



CASE MANAGEMENT IM VORBEUGENDEN RETTUNGSDIENST

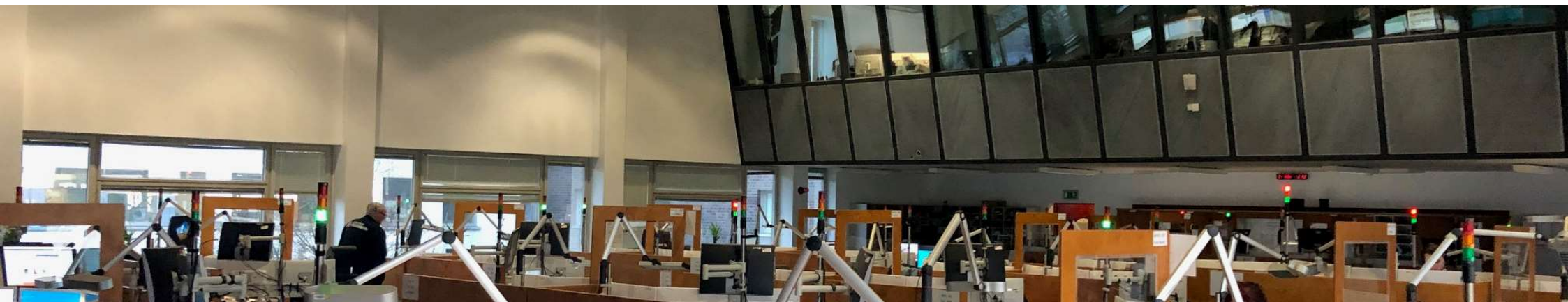
Warum benötigt es Sozialarbeit in der Berliner Notfallrettung?

Forum Zukunft Retten
9. Juli 2026 | Baden-Baden

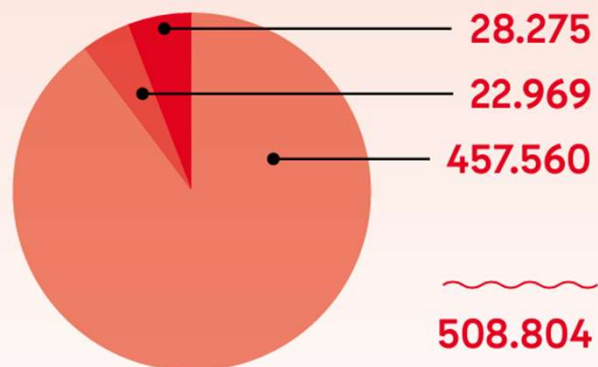
BERLIN



BERLINER NOTFALL- RETTUNG



MEDIZINISCHE GEFAHRENABWEHR



- Notfallrettung
- Notfalltransport
- Fehleinsatz Rettungsdienst



| ~ **3.200** Notrufe

| ~ **1.400** RD-Einsätze

| ~ **80** Abgaben KV

| **144** T (109 N) RTW

| **26** T (24 N) NEF

| **2** RTH, **1** ITH

| **36** Rettungsstellen



2018 ... womit alles begann



WARUM BERLINER DEN NOTRUF WÄHLEN

Feuerwehr, bitte kommen, ich habe Hunger!

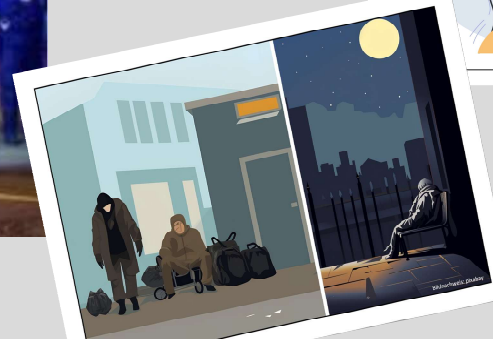
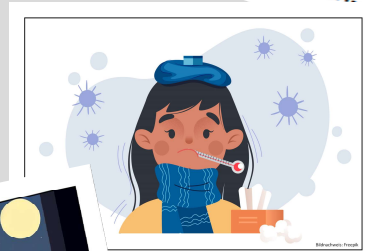


Echte Notfälle werden verspätet versorgt



Berlin – Wenn die Retter der Berliner Feuerwehr ausrücken, geht es zumeist um Leben und Tod. Doch immer öfter geht es auch um Schluckauf, Sonnenbrand und Pickel!

Seit Jahresbeginn musste die Feuerwehr mehr als 20 Mal den „Ausnahmestand Rettungsdienst“ ausrufen. Manchmal sogar mehrmals am Tag. Den Alarm gibt es immer dann, wenn die Auslastung bei 90 Prozent liegt. Dann nimmt die Führung sogar Löschfahrzeuge aus dem Dienst, um Rettungswagen besetzen zu können.



Der Notruf 112 als Eintrittstor für alles?!



Veränderte Notrufdynamik



Die Menschen vertrauen der **112** und schreiben dem System eine hohe Kompetenz zu

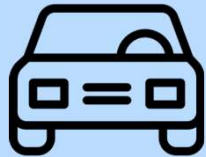
„Werbung“ an jedem Fahrzeug, Erfahrung, gelerntes Verhalten ...

Kein Zugang zu alternativen Hilfs- und Beratungsangeboten

Niedrigschwelligkeit im Land Berlin nicht verlässlich gegeben (keine 24|7 Erreichbarkeit)

Kein soziales Netzwerk | keine Ressourcen zur Unterstützung vor Ort | zur Kommunikation

Verwitwet, getrennt Kontaktabbruch, psychisch erkrankt, individualisierte Gesellschaft ...



