

## Jahresbericht 2012

### Die Arbeit der Dienstleistungszentren in Trägerschaft des Paritätischen: Nähe hilft

Die Dienstleistungszentren (DLZ) wurden, vor allem im Bereich der Organisierten Nachbarschaftshilfe, erneut auf hohem Niveau genutzt. Sie sind weiterhin unverzichtbare Anlauf- und Beratungsstellen für alte, behinderte und chronisch kranke Menschen und deren Angehörige.

#### 1. Kund/innen

Die meisten Trends und Aussagen aus dem letzten Jahresbericht lassen sich auch für das Jahr 2012 feststellen:

Die Zahl der Kund/innen ist leicht gestiegen: Insgesamt waren wir für 3.272 Menschen tätig (+ 3,7 %).

Der Anteil der Zuwanderer/innen unter unseren Kund/innen beträgt 144 (= 4,4 %).

Der Anteil allein lebender Menschen ist gestiegen auf 2.111 (+ 3,0 %). Er liegt somit bei ca. 65 % unserer Kund/innen.

##### Altersstruktur

- 319 (= 9,7 %) der Kund/innen sind älter als 90 Jahre
- 1.280 (= 39,1 %) sind bis 90 Jahre alt
- 1.003 (= 30,7 %) sind bis 80 Jahre alt
- 357 (= 10,9 %) sind bis 70 Jahre alt.
- 313 (= 9,6 %) sind bis 60 Jahre alt

##### Geschlechtszugehörigkeit

2.200 Kund/innen sind Frauen (67 %), 1.072 sind Männer (33 %)

##### Kund/innen mit Pflegestufe

Von 917 = 28 % der Kund/innen insgesamt bzw. 38 % der NBH-

Vertragskund/innen) ist uns bekannt, ob bzw. welche Pflegestufe sie haben.

Wichtig ist der Hinweis, dass in Informations- und Beratungsgesprächen nicht immer das Thema Pflege im Vordergrund steht, folglich eine entsprechende Abfrage von den Kund/innen nicht als plausibel angesehen und deshalb auch nicht immer beantwortet wird.

Statistisch werden als Kund/innen nur Menschen erfasst, die ein umfangreicheres (ca. 15-minütiges) Informations- oder Beratungsgespräch in Anspruch nehmen. Erst dann werden persönliche Daten erhoben, die zu einer Eintragung in unserer Datenbank führen.

Alle Kontakte unterhalb dieser Schwelle werden aus Gründen der Arbeitserleichterung nicht erfasst. Dies sind z. B. reine Informationswünsche: „Gibt es ein Seniorentanzangebot im Stadtteil?“, „Wie heißt noch gleich die Beratungsstelle, die einem beim behindertengerechten Umbau hilft?“, „Gibt es Ihren Mittagstisch auch am Sonntag?“ Zu den statistisch nicht erfassten Tätigkeiten für Klient/innen gehören auch zahlreiche Hilfestellungen für Menschen aus der Nachbarschaft unserer Standorte: „Können Sie mir den Brief meines Vermieters erklären?“, „Gibt es noch einen Mittagstisch hier im Quartier?“, etc.

Der Anzahl der Kund/innen ist also an allen Standorten die (nicht erfasste) Anzahl der Kontakte hinzuzufügen.

## 2. Nachbarschaftshilfe

- Die Zahl der Kund/innen, die einen Vertrag für den Einsatz von Nachbarschaftshelfer/innen abgeschlossen haben, ist im Berichtsjahr um 1,6 % auf 2.423 gestiegen.
- Die Anzahl der Verträge stieg um 1 % auf 1.977.

Die Anzahl der Kund/innen und die Anzahl von NBH-Verträgen sind nicht identisch. Wenn ein Ehepaar einen Vertrag hat, zählt dieser als ein Vertrag für zwei Kund/innen.

Anmerkung: Die Anzahl der Verträge ist eine kumulierte Erhebung zum Stichtag 31.12. Das bedeutet: Im Jahr 2012 gab es insgesamt 1.977 Verträge, unabhängig von ihrer Laufzeit.

- Die Anzahl der Vertragsmonate betrug 18.244.

Die Zahl der Vertragsmonate repräsentiert die realen Einnahmen: Ein Vertragsmonat entspricht 22 Euro, d.h. aus dem Abschluss der NBH-Verträge resultiert eine entsprechende Einnahme.

