

# Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ)

## Konzept

Stand: 12.12.2018

Das Konzept gibt Auskunft über die Betreiber der Dienstleistungszentren (DLZ) in der Stadt Bremen (1.), skizziert Eckpunkte des Handelns der Mitarbeiter/innen (2.) und beschreibt die vier Säulen der DLZ-Arbeit (3.). Anschließend werden zusätzliche Dienstleistungen der DLZ aufgeführt, die sich aus der DLZ-Arbeit heraus entwickelt haben (4.). Im Kapitel 5 werden Maßnahmen zur Qualitätssicherung skizziert.

Das Konzept wurde im Mai 2015 von allen DLZ-Trägern erarbeitet und im September 2017 aktualisiert.

1. Die Betreiber der Dienstleistungszentren .....	2
2. Eckpunkte des Handelns der Mitarbeiter/innen in den DLZ.....	2
3. Die vier Säulen der Dienstleistungszentren .....	3
3.1 Information .....	3
3.2 Beratung .....	4
3.3 Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz .....	5
3.4 Kooperation und Vernetzung im Stadtteil.....	7
4. Zusätzliche Dienstleistungen der DLZ .....	8
5. Qualitätssicherung.....	8

## **1. Die Betreiber der Dienstleistungszentren**

Die 17 DLZ werden aktuell betrieben von der Paritätischen Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH (sieben Standorte), der AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH Bremen (sechs Standorte), dem Deutschen Roten Kreuz, Kreisverband Bremen e.V. (drei Standorte) sowie dem Caritasverband Bremen e.V. (ein Standort). Die ersten DLZ wurden 1975 gegründet. Basis war der Bremer Altenplan 1974, mit dem die Bremische Bürgerschaft beschlossen hat, flächendeckend in der Stadt Bremen Dienstleistungszentren einzurichten.

Die Betreiber der DLZ sind langjährig erfahrene und gemeinnützige Organisationen.

Als gemeinnützige Unternehmen verpflichten sich die Träger der DLZ, öffentliches Geld der Stadt Bremen und privates Geld von Kund/innen und Spender/innen zum Nutzen von Bremer Bürger/innen einzusetzen. Sie verfolgen keine Gewinnmaximierung, sondern die Maximierung des Nutzens für Ratsuchende und Kund/innen.

## **2. Eckpunkte des Handelns der Mitarbeiter/innen in den DLZ**

Die Arbeit basiert auf einem Verständnis, welches grundsätzlich von einer nachrangigen Verantwortungsübernahme ausgeht. Die Verantwortung für ihre Lebenslage obliegt zunächst

- den Kund/innen selbst,
- den Angehörigen der Kund/innen,
- gesetzlichen Betreuer/innen, sofern vorhanden,
- dem Sozialdienst Erwachsene des Amtes für Soziale Dienste im Falle von Unterstützungsbedürftigkeit.

Bei Menschen die in stationären Einrichtungen der Altenhilfe oder in Krankenhäusern untergebracht sind, obliegen diesen Einrichtungen ebenfalls Verantwortlichkeiten.

Eine besondere Gruppe sind Menschen mit eingeschränkter Souveränität, ohne Angehörige oder gesetzliche Betreuung. Diese Menschen werden vom DLZ unterstützt, damit sie auf angemessene Weise auf bestehende Unterstützungssysteme verwiesen bzw. an diese vermittelt werden.

Die DLZ

- arbeiten stadtteilorientiert: Im Stadtteil für den Stadtteil,
- arbeiten für ältere Menschen (ab 60 Jahren), Menschen mit chronischen Erkrankungen, Menschen mit Behinderungen,
- haben sich dem Prinzip „ambulant vor stationär“ verpflichtet,
- unterstützen und entwickeln niedrigschwellige und präventive Angebote zur Vermeidung oder Ergänzung von Pflege,

