

Dienstleistungszentren*

Jahresbericht 2017



*Die Stadt Bremen fördert uns

Impressum

Herausgeber: Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH

Redaktion und Gestaltung: Dr. Detlef Luthe, Niels Kohlrausch

Titelfoto: Nadja Susemichel ("Gesichter und Geschichten der Nachbarschaftshilfe", Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH, Bremen, 2014)

Juni 2018

Inhaltsverzeichnis

Dank und Anerkennung! _____	4
Jahresbericht 2017 _____	4
1. Kund/innen _____	6
2. Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz _____	7
2.1 Einsatzhäufigkeit und -umfang _____	9
2.2 Hausbesuche _____	10
3. Ehrenamtliche _____	11
3.1 Veranstaltungen für Ehrenamtliche - Schulungsangebote _____	12
3.2 Treffen mit fachlichem Input und Erfahrungsaustausch _____	14
3.3 Gesellige Veranstaltungen _____	14
4. Beratung _____	14
5. Information über andere Dienste _____	14
6. Eigene Angebote der DLZ _____	15
6.1 Mittagstische _____	15
6.2 Angehörigengruppen _____	15
6.3 Tagesbetreuungsgruppe für Menschen mit besonderem Betreuungsbedarf _____	15
6.4 Öffentliche Veranstaltungen / Projekte _____	15
7. Informations- und Öffentlichkeitsarbeit _____	16
8. Kooperationen / Netzwerkarbeit _____	16
8.1 Quartierbezogene Gremien _____	16
8.2 Kooperation mit Spendern / Unterstützern _____	17
8.3 Kooperation der vier DLZ-Träger _____	17
8.4 Zusammenarbeit mit dem Referat Ältere Menschen _____	17
9. Personal _____	18
10. Bilanz und Perspektiven _____	19
11. Ein besonderer Dank _____	20

Dank und Anerkennung!

Dienstleistungszentren (DLZ) gibt es in der Stadt Bremen seit 1975. Sie sind ein fester Bestandteil der sozialen Infrastruktur. Die DLZ vermitteln Organisierte Nachbarschaftshilfe; seit dem 01.01.2017 auch Alltagsassistenten. Die Ehrenamtlichen

"Ich möchte mich für ihre tolle, liebevolle Arbeit mit der Sie mich sehr entlastet haben, bedanken. Machen Sie weiter so!"

(Ein Angehöriger, Februar 2018)

praktizieren sowohl ein freiwilliges soziales Engagement als auch eine nebenberufliche Tätigkeit. Ihr Engagement wird mit der Zahlung einer pauschalen Aufwandsentschädigung von 7,15 Euro bzw. 8 Euro pro Stunde entgolten. Der Gesetzgeber hat im § 3, Abs. 26, des Einkommensteuergesetzes die Grundlagen dafür geschaffen. Einnahmen aus dort beschriebenen Tätigkeiten sind in Höhe von maximal 2.400 Euro im Kalenderjahr steuer- und abgabenfrei.

In der Stadt Bremen gibt es aktuell in allen 17 DLZ insgesamt knapp 3.500 Ehrenamtliche, die hauswirtschaftliche und andere Unterstützung für ältere Menschen realisieren. Das bezahlte Ehrenamt ist insbesondere in der Altenhilfe unverzichtbar. Weder gibt es in ausreichender Zahl Angehörige noch professionelle Dienstleister, um die ständig steigenden Bedarfe zu befriedigen.

Die Politik, insbesondere das Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend, fordert Bürger/innen mit Nachdruck dazu auf, sich in zahlreichen gesellschaftlichen Bereichen zu engagieren – mit und ohne Entgelt.

Die zahlreichen von den DLZ organisierten Ehrenamtlichen folgen diesem Appell. Sie verschaffen unserer Stadt, aber besonders den älteren Menschen und ihren Angehörigen, einen erheblichen finanziellen und sozialen Nutzen. Dafür gebühren ihnen Dank und Anerkennung!

Wenn Kund/innen oder andere die DLZ loben, dokumentieren wir das gerne. Einige ausgewählte Rückmeldungen an die sieben paritätischen DLZ sind in diesem Bericht in blauen Textfeldern dokumentiert.

Jahresbericht 2017

Die Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH (PGSD) wurde 1994 als gemeinnützige Gesellschaft gegründet. Sie ist ein Unternehmen des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes, Landesverband Bremen e.V., und sie ist weltanschaulich ungebunden.

Die PGSD betreibt in der Stadtgemeinde Bremen sieben Dienstleistungszentren (DLZ), eine Tagesbetreuungsgruppe für Menschen mit einem erhöhten Betreuungsbedarf sowie zwei Gesprächsgruppen für pflegende Angehörige. Diese Arbeit wird von derzeit 34 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und ca. 1.600 freiwillig sozial engagierten Menschen geleistet.

Die sieben Dienstleistungszentren werden zu ca. 50 % von der Stadt Bremen und zu ca. 50 % von den Kund/innen der DLZ finanziert.

Basis für diese Arbeit ist ein Zuwendungsvertrag, der jährlich neu mit der Senatorin für Soziales geschlossen wird. Darüber hinaus orientieren wir uns an einem Konzept, einem Glossar und unserem Leitbild.

2015 hat sich die PGSD der Initiative Transparente Zivilgesellschaft angeschlossen. Auf unserer Website www.pgsd.de finden Sie zahlreiche Angaben zu den Grundlagen unserer Arbeit, u.a. auch das Konzept sowie Angaben zur Mittelherkunft und Mittelverwendung.

Unsere Angebote

Dienstleistungszentren sind Informations- und Beratungsstellen für ältere oder chronisch kranke Menschen, Menschen mit einer Behinderung und deren Angehörige. Sie beraten über vorhandene Unterstützungsangebote und zwar wettbewerbsneutral. 17 DLZ sind über die Stadt Bremen gleichmäßig verteilt; sieben davon in Trägerschaft des Paritätischen. Die ersten DLZ wurden

1975 in Huchting und Kattenesch vom Paritätischen Wohlfahrtsverband gegründet. Seit 43 Jahren wird diese Infrastruktur von der Stadt Bremen gefördert.

Hilfen im Alltag: Organisierte Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistenz

Beide Unterstützungsangebote richten sich nach der persönlichen Situation und Lebenslage, unterstützen ältere Menschen und deren Angehörige bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten und bieten Personenbegleitung, persönliche Hilfen sowie tagesstrukturierende Hilfen für Menschen mit Demenz an.

Information und Beratung zu ambulanten, stationären und anderen Angeboten

Wenn Unterstützung und Pflege notwendig werden, informieren und beraten DLZ unentgeltlich zum Beispiel über Tagesbetreuung, Tagespflege, ambulante oder stationäre Angebote. Außerdem gibt es in jedem DLZ Informationen über Freizeit- und Begegnungsangebote für ältere Menschen im Stadtteil.

Sieben Besonderheiten und Alleinstellungsmerkmale der Ehrenamtlichkeit in den DLZ:

1. Maximale durchschnittliche Einsatzzeit pro Woche 6,5 Stunden
→ Konzentration auf 1 bis maximal 3 Kund/innen
2. Flexibilität für die Ehrenamtlichen
→ Sie können (nach Rücksprachen mit den Kund/innen, dem DLZ) kurzfristig Einsätze verschieben, tauschen, unterbrechen.
3. Flexibilität für die Kund/innen
→ Selbstzahler/innen können (nach Rücksprachen mit der Ehrenamtlichen, dem DLZ) individuelle Absprachen treffen, z.B. Spaziergang statt Einkauf, Kochen statt Putzen.
4. Prinzip der „Wahlverwandtschaft“
→ Die Vermittlung erfolgt im beiderseitigen Einvernehmen. Ehrenamtliche bzw. Kund/innen können einen Vermittlungsvorschlag des DLZ auch ablehnen.
5. Einsatz von „Herz und Hand“
→ Laien setzen Kompetenzen und Erfahrungen aus ihrem Alltag ein.
6. Legale Einkommenserzielung ohne arbeitsvertragliche Bindung
→ Unfall- und Haftpflichtversicherung, bis max. 200 Euro / Monat bzw. 2.400 Euro / Kalenderjahr steuer- und abgabenfrei, grundsätzlich kombinierbar mit anderen Einkommen, z.B. Minijob, Bezug von ALG I / ALG II oder einer Rente.
7. Freiwilliges soziales Engagement mit professioneller Unterstützung der Ehrenamtlichen und Kund/innen
→ Erfahrene und kompetente Fachkräfte in den DLZ begleiten sowohl die Ehrenamtlichen als auch die Kund/innen, suchen gemeinsam nach Lösungen in Konfliktfällen und unterstützen mit Schulungen und Gesprächsangeboten.

