterschiede in den individuellen Lernpräferenzen deutlich. Während viele Befragte zwar den digitalen Charakter des Angebots positiv bewerten, bevorzugen einzelne Personen Präsenzveranstaltungen oder schriftliche Informationsmaterialien. Dies wird beispielsweise mit Aussagen wie „Präsenz bevorzugt" oder „Text lieber als Video" begründet.

Weitere kritische Rückmeldungen stammen überwiegend von Personen, die bereits über umfangreiche fachliche Kenntnisse verfügen oder durch ihre Arbeitgeber intensiv geschult werden. Sie bewerten die Inhalte deshalb mit „vieles bekannt". Zudem wird vereinzelt auf fehlende Informationen über die Angebote oder Schwierigkeiten beim Zugang hingewiesen. Einige Akteur:innen beschreiben, dass sie „nur analog arbeiten".

Vereinzelt wird auch angegeben, die digitalen Fortbildungen bislang nicht zu kennen („waren mir nicht bekannt", „wusste nicht, dass es das gibt") oder bisher nicht genutzt zu haben („noch nicht teilgenommen"). Andere berichten von zeitlichen Hürden und weisen darauf hin, dass sie eine Teilnahme „zeitlich nicht schaffen". Das gilt z.B. für die Familiale Pflege und erklärt die geringeren Zustimmungswerte.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass die digitalen Fortbildungen vor allem aufgrund ihrer fachlichen Qualität, ihrer Flexibilität und ihres Anwendungsbezugs geschätzt werden. Die Kombination aus selbstgesteuertem Lernen, praxisnahen Inhalten und ergänzendem fachlichem Austausch macht sie für viele Beratende zu einem wichtigen Instrument der beruflichen Qualifizierung.

5.2.5 Nutzen der digitalen Fachaustausche



Die digitalen Fachaustausche werden von den Befragten insgesamt positiv bewertet. Im Unterschied zu den digitalen Fortbildungen liegt ihr Schwerpunkt weniger auf der strukturierten Vermittlung von Fachwissen als auf dem kollegialen Austausch und dem gemeinsamen Lernen aus der Praxis.

Die offenen Antworten verdeutlichen, dass die besondere Stärke der digitalen Fachaustausche in der Verbindung von Information und Austausch liegt. Mehrere Befragte beschreiben positiv, dass das Format „Informationen und Austausch zugleich biete[t]" und verweisen damit auf den mehrdimensionalen Veranstaltungscharakter. Dadurch werden fachliche Impulse unmittelbar mit den Erfahrungen anderer Beratender verknüpft. Dementsprechend liegen die beiden abgefragten Dimensionen Wissenserweiterung und Impulse für die Beratungstätigkeit in der Bewertung sehr nah beieinander und erst mit Abstand erfolgt die Zustimmung zur Erweiterung der Handlungskompetenz. Die moderierte Durchführung wird dabei als unterstützend wahrgenommen, da sie einen strukturierten Austausch ermöglicht und unterschiedliche Perspektiven zusammenführt.

Besonders geschätzt wird ebenfalls der multiprofessionelle Charakter des Formats. Die Befragten berichten, dass „verschiedene Professionen zusammenkommen, die ihre Erfahrungen miteinander teilen" und Themen „aus unterschiedlicher fachlicher Sicht" betrachtet werden. Die Möglichkeit, Fragestellungen aus verschiedenen beruflichen Perspektiven zu diskutieren, wird als bereichernd erlebt und trägt dazu bei, den eigenen Blick auf Beratungssituationen zu erweitern.

Als weiteren Mehrwert werden zudem die vorgestellten Praxisbeispiele wahrgenommen. Die Befragten berichten, dass sie „spannende Netzwerke kennenlernen", „spannende Themen oder Projekte vorgestellt" bekommen und „Beispiele guter Praxis" kennenlernen. Diese werden häufig als „Anreize" für

die eigene Arbeit beschrieben und können „ermutigen, auch neue Zielgruppen [zu adressieren] und neue Ansätze für Beratung auszuprobieren“.

Die Ergebnisse zeigen zudem, dass die Fachaustausche nicht nur der Wissensvermittlung dienen, sondern auch die berufliche Weiterentwicklung unterstützen. Die Inhalte werden als praxisrelevant wahrgenommen, da sie „immer im Beratungskontext stehen“ und konkrete Bezüge zum Arbeitsalltag herstellen.

Besonders hohe Zustimmungswerte zeigen sich bei der Pflegeberatung der Pflegekassen, Pflegeberatung bei einem gemeinnützigen Verein, der Familialen Pflege sowie der Demenz- und Wohnberatung. Höchster Zustimmungswert mit jeweils vollen 100 % wird von der gerontopsychiatrischen Beratung geäußert. Von dem Format scheinen vorwiegend Beratende zu profitieren, die eher fachspezifisch oder stärker isoliert arbeiten.

