

Die Bremer Dienstleistungszentren *

Beratung und Hilfen für ältere Menschen



Die Träger der Bremer Dienstleistungszentren



●
Horn
Schwachhausen-Nord
Obervieland
Huchting
Vegesack
Blumenthal
Lesum



●
Schwachhausen
Mitte
Hastedt



●
Vahr
Osterholz
Neustadt
Findorff
Walle
Gröpelingen



●
Huckelriede/Buntentor

* gefördert von der Stadt Bremen

Die Bremer Dienstleistungszentren

Gemeinsamer Bericht der Träger für das Jahr 2010

Inhalt

1. Vier Säulen der DLZ -Arbeit
2. Kund/innen der Dienstleistungszentren
3. Information und Beratung
4. Organisierte Nachbarschaftshilfe (NBH)
5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung
6. Personalausstattung und Finanzierung
7. Ausblick
8. Anhang
 - 8.1 Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ) – Kurzprofil
 - 8.2 Kennzahlen 2010 im Überblick
 - 8.3 Die Bremer Dienstleistungszentren - Kontaktdaten

Impressum

Herausgeber: AWO Bremen gemeinnützige GmbH, Caritas Pflege gGmbH, Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Bremen e.V., Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH

Redaktion und Gestaltung: Gabriele Kleine-Kuhlmann, Christine Loerke, Diana Loock, Dr. Detlef Luthe

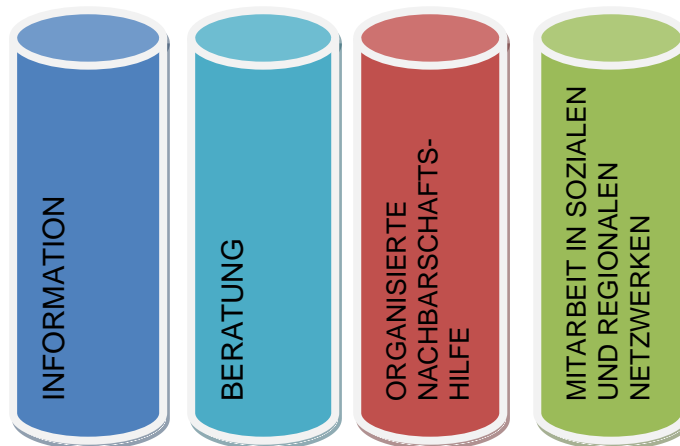
Titelbild: www.ramschdesign.de

Bremen, Juli 2011

1. Vier Säulen der DLZ-Arbeit

Die Dienstleistungszentren in der Stadt Bremen, DLZ genannt, sind stadtteilbezogene Einrichtungen. Sie sind seit mehr als 30 Jahren als unverzichtbare Anlauf- und Beratungsstellen für alte, behinderte und chronisch kranke Menschen und deren Angehörige etabliert.

Ihre Arbeit basiert auf vier Säulen:



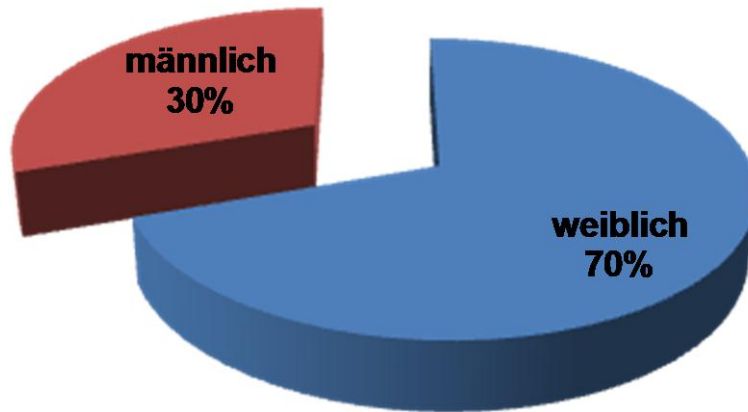
Die DLZ bieten für ältere, kranke und / oder behinderte Menschen umfassende Informations- und Beratungsdienste an. Die Mitarbeiter/innen der DLZ verfolgen mit ihrer Arbeit das Ziel, Menschen zu unterstützen, solange wie möglich selbstbestimmt und mit Lebensqualität in der eigenen Häuslichkeit zu leben. An die Haushalte werden für dieses Ziel Laienhelfer/innen, so genannte Nachbarschaftshelfer/innen, vermittelt. Darüber hinaus organisieren sie soziale Netzwerke im Quartier oder arbeiten darin aktiv mit. Die DLZ werden im Rahmen eines öffentlich-rechtlichen Zuwendungsvertrages gefördert.