Ausgewählte Zahlen aus 2017

Die Dienstleistungszentren (DLZ) wurden auch 2017 auf hohem Niveau genutzt. Sie sind weiterhin unverzichtbare Anlauf- und Beratungsstellen für alte, chronisch kranke Menschen, Menschen mit einer Behinderung sowie deren Angehörige. Die Vergleichszahlen beziehen sich, wenn nicht anders ausgewiesen, auf das Jahr 2016. Um die Entwicklung der vergangenen zwölf Jahre zu dokumentieren, sind bei den meisten Kennzahlen auch die Steigerungsraten seit 2006 ausgewiesen.

*„Die Vermittlung dieser HelferIn passt so wunderbar. Das ist die Wucht in Tüten“
(eine Kundin, 91 Jahre)*

1. Kund/innen

Die Zahl der Kund/innen ist konstant geblieben: Insgesamt waren wir für 3.218 Menschen tätig (- 0,4%). Seit 2006 ist die Zahl der Kund/innen um 17 % gestiegen.

*„Meine Alltagsassistentin ist für mich ein echter Glückgriff. Sie geht total auf mich ein. Wir sind wie Pott und Deckel.“
(eine Kundin)*

Der Anteil der Migrant/innen unter unseren Kund/innen beträgt 194 (= 6%, + 1%).

2.062 oder 64% unserer Kund/innen leben allein (- 3,3%).

Altersstruktur:

352 (= 11,0%) der Kund/innen sind älter als 90 Jahre.

1.262 (= 39,2%) sind zwischen 81 und 90 Jahre alt.

998 (= 31,0%) sind zwischen 71 und 80 Jahre alt.

333 (= 10,3%) sind zwischen 61 und 70 Jahre alt.

273 (= 8,5%) sind bis 60 Jahre alt.

Die Zahl der hochbetagten, d.h. über 90 Jahre alten Menschen ist um 19% gesunken (von 439 auf 352).

2.128 Kund/innen sind Frauen (66,1%), 1.090 sind Männer (33,9%).

Von 1.425 = 44,3% der Kund/innen insgesamt bzw. von 70,3% der Vertragskund/innen ist den DLZ bekannt, dass sie einen Pflegegrad haben. Die Zahl der Kund/innen mit einem bekannten Pflegegrad ist um 28% gestiegen.

Die Organisierte Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistenz wurde auch für Empfänger/innen von Sozialhilfe erbracht. 14,7% der Einsätze (- 40%) und 20,3% (-18,7%) der verrichteten Stunden wurden für diese Kund/innen geleistet. Die sinkenden Zahlen haben u.a. mit den Änderungen in der Pflegeversicherung ab dem 01.01.2017 zu tun: Eine größere Zahl von Empfänger/innen von Sozialhilfe ist zu Selbstzahler/innen geworden, indem sie ihren Anspruch auf 125 Euro / Monat bei ihrer Pflegeversicherung geltend machen. Diese Leistung ist von den Kund/innen vorrangig zu nutzen.

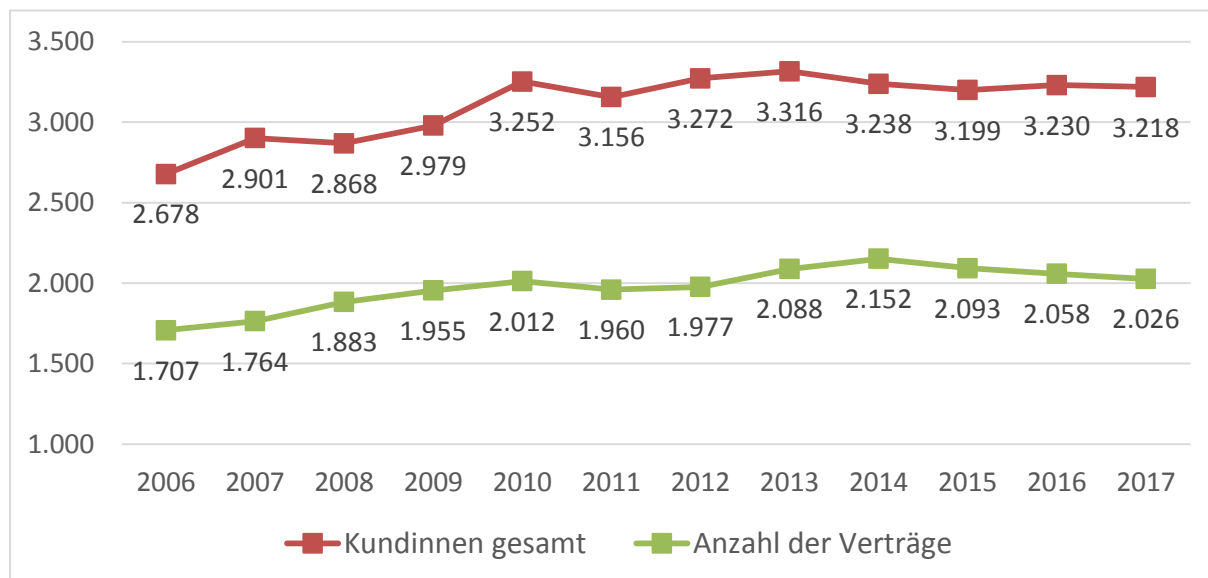


Abb. 1: Kund/innen der Dienstleistungszentren 2006-2017

Damit korrespondiert auch die stark gestiegene Zahl von Kund/innen mit einem Pflegegrad: 1.425 Kund/innen (+ 28%) haben wegen ihres Pflegegrades Anspruch auf erstattungsfähige Leistungen von ihrer Pflegekasse. Insbesondere die Nachfrage nach der Alltagsassistenz ist deshalb in 2017 sehr stark an die DLZ herangetragen worden.

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

Alle Kontakte unterhalb dieser Schwelle werden aus Gründen der Arbeitserleichterung und des Datenschutzes nicht erfasst. Dies sind z.B. Informationswünsche: „Gibt es ein Seniorenangebot 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 Kund/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 diese (nicht erfasste) Anzahl der Kontakte hinzuzufügen.

Eine Ausnahme sind Ratsuchende, die zeitaufwändig Beratung suchen, aber anonym bleiben wollen, weil sie nicht wollen, dass Angehörige oder Dienstleister von der Beratung Kenntnis bekommen. Diesen Wunsch respektieren wir selbstverständlich - zu Lasten der Statistik.

In 2017 haben wir erstmalig in der Statistik zwischen Vertrags- und Beratungskunden differenziert: 2.630 Vertragskund/innen sind 588 Beratungskund/innen hinzuzufügen. Somit ergibt sich die Gesamtzahl von 3.218 Kund/innen (kumuliert über das Jahr 2017).

2. Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistentz

Der Unterschied zwischen diesen beiden Dienstleistungen ist: Bei der Alltagsassistentz setzen wir ausschließlich geschulte Ehrenamtliche ein. Deshalb können sich Kund/innen die Kosten für die Leistung von ihrer Pflegekasse bis zu einer Höhe von 125 Euro / Monat erstatten lassen. Dies ist bei den Kosten für die Organisierte NBH nicht möglich. Inhaltlich unterscheiden sich die beiden Leistungsarten nicht.

2.630 Kund/innen hatten im Berichtsjahr einen Vertrag für den Einsatz von Ehrenamtlichen abgeschlossen. Wenn ein Paar einen Vertrag abschließt, zählt dies als ein Vertrag für zwei Kund/innen. Die Anzahl der Verträge ist eine kumulierte Erhebung im Stichmonat Dezember. Das bedeutet: Im Jahr 2017 gab es insgesamt 2.026 Verträge (-1,6%), unabhängig von ihrer Laufzeit. Die durchschnittliche Laufzeit eines Vertrages betrug 9,4 Monate (Vertragsmonate geteilt durch Anzahl Verträge).

