

Jahresbericht 2017

Die Bremer Dienstleistungszentren *

Unterstützung für ältere Menschen



* Die Stadt Bremen fördert uns



Die Bremer
Dienstleistungszentren

Die Bremer Dienstleistungszentren

Gemeinsamer Bericht für das Jahr 2017

1.	Vier Säulen der DLZ-Arbeit	5
2.	Kund/innen der Dienstleistungszentren.....	6
3.	Information und Beratung.....	8
4.	Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz.....	8
5.	Strukturveränderungen	13
6.	Ehrenamtliche: „Für mich, für uns, für alle“	15
7.	Alltagsassistenz: Schulungen	17
8.	Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung	18
8.1	Quartierbezogene Arbeit.....	18
8.2	Kooperation der vier DLZ-Träger	20
8.3	Zusammenarbeit mit dem Referat Ältere Menschen der Senatorin für Soziales	20
8.4	Medienresonanz und Veranstaltungen.....	20
9.	Personal und Finanzierung	21
10.	Zusammenfassung und Ausblick	22
11.	Anhang.....	24
11.1	Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ) - Kurzprofil.....	24
11.2	Die Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz – ein bezahltes Ehrenamt und seine Alleinstellungsmerkmale.....	25
11.3	Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2017 im Überblick.....	26
11.4	Die Bremer Dienstleistungszentren – Kontaktdaten	27



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,
Andrea Ackermann, Gabriele Kleine-Kuhlmann, Diana Loock, Dr. Detlef Luthe

Titelgrafik: www.ramschdesign.de

Kontakt:

Dr. Detlef Luthe
Außer der Schleifmühle 55-61
28203 Bremen
Tel. 0421 / 79 199 - 50
E-Mail: d.luthe@paritaet-bremen.de

Bremen, Juni 2018

Vorwort

Die Dienstleistungszentren in der Stadt Bremen, DLZ genannt, sind seit 1975 unverzichtbare Anlauf- und Beratungsstellen für alte, chronisch kranke Menschen und Menschen mit Behinderung und deren Angehörige. Mit dieser Infrastruktur wird erreicht, dass ältere Menschen so lange wie möglich in ihren Wohnung leben können.

Seit über 40 Jahren wird dieses Angebot von der Stadt Bremen gefördert. Ein wesentlicher Teil der Arbeit vor Ort ist die Organisierte Nachbarschaftshilfe (NBH) und Alltagsassistenten. Dies ist ein freiwilliges soziales Engagement mit einer pauschalen Aufwandsentschädigung in Höhe von 7,15 Euro (für die NBH) bzw. 8 Euro pro Stunde (für die Alltagsassistenten). Seit 01.01.2017 ist die Alltagsassistenten eine besondere Form der Organisierten NBH. Die Kosten für diese Leistung der DLZ können sich Versicherte mit einem Pflegegrad von ihrer Pflegeversicherung erstatten lassen (bis zu 125 Euro / Monat).

Der Gesetzgeber hat im § 3, Abs. 26, des Einkommensteuergesetzes die Grundlagen dafür geschaffen, dass die Einnahmen aus dort beschriebenen Tätigkeiten in Höhe von maximal 2.400 Euro im Kalenderjahr steuer- und abgabenfrei sind. Diese Form des bezahlten Ehrenamtes praktizieren in den 17 DLZ insgesamt ca. 3.500 Menschen. Dieser finanzielle Anreiz ist notwendig, wenn freiwilliges Engagement in diesem Umfang gewünscht ist. Ohne diesen Anreiz gäbe es deutlich weniger Ehrenamtliche für die Unterstützung älterer Menschen.

Die ca. 3.500 von den DLZ organisierten Ehrenamtlichen – in 2017 waren davon 18% bzw. 621 neue Ehrenamtliche - verschaffen unserer Stadt einen erheblichen finanziellen und sozialen Nutzen. Dafür gebührt ihnen Dank und Anerkennung!

Zusammenfassend können wir auch für 2017 feststellen: Die von der Bremischen Bürgerschaft bewilligten Mittel zur Förderung der DLZ sind gut investiert.

- 7.745 Bürger/innen erhielten unentgeltlich Information und Beratung und somit Orientierung und Entlastung im immer komplexer werdenden Feld der Altenhilfe.
- Davon erhielten 5.452 Bürger/innen mit der Organisierten Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistenten die Chance, trotz alters- oder krankheitsbedingter Einschränkungen in der eigenen Wohnung zu leben. Heimunterbringungen lassen sich auf diese Weise vermeiden oder mindestens verzögern. Nicht zuletzt wird auch eine kostengünstigste Unterstützung ermöglicht - sowohl für den Sozialhilfeträger bzw. die Pflegeversicherungen als auch für selbst zahlende Kund/innen.
- 3.507 Ehrenamtliche waren im Einsatz und haben Kenntnis von der Infrastruktur für ältere Menschen in der Stadt Bremen. Sie kennen durch ihren Kontakt zum DLZ die vielfältigen Möglichkeiten, die Lebensphase Alter zu gestalten und sich Unterstützung zu holen. Dadurch werden sie selbst zu Expert/innen und Multiplikator/innen.
- Ca. 5.500 Kund/innen und ca. 3.500 Ehrenamtliche treten regelmäßig miteinander in Kontakt. NBH und Alltagsassistenten sind hauswirtschaftliche Assistenz plus Besuchsdienst: Im Zentrum stehen dabei hauswirtschaftliche Verrichtungen plus sozialer Kontakt. Für nicht wenige Kund/innen ist die Akzeptanz der Unterstützung durch die Ehrenamtlichen auch der Einstieg in die Akzeptanz, dass sie Zug um Zug weitere Unterstützung im Alter brauchen, z.B. um Einsamkeit und Isolation zu vermeiden oder mindestens zu reduzieren.

1. Vier Säulen der DLZ-Arbeit

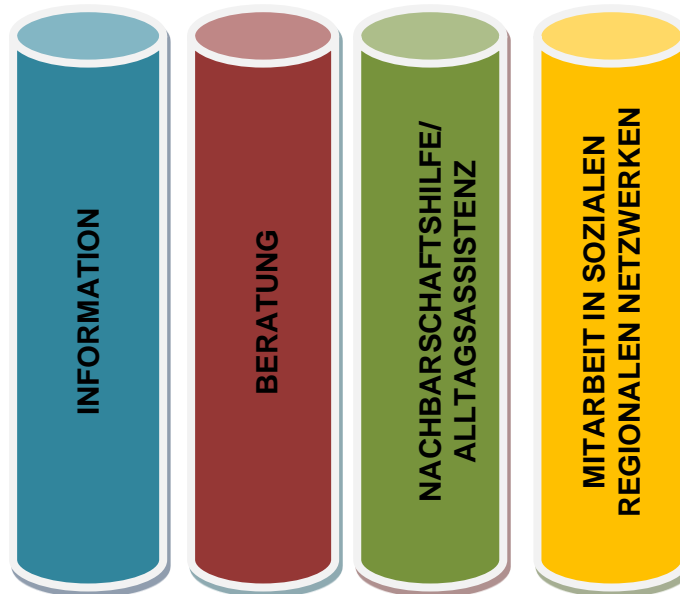


Abb. 1: Die vier Säulen der DLZ-Arbeit

Die Arbeit der DLZ basiert auf vier Säulen, für die unterschiedlich viel Arbeitszeit aufgewendet wird. Die DLZ bieten für alte, chronisch kranke und Menschen mit Behinderung und deren Angehörigen umfassende Informations- und Beratungsdienste an. Die Mitarbeiter/innen der DLZ unterstützen Menschen dabei, solange wie möglich selbstbestimmt in der eigenen Häuslichkeit zu leben.

Zu diesem Zweck werden Laien als Ehrenamtliche vermittelt. Darüber hinaus organisieren die DLZ Netzwerke im Quartier oder arbeiten darin aktiv mit (s. Kapitel 8).

Basis für diese Arbeit ist ein Zuwendungsvertrag, der jährlich neu mit der Senatorin für Soziales geschlossen wird. In diesem Bericht werden die zentralen Zahlen und Entwicklungen des Jahres 2017 dargestellt. Außerdem dokumentieren wir den Verlauf einiger Kennzahlen seit 2006.

2017 war ein besonders anforderungsreiches Jahr für die Bremer Dienstleistungszentren. Mit dem zum Januar 2017 in Kraft getretenen Pflegestärkungsgesetz wurde die neue Vertragsvariante Alltagsassistenz eingeführt, die über die Pflegekasse refinanziert werden kann. Die Einführung dieser Vertragsart hat auf mehreren Ebenen zu einer Erhöhung der Komplexität der DLZ-Arbeit geführt. Es gibt einen zusätzlichen Beratungsbedarf bei den vielen Kund/innen, die einen Pflegegrad zuerkannt bekamen. Die bei diesen Kund/innen eingesetzten Ehrenamtlichen müssen ein Schulungsprogramm absolvieren und bei der Gewinnung der Ehrenamtlichen muss dazu beraten werden. Zusätzlich musste dieser komplett neue Prozess der Schulungsorganisation und -dokumentation neu entwickelt werden.

Drei der vier oben dargestellten Säulen waren von diesem Umstrukturierungsprozess betroffen.

2. Kund/innen der Dienstleistungszentren

In 2017 wurden die Bremer DLZ von insgesamt 7.745 Kund/innen genutzt (+ 1,8%). 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 (4.848 Personen = 63% der Kund/innen). Bei 3.069 Kund/innen gingen die DLZ davon aus, dass die Kund/innen einen Pflegegrad hatten (40% der Kund/innen).

