



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

# Das Pflegetelefon

Schnelle Hilfe für Angehörige



**PFLEGETELEFON**  
**030 20179131**  
*wege-zur-pflege.de*



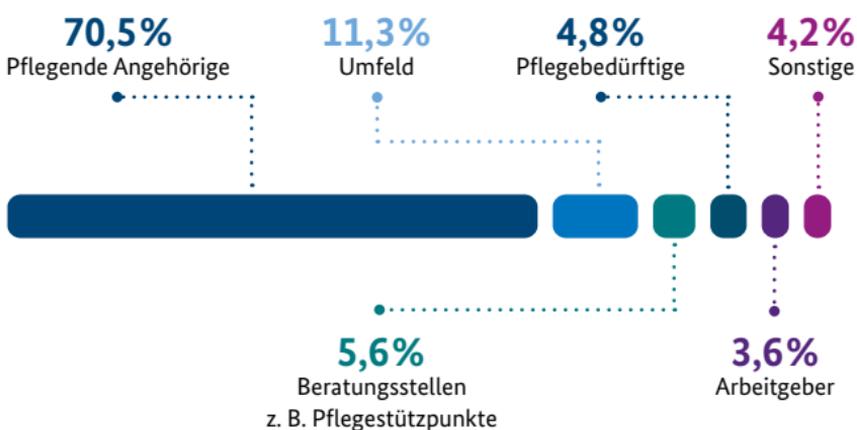
[bmfsfj.de](https://www.bmfsfj.de)

# Zielgruppen

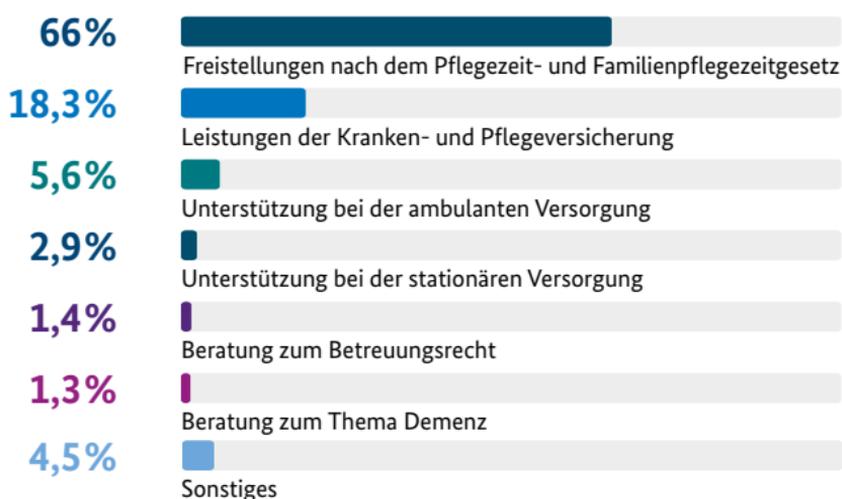
Das Pflgetelefon des BMFSFJ stellt zusammen mit der Webseite [www.wege-zur-pflege.de](http://www.wege-zur-pflege.de) ein Angebot für Ratsuchende rund um das Thema Pflege dar. Es richtet sich an pflegende Angehörige, Pflegebedürftige, Beratungsstellen wie beispielsweise die Pflegestützpunkte, Arbeitgeber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

## Wer wird erreicht?

### Angenommene Anrufe nach Personengruppen (Jahr 2020)



### Angenommene Anrufe nach Themen/Gesprächsinhalten



# Das Pflegetelefon

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

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

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

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



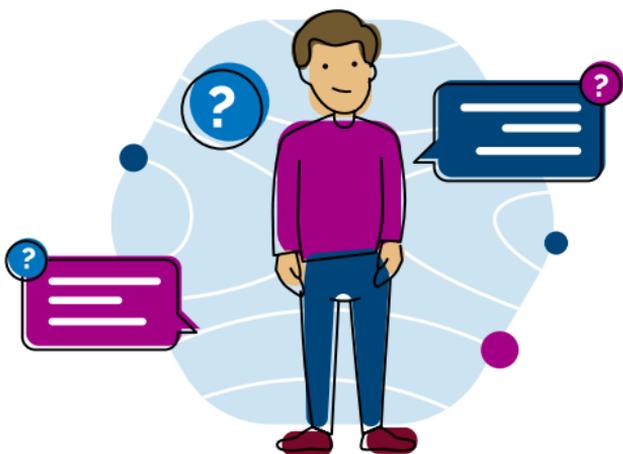
## Servicezeiten

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

# Themen

## Vereinbarkeit von Pflege und Beruf

Die Beraterinnen und Berater des Pflegetelefons beantworten insbesondere:



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

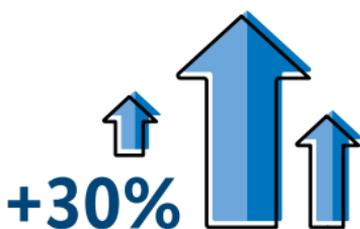
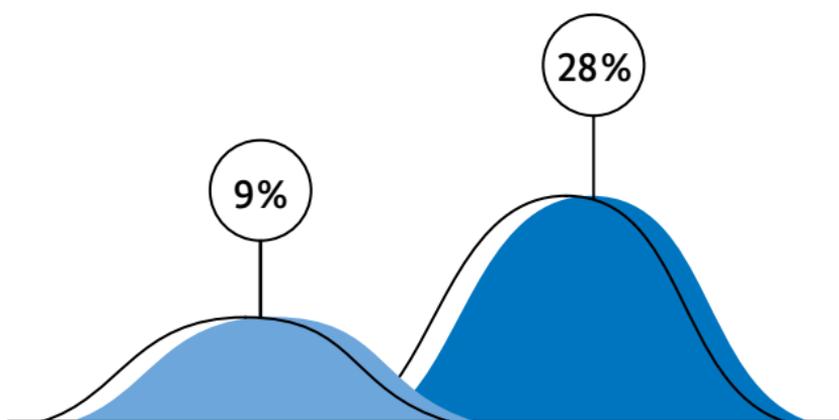
Hierbei nimmt das Pflegetelefon auch eine Lotsenfunktion zu anderen Informationsangeboten wahr.

## Beratung in kritischen und belastenden Situationen

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

Ein sehr hohes Anruferaufkommen hatte das Pflgetelefon zu Beginn der **Corona-Pandemie** im Frhjahr 2020, als sich viele pflegende Angehrige die Frage stellten, wie Pflege und Beruf vereinbart werden knnen. Aufgrund der besonderen Herausforderungen und der Belastung pflegender Angehriger whrend der Pandemie ist der Anteil an Krisengesprchen von neun Prozent im Jahr 2019 auf 28 Prozent aller Anrufe im Jahr 2020 gestiegen. Die jhrlich eingegangenen Anrufe haben sich von knapp 5.900 im Jahr 2019 auf knapp 8.400 im Jahr 2020 und damit um 30 Prozent erhht.

### Zunahme der Krisengesprche whrend der Covid-19-Pandemie



Zunahme der jhrlich eingegangenen Anrufe whrend der Covid-19-Pandemie



#### Webseite

Das Beratungsangebot des Pflgetelefons wird durch die Webseite [wege-zur-pflege.de](https://www.wege-zur-pflege.de) ergnzt. Neben vielen anderen ntzlichen Informationen stehen hier eine Broschre und ein mehrsprachiger Flyer ber die Freistellungsmglichkeiten sowie eine Checkliste und Musterformulare zur Anknndigung von Freistellungen beim Arbeitgeber zum Download bereit.

## Impressum

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

### Herausgeber:

Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend  
11018 Berlin  
[www.bmfsfj.de](http://www.bmfsfj.de)



### Bezugsstelle:

Publikationsversand der Bundesregierung  
Postfach 48 10 09, 18132 Rostock  
Tel.: 030 182722721  
Fax: 030 18102722721  
Gebärdentelefon: [gebaerdentelefon@sip.bundesregierung.de](mailto:gebaerdentelefon@sip.bundesregierung.de)  
E-Mail: [publikationen@bundesregierung.de](mailto:publikationen@bundesregierung.de)  
[www.bmfsfj.de](http://www.bmfsfj.de)

Für weitere Fragen nutzen Sie unser  
Servicetelefon: 030 20179130  
Montag-Donnerstag 9-18 Uhr  
Fax: 030 18555-4400  
E-Mail: [info@bmfsfj-service.bund.de](mailto:info@bmfsfj-service.bund.de)

**Artikelnummer:** 3FL236

**Stand:** Dezember 2021, 1. Auflage

**Redaktion:** Ramboll Management Consulting

**Gestaltung:** TLGG GmbH

**Druck:** MKL Druck GmbH & Co. KG

