



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

# Servicenetzwerk Altenpflegeausbildung

- I Auftrag
- I Arbeitsbereiche
- I Leistungen und Produkte



**Ein Resümee zum Projektabschluss  
September 2010**



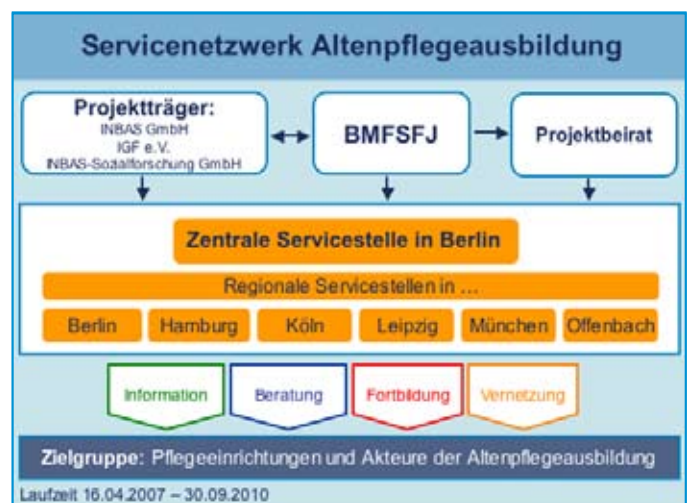
## Heute für morgen ausbilden!

Unter diesem Motto ging das Servicenetzwerk Altenpflegeausbildung 2007 an den Start. Es wurde vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) initiiert und – gemeinsam mit dem Europäischen Sozialfonds – finanziert. Getragen wurde das Servicenetzwerk von einer Kooperationsgemeinschaft der INBAS GmbH, des Instituts für Gerontologische Forschung (IGF) e. V. und der INBAS-Sozialforschung GmbH.

Auftrag des Servicenetzwerkes Altenpflegeausbildung war die Erhöhung der Ausbildungsbereitschaft, die Verbesserung der Qualität der praktischen Ausbildung und die Unterstützung von Altenpflegeeinrichtungen bei der Gewinnung geeigneter Bewerberinnen und Bewerber für den Beruf der Altenpflegerin und des Altenpflegers.

Von Oktober 2007 bis September 2010 hatten ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen bundesweit die Möglichkeit, sich durch sechs Regionale Servicestellen in

Berlin, Hamburg, Köln, Leipzig, München und Offenbach zu allen Themen der praktischen Altenpflegeausbildung informieren und beraten zu lassen. Fortbildungsveranstaltungen wurden durchgeführt und Vernetzungsstrukturen aufgebaut. Die Koordination der Arbeit lag bei einer Zentralen Servicestelle in Berlin.



## Ziele des Servicenetzwerkes Altenpflegeausbildung

Vor dem Hintergrund des steigenden Fachkräftebedarfs war es Aufgabe des Servicenetzwerkes Altenpflegeausbildung, die betriebliche Ausbildung zu stärken. Es unterstützte Einrichtungen der Altenpflege mit Informationen und Beratung, Fortbildungsangeboten und Vernetzungsaktivitäten darin,

- ! neue Ausbildungsplätze zu schaffen,
- ! bestehende Ausbildungsplätze zu sichern,
- ! geeignete Bewerberinnen und Bewerber für die Altenpflegeausbildung zu finden,
- ! die Altenpflegeausbildung qualifiziert durchzuführen,
- ! sich mit anderen Pflegeeinrichtungen und weiteren Akteuren der Altenpflegeausbildung stärker zu vernetzen.

In der Umsetzung seines Auftrags leistete das Servicenetzwerk Altenpflegeausbildung einen wichtigen Beitrag zur Gewinnung von qualifiziertem Pflegepersonal.

Es ermutigte und ertüchtigte ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen, selbst den beruflichen Nachwuchs entsprechend den eigenen betrieblichen Anforderungen auszubilden.

Das Projekt trug dazu bei, dass Einrichtungen der Altenpflege einer größeren Zahl junger Menschen eine Chance bieten, eine qualifizierte und zukunftsfähige Berufsausbildung zu erlangen. Die Altenpflege wurde so als attraktiver Ausbildungsberuf für junge Menschen sichtbar.