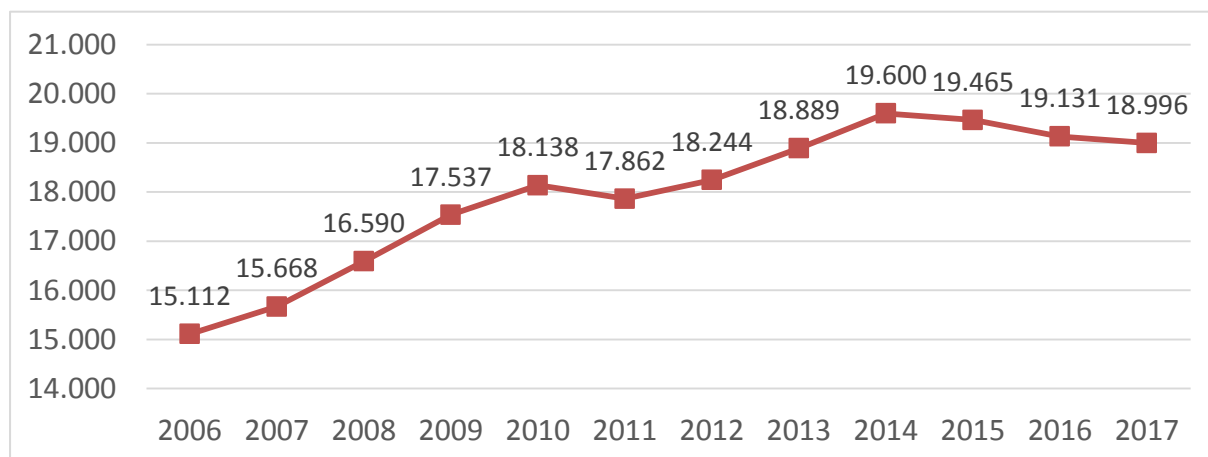


Abb. 2: Vertragsmonate pro Jahr 2006-2017

Die Anzahl der Vertragsmonate betrug 18.996 (- 0,7%). Die Zahl der Vertragsmonate repräsentiert die Einnahmen, die parallel zur Zuwendung der Sozialsenatorin der Finanzierung der DLZ-Arbeit dienen: Ein Vertragsmonat entsprach in 2017 für die Organisierte NBH 26 Euro und für die Alltagsassistenten 30 Euro pro Monat. Von den 18.996 Vertragsmonaten insgesamt entfielen 13.225 auf die Nachbarschaftshilfe und 5.771 auf die Alltagsassistenten.

Insgesamt sind 246.758 Stunden von Ehrenamtlichen erbracht worden (- 5,6%). Im Durchschnitt werden pro DLZ 35.251 Stunden erbracht.

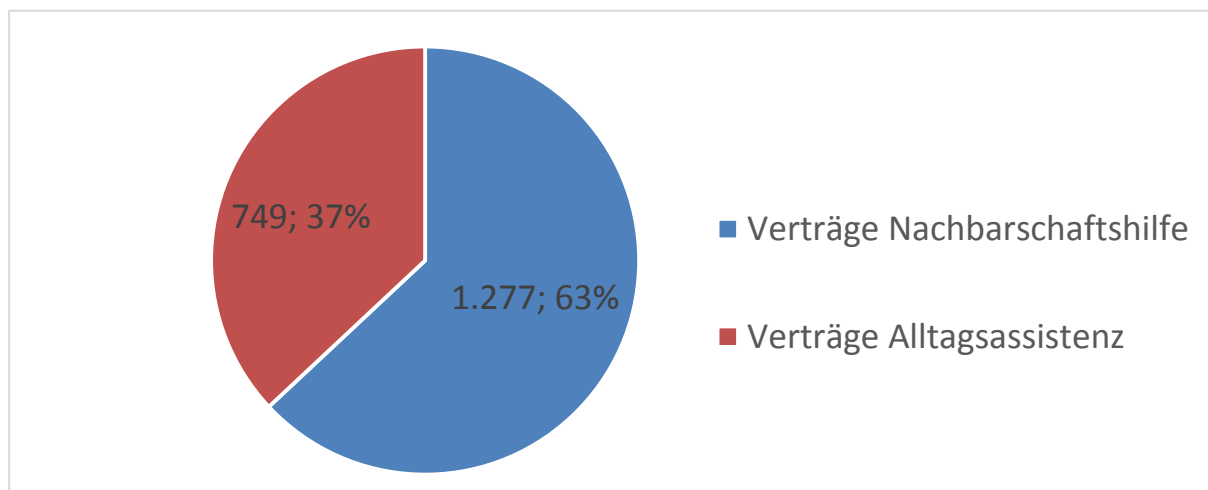


Abb. 3: Anzahl Verträge für Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenten

Im Jahr 2017 bestanden insgesamt aufs Jahr gerechnet 2.026 Verträge, davon waren 749 Alltagsassistenten-Verträge und 1.277 Nachbarschaftshilfe-Verträge.

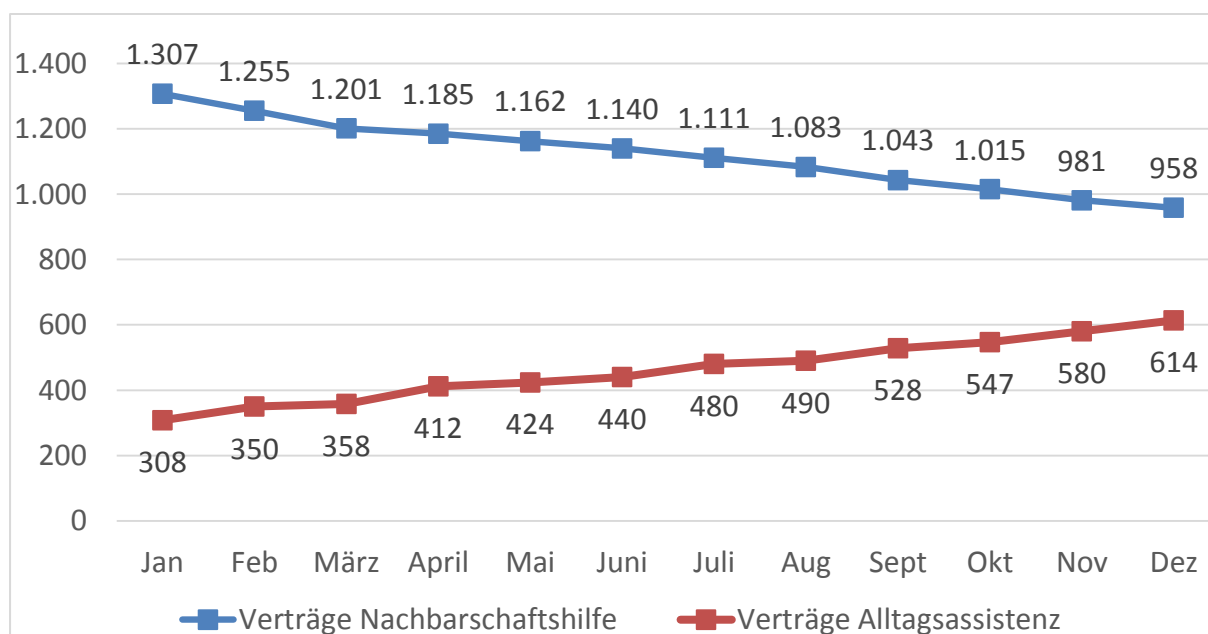


Abb. 4: Anzahl Verträge im Jahresverlauf pro Monat

(Die Vertragszahlen in Abb. 4 wurden im jeweiligen Monat erhoben. Die Zahlen in Abb. 3 wurden Ende 2017 für das gesamte Jahr erfasst und beinhalten alle rückwirkend von Nachbarschaftshilfe auf Alltagsassistenten umgestellten Verträge)

Die Grafik zeigt die kontinuierlich gestiegene Nachfrage nach der erstattungsfähigen Leistung Alltagsassistentenz. Zahlreiche Kund/innen der Nachbarschaftshilfe haben das Vertragsverhältnis gleich zu Beginn oder im Laufe des Jahres gewechselt, sofern sie einen Pflegegrad zuerkannt bekommen haben. Hinter diesem Verlauf verbirgt sich eine sehr zeitaufwändige Informations- und Beratungsarbeit der DLZ-Mitarbeiter/innen. Viele Kund/innen brauchten Beratung und Unterstützung bei dem Wechsel des Vertragsverhältnisses und bei der Kostenerstattung durch ihre Pflegekasse.

