

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Carsten Ubbelohde (AfD)

vom 4. März 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 4. März 2026)

zum Thema:

Empfehlungen des Monitoringberichts 2024 der Pflegebeauftragten des Landes Berlin

und **Antwort** vom 18. März 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 19. März 2026)

Senatsverwaltung für Wissenschaft,
Gesundheit und Pflege

Herrn Abgeordneten Carsten Ubbelohde (AfD)

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/25422

vom 4. März 2026

**über Empfehlungen des Monitoringberichts 2024 der Pflegebeauftragten des Landes
Berlin**

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung des Abgeordneten:

Im März 2025 hat die Pflegebeauftragte des Landes Berlin, Prof. Dr. Sinja H. Meyer-Rötz, den ersten Monitoringbericht ihres im Juni 2024 neu eingerichteten Amtes vorgelegt. Der Bericht dokumentiert die zwischen September und Dezember 2024 bearbeiteten Anliegen und Beschwerden von Pflegebedürftigen sowie pflegenden An- und Zugehörigen; der Bericht gibt auch einen umfassenden Überblick über die Berliner Unterstützungsstrukturen im Pflegebereich. Er macht zudem deutlich, dass knapp 500.000 Berliner unmittelbar von Pflege betroffen sind – als Pflegebedürftige oder als pflegende An- und Zugehörige. Gleichzeitig zeigen die dokumentierten Einzelfälle und die Beiträge der beteiligten Beratungsstellen strukturelle Defizite auf: von langen Bearbeitungszeiten bei Anträgen auf Hilfe zur Pflege über fehlende Notfallversorgungsstrukturen bis hin zu Verbraucherschutzlücken im Verhältnis zwischen Pflegebedürftigen und Leistungsanbietern. Der Bericht formuliert auch konkrete Handlungsempfehlungen.

1. Die Berliner Strategie zur Unterstützung pflegender Angehöriger wurde zuletzt 2018 verabschiedet. Der Monitoringbericht empfiehlt deren Erneuerung ausdrücklich. Bis wann plant der Senat die Vorlage einer überarbeiteten Strategie?
Welche messbaren Ziele soll sie enthalten? Durch welche konkreten Beteiligungsformate ist geplant, pflegende Angehörige in den Erarbeitungsprozess einzubeziehen?

Zu 1.:

Der Berliner Landespflegeplan 2025 gibt einen umfassenden Überblick über das Planungsverständnis des Senats, die zahlenmäßige Entwicklung pflegebedürftiger Menschen und deren Versorgungssituation, die bestehenden pflegerelevanten Strukturen

sowie die kurz- und mittelfristigen Vorhaben des Berliner Senats zur Absicherung und Verbesserung der langzeitpflegerischen Versorgung in Berlin. Die Stärkung pflegender Angehöriger und die Sicherung häuslicher Pflegearrangements ist als eigenständiges Handlungsfeld benannt. Der Landespflegeplan ersetzt somit die isolierte Strategie und adressiert dabei die Pflege durch Angehörige als eines von vier zentralen, integriert zu bearbeitenden Handlungsfeldern.

2. Der Monitoringbericht benennt das Fehlen einer rund um die Uhr erreichbaren Notfallversorgung als klare Versorgungslücke und verweist auf das Hamburger Pflegenottelefon als funktionierendes Referenzmodell. Welche konkreten Schritte unternimmt der Senat (und wann), um ein vergleichbares Angebot für Berlin zu prüfen oder einzurichten? Welche Berliner Strukturen sollen dabei einbezogen werden, und bis wann ist mit einem Ergebnis der Prüfung zu rechnen?

Zu 2.:

Aus Sicht des Senats verfügt Berlin grundsätzlich über ein gut ausgebautes Netz von Beratungsstellen und Pflegeeinrichtungen zur Unterstützung in pflegerischen Krisensituationen. Die 36 Pflegestützpunkte und „Pflege in Not“ bieten ihre Leistungen niedrigschwellig und kostenfrei an. In Notfällen und Krisensituationen unterstützen sie entweder direkt oder vermitteln das passende Angebot. An Wochenenden und an Feiertagen greift der rund um die Uhr besetzte Krisendienst. Der in vielen Haushalten etablierte und auch von den Pflegekassen finanzierte Hausnotruf mit der dazugehörenden Interventionsbereitschaft rund um die Uhr leistet ebenso einen wesentlichen Beitrag in akuten Notfällen.