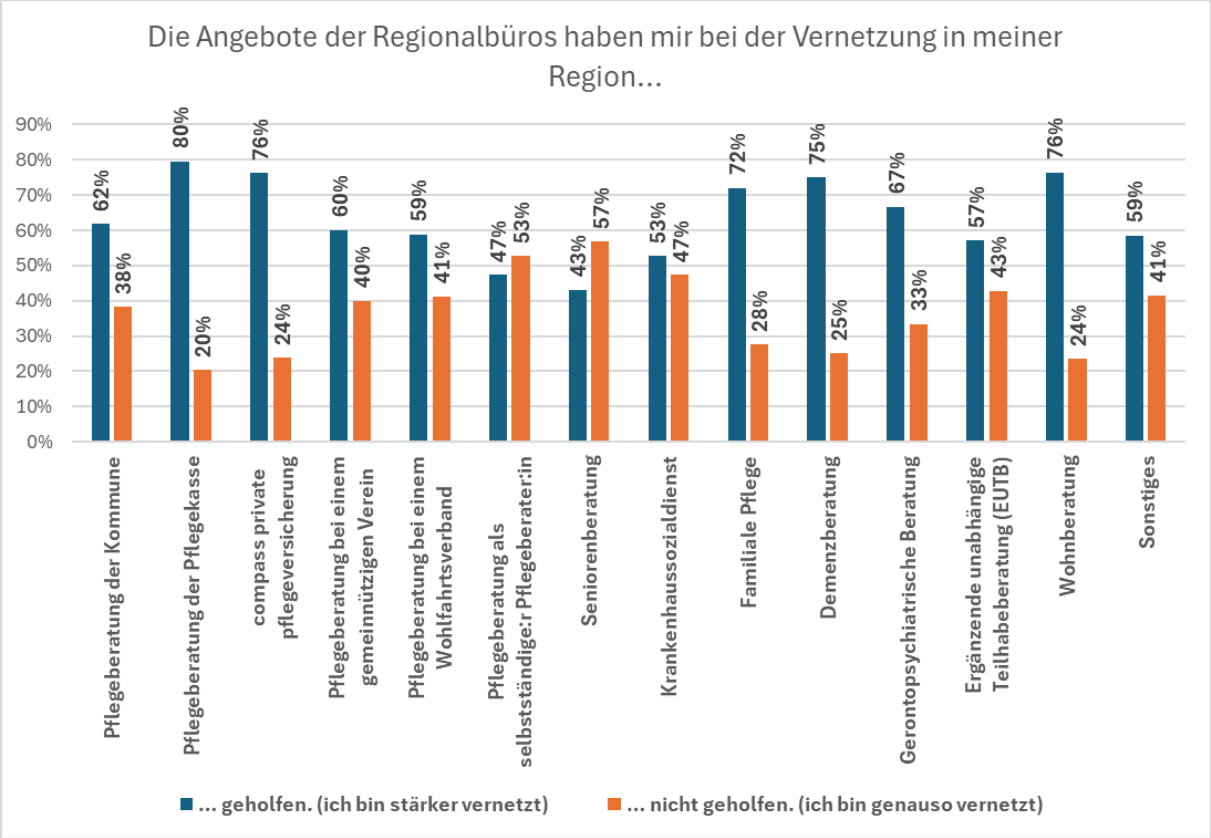
Neben den positiven Rückmeldungen finden sich auch kritische Einschätzungen. Diese beziehen sich jedoch überwiegend nicht auf die Qualität des Angebots selbst, sondern auf dessen Reichweite, Nutzung oder Passung zu den jeweiligen Arbeitskontexten. Einige Befragte geben an, die Fachaustausche bislang nicht zu kennen („ist mir nicht bekannt“, „kenne ich nicht“, „wusste nicht, dass es das gibt“) oder bisher nicht daran teilgenommen zu haben („noch nicht teilgenommen“, „nicht genutzt“). Dies weist darauf hin, dass die Bekanntheit des Angebots noch nicht in allen Beratungsbereichen gleichermaßen ausgeprägt ist. So erklärt sich auch, warum Seniorenberatung und Krankenhaussozialdienst den Nutzen deutlich geringer einschätzen als andere Beratende.

Weitere Rückmeldungen verweisen auf zeitliche oder organisatorische Hürden. So berichten einzelne Befragte, dass sie eine Teilnahme aufgrund anderer Verpflichtungen „zeitlich nicht schaffen“ oder dass eine Teilnahme durch den Arbeitgeber nicht ermöglicht werde. Vereinzelt wird auch darauf hingewiesen, dass das Angebot nicht zum eigenen Tätigkeitsfeld passe beziehungsweise man sich „nicht angesprochen“ fühle.

