

Jahresbericht 2012

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 2012

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. Zusammenfassung und Ausblick
8. Anhang
- 8.1 Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ) - Kurzprofil
- 8.2 Kennzahlen 2012 im Überblick
- 8.3 Die Bremer Dienstleistungszentren - Kontaktdaten

Impressum

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

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

Titelgrafik: www.ramschdesign.de

Bremen, März 2013

1. Vier Säulen der DLZ-Arbeit

Die Dienstleistungszentren in der Stadt Bremen, DLZ genannt, sind stadtteilbezogene Einrichtungen. Sie sind seit mehr als 35 Jahren als unverzichtbare Anlauf- und Beratungsstellen für alte, behinderte und chronisch kranke Menschen und deren Angehörige etabliert. Ihre Arbeit basiert auf vier Säulen, in die unterschiedlich hohe Personalressourcen fließen:



Abb. 1: Die vier Säulen in der DLZ-Arbeit

Die DLZ bieten für ältere, kranke und / oder behinderte Menschen umfassende Informations- und Beratungsdienste an. Die Mitarbeiter/innen der DLZ verfolgen in 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 Zuwendungsvertrages gefördert.

2. Kund/innen der Dienstleistungszentren

In 2012 wurden die Bremer DLZ von insgesamt 7.775 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. Statistisch erfasst werden Menschen, wenn ihre persönlichen Daten erhoben werden. Dies geschieht regelmäßig erst bei einem intensiveren und/oder mehrmaligen Gespräch.

Der überwiegende Anteil der Kund/innen lebt alleine im eigenen Haushalt (5.184 Personen, 66,7%). Von den im Berichtsjahr begleiteten Kund/innen waren 5.300 Frauen (68%) und 2.460 Männer (32%). 76,6% der Kund/innen sind über 70 Jahre alt, und fast die Hälfte (47%) der Kund/innen sind über 80 Jahre alt.

Die Zahl der Hilfen für leicht bis schwer demenzkranke, psychisch veränderte, verwahrloste und suchtabhängige Menschen stieg weiterhin kontinuierlich an. Dies ist ein Spiegel der demographischen Entwicklung. 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.

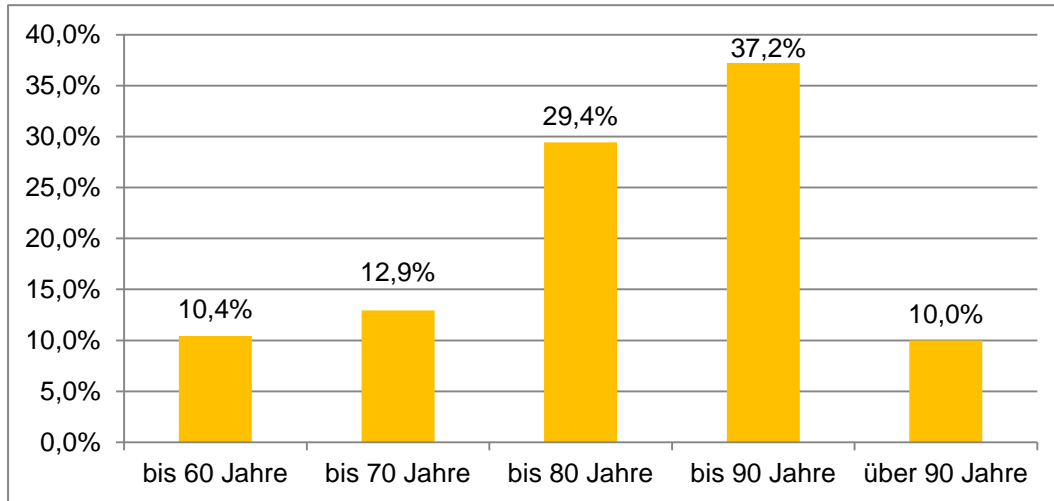


Abb. 2: Alter der DLZ-Kund/innen 2012

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.