Der Senat geht daher davon aus, dass die pflegerischen Notfallstrukturen in Berlin in der großen Mehrheit der Krisensituationen die erforderlichen Unterstützungsleistungen zur Verfügung stellen können. Wichtig ist, dass Pflegebedürftige und Pflegende gut informiert sind und unterstützende Angebote kennen, bevor Krisensituationen eintreten. In gesundheitlichen Notfällen und in lebensbedrohlichen Akutsituationen können selbstverständlich auch pflegebedürftige Menschen den Notruf 112 nutzen.

Das Eckpunktepapier der Bund-Länder-Arbeitsgruppe „Zukunftspakt Pflege“ beinhaltet die Einrichtung eines „Pflegenotfalltelefons“ mit einer bundesweit einheitlichen Telefonnummer bis 2027 sowie die Erprobung der Umsetzung in Modellregionen. Berlin plant, sich an der Erprobung zu beteiligen und bereitet sich konzeptionell auf die Etablierung eines Notfalltelefons vor.

3. Wie hoch waren die Haushaltsmittel für die Öffentlichkeitsarbeit zur Bekanntmachung von Pflegeberatungsangeboten in den Jahren 2024 und 2025 jeweils, aufgeschlüsselt nach Maßnahmen und Zielgruppen? Welche konkreten digitalen Formate plant der Senat, um insbesondere jüngere pflegende

Angehörige zu erreichen? Wie bzw. anhand welcher Kennzahlen wird der Erfolg dieser Maßnahmen gemessen?

Zu 3.:

Für die Umsetzung und Koordination von Öffentlichkeitsarbeit zur Bekanntmachung von Pflegeberatungsangeboten für alle 36 Pflegestützpunkte Berlins wurden im Jahr 2024 rd. 86.800 € und in 2025 rd. 91.400 € Mittel eingesetzt.

Zielgruppe sind in erster Linie alle pflege- und hilfsbedürftigen Berlinerinnen und Berliner mit Anliegen rund um Pflege und Alter sowie deren An- und Zugehörigen. Daneben werden im Rahmen von Kooperation und Vernetzung auch Personen und Organisationen aus der Pflege wie Selbstvertretungsorgane und -initiativen, freigemeinnützige und private Leistungsanbieter, ehrenamtliche und sonstige zu bürgerschaftlichem Engagement bereite Menschen und die breite Fachöffentlichkeit adressiert.

Eine detaillierte Aufschlüsselung der Öffentlichkeitsmaßnahmen und Zielgruppen ist wegen der Vielzahl der teilweise kleinen standortbezogenen Maßnahmen, der Anzahl der Pflegestützpunkte und der gemeinsamen geschäftsführenden Trägerschaft und Finanzierung der Verbände der Pflegekassen und dem Land Berlin nicht möglich und verhältnismäßig. Im Rahmen von Öffentlichkeitsarbeit wird beispielsweise eine Website der Pflegestützpunkte Berlin betrieben, Flyer und Informationsmaterialien gedruckt oder Fachbeiträge für Medien und Politik zur Verfügung gestellt sowie Informationsveranstaltungen online und analog angekündigt.

Die Fachberatungsstellen „Pflege in Not“ und „echt unersetzlich“ haben in 2025 16.404 € für Öffentlichkeitsarbeit, finanziert durch das Land Berlin, aufgewendet. Die durch eine Zuwendung des Landes Berlin sowie der AOK Nordost geförderte Fachberatungsstelle „echt unersetzlich“ richtet sich gezielt an pflegende Jugendliche und junge Erwachsene im Alter zwischen 13 und 25 Jahren sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren. Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgt über Webseite, Social Media und Flyer. Zudem existieren drei kurze (Image-)Filme, die ebenfalls per Social Media verbreitet wurden.