Das Servicenetzwerk Altenpflegeausbildung wandte sich mit seinen Angeboten an alle ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen sowie deren Träger und arbeitete mit einer Vielzahl weiterer Akteure – u. a. Altenpflegeschulen, Pflegekassen, Pflegenetzwerke, Berufsverbände, Wohlfahrtsverbände, Fachverbände, Hochschulen und Arbeitsagenturen – zusammen.

# leistungen und produkte

## Leistungen und Produkte

### Arbeitsbereich Information

#### Website „www.altenpflegeausbildung.net“

Im Servicenetzwerk Altenpflegeausbildung wurde eine breite Palette von Informationen zur Altenpflegeausbildung zusammengetragen und auch selbst erarbeitet. Diese Informationen wurden auf der Internetseite [www.altenpflegeausbildung.net](http://www.altenpflegeausbildung.net) für eine breite Fachöffentlichkeit umfassend und aktuell zur Verfügung gestellt. Zahlreiche Handreichungen, Arbeitsmaterialien, Publikationen und Fortbildungsdokumentationen des Servicenetzwer-

kes Altenpflegeausbildung können hier heruntergeladen werden.

Die Website konnte sich im Verlaufe des Projektes als eine der wichtigsten Online-Informationsquellen zur Altenpflegeausbildung etablieren. Von Beginn an haben sich die Nutzerzahlen bis zu einem Stand von rund 10.000 Besucherinnen und Besuchern mit ca. 45.000 Seitenzugriffen im September 2010 kontinuierlich aufwärts entwickelt.



## Newsletter

Das Servicenetzwerk publizierte acht elektronische Newsletter mit unterschiedlichen thematischen Schwerpunkten:

1. Wer ausbildet, kann sich etwas einbilden.  
Die positiven Effekte einer lehrenden Pflegeeinrichtung
2. Kosten und Nutzen der praktischen Altenpflegeausbildung
3. Ausbildung im Verbund
4. Der Ausbildungsplan in der Altenpflege
5. Altenpflegeausbildung in ambulanten Pflegediensten
6. Gewinnung von Bewerberinnen und Bewerbern für die Altenpflegeausbildung
7. Konsequenzen der demografischen Entwicklung für die Altenpflege
8. Gender Mainstreaming in der Altenpflegeausbildung

Die Newsletter wurden an zuletzt rund 1.000 Abonentinnen und Abonnenten versandt und auf der Website zum Herunterladen bereitgestellt.



# leistungen und produkte

## Die praktische Altenpflegeausbildung

### Das Ausbildungshandbuch des Servicenetzwerkes Altenpflegeausbildung

Aus der Beratungsarbeit des Servicenetzwerkes Altenpflegeausbildung entstand das Handbuch „Die praktische Altenpflegeausbildung“. Es wendet sich an alle, die in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen für Ausbildung und Personalmanagement zuständig sind, und ist als Begleiter in der Ausbildungspraxis konzipiert. Die Informationen und Anleitungen ebnen den Weg zum ausbildenden Betrieb, aber auch ausbildungserfahrene Betriebe finden eine Vielzahl von hilfreichen Anregungen.

Das Handbuch ist konzipiert als Arbeitsbuch (Ringbuch im DIN-A4-Format) zur Begleitung der praktischen Ausbildung sowohl für Neueinsteiger als auch für „Ausbildungsprofis“. Es führt Schritt für Schritt in die Altenpflegeausbildung ein, sein modularer Aufbau ermöglicht es, an jeder Stelle in das Arbeitsbuch einzusteigen.

Eine dem Handbuch beigelegte CD-ROM bietet weiterführende Materialien, die kopiert und für die eigenen Zwecke weiterbearbeitet werden können.



## Die Inhalte des Ausbildungshandbuches auf einen Blick:



Das Ausbildungshandbuch kann in Dateiform

- über die Website des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend [www.bmfsfj.de](http://www.bmfsfj.de)
- über die Website des Servicenetzwerkes Altenpflegeausbildung [www.altenpflegeausbildung.net](http://www.altenpflegeausbildung.net)

bezogen werden.