Von den insgesamt geleisteten knapp 740.000 Stunden Nachbarschaftshilfe wurden 34,9% für Empfänger/innen von Sozialleistungen erbracht. 33% der Einsätze von Helfer/innen fanden – unabhängig von der Stundenzahl bei dieser Zielgruppe statt. Die Anzahl der Kund/innen, von denen die DLZ wissen, dass sie eine Pflegestufe haben, liegt bei ca. 33%.

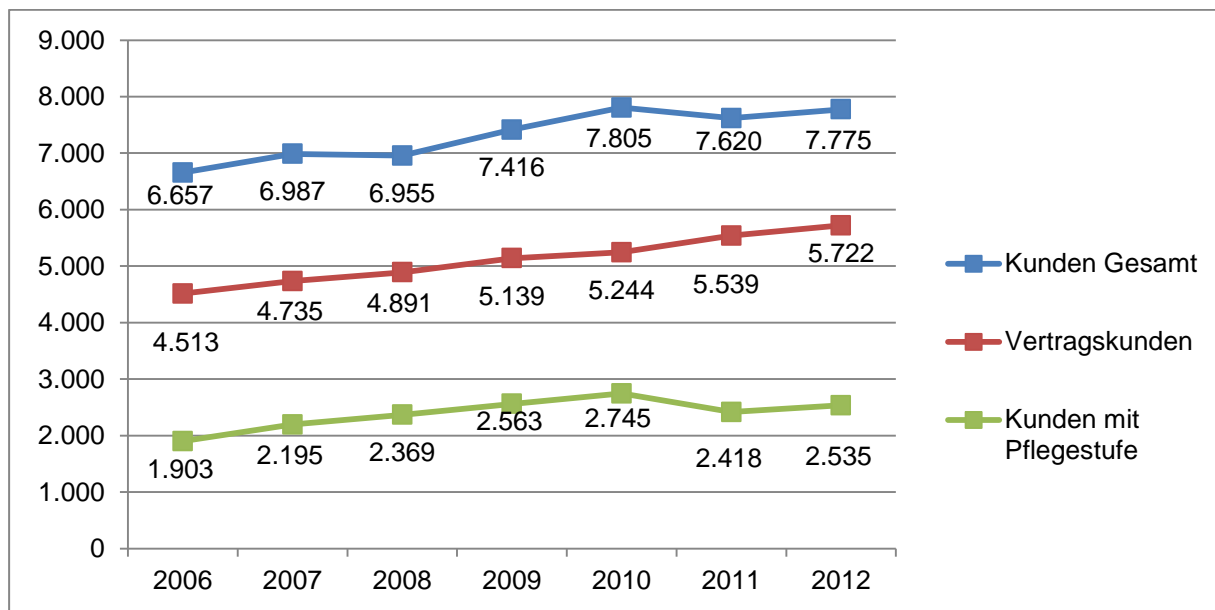


Abb. 3: Entwicklung der DLZ-Kund/innen von 2006 bis 2012

3. Information und Beratung

Ein 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. 2012 wurden 4.591 Hausbesuche durchgeführt (+ 3,9%).

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 Sozialgesetzbuch (SGB) XII (Sozialhilfe) und XI (Soziale Pflegeversicherung)
- über das Angebotsspektrum der Altenhilfe allgemein und im Quartier
- zu verschiedenen Hilfsmöglichkeiten wie Hausnotruf, Essen auf Rädern
- über weiterführende Hilfen (Betreuungsgruppen, Tagespflege, häusliche Pflege, vollstationäre Pflege)
- zur Beantragung der Leistungen der Pflegekassen
- 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 oder 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 und ist eine Form des bürgerschaftlichen Engagements.

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. Viele Helfer/innen erbringen auch über die vereinbarten Stunden hinaus nicht bezahlte Stunden für die älteren Menschen.

