

Jahresbericht 2014

Die Bremer Dienstleistungszentren *

Beratung und Hilfen für ältere Menschen





**Die Bremer
Dienstleistungszentren**

Die Bremer Dienstleistungszentren

Gemeinsamer Bericht für das Jahr 2014

1. Vier Säulen der DLZ - Arbeit
2. Kund/innen der Dienstleistungszentren
3. Information und Beratung
4. Organisierte Nachbarschaftshilfe (NBH)
5. Veränderungen in der Nachbarschaftshilfe
6. Nachbarschaftshelfer/innen
7. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung
8. Personalausstattung und Finanzierung
9. Zusammenfassung und Ausblick
10. Anhang
 - 10.1 Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ) - Kurzprofil
 - 10.2 Kennzahlen 2014 im Überblick
 - 10.3 Die Bremer Dienstleistungszentren - Kontaktdaten



Impressum

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

Redaktion und Gestaltung: Niels Kohlrausch, Gabriele Kleine-Kuhlmann, Andrea Acker-
mann, Diana Loock, Dr. Detlef Luthe

Titelgrafik: www.ramschdesign.de

Kontakt:

Niels Kohlrausch

Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH /
Dienstleistungszentrum Horn

Brucknerstr. 15

28359 Bremen

Tel. 0421 / 989 74 989

E-Mail: nkohlrausch@paritaet-bremen.de

Bremen, Mai 2015

1. Vier Säulen der DLZ-Arbeit

Die Dienstleistungszentren in der Stadt Bremen, DLZ genannt, sind stadtteilbezogene Einrichtungen. Sie sind seit 40 Jahren als unverzichtbare Anlauf- und Beratungsstellen für alte, chronisch kranke und Menschen mit Behinderung und deren Angehörige an aktuell 17 Standorten etabliert. Ihre Arbeit basiert auf vier Säulen, in die unterschiedlich hohe Personalressourcen fließen:

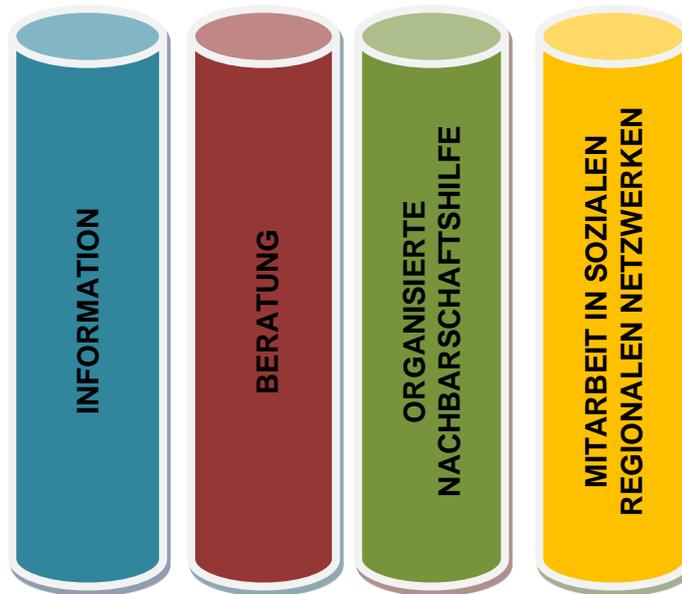


Abb. 1: Die vier Säulen der DLZ-Arbeit

Die DLZ bieten für alte, chronisch kranke und Menschen mit Behinderung umfassende Informations- und Beratungsdienste an. Die Mitarbeiter/innen der DLZ verfolgen in ihrer Arbeit das Ziel, Menschen darin zu unterstützen, solange wie möglich selbstbestimmt und mit Lebensqualität in der eigenen Häuslichkeit zu leben. An die Haushalte werden für dieses Ziel Laien als Nachbarschaftshelfer/innen vermittelt. Darüber hinaus organisieren die DLZ Netzwerke im Quartier oder arbeiten darin aktiv mit. Die DLZ werden im Rahmen eines Zuwendungsvertrages von der Senatorin für Soziales gefördert.

In diesem Bericht werden die zentralen Zahlen zu unserer Kundenarbeit seit 2006 dargestellt. Da im aktuellen Jahr eine Befragung unserer Nachbarschaftshelfer/innen stattfand, ist das übliche Format dieses Berichts um Ergebnisse aus dieser Helfer/innenbefragung erweitert.

2. Kund/innen der Dienstleistungszentren

In 2014 wurden die Bremer DLZ von insgesamt 7.545 Kund/innen genutzt. Alle kurzfristigen und einmaligen Anfragen an die DLZ sind in dieser Zahl nicht erfasst, obwohl sie alltäglich in nicht unwesentlichem Umfang stattfinden. Statistisch erfasst werden Menschen, wenn ihre persönlichen Daten erhoben werden. Dies geschieht regelmäßig erst bei einem intensiveren und/oder mehrmaligen Gespräch.

Der überwiegende Anteil der Kund/innen lebt alleine im eigenen Haushalt (5.092 Personen, 67,5%). Bei 2.524 Kund/innen wissen die DLZ, dass die Kund/innen eine Pflegestufe haben (33,5%).

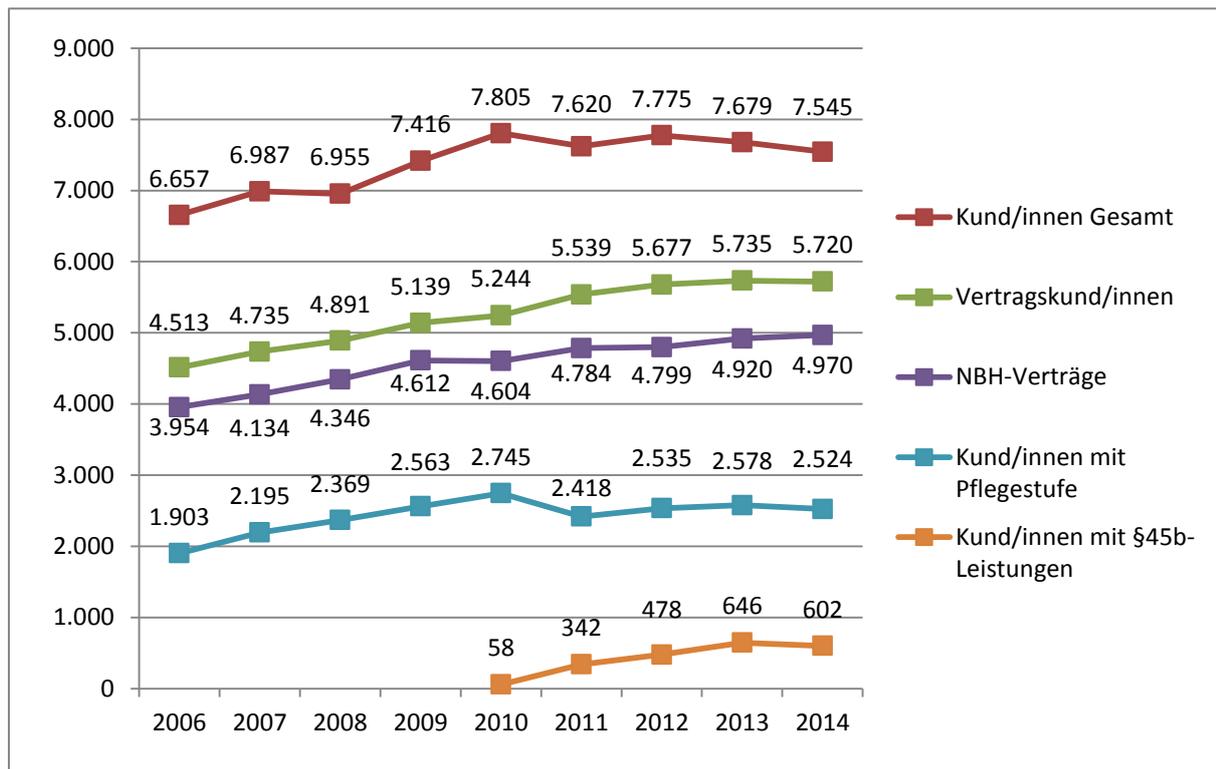


Abb. 2: Entwicklung der DLZ-Kund/innen von 2006 bis 2014

Kund/innen mit §45b-Leistungen werden erst seit 2010 dokumentiert

2014 wurden 4.970 Nachbarschaftshilfe (NBH)-Verträge von den Bremer Dienstleistungszentren betreut. 5.720 Kund/innen wurden im Rahmen dieser Verträge unterstützt (s. Abb. 2). Ehepaare hatten auch dann nur einen Vertrag, wenn beide Ehepartner eine eigene Nachbarschaftshelfer/in hatten. Diese Helfer/innen haben im Berichtsjahr ca. 730.000 Stunden geleistet, (s. Abb. 6).

Die Zahl der Vertragskund/innen ist jeweils höher als die Zahl der NBH-Verträge, da hier auch die Partner der Vertragskund/innen mit erfasst werden, die auch von der Nachbarschaftshilfe profitieren.