2. Kund/innen der Dienstleistungszentren

In 2010 wurden die Bremer DLZ von insgesamt 7.805 Kund/innen genutzt. Alle kurzfristigen und einmaligen Anfragen an die DLZ sind in dieser Zahl nicht erfasst, obwohl sie alltäglich in nicht unwesentlichem Umfang stattfinden.

Der überwiegende Anteil der Kund/innen lebt alleine im eigenen Haushalt (5.245 Personen). Von den im Berichtsjahr begleiteten Kund/innen waren 5.431 Frauen und 2.374 Männer.

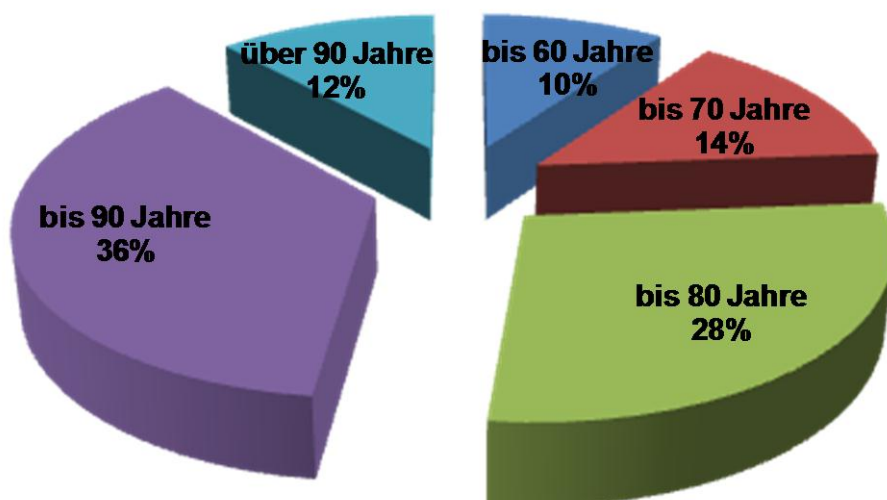
DLZ Kund/innen 2010



Die Mehrzahl der Kund/innen ist über 70 und bis 90 Jahren alt.

Die Zahl der Betreuungen von leicht bis schwer demenzkranken, psychisch veränderten, verwahrlosten und suchtabhängigen Personen stieg weiterhin kontinuierlich an. Für die DLZ-Arbeit bedeutet die ansteigende Zahl dieses Personenkreises einen deutlich höheren Betreuungs- und Organisationsaufwand bei der Arbeit mit Kund/innen, Angehörigen und Nachbarschaftshelfer/innen.