Bezüglich des Bekanntheitsgrades der Angebote werden bei allen Projekten die Nachfrage nach den Informationsmedien und die Besucherzahlen in den Social-Media-Kanälen und Webseiten erfasst und bewertet.

4. Der Monitoringbericht dokumentiert, dass Pflegebedürftige aus Angst vor Kündigung durch den Leistungsanbieter Qualitätsmängel stillschweigend hinnehmen. Wie viele Beschwerden über einseitige Vertragskündigungen oder intransparente Vertragsklauseln ambulanter Dienste und stationärer Einrichtungen sind der Heimaufsicht und der Senatsverwaltung in den Jahren 2023 und 2024 bekannt geworden? Welche Sanktionsmöglichkeiten wurden in wie vielen Fällen tatsächlich angewendet? Und plant der Senat gesetzliche Schutzmaßnahmen, die eine Kündigung für Pflegebedürftige an strengere Voraussetzungen knüpfen?

Zu 4.:

Der Senat selbst hat keine Daten über einseitige Vertragskündigungen oder intransparente Vertragsklauseln und die Anwendung bzw. Verhängung von Sanktionen.

Für die Regelungen von mit pflegebedürftigen Menschen zu schließenden bzw. geschlossenen Verträgen ist der Bund zuständig (Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG), Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), § 120 SGB XI). Inwieweit das Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend weiterhin eine Novellierung und Ausweitung des Anwendungsbereiches des WBVG plant, ist dem Senat von Berlin aktuell nicht bekannt.

Der Berliner Heimaufsicht liegen im Rahmen des Anwendungsbereiches des ordnungsrechtlichen Wohnteilhabegesetzes (WTG) für (stationäre) Pflegeeinrichtungen und für Pflegedienste, soweit deren Leistungserbringung in Pflege-Wohngemeinschaften betroffen ist, folgende Erkenntnisse über einseitige Vertragskündigungen oder intransparente Vertragsklauseln vor:

Im Jahr 2023 bearbeitete die Heimaufsicht acht Beschwerden über einseitige Vertragskündigungen oder intransparente Vertragsklauseln. Davon betrafen sieben Beschwerden vollstationäre Pflegeeinrichtungen und eine Beschwerde betraf eine Pflege-Wohngemeinschaft.

Im Jahr 2024 bearbeitete die Heimaufsicht sieben Beschwerden über einseitige Vertragskündigungen oder intransparente Vertragsklauseln. Davon betrafen fünf Beschwerden Pflege-Wohngemeinschaften, eine Beschwerde eine vollstationäre Pflegeeinrichtung und eine Beschwerde betraf eine Tagespflegeeinrichtung.

Die Pflegerechtsberatung in der Verbraucherzentrale Berlin hat die Möglichkeit, Betroffene mit Beratungen, Anschreiben an Anbieter, Abmahnungen und Verbandsklagen bei der Durchsetzung von berechtigten Ansprüchen zu unterstützen.

5. Der Monitoringbericht stellt fest, dass die Berliner Voraussetzungen zur Abrechnung des Entlastungsbetrages für Nachbarschaftshilfe – insbesondere die Qualifizierungspflichten gemäß § 5a PuVo¹ – höher sind als in anderen Bundesländern und eine relevante Zugangsbarriere darstellen. Wie begründet der Senat diese strengeren Anforderungen im Vergleich zu anderen Ländern? Welche konkreten Reformschritte zur Absenkung dieser Barrieren sind ggf. geplant, und sofern zutreffend, bis wann ist mit einer Anpassung der Pflegeunterstützungsverordnung zu rechnen?

¹ Verordnung zur Anerkennung und Förderung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag (Pflegeunterstützungsverordnung – PuVO).