Multiprofessionelle
Einsatzteams



Pflege



HotSpots



Psychosomatik



Psychosoziale
Fachlichkeit in der
Leitstelle



Frequent User



Obdachlosigkeit



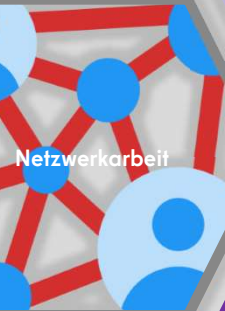
Beratung /
Austausch
mit anderen
Rettungsdiensten



#RettungsDienstag

**SOZIALE
ARBEIT**

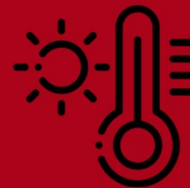
**MENTAL
HEALTH**



Netzwerkarbeit



Sucht



Hitzeschutz



Netzwerk
Suizidprävention



Katrefter

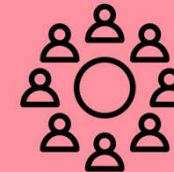


Aufklärung / Kontakt
mit der Bevölkerung

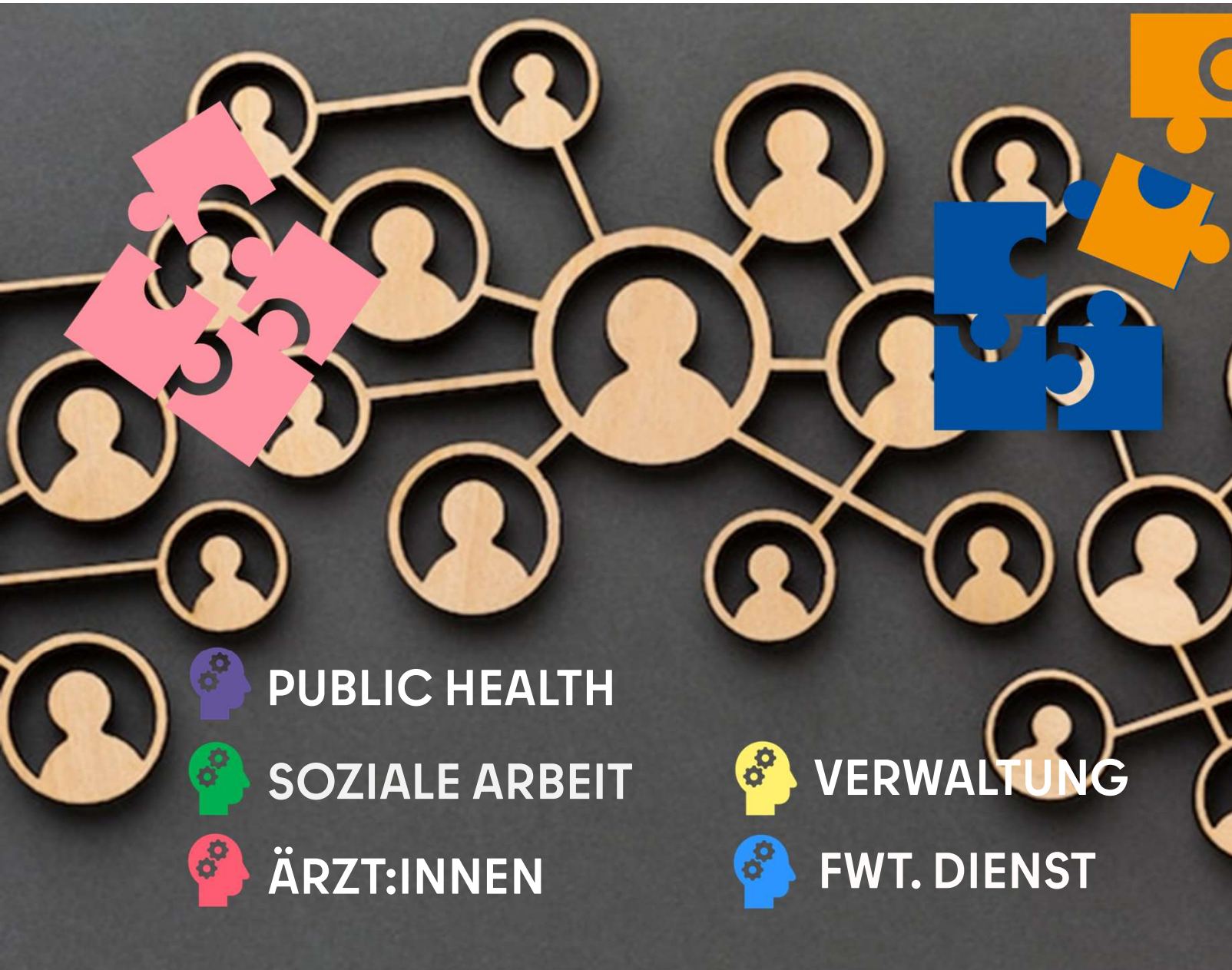