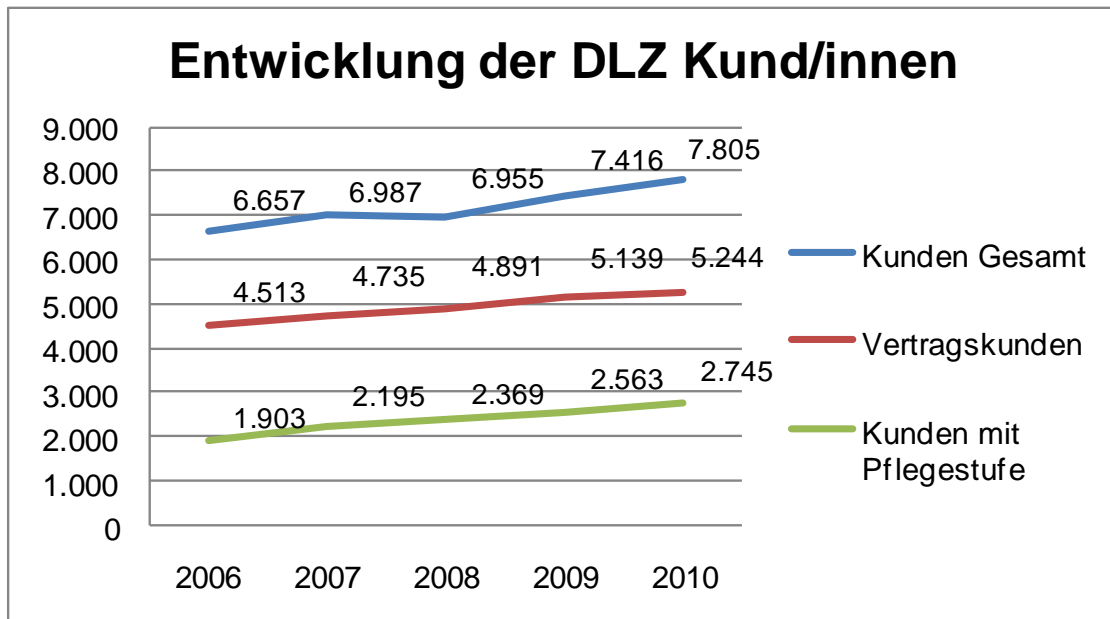
Alter der Kund/innen



Besonders die Schulung und Unterstützung der diese Menschen begleitenden Nachbarschaftshelfer/innen war auch in diesem Berichtsjahr ein Schwerpunkt der Arbeit und wird sich aufgrund steigender Nachfrage weiter erhöhen.

Die Anzahl der Kund/innen, die Grundsicherung oder ergänzende Hilfen bekamen, ist im Vergleich zu den Vorjahren leicht gestiegen auf 20,9 %.

Die Anzahl der Kund/innen, die eine Pflegestufe haben, hat kontinuierlich zugenommen und lag 2010 bei ca. 35 %.



3. Information und Beratung

Ein wesentlicher Bestandteil der Tätigkeit eines Dienstleistungszentrums ist die Information und Beratung der Bürger/innen. Durch die flächendeckende Verteilung der DLZ auf die Stadtteile sind die Informations- und Beratungsmöglichkeiten für die Bürger/innen leicht erreichbar.

Information und Beratung finden telefonisch, in persönlichen Gesprächen im DLZ-Büro und in Form von Hausbesuchen statt. Für Hausbesuche müssen durchschnittlich, mit Wege- und Dokumentationszeit, 1,5 – 2 Stunden aufgewendet werden. Die zielgerichtete Beratung im eigenen Zuhause ermöglicht den Bürger/innen eine konkrete Hilfestellung zur Stabilisierung der Lebenssituation. Vor Ort werden die weiteren Hilfen und Wünsche abgesprochen. Im Anschluss daran kann die Unterstützung durch Telefonate mit den Kund/innen oder Angehörigen leichter begleitet werden. 2010 wurden 4.060 Hausbesuche durchgeführt.

Meist sind bei Beratungen aufgrund der inhaltlichen Komplexität mehrere Termine und Gespräche notwendig. Eine Verlaufskontrolle stellt sicher, dass Angehörige und Kund/innen mit der Ausführung der Verabredungen nicht überfordert sind.

Es ist für die DLZ Mitarbeiter/innen wichtig, über ein möglichst aktuelles Wissen in den verschiedenen Beratungs- und Informationsfeldern zu verfügen. Ein Überblick illustriert die Vielfalt. In den DLZ findet Beratung unter anderem statt

- zu verschiedenen Antragshilfen
- von pflegenden und nicht pflegenden Angehörigen
- zum SGB XII / Grundsicherungsgesetz
- über das Angebotsspektrum der Altenhilfe allgemein
- über das Angebotsspektrum der Altenhilfe im Quartier
- zu verschiedenen Hilfsmitteln wie Hausnotruf, Essen auf Rädern
- über weiterführende Hilfen (Betreuungsgruppen, Tagespflege, häusliche Pflege, vollstationäre Pflege)
- zur Beantragung der Leistungen nach dem Pflegeversicherungsgesetz und Pflegeleistungsergänzungsgesetz
- von an Demenz erkrankten Menschen und deren Angehörigen

4. Organisierte Nachbarschaftshilfe (NBH)

Die organisierte Nachbarschaftshilfe ist ein niedrighschwelliges Angebot der offenen Altenhilfe in der Stadt Bremen. Sie ist keine pflegerische Leistung und kein Fachdienst. Nachbarschaftshilfe ist eine ehrenamtliche Tätigkeit zur Betreuung hilfebedürftiger Menschen im Sinne des § 3, Ziffer 26 Einkommensteuergesetz (EStG). Sie wird erbracht für ältere, behinderte, chronisch kranke Menschen, Menschen mit Demenzerkrankungen und psychisch kranke ältere Menschen (vgl. Zuwendungsvertrag zwischen den Trägern der DLZ und der Stadt Bremen, § 1). Die organisierte Nachbarschaftshilfe wird von Laien erbracht.