2.1 Einsatzhäufigkeit und -umfang

Der Anteil der sehr intensiven Einsätze (6-7 x wöchentlich) betrug lediglich 11 (statt 16 im Vorjahr). Die Zahl der Kund/innen mit Einsätzen 4-5 x pro Woche betrug 42 (statt 52 im Vorjahr). Die Zahl der Kund/innen mit Einsätzen 2-3 x pro Woche ist leicht gesunken auf 465 Kund/innen (statt 479 im Vorjahr). 1 x pro Woche wurden 829 Kund/innen versorgt (statt 837 im Vorjahr). Der Bedarf bei den am wenigsten intensiven Einsätzen ist gesunken: 14tägig oder bei Bedarf wurden 215 Menschen unterstützt (statt 237 im Vorjahr).

Der Schwerpunkt der Einsätze liegt also nach wie vor bei einer Einsatzhäufigkeit von 1-3 Mal pro Woche. Dies gilt für 1.294 Kund/innen = 49% der Vertragskund/innen.

Der Anteil der Einsätze bei Empfänger/innen von Sozialhilfe ist stark gesunken: 14,7% der Einsätze fanden bei Kund/innen mit einem Anspruch auf Transferleistungen statt (In 2016: 24,7%). Geleistet wurden dort 50.089 Stunden (statt 61.573 Stunden im Vorjahr).

Wie schon erwähnt, hängt der Rückgang dieser Zahlen u.a. mit Änderungen in der Pflegeversicherung ab 01.01.2017 zusammen. Empfänger/innen von Transferleistungen haben, bei Vorliegen der Anspruchsgrundlagen, einen Pflegegrad erhalten. Somit bekamen sie Anspruch auf die Erstattung von 125 Euro / Monat. Auf diese Weise wurden viele zu Selbstzahler/innen. Im Bedarfsfall wurden Stunden vom Amt für Soziale Dienste aufgestockt. Dennoch sank die Zahl der insgesamt für Empfänger/innen von Transferleistungen erbrachten Einsätze und Stunden erheblich: In 2017 fanden 229 Einsätze bei Empfänger/innen von Transferleistungen statt (400 Einsätze in 2016). Die Zahl der Jahresstunden sank entsprechend von ca. 61.000 in 2016 auf ca. 50.000 in 2017 (- 18,7%).

2.2 Hausbesuche

Die Zahl der Hausbesuche ist im vergangenen Jahr gegenüber dem Vorjahr auf 1.954 gesunken (- 10,4%). Bei Neukund/innen erfolgt regelmäßig ein Hausbesuch. Folgehausbesuche dienen der Qualitätskontrolle sowie der Anpassung der Unterstützung an die aktuelle Lebenssituation der Kund/innen. Je nach Bedarf werden auch 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 Unterstützung in Kooperation mit anderen Dienstleistern, Ämtern, Pflegekassen etc.

Setzt man pro Besuch einen Zeitbedarf von 1,5 Stunden an (Zeit vor Ort + Wegezeit + Dokumentation), sind ca. 3.000 Stunden aufgewendet worden. Allerdings: Hausbesuche setzen selbstverständlich das Einverständnis der Kund/innen bzw. der Angehörigen voraus.

Die gesunkene Zahl von Hausbesuchen in 2017 resultiert aus dem erheblich gestiegenen Arbeitsaufwand zur Schulung der Ehrenamtlichen.

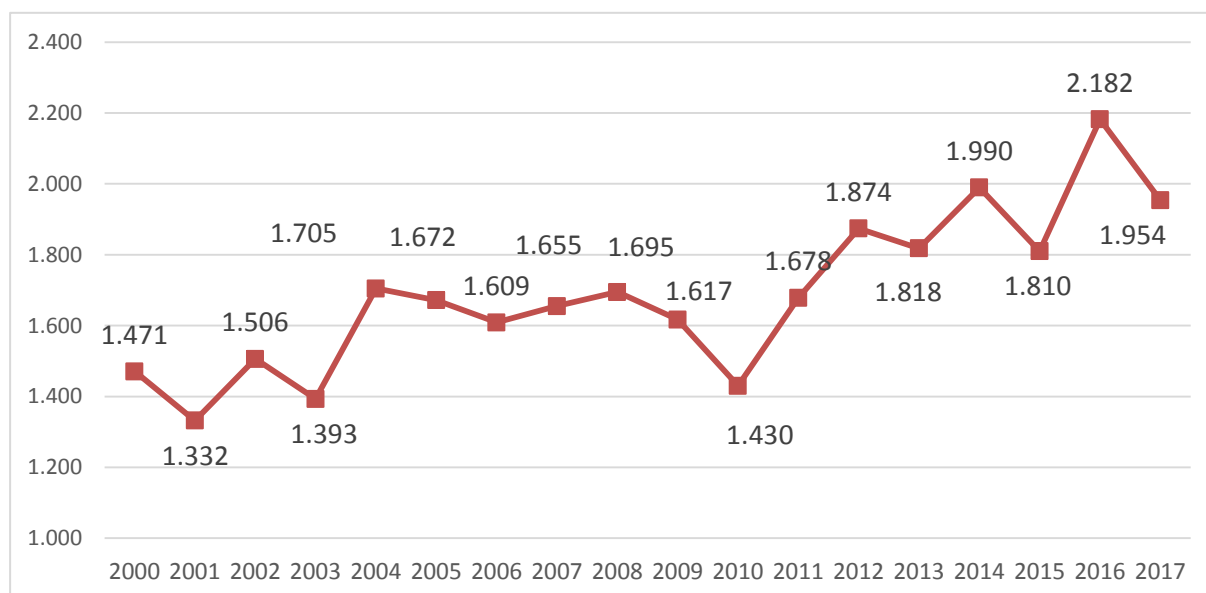


Abb. 3: Hausbesuche bei Kund/innen der Dienstleistungszentren 2006-2017

3. Ehrenamtliche

Die Zahl der im Berichtsjahr eingesetzten Ehrenamtlichen sank leicht auf 1.603 (- 0,4%). Zum Vergleich: Seit 2006 stieg die Zahl der eingesetzten Ehrenamtlichen um 29%.

Zur Fluktuation: 269 Ehrenamtliche sind in 2017 neu hinzugekommen (= 17% der insgesamt zur Verfügung stehenden Ehrenamtlichen, - 3,2%). 330 haben aufgehört (= 20,6% der insgesamt zur Verfügung stehenden Personen, + 12%). Zum Vergleich: In 2016 gab es 278 Neuzugänge und 294 Abgänge.

Die Gründe für die Beendigung des freiwilligen sozialen Engagements sind unterschiedlich. Oft haben die Ehrenamtlichen alternative Einkommensmöglichkeiten oder sie haben aus persönlich-familiären Gründen weniger Zeit zur Verfügung. Nur sehr selten ist Unzufriedenheit der Grund für die Beendigung des Engagements. Freiwilliges soziales Engagement steht eben – je nach Lebensphase und materiellen Verhältnissen – in Konkurrenz zu anderen Zielen und Zeitverwendungen. Viele Ehrenamtliche finden – wenn sie das denn wollen – auf dem Arbeitsmarkt der ambulanten und stationären Altenhilfe Arbeit; dort werden mit Nachdruck geeignete Mitarbeiter/innen gesucht.