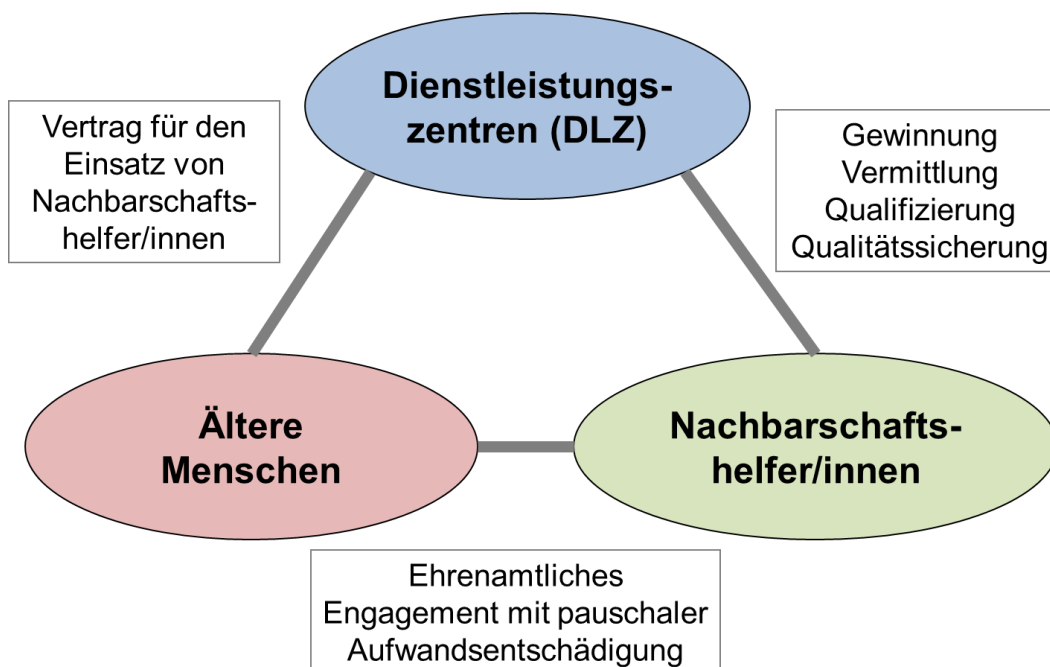


Abb. 4: Das Modell der organisierten Nachbarschaftshilfe

Die Nachbarschaftshilfe wird von den DLZ für Bremer Bürger/innen organisiert und von Nachbarschaftshelfer/innen erbracht. Diese erhalten für ihre Unterstützung pro Stunde eine pauschale Aufwandsentschädigung, die steuer- und abgabefrei ist, wenn sie im Kalenderjahr 2.100€ nicht überschreitet. Der Gesetzgeber plant aktuell ein Gesetz zur Stärkung des Ehrenamts. Darin ist eine Anhebung dieses Budgets auf 2.400€ vorgesehen, rückwirkend zum 01.01.2013

Im Berichtsjahr waren 4.119 Laienhelfer/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. Die Kund/innen zahlen dafür eine monatliche Pauschale von 22 €.