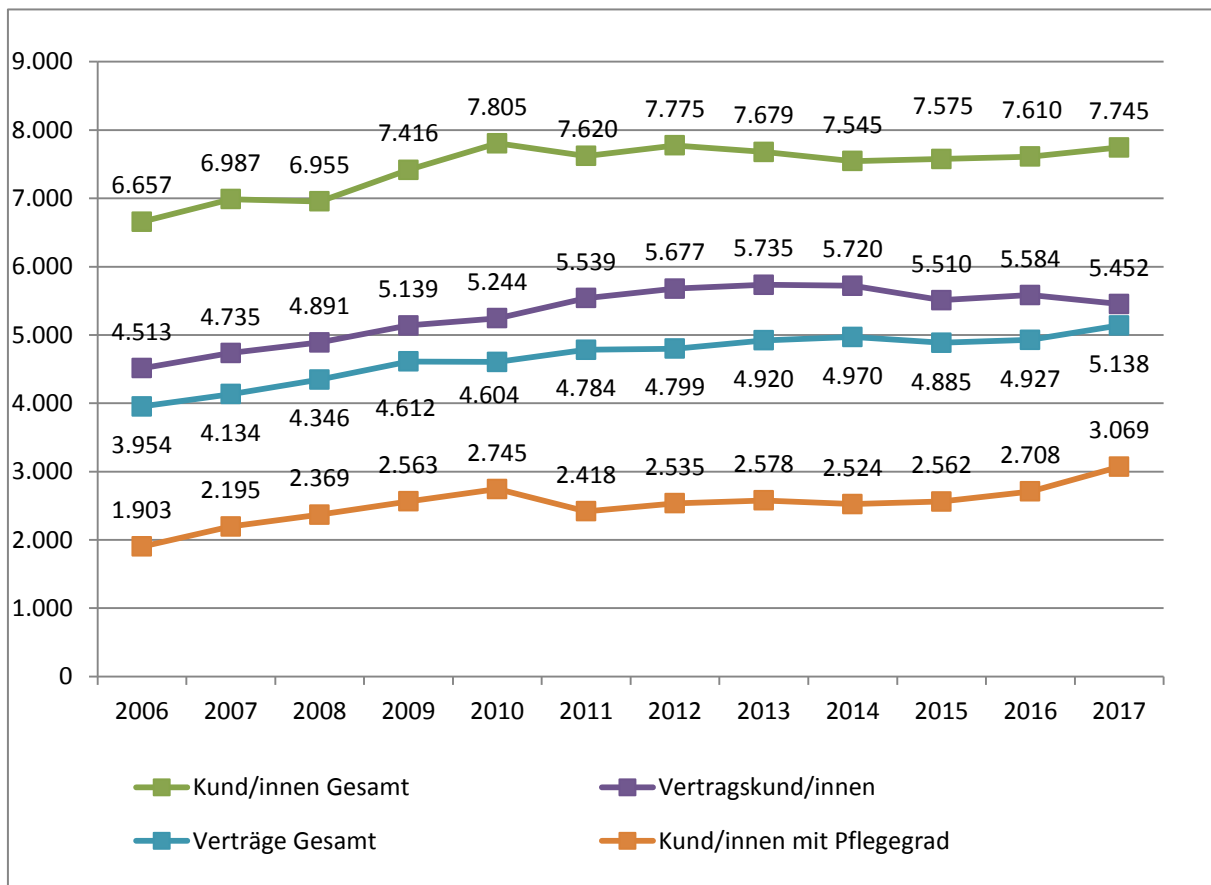


Abb. 2: Entwicklung der DLZ-Kund/innen von 2006 bis 2017

Im Jahr 2017 wurden 5.138 Verträge abgeschlossen (- 4,1%). 5.452 Kund/innen wurden im Rahmen dieser Verträge unterstützt (- 2,4%), (s. Abb. 2). Ehepaare hatten auch dann nur einen Vertrag, wenn beide Ehepartner eine eigene Ehrenamtliche hatten. Die Ehrenamtlichen haben im Berichtsjahr 654.507 Stunden geleistet (- 8%), (s. Abb. 6).

Die Zahl der Vertragskund/innen ist jeweils höher als die Zahl der Verträge, da hier auch die Partner/innen der Vertragskund/innen erfasst werden, die ebenfalls von der Unterstützung profitieren.

Die Pflegeversicherung finanziert seit dem 01.01.2017 Hilfen im Alltag nach §45 SGB XI. Dies sind Leistungen, die die Kund/Innen von anerkannten Dienstleistern erbringen lassen müssen. Die Kosten in Höhe von bis zu 125 Euro / Monat werden von der Pflegeversicherung erstattet.

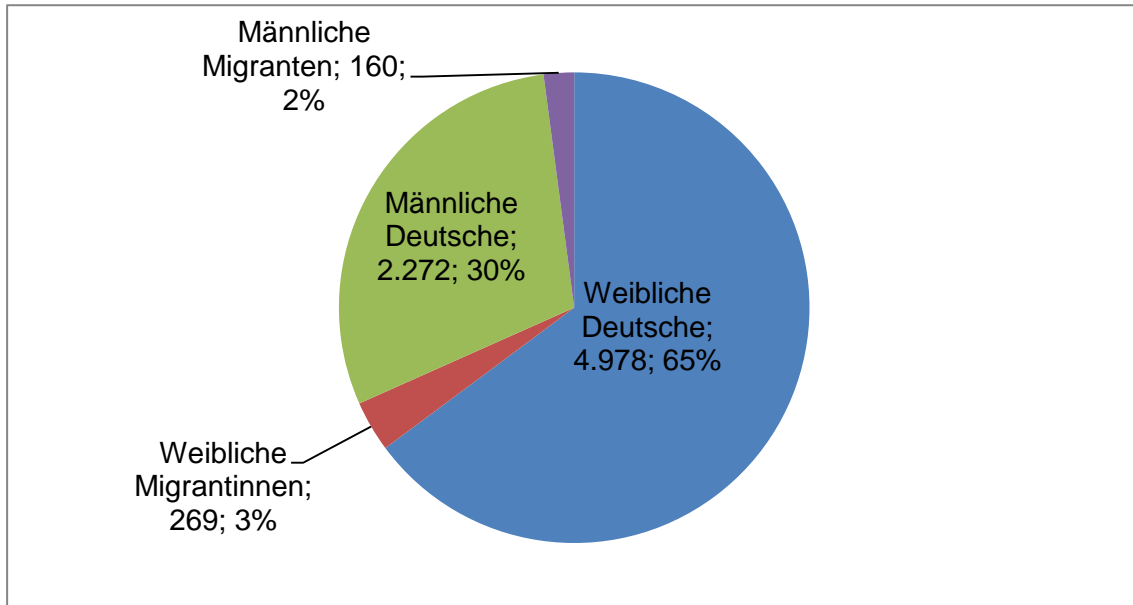


Abb. 3: DLZ Kund/innen 2017 (Geschlecht, Migrant/innen)

Von den im Berichtsjahr begleiteten Kund/innen waren 4.834 Frauen (63%) und 2.426 Männer (37%). 470 Kund/innen sind Migrant/innen (6%, s. Abb. 3).

9,4% der Kund/innen sind jünger als 60 Jahre, 11,4% sind zwischen 61 und 70 Jahre, 27,7% zwischen 71 und 80, 34,5% zwischen 81 und 90 Jahre alt. 10,7% von ihnen sind über 90 Jahre alt. 45% der Kund/innen sind älter als 80 Jahre.

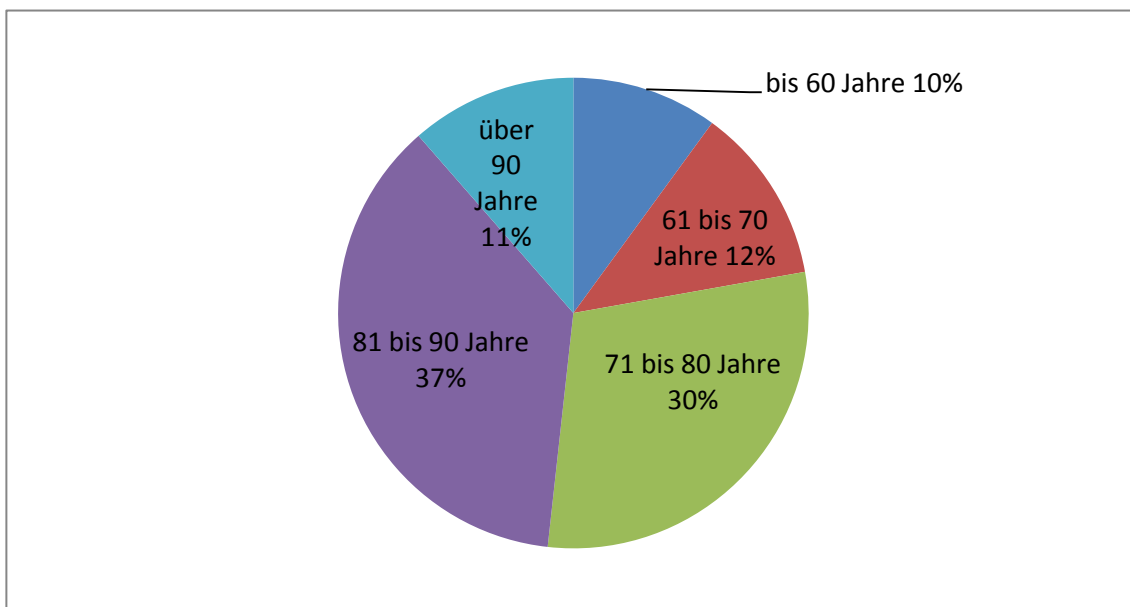


Abb. 4: Altersgruppen der DLZ-Kund/innen 2017

3. Information und Beratung

Ein Bestandteil der Tätigkeiten eines Dienstleistungszentrums ist die Information und Beratung der Bürger/innen. Durch die Verteilung der insgesamt 17 DLZ auf alle 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. Pro Hausbesuch muss durchschnittlich, mit Wege- und Dokumentationszeit, 1,5 Stunden aufgewendet werden. Die zielgerichtete Beratung im eigenen Zuhause ermöglicht eine individuelle Einschätzung des Bedarfs. Im Anschluss daran kann die Unterstützung durch Telefonate mit den Kund/innen oder Angehörigen leichter begleitet werden. 2017 wurden 3.972 Hausbesuche durchgeführt (- 12,5%). 2016 war die Zahl der Hausbesuche um 5,5% gestiegen. Viele Informations- und Vertragswechselgespräche rund um die Änderungen in der Pflegeversicherung fanden schon Ende 2016 statt. Zudem stand in 2017 weniger Zeit zur Verfügung, da die Schulung der Ehrenamtlichen erhebliche Personalressourcen gebunden hat.

Meist sind bei Beratungen aufgrund der inhaltlichen Komplexität mehrere Termine und Gespräche notwendig. Eine regelmäßige 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:

- über das Angebotsspektrum der Altenhilfe allgemein und im Quartier
- zu verschiedenen Antragshilfen
- für pflegende und nicht pflegende Angehörige
- zum Sozialgesetzbuch (SGB) XII (Sozialhilfe) und XI (Soziale Pflegeversicherung)
- zu verschiedenen Hilfsmöglichkeiten wie Hausnotruf, mobile Essensdienste u.a.
- 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 / Alltagsassistenz

Diese Unterstützungsangebote sind ein niedrigschwelliges Angebot der offenen Altenhilfe in der Stadt Bremen. Die von den DLZ vermittelten Personen üben eine ehrenamtliche, nebenberufliche Tätigkeit zur Betreuung hilfebedürftiger Menschen im Sinne des § 3, Ziffer 26, Einkommensteuergesetz (EStG) aus. Sie wird erbracht für ältere oder chronisch kranke und behinderte Menschen, Menschen mit Demenzerkrankungen und psychisch kranke ältere Menschen (vgl. Zuwendungsvertrag zwischen den Trägern der DLZ und der Stadt Bremen, § 1). Es sind somit keine pflegerischen Leistungen, und die DLZ sind auch kein Fachdienst.