Seit 2010 werden in unserer Statistik die Kund/innen erfasst, die Unterstützungsleistungen nach §45b aus der Pflegeversicherung erhalten. Aktuell sind es 602 (7,9%). Die Pflegeversicherung finanziert nach §45b (SGBXI) besondere Betreuungsleistungen z.B. für Menschen mit erhöhtem Betreuungsbedarf (Menschen mit Demenz oder psychisch kranke Menschen). Sie werden zusätzlich und unabhängig von den erforderlichen pflegerischen oder hauswirtschaftlichen Assistenzleistungen gewährt und können u.a. für die

Finanzierung von Nachbarschaftshilfe genutzt werden (für Spaziergänge, Gedächtnis-training, Vorlesen, Gespräche, etc. Sonst übliche Tätigkeiten der Nachbarschaftshilfe wie hauswirtschaftliche Unterstützung werden durch die besonderen Betreuungsleistungen nicht abgedeckt).

Von den im Berichtsjahr begleiteten Kund/innen waren 5.112 Frauen (67,8%) und 2.433 Männer (32,2%). 435 Kund/innen sind Zuwander/innen (6%, s. Abb. 3).

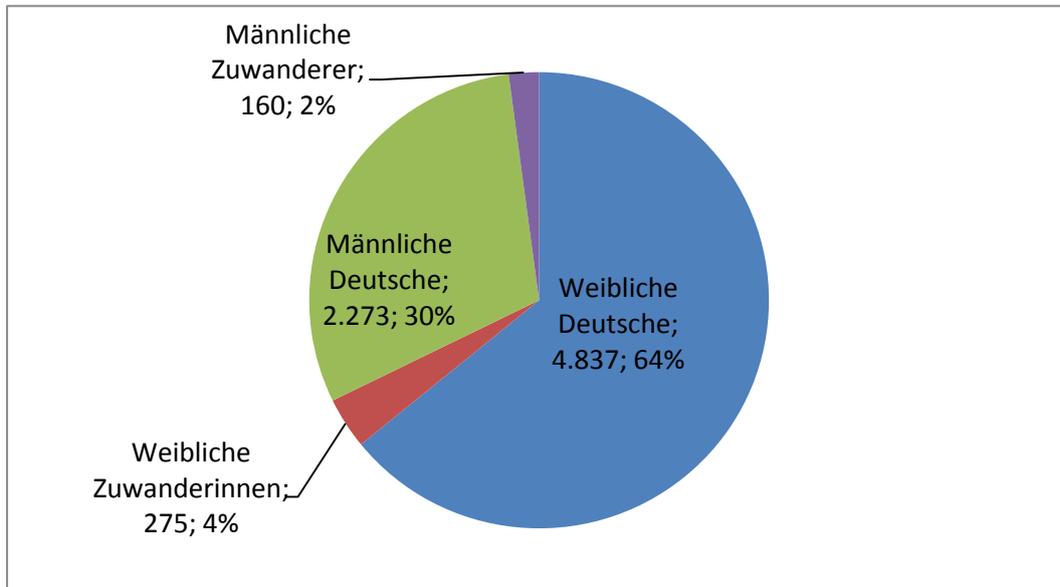


Abb. 3: DLZ Kund/innen 2014 (Geschlecht, Zuwanderung)

80% der Kund/innen sind über 70 Jahre alt, und fast die Hälfte (47,3%) der Kund/innen sind über 80 Jahre alt, 11% von ihnen sind über 90 Jahre alt.

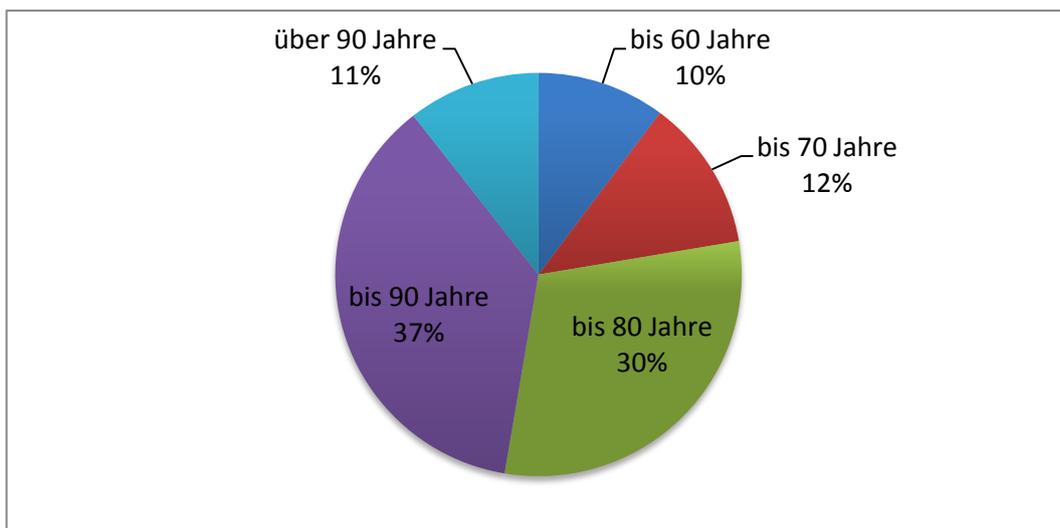


Abb. 4: Altersgruppen der DLZ-Kund/innen 2014

3. Information und Beratung

Ein Bestandteil der Tätigkeiten eines Dienstleistungszentrums ist die Information und Beratung der Bürger/innen. Durch die flächendeckende Verteilung der insgesamt 17 DLZ auf die Stadtteile sind die Informations- und Beratungsmöglichkeiten für die Bürger/innen leicht erreichbar.

Information und Beratung finden telefonisch, in persönlichen Gesprächen im DLZ-Büro und in Form von Hausbesuchen statt. Für Hausbesuche müssen durchschnittlich, mit Wege- und Dokumentationszeit, 1,5 – 2 Stunden aufgewendet werden. Die zielgerichtete Beratung im eigenen Zuhause ermöglicht den Bürger/innen eine konkrete Hilfestellung zur Stabilisierung der Lebenssituation. Vor Ort werden die weiteren Hilfen und Wünsche abgesprochen. Im Anschluss daran kann die Unterstützung durch Telefonate mit den Kund/innen oder Angehörigen leichter begleitet werden. 2014 wurden 4.502 Hausbesuche durchgeführt (+1%).

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 (NBH)

Die organisierte Nachbarschaftshilfe ist ein niedrighschwelliges Angebot der offenen Altenhilfe in der Stadt Bremen. Sie ist keine pflegerische Leistung und kein Fachdienst. Organisierte Nachbarschaftshilfe ist eine ehrenamtliche Tätigkeit zur Betreuung hilfebedürftiger Menschen im Sinne des § 3, Ziffer 26, Einkommensteuergesetz (EStG). 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). Die organisierte Nachbarschaftshilfe wird von Laien erbracht und ist eine Form des bürgerschaftlichen Engagements mit pauschaler Aufwandsentschädigung.

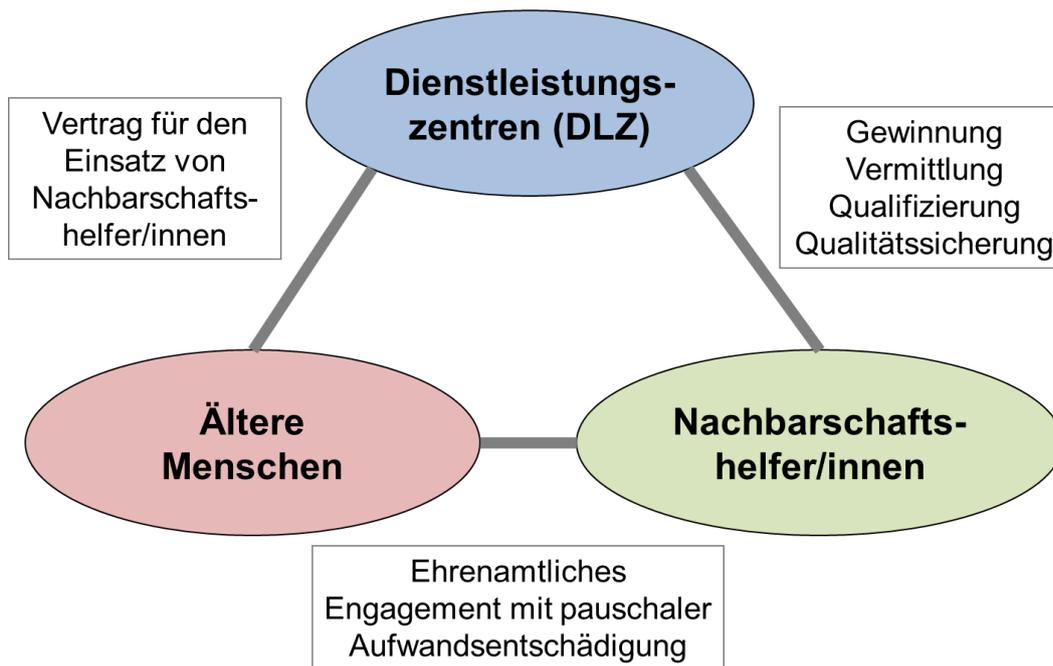


Abb. 5: Das Modell der organisierten Nachbarschaftshilfe

Nachbarschaftshelfer/in zu sein heißt, einige Stunden wöchentlich verantwortungsvoll und verlässlich einem älteren Menschen das Wohnen in der eigenen Wohnung zu erleichtern bzw. zu ermöglichen. Einige Helfer/innen erbringen auch über die vereinbarte Zeit hinaus nicht bezahlte Stunden für die älteren Menschen (s. Kapitel 6).