Zu 5.:

Die Voraussetzungen zur Abrechnung des Entlastungsbetrages für Nachbarschaftshilfe in Berlin entsprechen den Vorgaben des § 45a SGB XI. Schulungen sind in allen Ländern verpflichtend, lediglich der Stundenumfang ist unterschiedlich. In NRW ist bspw. das Selbststudium im Rahmen einer Broschüre zulässig, in anderen Ländern ein Präsenzkurs, in Berlin kann die Schulung wahlweise sowohl in Präsenz als auch als WebBasedTraining online erfolgen. Der Einführungskurs in Berlin gewährleistet, dass potenzielle Nachbarschaftshelfende über die Rechte und Pflichten eines Engagements informiert sind und Einblick in die Hilfsangebote und Beratungsstrukturen im Land Berlin erhalten. Der Einführungskurs ersetzt außerdem das in § 45a SGB XI geregelte Anerkennungsverfahren, so dass in Berlin keine zusätzliche Antragstellung - wie in einigen anderen Ländern - erforderlich ist. Zur Registrierung bei den Pflegekassen reicht die bloße Vorlage des Zertifikats für den Grundkurs als Anerkennungsvoraussetzung.

Eine strengere Anforderung gegenüber der Mehrzahl anderer Länder wird nicht bestätigt. Eine Änderung der Pflegeunterstützungsverordnung ist nicht geplant.

6. Der Monitoringbericht macht deutlich, dass fehlende Barrierefreiheit im Wohnumfeld die soziale Teilhabe und selbstbestimmte Lebensführung Pflegebedürftiger erheblich einschränkt, und fordert eine ressortübergreifende gesamtstädtische Strategie. Welche verbindlichen Mechanismen existieren oder sind geplant, um die Bedarfe pflegebedürftiger Menschen systematisch in Berliner Stadtentwicklungs- und Wohnungsbauprogramme zu integrieren? Gibt es bereits gemeinsame Projekte oder Vereinbarungen zwischen der Gesundheits- und der Stadtentwicklungsverwaltung - und falls nicht, bis wann plant der Senat, eine solche Kooperation strukturell zu verankern? Bitte um konkrete Erläuterungen.

Zu 6.:

Mit dem Inkrafttreten des Sechsten Gesetzes zur Änderung der Bauordnung für Berlin im Jahr 2024 hat das Land Berlin die bauordnungsrechtlichen Vorschriften im Sinne einer verbesserten Barrierefreiheit im Wohnumfeld angepasst. So muss in Gebäuden mit mehr als zwei Wohnungen und mit nach § 39 Absatz 4 Satz 1 erforderlichen Aufzügen die Hälfte der neu errichteten Wohnungen barrierefrei nutzbar sein. Seit dem 1. Januar 2025 gilt darüber hinaus, dass bei Gebäuden mit Aufzugspflicht drei Viertel der neu zu errichtenden Wohnungen barrierefrei erreichbar sein müssen. Zudem muss in Gebäuden mit mehr als 100 Wohnungen eine der barrierefrei nutzbaren Wohnungen je 100 Wohnungen rollstuhlgerecht errichtet werden.

Im Rahmen der sozialen Wohnraumförderung setzt das Land Berlin auf Förderinstrumente zur Stärkung der Barrierefreiheit sowohl im Neubau als auch im Bestand. Bereits die aktuellen Wohnungsbauförderungsbestimmungen (WFB 2023) setzen gezielte Anreize für barrierefreies und/oder rollstuhlgerechtes Bauen. Mit dem Entwurf der WFB 2026 ist ein weiterer Anreiz zugunsten vollständig barrierefreier Neubauvorhaben vorgesehen.

Ergänzend unterstützt das Land Berlin den Abbau von Barrieren im Wohnungsbestand u.a. durch das Förderprogramm „IBB Altersgerecht Wohnen“. Damit wird Barrierefreiheit im geförderten Wohnungsbau im Hinblick auf demografische Entwicklungen und altersbedingte Pflegebedürftigkeit weiterentwickelt.

Darüber hinaus stärkt das Land Berlin pflege flankierte Wohnangebote, um die wohnortnahe Pflege- und Beratungsinfrastruktur insbesondere für ältere Menschen auszubauen. Die Kooperationsvereinbarung mit den landeseigenen Wohnungsunternehmen (LWU) sieht vor, dass geeignete Mietflächen unter anderem an Träger der Wohlfahrtspflege zur Unterbringung von Personen mit Betreuungs- oder Teilhabebedarf vergeben werden sollen. Auch arbeiten viele LWU mit sozialen Trägern im Rahmen des oben genannten Zwischenträgermodells zusammen. So erbringt beispielsweise die SOPHIA Berlin GmbH im Auftrag der LWU Leistungen wie Hausnotruf, Wohnraumanpassung, Sozialberatung und die Organisation zahlreicher Nachbarschaftstreffs.