Einige Befragte nennen zudem bereits bestehende Fortbildungs- und Austauschstrukturen innerhalb ihrer Organisation als Grund für die geringere Relevanz der Fachaustausche. So wird beispielsweise darauf verwiesen, dass „viele eigene Fortbildungen“ zur Verfügung stehen und der zusätzliche Nutzen der Angebote deshalb geringer ausfällt.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass die digitalen Fachaustausche vor allem als Plattform für kollegiales Lernen, fachlichen Austausch und Vernetzung wahrgenommen werden. Ihr besonderer Nutzen liegt weniger in der Vermittlung von Fachwissen als in der Möglichkeit, unterschiedliche Perspektiven zusammenzuführen, Erfahrungen auszutauschen und praxisnahe Impulse für die eigene Beratungstätigkeit zu gewinnen. Die kritischen Rückmeldungen deuten zugleich darauf hin, dass der wahrgenommene Nutzen stark von der Bekanntheit des Angebots, den vorhandenen Zeitressourcen und der Passung zu den jeweiligen Arbeitsfeldern abhängt.

5.2.6 Einfluss der Regionalbüros auf die Vernetzung mit anderen Berater:innen/Akteur:innen



Die Ergebnisse der Befragung zeigen einen deutlich positiven Beitrag der Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz zur Vernetzung der Pflegeberatenden. Von den Befragten geben im Durchschnitt 63 % an, dass diese ihre Vernetzung unterstützt oder verbessert haben. Dies weist darauf hin, dass die Angebote der Regionalbüros für einen großen Teil der Beratenden einen erkennbaren Mehrwert bei der Entwicklung und Pflege beruflicher Kontakte schaffen. Lediglich 37 % nahmen keine Veränderung wahr, stark geprägt von selbständigen Pflegeberater:innen und Seniorenberatung. In diesen Fällen verfügen die Akteur:innen entweder bereits über gut ausgebaute berufliche Netzwerke oder haben nur einen geringen zusätzlichen Vernetzungsbedarf. Hierzu finden sich Aussagen wie „wir sind schon gut vernetzt“ oder „wir sind über andere Gremien vernetzt“.

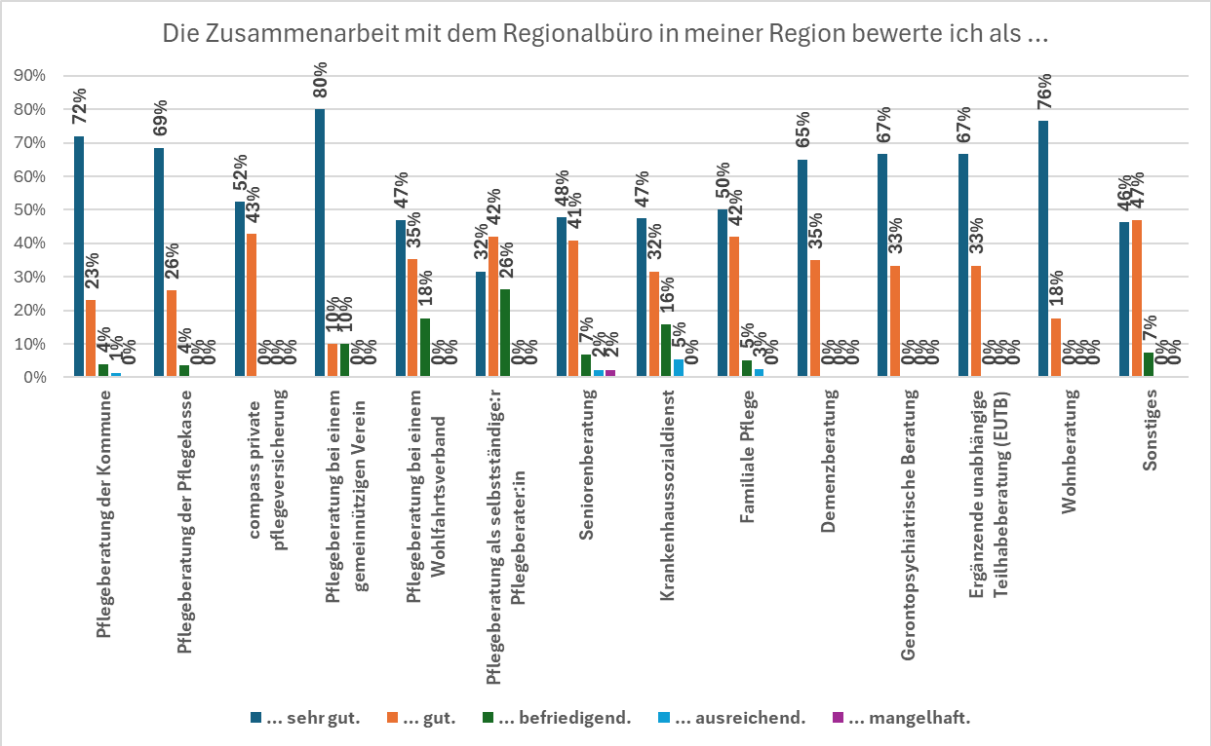
Die offenen Antworten verdeutlichen, worin der Nutzen konkret besteht. Der zentrale Mehrwert liegt aus Sicht der Befragten darin, dass die Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz neue Kontakte ermöglichen, bestehende Netzwerke erweitern und „[…] zusammen [bringen], was sich sonst nicht findet“. Durch Veranstaltungen, Austausch- und Vernetzungsformate werden Ansprechpartner:innen sowie bisher unbekannte Unterstützungs- und Entlastungsangebote für Menschen mit Pflegebedarf und ihre An- und Zugehörigen sichtbar und persönliche Kontakte hergestellt. Die Regionalbüros übernehmen dabei eine wichtige Vermittlungs- und Brückenfunktion, insbesondere zu Akteur:innen, die den Pflegeberatenden zuvor weniger bekannt waren. Es wird herausgestellt, dass die Vernetzungsaktivitäten dazu beitragen, dass „die Hemmschwelle, Kontakt zu Kolleg:innen aufzunehmen […], kleiner [ist]“.

