



## **Jahresbericht 2017**

des Dienstleistungszentrums Huckelriede/Buntentor

Träger: Caritasverband Bremen e.V.

### **0. Vorbemerkungen**

Das Dienstleistungszentrum Huckelriede/Buntentor (DLZ) ist als Beratungsstelle für Senioren und / oder behinderte Menschen und ihre Angehörigen tätig im Bremer Süden in den Ortsteilen Südvorstadt ( 214), Gartenstadt-Süd (215), Buntentor (216), Neuenland (217) und Huckelriede (218). Es wurde im Mai 1982 eröffnet.

Das DLZ arbeitet mit dem Ziel, älteren behinderten, chronisch kranken Menschen in ihrem Wohnumfeld durch Beratung und Vermittlung von verschiedenen Hilfsangeboten ein selbständiges Leben mit Teilhabe zu ermöglichen.

Dazu gehört auch die Akquise, Organisation und Begleitung der ihm Rahmen einer ehrenamtlichen Laienhelfertätigkeit aktiven Nachbarschaftshelfer/innen und Alltagsassistenten/innen sowie die Vernetzung der im Zuständigkeitsbereich tätigen Dienste und Einrichtungen in Arbeitskreisen.

Das DLZ Huckelriede/Buntentor ist in Trägerschaft der Caritasverbandes Bremen e.V., der seine Geschäftsstelle in der Georg-Gröning-Str. 55, 28209 Bremen hat. Es wird gefördert durch die Stadtgemeinde Bremen.

Die Räumlichkeiten des Dienstleistungszentrums befanden sich im Berichtsjahr weiterhin im Ortsteil Huckelriede im Caritas-Stadtteilzentrum St. Michael, Kornstr. 371, 28201 Bremen. Es ist vernetzt mit den dortigen Angeboten (siehe [www.st-michael@caritas-bremen.de](mailto:www.st-michael@caritas-bremen.de)). Für Veranstaltungen mit den Nachbarschaftshilfen, Feste/ Veranstaltungen mit den Kunden, sowie soziale Arbeitskreise stehen dem DLZ Räumlichkeiten und das Caltering des Stadtteilzentrums zu Verfügung.

Die Öffnungszeiten waren unverändert (Montag bis Freitag 9.00 – 13.00 Uhr), die zusätzliche Nachmittagsöffnung (Donnerstag 13:00 -16.00 Uhr) wurde aufrechterhalten, da sie gut genutzt wird. Zur Kontaktaufnahme werden vor allem durch die Ehrenamtlichen E-Mail und Anrufbeantworter intensiv genutzt. Terminierte Einzelberatung erfolgte im Büro meist außerhalb der Öffnungszeiten oder auf Hausbesuchen.

### **1. Klienten und Klientinnen des DLZ**

Im Berichtsjahr war ein Anstieg der vom DLZ erreichten Kunden zu verzeichnen (von 314 in 2016 auf 349). Hier spiegelt sich der durch die Umstellungen der Pflegeversicherung

zusätzliche Beratungsbedarf vieler Senioren (s. Anzahl der Beratungskunden/ s. Statistik 1.1., plus 53% entspricht 35 Personen). Genannte Personen haben sich mit ihren persönlichen Daten erfassen lassen, der wirkliche Beratungsanteil ging weit darüber hinaus. Zahlreiche Anfragende für Alltagsassistenz mussten an andere Leistungserbringer verwiesen werden. Es fehlten nicht nur die Ehrenamtlichen, auch passte das Anforderungsprofil nicht zu dieser freiwilligen Tätigkeit. Auffällig erhöht war der Anstieg männlicher Kunden 14% (s. Statistik 1.2.2) im Vergleich zu den weiblichen Kunden, deren Anteil im Berichtsjahr nur um 4% zunahm. Gründe waren meist Ehefrauen bzw. Angehörige, die den Entlastungsbetrag genutzt haben.

Reduziert hat sich der Anteil an jüngeren Kunden um ca. 17% (vgl. Stat. 1.2.4).

Schwerpunktmäßig handelt es sich um jüngere behinderte Menschen, deren hauswirtschaftliche Leistungen bedingt durch die neuen Möglichkeiten gebündelt über Pflegedienste erbracht wurden, was dort Verwaltungsaufgaben ersparte.

Die Anzahl der hochbetagten Senioren ist erneut stark gestiegen (plus 29%, vgl. Stat. 1.2.4.), ebenso stieg die Anzahl der Kunden, von denen bekannt war, dass ein Pflegegrad vorliegt um 22% (s. Stat.1.2.5). Diese Korrelation ist nicht verwunderlich. Viele dieser Kunden leben in Wohnanlagen des Betreuten Wohnens, bzw. sie kamen durch die gesetzlichen Neuerungen dazu.