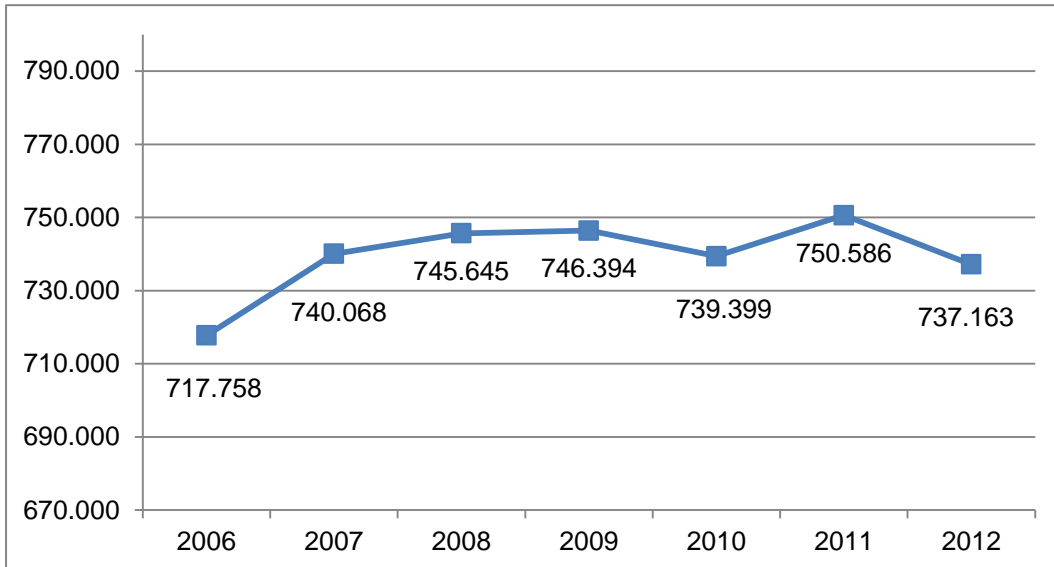


Abb. 5: Nachbarschaftshilfe-Stunden pro Jahr (Statistik DLZ 3.3)

2012 waren in Bremen am Stichtag 4.798 Verträge gültig. 5.722 Kund/innen wurden im Rahmen dieser Verträge versorgt (s. Abb. 3). Ehepaare hatten auch dann nur einen Vertrag, wenn beide Ehepartner eine eigene NBH hatten. Nachbarschaftshelfer/innen haben in diesem Jahr insgesamt 737.163 Stunden geleistet. Diese Zahl ist somit aktuell leicht gesunken (s. Abb. 5).

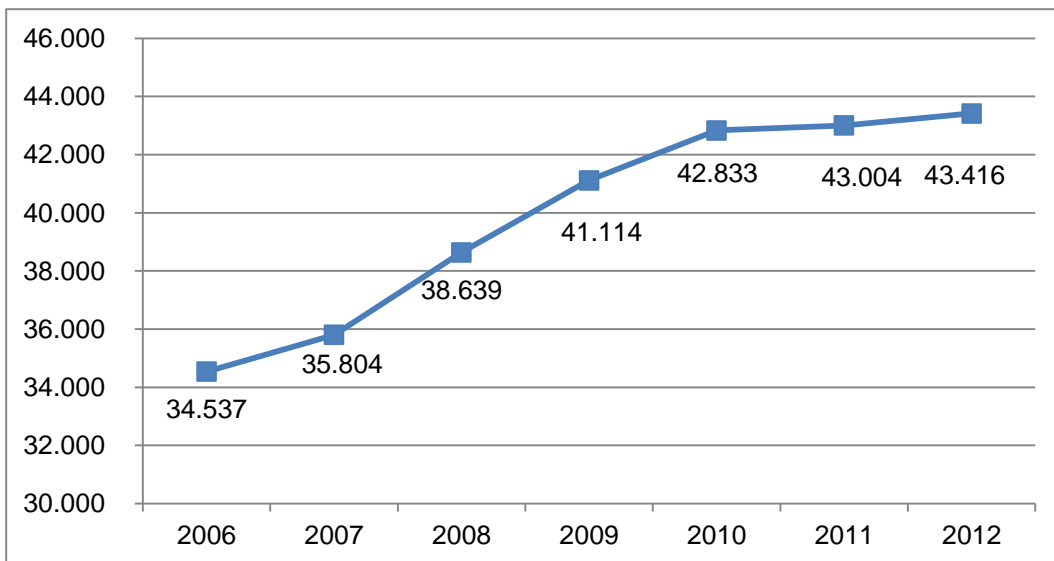


Abb. 6: Vertragsmonate Nachbarschaftshilfe (Statistik DLZ 3.5)

Im vergangenen Jahr bestanden für 43.416 Monate Verträge zwischen den Dienstleistungszentren und ihren Kund/innen über organisierte Nachbarschaftshilfe. Demnach ist

die Zahl der von den DLZ bearbeiteten Vertragsmonate seit 2006 um 8.879 (25,7%) angewachsen (s. Abb. 6).