Die Dienstleistungszentren schließen mit ihren Kund/Innen einen Vertrag ab, in dem die Bedingungen für die Organisierte Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistentz geregelt sind. Die Kund/innen zahlen dafür eine monatliche Pauschale von derzeit 26 € für die Organisierte Nachbarschaftshilfe und 30 € für die Alltagsassistentz.

Die Ehrenamtlichen sind Laien und praktizieren ein bürgerschaftliches Engagement mit pauschaler Aufwandsentschädigung oder anders ausgedrückt: DLZ organisieren ein bezahltes Ehrenamt.

Organisierte Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistentz

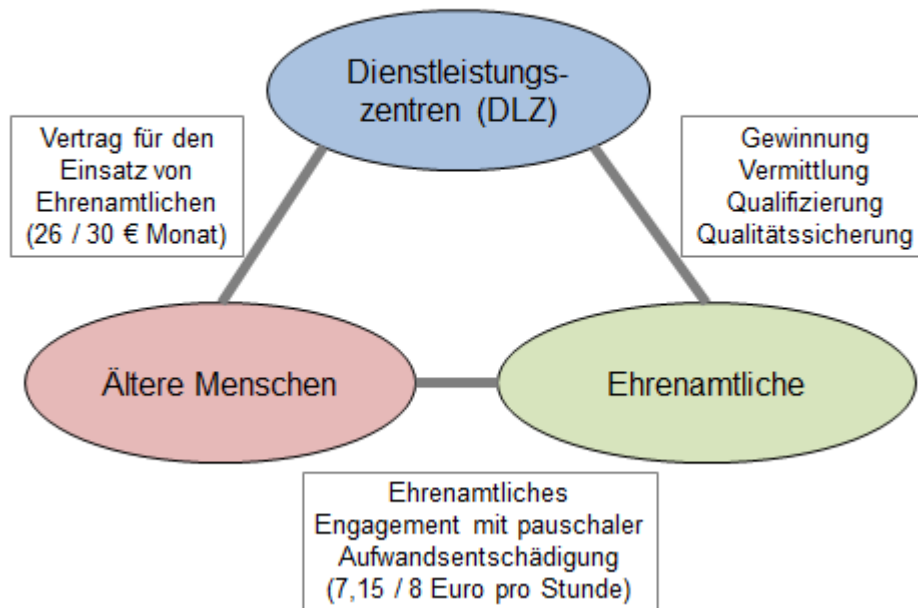


Abb. 5: Das Modell der Organisierten Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistentz

Ehrenamtlich tätig zu sein als Nachbarschaftshelfer/in oder Alltagsassistent/in bedeutet, einige Stunden wöchentlich verantwortungsvoll und verlässlich einem älteren Menschen das Wohnen in der eigenen Wohnung zu erleichtern bzw. zu ermöglichen. Einige Ehrenamtliche erbringen auch über die vereinbarte Zeit hinaus nicht bezahlte Stunden für die älteren Menschen.

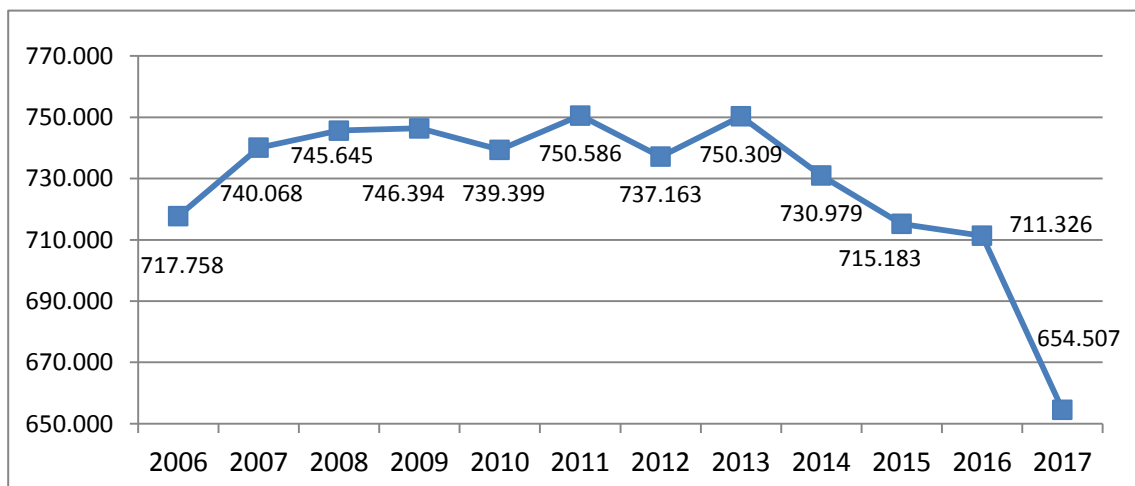


Abb. 6: Geleistete Stunden pro Jahr von 2006 bis 2017

Diese Unterstützung wird von den DLZ für Bremer Bürger/innen organisiert und von Ehrenamtlichen erbracht. Diese erhalten für ihre Unterstützung pro Stunde eine pauschale Aufwandsentschädigung von 7,15 € bzw. 8 €. Ein Freibetrag von 2.400 € im Kalenderjahr ist steuer- und abgabenfrei. Die Anzahl der geleisteten Stunden ist in 2017 erheblich gesunken: Von 711.300 in 2016 auf 654.500 in 2017 (- 8%). Dies geht einher mit der gesunkenen Zahl von eingesetzten Ehrenamtlichen. Sie stehen nicht mehr an allen Standorten in ausreichender Anzahl und Eignung zur Verfügung.

Von den insgesamt geleisteten 654.507 Stunden wurden ca. 26% für Empfänger/innen von Sozialleistungen erbracht (- 6,4%). Ca. 20% der Einsätze von Ehrenamtlichen fanden unabhängig von der Stundenzahl bei dieser Zielgruppe statt (- 8,7%). Im Berichtsjahr waren 3.507 Ehrenamtliche im Einsatz (- 13%).

Der erhebliche Rückgang dieser Zahlen hat u.a. mit der Änderung der Pflegeversicherung ab 01.01.2017 zu tun. Empfänger/innen von Transferleistungen haben, bei Vorliegen der Anspruchsgrundlagen, einen Pflegegrad erhalten. Somit bekamen sie Anspruch auf die Erstattung von 125 Euro / Monat von ihrer Pflegeversicherung. Auf diese Weise wurden viele zu Selbstzahler/innen. Im Bedarfsfall wurden Stunden vom Amt für Soziale Dienste aufgestockt.

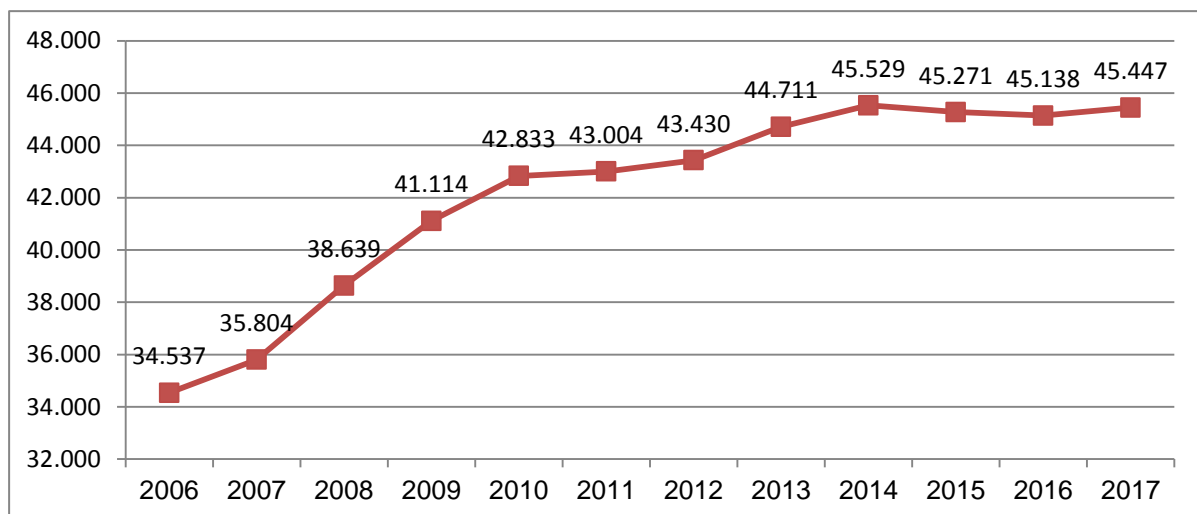


Abb. 7: Vertragsmonate von 2006 bis 2017
Summe der Monate, in denen bei Kund/innen Verträge bestanden

Im vergangenen Jahr bestanden in 45.447 Monaten Verträge zwischen den Dienstleistungszentren und ihren Kund/innen (+ 0,7%). Die Zahl der von den DLZ berechneten Vertragsmonate ist seit 2006 um 10.910 (+ 31%) gestiegen (s. Abb. 7).