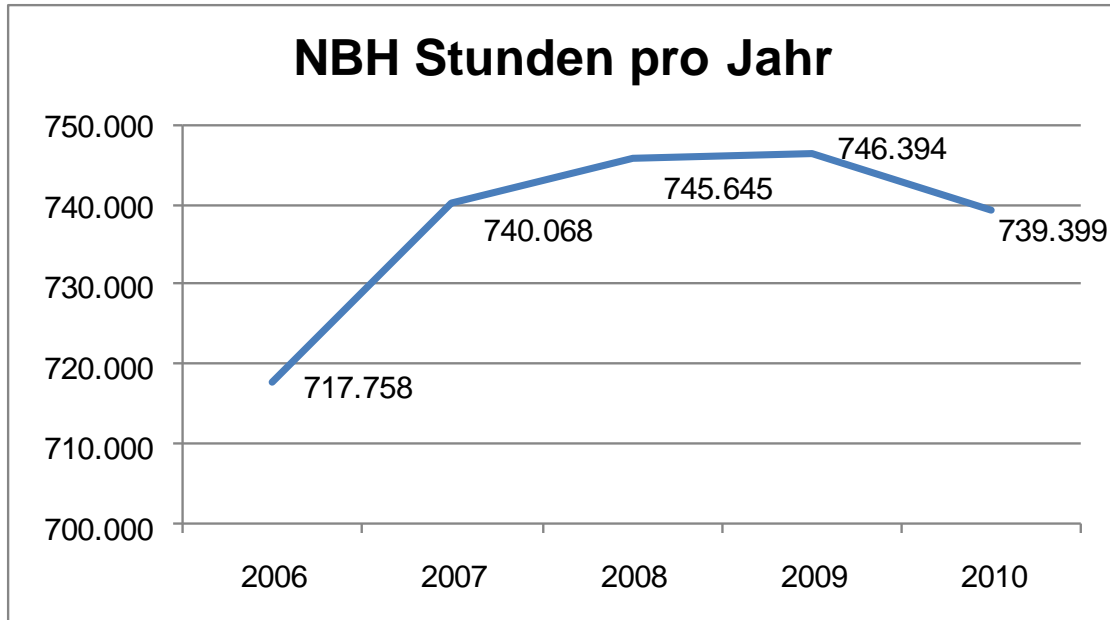
Nachbarschaftshelfer/in zu sein heißt, einige Stunden wöchentlich verantwortungsvoll und verlässlich einem älteren Menschen das Wohnen in der eigenen Wohnung zu erleichtern bzw. zu ermöglichen.

Die NBH wird von den DLZ für Bremer Bürger/innen organisiert und von ehrenamtlichen Nachbarschaftshelfer/innen erbracht. Diese erhalten für ihre Unterstützung pro Stunde eine pauschale Aufwandsentschädigung, die steuer- und abgabefrei ist, wenn sie jährlich 2.100 Euro nicht überschreitet. Im Berichtsjahr waren 3.670 Laienshelfer/innen tätig.

Die Dienstleistungszentren schließen, bevor sie NBH für die Bremer Bürger/innen organisieren, mit den interessierten Kund/innen einen Servicevertrag ab, in dem die Begleitung des Einsatzes inklusive Vertretungsregelungen und Krisenmanagement geregelt ist. Solange NBH in Anspruch genommen wird, zahlen die Kund/innen eine monatliche Pauschale in Höhe von 20 € (Anfang 2011 erfolgte eine Preiserhöhung auf 22 €).

2010 waren in Bremen am Stichtag 4.604 Verträge gültig. Ehepaare hatten auch dann nur einen Vertrag, wenn beide Ehepartner eine eigene NBH hatten.

Im Jahr 2010 haben die Nachbarschaftshelfer/innen insgesamt 739.399 Stunden geleistet. Diese Zahl ist wie in den Vorjahren leicht rückläufig; mehr Kund/innen nahmen weniger Nachbarschaftshilfestunden zur Unterstützung in ihrem Haushalt in Anspruch.



Die Fluktuation bei den Nachbarschaftshelfer/innen ist groß: 2010 gab es 981 Abgänge, dies sind 22,1% der eingesetzten Helfer/innen insgesamt. Im Gegenzug wurden 1.231 (27,5%) Laienhelfer/innen von den DLZ-Mitarbeiter/innen in Erstgesprächen auf ihre Einsatzmöglichkeiten und -bedingungen vorbereitet, in ihre Aufgaben, entsprechend der Kundenwünsche und Bedarfe eingewiesen und in der Folge kontinuierlich begleitet. Zur Entlastung, Qualifikation und Motivation der Helfer/innen werden von den Mitarbeiter/innen Einzelgespräche, Fortbildungen und Helfer/innentreffen organisiert.