Wenn man die Anzahl der vom DLZ betreuten Migranten betrachtet, haben sich in der realen Anzahl kaum Veränderungen ergeben (vergl.1.2.1. und 1.2.2.). Ebenso verhält es sich mit den alleinlebenden Personen (vergl. 1.2.3).

Für alle Kunden, ihre Angehörigen und weitere Interessierte fand im Stadtteilzentrum wieder ein Tag der offenen Tür statt. Vom DLZ wurden Informationen und ein Vortrag über die Veränderungen in der Pflegeversicherung angeboten. Interessierte DLZ-Kunden kamen an dem Sonntag mit ihren Angehörigen und kommunizierten dadurch ihre Versorgungsideen. Andere brachten Nachbarn oder der Freunde mit und schauten sich die Wohnangebote an.

Ca. 40 Senioren und 30 Nachbarschaftshelfer/innen konnten auf der alljährlich stattfindenden Adventsfeier begrüßt werden. Neben Geselligkeit wurde auch in diesem Rahmen werden die Veränderungen in der Altenhilfe angesprochen. Ein gemeinsames Sommerfest fand in 2017 nicht statt, da aus Anlass des 100jährigen Bestehens des Caritasverbandes besondere Aktionen mit den Nachbarschaftshilfen geplant waren.

Im Berichtsjahr wirkte sich der Wohnungsmangel besonders gravierend aus. Stark beeinträchtigte Senioren hatten keine Möglichkeiten zu wechseln, weil B-Schein-Wohnungen nicht vorhanden bzw. aus unbekanntem Gründen nicht neu belegt wurden. Trotz Mühen des DLZ ließen sich keine Kooperationen mit den Anbietern herstellen.

## **2. Nachbarschaftshilfe**

Im Berichtsjahr kamen die DLZ-Mitarbeiter immer wieder an Grenzen, weil durch zeitliche Verzögerungen in der Abwicklung der Pflege- und Sozialgesetzgebung im Alltag große Lücken erst geschlossen werden mussten. Notwendige Verwaltungsabläufe konnten erst nach entsprechenden Länderregelungen erfolgen. Einige Veränderungen erfolgten stufenweise, so dass nicht alle Mitarbeiter auf dem gleichen Wissensstand waren. Große Reibungsverluste entstanden.

Pflegebedürftige wünschten aufgrund des Bundesgesetzes die sofortige Leistungserbringung und hatten wenig Verständnis für die Situation.

Zusätzlich mussten die Tätigkeiten der Ehrenamtlichen definiert und begrenzt werden.

So war im Bereich der Kundenverträge das Berichtsjahr sehr vielfältig und psychisch belastend für die Mitarbeiter des DLZ und anderer Dienste. Die Änderungsverträge bzw. Neuverträge im Bereich der Alltagsassistenz zogen einen hohen Beratungs- und Koordinierungsbedarf nach sich. Senioren, Angehörigen und Nachbarschaftshilfen mussten neue Verwaltungsaufgaben übernehmen um die Leistung zu erhalten. Die Mitarbeiter des DLZ motivierten dabei durch Adresstiketten bzw. vorbereitete Briefumschläge als Starthilfe.

Insgesamt waren 4% weniger Verträge gültig als im Vorjahr (s. 2.8.; 223 Verträge). Es handelt sich um 76% Nachbarschaftshilfeverträge und 24% Verträge für Alltagsassistenz. Kein Kunde wechselte im Laufe des Jahres von der Alltagsassistenz zur Nachbarschaftshilfe. Es gab weniger Neuzugänge (minus 2, vgl. 2.6), aber trotz der stark veränderten gesetzlichen Bedingungen und den daraus bei vielen Kunden resultierenden Unzufriedenheiten, gab es nur geringfügig mehr Abgänge (vergl. Stat. 2.7). Für fast alle Kunden konnte, wenn auch mit großem Aufwand, ein zufriedenstellendes individuelles Handling gefunden werden.

Der Vertragswechsel von der Nachbarschaftshilfe zur Alltagsassistenz wurde in der Statistik nicht erfasst, da es als Vertragsänderung und nicht als Neuvertrag gewertet wurde. Bei ca. 29 Kunden fand besagter Wechsel statt, 3 Kunden waren zuvor Sozialhilfekunden und wurden durch die Ansprüche gegenüber der Pflegeversicherung zum Selbstzahler.

Bei 3 Kunden stockte der Sozialhilfeträger die Leistungen der Pflegeversicherung auf bzw. die Kunden waren über den Sozialhilfeträger pflegeversichert. 20% der Nachbarschaftshilfeverträge wurde über den Sozialhilfeträger finanziert (vergl. Stat. 2.8.1), in 2016 waren es 30%. Von den gesamten 1678 Vertragsmonaten waren 413 Monate / 24,6% Sozialhilfefinanziert (vergl. 2.5.1); zum Vergleich in 2016 waren es 32%. Bei den Vertragsmonaten für Alltagsassistenz waren es 5,5% (vergl. 2.8.2) der Gesamtmonate.