Die Vernetzung wirkt unmittelbar in die Beratungspraxis hinein: Informationen über regionale Angebote und Strukturen werden leichter zugänglich, Ratsuchende können gezielter weitervermittelt und fachliche Fragestellungen „auf kurzem Dienstweg“ geklärt werden. Die Vernetzungsangebote ermöglichen damit nicht nur neue Kontakte, sondern auch den Transfer von Wissen und guten Praxisbeispielen.

Die Ergebnisse zeigen darüber hinaus, dass die Regionalbüros als „neutrale[r] Partner“ wahrgenommen werden, der in besonderer Weise dazu geeignet ist, Vernetzungsaktivitäten umzusetzen.

Wenige Befragte geben an, den Einfluss der Regionalbüros auf ihre Vernetzung nicht beurteilen zu können. Dies wird mit einer geringen Nutzung der Angebote oder nur gelegentlichen Kontakten begründet.

5.2.7 Bewertung der Zusammenarbeit mit dem regionalen Regionalbüro

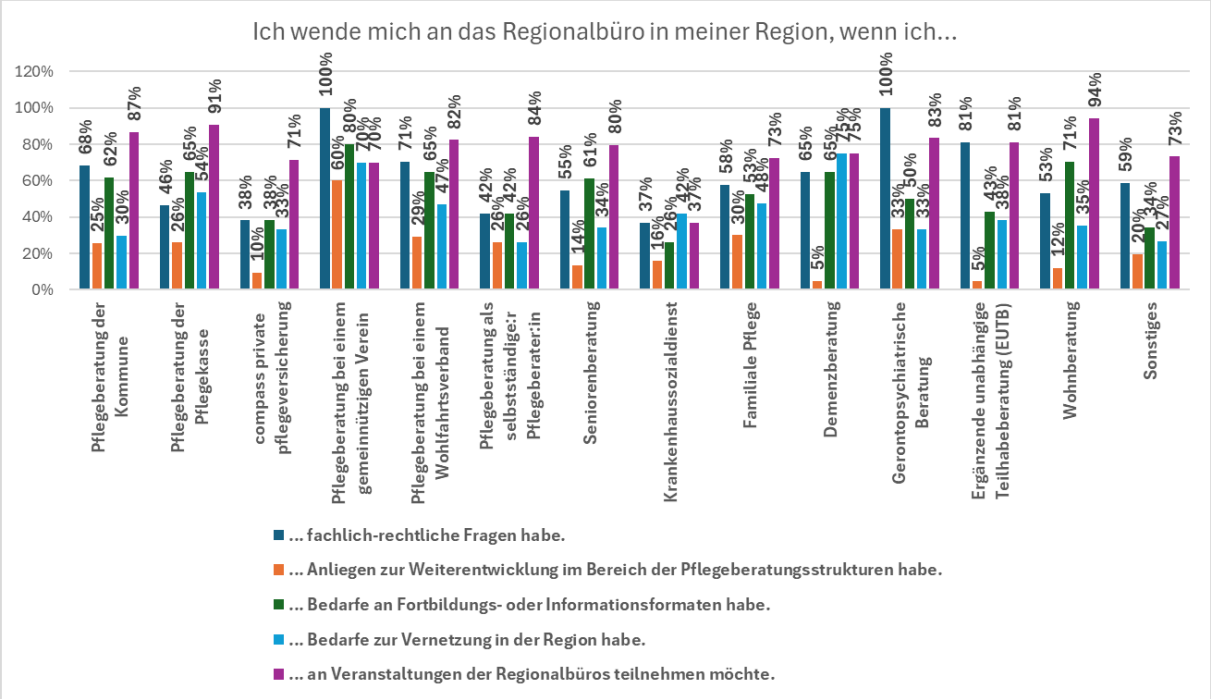


Die Ergebnisse der Befragung zeichnen insgesamt ein sehr positives Bild der Zusammenarbeit zwischen den Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz und den Pflegeberatenden. Über nahezu alle Beratungsformen hinweg werden die Regionalbüros mit „sehr gut“ und „gut“ bewertet. Dies spricht für eine hohe Akzeptanz der Regionalbüros innerhalb der nordrhein-westfälischen Beratungslandschaft. Die hohe Zufriedenheit deutet darauf hin, dass die Angebote eng an den Anforderungen und Bedarfen der Beratungspraxis ausgerichtet sind. Negative Bewertungen treten lediglich vereinzelt auf.

Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse, dass die Bewertung der Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Zielgruppen variiert. Hieraus lassen sich auch Erkenntnisse ableiten, zu welchen Beratungsakteuren der Kontakt auch seitens der Regionalbüros noch einmal intensiviert werden kann.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass die Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz als feste und verlässliche Bestandteile der nordrhein-westfälischen Beratungslandschaft etabliert sind.

5.2.8 Motive zur Kontaktaufnahme mit dem regionalen Regionalbüro



Die Teilnahme an Veranstaltungen stellt für die Befragten den häufigsten Anlass dar, mit den Regionalbüros in Kontakt zu treten. Diese dienen nicht nur der Vermittlung fachlicher Inhalte, sondern ermöglichen zugleich den Austausch mit anderen Beratenden und die Diskussion aktueller Herausforderungen. Dadurch entstehen Gelegenheiten zur fachlichen Reflexion sowie Anregungen für die Weiterentwicklung der eigenen Beratungspraxis.

Ein weiteres zentrales Motiv für die Kontaktaufnahme stellt die fachliche Orientierung dar. Die Regionalbüros werden von den Befragten als kompetente Anlaufstellen wahrgenommen, die bei fachlichen und rechtlichen Fragestellungen unterstützen, komplexe Sachverhalte einordnen können und zur Handlungssicherheit in der Beratung beitragen. Mehrere Befragte berichten, dass sie die Regionalbüros aufsuchen, wenn die „Vermittlung komplexer Beratungssituationen“ erforderlich ist oder besondere fachliche Herausforderungen auftreten. Daraus lässt sich ableiten, dass die Regionalbüros für ihre fachlichen Einordnungen geschätzt werden und die Übertragung gesetzlicher und fachlicher Entwicklungen in die Beratungspraxis wirkungsvoll leisten.

Daran schließt auch der Bedarf nach Fortbildungs- oder Informationsangeboten an. Die Regionalbüros werden dabei als wichtige Qualifizierungsinstanz wahrgenommen, die aktuelle Informationen, fachliche Einordnungen und praxisnahe Lernangebote bereitstellt und die Beratenden unterstützt, ihre Kompetenzen zu erweitern.

Darüber hinaus erfolgt die Kontaktaufnahme häufig mit dem Ziel, bestehende Netzwerke auszubauen oder neue Kontakte zu knüpfen. Die Regionalbüros unterstützen den Zugang zu regionalen Anbietern, erleichtern die Kontaktaufnahme zu relevanten Akteur:innen und fördern die Zusammenarbeit zwischen unterschiedlichen Bereichen des Gesundheits-, Pflege- und Sozialwesens.

Ein Teil der Befragten nutzt die Regionalbüros darüber hinaus bei strategischen Fragestellungen und Fragen der Strukturentwicklung. Hier stehen insbesondere konzeptionelle Aspekte, die Förderung von Kooperationen sowie die Weiterentwicklung regionaler Beratungs- und Unterstützungsstrukturen im Vordergrund.

Die Ergebnisse zeigen zudem in den freien Antworten im Feld „Sonstiges“, dass die Regionalbüros auch als Partner bei der Entwicklung und Umsetzung regionaler Angebote wahrgenommen werden und Kooperationsvorhaben befördern.

Die Rückmeldungen zeigen jedoch auch, dass nicht jede Kontaktaufnahme unmittelbar mit einer persönlichen Beratung oder einem intensiven Austausch verbunden ist. Einige Befragte beschreiben ihre Nutzung als eher informationsorientiert. Sie geben an, „in erster Linie die Informationen“ zu lesen, „die Handouts zu nutzen und sich weiterzubilden“. Für diese Gruppe stehen die bereitgestellten Fachinformationen und Materialien im Vordergrund, ohne dass regelmäßig ein direkter Kontakt zu den Regionalbüros erforderlich ist.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass die Regionalbüros als fachlich kompetente Ansprechpartner, Informations- und Qualifizierungsinstanz sowie als Plattform für Vernetzung und Austausch wahrgenommen werden.