Dieser erhebliche Anstieg konnte nur durch eine kontinuierlich steigende Zahl von Nachbarschaftshelfer/innen bewältigt werden. In Abb. 7 ist die Entwicklung bei den Nachbarschaftshelfer/innen rückblickend seit 2006 dargestellt. Im Jahr 2012 standen den DLZ 4.683 Nachbarschaftshelfer/innen zur Verfügung, von diesen wurden 4.119 eingesetzt (87,9%). Im Jahr 2006 wurden in der Nachbarschaftshilfe noch 2.707 Helfer/innen eingesetzt. Von 2006 bis 2012 ist die Zahl der eingesetzten Helfer/innen um 1.411 (39,9%) angestiegen.

Eine zusätzliche Anforderung ergibt sich durch die hohe Fluktuation bei den Nachbarschaftshelfer/innen: 2012 gab es 1.118 Abgänge, dies sind 27,1% der eingesetzten Helfer/innen insgesamt. Im Gegenzug wurden 1.249 (30,3%) 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. Seit 2006 wurden jedes Jahr über 1.000 Helfer/innen in der Nachbarschaftshilfe neu aufgenommen (insgesamt 7.964). Zur Entlastung, Qualifikation und Motivation der Helfer/innen werden von den Mitarbeiter/innen Einzelgespräche, Fortbildungen und Helfer/innentreffen organisiert.