Die organisierte Nachbarschaftshilfe wird von den DLZ für Bremer Bürger/innen organisiert und von Nachbarschaftshelfer/innen erbracht. Diese erhalten für ihre Unterstützung pro Stunde eine pauschale Aufwandsentschädigung von 7,15€, die steuer- und abgabefrei ist, wenn sie im Kalenderjahr 2.400€ nicht überschreitet.

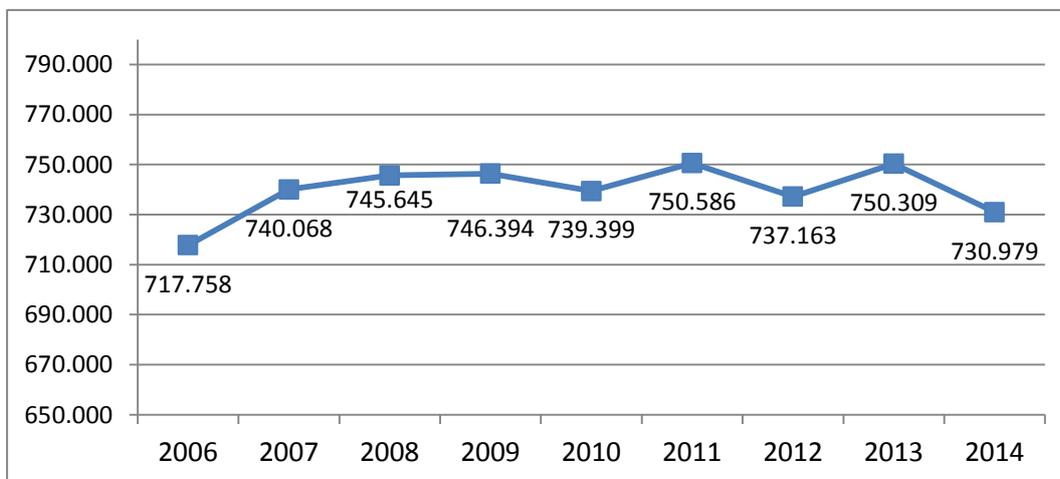


Abb. 6: Nachbarschaftshilfe-Stunden pro Jahr (Statistik DLZ 3.3)

Von den insgesamt geleisteten ca. 730.000 Stunden Nachbarschaftshilfe wurden 35,3% für Empfänger/innen von Sozialleistungen erbracht. 30,8% der Einsätze von Helfer/innen fanden unabhängig von der Stundenzahl bei dieser Zielgruppe statt.

Im Berichtsjahr waren 4.058 Nachbarschaftshelfer/innen tätig. Die Dienstleistungszentren schließen, bevor sie NBH für die Bremer Bürger/innen organisieren, mit den interessierten Kund/innen einen Servicevertrag ab, in dem die Begleitung des Einsatzes geregelt ist. Die Kund/innen zahlen dafür eine monatliche Pauschale von 24€.

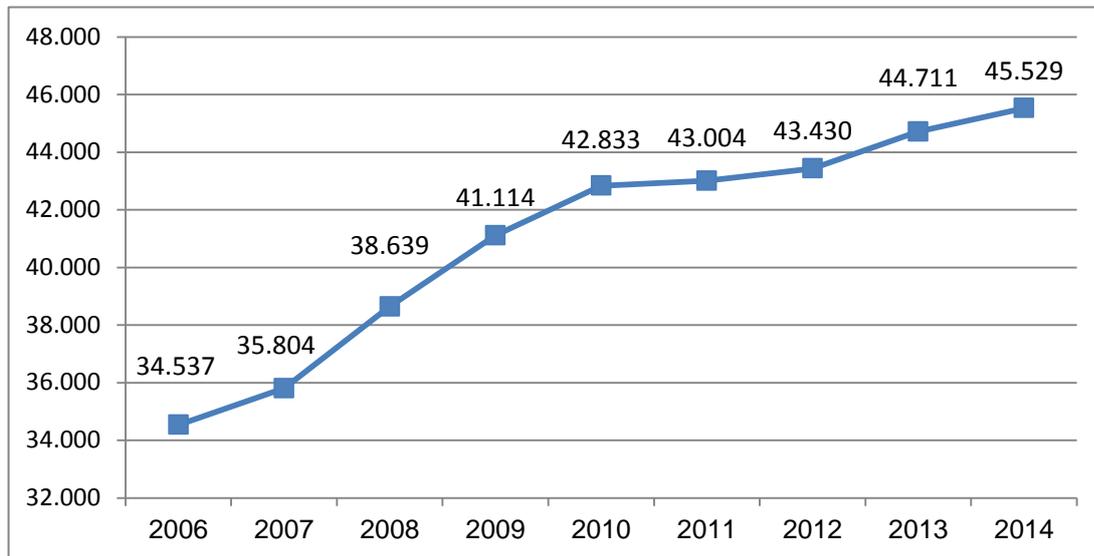


Abb. 7: Vertragsmonate Nachbarschaftshilfe (Statistik DLZ 3.5)

Summe der Monate, in denen bei Kund/innen NBH-Verträge bestanden

Im vergangenen Jahr bestanden in 45.529 Monaten Verträge zwischen den Dienstleistungszentren und ihren Kund/innen über organisierte Nachbarschaftshilfe. Demnach ist die Zahl der von den DLZ bearbeiteten Vertragsmonate seit 2006 um 10.992 (31,8%) angewachsen (s. Abb. 7).¹

Dieser erhebliche Anstieg konnte nur durch eine kontinuierlich steigende Zahl von Nachbarschaftshelfer/innen bewältigt werden. In Abb. 8 ist die Entwicklung bei den Nachbarschaftshelfer/innen rückblickend seit 2006 dargestellt. Im Jahr 2014 standen den DLZ 4.599 Nachbarschaftshelfer/innen zur Verfügung, von diesen wurden 4.058 eingesetzt (87,4%).

Im Jahr 2006 wurden in der Nachbarschaftshilfe noch 2.707 Helfer/innen eingesetzt. Von 2006 bis 2013 ist die Zahl der eingesetzten Helfer/innen um 1.351 (49,9%) angestiegen. Eine zusätzliche kontinuierliche Anforderung ergibt sich durch die hohe Fluktuation bei den Nachbarschaftshelfer/innen: 2014 gab es 1.068 Abgänge, dies sind 26,6% der eingesetzten Helfer/innen insgesamt.

Im Gegenzug wurden 1.080 (26,3%) neue Laienhelfer/innen von den DLZ-Mitarbeiter/innen in Erstgesprächen auf ihre Einsatzmöglichkeiten und -bedingungen vorbereitet, in ihre Aufgaben, entsprechend der Kundenwünsche und Bedarfe, eingewiesen und in der Folge kontinuierlich begleitet.

¹ Die Vertragsmonate sind die aussagekräftigste Kennzahl zur Erfassung des Arbeitsaufwandes der DLZ.

Seit 2006 wurden jedes Jahr über 1.000 Helfer/innen in der Nachbarschaftshilfe neu aufgenommen (insgesamt 10.264). Zur Entlastung, Qualifikation und Motivation der Helfer/innen werden von den Mitarbeiter/innen Einzelgespräche, Fortbildungen und Helfer/innentreffen organisiert.