Die durchschnittliche Laufzeit eines Vertrages beträgt ca. 9 Monate (Vertragsmonate geteilt durch Anzahl Verträge)

- Insgesamt sind 265.672 Stunden Nachbarschaftshilfe (- 1,5 %) erbracht worden.

### **Einsatzhäufigkeit und -umfang**

- Der Anteil der sehr intensiven Einsätze (6-7 x wöchentlich) stagniert bei 22 Kund/innen.
- Die Zahl der Kund/innen mit Einsätzen 4-5 x pro Woche beträgt 62.
- Die Zahl der Kund/innen mit Einsätzen 2-3 x pro Woche ist gesunken auf 524 Kund/innen.
- 1 x pro Woche werden 767 Kund/innen versorgt.
- Der Bedarf bei den am wenigsten intensiven Versorgungsmöglichkeiten ist gestiegen: 14tägig oder bei Bedarf wurden 198 Menschen versorgt.

Der Schwerpunkt der Betreuungsdichte liegt also bei einer Einsatzhäufigkeit von 1-3 Mal pro Woche. Dies gilt für 1.291 Kund/innen = 65 %.

Anmerkung: Die Einsatzhäufigkeit wird zu einem Stichtag im Dezember erhoben und mit 4,33 Wochen und 12 Monaten multipliziert. Deshalb können diese Zahlen nicht identisch sein mit der Anzahl der Verträge (kumulierte Anzahl bis 31.12.).

### **Hausbesuche**

Die Zahl der Hausbesuche ist im vergangenen Jahr gegenüber dem Vorjahr erneut deutlich gestiegen auf 1.874 (+ 11,7 %).

Bei Neukund/innen erfolgt mindestens ein Hausbesuch. Folgehausbesuche dienen der Qualitätskontrolle sowie der Anpassung der Unterstützung an die aktuelle Lebenssituation der Kund/innen. In Krisensituationen werden je nach Anforderungen zusätzliche Besuche vereinbart. Darüber hinaus nehmen regelmäßige telefonische Kontakte sowie Beratungsgespräche im DLZ einen sehr großen Raum in der täglichen Arbeit ein. Dazu kommen Fallbesprechungen und die Organisation von „Unterstützungspaketen“ in Kooperation mit anderen Dienstleistern, Ämtern, Sozialversicherungsträgern, etc.

Die deutlich gestiegene Zahl der Hausbesuche ist Ausdruck einer klaren Qualitätsvorgabe: Trotz der Kapazitätsgrenzen muss für die vorhandenen NBH-Verträge ein qualitativer Standard aufrechterhalten werden. Setzt man pro Besuch einen Zeitbedarf von 1,5 Stunden an (Zeit vor Ort + Wegezeit + Dokumentation), sind ca. 2.800 Stunden aufgewendet worden.

## **3. Nachbarschaftshelfer/Innen**

Die Zahl der insgesamt zur Verfügung stehenden Nachbarschaftshelfer/innen ist im Vergleich zum Vorjahr gestiegen: um 6,7% auf 1.728.

Die Zahl der tatsächlich im Berichtsjahr eingesetzten Nachbarschaftshelfer/innen stieg auf 1.638 (+ 5,2 %).

Die Fluktuation unter den Nachbarschaftshelfer/innen ist nach wie vor hoch: 337 Abgänge (= 20%) bzw. 462 Zugänge (= 27%) waren im Berichtsjahr zu verzeichnen.

Diese Zahlen zeigen die Notwendigkeit, stetig in erheblichem Umfang neue Helfer/innen zu gewinnen, einzuarbeiten und zu begleiten. In einzelnen Einzugsgebieten, z.B. Schwachhausen, Horn, Vegesack, gibt es nach wie vor einen Mangel an geeigneten Helfer/innen. Unsere Werbemaßnahmen (z.B. der Flyer „NBH gesucht“ und Anzeigen auf [www.bremen.de](http://www.bremen.de)) zeigen jedoch Wirkung.

Unsere Ansprache mit dem Slogan „Engagement zeigen“, verweist auf den Nutzen, den die Helfer/innen für sich selbst und andere herstellen. Damit sollen verstärkt Menschen angesprochen werden, für die der finanzielle Anreiz nicht der einzige Beweggrund für das Engagement ist.

