

Jahresbericht 2011

Die Bremer Dienstleistungszentren*

Beratung und Hilfen für ältere Menschen



Die Träger der Bremer Dienstleistungszentren



●
Horn
Schwachhausen-Nord
Obervieland
Huchting
Vegesack
Blumenthal
Lesum



●
Schwachhausen
Mitte
Hastedt



●
Vahr
Osterholz
Neustadt
Findorff
Walle
Gröpelingen



●
Huckelriede/Buntentor

* gefördert von der Stadt Bremen

Die Bremer Dienstleistungszentren

Gemeinsamer Bericht der Träger für das Jahr 2011

Inhalt

1. Vier Säulen der DLZ -Arbeit
2. Kund/innen der Dienstleistungszentren
3. Information und Beratung
4. Organisierte Nachbarschaftshilfe (NBH)
5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung
6. Personalausstattung und Finanzierung
7. Zusammenfassung und Ausblick
8. Anhang
 - 8.1 Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ) – Kurzprofil
 - 8.2 Kennzahlen 2011 im Überblick
 - 8.3 Die Bremer Dienstleistungszentren - Kontaktdaten

Impressum

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

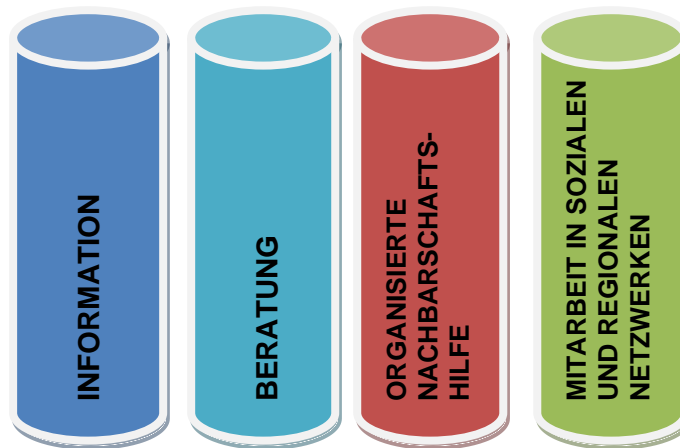
Redaktion und Gestaltung: Niels Kohlrausch, Gabriele Kleine-Kuhlmann, Christine Loerke, Diana Loock, Dr. Detlef Luthe

Titelbild: www.ramschdesign.de

Bremen, März 2012

1. Vier Säulen der DLZ-Arbeit

Die Dienstleistungszentren in der Stadt Bremen, DLZ genannt, sind stadtteilbezogene Einrichtungen. Sie sind seit mehr als 35 Jahren als unverzichtbare Anlauf- und Beratungsstellen für alte, behinderte und chronisch kranke Menschen und deren Angehörige etabliert. Ihre Arbeit basiert auf vier Säulen, in die unterschiedlich viele Personalressourcen fließen:



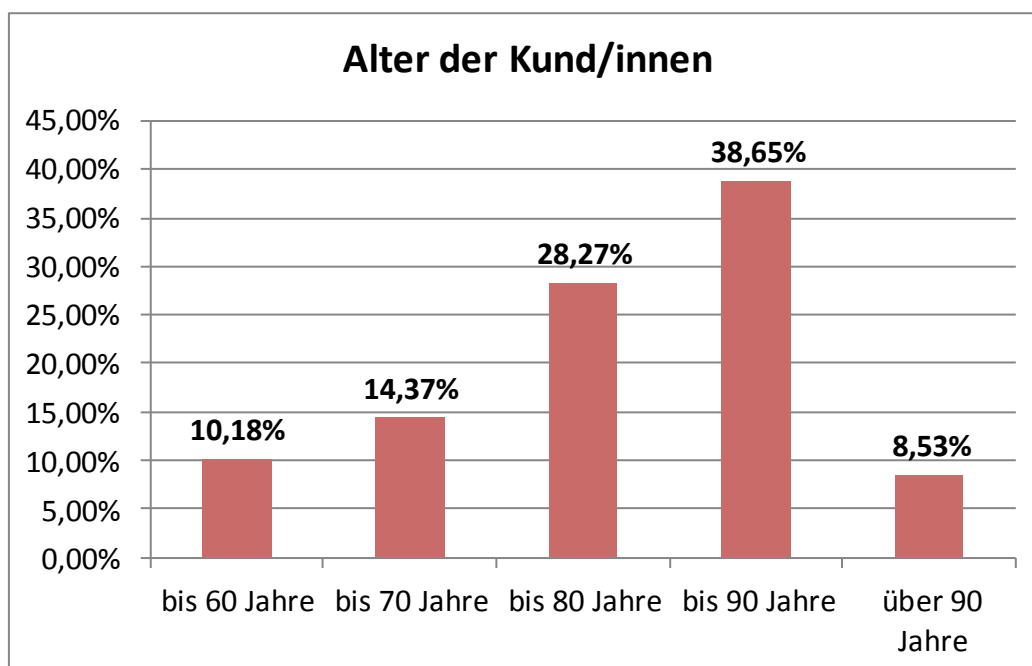
Die DLZ bieten für ältere, kranke und / oder behinderte Menschen umfassende Informations- und Beratungsdienste an. Die Mitarbeiter/innen der DLZ verfolgen mit ihrer Arbeit das Ziel, Menschen zu unterstützen, solange wie möglich selbstbestimmt und mit Lebensqualität in der eigenen Häuslichkeit zu leben. An die Haushalte werden für dieses Ziel Laienhelfer/innen, so genannte Nachbarschaftshelfer/innen, vermittelt. Darüber hinaus organisieren sie soziale Netzwerke im Quartier oder arbeiten darin aktiv mit. Die DLZ werden im Rahmen eines Zuwendungsvertrages gefördert.

2. Kund/innen der Dienstleistungszentren

In 2011 wurden die Bremer DLZ von insgesamt 7.620 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 mehrmaligem Gespräch.

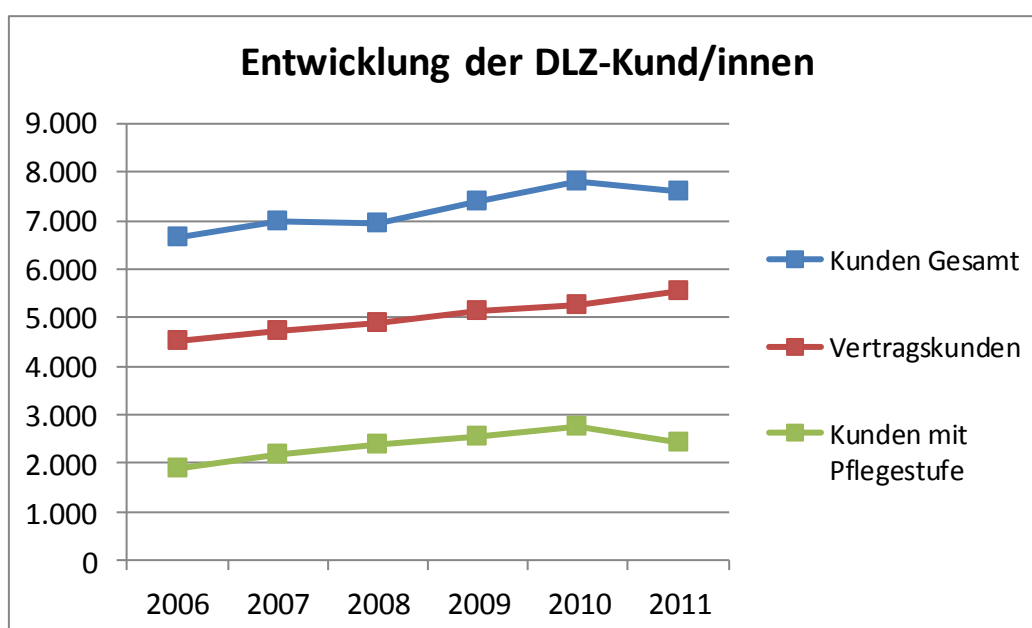
Der überwiegende Anteil der Kund/innen lebt alleine im eigenen Haushalt (5.103 Personen). Von den im Berichtsjahr begleiteten Kund/innen waren 5.209 Frauen (68%) und 2.400 Männer (32%). Die Mehrzahl der Kund/innen ist über 70 und bis 90 Jahren alt (fast 2/3). 47% der Kund/innen sind über 80 Jahre.