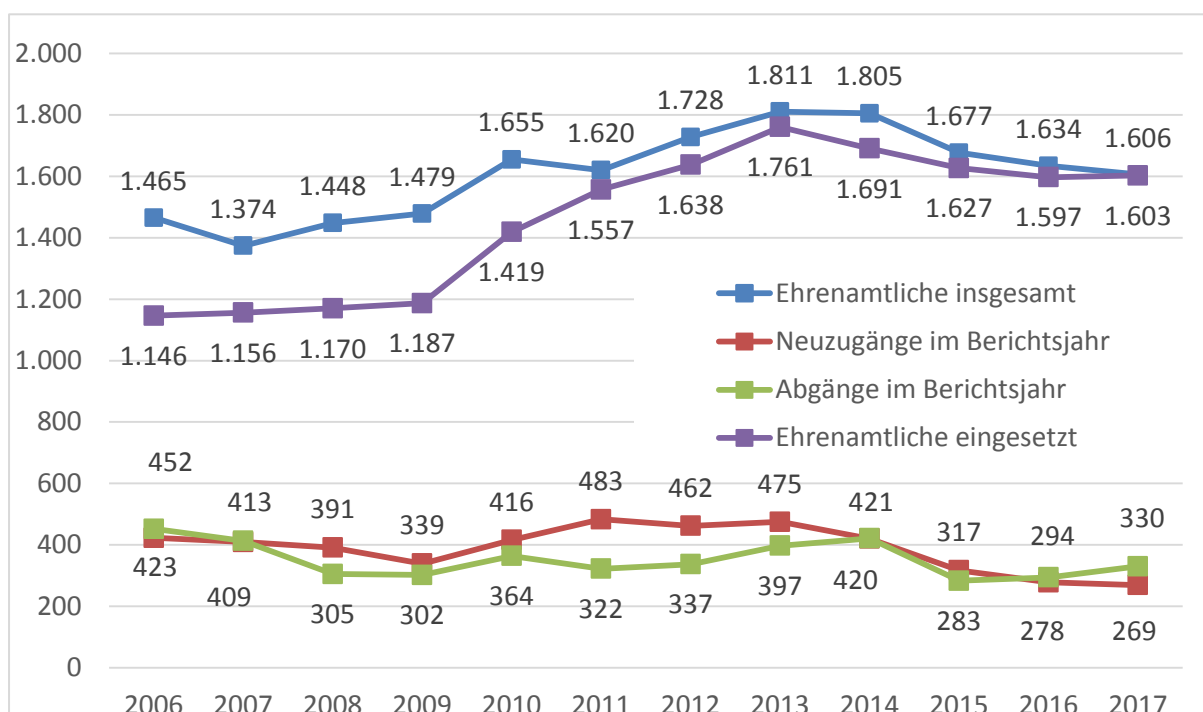


Abb. 4: Ehrenamtliche 2006-2017

Allen Ehrenamtlichen werden Schulungen und offene Treffs angeboten. In 2017 stand die verpflichtende Schulung für Alltagsassistent/innen im Vordergrund. Das Curriculum dafür umfasst 20 Stunden und beinhaltet z.B. Notfallwissen, Informationen zu Krankheitsbildern im Alter und zum Thema Demenz.

Bei den Ehrenamtlichen gibt es nach wie vor – je nach Stadtteil unterschiedlich ausgeprägt – unterschiedliche Interessen: In Horn und Schwachhausen werden von Ehrenamtlichen relativ häufig Einsätze zum Betreuen, zu Begleitdiensten, zum Vorlesen nachgefragt. Rein hauswirtschaftliche Tätigkeiten wie Putzen, Kochen, Einkaufen sind dort für viele freiwillig Engagierte nicht attraktiv. Gleichwohl sind auf Seiten der Kund/innen hauswirtschaftliche Assistenz und Gesellschaft

*„Ich kann wirklich sagen: Ohne Ihre Hilfe könnte ich mein Leben nicht so führen, wie es mir trotz Erblindung noch gelingt.“
(eine Kundin)*

leisten regelmäßig zu gleichen Teilen gefragt. Die 2014 von den Bremer DLZ durchgeführte Befragung der Nachbarschaftshelfer/innen hat das belegt: 92% gaben damals an, „immer“ bzw. „oft“ Gesellschaft zu leisten. 94% gaben an, „immer“ bzw. „oft“ zu putzen. Die Einsätze sind also fast immer von sozialem Kontakt und hauswirtschaftlicher Assistenz gefüllt.

Die von uns vermittelten Ehrenamtlichen sind durchschnittlich 3 Stunden pro Woche im Einsatz gewesen (Anzahl Jahresstunden geteilt durch Anzahl Ehrenamtliche im Einsatz geteilt durch 52 Wochen). Der Durchschnittswert sagt jedoch wenig aus: Zahlreiche Ehrenamtliche wollen bzw. können z.B. nur zwei Stunden pro Woche tätig werden. Die Einsatzzeiten bewegen sich auf jeden Fall im gesetzlich vorgegebenen Rahmen der sogenannten „Übungsleiterpauschale“ (§ 3 Einkommensteuergesetz) für ehrenamtlich tätige Menschen. Diese dürfen bis zu 2.400 Euro pro Kalenderjahr steuer- und abgabenfrei vereinnahmen. Das heißt, die DLZ setzen sie im Durchschnitt pro Woche 6,4 Stunden (bei 7,15 Euro / Std.) oder ca. 335 Stunden pro Jahr ein.

3.1 Veranstaltungen für Ehrenamtliche - Schulungsangebote

In 2017 fanden zahlreiche Veranstaltungen für Ehrenamtliche statt. Im Zentrum stand dabei die vorgeschriebene Schulung von Alltagsassistent/innen. Darüber hinaus gab es auch Treffen insbesondere für Nachbarschaftshelfer/innen mit fachlichem Input und Erfahrungsaustausch sowie gesellige Veranstaltungen.

Es fanden 200 Veranstaltungen mit 1.863 Teilnehmer/innen statt. Davon waren 70 Veranstaltungen mit 851 Teilnehmer/innen zum Thema Notfallwissen, durchgeführt vom Arbeiter-Samariter-Bund (ASB). Ein von der PGSD erarbeitetes Curriculum legt Inhalt und Umfang der insgesamt sechs Veranstaltungen fest. Es orientiert sich an den Vorgaben der „Verordnung über die Anerkennung und Förderung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag nach dem Elften Buch des Sozialgesetzbuches für das Land Bremen“ vom 25.04.2017.

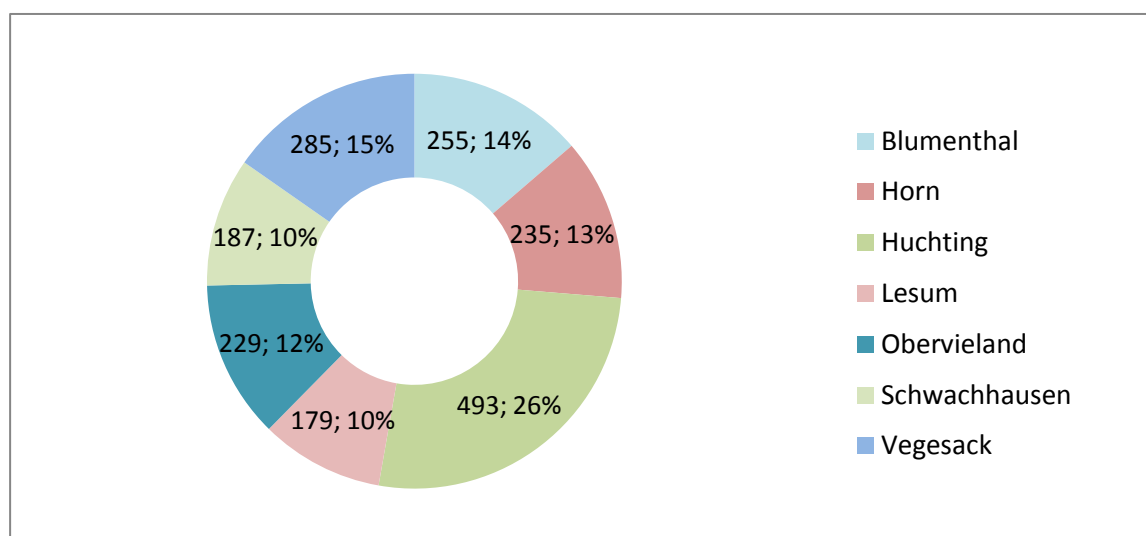


Abb. 5: Anzahl der Schulungsteilnehmer/innen 2017 nach Stadtteilen

Da die Standorte eine unterschiedlich große Zahl von Ehrenamtlichen im Einsatz haben, hat sich der Schulungsaufwand ebenfalls unterschiedlich verteilt: In Huchting gab es z.B. 493 Teilnehmer/innen an Veranstaltungen, das waren 26% aller Teilnehmer/innen an Schulungsveranstaltungen.