5.3 Bedarfe und zukünftige Themenfelder

Abschließend wurde erfragt, welche Themen die Regionalbüros in ihre Arbeit einfließen lassen sollten. Die Antworten ergeben folgendes Bild: Es besteht grundsätzlich kein Bedarf an grundlegender Neuausrichtung, sondern der Wunsch nach Vertiefung, Ausdifferenzierung und dem Aufgreifen neuer gesellschaftlicher Entwicklungen, die sich auch in der Beratungspraxis wiederfinden.

Aussagen wie „aktuell keine Wünsche“ oder „Mir fallen gar keine weiteren ein, weil Sie sehr gut alles abdecken“ deuten darauf hin, dass die bestehenden Angebote der Regionalbüros bereits als bedarfsgerecht wahrgenommen werden. Äußerungen wie „Derzeit keine Idee. Mir ist aber bekannt, dass ich jederzeit Wünsche äußern kann“ zeigen, dass die Regionalbüros immer Interesse an bestehenden Bedarfen haben und versuchen, diese in ihrer Arbeit aufzugreifen.

Besonders deutlich zeigt sich der Bedarf an fachlicher und rechtlicher Orientierung. Viele Beratende wünschen sich nach wie vor Unterstützung bei der Einordnung gesetzlicher Regelungen, aktueller Entwicklungen in der Pflegeversicherung sowie bei Fragen zur Begutachtung und Leistungsgewährung. Genannt werden beispielsweise Themen wie „aktuelle Änderungen [im] Pflegegesetz“ oder die „Begutachtung durch den MD“. Die starke Nutzung und positive Bewertung der Beratungsstandpunkte verdeutlichen, dass die Regionalbüros in diesem Bereich bereits eine wichtige Unterstützungsfunktion übernehmen, die fachliche Orientierung aber nach wie vor das zentrale Handlungsfeld darstellt.

Auch der Wunsch nach Professionalisierung wird in den Ergebnissen sichtbar. Themen wie „Gesprächsführung“, „Deeskalation“ und „Qualitätsstandards“ werden in diesem Kontext genannt. Insbesondere die Praxishilfen setzen genau hier an und könnten ggf. noch stärker forciert werden.

Ein weiterer zentraler Handlungsbedarf beschreibt die Weiterentwicklung regionaler Versorgungsstrukturen. Als Zielsetzung dahinter stehen die „Vermeidung von Doppelstrukturen in der Beratung und Synergien schaffen“.

Die offenen Antworten verweisen darüber hinaus auf verstärkt zielgruppenspezifische Beratungsbedarfe hin. Besonders häufig werden Fragestellungen rund um die Pflege und Beratung jüngerer Zielgruppen genannt. Hierzu zählen beispielsweise „Pflege junger Menschen“, „Kinder mit Pflegebedarf“, „Pflegeberatung von Kindern“ oder spezifische Fragestellungen im Zusammenhang mit „ADHS“ und dem „Down-Syndrom“. Die Rückmeldungen deuten darauf hin, dass Beratende hier einen wachsenden Unterstützungs- und Qualifizierungsbedarf sehen.

Die Unterstützung pflegender Angehöriger und insbesondere deren Vereinbarkeitserleben bleibt zentrales Thema.

Auch Demenz und psychische Gesundheit werden mehrfach als Themen benannt. Hierzu gehören auch die verwandten Themen Depression und Suizidalität. Darüber hinaus weisen die Befragten auf gesellschaftliche Herausforderungen hin, die zunehmend Gegenstand der Beratung werden. Genannt werden insbesondere „Einsamkeit und Isolation“ im Alter sowie „Verwahrlosung“. Die Antworten machen deutlich, dass die Beratungspraxis nicht ausschließlich pflege- und leistungsbezogene Themen umfasst, sondern neben Pflegebedürftigkeit zunehmend auch weitere Vulnerabilitäten berücksichtigen muss und damit immer komplexer wird.

Die genannten Aspekte zu den Themenfeldern Prävention und Gesundheitsförderung sowie Rehabilitation adressieren Maßnahmen zur Vorbeugung von Pflegebedürftigkeit und der Stabilisierung von Gesundheit.

Auch die Auseinandersetzung mit Perspektiven von Migration und Vielfalt werden als Bedarf beschrieben. Hierzu gehören beispielsweise Aspekte von kultur- oder LSBTIQ*sensibler Beratung.

Zuletzt lässt sich der Bereich Wohnen, Technik und Versorgung identifizieren. Dieser umfasst die Beschäftigung mit alternativen Wohnformen, Wohnraumanpassungen und technisch gestützten Assistenzsystemen. Auch Digitalisierungsprozesse der eigenen Arbeit und der Einsatz von Künstlicher Intelligenz werden thematisiert.

Die Bedarfsanalyse verdeutlicht, dass gesellschaftliche und technische Entwicklungen gleichzeitig auch neue Bedarfe in der Beratung erzeugen.