Weiterhin werden allen Helfer/innen, insbesondere den neuen, Schulungen angeboten. Diese enthalten neben einer Einführung in Erste-Hilfe-Maßnahmen auch Informationen zu Krankheitsbildern im Alter und zum Thema Demenz. Die Quote der Helfer/innen, die diese Angebote nutzen, ist nach wie vor relativ niedrig.

Bei den geeigneten Helfer/innen verzeichnen wir nach wie vor - je nach Stadtteil unterschiedlich ausgeprägt - einen Wandel der Interessen: In Horn und Schwachhausen werden primär Einsätze zum Betreuen, zu Begleitdiensten, zum Vorlesen nachgefragt. Rein hauswirtschaftliche Tätigkeiten wie Putzen, Kochen, Einkaufen sind dort für viele Ehrenamtliche nicht attraktiv.

Von den 1.638 eingesetzten Helfer/innen sind ca. 1.550 ehrenamtlich tätig, die anderen sind Beschäftigte unseres Kooperationspartners Förderwerk GmbH. Es handelt sich um Teilnehmer/innen an arbeitsmarktpolitischen Beschäftigungs- und Qualifizierungsmaßnahmen. An fünf von sieben DLZ-Standorten unterstützen die Förderwerk-Mitarbeiterinnen somit die organisierte Nachbarschaftshilfe. Umgekehrt ermöglichen die DLZ dem Beschäftigungsträger die Realisierung arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen. In 2013 sinkt die Zahl der einsetzbaren Helfer/innen jedoch rapide: An nur noch vier Standorten werden nur noch maximal 61 (statt 110) Helfer/innen zum Einsatz kommen können.

Die von uns eingesetzten ehrenamtlichen Nachbarschaftshelfer/innen sind durchschnittlich 3,1 Stunden pro Woche im Einsatz gewesen (Anzahl Jahresstunden geteilt durch Anzahl NBH im Einsatz geteilt durch 52 Wochen). Der Durchschnittswert sagt jedoch wenig aus: Zahlreiche Helfer/innen wollen bzw. können z.B. nur 2 Std. pro Woche tätig werden. Die Einsatzzeiten bewegen sich auf jeden Fall im gesetzlich vorgegebenen Rahmen der sog. Übungsleiterpauschale für ehrenamtlich tätige Menschen. Diese dürfen bis zu 2.100 Euro pro Jahr steuer- und abgabenfrei vereinnahmen. Das heißt, sie dürfen im Durchschnitt pro Woche 5,6 Stunden (bei 7,15 Euro / Std.) oder ca. 290 Stunden pro Jahr eingesetzt werden. Aktuell plant der Gesetzgeber eine Erhöhung dieser Pauschale auf 2.400 Euro, rückwirkend ab 01.01.2013.

Aus dem Pool der Nachbarschaftshelfer/innen heraus erbringen wir auch besondere Betreuungsleistungen nach § 45b SGB XI. Ein Teil der Helfer/innen sind dafür besonders geschult. 317 Kund/innen mit NBH-Verträgen erhalten besondere Betreuungsleistungen (- 3,1 %).

#### **4. Beratung**

Die Arbeit der DLZ steht laut Zuwendungsvertrag auf vier Säulen: Information, Beratung, Nachbarschaftshilfe, Netzwerkarbeit im Stadtteil. Beratungsleistungen nehmen i.d.R. die Hilfebedürftigen selbst und / oder ihre Angehörigen in Anspruch. Im Vordergrund stehen dabei die „Hilfe zur Selbsthilfe“ und die Stärkung der Souveränität der Ratsuchenden. Die DLZ agieren dabei wettbewerbsneutral, d.h. nicht als Vermittler von Dienstleistungen im Sinne von Werbung und Akquise für das Zustandekommen von Vertragsbeziehungen mit Pflegediensten oder anderen Anbietern von Hilfen und Dienstleistungen.

Wenn die – oft unscharfe – Grenze zwischen Informations- und Beratungsarbeit quantitativ und qualitativ überschritten wird, werden personenbezogene Daten der Ratsuchenden erhoben und bei Bedarf fortgeschrieben; sie werden dann statistisch als Kund/innen erfasst.