Interne
Fortbildungen

PRÄVENTION



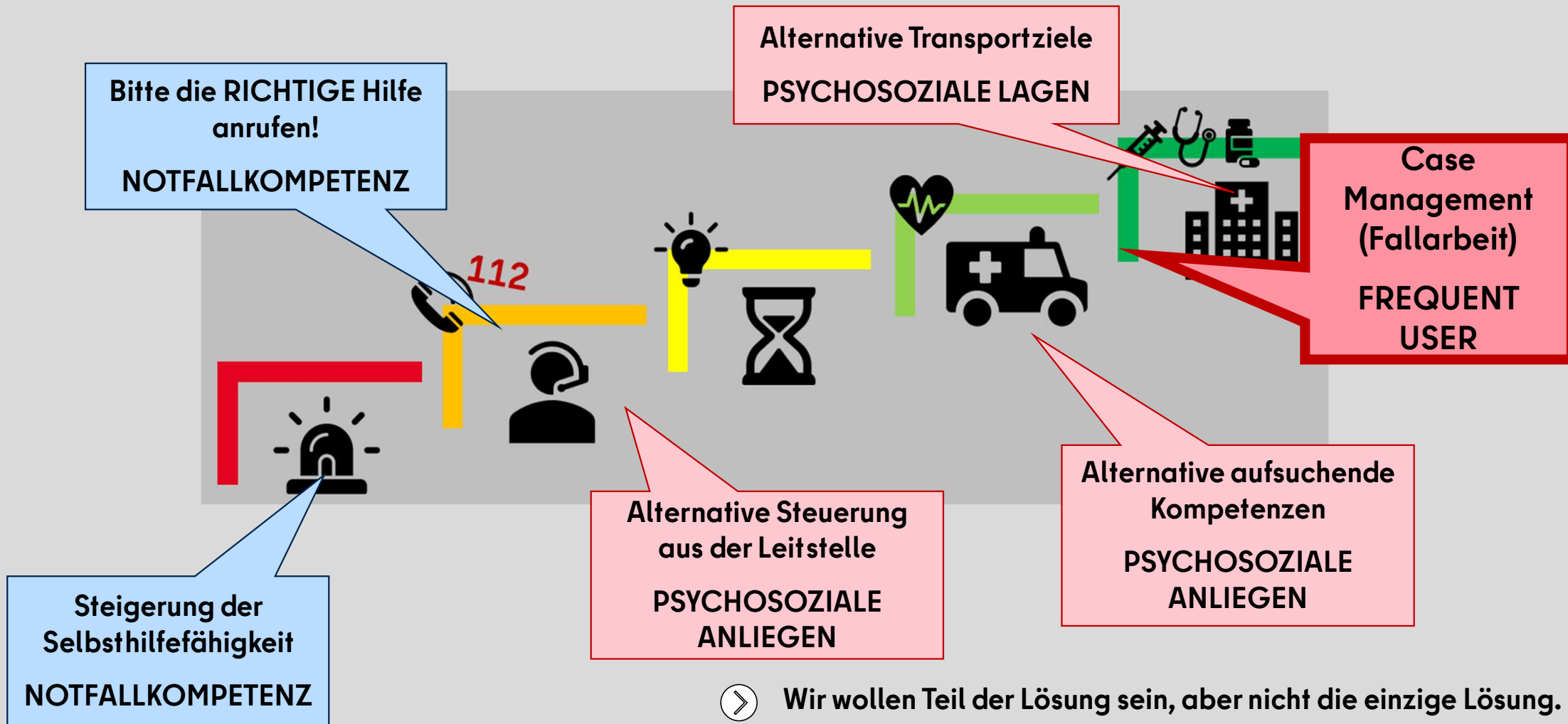
Runder Tisch
häusliche Gewalt



**VORBEUGENDER
RETTUNGS-
DIENST**

**MULTIPROFESSIONELLE
TEAMSTRUKTUR**

VRD - Wo kann angesetzt werden?





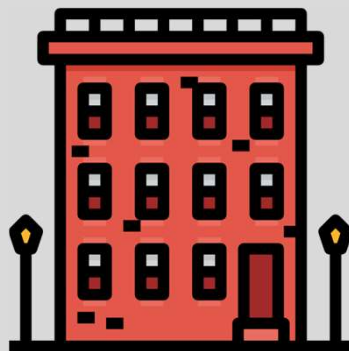
Case Management (Fallarbeit) FREQUENT USER

Ziele

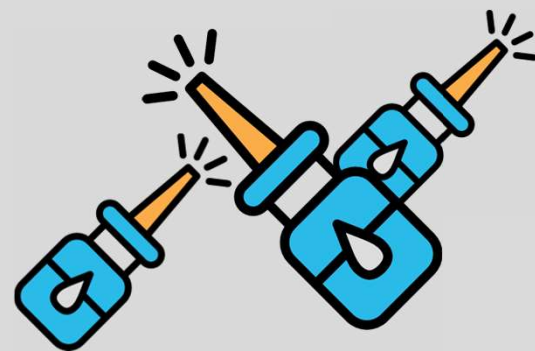
- ✓ Alternative Hilfen & Versorgungsmöglichkeiten aufzeigen.
- ✓ Nachhaltige Steuerung ermöglichen, um die Lebenssituation der Menschen zu verbessern und den Rettungsdienst zu entlasten.