5.4 Unterstützung der Regionalbüros bei der Vernetzung mit anderen Akteuren

Die Rückmeldungen deuten darauf hin, dass die bisherigen Vernetzungsaktivitäten von vielen Akteur:innen bereits als sehr wirksam erlebt werden. Viele der Befragten sehen aktuell keinen zusätzlichen Unterstützungsbedarf und beschreiben die bestehende Zusammenarbeit als „hervorragend“ und „optimal“.

Gleichzeitig formulieren die Befragten konkrete Anregungen für eine weitere Stärkung der Vernetzung. Besonders häufig wird der Wunsch nach zusätzlichen persönlichen Begegnungsmöglichkeiten genannt. Sehr viele Befragte sprechen sich für „Treffen in Präsenz“ aus. Die Antworten lassen erkennen, dass persönliche Kontakte trotz digitaler Austauschmöglichkeiten weiterhin einen hohen Stellenwert für den Aufbau und die Pflege tragfähiger Arbeitsbeziehungen besitzen.

Die Befragten wünschen sich des weiteren „Kontaktlisten“ oder eine „Liste mit Akteuren“, um regionale Ansprechpartner: innen leichter identifizieren und erreichen zu können. Dies ist vor dem Hintergrund datenschutzrechtlicher Vorgaben zu prüfen.

Auch die Vernetzung in übergeordnete Gremien oder stärker wissenschaftsnahe Verbünde wie „Pflegekongresse“ werden geäußert. Hieran verdeutlicht sich erneut die bereits genannte Brückenfunktion der Regionalbüros. Ebenfalls wird angeregt, die landesweiten Aktivitäten auch auf den Austausch mit anderen Bundesländern auszuweiten, um voneinander zu lernen.

Als ein weiterer Impuls wird die Organisation von Arbeitskreisen zu bestimmten Themen aufgeführt. So könnten Vernetzungsaktivitäten thematisch und fachlich sicherlich noch einmal anders zusammengeführt und ggf. stärker in selbstorganisierte Prozesse überführt werden. Auch der Wunsch nach „Infos zum methodischen Vorgehen bei Vernetzungsarbeit“ wird benannt. Diese hätten das Potenzial, die Berater:innen in ihrer Vernetzungs- und Kooperationskompetenz zu stärken und diese zu befähigen, selbst Vernetzungsaktivitäten umzusetzen.

Darüber hinaus wird angeregt, Veranstaltungen verstärkt dezentral und wohnortnah anzubieten. Wünsche wie „Veranstaltungen vor Ort anbieten“ oder Möglichkeiten zum „mobilen Austausch“ weisen darauf hin, dass regionale Nähe und Erreichbarkeit als wichtige Voraussetzungen für eine erfolgreiche Vernetzung betrachtet werden.

Die grundsätzliche Zufriedenheit mit den Vernetzungaktivitäten der Regionalbüros ist erfreulich. Das geäußerte Verbesserungspotenzial wird jedoch ernstgenommen und fließt in die zukünftige Planung entsprechender Aktivitäten ein.

6. Fazit

Die Befragung verdeutlicht die Vielfalt und Dynamik der Beratungslandschaft im Themenfeld Alter, Pflege und Demenz in Nordrhein-Westfalen. Die Beratungsstellen übernehmen zunehmend komplexe Aufgaben und sehen sich wachsenden fachlichen, rechtlichen und koordinativen Anforderungen gegenüber.

Eine besondere Stärke der Beratungslandschaft liegt in den vielfältigen Zugangswegen und Beratungsformen. Persönliche und telefonische Beratung bilden weiterhin die Grundlage der Beratungspraxis, ergänzt durch aufsuchende, sozialraumorientierte und digitale Angebote.

Die Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz werden von den Befragten als fachlich kompetente, verlässliche und praxisnahe Partner wahrgenommen. Besonders positiv bewertet werden die Beratungsstandpunkte, Praxishilfen, digitalen Fortbildungen und Fachaustausche. Die Ergebnisse zeigen, dass die

Regionalbüros einen wichtigen Beitrag zur Wissensvermittlung, Handlungssicherheit, Qualifizierung und Vernetzung leisten. Die Pflegeberatung und Zusammenarbeit auf örtlicher Ebene funktionieren dort gut, wo persönliche Netzwerke entstanden und gewachsen sind.

Gleichzeitig wird deutlich, dass die Anforderungen an die Beratung vielerorts schneller wachsen als die verfügbaren personellen Ressourcen. Die zunehmende Komplexität von Beratungsanlässen, die Zunahme vulnerabler Zielgruppen und gesellschaftliche Herausforderungen erfordern eine kontinuierliche Weiterentwicklung von Kompetenzen und Unterstützungsstrukturen.

Mit Blick auf die geplanten Veränderungen durch das Pflegeneuordnungsgesetz (PNOG) gewinnt dies zusätzlich an Bedeutung. Insbesondere die stärkere Ausrichtung auf Pflegebegleitung, Prävention, Koordination und digitale Unterstützungsinstrumente wird neue Anforderungen an die beratenden Akteur:innen stellen.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Regionalbüros bereits heute einen wichtigen Beitrag zur Unterstützung dieser Prozesse leisten und auch zukünftig eine zentrale Rolle bei der Weiterentwicklung der Beratungslandschaft übernehmen können.