Die Zahl der Hilfen für leicht bis schwer demenzkranke, psychisch veränderte, verwahrloste und suchtabhängige Menschen stieg weiterhin kontinuierlich an. Für die DLZ-Arbeit bedeutet die ansteigende Zahl dieses Personenkreises einen deutlich höheren Betreuungs- und Organisationsaufwand bei der Arbeit mit Kund/innen, Angehörigen und Nachbarschaftshelfer/innen.



Besonders die Schulung und Unterstützung der diese Menschen begleitenden Nachbarschaftshelfer/innen war auch in diesem Berichtsjahr ein Schwerpunkt der Arbeit und wird sich aufgrund steigender Nachfrage weiter erhöhen.

Von den insgesamt geleisteten knapp 750.000 Stunden Nachbarschaftshilfe wurden knapp 29% für Empfänger/innen von Sozialleistungen erbracht. 33% der Einsätze von Helfer/innen fanden – unabhängig von der Stundenzahl bei dieser Zielgruppe statt. Die Anzahl der Kund/innen, von denen die DLZ wissen, dass sie eine Pflegestufe haben, liegt bei ca. 32 %.



3. Information und Beratung

Ein wesentlicher Bestandteil der Tätigkeit eines Dienstleistungszentrums ist die Information und Beratung der Bürger/innen. Durch die flächendeckende Verteilung der 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. 2011 wurden 4.421 Hausbesuche durchgeführt.

Meist sind bei Beratungen aufgrund der inhaltlichen Komplexität mehrere Termine und Gespräche notwendig. Eine Verlaufskontrolle stellt sicher, dass Angehörige und Kund/innen mit der Ausführung der Verabredungen nicht überfordert sind.

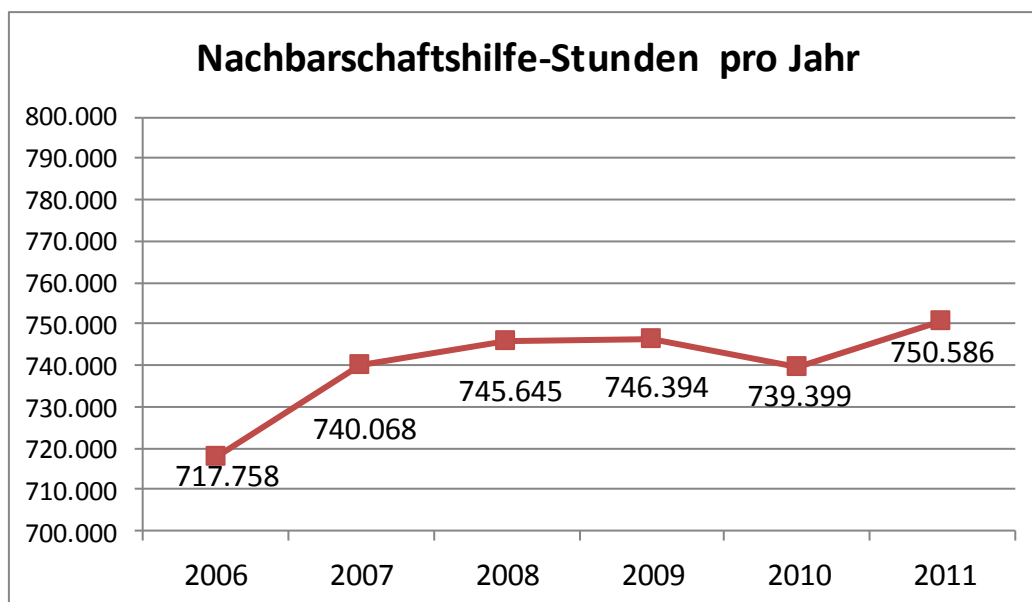
Es ist für die DLZ-Mitarbeiter/innen wichtig, über ein möglichst aktuelles Wissen in den verschiedenen Beratungs- und Informationsfeldern zu verfügen. Ein Überblick illustriert die Vielfalt. In den DLZ findet Beratung unter anderem statt