# leistungen und produkte

## Broschüre „Heute für morgen ausbilden!“

Auf 24 Seiten beantwortet die Broschüre „Heute für morgen ausbilden!“ die Kernfragen „Warum Sie ausbilden sollten“ und „Wie Sie ausbilden können“. Die Broschüre hat sich vor allem als Erstinformation über die praktische Altenpflegeausbildung und als Argumentationshilfe für diejenigen Akteure bewährt, die Ausbildung in ihrer Einrichtung zum Thema machen wollen.



Die Broschüre kann ebenfalls von der Website [www.altenpflegeausbildung.net](http://www.altenpflegeausbildung.net) heruntergeladen werden.

## Artikel in Fachzeitschriften

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Servicenetzwerkes Altenpflegeausbildung haben zu verschiedenen Themen der praktischen Ausbildung Informationen in Form von Artikeln in einschlägigen Fachzeitschriften der Altenpflege veröffentlicht. Die Artikel sind auch auf der Website des Servicenetzwerkes dokumentiert.

Die Veröffentlichungen von Artikeln und die Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Servicenetzwerkes an einer Vielzahl von Veranstaltungen zur Altenpflegeausbildung haben dazu beigetragen, das Projekt und seine Angebote bekannt zu machen und das Bewusstsein für die Bedeutung der Altenpflegeausbildung für die Betriebe zu stärken. Verbände, Politik und Arbeitsagenturen nutzen die Expertise des Servicenetzwerkes, indem sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Fachvorträge und Referate bei ihren Veranstaltungen anfragten.

## Arbeitsbereich Beratung

Grundlage für die Beratungstätigkeit war ein Beratungskonzept, in dem folgende Maximen festgelegt waren:

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Servicenetzwerkes arbeiteten trägerunabhängig und ausschließlich im Sinne der Zielsetzungen des Servicenetzwerkes Altenpflegeausbildung.
- Die Beratung sollte zu einer gesellschaftspolitischen wie geschlechtssensiblen Aufwertung des Berufes der Altenpflegerin/des Altenpflegers beitragen.
- Die Beratung sollte einen Beitrag zur Ausweitung des Fachkräftenachwuchses für die Pflege alter Menschen und zu einer qualifizierten Ausbildung junger Menschen in diesem Bereich leisten.
- Das Servicenetzwerk betrachtete die Akteure der Ausbildungslandschaft, insbesondere (potenzielle) Träger der praktischen Altenpflegeausbildung als Partner und orientierte sich an deren spezifischen Bedingungen, Erfahrungen und Interessen.
- Das Servicenetzwerk nahm fortlaufend die Anfragen und Anliegen seiner Adressaten auf. Die Fachberaterinnen und Fachberater motivierten und unterstützten zur Eigeninitiative.
- Das Servicenetzwerk verstand Beratung als einen vernetzenden, zukunftsorientierten Prozess und sah sich selbst als lernendes System.
- Die Beratung des Servicenetzwerkes reichte von einem einmaligen Informationsgespräch bis zur prozesshaften Begleitung. Interna der beratenen Einrichtungen wurden vertraulich behandelt.

# leistungen und produkte

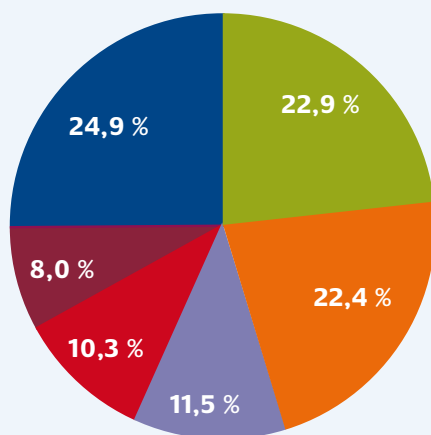
Die Beratung von Pflegeeinrichtungen war die Hauptaufgabe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Regionalen Servicestellen. Die Beratungsfachkräfte beantworteten Fragen telefonisch oder per E-Mail und besuchten die Betriebe vor Ort, um individuelle Lösungen gemeinsam mit den für die Ausbildung Verantwortlichen zu finden und umzusetzen.