Bei einzelnen Sozialhilfekunden übernahmen zum Jahreswechsel private Pflegepersonen ohne vorherige Absprachen die Versorgung. Der DLZ-Vertrag wurde zum Ende 2016 beendet. Nicht immer war dieses im Sinne des älteren Menschen und langjährige Ehrenamtliche fühlten sich in ihrem Engagement missbraucht. Eine Kundin hat alles im ersten Quartal 2017 wieder rückgängig gemacht.

Im Berichtsjahr nutzten 55 Kunden die Einzelbetreuung der Alltagsassistenz für die eigene Häuslichkeit. Wieweit die Kunden die Leistungen von ihrer Pflegekasse erstattet bekamen, ist nicht bekannt. Es kann vermutet werden, dass trotz fortlaufender Beratung und Hilfestellungen nicht alle möglichen Leistungsansprüche geltend gemacht wurden.

Der Trend der letzten Jahre bei der Einsatzhäufigkeit und den geleisteten Stunden setzt sich fort. Am Stichtag wurden 7,4% weniger, insgesamt 162 Kunden im Rahmen von Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistenz betreut (vergl. Stat. 2.1, Gesamtkunden). Es reduzierte sich der Umfang der mehrmals wöchentlich stattfindenden Kontakte zugunsten der wöchentlichen Kontakte. Das System wurde den reduzierten Möglichkeiten der Betreuung durch Laienhelfer angepasst. Teile der hauswirtschaftlichen Versorgung u.a. wurde an Pflegedienste abgegeben, die es als Sachleistung abrechnen können, was für den Kunden eine Erleichterung ist. Durch die größeren finanziellen Möglichkeiten ergaben sich zusätzliche Spielräume für den Pflegebedürftigen, die auch die Einsätze der Nachbarschaftshilfen erleichterten. Oft führten diese Veränderungen aber mangels

Kommunikation zum Gefühl der Degradierung der ehrenamtlich Tätigen. Den DLZ-Mitarbeitern blieb nur das Krisenmanagement. Es kam aufgrund von geänderten Tätigkeitsbedingungen und fehlender Wertschätzung für das bisher Geleistete zum Helferwechsel beim Kunden.

Die Anzahl der Hausbesuche betrug im Berichtsjahr durchschnittlich 5,5 pro Woche. Wenn sie sich in 2017 auch erneut um 15% reduzierte, so lag sie immer noch im Gesamt bei 284. (vergl. Stat. 4). In 2016 waren es 6,5 Besuche / 334 gesamt. Gründe für den Rückgang waren hier der erhöhte Verwaltungsaufwand, der Zeitaufwand für zahlreiche Besprechungen und Arbeitsgruppen, sowie die Zeiten für die Begleitungen und Schulung der Alltagsassistenten/innen. Aber auch die ins DLZ-Büro verlagerten Beratungen von Angehörigen und Ehrenamtlichen finden sich hier wieder.

Auch in 2017 fand bei Übernahme eines Einsatz immer die Vorstellung der Helfer/in im Haushalt des Kunden durch die zuständige DLZ-Mitarbeiterin statt.

### **3. Nachbarschaftshelfer/innen**

Im Berichtsjahr 2017 hat sich die Situation beim ehrenamtlichen Engagement weiter verschärft.

Es gab viel Interessenbekundungen, aber nur 23 neue Helfer/innen; 28% weniger Neuzugänge als in 2016 (vergl. 3.1 (korrigierte Fassung vom 27.06.18)). Dazu kamen 45 Abgänge (plus 25%, vergl. 3.2 korrigierte Fassung vom 27.06.18). Insgesamt standen 5,6% weniger Ehrenamtliche zur Verfügung (vergl. Stat. 3).

Vor 202 Helfer/innen waren nur 184 (minus 13,6%, vergl. 3.3) eingesetzt, während in 2016 fast jede Helfer/in eingesetzt wurde.

Für diese Situation gibt es sicherlich mehrere Ursachen. Die Kundennachfrage nach Alltagsassistenz deckte sich nicht mit den vorhandenen nicht geschulten Ehrenamtlichen.

Länger auf einen Einsatz wartende Helfer suchen sich ein anderes Betätigungsfeld.

Langjährige ältere Helfer/innen haben aufgehört, weil sie auf die anstehenden Veränderungen keine Lust mehr hatten. Jüngere und geschulte Ehrenamtliche haben einen Job gefunden, der sich nicht mit dem Zeiten der Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz vereinbaren lässt. Jobsuchenden Interessenten haben sehr schnell Angebote vom Jobcenter (Kurse, Arbeitserprobungen, Arbeitsplätze) bekommen.

