

Themenecke

Beratungshotline der Beratungsstellen

Moderation: Simona Blankenburg (Home Care Berlin e.V.) und
Nicole Hosang (Arbeitsgemeinschaft Pflegestützpunkte der Ersatzkassen)

(1) Welche bestehende Hotline wird für eine offizielle Erweiterung um das Feld Hospiz- und Palliativberatung favorisiert (z.B. PSP-Hotline: 0800 – 59 500 59, Beratungs-/Servicetelefone der Kassen (wie TK 0800 2858585, AOK 0800 2650800), Unabhängige Patientenberatung 0800 011 77 22, Krisendienst 030 /390 63 00, Telefonseelsorge: 0800/111 0 111/222) oder wird eine neue spezielle Hotline benötigt?

Ergebnisse des Austausches:

- Theoretisch kommen alle bestehenden Hotlines infrage
- Diskutiert wurde darüber, ob der Berliner Krisendienst geeignet ist, es gab Argumente dafür (24 Std. Besetzung) und dagegen (Ehrenamtler).
- Eine Vielzahl von Teilnehmern konnten sich vorstellen, dass die Hotline der Pflegestützpunkte diese Aufgabe übernimmt, aus folgenden Gründen:
 - ⇒ langjährig etabliertes Servicetelefon Mo. – Fr. 9:00-18:00 Uhr
 - ⇒ neutrales, unabhängiges, verbraucherorientiertes Angebot
 - ⇒ umfassende Information, Beratung und Unterstützung zu allen Fragen rund um das Thema Pflege, bei Fragen im Vorfeld von Pflegebedürftigkeit sowie zu Hilfen im Alter durch qualifiziertes Fachpersonal
 - ⇒ verfügen bereits über Kenntnisse der Berliner Versorgungsstrukturen, u.a. im Bereich Hospiz und Palliativ und deren Ansprechpartnern, somit kann bei Bedarf koordiniert und ggf. an Fachstellen weitervermittelt werden
- Es gab auch Stimmen, die eine neue spezielle Hotline favorisieren würden, jedoch tauchte auch gleich die Frage nach der Finanzierung auf.

(2) Was für Anforderungen sollte die Hotline erfüllen?

Ergebnisse des Austausches:

- Die Beratungshotline sollte unabhängig sein, vorhandene Ressourcen sollen genutzt und nichts Neues erfunden werden.
- Die Mitarbeiter müssen sehr gut über alle Angebote „Versorgung am Lebensende“ informiert sein.
- Es wurde diskutiert, ob die Hotline an Spezialberatungsstellen weitervermitteln sollte.
- Ob die Hotline rund um die Uhr oder zu bestimmten Zeiten erreichbar ist, wurde kontrovers diskutiert.

(3) Welche Strukturen sollten sich an der Hotline beteiligen, damit die Beantwortung spezieller Fragen zur Hospiz- und Palliativversorgung in einem angemessenen Zeitraum (z.B. 9:00 bis 18:00 Uhr) sichergestellt ist?

Ergebnisse des Austausches:

Die Teilnehmer konzentrierten sich mit ihren „Blitzlichtern“ auf die ersten beiden Fragen. In Frage Nr. 3 wird davon ausgegangen, dass die Erreichbarkeit der Hotline von 9 bis 18 Uhr ist, das stand für die Meisten jedoch noch zur Diskussion.