Als besonders geeignete Beratungsform erwiesen sich auch Gruppenberatungen mit mehreren Mitarbeiterin-

nen und Mitarbeitern eines Betriebes oder auch mehreren Einrichtungen eines oder mehrerer Träger.

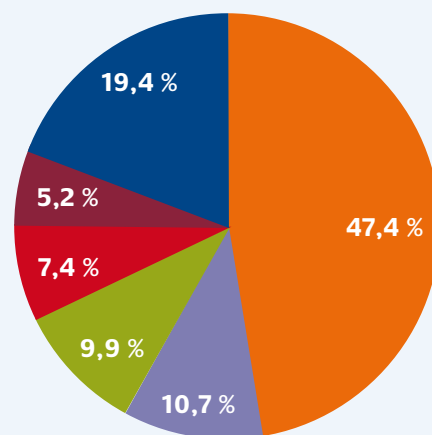
Im Zentrum der Anfragen stand neben Fragen zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen und formalen Anforderungen an ausbildende Betriebe die Sicherung einer hohen Ausbildungsqualität. Das Spektrum der Beratungsinhalte reichte von der Erstellung einer strukturierten Ausbildungsplanung über die Ausgestaltung von Lernprozessen bis hin zur Beurteilung von Lernerfolgen der Auszubildenden.

**Die Hauptanliegen der stationären Pflegeeinrichtungen waren die konkrete Durchführung der praktischen Ausbildung und deren Rahmenbedingungen.**



- praktische Ausbildungsplanung
- gesetzliche Rahmenbedingungen und formale Anforderungen
- Lernprozesse / Lernformen
- Bewerberauswahl
- kontinuierliche Lernerfolgsbeurteilung / Mitwirkung bei der praktischen Prüfung
- sonstige Anliegen

**Bei den ambulanten Diensten standen grundlegende Fragestellungen zur praktischen Ausbildung und die damit verbundenen Kosten und Finanzierungsmöglichkeiten im Vordergrund.**



- gesetzliche Rahmenbedingungen und formale Anforderungen
- Kosten und Finanzierung der Ausbildungsvergütung
- praktische Ausbildungsplanung
- Bewerberauswahl
- kontinuierliche Lernerfolgsbeurteilung / Mitwirkung bei der praktischen Prüfung
- sonstige Anliegen

Zur Unterstützung der Beratung wurden im Servicenetzwirk Altenpflegeausbildung zahlreiche Arbeitshilfen entwickelt, die ausbildende Einrichtungen in die Lage versetzen, Phasen und Elemente des Ausbildungsprozesses auf einfache Weise zu optimieren. Themen dieser Arbeitshilfen sind zum Beispiel:

- Lernortkooperation
- Gewinnung von Bewerberinnen und Bewerbern

- Betrieblicher und individueller Ausbildungsplan
- Lernsituationen entwickeln
- Lerntagebuch
- Kompetenzorientierte Beurteilung

Alle Arbeitshilfen sind im Handbuch „Die praktische Altenpflegeausbildung“ abgedruckt und können auch einzeln von der Website [www.altenpflegeausbildung.net](http://www.altenpflegeausbildung.net) heruntergeladen werden.

# leistungen und produkte

## Qualität, Ertrag und Kosten in der Altenpflegeausbildung

Folgende Fragen stellten sich in der Beratungstätigkeit des Servicenetzwerkes als zentral heraus:

- Was kostet uns die Ausbildung wirklich?
- Welche Leistung erbringen die Auszubildenden in unserem Betrieb?
- Wie erreichen wir eine gute Ausbildungsqualität?

Zur Beantwortung dieser Fragen wurde in Zusammenarbeit mit der FG Berufsbildungsforschung (i:BB) der Universität Bremen ([www.ibb.uni-bremen.de](http://www.ibb.uni-bremen.de)) „QEK-Altenpflegeausbildung“ entwickelt, ein Instrument zur Online-Selbstevaluation von Qualität, Ertrag und Kosten der praktischen Ausbildung in Altenpflegeeinrichtungen.