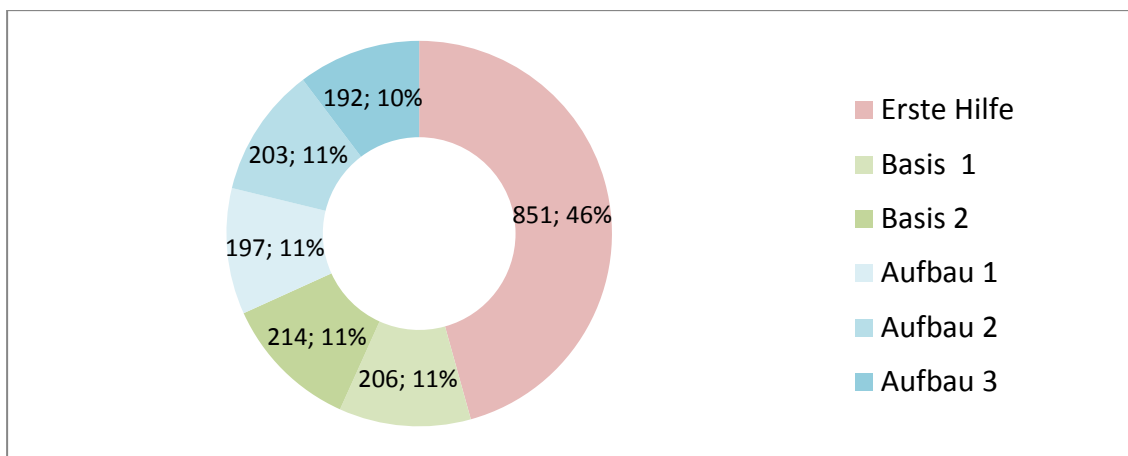


Abb. 6: Anzahl der Schulungsteilnehmer/innen 2017 nach Schulungstypen

Die Abbildung zeigt die Verteilung der Teilnehmer/innen auf die Module des Curriculums. 851 Ehrenamtliche nahmen an der dreistündigen Notfallwissen-Veranstaltung des ASB teil.

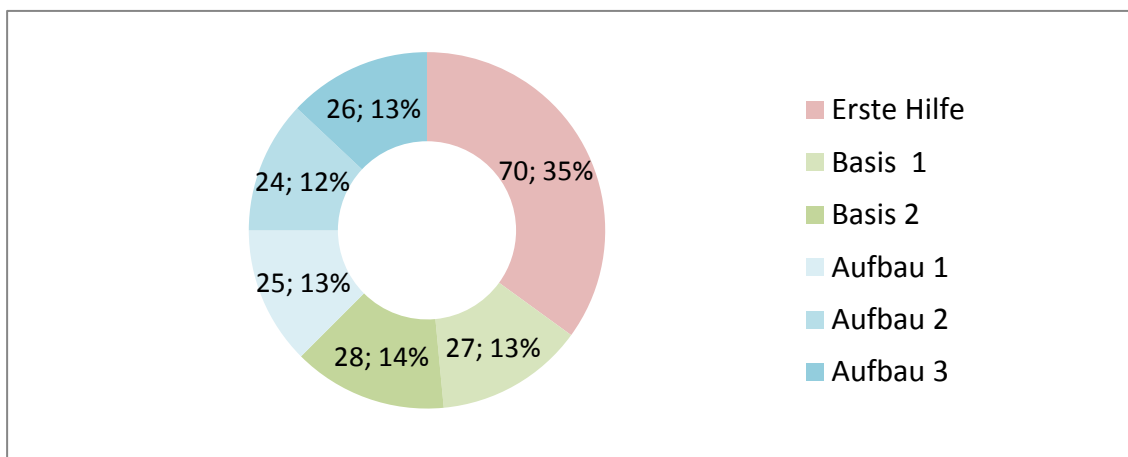


Abb. 7: Anzahl der Schulungen 2017 nach Schulungstypen

Die Abbildung stellt die Verteilung der insgesamt 200 Veranstaltungen auf die Veranstaltungstypen dar. D.h. z.B. die 70 Erste-Hilfe-Veranstaltungen waren 35% aller durchgeführten Veranstaltungen.

	Notfallwissen	Basis 1	Basis 2	Aufbau 1	Aufbau 2	Aufbau 3
Teilnehmer/innen (TN)	851	206	214	197	203	192
Veranstaltungen (VA)	70	27	28	25	24	26
Ø TN-Zahl pro VA	12,2	7,6	7,6	7,9	8,5	7,4

Abb. 8: Übersicht Anzahl der Schulungen, Teilnehmer/innen und Ø TN-Zahl pro VA

Die Grafik dokumentiert die durchschnittliche Anzahl von Teilnehmer/innen pro Veranstaltungstyp.

3.2 Treffen mit fachlichem Input und Erfahrungsaustausch

Die DLZ haben – zusätzlich zu den oben dargestellten 200 Schulungsveranstaltungen - insgesamt 44 Treffen mit 470 Teilnehmer/innen durchgeführt. Thematisch ging es dabei z.B. um „Umgang mit Krisen und Notsituationen“, „Straftaten gegen ältere Menschen“, „Krankheitsbilder im Alter“. Diese Treffen werden zusätzlich zu den verpflichtenden Schulungen angeboten. Teilnehmen können alle Ehrenamtlichen, unabhängig von ihrem Einsatz in der Organisierten Nachbarschaftshilfe oder Alltagsassistenz.

3.3 Gesellige Veranstaltungen

Sie dienen der Kontaktpflege mit den Ehrenamtlichen und werden oft auch mit Zielen der Öffentlichkeitsarbeit kombiniert. Zu diesem Veranstaltungstyp gehören auch Weihnachtsfeiern, Grünkohlessen oder ein gemeinsamer Fahrradausflug mit dem Ortsamtsleiter. Insgesamt fanden 17 Veranstaltungen dieser Art mit knapp 400 Teilnehmer/innen statt.

4. Beratung

Die Arbeit der DLZ steht laut Zuwendungsvertrag auf vier Säulen: Information, Beratung, Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz, Netzwerkarbeit im Stadtteil. Die Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz nimmt nach wie vor ca. 80 % der Personalressourcen in Anspruch. Diese Zahl basiert auf der Selbsteinschätzung der Mitarbeiter/innen, nicht auf einer exakten Zeiterfassung.

Beratungsleistungen werden i.d.R. von den älteren Menschen selbst und / oder ihren Angehörigen in Anspruch genommen. 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.

Weiterhin zunehmend nachgefragt sind besondere Fachkenntnisse im Umgang mit dem Thema Demenz. Angehörige erhalten auch über die Angehörigengruppen hinaus bei Hausbesuchen, Einzelgesprächen kompetente Unterstützung. Einige Mitarbeiterinnen der PGSD sind besonders geschult in der Kommunikationsmethode Validation nach Naomi Feil. Die PGSD war bis 31.12.14 Autorisierte Validations-Organisation (AVO) und hat sich somit eine besondere Expertise für das Thema Kommunikation mit an Demenz erkrankten Menschen erarbeitet.

5. Information über andere Dienste

Der Begriff der Vermittlung im Sinne eines aktiven Mitwirkens am Zustandekommen eines Vertrages für eine Dienstleistung verwenden wir ausschließlich im Zusammenhang mit den von den DLZ selbst angebotenen Leistungen, insbesondere der Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistenz. In diesem Kontext vermitteln wir einen Vertrag; dadurch wird der ratsuchende Mensch zur Kund/in. Ferner vermitteln wir Ehrenamtliche für die Kund/innen. Gleiches gilt im Zusammenhang mit der von der PGSD angebotenen Tagesbetreuungsgruppe in Huchting.

*„Ich bedanke mich für die immer geduldige, freundliche und qualifizierte Unterstützung des DLZ für meine Tante.“
(eine Angehörige)*

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 zwei Kategorien darstellen: Kernleistungen, die aus dem DLZ-Vertrag resultieren: Information, Beratung, Organisation von Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistenten sowie die Netzwerkarbeit in den Stadtteilen. Darüber hinaus gibt es „Kürleistungen“, d.h. weitere an die DLZ angebundene und regelmäßig angebotene Dienstleistungen.

6.1 Mittagstische

In Horn und Obervieland bieten die DLZ älteren Menschen eine preiswerte Teilnahme an den Mittagstischen der Bremer Heimstiftung im Stadtteilhaus Kattenesch und in der Stiftungsresidenz Ichon Park an. Dies ist eine Alternative z.B. zum Bezug von mobilen Essenslieferungen nach Hause, um in Gesellschaft zu essen.

6.2 Angehörigengruppen

In Huchting und Obervieland fanden in 2017 regelmäßig und seit vielen Jahren Angehörigengruppen bzw. Gesprächskreise für pflegende Angehörige statt, insbesondere von Menschen mit Demenz. Die Gruppen finden i.d.R. alle 14 Tage statt und dauern zwischen 90 und 120 Minuten. Durchschnittlich nehmen ca. 10 Personen an den Veranstaltungen teil. Die Verweildauer in den Gruppen ist unterschiedlich: Einige Teilnehmer/innen nehmen seit mehreren Jahren teil, andere nutzen die Gruppen in einer besonders herausfordernden Lebenssituation für einen kürzeren Zeitraum.