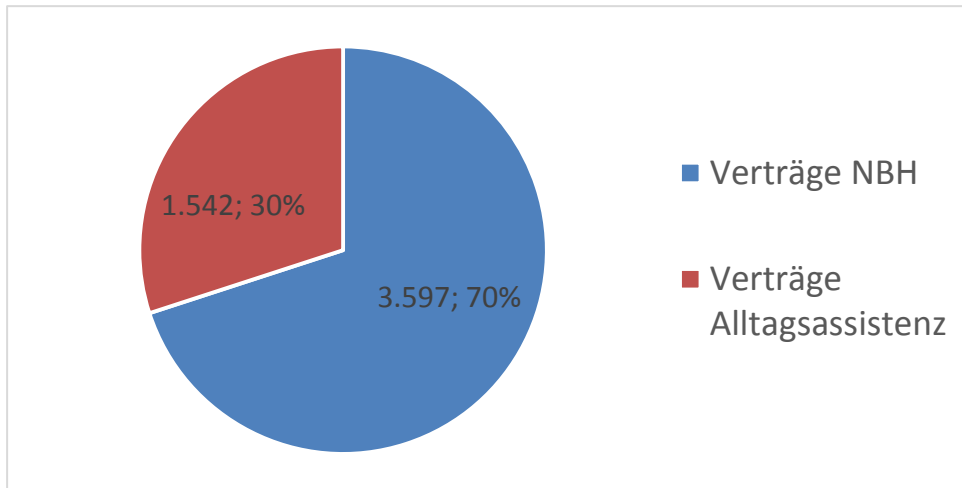


Abb. 8: Verträge NBH und Alltagsassistenten

Mit der Einführung der über die Pflegekassen abrechenbaren Alltagsassistentenverträge zum Januar 2017 sind zwei Vertragsvarianten entstanden: Organisierte Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistenten. Schon im ersten Jahr machen die Alltagsassistentenverträge 30% der insgesamt abgeschlossenen Verträge aus (s. Abb. 8). Ein großer Anteil der Kund/innen wurde schon zu Januar 2017 auf die neue Abrechnungsgrundlage umgestellt.

Bei der Alltagsassistenten ist der Anteil der Verträge, die von den Sozialämtern finanziert werden, deutlich geringer als bei der Nachbarschaftshilfe. Kund/innen mit Pflegegrad 1 müssen vorrangig ihre 125 € Betreuungs- und Entlastungsleistungen zur Finanzierung der Alltagsassistenten einsetzen. Eine Kostenübernahme vom Amt für soziale Dienste erhalten sie nur, wenn ihr vom Amt festgestellter Bedarf nicht aus diesem Budget finanziert werden kann und eine Aufstockung notwendig ist. Es bestanden in 2017 mit 1.542 Kund/innen Alltagsassistentenverträge, davon wurden 66 vom Amt für soziale Dienste aufgestockt.

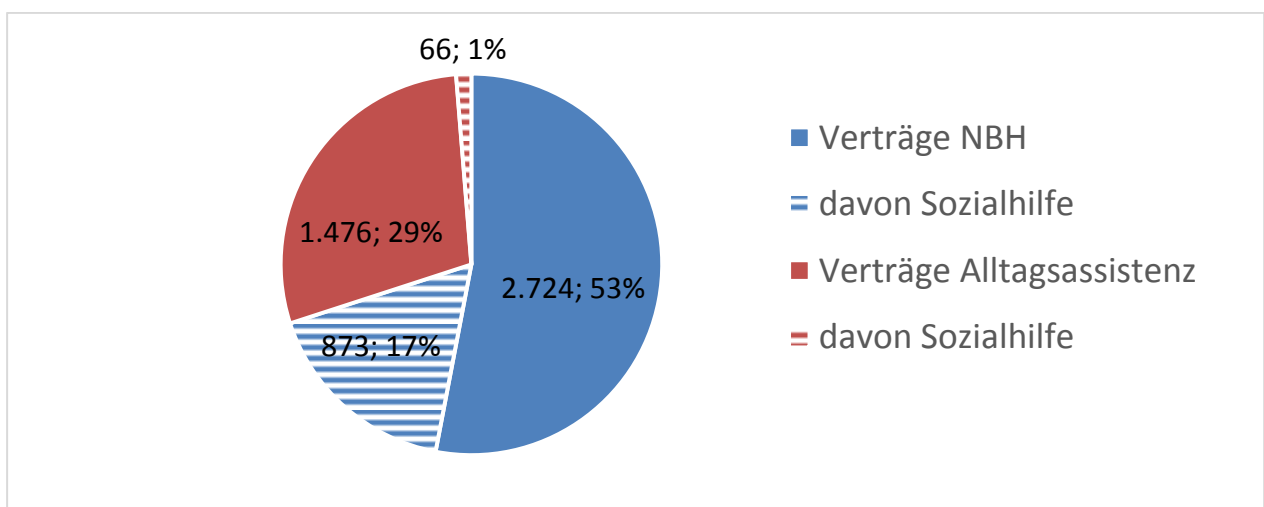


Abb. 9: Verträge NBH und Alltagsassistenten mit dem Anteil der Verträge, die vom Amt für soziale Dienste finanziert werden („Sozialhilfe“)

Es bestanden in 2017 zusätzlich noch 3.597 Verträge für Organisierte Nachbarschaftshilfe. Von diesen wurden 873 über das Amt für soziale Dienste bezahlt. Damit erhielten 18% unserer Vertragskund/innen ihre Verträge komplett oder teilweise über das Amt für soziale Dienste bezahlt. 29% erhalten eine Finanzierung über die Pflegekasse, und 53% bezahlen ihre NBH-Verträge selbst.

Im Referenzmonat Dezember ging in 2017 die Zahl der Sozialhilfe-Kund/innen von 1.168 in 2016 auf 760 in 2017 zurück (- 34,9%). Bei diesen Empfänger/innen von Transferleistungen wurden 170.194 Stunden geleistet (statt 230.528 Stunden in 2016, d.h. - 26%).

Es hat also eine starke Umsteuerung in der Finanzierung der Verträge stattgefunden. Viele Kund/innen die die Verträge bisher über das Amt finanziert bekommen haben, sind durch die neuen Leistungen aus der Pflegeversicherung zu Selbstzahlern geworden. Dieser Prozess kann sich in der Zukunft teilweise auch wieder in die gegenläufige Richtung entwickeln. Ab Pflegegrad 2 können die Sozialämter bei Empfänger/innen von Transferleistungen die Betreuungs- und Entlastungsleistungen nicht zur Finanzierung der Nachbarschaftshilfe anrechnen. Aus einigen Selbstzahlern werden dann zukünftig wieder Kund/innen der Sozialämter.

Diese Veränderungen in den Abrechnungsmodalitäten verursachen bei den Dienstleistungszentren einen erheblichen Beratungs- und Verwaltungsaufwand (anderer Vertrag, anderer Stundennachweis, andere Aufwandsentschädigung für die Ehrenamtlichen).

An dieser Stelle ist eine grundsätzliche Anmerkung zu den Zahlen der DLZ-Statistik sinnvoll. Die Erhebung der Zahlen erfolgt aus der Software Parat heraus und folgt einer Logik, die hier kurz beleuchtet wird: Die meisten Zahlen werden kumuliert über das ganze Jahr erhoben, z.B. Kunden gesamt, Vertragsmonate gesamt, Anzahl Verträge, Ehrenamtliche im Einsatz.

Andere Zahlen werden in einem Stichmonat erhoben, i.d.R. im Dezember. Dies gilt z.B. für Einsatzhäufigkeit, Jahresstunden. Ein Vergleich von kumulierten Zahlen mit Stichmonatszahlen birgt folglich Probleme. Ein Beispiel: Die Einsatzhäufigkeit wird in einem Beispielmonat erhoben. Die Addition aller Einsätze in diesem Monat ergibt in 2017 die Zahl 3.791.

Die kumulierte Zahl aller Vertragskund/innen beträgt 5.452. Die Differenz hat zwei Gründe: Der Erhebungsmonat bildet nicht den Jahresdurchschnitt ab und: Bei den Einsätzen wird der Einsatz pro Haushalt gezählt, unabhängig davon, ob es sich um einen Ein-Personen- oder Mehr-Personen-Haushalt handelt. Bei den Vertragskund/innen werden in einem Zwei-Personen-Haushalt zwei Personen gezählt, obwohl an anderer Stelle nur ein Vertrag und ein Einsatz vorhanden sind.

5. Strukturveränderungen

Die organisierte Nachbarschaftshilfe hat sich im Laufe der Jahre verändert. Seit Jahren steigt die Zahl der Vertragskund/innen, aber die Zahl der geleisteten Stunden pro Jahr ist inzwischen unterhalb des Niveaus von 2006 (Abb. 6). Auch die durchschnittliche Zahl der Stunden pro Woche bei den Kund/innen ist gesunken (Abb. 10), von 6,1 Stunden pro Woche im Jahr 2000 auf 3,3 in 2017 (Jahresstunden geteilt durch 52 Wochen geteilt durch die Anzahl der Ehrenamtlichen).

In 2017 sind zahlreiche Kund/innen von der Nachbarschaftshilfe in die Alltagsassistentz gewechselt. Viele haben exakt so viele Stunden beauftragt, wie mit dem Entlastungsbeitrag von 125 Euro zu finanzieren sind (12 Stunden / Monat). Bei vielen „Wechselkund/innen“ reduzierte sich auf diese Weise die Anzahl der Stunden.

Aber auch die weiterhin konsequente Berücksichtigung des nach dem Einkommenssteuergesetz vorgegebenen Freibetrags von 2.400 € pro Jahr hat dazu geführt, dass umfangreiche Einsätze nur mit einer großen Zahl von Ehrenamtlichen abzudecken wären. Dies ist von den Kund/innen oft nicht gewünscht und im Rahmen von Ehrenamtlichkeit nicht mehr leistbar

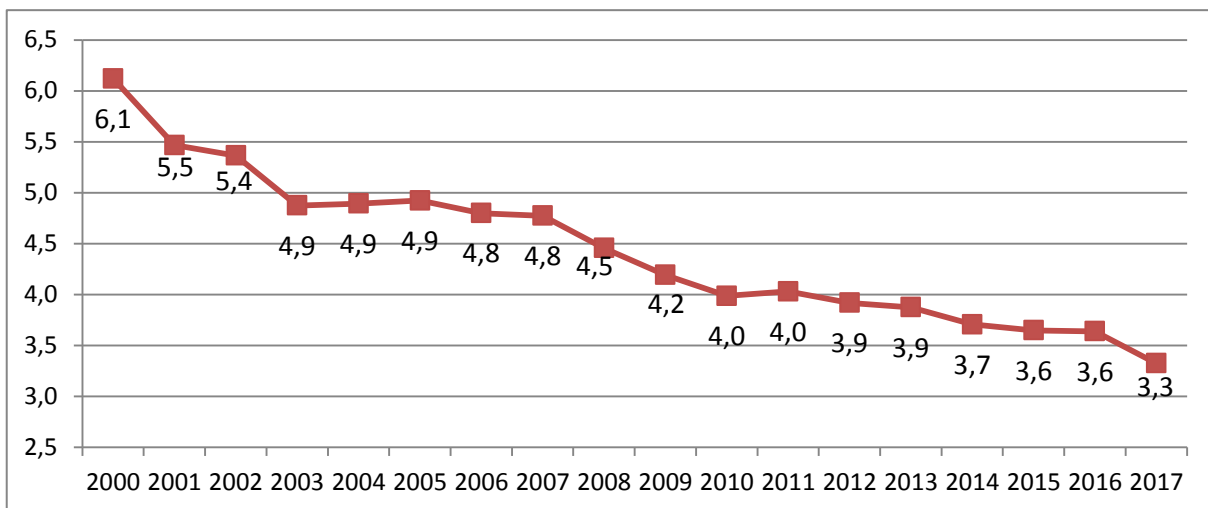


Abb. 10: Geleistete Stunden pro Woche bei Kund/innen im Durchschnitt

Stunden pro Vertragsmonat umgerechnet auf eine Woche (geteilt durch 4,33 Wochen).