Viele Kontaktaufnahmen von Interessenten wurden von ihnen nicht fortgeführt, weil die Auflagen (Führungszeugnis, Zusammenarbeit, Schulungsanforderungen) des DLZ nicht erfüllt werden konnten bzw. nicht den Ideen der Interessenten entsprachen.

Zahlreiche Interessenten meldeten sich trägerorientiert. Ihnen wurde das Prinzip der Regionalisierung erklärt und die Kontaktdaten wohnortnaher DLZ genannt. Meistens handelte es sich hierbei um Internetkontakte.

Leider muss gesagt werden, dass die durch die Gesetzesänderungen resultierende Unruhe und Frustration sich auch hier niedergeschlagen hat. Die Begleitung von Helfer/innen konnte nicht in bekannter Weise erfolgen, komplizierte Einarbeitungs- bzw.

Begleitungsprozesse (zusätzliche Erklärungen, Überwinden von Sprachbarrieren, klärende Hausbesuche, fehlende Bezahlung) wurden nicht geleistet, weil das DLZ-Personal die Ressourcen dafür nicht mehr hatte. Unzureichend geklärte Finanzierungen sorgten zusätzlich für Unmut.

Nachbarschaftshelfer/innen fragten sich, ob das neue System noch ihren Vorstellungen von ehrenamtlichem Engagement entspricht. So verzichteten Nachbarschaftshelfer/innen

auf Mund-zu-Mund-Propaganda im eigenen Freundes- und Bekanntenkreis, weil ihnen die Begeisterung fehlte. Akquise wurde durch Aushänge an den bekannten Orten gemacht. Gezielte Kampagnen fanden nicht statt. Pressearbeit konnte nicht erfolgen, da dort das Interesse fehlte und Kapazitäten für nachhaltige Arbeiten nicht mehr vorhanden war.

Wertschätzung erfuhren die Ehrenamtliche so gut wie möglich durch persönliche Ansprache und vor allem auch durch die Aktivitäten zum 100jährigen Caritas-Jubiläum, in die sie einbezogen wurden. Es gab eine gemeinsame Torfkahnfahrt mit 37 Personen und dazugehörigen Kaffeetrinken sowie Ehrung für langjährig tätige Hilfen. Auch wurde allen Helfer/innen das zu Jubiläum veröffentlichte Kochbuch persönlich und mit Dankesworten überreicht. Eine Helferin wirkte bei Video-Countdown mit.

Im Berichtsjahr nahmen 108 Nachbarschaftshelfer/innen an 11 durch das DLZ organisierte und teilweise auch durchgeführte, für Ehrenamtliche kostenlose Schulungen im Stadtteilzentrum teil. Einzelne nutzen aufgrund besser passender Termine die Angebote anderer Orte und Träger. Die Veranstaltungen wurden durchgeführt von der Landesvereinigung für Gesundheit Nds. (3 Veranstaltungen), Notfallschulungen (DRK/ 2 Veranstaltungen), die Mitarbeiter des DLZ (2 Basisveranstaltungen, 4 Wiederholungsschulungen). Es wurde bereits in 2016 mit den Basisschulungen begonnen, da der damit zusammenhängende Aufwand nicht zu übersehen war.

#### Nutzung der Veranstaltungen

	Notfallwissen	Basis	Aufbau	Wiederholung	gesamt
Teilnehmer	19	29	19	41	108
Veranstaltungen	2	3	2	4	11
Durchschnittliche Anzahl der Teilnehmer pro Veranstaltung	8,5	9,7	9,5	10	9,8

Für die Schulungen brachten die Ehrenamtlichen unterschiedliche Voraussetzungen mit. Am Jahresende erfüllten 63 Ehrenamtliche die Landesrechtlichen Kriterien zur Tätigkeit als Betreuungskraft gemäß §45a SGB XII.

Insgesamt kann gesagt werden, dass die Basisschulungen mit einem sehr großen Motivationsaufwand verbunden sind. Auch wenn sich Bewerber bereit erklärt haben, besteht keine Garantie, dass der damit verbundene Zeitaufwand auch kurzfristig mit dem Privatleben der Ehrenamtlichen vereinbart werden kann. Immer wieder musste nachgefragt werden, damit der Kurs vollständig absolviert wurde.

Bei den Wiederholungsschulungen lief es wesentlich unproblematischer.