Fallbeispiel 1

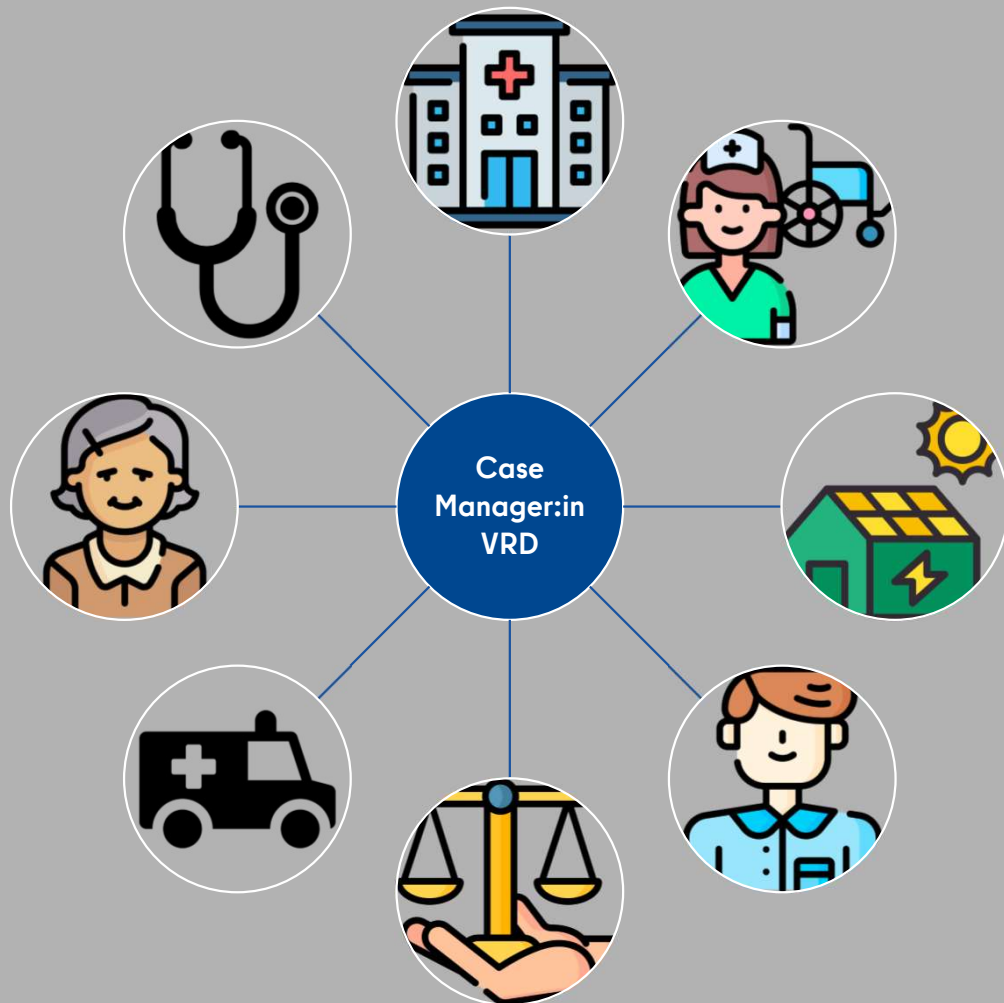


2021	108
2022	183
01+02/2023	99





- Frau Wagner, 78 Jahre
- keine Sozialkontakte
- keine externen Hilfen
- VE: u. a. Nasensprayabusus; Dyspnoephobie; Diabetes M.
- ruft anfänglich mehrere Male pro Monat die 112, im Verlauf bis zu 3x täglich
- Meldebild: Atemnot, „Hilflose Person“
- Ergebnis RD: Transport in zuständige psychiatrische Klinik, im Verlauf häufig Behandlung vor Ort

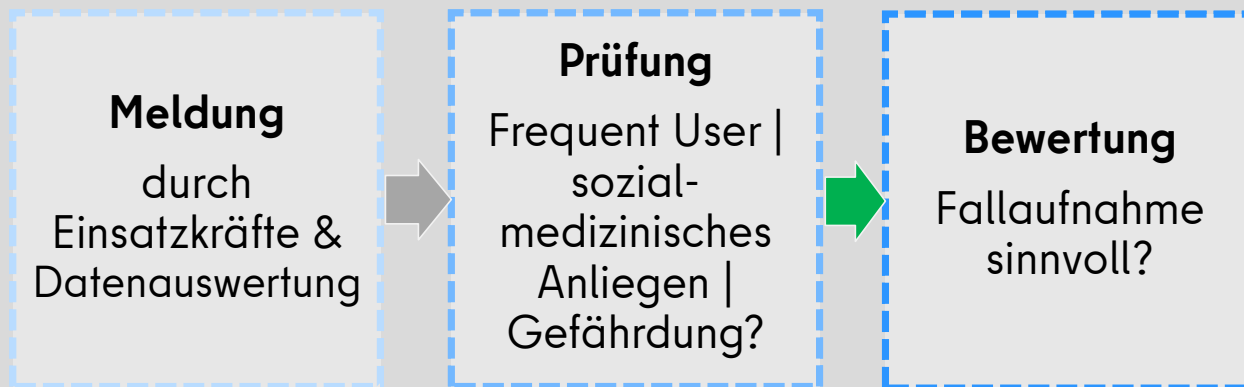


FRAU WAGNER

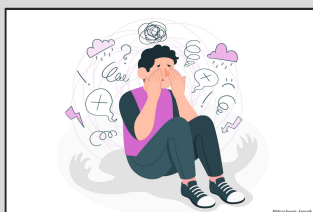
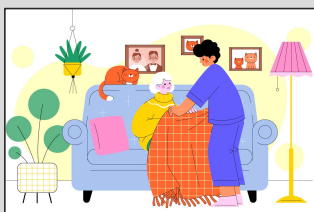
VRD-ID-2021-XX

ALTERNATIVE
WOHNFORM INSTALLIERT
[GERONTO-
PSYCHIATRISCHE
PFLEGEEINRICHTUNG]





Bewertung



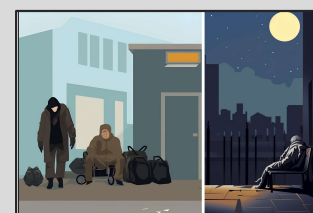
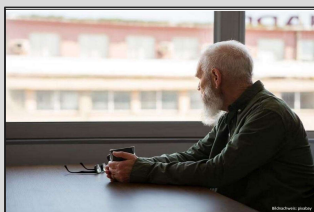
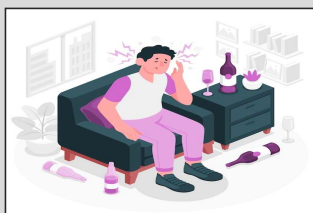
Aufnahme als
Frequent User wenn
 ≥ 7 **Einsätze** [1 Jahr]

Aufnahme als
**„Sozialmedizinisches
Anliegen“** wenn ≤ 7
Einsätze [1 Jahr]

Frequent User:
Case Management

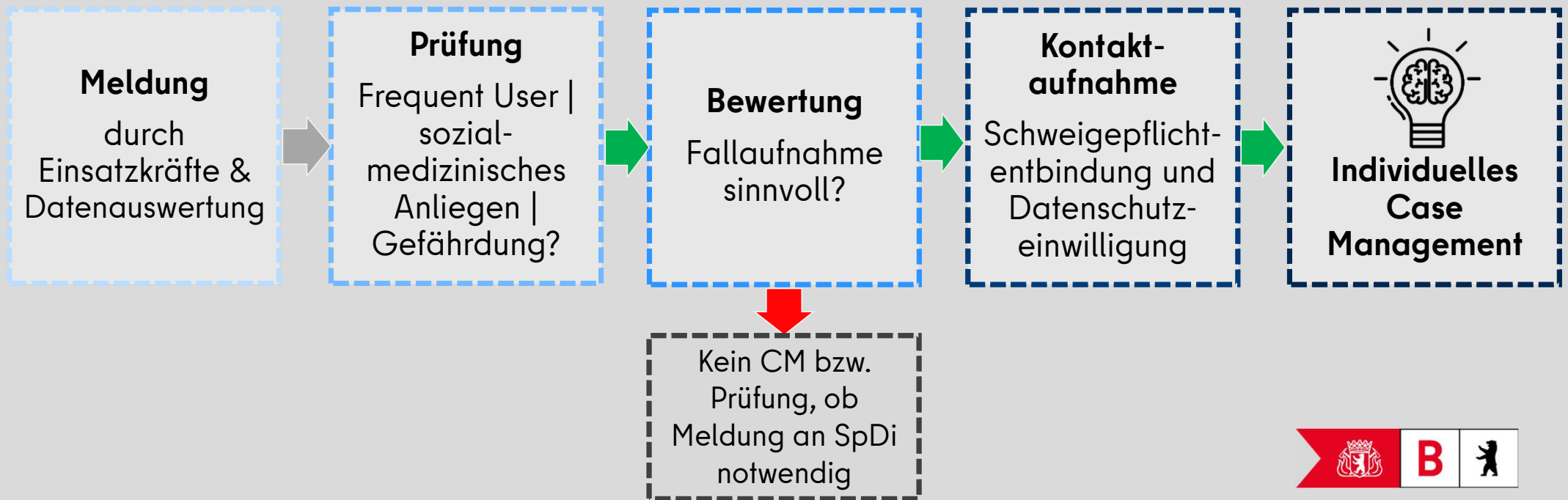
Soz.Med. Anliegen:

- Schnellmeldung SpDi
- Schnellmeldung Jugendamt
- einmaliger Kontakt



Keine Aufnahme
von obdachlosen
Menschen.







Wir sind **WEGWEISER IM SYSTEM**
aber **KEINE** neue Beratungsstelle!





**PFLEGESTÜTZPUNKTE
BERLIN**
Beratung rund um Pflege und Alter

 **Silbernetz**

Einfach mal reden
0800 4 70 80 90

Täglich von 8 bis 22 Uhr. Anonym, vertraulich und kostenfrei.


BERLINER HAUSBESUCHE

Berliner Kältehilfe

Berliner Mobilitätshilfedienste


TelefonSeelsorge®
Berlin-Brandenburg

Keine Hoffnung mehr im Leben?
Reden hilft!

**Wir sind für Sie da!
Die Sozialpsychiatrischen
Dienste der
Gesundheitsämter in
Berlin.**

Auch anonym oder mit Pseudonym.
Telefonisch Mo. - Fr. 8.00 bis 16.00 Uhr.
Sprechstunde und Hausbesuche.

115
Vermittlung über Telefon:
oder direkt im Bezirk:

Charlottenburg-Wilmersdorf	90291 - 6044
Friedrichshagen-Kreuzberg	90298 - 8400
Lichtenberg	90296 - 7575
Mitte	90183 - 3347
Marzahn-Hellersdorf	90293 - 3751
Neukölln	90293 - 2786
Pankow	90295 - 2863
Reinickendorf	90294 - 5010
Spandau	90279 - 2355
Steglitz-Zehlendorf	90299 - 4758
Tempelhof-Schöneberg	90277 - 7575
Treptow-Köpenick	90297 - 6001

Webpräsenz: berliner-notruf.de

BERLIN

**Pflege
in Not**

HOTLINE KINDERSCHUTZ
Sie machen sich Sorgen um Kinder oder Jugendliche?
Dann rufen Sie uns an!

+49 30 61 00 66

Kindernotdienst
Hier rufen Sie direkt den
Kindernotdienst unter +49 30 61 00 61
an.

Mädchennotdienst
Hier rufen Sie direkt den
Mädchennotdienst unter +49 30 61 00
63 an.

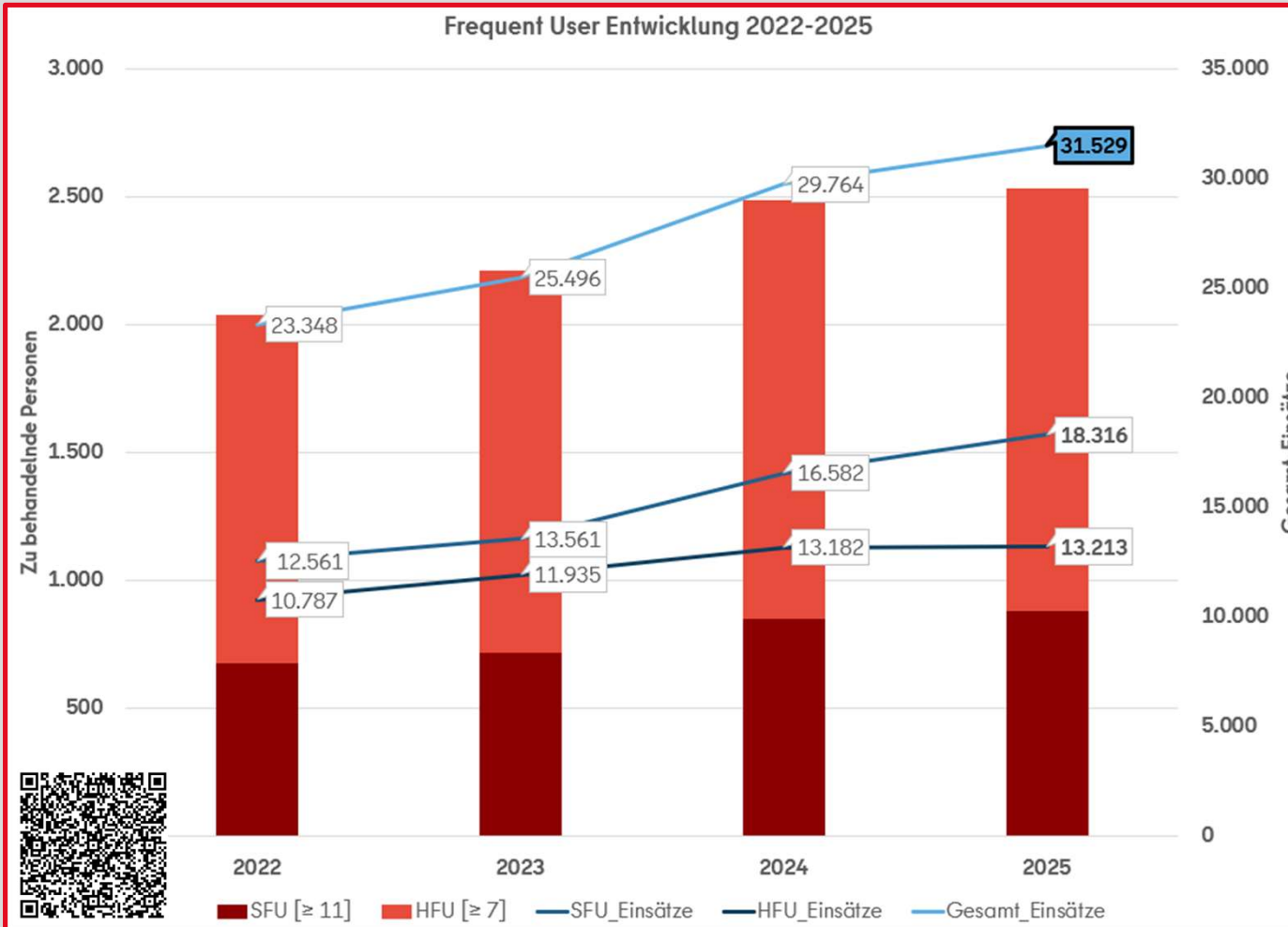
Jugendnotdienst
Hier rufen Sie direkt den
Jugendnotdienst unter +49 30 61 00
62 an.