6.3 Tagesbetreuungsgruppe für Menschen mit besonderem Betreuungsbedarf

Die Tagesbetreuung Huchting ist seit zwölf Jahren ein fester Bestandteil des Angebotes des Dienstleistungszentrums Huchting. 2005 wurde die Gruppe im Stadtteilhaus Huchting mit acht Gästen initiiert, an zwei Tagen in der Woche von 9.00 – 13.00 Uhr. Ziel war die Entlastung von pflegenden Angehörigen, aber auch die Aktivierung von Menschen mit Demenz.

Im Laufe der Jahre hat sich herausgestellt, dass diese kleine, überschaubare Gruppe besonders geeignet ist für Menschen, die eine Tagespflege sowohl von der Gästezahl als auch vom Zeitraum überfordern würde.

In 2017 haben insgesamt 16 Personen regelmäßig an der Tagesbetreuung teilgenommen.

Die Nutzer/innen können sich die Kosten der Tagesbetreuung von der Pflegekasse erstatten lassen. Die Gruppe kostet 29 Euro pro Termin zuzüglich der Kosten für das Mittagessen von derzeit 5,50 Euro. Das DLZ bietet Unterstützung bei der Organisation des Fahrdienstes an.

6.4 Öffentliche Veranstaltungen / Projekte

Am 20.09.17 fand der 8. Fachtag Demenz statt. Bei der Vorbereitung wirken regelmäßig auch Mitarbeiter/innen der DLZ in paritätischer Trägerschaft mit.

In Borgfeld und Horn-Lehe hat die Lokale Allianz für Menschen mit Demenz - mit Beteiligung des DLZ Horn – am 18.09.17 eine Veranstaltung „Demenz trifft auch Familie“ durchgeführt.

Der Soziale Arbeitskreis Horn hatte in 2017 vier Veranstaltungen mit den Themen: 24-Stunden-Betreuung, Die Arbeit der Pflegestützpunkte in Bremen, Die Arbeit der Deutschen Gesellschaft für Multiple Sklerose, Das Bestattungswesen.

Das DLZ Blumenthal hat sich gemeinsam mit Kooperationspartnern am „Runden Tisch Älter werden in Blumenthal“ engagiert. Der „Runde Tisch“ hat im September erneut eine Themenwoche mit mehreren Vorträgen und Filmvorführungen veranstaltet.

Das DLZ Obervieland lädt regelmäßig zu einer Gruppe „Menschen brauchen Menschen“ ein. Viermal im Jahr treffen sich 10-15 unentgeltlich engagierte Menschen, die z.B. bei Kulturveranstaltungen Begleitdienste für ältere Besucher/innen anbieten. Von dieser Gruppe werden auch

die viermal im Jahr stattfindenden Veranstaltungen des Arbeitskreises Kultur und Freizeit in Obervieland unterstützt.

Die Initiative für Menschen mit Demenz hat bei einer Veranstaltung im Juli 2017 mit 70 Teilnehmer/innen im Bürgerhaus Obervieland ein Angebot für und mit Menschen mit Demenz gemacht.

In Huchting gab es drei Veranstaltungen mit einem Rechtsanwalt, der Vorträge zum Thema Vorsorgevollmachten, Betreuungsverfügungen und Erbrecht gehalten hat.

7. Informations- und Öffentlichkeitsarbeit

An allen Standorten finden im Laufe eines Jahres Tage der offenen Tür und andere öffentliche Aktivitäten statt. Auf diese Weise präsentieren sich die DLZ zum Beispiel beim „Sommer in Lesmona“ in Lesum oder bei „Fockes Fest“ in Schwachhausen.

Jährlich erscheint ein gemeinsamer Jahresbericht aller DLZ-Träger. Die DLZ aller Träger präsentierten sich wie jedes Jahr auf der Messe „InVita“ in der Stadthalle Bremen (12.-13.09.17).

Die Arbeit der DLZ wird begleitet von einem Beirat, der sich im vergangenen Jahr zweimal getroffen hat.

Unsere Website www.pgsd.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, www.seniorenlotse.de, www.familiennetz-bremen.de.

In 2017 gab es insgesamt 21 Artikel zur Arbeit der DLZ in Trägerschaft des Paritätischen. Sie erschienen überwiegend im Weser-Kurier und den entsprechenden Stadtteilkurieren.

Alle relevanten Informationen zu unserer Arbeit sind auf der Website www.pgsd.de einsehbar.

Da die PGSD Mitglied der Initiative Transparente Zivilgesellschaft ist, sind dort z.B. das Konzept, unser Leitbild, die Jahresberichte, Grafiken zur Mittelherkunft und Mittelverwendung hinterlegt. Die PGSD ist derzeit eine von zehn Organisationen in Bremen, die sich dieser Initiative angeschlossen haben.

*„Da werde ich gebraucht!“
(eine Ehrenamtliche)*

8. Kooperationen / Netzwerkarbeit

Unsere Kooperations- und Netzwerkarbeit lässt sich lokal und zentral darstellen. Lokal sind wir an unseren Standorten in den einschlägigen Gremien und Arbeitszusammenhängen präsent. Zentral arbeiten die vier Träger der Bremer DLZ auf unterschiedliche Weise zusammen.

8.1 Quartierbezogene Gremien

Eine wichtige Aufgabe ist nach wie vor die Vernetzungsarbeit in den Stadtteilen. Wir engagieren uns beispielsweise in den folgenden Gremien oder Arbeitszusammenhängen (in Klammern jeweils die Anzahl der Treffen in 2017):

Runder Tisch „Älter werden in Blumenthal“ (10 x)

Stadtteilgruppe des Quartiermanagements Lüssum-Bockhorn (10 x)

Inter-Institutionelle AG Wohnen in Nachbarschaften Blumenthal (4 x)

Qualitätszirkel Geriatrie für Bremen-Nord (2 x)

Sozialer Arbeitskreis Horn (4 x): Geschäftsführung durch das DLZ.

Sozialer Arbeitskreis Huchting (4 x): Amt für Soziale Dienste und das DLZ laden dazu ein AG Wohnen in Nachbarschaften Huchting (11 x)

Sozialer Arbeitskreis Obervieland (4 x)

„Menschen brauchen Menschen“: Eine Gruppe von ca. 10-15 unentgeltlich engagierten Menschen im DLZ Obervieland (4 x)

Demenzinitiative Obervieland (4 x)
AK Kultur und Freizeit Obervieland (9 x)
Quartierforum Kattenturm und Arsten-Nord (10 x)
Stadtteilkonferenz Schwachhausen (4 x)

Kooperationsverbund Schwachhausen der Stiftung Bremer Sparer-Dank (4 x)

Die Liste der Kooperationspartner ist umfangreich und pro Standort unterschiedlich. Zum Teil sind Kooperationen vertraglich fixiert, so z.B. mit der Brebau GmbH bezogen auf das Stadtteilbüro „Am Sonnenplatz“. Zum Teil ergeben sie sich praktisch 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, Lokale Allianzen für Menschen mit Demenz (Blumenthal, Horn), Engagement der DLZ in den Stadtteilhäusern der Bremer Heimstiftung in Obervieland und Huchting, Mitarbeit beim Runden Tisch „Älter werden in Blumenthal“.

*„Ich brauche auch das Geld.“
(ein Ehrenamtlicher)*

Wir halten Kontakt und sind bei Bedarf im Gespräch z.B. mit der Demenz Informations- und Koordinierungsstelle (DIKS), Ortsämtern, Ortsbeiräten, Komfort e.V., Hospiz Horn e.V., der MS-Beratungsstelle.

8.2 Kooperation mit Spendern / Unterstützern

Unsere Arbeit wird geschätzt und seit vielen Jahren unterstützt von der Stiftung Bremer Sparer-Dank (Schwachhausen), der Bremer Heimstiftung (Obervieland, Huchting, Horn), Brack Capital Germany (Blumenthal).

Insgesamt wurden die DLZ der PGSD mit ca. 13.000 Euro in 2017 gefördert.

Aber auch die kostengünstige oder unentgeltliche Überlassung von Räumen, z.B. für unser Tagesbetreuungsangebot im Stadtteilhaus Huchting der Bremer Heimstiftung oder für Veranstaltungen, ist hilfreich. Allen Unterstützern ein herzliches Dankeschön!

8.3 Kooperation der vier DLZ-Träger

Die Kooperation der vier Träger der Bremer DLZ war in 2017 ebenfalls erfolgreich:

In 2017 stand die Umsetzung der Änderungen in der Pflegeversicherung im Vordergrund. Alle DLZ erbringen seit dem 01.01.2017 mit der Alltagsassistenz erstattungsfähige Leistungen nach § 45a SGB XI. In diesem Zusammenhang gab es zahlreiche Abstimmungen untereinander.