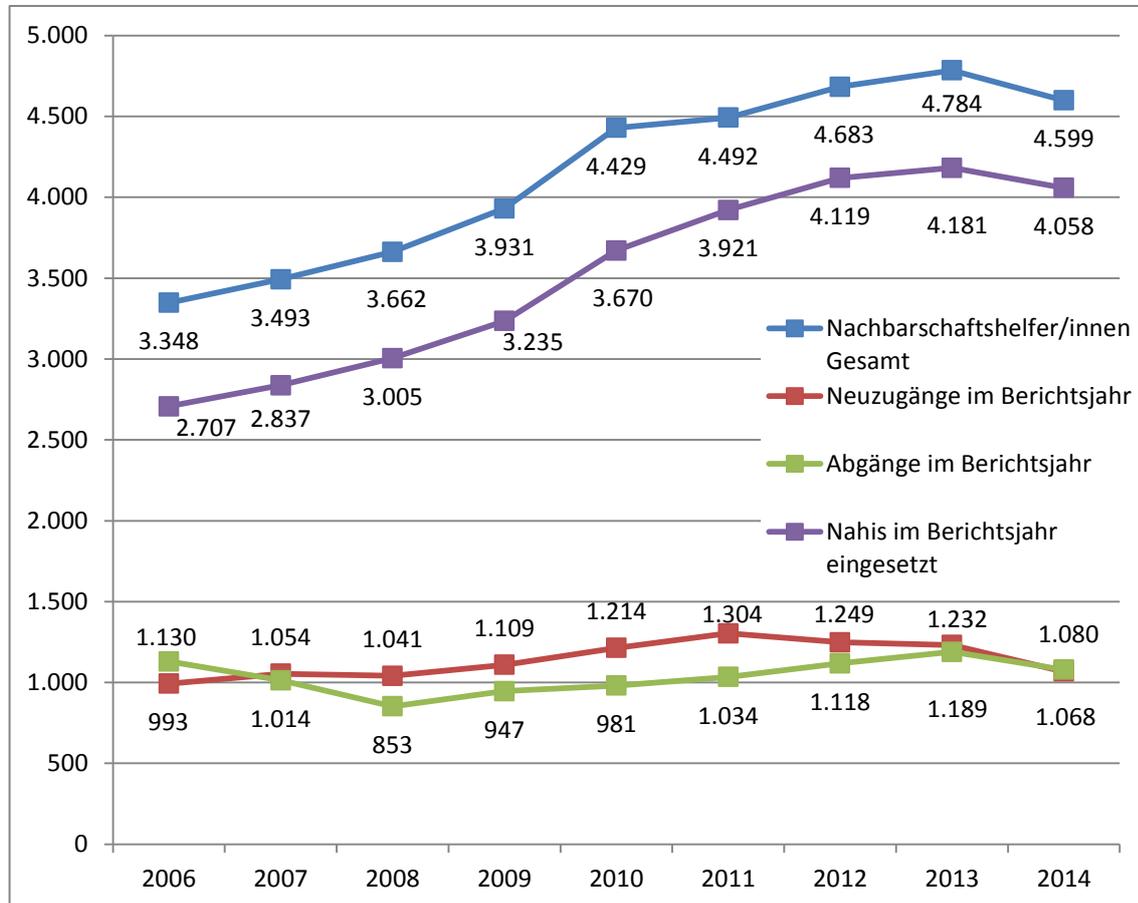


Abb. 8: Anzahl der Nachbarschaftshelfer/innen (Statistik DLZ 4. - 4.3)

5. Veränderungen in der organisierten Nachbarschaftshilfe

Die organisierte Nachbarschaftshilfe hat sich im Laufe der Jahre verändert. Seit Jahren steigt die Zahl der Vertragskund/innen, aber die Zahl der Nachbarschaftshilfestunden pro Jahr ist seit 2006 nur geringfügig gestiegen, und im aktuellen Jahr sogar gesunken (Abb. 6). Die durchschnittliche Zahl der NBH-Stunden pro Woche bei den Kund/innen ist demnach gesunken (Abb. 9), von 6,1 Stunden pro Woche im Jahr 2000 auf 3,7 in 2014.

Ursachen hierfür sind die zurückgegangene Anzahl komplexer Anforderungen bei DLZ-Kund/innen, die gestiegenen Kosten für die Kund/innen durch die Einführung der Vertragspauschale, die veränderte Bewilligungspraxis durch die Sozialzentren und nicht zuletzt auch die durch die Pflegeversicherung herbeigeführten Veränderungen der Rahmenbedingungen in der ambulanten Altenhilfe.

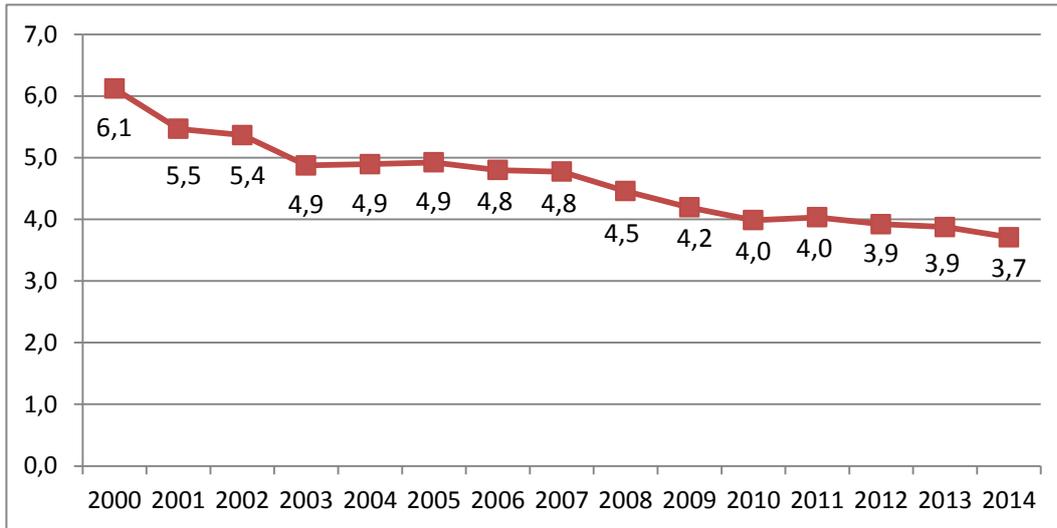


Abb. 9: Nachbarschaftshilfestunden pro Woche bei Kund/innen im Durchschnitt
NBH-Stunden pro Vertragsmonat umgerechnet auf eine Woche (geteilt durch 4,33).

Anschaulicher wird diese Veränderung bei der Betrachtung der Entwicklung der Einsatzhäufigkeiten im Zeitverlauf (Abb. 10). 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 liegt 2014 bei nur noch 0,7%. Kund/innen mit 4-5 Einsätzen wöchentlich haben nur noch einen Anteil von 4,2% (2000 noch 12,7%).

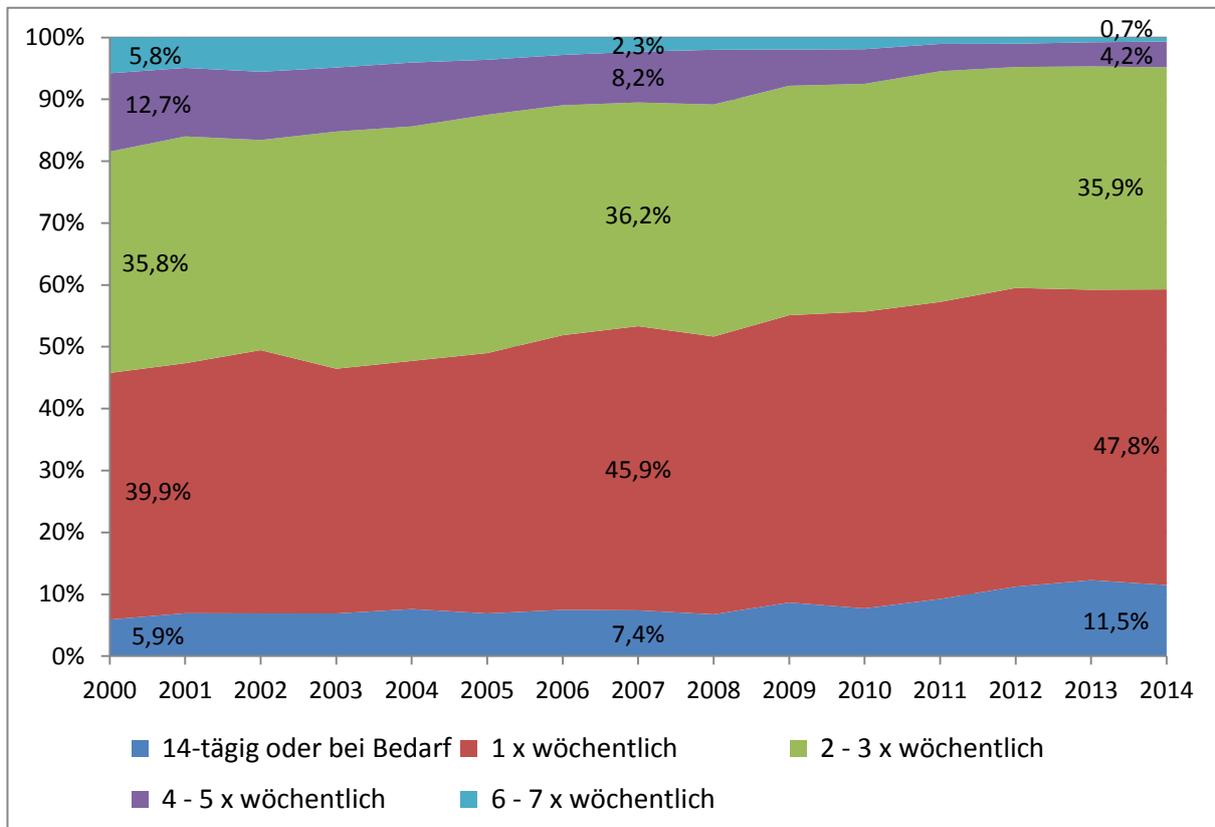


Abb. 10: Entwicklung der Einsatzhäufigkeiten bei Nachbarschaftshilfekund/innen im Zeitverlauf in %

Die Kund/innen mit einer geringeren Einsatzhäufigkeit haben dagegen anteilig zugenommen. 11,5% der NBH-Kund/innen haben inzwischen Einsätze 14-tägig oder bei Bedarf (2000 noch 5,9%), und fast die Hälfte der Kund/innen (47,8%) hat inzwischen einen Einsatz pro Woche (2000 noch 39,9%). Der Anteil der Kund/innen mit 2-3 Einsätzen wöchentlich ist leicht angestiegen auf 35,9% (2000 noch 35,8%).