#### **4. Stationärer Mittagstisch /Essensversorgung der Kunden**

Das Angebot der Mahlzeitenversorgung im Stadtteil ist gut und hat sich im Bereich der ansässigen Gastronomie noch ausgeweitet. Dem DLZ sind in gutem räumlichen Abstand sieben offene Mittagstischangebote mit ausreichend Platzangebot und behindertengerechtem Zugang bekannt (Mehrgenerationenhaus, Zions-Gemeinde, Rosencafé, Vento bei der Rolandklinik, Caritas-Stadtteilzentrum St. Michael, Altenpflegeheim Kirchweg, JUH-Begegnungsstätte). Das Angebot in der Begegnungsstätte am Buntentorsteinweg wurde zeitweilig mangels Nachfrage eingestellt. Die kleine Anzahl der Nutzer stiegen auf die Lieferung in die Häuslichkeit um.

## **5. Beratung**

Auslöser für eine Beratung im DLZ war vielfach die Presse, die über die gesetzlichen Veränderungen berichtete, aber auch direkte Hinweise von Pflegekassen, Ärzten, Pflegediensten oder anderen Nutzern des DLZ-Angebotes. Im Berichtsjahr erreichte die Beratung im DLZ einen zuvor nie erreichten Umfang. Die komplexen Sachverhalte, die unfertigen Gegebenheiten und die Grenzen der Ehrenamtlichkeit forderten in der Sozialberatung zusätzliche soziale Kompetenz, einen großen zeitlichen Umfang und vor allem Geduld. Schwerpunktmäßig ging es darum, für Senioren Systeme zu schaffen, in denen die zur Verfügung stehenden finanziellen Möglichkeiten genutzt wurden. Dieses deckte sich vielfach nicht unbedingt mit den Wünschen der Senioren oder ihrer Angehörigen. Dass beim neuen Pflegeversicherungsgesetz auch Eigenverantwortlichkeit und Mitwirkung gefragt war, enttäuschte Anfragende bzw. Nutzer. Ein besonderes Problem vieler langjähriger Bezieher von Hilfe zur Pflege nach SGB XI war / ist, dass sie nicht über ihre Lebenssituation Bescheid wissen / wissen wollen und es dadurch am Willen zur Mitwirkung bei ihnen und ihren Angehörigen fehlt. Dieses führte im Berichtsjahr nicht nur zu zeitraubenden und unnötigen Doppelberatungen, Antragstellungen oder Bearbeitungen, sondern zu einem immer wieder neuen Organisationsaufwand bei Einsatzzeiten und Verwaltungsabläufen, aber auch zu finanziellen Außenständen, wenn Kosten durch Vertragsabschluss und Helfereinsatz bereits verursacht wurden.

Beratungskunden wurden nur in soweit erfasst, wie sie bereit waren, ihre Daten im DLZ bekannt zu geben. Bei Erstberatungen von Angehörigen war dieses in der Regel nicht der Fall, da ihnen diese zur ersten Orientierung dienten. Meist erfolgte auf eine telefonische Anfrage eine gemeinsame unverbindliche Beratung im DLZ. Hier werden die persönlichen Daten abgefragt, soweit es erwünscht ist. Ist der Beratungsumfang größer oder liegen Mobilitäteeinschränkungen vor, so wird um häusliche Beratung gebeten. Bei einem Hausbesuch werden immer die Daten erhoben, da alle Seiten davon ausgehen, dass es Folgekontakte geben wird.

## **6. Informationen über andere Dienste**

Auch in 2017 wurden wieder in unterschiedlichen Formaten (Seniorenkreise, Tag der offenen Tür..) umfangreiche Informationen über die in Bremen vorhandenen Möglichkeiten der Altenhilfe und Sozialberatung an Senioren, Angehörige, Nachbarschaftshelfer/innen, Nachbarn und sonstige Interessierte weitergegeben.

Inhaltlich ging es immer wieder um:

- Pflegestärkungsgesetz
- Leistungen der Sozialhilfe
- Schwerbehindertenausweise
- Hausnotrufdienste
- Mahlzeitenlieferdienste, Mittagstischangebote im Stadtteil
- Freizeitgestaltungen, Begegnungsstätten und Treffpunkte im Stadtteil
- behindertengerechte Möglichkeiten bei Ärzten
- im Gebiet verortete Selbsthilfegruppen und über Netzwerk Selbsthilfe organisierte

- Pflegedienste (allgemein und mit Schwerpunktversorgung)
  - teilstationären und stationäre Angebote
  - spezielle Beratungsangebote (Pflegeberatung, Wohnberatung, Rentenberatung, Sozialpsychiatrische Dienste)
  - rechtliche Beratungsmöglichkeiten (Verbraucherschutz, Mieterschutz, Betreuungsbehörde, Rechtsberatung des Amtsgerichts, Schuldnerberatung)
  - (technische) Hilfsmittel
  - Vergabe von B-Schein-Wohnungen
  - Angebote für Menschen mit Demenz
  - Mobile Einkaufsdienste, Lieferdienste für Lebensmittel usw.
  - Interessenvertretungen (Seniorenvertretung, Heimbeirat, Ärztekammer, Verbraucherzentrale)
- und vieles mehr.