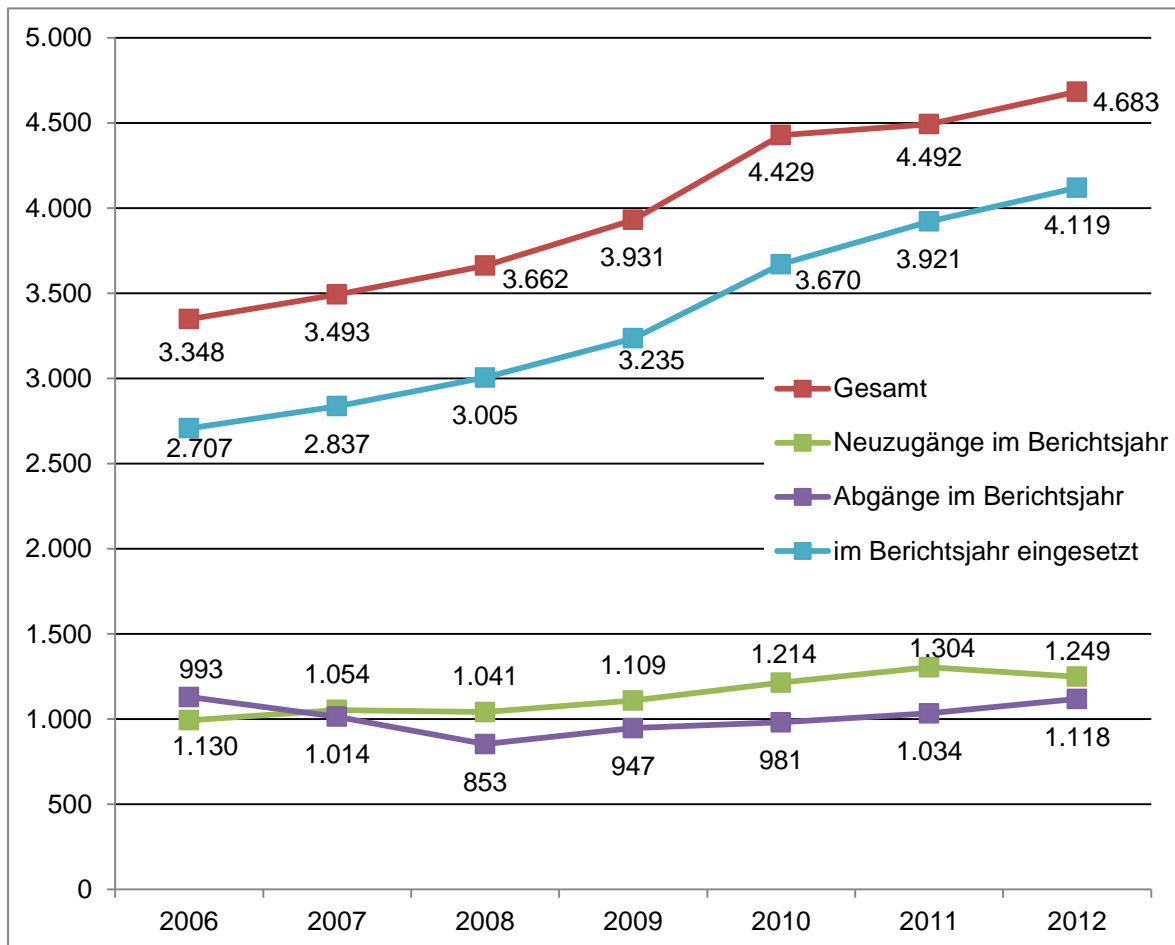


Abb. 7: Entwicklung der Nachbarschaftshelfer/innen (Statistik DLZ 4. - 4.3)

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. 2012 gab es dazu in den einzelnen DLZ zahlreiche Aktivitäten, z.B. auf

- Stadtteilstesten und Wochenmärkten,
- beim internationalen Tag der älteren Menschen am 01.09.2012 im Haus der Bürgerschaft
- beim Seniorentag im Rathaus am 13.05.2012
- Und der Messe „Seniora“, 11.-12.09.2012.

Darüber hinaus wird die Netzwerkarbeit systematisch in zahlreichen formellen und informellen Arbeitskreisen und Gremien gepflegt:

- Soziale Arbeitskreise im Stadtteil
- Demenz Informations- und Kontaktstelle (DIKS)
- Organisationskreis „Fachtag Demenz“
- „Beirat Dienstleistungszentren“
- AG „Qualitätssicherung der DLZ-Arbeit“
- Am 28.03.2012 fand eine Veranstaltung der Landesarbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege (LAG) mit dem Staatsrat Horst Frehe und den Fachpolitiker/innen der Bürgerschaftsfraktionen statt. Dabei wurde der gemeinsame Jahresbericht aller Bremer Dienstleistungszentren präsentiert.

6. Personalausstattung und Finanzierung

Die DLZ sind mit Leiter/innen (35,6% der Gesamtstunden), Sozialberater/innen (58,7% der Gesamtstunden) und in einigen DLZ in geringem Stundenumfang mit einer Verwaltungskraft (5,6% der Gesamtstunden) ausgestattet. Insgesamt standen 1.582 Personalstunden zur Verfügung. Durchschnittlich verfügt ein DLZ über 93,1 Personalstunden. Die Mitarbeiter/innen werden im Rahmen der Vergütungsregelungen der einzelnen Träger bezahlt.

Die Finanzierung der Dienstleistungszentren erfolgt zu ca. 60% aus Zuwendungen der Stadt Bremen, ca. 33% der Kosten tragen die Kund/innen, ca. 7% kommen aus Mitteln der einzelnen Träger.

7. Zusammenfassung und Ausblick

Seit über 35 Jahren bieten an 17 Standorten der Paritätische, die AWO, das DRK und der Caritasverband Beratung und Hilfen für alte Menschen und deren Angehörige an. Wir gehen davon aus, dass mit Hilfe der DLZ zahlreiche stationäre Unterbringungen in Heimen verzögert oder verhindert, Kosten reduziert und Lebensqualität älterer Menschen in den eigenen vier Wänden erhöht werden.