BERLINER KINDER NOTDIENST
BERLINER MÄDCHEN NOTDIENST
BERLINER JUGEND NOTDIENST



Berliner Krisendienst

Frequent User Case Management – wirklich notwendig?



- 6% der RD-Gesamteinsätze oder:
- jeder 17. Einsatz ist bei einem/einer Frequent User:in
- 40% haben primär psychische Probleme
- Pflegedefizite deutlich zunehmend
- ~10 Millionen € RD-Kosten



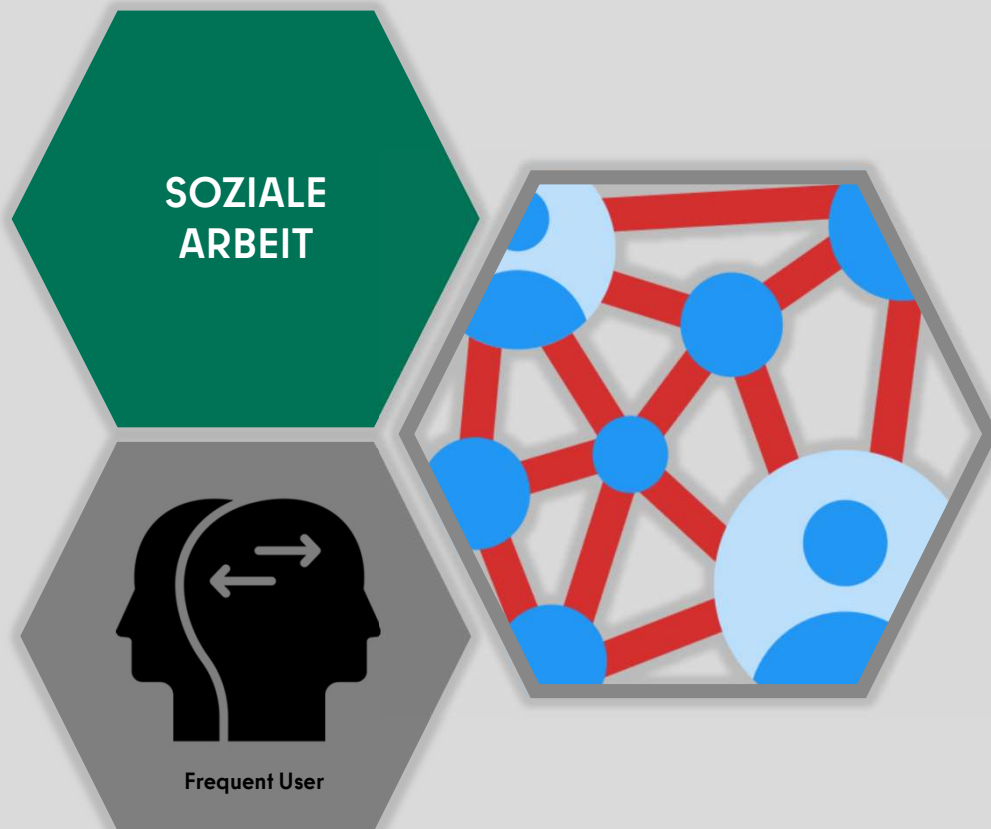


...ich frage für einen
Kollegen...

...und **WARUM DIE
BERLINER
FEUERWEHR ???**

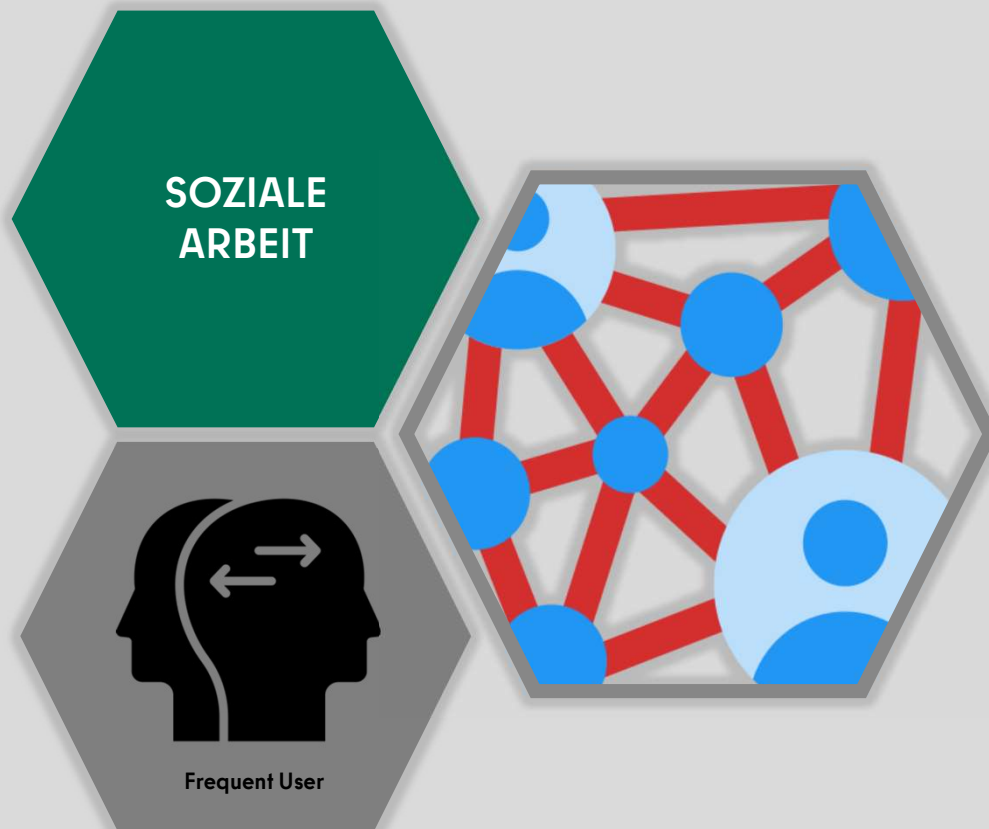


Fallarbeit im Rettungsdienst – was spricht dafür?