#### **5. Vermittlung anderer Dienste**

Der Begriff der „Vermittlung“ im Sinne eines aktiven Mitwirkens am Zustandekommen eines Vertragsverhältnisses für eine Hilfe oder Dienstleistung verwenden wir ausschließlich im Zusammenhang mit den von den DLZ selbst angebotenen Leistungen, insbesondere der Nachbarschaftshilfe. In diesem Kontext vermitteln wir einen Vertrag; dadurch wird der ratsuchende Mensch zur Kund/in. Ferner vermitteln wir Helfer/innen für die Kund/innen. Gleiches gilt im Zusammenhang mit der Tagesbetreuung oder unseren Validationsangeboten (Kommunikationshilfen zum Umgang mit demenzkranken Menschen).

Wenn es um andere Dienste geht (Pflege, Putzdienste, Hausnotruf, Menüservice, Tagespflege etc.) informieren und beraten wir wettbewerbsneutral, vermitteln aber im oben genannten Sinne nicht.

#### **6. Eigene Angebote der DLZ**

Die Angebote der DLZ in paritätischer Trägerschaft lassen sich in drei Kategorien darstellen:

6.1 Kernleistungen, die aus dem DLZ-Vertrag resultieren, sind die Information, Beratung, Organisation von Nachbarschaftshilfe sowie die Netzwerkarbeit in den Stadtteilen.

6.2 Weitere an die DLZ angebundene und regelmäßig angebotene Dienstleistungen sind Mittagstische (zwei), Angehörigengruppen (vier), Tagesbetreuungsgruppen (sechs), Betreuungsleistungen nach § 45b SGB XI sowie spezielle Leistungen für demenzkranke Menschen und deren Angehörige (Validation nach Naomi Feil).

6.3 Darüber hinaus existieren einige Projekte, d.h. Angebote auf Zeit, die unterschiedlich finanziert sind. In 2012 waren dies:

- „Seniorenscouts“ in Huchting, in Kooperation mit Förderwerk GmbH,
- „Aufsuchende Altenarbeit – Hausbesuche“ in Obervieland, finanziert durch die Senatorin für Soziales, Bremen.
- „Nachbarschaften schaffen“ in Huchting (seit 01.10.12), finanziert durch das Bundesfamilienministerium und die Senatorin für Soziales, Bremen.

Die Projekte resultieren in der Regel aus den spezifischen Kooperationsbeziehungen der PGSD bzw. der einzelnen Standorte. Kennzeichnend ist, dass sie auf Co-Finanzierungen angewiesen sind bzw. die Arbeitskraft der DLZ-Mitarbeiter/innen zusätzlich binden.

## 7. Informations- und Öffentlichkeitsarbeit

An allen Standorten finden im Laufe eines Jahres Vortragsveranstaltungen, Tage der offenen Tür und andere öffentlichkeitswirksame Aktivitäten statt. Ferner wird auf die DLZ-Arbeit durch unsere Pressearbeit hingewiesen.

Ein gemeinsamer Jahresbericht aller DLZ-Träger wurde erstellt und öffentlich am 28.03.12 präsentiert. Die DLZ aller Träger präsentierten sich auf der Messe „Seniora“ in der Stadthalle Bremen (11.-12.09.12), beim Seniorentag im Bremer Rathaus am 13.05.12 sowie am Internationalen Tag der älteren Menschen (01.10.12) im Haus der Bürgerschaft. Auch die Mitarbeit im DLZ-Beirat dient der öffentlichen Berichterstattung über die DLZ-Arbeit.

Darüber hinaus gab es weitere Aktivitäten, z.B.: In Obervieland fand eine Veranstaltung zum Welt-Alzheimer-Tag am 21.09.12 statt. In Bremen-Nord waren die DLZ an einer Seniorenmesse „Fit und aktiv im Alter“ im Einkaufszentrum „Haven Höft“ beteiligt (18.-20.10.12). In Bremen-Nord fand eine Veranstaltungswoche rund um den Welt-Alzheimer-Tag statt.

Über das Projekt „Aufsuchende Altenarbeit“ wurde im Rahmen eines Fachtages am 28.09.12 ausführlich berichtet.

Die zum 01.07.12 komplett überarbeitete Website [www.pggsd.de](http://www.pggsd.de) bietet eine gute Basis für die Information im Internet. Die Angebote der DLZ werden zudem auf relevanten Websites anderer Organisationen kommuniziert, z.B. [www.diks-bremen.de](http://www.diks-bremen.de), [www.seniorenlotse.de](http://www.seniorenlotse.de), [www.familiennetz-bremen.de](http://www.familiennetz-bremen.de).