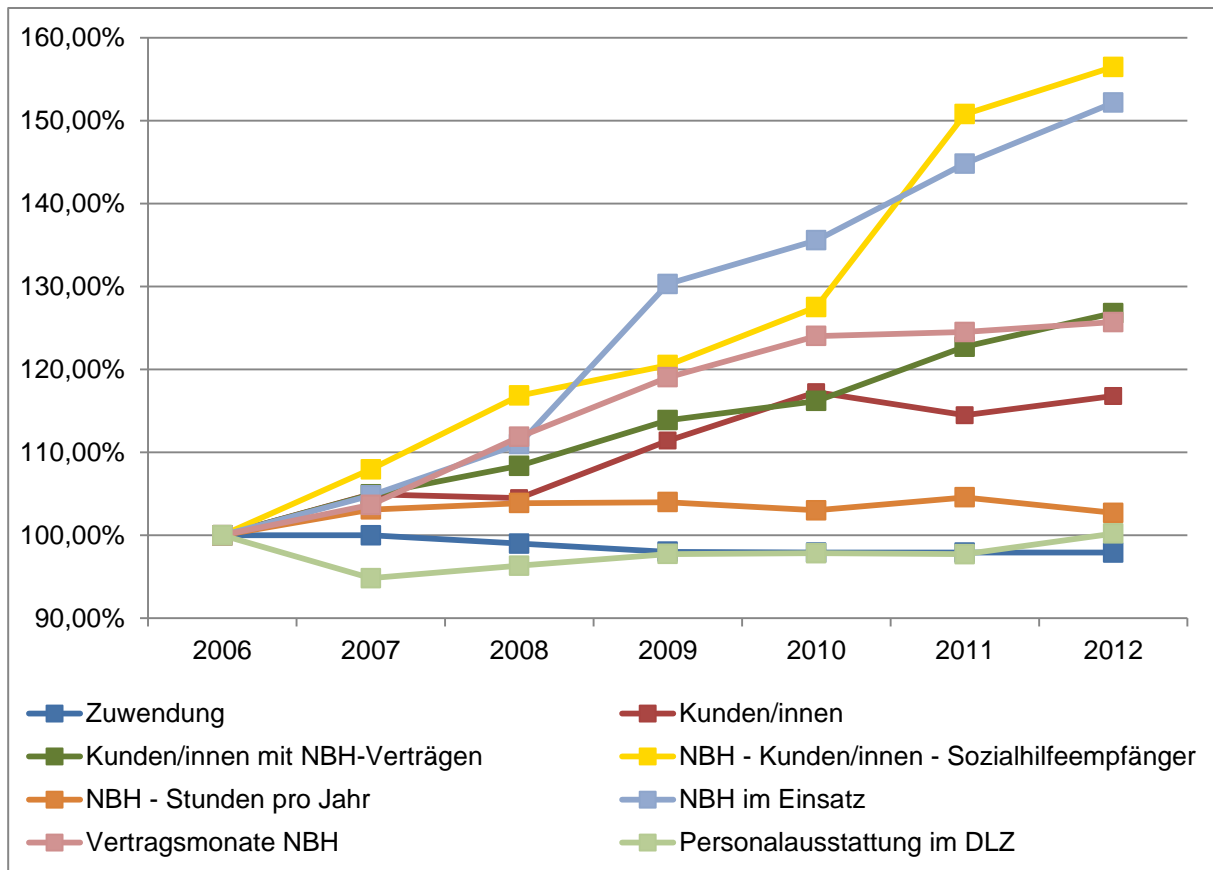


Abb. 8: Zentrale Kennzahlen unserer Arbeit

In Abb. 8 sind die Werte des Jahres 2006 als 100 % gesetzt. Der Verlauf der acht Kennzahlen über den Zeitraum der letzten sechs Jahre zeigt:

1. Die städtische Zuwendung (dunkelblau) ist seit 2006 gesunken
2. Die Personalausstattung in den DLZ (hellgrün) stagniert
3. Die NBH-Stunden pro Jahr (orange) sind aktuell leicht gesunken
4. Die Anzahl der Kund/innen (rot) ist seit 2006 um 17% gestiegen
5. Die Anzahl der Vertragsmonate NBH (rosa) stieg um 26%
6. Die Anzahl der Kund/innen mit NBH-Verträgen (dunkelgrün) ist seit 2006 um 27% gestiegen
7. Die Anzahl der eingesetzten Nachbarschaftshelfer/innen (hellblau) stieg um 52%
8. Der Anteil der geleisteten Stunden Nachbarschaftshilfe, die für Empfänger/innen von Sozialhilfe erbracht wurden (gelb) stieg um 56%.