- ✓ Keine Hospitalisierung der Hilfeersuchenden
→ kein Weg in ein alternatives Versorgungssystem
- ✓ Keine Soziale Arbeit in den Rettungsstellen
- ✓ Hilfeersuchende wenden sich an die 112, unsere „Patient:innen“
- ✓ Gesetzliche Verankerung seit 05/2026
- ✓ ...

Fallarbeit im Rettungsdienst – was braucht es?



- ✓ Multiprofessionalität [→ Soziale Arbeit]
- ✓ **aktive Netzwerkarbeit mit allen wichtigen Playern im psychosozialen Hilfe- und Beratungssystem Berlin**
- ✓ ausreichende Angebote | Strukturen | niedrigschwellige Hilfen im Bereich von Obdachlosigkeit, Sucht, Psychiatrie, Pflege, med. ambulanten Versorgung, Einsamkeit
- ✓ Standardisierte Notrufabfrage
- ✓ Digitale Dokumentation
- ✓ Finanzielle Mittel | ausreichendes Personal
- ✓ Willen der Leitungsebene [Ärztliche Leitung]



???

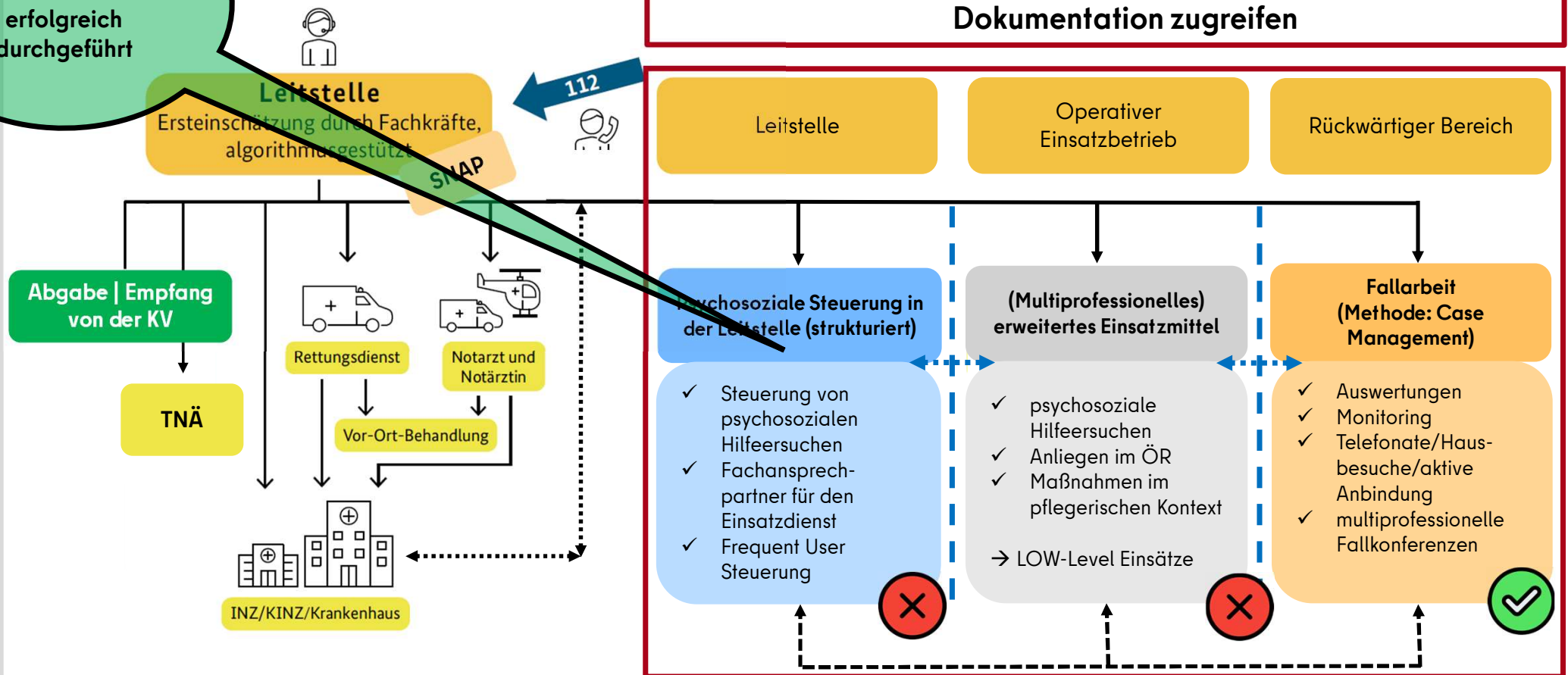


Ausblick: Perspektiven in der alternativen Versorgung



Pilotprojekt
Q4/2024
erfolgreich
durchgeführt

→ alle Ebenen können sich gegenseitig ansteuern und auf die Dokumentation zugreifen