Veränderungen spiegeln sich auch bei der Betrachtung der Entwicklung der Einsatzhäufigkeiten im Zeitverlauf (Abb. 11). So haben sich die Anteile der Kund/innen mit höheren Einsatzhäufigkeiten kontinuierlich verringert. Kund/innen mit einer extrem hohen Einsatzfrequenz (6-7mal wöchentlich) werden fast gar nicht mehr unterstützt. Ihr Anteil lag 2017 bei nur noch 0,7%. Kund/innen mit 4-5 Einsätzen wöchentlich haben nur einen Anteil von 2,9% (im Jahr 2000 noch 12,7%).

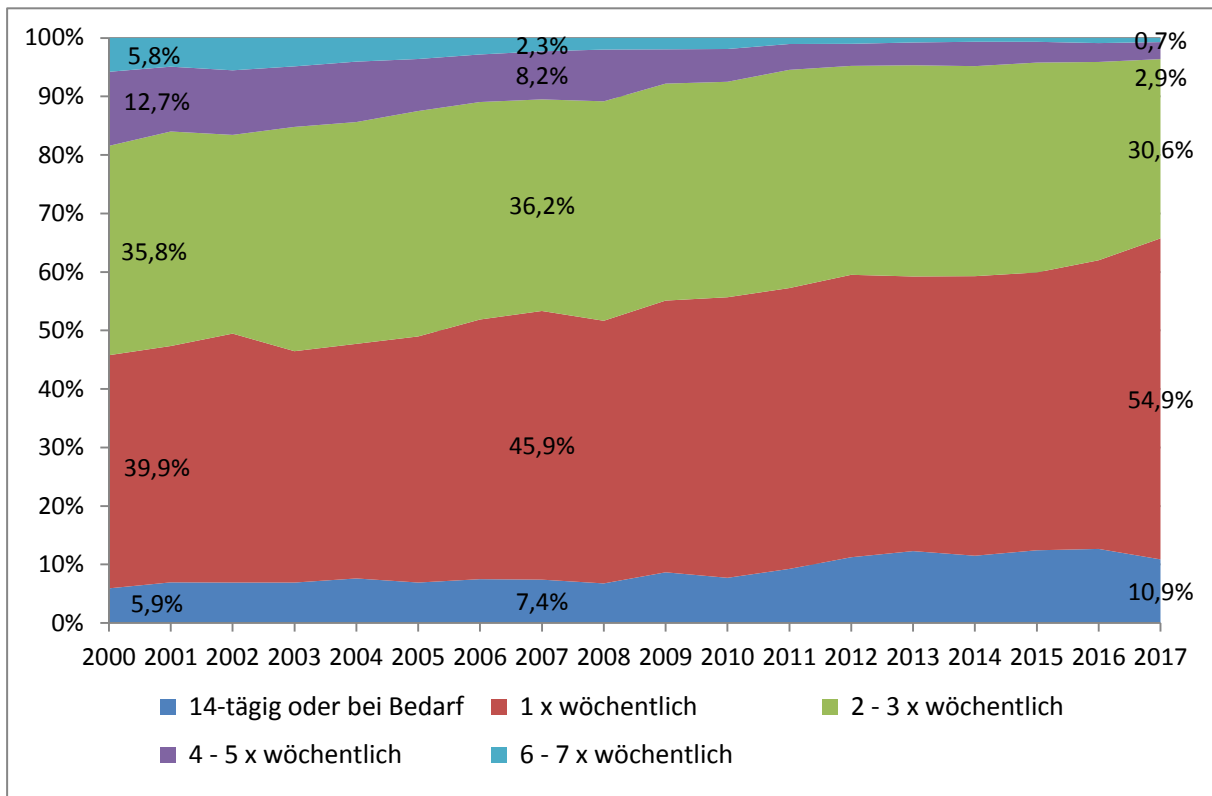


Abb. 11: Entwicklung der Einsatzhäufigkeiten bei Vertragskund/innen im Zeitverlauf in %

Die Zahl der Kund/innen mit einer geringeren Einsatzhäufigkeit hat abgenommen: 9,4% der Kund/innen haben Einsätze 14-tägig oder bei Bedarf (2000 waren es 5,9%). 54,9% der Kund/innen hat einen Einsatz pro Woche (2000 39,9%). Der Anteil der Kund/innen mit 2-3 Einsätzen wöchentlich liegt bei 30,6% (2000 bei 35,8%).

Gleichwohl werden 26% der insgesamt geleisteten Stunden für Empfänger/innen von Sozialhilfe erbracht (statt 32% in 2016). Der Sozialhilfeträger realisiert somit den gesetzlich vorgeschriebenen Anspruch auf hauswirtschaftliche Unterstützung im Rahmen der Hilfe zur Pflege nach wie vor kostengünstig.

Die geleisteten Stunden pro Jahr sind für sich genommen ein wenig aussagekräftiges Kriterium für die Beurteilung der Entwicklungen, denn es werden beinahe gleich viele Vertragskund/innen mit weniger Stunden unterstützt.

6. Ehrenamtliche: „Für mich, für uns, für alle“

In Abb. 12 ist die Entwicklung rückblickend seit 2006 dargestellt. Im Jahr 2017 wurden von den DLZ 3.507 Ehrenamtliche eingesetzt, im Jahr 2006 waren es 2.707. Von 2006 bis 2017 ist die Zahl der eingesetzten Ehrenamtlichen um 1.258 (46%) angestiegen.

Die Fluktuation bei den Ehrenamtlichen ist relativ konstant: 2017 gab es 804 Abgänge (statt 764 in 2016). Dies sind 23% der eingesetzten Ehrenamtlichen insgesamt.

Im Gegenzug gab es nur 621 Neuzugänge (statt 747 in 2016) (- 17%). Dies sind 17,7% der Ehrenamtlichen insgesamt. Diese neuen Laienhelfer/innen wurden 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. Der Rückgang bei der Zahl der Neuzugänge von 1.304 in 2011 auf 621 in 2017 ist bedeutsam. Er hat etwas mit dem Arbeitsmarkt zu tun, auf dem aktuell viele geeignete Personen eine Anstellung finden, insbesondere im Bereich von Hauswirtschaft und Pflege – und anschließend vielleicht nicht mehr als Ehrenamtliche zur Verfügung stehen.

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 - je nach Lebensphase und materiellen Verhältnissen - in Konkurrenz zu anderen Zielen und Zeitverwendungen.

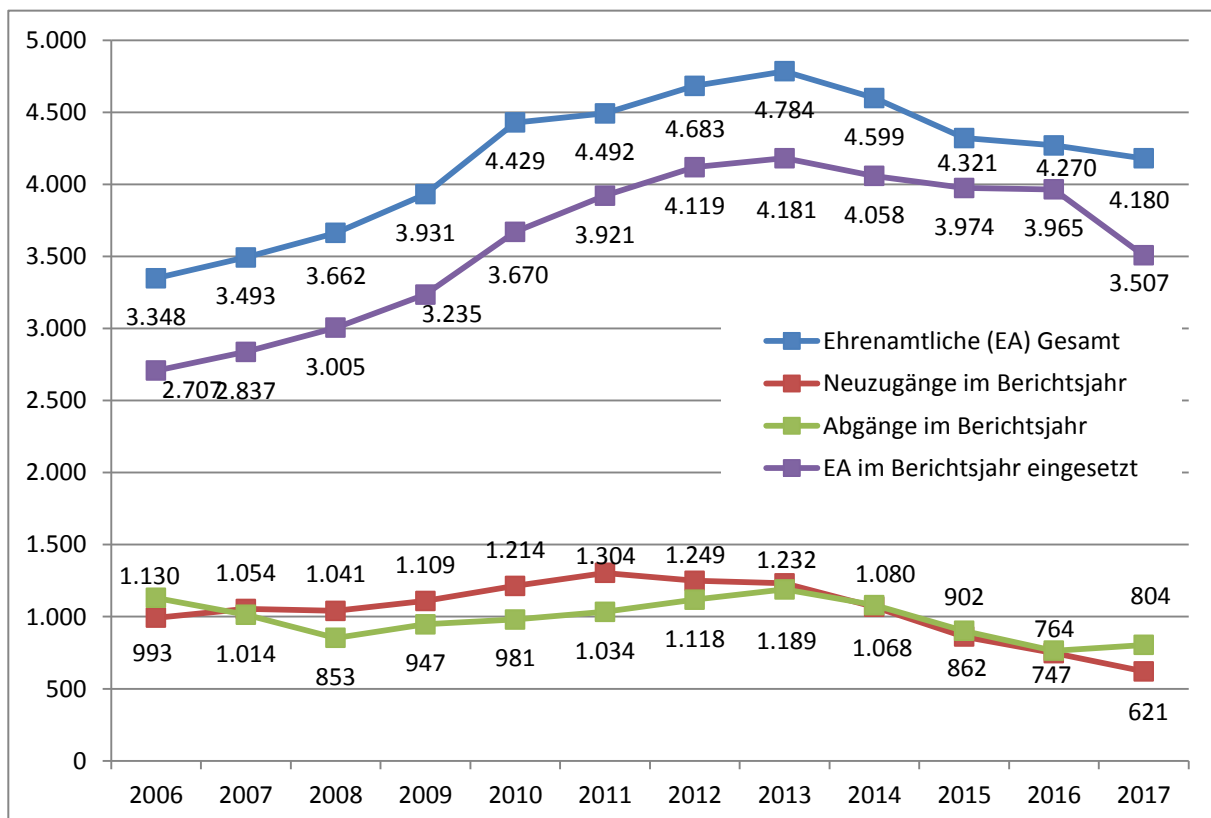


Abb. 12: Anzahl der Ehrenamtlichen, Zugänge und Abgänge von 2006 bis 2017

Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistenz sind vielfältig, haben aber auch einen offensichtlichen Kernbereich von Aufgaben. Bei über 90% der Einsätze geht es um das Reinigen der Wohnung von älteren Menschen (94,3%) und um „Gesellschaft leisten“ (91,7%). Weitere häufig genannte Tätigkeiten sind Begleitung (z.B. Arztbesuche, Behördengänge, Spaziergänge) mit 66,5% und Einkaufen mit 62,1%. Auch Wäsche waschen und bügeln sind bei ca. der Hälfte der Einsätze ausgeübte Tätigkeiten (48,2%). In der Regel beinhaltet ein Einsatz mehrere dieser genannten Tätigkeiten.