Auch mit Blick auf das Jahr 2012 (im Vergleich zu 2011) skizzieren diese Kennzahlen den Erfolg, aber auch die Grenzen der DLZ:

- Die städtische Zuwendung hatte 2012 im vierten Jahr die gleiche Höhe (die zwei Jahre davor sank die Zuwendung jeweils um 1%)
- Die Personalressourcen sind relativ konstant (Gehälter und Mieten jedoch nicht...)
- Es wurden im Vergleich zu 2011 mehr Kund/innen insgesamt betreut
→ plus 2%.
- Es gibt mehr Kund/innen, an die Nachbarschaftshilfe vermittelt wurde
→ plus 3,3%
- Die Zahl der geleisteten Nachbarschaftshilfe-Stunden sank auf knapp 740.000
→ minus 1,8%
- Der Anteil der geleisteten NBH-Stunden, die für Kund/innen erbracht werden, die Leistungen aus der Sozialhilfe beziehen, beträgt ca. 260.000 Stunden, d.h. 34,9 % der insgesamt geleisteten Stunden.
→ minus 0,5%

Das geht weiterhin nur

- mit Hilfe einer sehr verdichteten und rationalisierten Arbeit in den DLZ, die punktuell auch zu Lasten der Kund/innen geht
- mit einer Konzentration auf die Vermittlung von Nachbarschaftshilfe und parallel zu Lasten der Informations- und Beratungsarbeit sowie der Vernetzungs- und Gemeinwesenarbeit im Stadtteil
- mit einer konstant steigenden Anzahl von eingesetzten und betreuten Helfer/innen
- mit einer Tendenz zur Absage von komplexen Versorgungsanfragen

Die DLZ arbeiten wie in den vergangenen Jahren erfolgreich an ihren Grenzen. Bei stagnierender Förderung durch die Stadt ist keine Ausweitung der Leistungen bei gleicher Qualität möglich.

Vor diesem Hintergrund werden alle Träger einen Antrag auf eine Erhöhung der Zuwendung um 5% für das Jahr 2014 stellen (= ca. 75.000 Euro). Ein entsprechender Antrag für 2012 wurde in 2011 leider abgelehnt.

Die Haushaltslage Bremens ist uns bekannt. Wir können aber nicht verschweigen, dass eine Deckelung des städtischen Anteils an der Finanzierung zwangsläufig auch eine Deckelung von Quantität und Qualität der Leistungen nach sich zieht.

Wir suchen deshalb das Gespräch mit Politik und Behörde, aber auch mit anderen gemeinnützigen und gewerblichen Dienstleistern in der Altenhilfe, um der stetig steigenden Nachfrage konstruktiv zu begegnen.

8. Anhang

8.1 Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ) - Kurzprofil

- Die 17 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 der 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. Tagesbetreuungsguppen für an Demenz erkrankte Menschen, Gruppen für pflegende Angehörige und weiteres.

Stand: März 2013

8.2 Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2012 im Überblick

- 7.775 Kund/innen insgesamt (+ 2,0%)
- 4.798 Serviceverträge Nachbarschaftshilfe bestehen (+ 0,3%)
- 4.591 Hausbesuche wurden geleistet (+3,9%)
- 1.583 Personalstunden insgesamt; 93 durchschnittlich pro DLZ (+ 2,7%)
- 737.163 Stunden Nachbarschaftshilfe geleistet (- 1,8%)
- 4.119 ehrenamtliche Nachbarschaftshelfer/innen wurden eingesetzt (+ 5,1%),
davon wurden 1.249 Helfer/innen neu aufgenommen und 1.118 verabschiedet.

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 / Buntentor	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
Veegesack	Kirchheide 18 28757 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

Stand: März 2013