Nach der Eingabe betriebspezifischer Daten erhält die Pflegeeinrichtung mit der Auswertung eine konkrete Aussage über die Kosten und Erträge der Ausbildung. Die Erhebung bezieht Qualitätsmerkmale betrieblicher

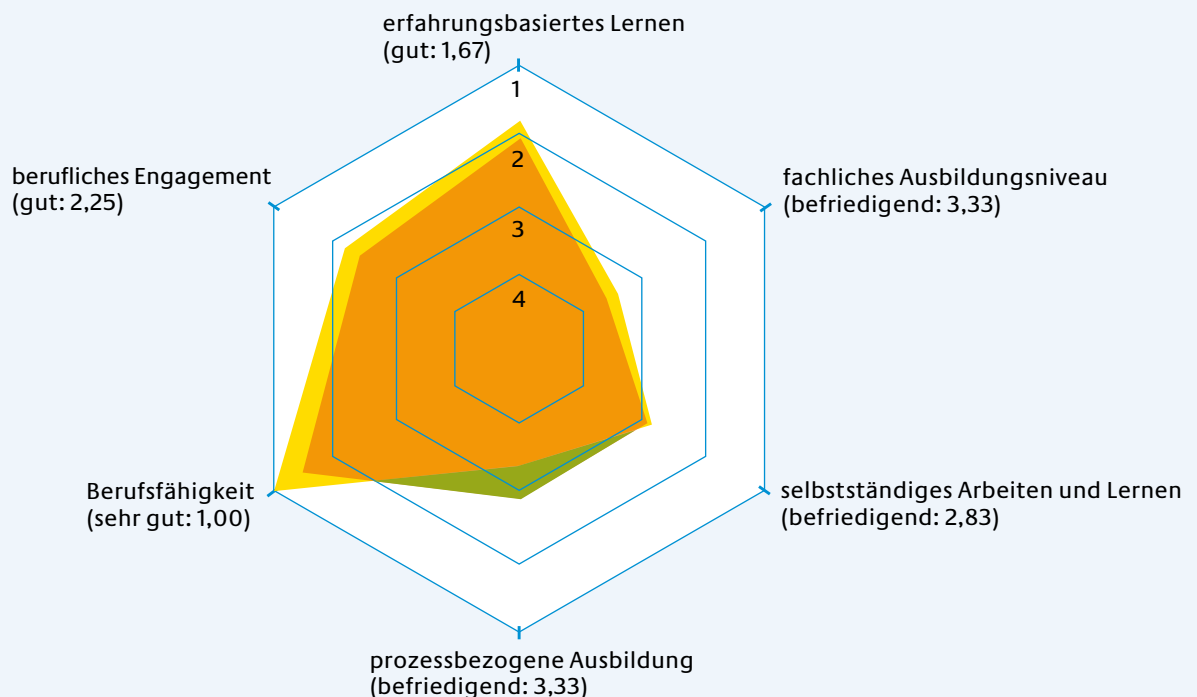
Ausbildung ein, so dass auch eine konkrete Aussage zur Qualität der Ausbildung vorliegt. Ein Qualitätsdiagramm zeigt den Einrichtungen, wo die Stärken ihrer Ausbildung liegen und wo eventuell noch Verbesserungsbedarf besteht.

Zusätzlich werden die Werte von Kosten, Ertrag und Qualität der Ausbildung mit dem Durchschnitt vorangegangener Erhebungen von Ausbildungen in der Altenpflege (siehe Beispiel unten: ein Qualitätsdiagramm der gesamten Ausbildungszeit) in anonymisierter Form verglichen. Damit verfügt die Pflegeeinrichtung über wichtige Hinweise, um die Qualität und Rentabilität ihrer Ausbildung verbessern zu können.

Das Evaluationsinstrument „QEK-Altenpflegeausbildung“ wird Pflegeeinrichtungen auch weiterhin kostenlos unter <http://altenpflege.qek-tool.de> zur Verfügung stehen.