7. Der Monitoringbericht zeigt anhand konkreter Einzelfälle, dass Anträge auf „Hilfe zur Pflege“ über Monate unbearbeitet bleiben und dadurch akute Versorgungsengpässe entstehen. Zuvor hat der Senat in seiner Antwort auf die Schriftliche Anfrage Drucksache 19/17924 vom Februar 2024 eingeräumt, dass keine statistischen Daten zu Bearbeitungszeiten bei Anträgen auf Sozialleistungen erhoben werden. Wurde seitdem ein entsprechendes Monitoring, insbesondere auf die „Hilfe zur Pflege“ bezogen, eingeführt?

Wenn ja: Wie hoch ist die durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Erstanträgen auf Hilfe zur Pflege aktuell, aufgeschlüsselt nach Bezirken und Quartalen seit 2024?

Wenn nein: Warum nicht? Inwiefern bzw. bis wann plant der Senat, ein verbindliches Bearbeitungszeitmonitoring einzuführen?

Zu 7.:

Im Rahmen des Gesamtprozesses der Zielvereinbarung zur Optimierung Transferkostensteuerung und Personalausstattung Soziales (ZV Soz) ist für alle fünf Fachmodule – darunter Hilfe zur Pflege – vorgesehen, dass die Erstellung und Weiterentwicklung fachmodulspezifischer Kennzahlen in die Arbeitsplanung der Facharbeitsgruppen aufgenommen werden. Das Rahmenziel ist der Aufbau eines fachmodulübergreifenden Fach- und Finanzcontrollings basierend auf der Kooperation mit der Datenmanagementplattform „Integrierte Sozial- und Finanzplanung (SoFinData)“ bis Ende 12/2026. Derzeit liegen noch keine entsprechenden Daten vor.

8. In welchem Umfang mussten Pflegebedürftige bereits welche Nachteile durch Ausfälle und lange Bearbeitungszeiten hinnehmen, welche gesundheitlichen Schäden entstanden dadurch bei den Betroffenen und wie hat der Senat den Opfern zu welchen Kosten geholfen und wie wird er künftig solchen Problemen vorbeugen?

Zu 8.:

Lange Bearbeitungszeiten dürfen aus Sicht des Senats nicht zu Nachteilen bei pflegebedürftigen Menschen führen, schon gar nicht zu gesundheitlichen Schäden. Der mit den Pflegekassen geschlossene Versorgungsvertrag bringt die Verpflichtung mit sich, in die Versorgung von pflegebedürftigen Menschen einzutreten, sofern ambulanten Pflegediensten dazu die erforderlichen Kapazitäten zur Verfügung stehen. Ein zu vermutender Leistungsanspruch gegenüber dem Träger der Sozialhilfe darf keinesfalls zur Ablehnung einer bedarfsgerechten Leistungsübernahme durch den ambulanten Pflegedienst führen.

Der Sozialhilfeträger übernimmt alle Kosten für Leistungen des SGB XI, die im Zuge der Bedarfsfeststellung durch den Träger der Sozialhilfe anerkannt wurden, rückwirkend zum Zeitpunkt des Bekanntwerdens eines Bedarfes, soweit die dafür erforderlichen Teilleistungen der Sozialen Pflegeversicherung nicht ausreichen und erforderliche Eigenanteile nicht selbst übernommen werden können. Um Zahlungsausfällen bei ambulanten Pflegediensten im Zuge einer pflegerischen Versorgung am Lebensende mit einem drohenden Versterben vor erteilter Bewilligung entgegen zu wirken, wurde für solche Fälle ein Schnell-Verfahren mit den Leistungsanbietern etabliert.

Berlin, den 18. März 2026

In Vertretung
Ellen Haußdörfer
Senatsverwaltung für Wissenschaft,
Gesundheit und Pflege