- zu verschiedenen Antragshilfen
- von pflegenden und nicht pflegenden Angehörigen
- zum Sozialgesetzbuch (SGB) XII (Sozialhilfe) und XI (Soziale Pflegeversicherung)
- über das Angebotsspektrum der Altenhilfe allgemein und im Quartier
- zu verschiedenen Hilfsmöglichkeiten wie Hausnotruf, Essen auf Rädern
- 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)

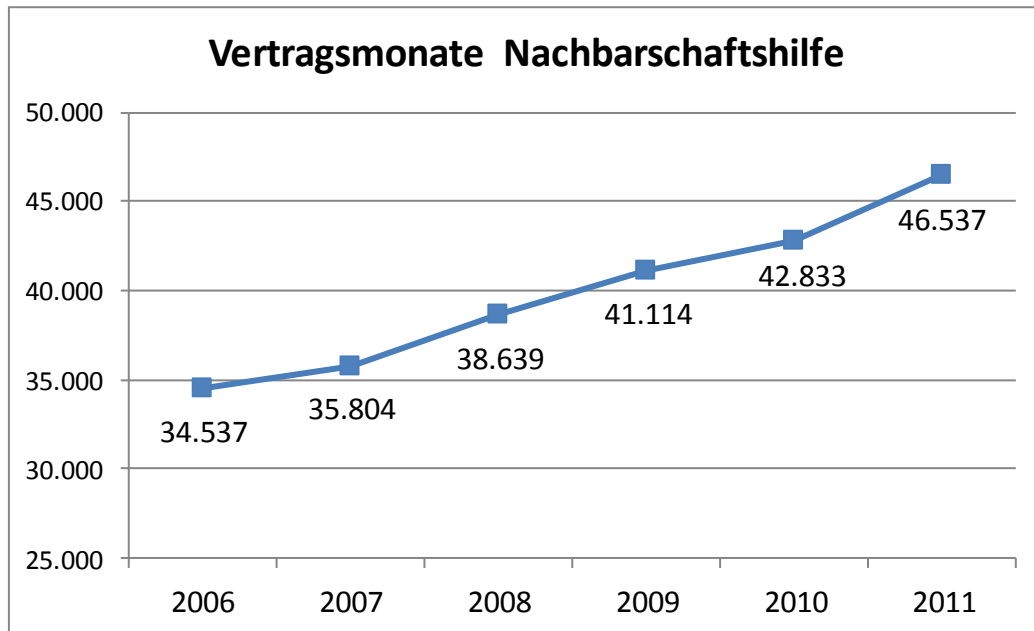
Die organisierte Nachbarschaftshilfe ist ein niedrighschwelliges Angebot der offenen Altenhilfe in der Stadt Bremen. Sie ist keine pflegerische Leistung und kein Fachdienst. Nachbarschaftshilfe ist eine ehrenamtliche Tätigkeit zur Betreuung hilfebedürftiger Menschen im Sinne des § 3, Ziffer 26 Einkommensteuergesetz (EStG). Sie wird erbracht für ältere, behinderte, chronisch kranke 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.

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.