### Beispiel für ein Auswertungsdiagramm zur Ausbildungsqualität

Qualitätsindex QA: 3,04 (befriedigend)



■ Werte des eigenen Betriebes für die gesamte Ausbildung

■ durchschnittliche Werte der Vergleichsbetriebe

## Arbeitsbereich Fortbildung

Die Inhalte der Beratung wurden auch im Fortbildungsangebot des Servicenetzwerkes aufgegriffen. Jede Regionale Servicestelle richtete zehn Veranstaltungen zu unterschiedlichen Themen der Altenpflegeausbildung aus, die großen Anklang fanden. Die Themen wurden von den Regionalen Servicestellen am spezifischen regionalen Bedarf ausgerichtet.

Die Fortbildungsveranstaltungen richteten sich an Personen in ambulanten und stationären Altenpflegeeinrichtungen, die für die Ausgestaltung der praktischen Altenpflegeausbildung verantwortlich bzw. an der Ausgestaltung beteiligt sind. Hierzu gehörten insbesondere Heimleitungen, Geschäftsführungen, Trägervertreter und -vertreterinnen, Pflegedienstleitungen, Praxisanleitungen, Wohnbereichsleitungen und an Ausbildung interessierte Pflegefachkräfte. Auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Altenpflegesschulen wurden eingeladen, insbesondere wenn es um Themen ging, die die Zusammenarbeit zwischen den Lernorten Schule und Betrieb beinhalteten.

### Eine Auswahl aus den Themen der Fortbildungsveranstaltungen

- | **Nachwuchssicherung durch Altenpflegeausbildung – wer kann was tun?**
- | **Kompetenzen im Rahmen des Bewerberauswahlverfahrens feststellen**
- | **Ausbildung mit Plan**
- | **Ausbilden in der Praxis: Lernprozesse einleiten, fördern und absichern**
- | **Professionelle Beurteilung in der praktischen Altenpflegeausbildung**
- | **Gut aufgestellt? Personalentwicklung und Gewinnung von Nachwuchs im Zeichen des demographischen Wandels**

Die Veranstaltungen wurden dokumentiert, die Berichte sind auf [www.altenpflegeausbildung.net](http://www.altenpflegeausbildung.net) veröffentlicht.

## Arbeitsbereich Kooperation und Vernetzung

Ziel des Arbeitsbereiches „Kooperation und Vernetzung“ war es, die Zusammenarbeit ausbildender Betriebe, Altenpflegesschulen, Einrichtungsträger, Berufs- und Fachverbände und weiterer Akteure zu fördern und damit Vernetzungsstrukturen zu schaffen, die auch über die Projektlaufzeit hinaus Bestand haben.

Dazu wurden durch das Servicenetzwerk regionale und überregionale Netzwerk- und Kooperationsstrukturen erprobt, vorhandene Strukturen identifiziert und genutzt und Lernortkooperationen konzipiert und unterstützt.

In Beratungen und Fortbildungen wurde die Bedeutung guter Zusammenarbeit herausgestellt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Servicenetzwerkes förderten in Beratungen gezielt das Eigenengagement der Akteure.

Arbeitshilfen für den Aufbau und Erhalt von Kooperationen und Vernetzungen wurden entwickelt und bereitgestellt.

Die wichtigsten Ansprechpartner für die Vernetzungsarbeit des Servicenetzwerkes waren Träger und Trägerverbände von Altenpflegeeinrichtungen sowie Altenpflegesschulen. Es gelang, neue Netzwerke anzuregen und bestehende auszubauen und zu aktivieren sowie „Runde Tische“ zur Verbundausbildung moderierend zu unterstützen.

## Fazit



Gemäß seines Auftrages hat das Servicenetzwerk Altenpflegeausbildung von 2007 bis 2010 mit Information, Beratung, Fortbildung und Vernetzung ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen in Deutschland in der praktischen Ausbildung von Altenpflegerinnen und Altenpflegern unterstützt.

Es hat vor dem Hintergrund eines steigenden Fachkräftebedarfs und sinkender Schulabgängerzahlen das Bewusstsein in den Betrieben erhöht, dass eigene Ausbildungsanstrengungen notwendig sind, um genügend Fachkräfte zu gewinnen.