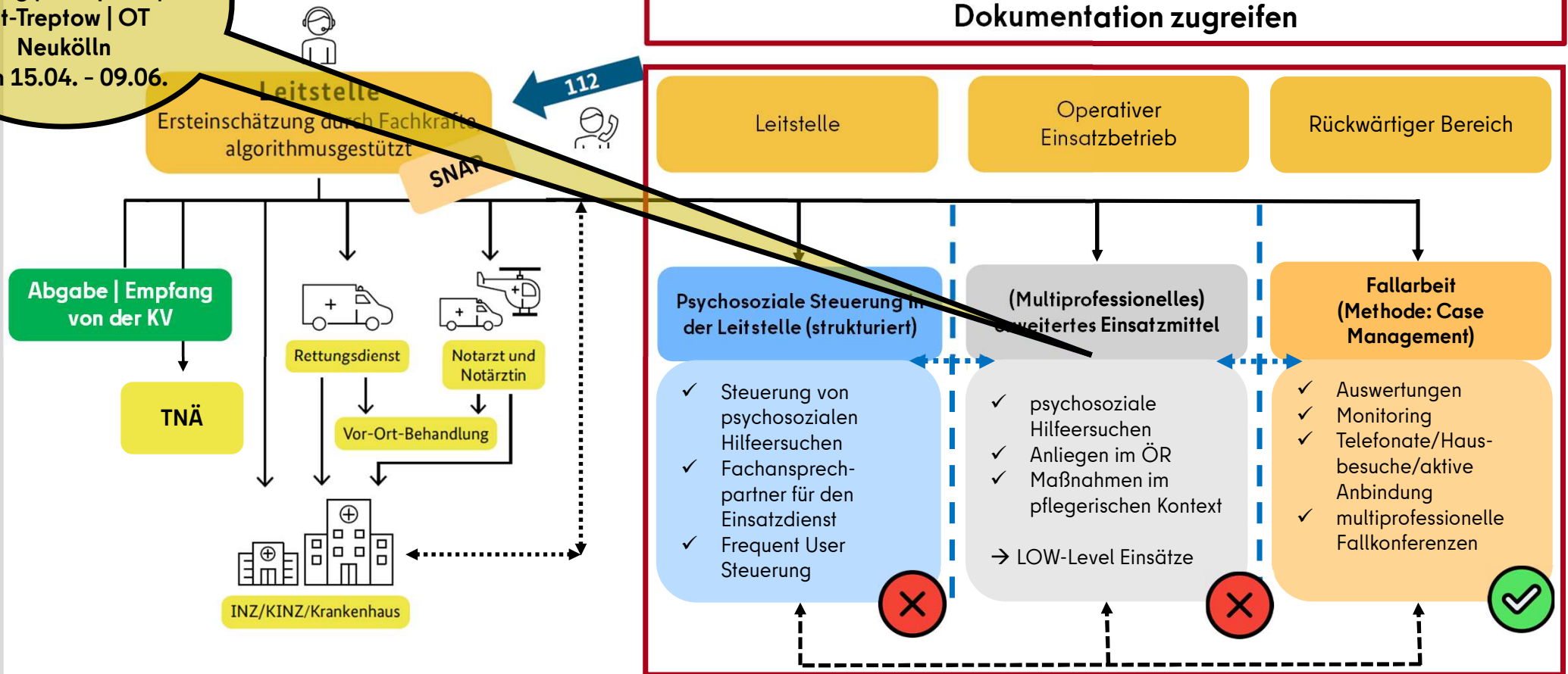


Ausblick: Perspektiven in der alternativen Versorgung



Pilotprojekt in Mitte
| Fhain | Xberg |
Pberg | Fennpfuhl |
Alt-Treptow | OT
Neukölln
vom 15.04. - 09.06.

→ alle Ebenen können sich gegenseitig ansteuern und auf die Dokumentation zugreifen



Kernbotschaften



Psychosoziale Krisen sind real, häufig und belastend - und Teil des Rettungsdienstes und der Notfallversorgung,



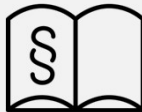
aber: die Versorgungslücke ist systemisch und nicht durch „mehr Rettungsdienst“ lösbar!



Die steigende Zahl an Notrufen und psychosozialen Hilfeersuchen können wir nicht steuern. Die Reaktion auf diese Hilfeersuchen schon.



Gute und nachhaltige Versorgung braucht professionelle Kooperationen der verschiedenen Player im System & vorhandene und ansteuerbare Alternativen...

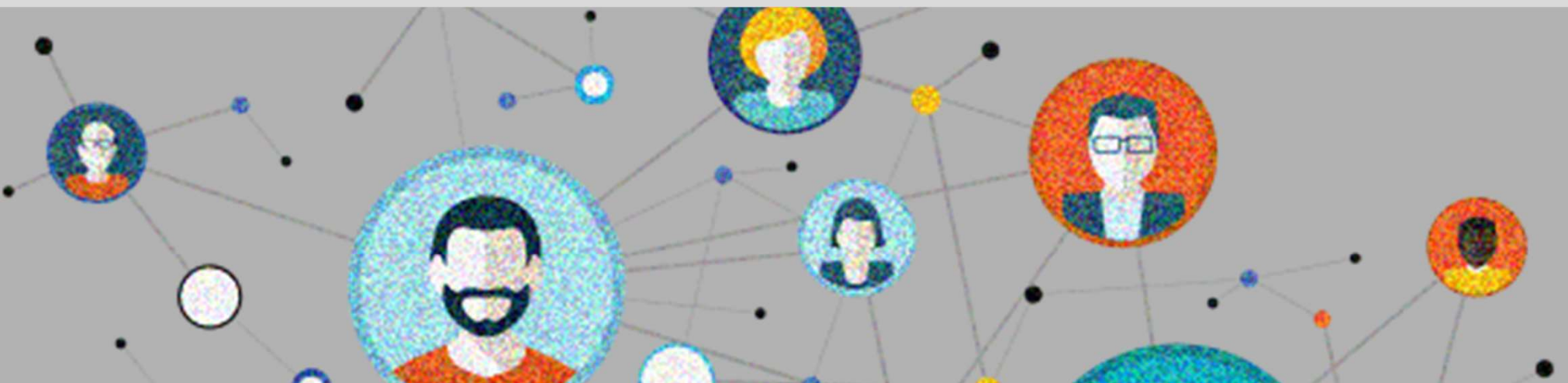


...sowie rechtliche Rahmenbedingungen.



**BERLINER
FEUERWEHR**

BERLIN



Julia Schmid

B. A. Soziale Arbeit
Notfallsanitäterin

VRD@berliner-feuerwehr.de
+49 (0) 30 387 60 - 555