Die Nachbarschaftshilfestunden pro Jahr insgesamt sind somit für sich genommen ein wenig aussagekräftiges Kriterium für die Beurteilung der Entwicklungen in der organisierten Nachbarschaftshilfe. Durch die Veränderungen bei den Einsatzhäufigkeiten und die damit seit Jahren sinkende Zahl der wöchentlichen Einsatzstunden werden die steigenden Kundenzahlen nicht angemessen abgebildet. Die Vertragsmonate und die Kundenzahlen – insbesondere die der Nachbarschaftshilfekund/innen - sind für die Entwicklung des (steigenden) Arbeitsvolumens der DLZ für die Organisation der Nachbarschaftshilfe sinnvollere Maßzahlen.

6. Nachbarschaftshelfer/innen

Um die DLZ-Arbeit mit den Helfer/innen weiterzuentwickeln, wurde 2014 eine Befragung der Nachbarschaftshelfer/innen aller DLZ-Träger durchgeführt. Die Befragung wurde unter den vier DLZ-Trägern und mit dem zuständigen Referat bei der Senatorin für Soziales abgestimmt und von dort auch bezuschusst. Mitte April 2014 wurden von allen 17 Dienstleistungszentren insgesamt 3.212 Helfer/innen angeschrieben. Der Rücklauf betrug: 1.150 Fragebögen (35,8%).

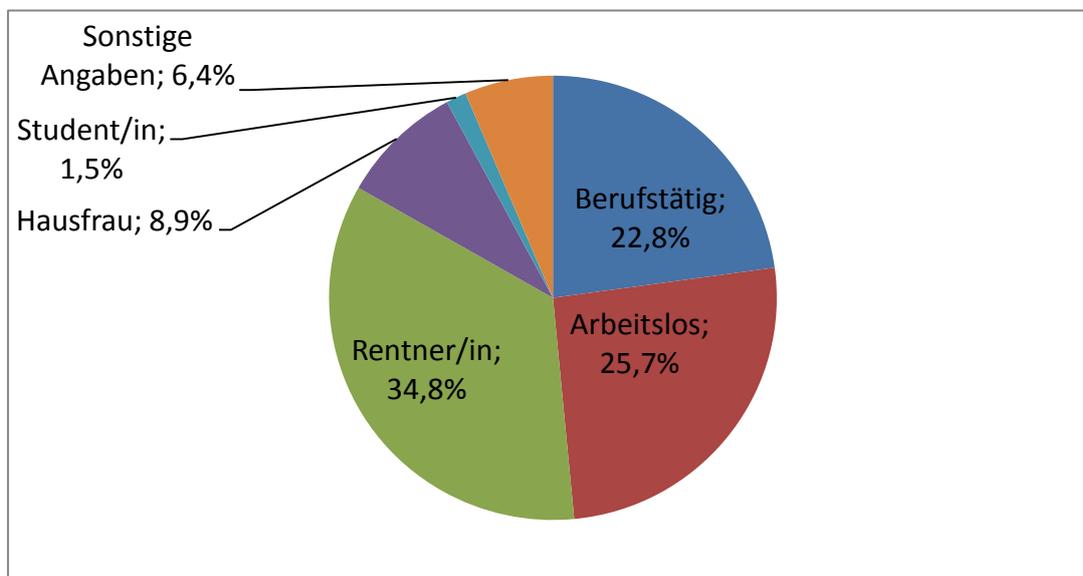


Abb. 11: Status der Nachbarschaftshelfer/innen

Antworten auf die Frage 13 „Ich bin zur Zeit...“²

Die Ergebnisse spiegeln im Wesentlichen die Alltagserfahrungen aus den DLZ wieder. Bei der Organisierten Nachbarschaftshilfe handelt es sich um ein Setting, was sich durch ein stabiles Geben und Nehmen auszeichnet: Die Kund/innen der DLZ profitieren eben-

² Die Kategorie „Hausfrau“ war in der Befragung nicht vorgegeben, sondern wurde unter „Sonstiges“ von den Befragten eingetragen.

so wie die aktiven Nachbarschaftshelfer/innen selbst. Die Helfer/innen engagieren sich für sich, für andere und damit auch für die Nachbarschaft in ihrem Stadtteil. 23,4% geben an: „Ich bin auch außerhalb der Nachbarschaftshilfe freiwillig/ehrenamtlich aktiv“.

Die Organisierte Nachbarschaftshilfe kann im Spiegel dieser Befragungsergebnisse als Erfolgsmodell angesehen werden. Der Nutzen realisiert sich dreifach: Für die Kund/innen, die Nachbarschaftshelfer/innen und für die Stadt Bremen.

Durchschnittlich sind die Helfer/innen 46,9 Jahre alt und seit 6,2 Jahren in der Nachbarschaftshilfe aktiv. 91,0% von ihnen sind Frauen.

34,8% sind Rentner/innen, 25,7% arbeitslos, 22,8% sind berufstätig und 8,9% bezeichnen sich als Hausfrauen. Nachbarschaftshilfe bietet also vor allem Menschen ohne reguläres Beschäftigungsverhältnis ein sinnvolles Betätigungsfeld **und** eine willkommene Verdienstmöglichkeit.

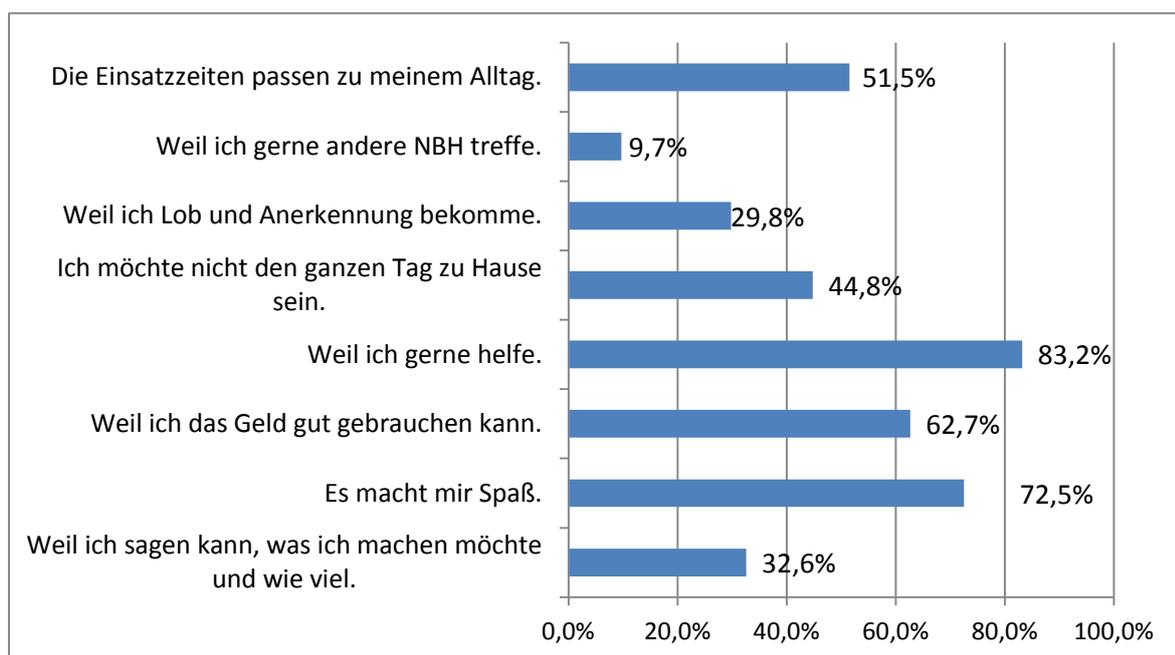


Abb. 12: Warum Nachbarschaftshilfe machen?

Antworten auf die Frage „Warum machen Sie Nachbarschaftshilfe?“, Mehrfachnennungen möglich.