Pflegeeinrichtungen wurden motiviert, Ausbildungsplätze neu zu schaffen und bestehende Ausbildungsplätze zu erhalten, indem das Servicenetzwerk über die notwendigen Voraussetzungen für eine betriebliche Ausbildung informierte und Wege aufzeigte, wie diese Bedingungen ohne große Belastung für die Betriebe erfüllt werden können.

Altenpflegeausbildung findet immer in Kooperationen statt: mit Altenpflegeschulen und mit anderen Pflegeeinrichtungen. Das Servicenetzwerk gab Betrieben und Schulen Hilfestellung, wie diese Kooperationen reibungslos im Sinne einer effizienten Ausbildung gestaltet werden können. Viele konkrete Schwierigkeiten in der Durchführung der gemeinsamen Ausbildung konnten durch die Beratungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Servicenetzwerkes aus dem Weg geräumt werden.

Die Bereitstellung von Ausbildungsplätzen ist die eine Seite, die Gewinnung geeigneter Menschen für die Ausbildung ist die andere. Zusammen mit Experten entwickelte das Servicenetzwerk Strategien, wie junge Menschen für eine Ausbildung im Beruf Altenpflege interessiert und für den eigenen Betrieb gewonnen werden können. Handreichungen zur Berufsorientierung und für Berufsvorbereitungspraktika versetzen Pflegeeinrichtungen in die Lage, aktiv am Bewerbermarkt als attraktiver Ausbildungsplatz aufzutreten.

Rückgrat einer qualitätsgesicherten Ausbildung ist der Ausbildungsplan. In zahlreichen Beratungen und verschiedenen Fortbildungsveranstaltungen zeigte das

Servicenetzwerk Altenpflegeausbildung Praxisanleiterinnen und Praxisanleitern, wie ein betrieblicher Ausbildungsplan effektiv aufgestellt und dann auf den individuellen Ausbildungsplan für die einzelnen Auszubildenden heruntergebrochen werden kann.

Ziel der Ausbildung ist der Erwerb der beruflichen Handlungskompetenz. Um dieses Ziel zu erreichen, bedarf es geeigneter berufspädagogischer Methoden. Mit seinen Arbeitshilfen „Lernsituation“, „Geplante Anleitung“, „Denkaufgabe“ und „Lerntagebuch“ stellte das Servicenetzwerk den ausbildenden Betrieben vier zentrale Elemente einer solchen Methodik zur Verfügung und unterstützte sie so bei der optimalen Durchführung der Ausbildung.

Kontinuierliche Lernerfolgsbeurteilung ist ein wesentliches Element einer erfolgreichen Ausbildung. Das Servicenetzwerk Altenpflegeausbildung gab Praxisanleiterinnen und Praxisanleitern die notwendigen methodischen Kenntnisse und entsprechende Hilfsmittel an die Hand und erleichterte es ihnen so, die Lernprozesse ihrer Auszubildenden fortlaufend zu bewerten, Lernbedarfe zu erkennen und Lernprozesse individuell anzupassen.

Für die Bewertung der Ausbildungsarbeit und der Ausbildungsergebnisse auf der Ebene der ausbildenden Pflegeeinrichtung wurde das Instrument „QEK-Altenpflegeausbildung“ entwickelt. In zahlreichen Einsätzen dieses Instrumentes konnte den Verantwortlichen in den Einrichtungen gezeigt werden, dass Ausbildung eine in jeder Hinsicht lohnende Sache sein kann und dass ganz konkret mit einer steigenden Qualität der Ausbildung sich auch deren Wirtschaftlichkeit erhöht.

Zu all diesen Themenbereichen haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Servicenetzwerkes Altenpflegeausbildung umfassende Informationen gesammelt und zahlreiche Arbeitshilfen für die ausbildenden Betriebe erstellt. Damit dieses Wissen auch nach dem Ende des Projektes von Pflegeeinrichtungen und Altenpflegeschulen genutzt werden kann, wurde es im Handbuch „Die praktische Altenpflegeausbildung“ niedergelegt.