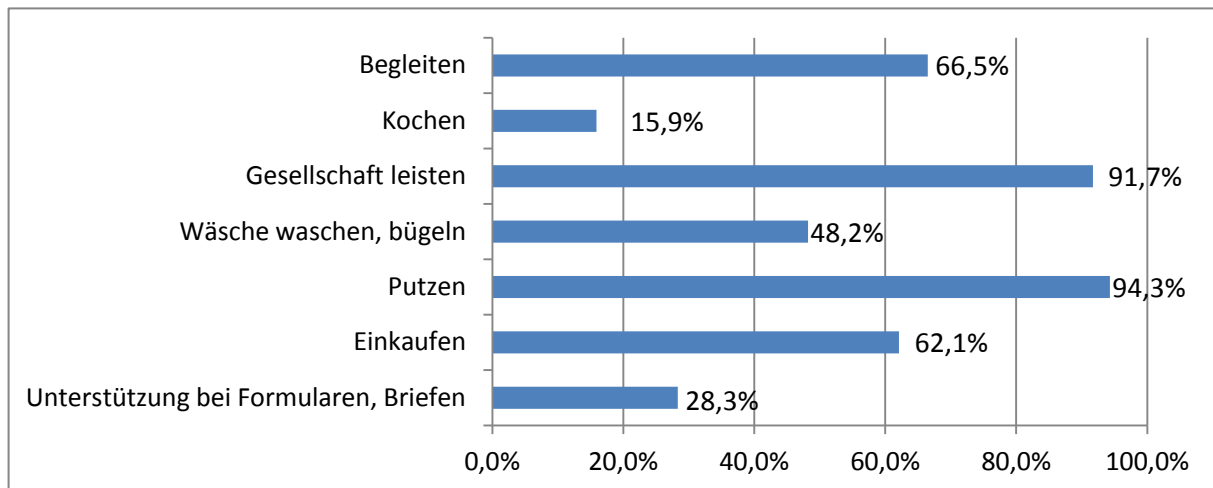


Abb. 13: Tätigkeiten der Ehrenamtlichen

Antworten auf die Frage 4 „Welche Tätigkeiten übernehmen Sie wie oft?“ Antworten "immer" und "oft" addiert, Mehrfachnennungen möglich. Quelle: Befragung von Nachbarschaftshelfer/innen 2014.

Diese Ergebnisse einer Befragung in 2014 gelten sicherlich auch heute noch. Eine Wiederholung der Befragung erscheint sinnvoll, um sich dieser These auch vergewissern zu können.

Bei einer aktuellen Befragung der Ehrenamtlichen könnte auch einem weiteren Aspekt nachgegangen werden: Immer mehr der Engagierten nutzen die Tätigkeit, um sich von Mitarbeiter/innen der DLZ in eigenen Angelegenheit informieren und unterstützen zu lassen. Die meisten von ihnen sind auf der Suche nach einem Hinzuverdienst, nicht auf der Suche nach einer umfänglichen sozialversicherungspflichtigen Anstellung.

Ehrenamtliche der DLZ unterstützen gegen eine pauschale Aufwandsentschädigung 5.452 DLZ-Kund/innen mit Nachbarschaftshilfe- oder Alltagsassistenzverträgen in der Stadt Bremen. Diesen Menschen wird somit ein Verbleib in der eigenen Häuslichkeit ermöglicht. Gleichzeitig bietet das bezahlte Ehrenamt vielen Engagierten ein sinnvolles Betätigungsfeld *und* eine willkommene Einnahme.

Die von den DLZ vermittelte Ehrenamtlichkeit in der Stadt Bremen steht damit im Einklang mit dem Slogan des seit vielen Jahren vergebenen Deutschen Bürgerpreises zur Förderung ehrenamtlichen Engagements in Deutschland: „für mich. für uns. für alle“ (www.deutscher-buergerpreis.de).

7 Alltagsassistenz: Schulungen

Seit dem 01.01.2017 sind Ehrenamtliche zu schulen, wenn sie in der Alltagsassistenz eingesetzt sind. Dies ergibt sich aus 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. Die DLZ-Träger haben sich den Schulungsanforderungen in 2017 in unterschiedlicher Weise gestellt. Deshalb macht an dieser Stelle eine separate Aufstellung Sinn.

Alle Träger berücksichtigen die Anforderung, die sich aus der Verordnung ergeben und organisieren 10 Std. Basis- und 10 Std. Aufbauschulungen. Die PGSD hat z.B. die Basis-schulung in drei Module á 3 bzw. 4 Stunden eingeteilt; ein Modul davon ist das Notfallwissen. Auch die Aufbau- oder Schwerpunktschulung ist in drei Module á 3 bzw. 4 Stunden unterteilt. Die PGSD hat sich entschieden, Schulungen mit eigenen Mitarbeiter/innen bzw. Honorarkräften durchzuführen. Ein Curriculum wurde erstellt, und der Schulungsinhalt wurde auf sechs Veranstaltungen mit insgesamt 20 Stunden verteilt. Insgesamt wurden 200 Veranstaltungen mit 1.863 Teilnehmer/innen durchgeführt.

Die anderen Träger haben eine andere Struktur für ihre Schulungen gewählt.

PGSD:	Notfall-wissen	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. 14.1: Schulungsteilnehmer/innen PGSD

AWO Soziale Dienste:	Basis	Aufbau	Wiederholung	Notfall-wissen	gesamt
Teilnehmer/innen (TN)	177	188	189	195	749
Veranstaltungen (VA)	14	12	16	11	53
Ø TN-Zahl pro VA	12,6	15,7	11,8	17,7	14,1

Abb. 14.2: Schulungsteilnehmer/innen AWO

DRK:	Basis	Aufbau	Wiederholung	Notfall-wissen	gesamt
Teilnehmer/innen (TN)	17	24	151	47	239
Veranstaltungen (VA)	3	3	9	2	17
Ø TN-Zahl pro VA	5,7	8,0	16,8	23,5	14,1

Abb. 14.3: Schulungsteilnehmer/innen DRK

Caritas:	Notfall- wissen	Basis	Aufbau	Wieder- holung	gesamt
Teilnehmer/innen (TN)	19	29	19	41	108
Veranstaltungen (VA)	2	3	2	4	11
Ø TN-Zahl pro VA	8,5	9,7	9,5	10	9,8

Abb. 14.4: Schulungsteilnehmer/innen Caritas

Die Schulungsarbeit hat allen Mitarbeiter/innen bei allen Trägern sehr viel abverlangt: Räume organisieren, Materialien bereitstellen, Ehrenamtliche einladen, überzeugen, Absagen entgegennehmen, Teilnahmebestätigungen ausstellen, etc. Die Schulungsangebote wurden von den Ehrenamtlichen grundsätzlich positiv aufgenommen. Gleichwohl haben sich Ehrenamtliche auch gegen die Schulung entschieden und damit auch gegen den Einsatz in der Alltagsassistenz.

8. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit der DLZ lässt sich lokal und zentral darstellen. Lokal sind sie an ihren Standorten in den einschlägigen Gremien und Arbeitszusammenhängen präsent. Zentral arbeiten die vier Träger der Bremer DLZ zusammen. Außerdem gibt es die Zusammenarbeit der DLZ-Träger mit dem Referat Ältere Menschen der Senatorin für Soziales.

8.1 Quartierbezogene Arbeit

Eine wichtige Aufgabe ist nach wie vor die Netzwerkarbeit in den Stadtteilen. Dies ist ein Geben und Nehmen von Informationen, Erfahrungen, Ideen und Ressourcen. An dieser Stelle macht es Sinn, auf die zahlreichen Netzwerkpartner der DLZ hinzuweisen und einen Dank auszusprechen für das Geben und Nehmen!

DLZ engagieren sich beispielsweise in den folgenden Gremien oder Arbeitszusammenhängen (in Klammern jeweils die Anzahl der Treffen in 2017):

- Sozialer Arbeitskreis „Älter werden im Bremer Westen“ (7 x) mit der Untergruppe „Heimathafen Demenz“ (4 x)
- Sozialer Arbeitskreis „Ältere Menschen in Puschdorf“ (10 x)
- Sozialer Arbeitskreis Seniorenarbeit Vahr (8 x)
- Stadtteilkonferenz Vahr (4 x)
- Sozialer Arbeitskreis „Alte Vielfalt Hemelingen“ (10 x)
- Forum Demenz (3 x)
- AG zur Vorbereitung des Fachtags Demenz (14 x)

- 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 in Bremen-Nord (2 x)

- Sozialer Arbeitskreis Horn (4 x): Geschäftsführung durch das DLZ
- Sozialer Arbeitskreis Huchting (4 x): DLZ und Amt für Soziale Dienste laden ein.
- AG Wohnen in Nachbarschaften Huchting (11 x)

- Sozialer Arbeitskreis Obervieland (4 x)
- „Menschen brauchen Menschen“ in Obervieland (4 x)
- Demenzinitiative Obervieland (4 x)
- AK Kultur und Freizeit Obervieland (9 x)
- Quartierforum Kattenturm und Arsten-Nord (11 x)

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

- Sozialer Arbeitskreis Mitte / östliche Vorstadt / Hastedt (7 x + 1 x Pressetermin, 1 Aktionstag): Leitung durch das DLZ Hastedt
- AG „Alte Vielfalt“ (10 x + 1 Aktionstag)
- Stadtteilkreis Schwachhausen / Horn (4 x)

- Stadtteilarbeitskreis Neustadt (4 x): Leitung DLZ Huckelriede mit Unterarbeitsgruppe
- „Demenz aktiv - Neustädter miteinander füreinander“ (3 x),
- Netzwerk Lokale Allianzen (DIKS) (2 x)
- Kooperationen mit Wohnangeboten (8 x)
- Besuch Seniorenkreise (4 x)
- Treffen mit Polizei / Präventionsgruppe (1 x + 1 Veranstaltung)

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, den Quartiersmanager/innen oder den in der Vahr und in Vegesack ansässigen Pflegestützpunkten.