Zudem wurde gemeinsam an einem umfangreichen Update zur Aktualisierung der Software „Parat“ gearbeitet.

8.4 Zusammenarbeit mit dem Referat Ältere Menschen

Diese Zusammenarbeit ist auf mehreren Ebenen strukturiert:

DLZ-Beirat

Es fanden zwei Sitzungen unter der Leitung des Fachreferats statt.

*„Ich bin dankbar, dass ich den Schritt ins DLZ gewagt habe und empfehle Sie gerne weiter.“
(eine Kundin)*

AG Qualität

Es fanden drei Sitzungen unter Leitung des Fachreferats statt. Der Kreis der Teilnehmer/innen wurde von vier auf acht erweitert.

AG Koordination der DLZ-Koordinator/innen

Es fanden sechs Sitzungen intern und sechs Sitzungen zusammen mit Vertreter/innen des Fachreferats statt.

Zukunfts- und Vertragskommission

Mit Blick auf den Doppelhaushalt 2018/19 wurden zwei Kommissionen etabliert, in denen DLZ-Träger und Behörde intensiv zusammen gearbeitet haben. Dabei wurden der Zuwendungsvertrag und das Konzept für die DLZ gründlich überarbeitet und aktuellen Anforderungen angepasst. Die Zukunftskommission tagte sieben Mal, die Vertragskommission vier Mal.

Fachtag „Dienstleistungszentren in Bremen – Bestandsaufnahme und Ausblick“

Diese Tagung fand am 28.11.17 im Lidice-Haus, Bremen, statt. Es nahmen alle DLZ-Leiter/innen, die Koordinator/Innen sowie Mitarbeiterinnen des Referats Ältere Menschen teil.

9. Personal

Unsere Personalkapazitäten sind im Bereich der Sozialberatung konstant geblieben: 420 Stunden pro Woche (+ 0,4%).

Die Anzahl der Leistungsstunden sank geringfügig von 238 auf 228,5 Stunden pro Woche (- 4,0%).

Die Stundenzahl der Verwaltungskräfte stieg auf 53,5 Stunden pro Woche (+ 4,9%).

Die Stundenzahl der Aushilfen stieg von 16 auf 21,5 Stunden pro Woche in 2016 (+ 34%).

Aushilfen sind weder für Sozialberatungs- noch für Verwaltungstätigkeiten eingesetzt. Ihre Funktion ist z.B. das Abfedern von Anforderungen rund um den Monatsersten, wenn zahlreiche Stundennachweise von Ehrenamtlichen zu bearbeiten sind, oder die Übernahme von Telefondienstzeiten.

Insgesamt leisteten die 29 vor Ort in den DLZ eingesetzten und somit in der Statistik erfassten Mitarbeiter/innen in den sieben DLZ 723,5 Wochenstunden (+/- 0%). Durchschnittlich sind die Mitarbeiter/innen also ca. 25 WStd. tätig.

Zentral erbracht und deshalb in der Statistik nicht dargestellt, werden neben der Arbeitsleistung des Koordinators (30 Stunden / Woche)

Leistungen von weiteren Mitarbeiter/innen: Finanzbuchhaltung (36 Stunden / Woche), Assistenz des Koordinators (6 + 4 Stunden / Woche).

Insgesamt werden also neben den 723,5 Stunden / Woche lokal 76 Stunden / Woche zentral erbracht.

*„Die von Ihnen vermittelte Nachbarschaftshelferin ist mit ihrer hilfsbereiten und herzlichen Art eine Bereicherung im Leben meiner Mutter!“
(eine Angehörige)*

Die Mitarbeiter/innen absolvierten in 2017 Fortbildungen, die einem Äquivalent von insgesamt 32 Tagen entsprechen. Pro Mitarbeiter/in entspricht dies also durchschnittlich einem Fortbildungstag.

Alle Angaben zu den Personalstunden sind keine Stichtagszahlen, sondern berücksichtigen die im Durchschnitt des Jahres 2017 geleisteten Stunden.

10. Bilanz und Perspektiven

Besonders beleuchtet werden an dieser Stelle einige ausgewählte Zahlen (jeweils im Verhältnis zum Jahr 2017 und zum Jahr 2006):

Kennzahl	2017	seit 2006
Kund/innen insgesamt	3.218 (- 0,4%)	+ 17%
Kund/innen mit Vertrag	2.630 (+ 6,7%)	+ 25%
Verträge	2.026 (- 1,6%)	+ 16%
davon NBH	1.277	
davon Alltagsassistenz	749	
Vertragsmonate	18.996 (- 0,7%)	+ 20%
Hausbesuche	1.954 (- 10,4%)	+ 18%
Stunden	246.758 (- 5,6%)	- 14%
Ehrenamtliche im Einsatz	1.603 (+ 0,4%)	+ 29%
Personalstunden / Woche	723 (+/- 0%)	+ 6%
Veranstaltungen zur Schulung von Alltagsassistent/innen	200	

Zur jährlichen Bilanz der DLZ-Arbeit gehört regelmäßig auch der Hinweis auf die Steigerungsraten seit 2006. Die öffentliche Zuwendung ist in diesem Zeitraum nicht gestiegen, sondern gesunken: Im Rahmen eines Vierjahresvertrages von 2006 – 2009 gab es eine Kürzung der Zuwendung um 2%, seitdem ist die Höhe der Zuwendung unverändert. Die DLZ unterstützen also seit 2006 ca. 25% mehr Menschen mit Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistenz, ohne dafür mehr öffentliche Mittel zu benötigen.

Das Ziel der DLZ-Förderung durch die Stadt Bremen wird nach wie vor erreicht: Die DLZ sorgen dafür, dass zahlreiche Menschen – wenn sie es denn wünschen – auch in hohem Alter und bei Unterstützungsbedarf in ihrem privaten Umfeld wohnen können.

Die Stadt Bremen ist mit der Unterstützung der DLZ darüber hinaus erfolgreich: Sie vermeidet ungewollte Heimunterbringungen und reduziert ihre Kosten für die Unterstützung von Menschen mit Transferleistungen.

Parallel ermöglicht sie allein in den sieben DLZ der PGSD ca. 1.600 Ehrenamtlichen ein freiwilliges soziales Engagement mit einer pauschalen Aufwandsentschädigung. Gleichzeitig sind diese engagierten Ehrenamtlichen gut informierte Botschafter/innen für das Angebot der Altenhilfe in der Stadt Bremen. Die öffentliche Zuwendung in Höhe von 660.000 Euro an die Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste ist also gut angelegt: sie nützt den Kund/innen, den Ehrenamtlichen und der Stadt Bremen!

11. Ein besonderer Dank

Die Einführung der Alltagsassistenz hat die DLZ-Mitarbeiter/innen vor große Herausforderungen gestellt: Nicht nur die Zahl von 200 Schulungsveranstaltungen gibt darüber Auskunft. Der organisatorische Aufwand dafür war – bei konstanter Wochenstundenzahl – enorm: Räume anmieten und herrichten, einladen, Absagen entgegennehmen, Bewirtung sicherstellen, Teilnahme bescheinigen bzw. dokumentieren, etc.

Auch die Information und Beratung der Kund/innen war sehr arbeitsintensiv. Viele hatten Fragen, viele haben den Vertrag von Nachbarschaftshilfe auf Alltagsassistenz umgestellt. Menschen mit geringem Einkommen haben Schwierigkeiten, die Kosten für die Alltagsassistenz zu übernehmen und auf die Erstattung zu warten. Außerdem gibt es Kund/innen, die sowohl erstattungsfähige Leistungen von der Pflegeversicherung erhalten als auch aufstockende Leistungen vom Sozialhilfeträger.

Dies war ein zusätzlicher Arbeitsaufwand, der die DLZ an die Grenzen der Belastbarkeit gebracht hat. Den Mitarbeiter/innen der PGSD gebührt deshalb auch an dieser Stelle noch einmal ein herzliches Dankeschön!

Bremen, Juni 2017

Dr. Detlef Luthe

Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH
Geschäftsführer



Kontakt:

Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH
Außer der Schleifmühle 55 – 61
28205 Bremen
Tel. 0421 / 79 199-0 / -50 / Fax: -48
E-Mail: info@paritaet-bremen.de
www.pgsd.de