## Abschied

Die Regionalen Servicestellen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Servicenetzwerkes verabschieden sich hiermit von allen Kooperationspartnerinnen und -partnern. Wir konnten gemeinsam mit ihnen in den vergangenen drei Jahren sehr viele positive Entwicklungsschritte in der Altenpflegeausbildung initiieren und vorantreiben und – so hoffen wir – nachhaltige Beiträge für eine attraktive und qualifizierte Pflegeausbildung leisten.

Ihnen allen danken wir sehr für die konstruktive und erfolgreiche Zusammenarbeit.

Das Servicenetzwerk Altenpflegeausbildung ist beendet – die drei beteiligten Institute werden jedoch im Feld der Altenpflege bzw. Altenpflegeausbildung weiterhin aktiv bleiben und stehen auch in Zukunft gern für Anfragen zur Verfügung.



**Institut für berufliche Bildung,  
Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH (INBAS)**  
Herrnstraße 53, 63065 Offenbach | Tel. 069 272 24 - 0, Fax 069 272 24 - 30  
E-Mail: [inbas@inbas.com](mailto:inbas@inbas.com) | Internet: <http://www.inbas.com>  
Dr. Martina Hörmann | Tel. 069 272 24 - 51 | E-Mail: [hoermann@inbas.com](mailto:hoermann@inbas.com)



**Institut für Gerontologische Forschung (IGF) e. V.**  
Torstraße 178, 10115 Berlin | Tel. 030 859 49 08, Fax 030 859 49 36  
E-Mail: [info@igfberlin.de](mailto:info@igfberlin.de) | Internet: [www.igfberlin.de](http://www.igfberlin.de)  
Büro München: Lindwurmstr. 201, 80337 München  
Dipl.-Päd. Tina Knoch | Tel. 089 72 62 67 57 | E-Mail: [knoch@igfberlin.de](mailto:knoch@igfberlin.de)



**INBAS-Sozialforschung GmbH**  
Nonnenpfad 14, 60599 Frankfurt am Main | Tel. 069 680 98 90 - 10, Fax 069 680 98 90 - 19  
E-Mail: [info@inbas-sozialforschung.de](mailto:info@inbas-sozialforschung.de) | Internet: [www.inbas-sozialforschung.de](http://www.inbas-sozialforschung.de)  
Dr. Hans Peter Engelhard | Tel. 069 680 98 90-14 | E-Mail: [hp.engelhard@inbas-sozialforschung.de](mailto:hp.engelhard@inbas-sozialforschung.de)

### Mit herzlichen Grüßen des Teams des Servicenetzwerkes Altenpflegeausbildung:

Joachim Winter  
INBAS GmbH

Dr. Marianne Heinemann-Knoch  
IGF e. V.

Dr. Jürgen Schumacher  
INBAS-Sozialforschung GmbH



Dieses PDF ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit der Bundesregierung; es 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)

Für weitere Fragen nutzen Sie unser Servicetelefon:  
0 18 01/90 70 50\* | Fax: 0 30 18/5 55 44 00  
Montag – Donnerstag 9 – 18 Uhr  
E-Mail: [info@bmfsfj.service.bund.de](mailto:info@bmfsfj.service.bund.de)

Einheitliche Behördennummer: 115\*\*

**Stand:** Dezember 2010

**Gestaltung:** Lena Schmidt, Berlin

\* Jeder Anruf kostet 14 Cent/Min. aus dem deutschen Festnetz, max. 42 Cent/Min. aus den Mobilfunknetzen.

\*\* Für allgemeine Fragen an alle Ämter und Behörden steht Ihnen auch die einheitliche Behördenrufnummer 115 von Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr zur Verfügung. Diese erreichen Sie zur Zeit in ausgesuchten Modellregionen wie Berlin, Hamburg, Hessen, Nordrhein-Westfalen u. a.  
Weitere Informationen dazu finden Sie unter [www.d115.de](http://www.d115.de); 7 Cent/Min. aus dem dt. Festnetz, max. 42 Cent/Min. aus den Mobilfunknetzen.