Der Nutzen der Produkte und Formate der Regionalbüros wird als hoch eingeschätzt, woraus sich ableiten lässt, die bestehenden Angebote beizubehalten. Gleichzeitig weisen die Abfragen darauf hin, dass die Vielfalt an Produkten und Formaten wichtig ist, da die Lernpräferenzen und -modi variieren. Während manche Berater:innen eher audiovisuell lernen, fällt es anderen leichter, sich mit schriftlich aufbereiteten Inhalten auseinanderzusetzen. Auch die Entscheidung für Präsenzveranstaltungen und digitalen Veranstaltungen sollte zukünftig sorgfältig geprüft werden und nicht ausschließlich an Aspekten von Zeitersparnis und organisatorischer Erleichterung ausgerichtet sein. Denn die hohe Betonung von Präsenzveranstaltungen weist darauf hin, dass zumindest Vernetzung auf echte Begegnung angewiesen ist. Auch zeigt die Befragung, dass einige der Angebote in ihrem Bekanntheitsgrad noch weiter ausgebaut werden können.

Die Zielgruppendifferenzierung der teilnehmenden Berater:innen zeigt, dass sich das Nutzungsverhalten und die Bedarfe teilweise aufgrund der Arbeitsweisen und institutionellen Gegebenheiten unterscheiden. Hier gilt es, bei der Angebotsentwicklung alle Beratungsakteur:innen zu berücksichtigen.

7. Handlungsempfehlungen an die Regionalbüros

Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass die Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz insbesondere als fachliche Unterstützungsinstanz, Wissensvermittler, Vernetzungsplattform und Impulsgeber für die Weiterentwicklung der Beratungspraxis wahrgenommen werden. Aus den Ergebnissen lassen sich vier zentrale Handlungsempfehlungen ableiten.

Fachliche Orientierung und Handlungssicherheit stärken

Die hohe Wertschätzung von Beratungsstandpunkten, Praxishilfen und Digitalen Fortbildungen verdeutlicht den Bedarf an aktuellen, fundierten und auf die Beratungspraxis abgestimmte Informationen. Die Regionalbüros sollten ihre Rolle als fachliche Orientierungsinstanz weiterhin aktiv wahrnehmen

und insbesondere komplexe rechtliche, fachliche und versorgungsbezogene Themen verständlich aufbereiten.

Qualifizierung bedarfsgerecht weiterentwickeln

Die Befragung zeigt einen anhaltend hohen Bedarf an Wissensaktualisierung und Kompetenzentwicklung. Qualifizierungsangebote sollten fortgeführt und an neue fachliche Herausforderungen angepasst werden und differenzsensibel ausgestaltet werden. Besondere Relevanz haben dabei Themen wie psychische Erkrankungen, Kinder und junge Menschen mit Pflegebedarf und Migration.

Vernetzung und Zusammenarbeit ausbauen

Die Regionalbüros leisten bereits heute einen wichtigen Beitrag zur Vernetzung der Beratungsakteure. Die Ergebnisse sprechen dafür, bestehende Vernetzungsangebote weiter auszubauen, immer wieder neue interessante Netzwerkpartner:innen ausfindig zu machen und regionale Kooperationen zu fördern.

Strukturentwicklung und Transformation begleiten

Die zunehmende Komplexität der Beratung sowie neue gesellschaftliche und gesetzliche Anforderungen erfordern eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Beratungslandschaft. Die Regionalbüros sollten ihre Rolle als Impulsgeber und Begleiter von Veränderungsprozessen weiter ausbauen. Dazu gehört die frühzeitige Aufbereitung neuer Themen und Herausforderungen, die Verbreitung guter Praxisbeispiele sowie die Unterstützung regionaler Entwicklungsprozesse.

Bedeutung im Kontext des Pflegeneuordnunsgesetz (PNOG)

Die Handlungsempfehlungen gewinnen vor dem Hintergrund der geplanten Veränderungen durch das Pflegeneuordnungsgesetz (PNOG) zusätzlich an Bedeutung. Die Einführung der Pflegebegleitung, die stärkere Ausrichtung auf präventive und koordinierende Beratungsansätze sowie die Digitalisierung durch das Pflege-Cockpit werden erhebliche Entwicklungs- und Qualifizierungsprozesse erforderlich machen. Zur Vorbereitung auf die geplante Pflegebegleitung sollten bedarfsgerechte Qualifizierungsangebote entwickelt und erprobt werden. Im Mittelpunkt stehen insbesondere der Umgang mit komplexen Pflegeverläufen, die systematische Erfassung von Belastungen pflegender Angehöriger sowie die Steuerung und Koordination von Unterstützungsangeboten.