5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Vernetzung im eigenen Stadtteil ist ein wesentlicher Bestandteil der DLZ- Arbeit, um den Bremer Bürger/innen individuell adäquate Information, Beratung und Unterstützung anbieten zu können. 2010 gab es dazu in den einzelnen DLZ zahlreiche Aktivitäten.

Neben den unten als Übersicht aufgelisteten Arbeitskreisen und Gremien wird die Netzwerkarbeit in jedem DLZ durch weitere Aktivitäten gepflegt:

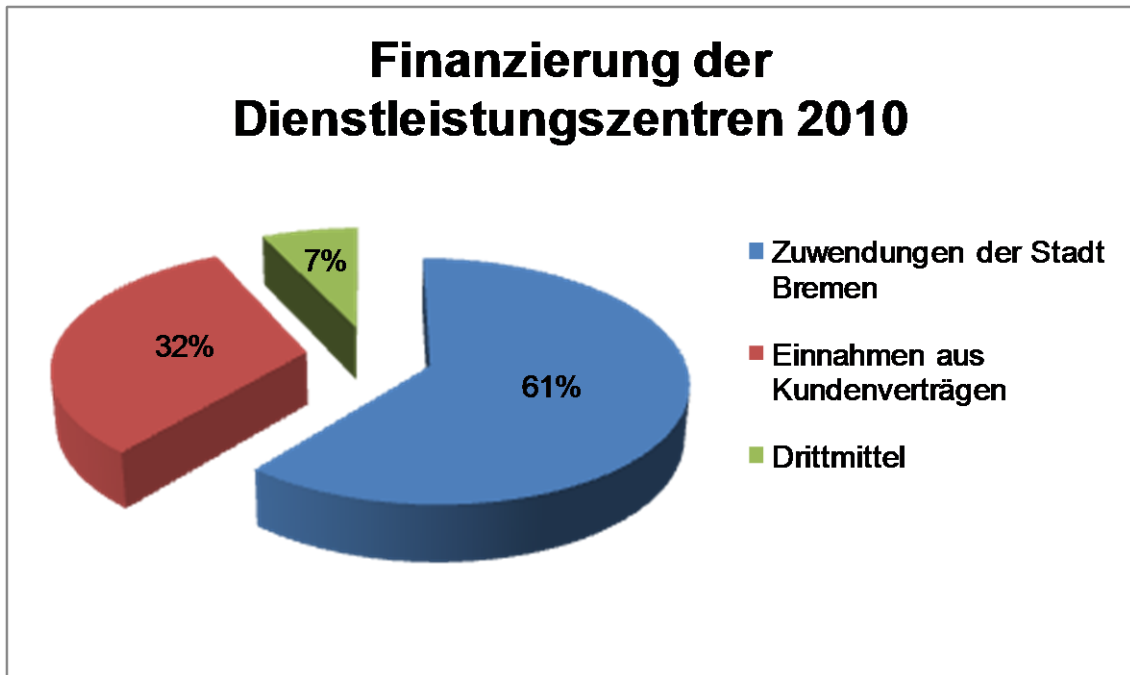
- Netzwerktreffen "Modellprojekte"
- Soziale Arbeitskreise im Stadtteil
- Wohnprojekte (Wohngemeinschaften, Servicewohnen)
- DIKS und Organisationskreis Fachtag Demenz
- LAG-Koordinatoren
- AG „Qualitätssicherung“

An zahlreichen Veranstaltungen waren die DLZ 2010 beteiligt, so z.B.:

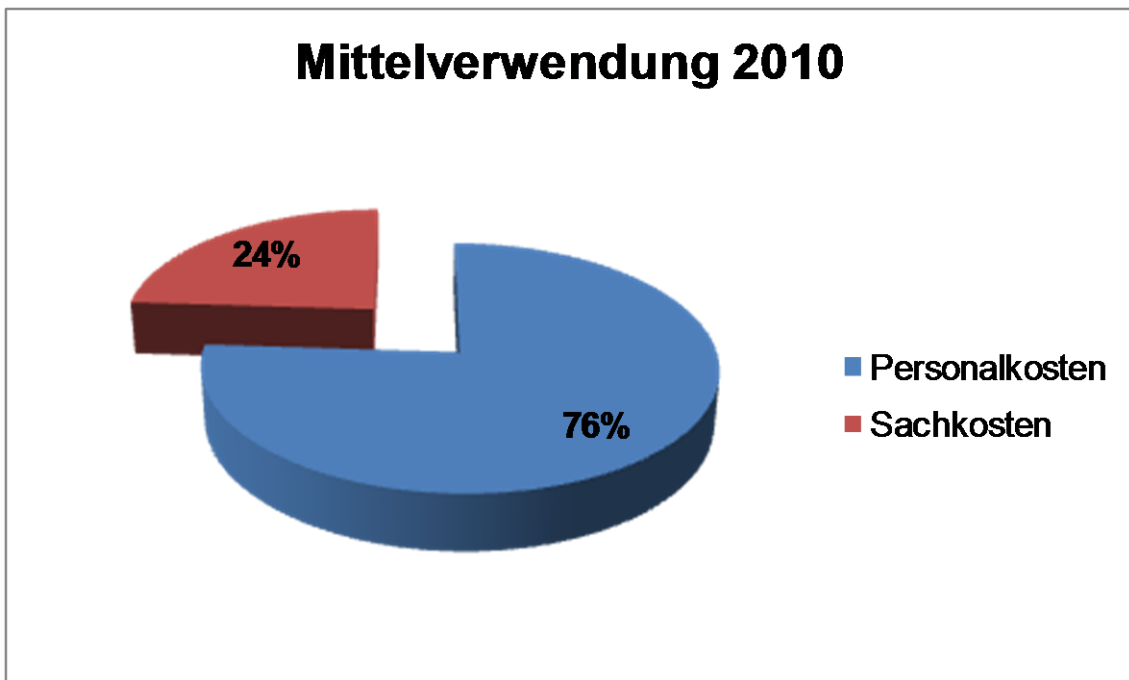
- Seniorentag im Bremer Rathaus
- Stadtteulfeste
- Wochenmärkte
- Markt der Möglichkeiten der Frauen-Union zum Thema "Ambulante Versorgungslücken"
- Seniora

6. Personalausstattung und Finanzierung

Die DLZ sind mit Leiter/innen (35% der Gesamtstunden), Sozialberater/innen (60% der Gesamtstunden) und in einigen DLZ in geringem Stundenumfang (5% der Gesamtstunden) mit einer Verwaltungskraft ausgestattet. Durchschnittlich verfügt ein DLZ über 89,5 Personalstunden. Die Mitarbeiter/innen werden im Rahmen der Vergütungsregelungen der einzelnen Träger bezahlt.



Die Finanzierung der Dienstleistungszentren erfolgt zu 61 % aus Zuwendungen der Stadt Bremen, 32 % der Kosten tragen die Kund/innen, 7 % sind aus Mitteln der einzelnen Träger.