Die Antworten der Helfer/innen zeigen, dass die große Mehrheit gern in der organisierten Nachbarschaftshilfe tätig ist. Auf die Frage „Warum machen sie Nachbarschaftshilfe?“ antworteten 83,2% mit „Weil ich gern helfe“, 72,5% mit „Es macht mir Spaß“. Dies entspricht auch der allgemeinen Zufriedenheitsabfrage nach Schulnote. Hier bewerten die Aktiven ihre Zufriedenheit als Nachbarschaftshelfer/innen insgesamt mit 1,8, die Unterstützung durch die DLZ mit 1,6. Dem entsprechend würden fast alle (98,5 %) Helfer/innen diese Tätigkeit an Freund/innen weiterempfehlen.

Die Aufwandspauschale spielt bei den Motiven der Helfer/innen allerdings auch eine zentrale Rolle. 62,7% antworten, dass sie das Geld gut gebrauchen können. Und auf die konkrete Frage nach der Bedeutung der Aufwandsentschädigung sagen nur 6,2%, dass diese keine Rolle spiele (s. Abb. 14). 65,6% kreuzten an, dieses Geld „sei „eine zusätzliche Einnahme, die ich gut brauchen kann. Bei 20,1% ist es „für den Lebensunterhalt fest eingeplant“, 8,2% kreuzten diese beiden Kategorien gemeinsam an.

Für viele ist die organisierte Nachbarschaftshilfe interessant, weil „die Einsatzzeiten (...) gut zum Alltag“ (51,1%) passen, und weil es eine sinnvolle Aktivität bedeutet. 44,8% „möchten nicht den ganzen Tag zu Hause sein“.

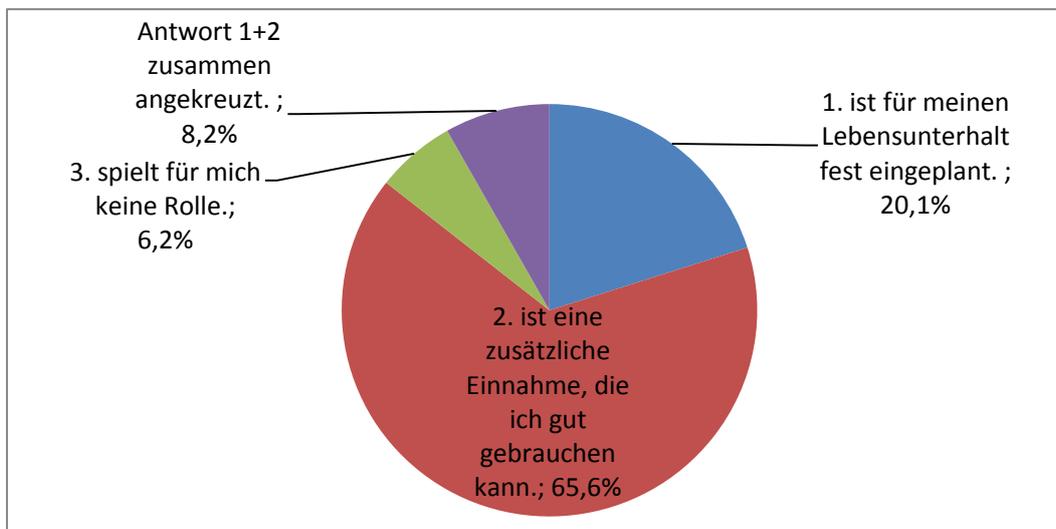
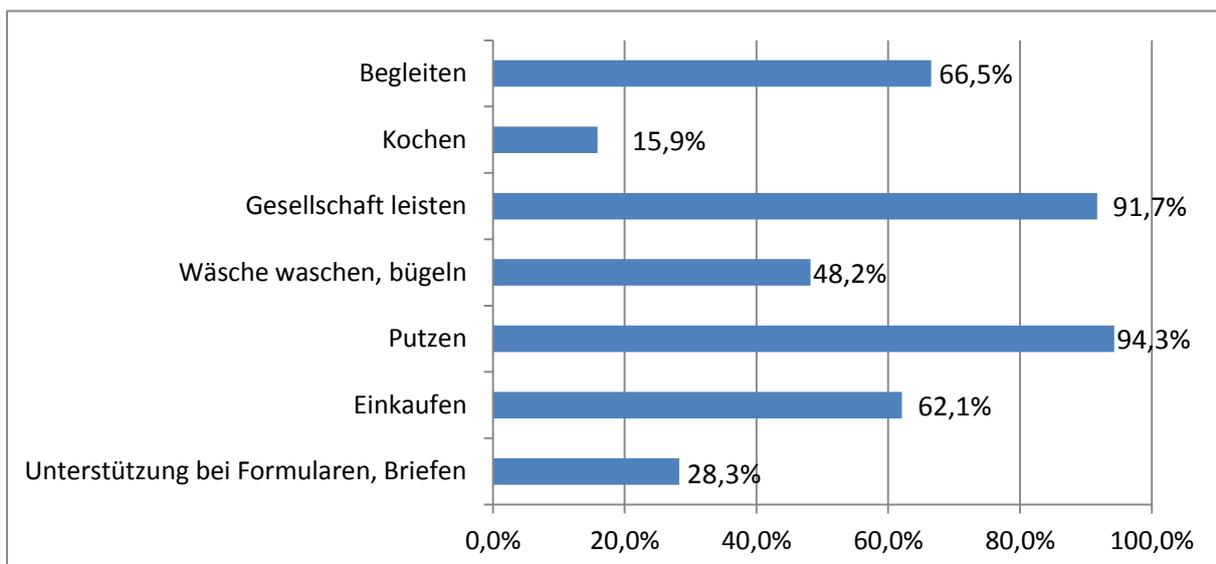


Abb. 13: Bedeutung der pauschalen Aufwandsentschädigung

Antworten auf die Frage 5 „Sie bekommen als Nachbarschaftshelfer/in eine Aufwandsentschädigung von 7,15 Euro/Stunde. Was trifft auf Sie zu?“

Nachbarschaftshilfe ist vielfältig, aber sie hat 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%).³ Weitere häufig genannte Tätigkeiten sind Begleitung (z.B. Arztbesuche, Behördengänge, Spaziergänge) mit 66,5% und Einkaufen mit 62,1%. Auch Wäsche waschen und bügeln ist bei ca. der Hälfte der Einsätze ein regelmäßiges Thema (48,2%).



³ Die Kolleg/innen in den Dienstleistungszentren sprechen daher auch oft vom „sozialen Putzen“.

Abb. 14: Tätigkeiten der Nachbarschaftshelfer/innen

Antworten auf die Frage 4 „Welche Tätigkeiten übernehmen Sie wie oft? Antworten "immer" und "oft" addiert“, Mehrfachnennungen möglich.

Eine zentrale Erkenntnis der Helfer/innen-Befragung war, dass Nachbarschaftshelfer/innen erheblich mehr leisten, als die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erfüllen. Es entsteht häufig zwischen Helfer/innen und Kund/innen eine persönliche Beziehung, die für die älteren Menschen oft einen wertvollen regelmäßigen sozialen Kontakt bedeutet. Die Hälfte der Helfer/innen antwortet, dass sie „länger als die vereinbarte Zeit“ unbezahlt bei ihren Kund/innen blieben (51,7%), und zwar durchschnittlich pro Woche 31,6 Minuten (der Wert beruht auf 486 Antworten).

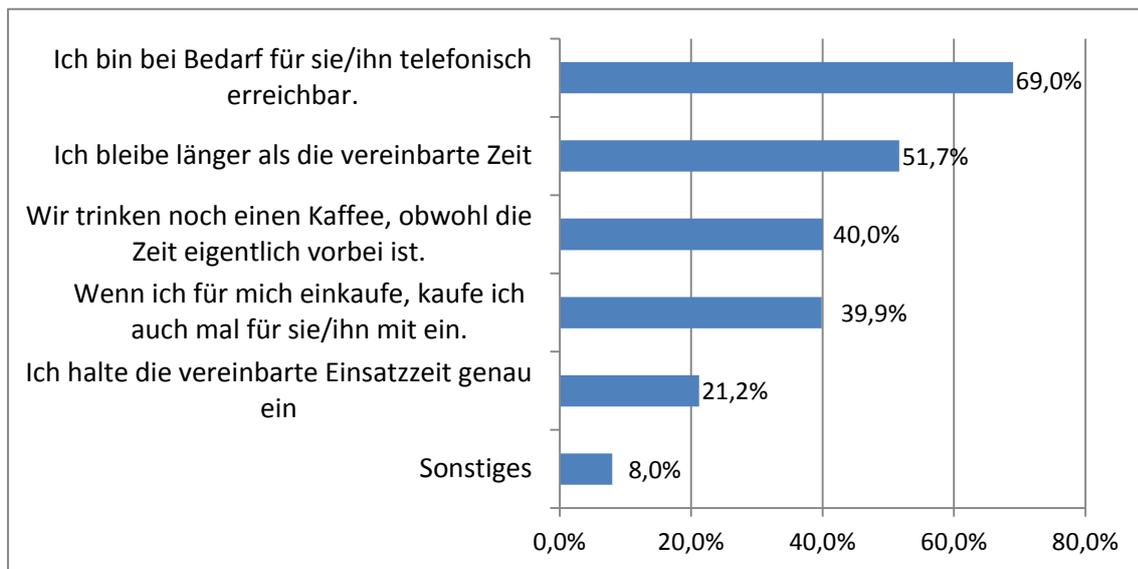


Abb. 15: Was machen die Helfer/innen „mehr“?