## **7. Eigene Angebotes des DLZ**

### **7.1. Betreuung nach §45a SGB XI**

#### **Alltagsassistenz in der eigenen Häuslichkeit**

Im Berichtsjahr fanden 55 Einzelbetreuungen durch geschulte Alltagsassistent/innen in der Häuslichkeit des Kunden statt. In 2016 waren es 43 Personen, die ausschließlich an Demenz erkrankt waren. Hier änderten sich durch die Gesetzgebung auch die Kundenwünsche. Während es in 2016 ausschließlich persönliche Betreuungen waren (Spaziergänge, Rollstuhlausfahrten, gemeinsames Einkaufen / Erledigungen), wurden bei Neukunden vorwiegende Reinigungsaufgaben angefragt. Hier musste durch Beratung die soziale Komponente der Tätigkeit des ehrenamtlichen Alltagsassistenten und der Begleitung durch das DLZ erarbeitet werden. Vielfach wurde vom Anfragenden ein Dienstleister gesucht und Verlaufskontrollen und aufsuchende Hausbesuche waren nicht gewünscht.

63 Ehrenamtlichen durften im Rahmen von Alltagsassistenz tätig werden. Einzelne Kunden hatten aus organisatorischen Gründen 2 – 3 Helfer/innen. Der regelmäßige Kontakt zu den Ehrenamtlichen wurde bedingt durch Schulungen und ihre andere Wahrnehmung intensiviert.

Auch wenn bis zum Jahresende nicht alle Diskussionspunkte ausgeräumt werden konnten, so bekam die Tätigkeit doch das notwendige Profil in der Abgrenzung zu anderen Diensten, so dass Entlastung eintrat.

#### **Tagesbetreuung für Menschen mit Demenz**

Das Angebot wurde im Berichtsjahr durchgängig zweimal wöchentlich in der Zeit von 9:00 bis 13:00 durchgeführt. Es fand weiterhin im Mehrgenerationenhaus der Matthias-Claudius-Gemeinde für einen unveränderten Tagessatz von 25,-€ inkl. Frühstück und Mittagessen statt. Alle Besucher konnten die Gruppe fußläufig erreichen, die wurden mehrheitlich durch Angehörige gebracht. Dadurch ergeben sich kurzfristige Beratungsinhalte, aber auch Hinweise auf die Notwendigkeit einer weitergehenden Beratung durch das DLZ.

Insgesamt wurden 12 Personen in 2017 betreut. Die Auslastung betrug 67%. Einige kamen nur kurzzeitig als Übergang von der Isolation ihrer Wohnung mit dem eigentlichen

Ziel des Besuches einer Tagespflege. Alle Teilnehmer haben Angehörige, die eine Entlastung benötigen. Einige erweiterten im Laufe des Jahres den Betreuungsumfang durch zusätzliche Tage in einer Tagespflege oder durch andere Angebote der Kirchengemeinde.

Die Kooperation mit der Kirchengemeinde wirkt sich weiterhin positiv aus. Betroffene und Angehörige besuchen sie auch außerhalb der Gruppenzeit, Mitglieder der Gemeinden benennen bei Bedarf Auffälligkeiten und unterstützen bei Alltagspannen. Durch Personalwechsel muss in der Gemeinde immer wieder Präsenz gezeigt werden.

### **Gruppe pflegender Angehöriger von an Demenz erkrankten Menschen**

Die Gruppe hat sich ohne zusätzliche finanzielle Förderung in 2017 weiterhin zweimal pro Monat getroffen. Es fanden 19 Treffen statt, die durch das DLZ begleitet waren. Insgesamt gab es 14 Teilnehmer, 7 kamen im Laufe des Jahres dazu. Die meisten Teilnehmer besuchen die Gruppe nicht durchgängig. Es hat sich dennoch ein fester regelmäßiger Teilnehmerkreis gebildet, der sich fortlaufend austauscht.

Neuzugänge haben meist vorher Einzelberatung durch die DIKS oder in einer Tagespflege erhalten und suchen Solidarität und Unterstützung bei Entscheidungsprozessen.

Die einzelnen Versorgungssituationen sind sehr unterschiedlich: Ehepartner (7), Heim (3), Kind ohne gemeinsame Wohnung (4). Ebenso verhält es sich bei der Bereitschaft zur Nutzung ambulanten Hilfen. Alle Teilnehmenden benötigen sehr lange, Hilfe von Außen anzunehmen.

Neben vielfältigen Informationen wurde ein Treffen der Möglichkeit zur Beantragung von Kuren für Pflegenden Angehörige gewidmet, was sehr begrüßt wurde.