Eine nicht vollständige Auswahl konkreter Kooperationsbeziehungen illustriert die Vielfalt: Bürgerhaus Obervieland, Nachbarschaftshaus Helene Kaisen, „Lokale Allianzen für Menschen mit Demenz“ (Blumenthal, Horn), „Aufsuchende Altenarbeit – Hausbesuche“ in Obervieland, Blumenthal, Gröpelingen und Hemelingen, Stadtteilhäuser der Bremer Heimstiftung in Obervieland, Gröpelingen, Walle, Neustadt, Huchting, „Haus im Viertel“, St. Remberti, Runder Tisch „Älter werden in Blumenthal“, „Der Aktivierende Hausbesuch“ in Schwachhausen, Hastedt und Mitte, JUH-Begegnungsstätte, Mehrgenerationenhaus Neustadt, Begegnungsstätten und Treffs in den jeweiligen Stadtteilen

Die DLZ halten Kontakt und sind bei Bedarf im Gespräch mit z.B. der Demenz Informations- und Koordinierungsstelle (DIKS), Ortsämtern, Ortsbeiräten, Komfort e.V., Hospiz Horn e.V., der MS-Beratungsstelle, dem Blindenverein, Betreuungsvereinen, Stadtteilmanagern, der Betreuungsbehörde, der Polizei, den Krankenhäusern, den Kirchengemeinden, mit den im Stadtteil agierenden Gewerbetreibenden.

8.2 Kooperation der vier DLZ-Träger

Die Kooperation der vier Träger der Bremer DLZ war in 2017 ebenfalls erfolgreich. Dabei geht es um den internen Informations- und Erfahrungsaustausch, gemeinsame Fortbildungen oder gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit.

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.

8.3 Zusammenarbeit mit dem Referat Ältere Menschen der Senatorin für Soziales

Diese Zusammenarbeit ist auf mehreren Ebenen strukturiert:

DLZ-Beirat

Es fanden zwei Sitzungen unter der Leitung des Fachreferats statt.

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 Mitarbeiter/innen des Referats Ältere Menschen teil.

8.4 Medienresonanz und Veranstaltungen

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

der „Alten Vielfalt“ in Hastedt, beim Aktionstag des Sozialen Arbeitskreises Mitte/östl. Vorstadt/Hastedt im Hansa-Carree, während der „Rot-Kreuz-Tage“ im Weserpark, beim Frühlingsfest in Walle, Findorff, Gröpelingen und Osterholz, auf Märkten in Woltmershausen und in der Neustadt, auf dem Dorffest in Arbergen und bei den Pflagetagen in der Berliner Freiheit (Vahr).

Die DLZ-Arbeit wurde u.a. im Bürgerhaus Hemelingen, in der Begegnungsstätte in Woltmershausen, auf dem Stadtteilstadtteilfest am Vahrer See, am Aktionstag im Hansa-Carree, am Freiwilligentag in Hemelingen präsentiert.

Die DLZ aller Träger präsentierten sich erneut auf der Messe „InVita“ in der Stadthalle Bremen im Herbst 2017.

Mehrere DLZ waren aktiv beteiligt bei Veranstaltungen im Rahmen der Bremer Aktionswoche zum Welt-Alzheimerstag von 16.-23.09.16.

Die Angebote der DLZ werden auf relevanten Websites eigener und anderer Organisationen kommuniziert, z.B. www.diks-bremen.de, www.seniorenlotse.de, www.familiennetz-bremen.de, www.drk-bremen.de.

In 2017 gab es insgesamt 32 Artikel (PGSD: 21, AWO: 9, DRK: 2) zur Arbeit der DLZ. Sie erschienen überwiegend im Weser-Kurier und den entsprechenden Stadtteilkurieren oder in Verbandszeitschriften.

9. Personal und Finanzierung

Die DLZ sind mit Leiter/innen (31% der Gesamtstunden, -1,7%), Sozialberater/innen (62,6% der Gesamtstunden +3,7%) und in einigen DLZ in geringem Stundenumfang mit einer Verwaltungskraft (4,9% der Gesamtstunden, +15%) oder Aushilfen (1,3% der Gesamtstunden) ausgestattet. Insgesamt standen 1.630 Personalstunden pro Woche zur Verfügung (2016 waren es 1.586 Personalstunden pro Woche. Durchschnittlich verfügt ein DLZ somit über knapp 96 Personalstunden pro Woche.

Die Mitarbeiter/innen werden im Rahmen der Vergütungsregelungen der einzelnen Träger bezahlt.

Die Finanzierung der DLZ erfolgt auf der Basis einer Zuwendung der Senatorin für Soziales in Höhe von ca. 50%. Die anderen ca. 50% setzen sich aus den Einnahmen für die Serviceverträge sowie aus Eigenmitteln der Träger zusammen.

10. Zusammenfassung und Ausblick

Seit über 40 Jahren bieten an 17 Standorten der Paritätische, die AWO, das DRK und der Caritasverband Beratung und Hilfen für ältere Menschen und deren Angehörige an. Wir gehen davon aus, dass mit Hilfe der DLZ zahlreiche stationäre Unterbringungen in Heimen verzögert oder verhindert werden, Kosten reduziert werden und gleichzeitig die Lebensqualität älterer Menschen und ihrer Angehörigen erhöht wird.

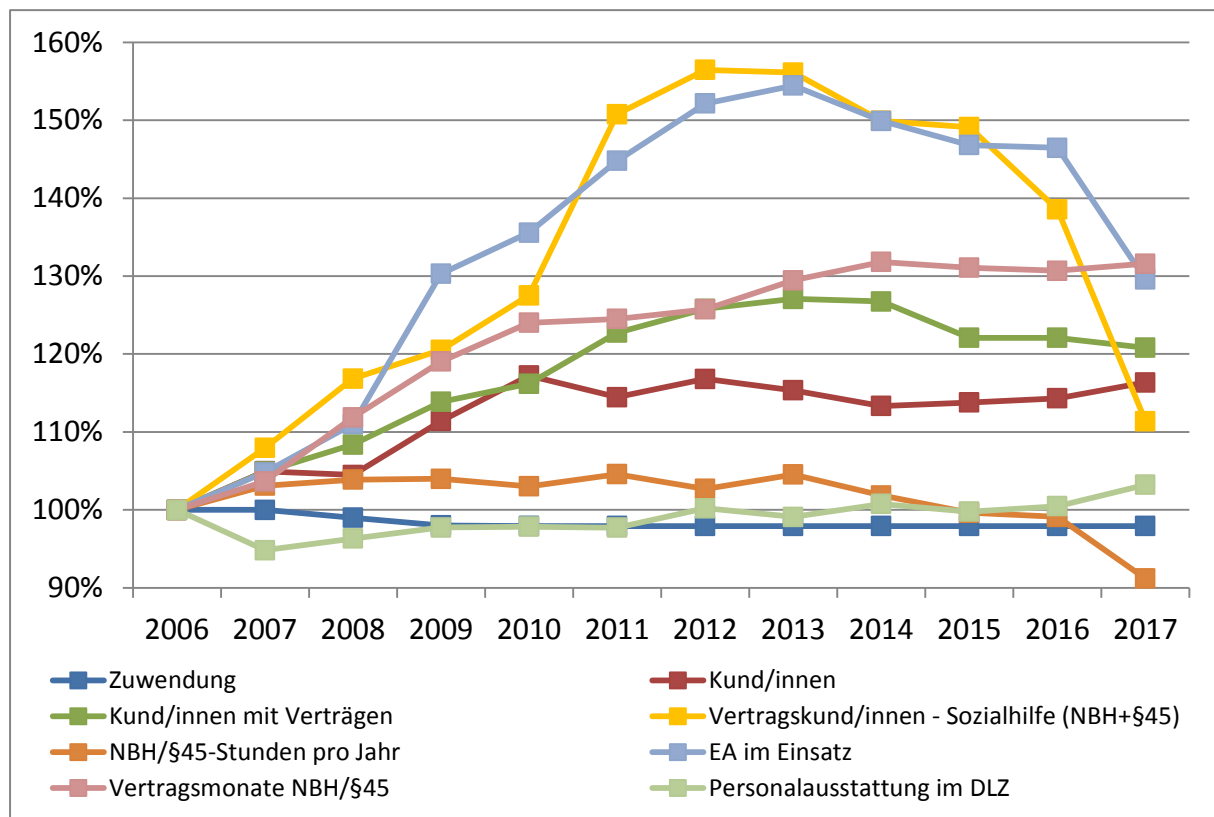


Abb. 15: Zentrale Kennzahlen der Dienstleistungszentren

In Abb. 15 sind die Werte des Jahres 2006 als 100% gesetzt. Der Verlauf der acht Kennzahlen über den Zeitraum der letzten zehn Jahre zeigt:

1. Die städtische Zuwendung (dunkelblau) ist seit 2006 gesunken.
2. Die Anzahl der Kund/innen mit Verträgen (dunkelgrün) ist seit 2006 um ca. ein Viertel gestiegen.
3. Die Stunden pro Jahr (orange) sind deutlich gesunken.
4. Die Anzahl der Vertragsmonate (rosa) stieg um fast ein Drittel an.
5. Die Anzahl der Kund/innen (rot) ist seit 2006 um ca. 15% gestiegen.
6. Die Anzahl der Kund/innen mit Verträgen, die Empfänger/innen von Sozialhilfe sind (gelb), stieg um ca. 30%.
7. Die Anzahl der eingesetzten Ehrenamtlichen (hellblau) stieg um ca. 30%.
8. Die Personalausstattung in den DLZ (hellgrün) stagniert.

Auch mit Blick auf das Jahr 2017 (im Vergleich zu 2016) skizzieren diese Kennzahlen den Erfolg, aber auch die Grenzen der DLZ:

- Die städtische Zuwendung hatte 2017 im neunten Jahr die gleiche Höhe (die zwei Jahre davor sank die Zuwendung jeweils um 1%).
- Die Personalressourcen sind relativ konstant (die Kosten für Gehälter, Energie, Mieten und Informationstechnologie jedoch nicht).
- Es gab im Vergleich zu 2016 weniger Hausbesuche (- 12,5%).
- Die Zahl der Kund/innen, an die Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistenz vermittelt wurde, ist leicht gesunken (- 2,4%).
- Die Anzahl der bestehenden Serviceverträge ist gestiegen (+ 4,3%).
- Die Zahl der geleisteten Stunden ist gesunken (- 8,0%).

Die Zahlen des Jahres 2017 zeigen erneut: Die Nachfrage nach den Leistungen der DLZ ist konstant. An manchen Standorten ist die nicht ausreichend vorhandene Anzahl von geeigneten Ehrenamtlichen eine Herausforderung.