- sind unabhängig und verbraucherorientiert und stärken mit ihren Angeboten die Souveränität von Kund/innen und anderen Nutzer/innen,
- stellen die Interessen der Nutzer/innen mit ihren Bedarfen und Ressourcen in den Mittelpunkt,
- arbeiten in ihrer Informations- und Beratungsarbeit unentgeltlich, da sie von der Stadt Bremen gefördert werden,
- setzen in der Organisierten Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistenz auf eine konstruktive Mischung von ehrenamtlichem Engagement und professioneller Koordination,
- arbeiten flexibel, helfen schnell und unbürokratisch und antworten kompetent und verbindlich auf jede Anfrage von Kund/innen,
- kommunizieren offen und sachlich und finden Lösungen,
- suchen und pflegen mit unterschiedlichen Kooperationspartnern eine gute Zusammenarbeit,
- legen über Inhalt und Umfang ihrer Arbeit regelmäßig öffentlich Rechenschaft ab,
- reflektieren die Qualität der Arbeit, achten auf die Resonanz der Kund/innen, bewerten selbstkritisch die Ergebnisse, überprüfen regelmäßig die Ziele und entwickeln Zukunftsperspektiven für die DLZ-Arbeit.

### **3. Die vier Säulen der Dienstleistungszentren**

Die DLZ werden als Angebot der offenen Altenhilfe von der Stadt Bremen auf der Basis eines Zuwendungsvertrages gefördert. Die Arbeit der Dienstleistungszentren ist in vier Tätigkeitsfelder unterteilt: Information, Beratung, Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz und Netzwerkarbeit im Stadtteil.

#### **3.1 Information**

- Dienstleistungszentren informieren über Unterstützungsmöglichkeiten und Dienstleistungen rund um das Alter, bei chronischen Erkrankungen und bei Behinderung.
- Dienstleistungszentren informieren wettbewerbsneutral über Angebote von ambulant bis stationär. Informationen zu relevanten ambulanten, teilstationären, vollstationären und komplementären Dienstleistungen werden verständlich aufbereitet und kommuniziert, um Ratsuchenden einen möglichst umfassenden Überblick über verschiedene Angebote zu vermitteln.
- In den DLZ sind auch Informationsmaterialien erhältlich, die es Besucher/innen ermöglichen, sich auch ohne Termin und Beratungsgespräch über Angebote im Stadtteil und darüber hinaus zu informieren.

- Die Informationsarbeit versetzt Menschen in die Lage, sich möglichst selbständig Unterstützung zu organisieren.

### **3.2 Beratung**

Ziel der Beratungsarbeit ist es, durch eine Unterstützungsstruktur im häuslichen Bereich dem Ratsuchenden eine Verbesserung der Lebenssituation zu ermöglichen. Dies gilt sowohl für ältere, chronisch kranke Menschen und Menschen mit Behinderung selbst, als auch für ihre Angehörigen. Ein möglichst langer Verbleib in der gewohnten häuslichen Umgebung soll ermöglicht werden. Kann dieses Ziel nicht erreicht werden, wird gemeinsam nach einer alternativen Wohn- und Lebensform gesucht.

- Die Beratung ist darauf ausgerichtet, dass ratsuchende Menschen in die Lage versetzt werden, anschließend selbständig die notwendigen Schritte zu unternehmen.
- In der Regel findet die Beratung telefonisch oder persönlich im DLZ statt. Auf Wunsch wird auch ein Beratungstermin in der Wohnung des Ratsuchenden vereinbart.
- Die aufsuchende Beratung ist ein Angebot der DLZ, mit dem eine passgenaue Unterstützung der Ratsuchenden realisiert werden soll.
- Beratungsgespräche können mehrmals stattfinden. Nach dem Erstkontakt werden mit Einverständnis der Kund/innen personenbezogene Daten dokumentiert.
- Beratungsgespräche unterliegen der Schweigepflicht; die Regeln des Datenschutzes werden beachtet.

Mit den Ratsuchenden wird eine Übersicht über die vorhandenen bzw. wünschenswerten Unterstützungsmöglichkeiten und Dienstleistungen erarbeitet. Handlungsleitende Fragen dabei sind:

- Wie ist die aktuelle Lebenssituation?
- Welches Ergebnis wird gewünscht?
- Was kann der / die Betroffene selbst an Leistungen erbringen?
- Was kann von Personen aus dem Umfeld beigetragen werden?
- Was sollen Fachkräfte tun?
- Welche weiteren Organisationen und Personen werden mit einbezogen?
- Welche Aufgaben übernimmt die Berater/in des DLZ?
- Welche Veränderungen und Entscheidungen sind notwendig?