## 8. Kooperationen

Eine wichtige Aufgabe ist nach wie vor die Vernetzungsarbeit in den Stadtteilen. Deshalb engagieren wir uns beispielsweise in den Sozialen Arbeitskreisen Nord und Süd und Horn. Die DLZ-Leiterinnen nehmen an zahlreichen Stadtteil- und Regionalkonferenzen, Sozialen Arbeitskreisen, WiN-Sitzungen etc. teil.

Die Liste der Kooperationspartner ist umfangreich und pro Standort unterschiedlich. Zum Teil sind Kooperationen vertraglich fixiert, so z.B. mit Förderwerk GmbH. Zum Teil ergeben sie sich zwingend aus der fallbezogenen Zusammenarbeit vor Ort, z.B. mit den zuständigen Sozialzentren, dem sozialpsychiatrischen Dienst oder dem in Vegesack ansässigen Pflegestützpunkt.

Eine Auswahl konkreter Kooperationsbeziehungen illustriert die Vielfalt: Bürgerhaus Obervieland, Wohnungsbaugesellschaften, Krankenhäuser, Kontaktbereichsbeamte der Polizei, Wohnberatungsstelle komfort e.V., Seniorenvertretung, Kirchengemeinden, Demenz Informations- und Koordinierungsstelle (DIKS), Forum Demenz e.V., Ärztenetz Bremen-Nord, Ortsämter, Ortsbeiräte, Hospiz Horn e.V., MS-Beratungsstelle.

## 10. DLZ-Personal

Unsere Personalkapazitäten haben wir im Bereich der Sozialberatung auf 391,5 Stunden/Woche erhöht.

Die Anzahl der Leitungsstunden blieb relativ konstant bei 237 Stunden/ Woche.

Die Stunden der Verwaltungskräfte belaufen sich nach wie vor auf 73 Stunden/Woche.

Insgesamt leisten die vor Ort in den DLZ eingesetzten und somit in der Statistik erfassten Mitarbeiter/innen in den sieben DLZ 701,5 Wochenstunden

## 11. Bilanz und Perspektiven

Die Bilanz unserer Arbeit spiegelt sich in allen genannten Kennzahlen wider. Besonders beleuchtet werden an dieser Stelle sieben ausgewählte Zahlen (jeweils im Verhältnis zum Jahr 2011):

Anzahl Kund/innen insgesamt	+ 3,7 %
Kund/innen mit NBH-Verträgen	+ 1,6 %
Anzahl NBH-Verträge	+ 1,0 %
Anzahl NBH-Stunden	- 1,5 %
Anzahl Nachbarschaftshelfer/innen gesamt	+ 6,7 %
Anzahl Hausbesuche	+ 11,7 %
Einnahmen aus der Zuwendung der Stadt Bremen	+/- 0 %

Der für 2012 gestellte Antrag auf eine Erhöhung der städtischen Zuwendung für die DLZ-Arbeit um 5 % wurde abgelehnt.

Die Zahlen des Jahres 2012 zeigen insgesamt: Mit mehr Nachbarschaftshelfer/innen wurden mehr Kund/innen mit NBH-Verträgen erreicht und mehr Kund/innen ohne NBH-Verträge informiert und beraten. Die Konzentration der Ressourcen auf die Nachbarschaftshilfe hält an, zu Lasten der allgemeinen Informations- und Beratungsarbeit und zu Lasten des Engagements in den Quartieren.

Es gilt aber auch nach wie vor: Die DLZ sorgen dafür, dass mehr Menschen – wenn sie es denn wünschen – auch in hohem Alter und bei Unterstützungsbedarf in ihrem privaten Umfeld wohnen können. Die Stadt Bremen unterstützt mit der Förderung der Dienstleistungszentren erfolgreich den Verbleib in der eigenen Wohnung und vermeidet somit ungewollte Heimunterbringungen.

Bremen, 19. März 2013

Dr. Detlef Luthe  
Geschäftsführer

### **Kontakt:**

Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH  
Außer der Schleifmühle 55 - 61  
28205 Bremen  
Tel. 0421 / 79 199-0 / -41 / Fax: -99  
E-mail: [info@paritaet-bremen.de](mailto:info@paritaet-bremen.de)  
[www.pgsd.de](http://www.pgsd.de)