Weiterhin hält die Konzentration der DLZ-Ressourcen auf die Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistenz an, bedingt auch durch die in 2017 gestiegenen Anforderungen und Verwaltungsaufgaben durch die aus dem PSG resultierenden Schulungsanforderungen. Gleichwohl sind die DLZ auch auf den Feldern der Information, Öffentlichkeitsarbeit und Netzwerkarbeit in den Stadtteilen und stadtweit weiterhin aktiv.

Die zusätzliche Aufgabe, eine große Zahl von Menschen zu schulen, hat zahlreiche Ressourcen bei den Trägern gebunden. Da ab 2018 jährlich Wiederholungsschulungen anfallen und neu aufgenommene Ehrenamtliche eine 20-stündige Schulung absolvieren müssen, wird der Aufwand für die Qualifikation der Ehrenamtlichen nicht sinken.

Die DLZ sorgen weiterhin 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 gleich mehrfach erfolgreich: Sie ermöglicht den Verbleib älterer Menschen in der eigenen Wohnung, vermeidet ungewollte Heimunterbringungen und reduziert ihre Kosten für die Unterstützung von Menschen mit Transferleistungen.

Parallel ermöglicht sie ca. 3.500 Ehrenamtliche ein freiwilliges soziales Engagement mit einer pauschalen Aufwandentschädigung. Gleichzeitig sind diese Engagierten gut informierte Botschafter/innen für das Angebot der Altenhilfe in der Stadt Bremen. Die öffentliche Zuwendung in Höhe von ca. 1,5 Mill. Euro für alle 17 DLZ wird also weiterhin gut verwendet: Sie nützt den Kund/innen, den Ehrenamtlichen und der Stadt Bremen!

11. Anhang

11.1 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 selbst Hilfen und Dienstleistungen oder informieren und beraten über Unterstützungsleistungen.
- Sie koordinieren und begleiten bürgerschaftliches Engagement in Form von organisierter Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistenten 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 Unterstützung sowie Dienstleistungen aller Anbieter
- zur Orientierung im „Dschungel“ von Zuständigkeiten und komplexen Lebenslagen
- zu Finanzierungsfragen und bei Antragstellungen

Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenten

- Gewinnung, Anleitung und Begleitung sowie Organisation und Einsatzplanung von Ehrenamtlichen
- Hauswirtschaftliche Assistenz
- Begleitung bei Arztbesuchen und anderen Anlässen
- zahlreiche andere Unterstützungsleistungen im Haushalt der Kund/innen

Kooperation und Vernetzung mit Einrichtungen und Initiativen im Stadtteil

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

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

11.2 Die Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz – ein bezahltes Ehrenamt und seine Alleinstellungsmerkmale

- **Maximale durchschnittliche Einsatzzeit pro Woche ca. 6 Stunden**
→ Konzentration auf ein bis max. drei Kund/innen.
- **Flexibilität für die Ehrenamtlichen**
→ Sie können (nach Rücksprachen mit den Kund/innen und dem DLZ) kurzfristig Einsätze verschieben, tauschen, unterbrechen.
- **Flexibilität für die Kund/innen**
→ Selbstzahler/innen können (nach Rücksprachen mit der Ehrenamtlichen und dem DLZ) individuelle Absprachen treffen, z.B. Spaziergang statt Einkauf, Kochen statt Putzen).
- **Prinzip der „Wahlverwandtschaft“**
→ Die Vermittlung erfolgt im beiderseitigen Einvernehmen. Ehrenamtliche bzw. Kund/innen können einen Vermittlungsvorschlag des DLZ auch ablehnen.
- **Einsatz von „Herz und Hand“**
→ Laien setzen Kompetenzen und Erfahrungen aus ihrem Alltag ein.
- **Legale Einkommenserzielung ohne arbeitsvertragliche Bindung**
→ Unfall- und Haftpflichtversicherung, bis max. 200 Euro pro Monat bzw. 2.400 Euro pro Kalenderjahr, grundsätzlich kombinierbar mit anderen Einkommen, z.B. Minijob, ALG I, ALG II, Rente.
- **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

11.3 Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2017 im Überblick

Entwicklung im Verhältnis 2017 zu 2016:

- 7.745 Kund/innen insgesamt (+ 1,8%)
- 5.138 Serviceverträge (+ 4,3%)
- 45.447 Vertragsmonate (+ 0,7%)
- 1.630 Personalstunden insgesamt; 96 durchschnittlich pro DLZ pro Woche (+ 2,7%)
- 3.972 Hausbesuche wurden geleistet (-12,5%)
- 654.507 Stunden wurden geleistet (- 8%)
- 3.507 Ehrenamtliche wurden eingesetzt (-11,6%)
 621 Ehrenamtliche wurden neu aufgenommen (- 16,9%) und
 804 wurden verabschiedet (+ 5,2%).

Im Vergleich die Entwicklung ausgewählter Kennzahlen der letzten elf Jahre, d.h. im Verhältnis 2006 zu 2017 (2006 = 100%):

	2006	2017	%
Kund/innen gesamt	6.657	7.745	+ 16,3%
Verträge	3.954	5.138	+ 30,0%
Stunden	717.758	654.507	- 8,8%
Vertragsmonate	34.537	45.447	+ 31,6%
Ehrenamtliche im Einsatz	2.707	3.507	+ 29,6%
Durchschnittliche Anzahl Stunden pro Ehrenamtliche/r pro Woche	4,8	3,3	- 31,3%

11.4 Die Bremer Dienstleistungszentren – Kontaktdaten

Stand: 01.06.2018

Region Mitte/ West	Einzugsbereich	Träger	Kontakt
DLZ Findorff Herbststraße 118 28215 Bremen dlz-findorff@awo-bremen.de	Weidedamm, In den Hufen, Findorff, Regensburger Straße	AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	Telefon 377 89 -0
DLZ Mitte Im Krummen Arm 13 28203 Bremen dlz-mitte@drk-bremen.de	Steintor, Ostertor, Altstadt, Fesenfeld Stephanieviertel	DRK Kreisverband Bremen e.V.	Telefon 699 30 -100 699 30 -102
DLZ Walle Wartburgstraße 11 28217 Bremen dlz-walle@awo-bremen.de	Utbremen, Steffensweg, Westend, Walle, Osterfeuerberg, Hohweg, Blockland, Handelshafen	AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	Telefon 388 98 -0
DLZ Gröpelingen Gröpelinger Heerstr. 248 28237 Bremen dlz-groepelingen@awo- bremen.de	Lindenhof, Gröpelingen, Ohlenhof, In den Wischen, Oslebshausen, Industrieafen	AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	Telefon 691 42 -66

Region Süd

DLZ Huchting Tegeler Plate 23 A 28259 Bremen dlzhuchting@paritaet- bremen.de	Mittelshuchting, Sodenmatt, Kirchhuchting, Grolland	Paritätische Gesell- schaft für soziale Dienste Bremen mbH	Telefon 58 20 -11
DLZ Huckelriede/ Buntentor Kornstraße 371 28201 Bremen dlz@caritas-bremen.de	Huckelriede, Neuenland, Buntentor, Gartenstadt Süd, Südvorstadt	Caritasverband Bremen e.V.	Telefon 87 34 10
DLZ Neustadt/ Woltmershausen Lahnstraße 65 28199 Bremen dlz-neustadt@awo-bremen.de	Alte Neustadt, Hohentor, Neustadt, Woltmershausen, Rablinghausen, Seehausen, Strom, Neustädter Hafen	AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	Telefon 59 814 -11
DLZ Obervieland Alfred-Faust-Straße 115 28277 Bremen dlzobervieland@paritaet- bremen.de	Habenhausen, Arsten, Kattenturm, Kattenesch	Paritätische Gesell- schaft für soziale Dienste Bremen mbH	Telefon 84 02- 500

Region Ost	Einzugsbereich	Träger	Kontakt
DLZ Schwachhausen Wachmannstraße 9 28209 Bremen dlz-schwachhausen@drk-bremen.de	Bürgerpark, Bürgerweide/ Barkhof, Bahnhofsvorstadt, Schwachhausen, Geteviertel	DRK Kreisverband Bremen e.V.	Telefon 34 03-100 34 03-101
DLZ Schwachhausen-Nord Kulenkampffallee 65 a 28213 Bremen dlzschwachhausen@paritaet-bremen.de	Neu- Schwachhausen, Riensberg, Radio Bremen	Paritätische Gesell- schaft für soziale Dienste Bremen mbH	Telefon 21 57 59
DLZ Hastedt Hastedter Heerstraße 250 28207 Bremen dlz-hastedt@drk-bremen.de	Hastedt Peterswerder Hulsberg	DRK Kreisverband Bremen e.V.	Telefon 436 70 -47 436 70 -48
DLZ Horn Brucknerstraße15 28359 Bremen dlzhorn@paritaet-bremen.de	Horn, Lehe, Lehester Deich, Oberneuland, Borgfeld	Paritätische Gesell- schaft für soziale Dienste Bremen mbH	Telefon 23 71 21
DLZ Osterholz St.-Gotthard-Str. 31 28325 Bremen dlz-osterholzr@awo-bremen.de	Ellener Feld, Ellenerbrok- Schevemoor, Osterholz, Tenever Mahndorf, Arber- gen, Hemelingen	AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	Telefon 429 84 -40
DLZ Vahr Berliner Freiheit 9 c 28327 Bremen dlz-vahr@awo-bremen.de	Gartenstadt Vahr, Neue Vahr Nord – Südwest – Südost, Blockdieck, Sebaldsbrück	AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	Telefon 46 803 -27
Region Nord			
DLZ Lesum An der Lesumer Kirche 1 28717 Bremen dlzlesum@paritaet-bremen.de	St. Magnus, Lesum, Burgdamm, Burg-Grambke	Paritätische Gesell- schaft für soziale Dienste Bremen mbH	Telefon 63 00 34
DLZ Vegesack Kirchheide 18 28757 Bremen dlzvegesack@paritaet-bremen.de	Vegesack, Grohn, Schönebeck, Aumund- Hammersbeck, Fähr-Lobbendorf	Paritätische Gesell- schaft für soziale Dienste Bremen mbH	Telefon 66 24 99
DLZ Blumenthal Bgm.-Kürten-Straße 30 28779 Bremen dlzblumenthal@paritaet-bremen.de	Blumenthal, Lüssum-Bockhorn, Rönnebeck, Farge, Rekum	Paritätische Gesell- schaft für soziale Dienste Bremen mbH	Telefon 60 21 99