Einzelne Stationen eines Beratungsprozesses sind:

- Analyse der Ausgangslage,

- Erörterung familiärer und verwandtschaftlicher Unterstützungsmöglichkeiten; Überlegungen zur Entlastung,
- Einbeziehung weiterer Unterstützungsmöglichkeiten durch Freund/innen oder Nachbar/innen,
- bei Bedarf und Freigabe durch die Kund/in Einbeziehung von Informationen weiterer Akteure, wie z.B. Angehörige, Ärzt/innen, Krankenhaussozialdienste und bereits eingeschaltete Dienste,
- Informationen über bedarfsgerechte Dienstleistungsangebote verschiedener Anbieter im Stadtteil,
- Informationen über Leistungsansprüche und Finanzierungsmöglichkeiten, bei Bedarf Verweis an zuständige Ämter, Behörden und Dienste, Unterstützung bei Antragstellung und Schriftverkehr,
- ergänzende Angebote für soziale Kontakte und Freizeitaktivitäten, beispielsweise Begegnungsstätten, Kirchengemeinden, Vereine.

Voraussetzung für eine qualifizierte Beratung sind kompetente Berater/innen. Sie verfügen über Verständnis und Wertschätzung für den Alltag des Ratsuchenden, über Kenntnisse der einschlägigen Unterstützungsmöglichkeiten und Dienstleistungen im Stadtteil und darüber hinaus. Ferner haben sie ein fundiertes Wissen über Leistungsansprüche und Finanzierungsmöglichkeiten. Einzelne Berater/innen haben sich auf spezielle Anforderungen konzentriert, z.B. den Umgang mit demenzkranken Menschen.

### **3.3 Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz**

Organisierte Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistenz sind ein Schwerpunkt der DLZ-Arbeit. In den 17 DLZ sind ca. 3.500 Ehrenamtliche tätig. Sie werden angesprochen, geschult, eingesetzt und begleitet. Die DLZ organisieren und vermitteln die ehrenamtliche Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz. Sie haben dabei zwei Anspruchsgruppen vor sich, deren jeweils unterschiedliche Bedürfnisse angemessen zu befriedigen sind: Die Kund/innen bzw. deren Angehörige ebenso wie die Ehrenamtlichen selbst.

- Die Ehrenamtlichen leisten immer zweierlei: Neben den hauswirtschaftlichen und anderen Assistenzen, die sie im Einzelnen erbringen, praktizieren sie immer auch soziale Kommunikation. Sie leisten somit etwas, was die Mitarbeiter/innen eines professionellen Reinigungsdienstes, Menüservice oder Fahrdienstes kaum in dieser Qualität und Quantität erbringen können: Eine Assistenzleistung plus Beziehungsleistung.
- Das Dienstleistungszentrum sorgt für die Einbindung ehrenamtlichen Engagements in das System zur Unterstützung unserer Zielgruppen. Engagierte Ehrenamtliche unterstützen auf Wunsch zum Beispiel bei Tätigkeiten im Haushalt, bei Behördengängen oder Arztbesuchen, sozialen

Aktivitäten wie Spaziergehen, Vorlesen, Gesellschaft leisten, der Einzelbetreuung von Menschen mit Demenz.

- Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenten sind eine aufsuchende Alltagsunterstützung. Die Ehrenamtlichen unterstützen ältere, chronisch kranke Menschen und Menschen mit Behinderung dort, wo sie Unterstützung brauchen.
- DLZ bringen Menschen mit Unterstützungsbedarfen und deren Angehörige mit engagierten Menschen zusammen. Unser Ziel ist es, mit Nutzen und Gewinn für beide Seiten tätig zu sein – für die Ehrenamtlichen und für die Kund/innen.
- Ehrenamtliche Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenten sind eine besondere Ressource mit zahlreichen Möglichkeiten, aber auch Grenzen. Sie ergänzen im Einzelfall professionell erbrachte haushaltsnahe Dienstleistungen. Sie ersetzt keineswegs professionelle Leistungen im Bereich der Hauskrankenpflege oder psychosozialer Dienstleistungen; im Gegenteil: Dafür steht sie nicht zur Verfügung.
- Die Nachbarschaftshelfer/innen und Alltagsassistent/innen erhalten eine pauschale Aufwandsentschädigung von 8,50 Euro pro Stunde. Maximal 2.400 Euro pro Kalenderjahr sind steuer- und abgabenfrei.
- Die Ehrenamtlichen sind Laien, die ganz unterschiedliche berufliche Hintergründe und persönliche Erfahrungen haben.
- Die Ehrenamtlichen sind keine Angestellten, die weisungsgebunden tätig werden, sondern sie müssen für Einsätze gewonnen werden. Sie entscheiden selbst, ob sie tätig werden können oder wollen.
- Interessierte Nachbarschaftshelfer/innen nutzen Fortbildungsangebote des DLZ, um sich beispielsweise im Umgang mit Erste-Hilfe-Maßnahmen oder im Umgang mit demenzkranken Menschen schulen zu lassen. Die DLZ wirken darauf hin, dass die Angebote genutzt werden.
- Alltagsassistent/innen werden nach den Anforderungen der Verordnung zur Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag nach § 45a SGB XI geschult.
- Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenten werden ausschließlich für Menschen erbracht, die wegen ihres Alters (ab 60 Jahren) oder wegen individueller Einschränkungen Unterstützungsbedarf haben. Dies gilt auch für Menschen mit Behinderungen oder chronischen Erkrankungen. Selbstzahler/innen können unabhängig von Einkommen und Vermögen Leistungen anfragen. Empfänger/innen von Sozialleistungen können nach einer entsprechenden Bedarfsfeststellung und Kostenzusicherung Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenten erhalten.

- Wie Ehrenamtliche in anderen Tätigkeitsfeldern auch, sind die Nachbarschaftshelfer/innen / Alltagsassistent/innen verbindlich und zuverlässig tätig.
- Die Ehrenamtlichen werden professionell von angestellten Mitarbeiter/innen der DLZ begleitet. Es ist gewährleistet, dass sich Kund/innen und Ehrenamtliche an kompetente Mitarbeiter/innen wenden können, um sich zu beraten, zu besprechen und um Hilfestellungen zu erhalten.
- Ehrenamtliche können vieles, aber nicht alles: Ehrenamtlich geleistete Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz sind grundsätzlich nicht geeignet, wenn von den Kund/innen mehr Stunden von derselben Ehrenamtlichen gewünscht werden als innerhalb des Limits von ca. 280 Stunden pro Jahr oder durchschnittlich 5,4 Stunden pro Woche leistbar ist.
- Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz sind nicht geeignet, wenn psychosozial sehr stark belastete Kund/innen betreut werden sollen, für die ein spezielles Wissen erforderlich ist oder eine professionelle Distanz angezeigt wäre. Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz sind nicht geeignet, wenn es den Kund/innen ausschließlich darum geht, sich eine hauswirtschaftliche Leistung in kürzester Zeit, größter Qualität und zu den niedrigsten Kosten zu beschaffen. Für solche Anfragen sind gewerbliche Dienstleister am Markt vorhanden.
- Nachbarschaft ist nach unserem Verständnis ein „Dritter Sozialraum“, angesiedelt zwischen Öffentlichkeit und Privatheit. Nachbarschaftshilfe kann als „Dritte Sozialzeit“ zwischen Erwerbsarbeitszeit und Freizeit angesehen werden (Dörner, 2010).

### **3.4 Kooperation und Vernetzung im Stadtteil**

Dienstleistungszentren übernehmen Aufgaben zur Vernetzung sozialer Unterstützungsangebote im Stadtteil. Vernetzung umfasst die Initiierung, den Aufbau und die Pflege von Kooperations- und Koordinationsstrukturen, überwiegend im Stadtteil. Ziel ist eine gute Zusammenarbeit und Abstimmung verschiedener Dienstleister zum Wohl unterstützungsbedürftiger Menschen. Dabei werden Schwachstellen der Zusammenarbeit benannt und behoben sowie die Struktur und Qualität der Netzwerke zu Gunsten der Kund/innen verbessert und weiter entwickelt.