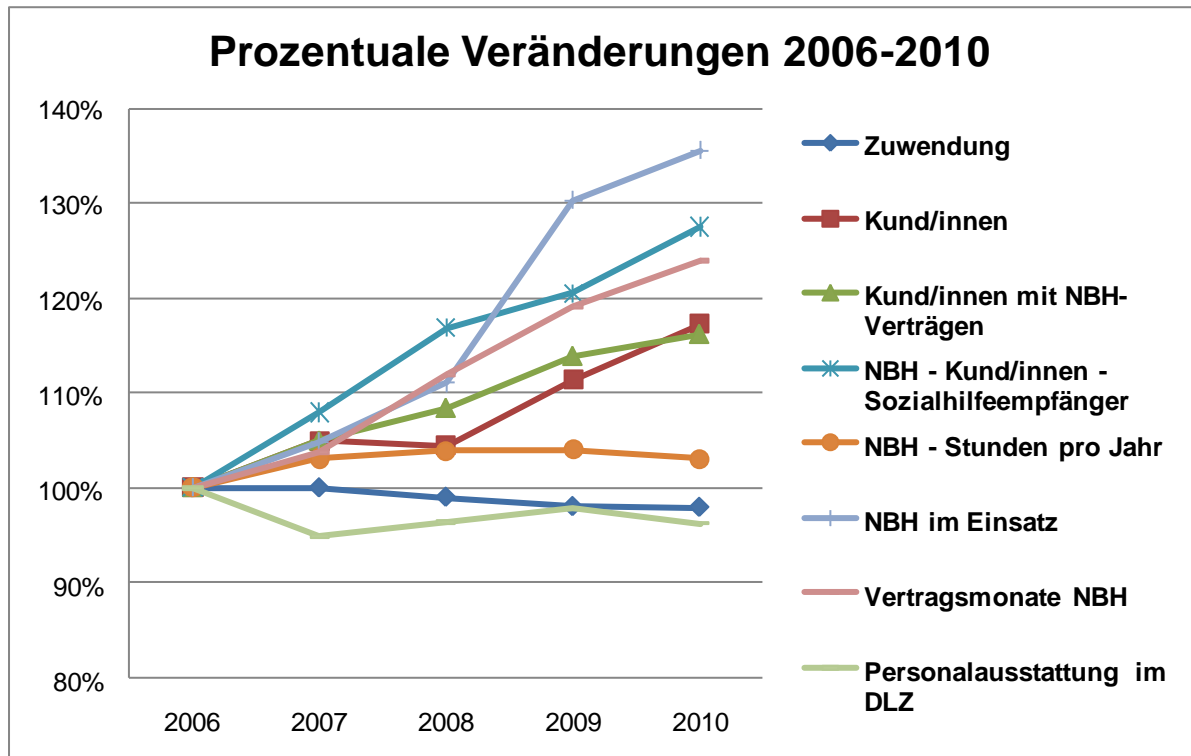
7. Ausblick

Angesichts der Aufgabenvielfalt der DLZ und des steigenden Bedarfs an Hilfen für alte Menschen, erscheint es problematisch, dass in den Wirtschaftsjahren 2006 / 2007 die im Zuwendungsvertrag vereinbarte Kürzung der Zuwendung um jeweils 1 % realisiert werden musste und in den Jahren 2008 bis 2011 keine Steigerung vereinbart wurde.

Eine Verlaufsdarstellung der geleisteten NBH-Stunden und der sich stetig erhöhenden Kundenzahlen illustriert deutlich, dass bei gleichbleibender Zahl von Mitarbeiter/innen, mehr Kund/innen und Nachbarschaftshelfer/innen begleitet wurden. Kund/innen möchten eine verbindliche, verlässliche und möglichst umfassende und langfristige Unterstützung. Die Vernetzung der DLZ im Stadtteil und die gute Zusammenarbeit mit den Nachbarschaftshelfer/innen sind dafür grundlegend.

Angesichts der steigenden Nachfrage nach Nachbarschaftshilfen zeigt sich, dass das System der niedrighwelligen Unterstützungen durch Laienhelfer/innen vermehrt an Grenzen stößt. Gleichwohl wird in den DLZ kontinuierlich eine große Unterstützungsleistung organisiert. Sie wird ergänzt durch die Angebote professioneller und spezialisierter Dienstleister, Fachdienste etc.

Älter werdende Menschen brauchen - je nach individueller Lebenslage - in der Regel ein kontinuierlich größer werdendes Bündel von Hilfen und Unterstützung; dies muss nicht nur von Professionellen aus Pflege- und Betreuungseinrichtungen, kann aber auch nicht nur von Laien erbracht werden. Selbsthilfepotentiale sind dabei zu berücksichtigen, aber nicht immer vorhanden. Verwandte und Lebenspartner/innen müssen unterstützt werden, sind aber manchmal nicht erreichbar oder haben die Grenzen der Belastbarkeit erreicht.



Es ist daher eine Zukunftsaufgabe, ambulante Hilfen für eine immer größer werdende Zahl von Menschen zu organisieren und für die betreffenden Personenkreise nutzbar zu machen. Hier sind gewerbliche und gemeinnützige Organisationen, öffentliche und private Institutionen, Politik und Verwaltung, Pflegekassen und andere Akteure gleichermaßen gefordert.

Die DLZ sind weiterhin ein kundiger und verlässlicher Partner, sowohl für ihre Kund/innen als auch für die offene Altenhilfe in der Stadt Bremen.

8. Anhang

8.1 Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ) - Kurzprofil

- Die siebzehn DLZ werden von der Stadt Bremen gefördert.
- Die DLZ werden von vier Wohlfahrtsverbänden betrieben: Sieben vom Paritätischen, sechs von der AWO, drei vom DRK, eines vom Caritasverband. Sie bieten eine flächendeckende Infrastruktur in der Stadt Bremen.
- Die DLZ sind in ihrem Stadtteil *die* zentrale Anlauf- und Kontaktstelle für alle Fragen, Antworten, Dienstleistungen rund um Alter, Behinderung, chronische Erkrankung.
- Sie leisten entweder selber Hilfen und Dienstleistungen oder informieren und beraten über Unterstützungsleistungen.
- Sie koordinieren und begleiten bürgerschaftliches Engagement in Form von Nachbarschaftshilfe zu Gunsten Bremer Bürger/innen.