Nicht alle Teilnehmer wohnen im Zuständigkeitsbereich des DLZ, da ihnen Anonymität wichtig ist bzw. der Pflegebedürftige im DLZ-Gebiet wohnt.

Die Teilnehmer werden nicht als Beratungskunden geführt, da nur der Name und eine Telefonnummer bekannt sind. Anliegen der Angehörige von Kunden werden auf der entsprechenden Kundendatei dokumentiert.

## **8. Informations- und Öffentlichkeitsarbeit**

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit fanden 2017 folgende Veranstaltungen statt:

08.02.17	Vortrag Ambulante Versorgung und Pflegeversicherung Seniorenkreis St. Johann
02.03.17	Beiratssitzung „Soziales“: Angebote für Senioren in der Neustadt
23.04.17	Tag der Offenen Tür des Stadtteilzentrums Vortrag und Beratung
24.05.17	Vortrag „Umgang mit Demenz“; Ehrenamtliche des Stadtteilzentrums
Sommer	Aktive Anwesenheit bei einem Verabschiedungsfest in Mat.-Claudius.
12.-13.09.17	Gemeinsamer Stand aller DLZ auf der InVita
13.09.17	InVita Vortrag „Die Bremer Dienstleistungszentren“
16.09.17	Aktionstag „Demenz“ der Stadtteilinitiative Neustadt
20.09.17	Beteiligung am Fachtag Demenz (DIKS)
21.09.17	Demenzvortrag zum Alzheimertag bei Forum Kirche
08.12.17	Beisammensein mit Kunden und NBH/Familienangehörigen

Presseartikel konnten leider nicht platziert werden, da dort kein Interesse bestand, zu Einladungen zu kommen oder eingereichte Artikel zu veröffentlichen.

## 9. Kooperationen

### 09.1. Kooperationen mit dem Amt für Soziale Dienste bzw. den Sozialzentren

Im Berichtsjahr fand die langjährig gute Kooperation unter erschwerten Bedingungen statt. Anlässlich der neuen gesetzlichen und unvollständigen Regelungen und fehlender Personalressourcen waren alle Seiten bemüht einzelfallbezogene Kooperationen zu gestalten. Nicht besetzte Stellen in allen Bereichen machten dieses oft sehr schwierig. Daher erfolgte in der zweiten Jahreshälfte ein inhaltlich richtungsweisendes und klärendes Treffen der Bereichsleistungen der Sozialzentren mit den Leitungen der DLZ, welches die anschließende Zusammenarbeit deutlich erleichterte.

### 09.2. Kooperation mit dem Behandlungszentrum Süd

Aufgrund entsprechender Einzelfallbearbeitung entwickelte sich im Laufe des Berichtsjahres eine wachsende und gute Zusammenarbeit. In der zweiten Jahreshälfte nahm eine Mitarbeiterin erstmalig seit vielen Jahren am Stadtteilarbeitskreis teil.

### 09.3. Stadtteilarbeitskreis Neustadt

Der Stadtteilarbeitskreis Neustadt dessen Federführung im DLZ verortet war, traf sich auch in 2017 regelmäßig. Auch er war geprägt durch zusätzlichen Arbeitsbelastungen durch Migration und Pflegeversicherung.

Termin	Inhalt	Teilnehmerkreis
20.02.	Vortrag „Pflegerstärkungsgesetz“, Vorstellung Demenzprojekt RKK Vorstellung Isenbergheim	16 TN; 3TN Beirat, 3TN Wohnen, 1TN Seniorenvertret., 2TN SDiKH, 1TN PD, 2TN SZ-Süd, 1TN Kirche, 3 TN DLZ
22.05.	Veränderungen bei der Gewoba Austausch Pflegeversicherung	9 TN; 2TN Beirat, 3TN Wohnen; 1TN TP, 1 TN Seniorenvertret., 1TN DLZ
07.08.	Gabsy stellt ihr Angebot vor	13TN; 2TN PH, 3TN Wohnen, 2TN AfSD, 1TN BHZ, 2TN DLZ, 2TN Gabsy, 1TN Helpline
23.10.	Vorstellung: Mobiler Einkaufswagen Lampendreher Seniorenfrühstück Mariechen Planungen Themen für 2018	13TN; 3TN Wohnen, 1TN Kirche, 1 TN Beirat, 1TN Helpline, 1TN WIN, 1TN Seniorenvert., 2TN DLZ, 2TN Begegnungsstätte, 1TN MHD

Die Unterarbeitsgruppe „Demenz aktiv“ traf sich dreimal, brachte aber kein neues Jahresprogramm auf den Weg, da der dafür notwendige Aufwand nicht geleistet werden konnte.

### 9.4. Weitere Kooperationen

#### Servicewohnanlagen

Die Wohnungen im Servicewohnen gelten als Wohnungen im Stadtteil, so dass sich einzelne Mieter an das DLZ wenden, um eine/n Nachbarschaftshelfer/in zu bekommen.