Antworten auf die Frage 6. „Wenn Sie zu Ihren Einsätzen bei Frau X / Herrn Y gehen, was trifft zu?“, Mehrfachnennungen möglich.

69% der Befragten sagen aus, dass sie „bei Bedarf telefonisch erreichbar sind“ sind. 40,0% geben an: „Wir trinken noch einen Kaffee, obwohl die Zeit eigentlich vorbei ist“, 39,9% bringen auch mal was für ihre Kund/innen mit, wenn sie für sich Einkaufen gehen. Diese Aussagen dokumentieren auch die Beziehungsqualität der organisierten Nachbarschaftshilfe. Für die Kund/innen wird nicht nur etwas „erledigt“, sondern sie erhalten auch eine fürsorgliche Ansprache.

Diese Dimension des persönlichen Kontaktes ist ein Alleinstellungsmerkmal der organisierten Nachbarschaftshilfe, die ein professioneller Anbieter von haushaltsnahen Dienstleistungen nicht bieten kann, da seine Beschäftigten festgelegte durchkalkulierte Einsatzzeiten haben und nicht einfach so bei allen Kund/innen eine halbe Stunde pro Woche länger bleiben können.

Im letzten Jahr waren über 4.000 Helfer/innen in Bremen in der organisierten Nachbarschaftshilfe aktiv. Die besondere Konstruktion der organisierten Nachbarschaftshilfe bindet somit sehr viele Menschen in ein niedrigschwelliges Hilfesystem ein, das durch ein menschliches Miteinander geprägt ist und im klaren Gegensatz zu im Minutentakt erbrachten Dienstleistungen steht.

Die organisierte Nachbarschaftshilfe fördert bei der hohen Zahl der Engagierten die Auseinandersetzung mit dem Thema Alter. 74,6% der Helfer/innen sagen, dass sie durch die Nachbarschaftshilfe über das eigene Altwerden nachdenken, 50,8% kümmern sich auch außerhalb der Nachbarschaftshilfe um ältere Menschen in ihrem Umfeld (vgl. Abb. 16).

Ca. 60% der Helfer/innen beabsichtigen im Alter selbst Nachbarschaftshilfe in Anspruch zu nehmen, und immerhin 27,1% sagen von sich, dass sie sich mit Hilfen für ältere Menschen in ihrem Stadtteil gut auskennen.

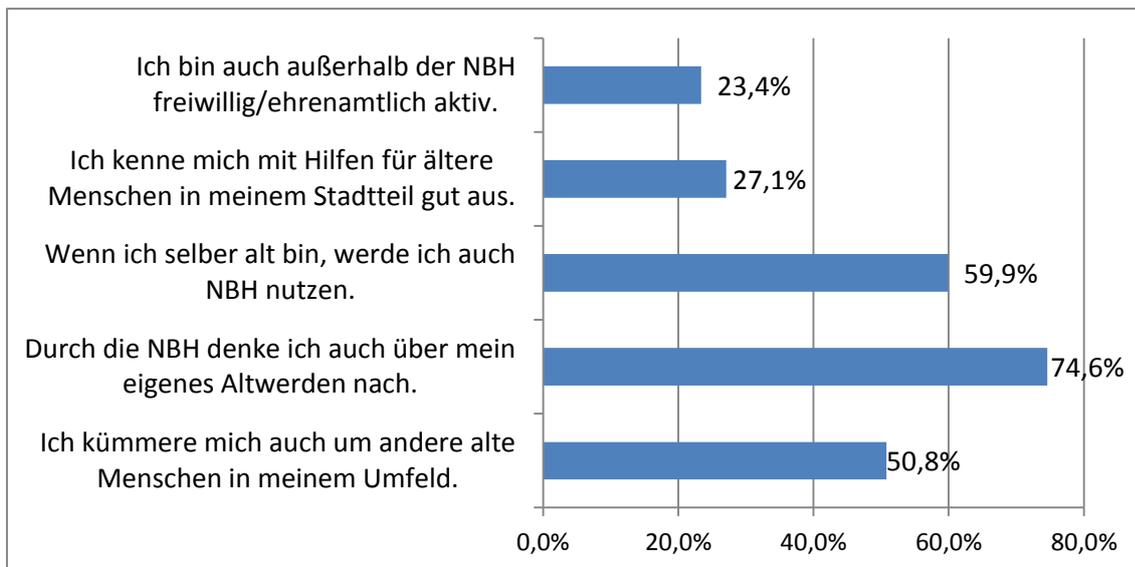


Abb. 16: Weitere Informationen über Nachbarschaftshelfer/innen

Antworten auf die Frage 11 „Was trifft auf Sie zu?“, Mehrfachnennungen möglich.

Nachbarschaftshelfer/innen unterstützen gegen eine pauschale Aufwandsentschädigung über 5.500 DLZ-Kund/innen mit Nachbarschaftshilfeverträgen in Bremen. Diesen Menschen wird somit ein längerer Verbleib in der eigenen Häuslichkeit ermöglicht. Gleichzeitig bietet die organisierte Nachbarschaftshilfe vielen Menschen ein sinnvolles Betätigungsfeld **und** eine willkommene Verdienstmöglichkeit.

Die organisierte Nachbarschaftshilfe 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. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Vernetzung im eigenen Stadtteil ist ein wesentlicher Bestandteil der DLZ-Arbeit, um den Bremer Bürger/innen individuell adäquate Information, Beratung und Unterstützung anbieten zu können. 2014 gab es dazu in den einzelnen DLZ zahlreiche Aktivitäten, z.B. auf Stadtteilstesten und Wochenmärkten sowie auf zentraler Ebene die Teilnahme an der Messe „Seniorentage“.

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

- Soziale Arbeitskreise im Stadtteil
- Demenz Informations- und Kontaktstelle (DIKS)
- Organisationskreis „Fachtag Demenz“
- „Beirat Dienstleistungszentren“
- AG „Qualitätssicherung der DLZ-Arbeit“

8. Personalausstattung und Finanzierung

Die DLZ sind mit Leiter/innen (35,1% der Gesamtstunden), Sozialberater/innen (58,6% der Gesamtstunden) und in einigen DLZ in geringem Stundenumfang mit einer Verwaltungskraft (3,6% der Gesamtstunden) oder Aushilfe (2,7% der Gesamtstunden) ausgestattet. Insgesamt standen 1.592 Personalstunden zur Verfügung. Durchschnittlich verfügt ein DLZ über 93,6 Personalstunden pro Woche. Die Mitarbeiter/innen werden im Rahmen der Vergütungsregelungen der einzelnen Träger bezahlt.

Die Finanzierung der Dienstleistungszentren erfolgt zu ca. 60% aus Zuwendungen der Stadt Bremen, ca. 40% der Kosten tragen die Kund/innen.