In diesem Sinne arbeiten DLZ mit Fachgremien und Initiativen im Stadtteil zusammen, ebenso mit dem Amt für Soziale Dienste bzw. den zuständigen Sozialzentren, betreiben trägerübergreifend Öffentlichkeitsarbeit, beteiligen sich an Arbeitskreisen, die Fragen des Alterns betreffen, und arbeiten aktiv in Sozialen Arbeitskreisen mit. Da die Stadtteile in denen die DLZ tätig sind, sehr unterschiedlich sind, ist auch die Arbeit der DLZ in den Quartieren vor Ort unterschiedlich. Sie orientiert sich immer an den jeweiligen Bedarfen der Stadtteile.

Die Betreiber der DLZ sind Mitglieder in Dach- und Fachverbänden, z.B., in der Landesarbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege Bremen e.V., der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V. und im Bremer Forum Demenz.

#### **4. Zusätzliche Dienstleistungen der DLZ**

Neben den vier Säulen Information, Beratung, Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenten, Kooperation und Vernetzung im Stadtteil, erbringen die DLZ - je nach Standort und Finanzierungsmöglichkeiten - zusätzliche Leistungen.

- Tagesbetreuungsgruppen für demenzkranke Menschen, derzeit an zwei Standorten in Huchting und Buntentor
- Gruppen für Pflegende Angehörige
- Mittagstische an vier Standorten (aktuell in der Vahr, in Obervieland, Schwachhausen und Horn).

#### **5. Qualitätssicherung**

Qualitätssicherung ist ein ständiger, vorrangig träger- und einrichtungsbezogener Prozess, der der Evaluation und Weiterentwicklung der DLZ dient.

- Alle Mitarbeiter/innen haben die Möglichkeit, an Fachtagungen oder Fortbildungen teilzunehmen.
- Die DLZ nutzen ein elektronisches Dokumentationssystem.
- Bei Bedarf finden kundenbezogene Fallbesprechungen statt.
- DLZ-Leiter/innen und eine Vertreter/in des Zuwendungsgebers nehmen an einer regelmäßig tagenden Arbeitsgruppe „Qualität der DLZ“ teil.
- Regelmäßige Treffen der DLZ-Träger ermöglichen einen fachlichen Austausch und die kontinuierliche Überprüfung, Verbesserung und Weiterentwicklung der DLZ-Arbeit.
- DLZ-Leiter/innen und Koordinator/innen bzw. Geschäftsführung praktizieren monatlich und zusätzlich bei Bedarf einen Informations- und Erfahrungsaustausch zur Weiterentwicklung der DLZ-Arbeit.
- Ein von der Senatorin für Soziales einberufener Beirat begleitet die Arbeit der DLZ.
- Die Qualität und Quantität der Arbeit werden mit einem jährlich vorzulegenden Verwendungsnachweis und darüber hinaus mit einem gemeinsamen Jahresbericht aller Träger dokumentiert.
- Die vier Träger der DLZ entwickeln die gemeinsame Außendarstellung der Bremer Dienstleistungszentren, gefördert durch die Stadt Bremen, kontinuierlich weiter.



**Kontakt:**

Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH

Dr. Detlef Luthe (Sprecher)

Telefon 0421 / 79 199 – 46

E-mail: [info@pgsd.de](mailto:info@pgsd.de)

[www.pgsd.de](http://www.pgsd.de)

AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH Bremen

Andrea Ackermann

Telefon 0421 / 79 02 35

E-Mail: [a.ackermann@awo-bremen.de](mailto:a.ackermann@awo-bremen.de)

Caritasverband Bremen e.V.

Gabriele Kleine-Kuhlmann

Telefon 0421 / 87 34 10

E-Mail: [g.kleine-kuhlmann@caritas-bremen.de](mailto:g.kleine-kuhlmann@caritas-bremen.de)

DRK Kreisverband Bremen e.V.

Diana Loock

Telefon 0421 / 34 03 103

E-Mail: [info@drk-bremen.de](mailto:info@drk-bremen.de)