Die allgemeine und fortlaufende Beratung wird vom jeweiligen Servicebüro durchgeführt. Im Gebiet des DLZ Huckelriede/Buntentor befinden sich die Wohnanlagen der Bremer Heimstiftung, des Caritasverbandes und der Johanniter. Die Kooperation beginnt in der Regel mit Organisation einer Ehrenamtlichen, ist am Einzelfall orientiert und betrifft ausschließlich diesen Bereich.

Regelmäßige Teamgespräche erfolgen im Stadtteilhaus St. Michael (4x in 2017) gemeinsam mit den beteiligten Diensten. Ein Teamgespräch mit der Kollegin des Servicewohnens der JUH fand aus zeitlichen Gründen nicht statt. Außerdem hat sich der Versorgungsumfang dort im Berichtsjahr stark reduziert. Teile der Wohnanlage werden außerdem von AWO integra genutzt, die ein eigenes Versorgungssystem haben. Für die Wohnanlage der BHS sind Teamgespräche zur Versorgungsabstimmung meist nicht notwendig, da der dort wohnenden Personenkreis über andere Ressourcen in der Alltagsbewältigung verfügt.

Mit den ortsansässigen Wohnanlagen zu kooperieren ist für das DLZ und seine Kundenbetreuung von großem Nutzen, weil aufgrund des umfangreichen Bestandes von Bremer Häusern im Einzugsgebiet sich die dort lebenden Senioren häufig mit Umzugsgedanken auseinandersetzen.

## **10. DLZ-Personal**

In 2017 waren alle Sozialberaterinnen im bekannten Umfang verlässlich tätig. Ebenso blieben die Leitungs- und Koordinationsstunden unverändert. Personalwechsel gab es zum 1.5.17 im Verwaltungsbereich, der Stundenumfang wurde geringfügig auf 10 Wochenstunden erhöht. Zum 1.9.18 kam eine Sozialarbeiterin in Vollzeit für das Berufsanerkennungsjahr dazu. Diese Veränderung findet sich bei den um knapp 28% gestiegenen Sozialberatungsstunden wieder.

Außerdem lernten zwei Schülerpraktikanten das Arbeitsgebiet im Frühjahr 2017 kennen. Die Sozialberaterinnen nahmen neben der Leitung an den trägerübergreifenden Fortbildungen zu Hygiene und Pflegestärkungsgesetz teil und besuchten verschiedene Demenzveranstaltungen. Die Leitung nahm an den trägerinternen Fortbildungen der Führungskräfte teil und beendete eine mehr gliedrige BAGSO Fortbildung.

Weiterhin können alle Mitarbeiter die Möglichkeiten des „audit beruf und familie“ nutzen und tun dieses zum Teil auch.

## **11. Bilanz und Perspektiven**

Bereits in 2016 kam das Gefühl auf, die Grenzen der Machbarkeit ist im DLZ erreicht. Dieser Eindruck steigerte sich im Berichtsjahr noch. Es wurde ignoriert, dass es sich nicht nur um eine gesetzliche Veränderung handelt, sondern dass auch Begriffe wie „Eigenverantwortlichkeit“ und persönliche soziale Netzwerke eine Rolle spielen. Bei vielen unserer DLZ-Kunden sind geforderte Ressourcen in der Dienstleistungsgesellschaft verloren gegangen oder waren nie vorhanden.

Eine Bilanz des Berichtsjahres ist sicherlich die Erfahrung, dass sich Vieles Lernen lässt, wenn die Strukturen und Notwendigkeiten definiert sind, sowie der persönliche Wille vorhanden ist und Unterstützung genutzt werden kann. Umdenken und das Schaffen angepasster Systeme braucht Zeit und muss fortlaufend geschehen.

Das, was Mitarbeitern aufgrund seiner Unplanbarkeit und fehlender Zeit zunehmend zu schaffen macht, ist dennoch eine große Ressource, wenn es um Zukunftsgestaltung geht. Das Wissen und Handling in der oft mühevollen Zusammenarbeit mit Laienhelfern (dazu gehören auch die Angehörigen usw.) sorgt für frühzeitiges Erlernen der Altenhilfe-strukturen und eine Auseinandersetzung mit einem großen Lebensabschnitt des Alters. Und dieses geschieht in Bevölkerungsschichten, die eher bildungsfern sind. Aufgabe des DLZ bleibt es somit weiterhin, sich den Notwendigkeiten anzupassen und ihre unumstritten sinnvolle Aufgabe mit den richtigen Mitteln weiterhin zu tun. Es kann davon ausgegangen werden, dass dieses noch einige Zeit und Diskussionsrunden brauchen wird.

*Bremen, den 29.6.18*

*Gabriele Reine. Reilmann*