9. Zusammenfassung und Ausblick

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

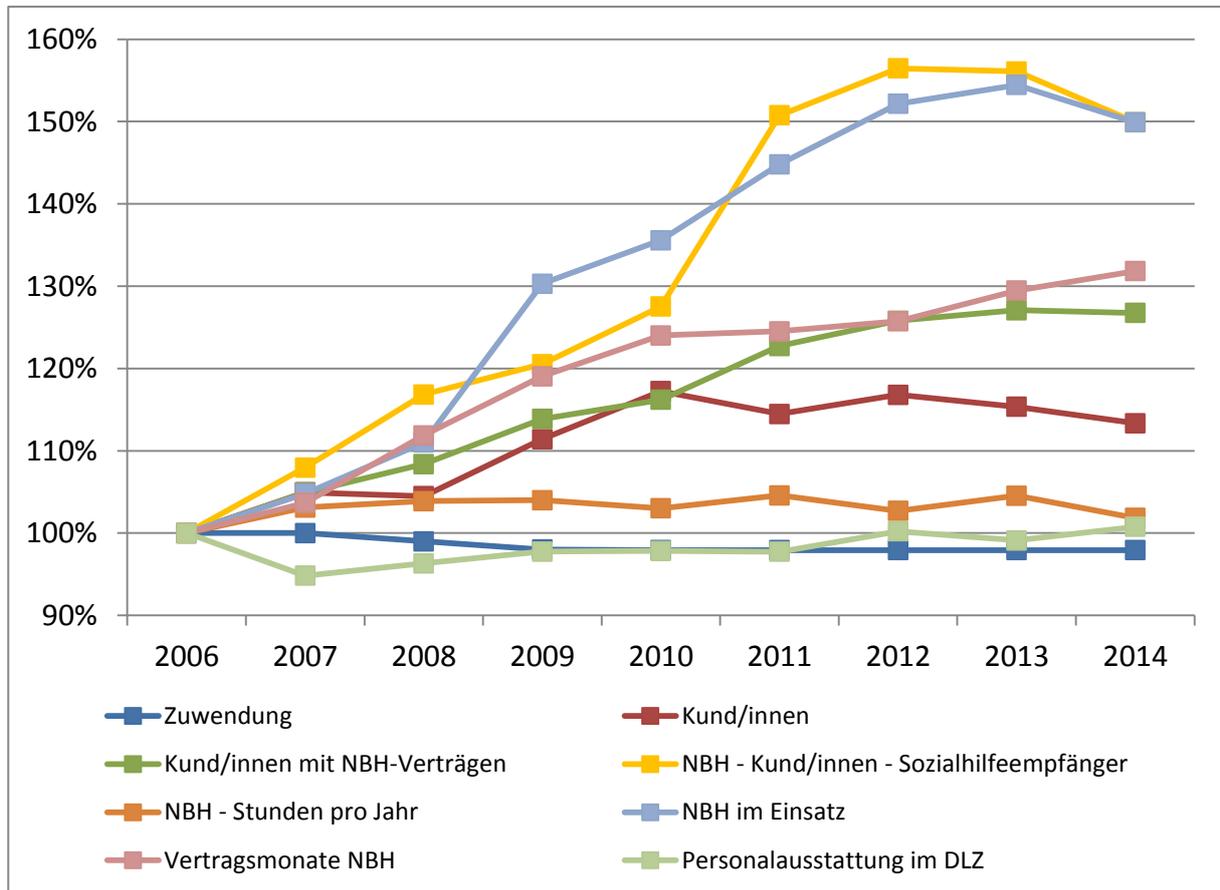


Abb. 11: Zentrale Kennzahlen der Dienstleistungszentren

In Abb. 11 sind die Werte des Jahres 2006 als 100% gesetzt. Der Verlauf der acht Kennzahlen über den Zeitraum der letzten acht Jahre zeigt:

1. Die städtische Zuwendung (dunkelblau) ist seit 2006 gesunken.
2. Die Personalausstattung in den DLZ (hellgrün) stagniert.
3. Die NBH-Stunden pro Jahr (orange) sind aktuell leicht gesunken.
4. Die Anzahl der Kund/innen (rot) ist seit 2006 um 13% gestiegen.
5. Die Anzahl der Vertragsmonate NBH (rosa) stieg um 32%.
6. Die Anzahl der Kund/innen mit NBH-Verträgen (dunkelgrün) ist seit 2006 um 27% gestiegen.
7. Die Anzahl der eingesetzten Nachbarschaftshelfer/innen (hellblau) stieg um 50%.
8. Der Anteil der geleisteten Stunden Nachbarschaftshilfe, die für Empfänger/innen von Sozialhilfe erbracht wurden, (gelb) stieg um 50%.

Auch mit Blick auf das Jahr 2014 (im Vergleich zu 2013) skizzieren diese Kennzahlen den Erfolg, aber auch die Grenzen der DLZ:

- Die städtische Zuwendung hatte 2014 im sechsten Jahr die gleiche Höhe (die zwei Jahre davor sank die Zuwendung jeweils um 1%).
- Die Personalressourcen sind relativ konstant (Gehälter, Energiekosten, IT-Kosten und Mieten jedoch nicht...).
- Es gab im Vergleich zu 2013 etwas weniger Kontakt zu Kund/innen insgesamt → minus 2%.
- Die Zahl der Kund/innen, an die Nachbarschaftshilfe vermittelt wurde, stagniert auf hohem Niveau → minus 0,25%.
- Die Anzahl der bestehenden Serviceverträge in der Nachbarschaftshilfe ist gestiegen → plus 1%
- Die Zahl der geleisteten Nachbarschaftshilfe-Stunden sank auf ca. 730.000 → minus 2,7%
- Der Anteil der geleisteten NBH-Stunden, die für Kund/innen erbracht werden, die Leistungen aus der Sozialhilfe beziehen, beträgt ca. 260.000 Stunden, d.h. 35,3 % der insgesamt geleisteten Stunden. → minus 1%

Das lässt sich weiterhin nur realisieren

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

Die Bremer Dienstleistungszentren arbeiten wie in den vergangenen Jahren erfolgreich an ihren Grenzen. Die vier Träger der DLZ versuchen dabei kontinuierlich im Rahmen dieser Budgetgrenzen ihre Arbeit weiterzuentwickeln. Beispiele dafür sind die Befragung der Nachbarschaftshelfer/innen und die Verbesserung der gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit.

Die Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung sind aber endlich. Die Betreuung weiterer Kund/innen und Nachbarschaftshelfer/innen ist nur mit zusätzlichen Personalressourcen möglich. Bei stagnierender Förderung durch die Stadt ist keine Ausweitung der Leistungen bei gleicher Qualität möglich. Wir suchen deshalb weiter das Gespräch mit Politik und Behörde, aber auch mit anderen gemeinnützigen und gewerblichen Dienstleistern in der Altenhilfe, um der stetig steigenden Nachfrage konstruktiv zu begegnen.

10. Anhang

10.1 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 zu Gunsten der Bremer Bürger/innen.

Die Leistungen

Informationen und Beratung

- zu allen Fragen und Antworten rund um das Leben im Alter
- über ambulante und stationäre Hilfen sowie Dienstleistungen aller Anbieter
- zur Orientierung im „Dschungel“ von Zuständigkeiten und komplexen Lebenslagen
- zu Finanzierungsfragen und bei Antragstellungen

Organisierte Nachbarschaftshilfe

- Gewinnung, Anleitung und Begleitung sowie Organisation und Einsatzplanung von ehrenamtlichen Nachbarschaftshelfer/innen
- Hauswirtschaftliche Assistenz
- Begleitung bei Arzt- und anderen Besuchen
- zahlreiche andere Hilfen und Unterstützungsleistungen im Haushalt der Kund/innen

Kooperation und Vernetzung mit Einrichtungen und Initiativen im Stadtteil

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

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

Stand: April 2015

10.2 Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2014 im Überblick

- 7.545 Kund/innen insgesamt (- 1,75%)
- 4.970 Serviceverträge Nachbarschaftshilfe (+ 1%)
- 45.529 NBH-Vertragsmonate bestanden in 2014 (+1,8%)
- 4.502 Hausbesuche wurden geleistet (+1%)
- 1.591 Personalstunden insgesamt; 93,6 durchschnittlich pro DLZ pro Woche (+1,7%)
- 730.979 Stunden Nachbarschaftshilfe wurden geleistet (-2,6%)
- 4.058 ehrenamtliche Nachbarschaftshelfer/innen wurden eingesetzt (- 3%),
davon wurden 1.068 Helfer/innen neu aufgenommen und 1.080 verabschiedet.

10.3 Die Bremer Dienstleistungszentren – Kontaktdaten

Region Mitte/ West	Einzugsbereich	Träger	Kontakt
DLZ Findorff Herbststraße 118 28215 Bremen dlz-findorff@awo-bremen.de	Weidedamm, In den Hufen, Findorff, Regensburgerstraße	AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	Fr. Otto- Bergemann <hr/> Telefon 377 89 -0
DLZ Mitte Im Krummen Arm 13 28203 Bremen dlz-mitte@drk-bremen.de	Steintor, Ostertor, Altstadt, Fesenfeld	DRK Kreisverband Bremen e.V.	Fr. Eidams <hr/> 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	Fr. Otto- Bergemann <hr/> Telefon 388 98 -0
DLZ Gröpelingen Gröpelinger Heerstr. 248 28237 Bremen dlz-groepelingen@awo- bremen.de	Lindenhof, Gröpelingen, Ohlenhof, In den Wischen, Oslebshausen, Industriehafen	AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	Fr. Pommer <hr/> 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	Fr. Maruschewski <hr/> Telefon 58 20 -11
DLZ Huckelriede/ Buntentor Kornstraße 371 28201 Bremen dlz@caritas-bremen.de	Huckelriede, Neuenland, Buntentor, Gartenstadt, Südvorstadt	Caritasverband Bremen e.V.	Fr. Kleine- Kuhlmann <hr/> Telefon 87 34 10
DLZ Neustadt/ Woltmershausen Lahnstraße 65 28199 Bremen dlz-neustadt@awo-bremen.de	Alte Neustadt, Hohentor, Neustadt, Woltmershausen, Rablinghausen, Seehausen, Strom, Neustädterhafen	AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	Fr. Hellrung <hr/> 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	Fr. Brokmann <hr/> Telefon 84 02 50 -0

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.	Fr. Salomon 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	Fr. Kreft Telefon 21 57 59
DLZ Hastedt Hastedter Heerstraße 250 28207 Bremen dlz-hastedt@drk-bremen.de	Hastedt Peterswerder Hulsberg	DRK Kreisverband Bremen e.V.	Fr. Storck 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	Fr. Norpoth- Wißmann 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	Fr. Balogh 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	Hr. Adel 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	Fr. Klausa 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	Fr. Ast 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	Fr. Woyczeck Telefon 60 21 99