Die Leistungen

Informationen und Beratung

- zu allen Fragen und Antworten rund um das Leben im Alter
- über ambulante und stationäre Hilfen und Dienstleistungen aller Anbieter
- zur Orientierung im „Dschungel“ von Zuständigkeiten und komplexen Lebenslagen
- zu Finanzierungsfragen und bei Antragstellungen

Organisierte Nachbarschaftshilfe

- Gewinnung, Anleitung und Begleitung sowie Organisation und Einsatzplanung von ehrenamtlichen Nachbarschaftshelfer/innen
- Hauswirtschaftliche Assistenz
- Begleitung bei Arzt- und anderen Besuchen
- zahlreiche andere Hilfen und Unterstützungen im Haushalt der Kund/innen

Kooperation und Vernetzung mit Einrichtungen und Initiativen im Stadtteil

- Nachbarschaftshäuser, Beiräte, Amt für Soziale Dienste, andere Anbieter von Dienstleistungen, Pflegedienste, Altenheime, etc.
- Wohnungsbaugesellschaften
- Mitarbeit in regionalen „Sozialen Arbeitskreisen“
- Initiierung, Unterstützung von Selbsthilfegruppen

Vor Ort gibt es darüber hinaus jeweils weitere spezielle Dienstleistungen, z.B. Tagesbetreuungsgruppen für an Demenz erkrankte Menschen, Gruppen für pflegende Angehörige und weiteres.

Stand: Juli 2011

8.2 Kennzahlen 2010 im Überblick

- 7.805 Kund/innen insgesamt
- 4.600 Serviceverträge Nachbarschaftshilfe abgeschlossen
- 4.060 Hausbesuche
- 3.670 ehrenamtliche Nachbarschaftshelfer/innen tätig
- 1.200 neue Helfer/innen aufgenommen
- 1.000 Helfer/innen verabschiedet
- 740.000 Stunden Nachbarschaftshilfe geleistet
- 90 Personalstunden durchschnittlich pro DLZ

8.3 Die Bremer Dienstleistungszentren - Kontaktdaten

Träger	Anschrift	Telefon	E-mail
--------	-----------	---------	--------

Arbeiterwohlfahrt

Vahr	Berliner Freiheit 9 c 28327 Bremen	46 80 32 -6 / -7	dlz-vahr@awo-bremen.de
Osterholz	St.-Gotthard-Str. 31 28325 Bremen	42 98 44-0 / -3	dlz-osterholzr@awo-bremen.de
Neustadt / Woltmershausen	Lahnstraße 65 28199 Bremen	59 814-0 / -13	dlz-neustadt@awo-bremen.de
Findorff	Herbststraße 118 28215 Bremen	377 89-0 / -13	dlz-findorff@awo-bremen.de
Walle	Wartburgstraße 11 28217 Bremen	388 98-12 / -13	dlz-walle@awo-bremen.de
Gröpelingen	Gröpelinger Heerstraße 248 28237 Bremen	69 142 -66 / -67	dlz-groepelingen@awo-bremen.de

Caritasverband

Huckelriede	Kornstraße 371 28201 Bremen	87 34 10	dlz@caritas-bremen.de
-------------	--------------------------------	----------	-----------------------

Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste

Horn	Brucknerstraße15 28359 Bremen	23 71 21	dlzhorn@paritaet-bremen.de
Schwachhausen - Nord	Kulenkampffallee 65 a 28213 Bremen	21 57 59	dlzschwachhausen@paritaet-bremen.de
Obervieland	Alfred-Faust-Straße 115 28277 Bremen	84 02 -500	dlzobervieland@paritaet-bremen.de
Huchting	Tegeler Plate 23 A 28259 Bremen	58 20 11	dlzhuchting@paritaet-bremen.de
Veogesack	Zum Alten Speicher 10 28759 Bremen	66 24 99	dlzvegesack@paritaet-bremen.de
Blumenthal	Bgm.-Kürten-Straße 30 28779 Bremen	60 21 99	dlzblumenthal@paritaet-bremen.de
Lesum	An der Lesumer Kirche 1 28717 Bremen	63 00 34	dlzlesum@paritaet-bremen.de

Deutsches Rotes Kreuz

Schwachhausen	Wachmannstraße 9 28209 Bremen	34 03 -100 / - 101	calas@drk-bremen.de salomon@drk-bremen.de
Mitte / östl. Vorstadt	Im Krummen Arm 13 28203 Bremen	69 93 01 -00/ - 02	eidams@drk-bremen.de frieg@drk-bremen.de
Hastedt	Hastedter Heerstraße 250 28207 Bremen	43 67 0 47	storck@drk-bremen.de richter@drk-bremen.de