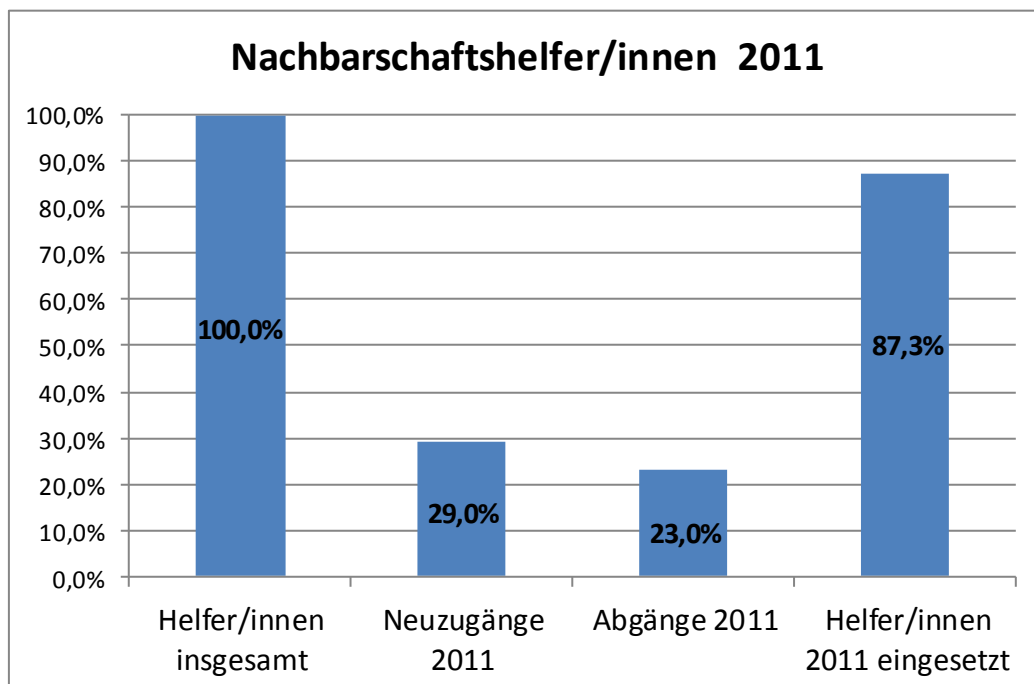
Die NBH wird von den DLZ für Bremer Bürger/innen organisiert und von ehrenamtlichen Nachbarschaftshelfer/innen erbracht. Diese erhalten für ihre Unterstützung pro Stunde eine pauschale Aufwandsentschädigung, die steuer- und abgabefrei ist, wenn sie im Kalenderjahr 2.100 Euro nicht überschreitet. Im Berichtsjahr waren 3.920 Laienhelfer/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 inklusive Vertretungsregelungen und Krisenmanagement geregelt ist. Die Kund/innen zahlen dafür eine monatliche Pauschale von 22 €.

2011 waren in Bremen am Stichtag 4.784 Verträge gültig. Ehepaare hatten auch dann nur einen Vertrag, wenn beide Ehepartner eine eigene NBH hatten. Nachbarschaftshelfer/innen haben in diesem Jahr insgesamt 750.586 Stunden geleistet. Diese Zahl ist somit auf ihren vorläufigen Höchststand angestiegen, mehr Vertragskund/innen nahmen mehr Nachbarschaftshilfestunden zur Unterstützung in ihrem Haushalt in Anspruch. In den letzten Jahren ist die Anzahl der Vertragsmonate kontinuierlich angestiegen.



Im vergangenen Jahr bestanden für 46.537 Monate Verträge zwischen den Dienstleistungszentren und ihren Kund/innen über organisierte Nachbarschaftshilfe.

Die Fluktuation bei den Nachbarschaftshelfer/innen ist groß: 2011 gab es 1.034 Abgänge, dies sind 26,4% der eingesetzten Helfer/innen insgesamt. Im Gegenzug wurden 1.304 (33,3%) 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. Zur Entlastung, Qualifikation und Motivation der Helfer/innen werden von den Mitarbeiter/innen Einzelgespräche, Fortbildungen und Helfer/innentreffen organisiert.



5. 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. 2011 gab es dazu in den einzelnen DLZ zahlreiche Aktivitäten:

- Stadtteilstände und Wochenmärkte
- „Fachtag Demenz“ auf dem Bremer Marktplatz (17.06.11) und im Swiss-Hotel (18.06.11)
- Markt der Möglichkeiten der Frauen-Union zum Thema "Ambulante Versorgungslücken"
- Präsentation auf der Messe „Seniors“, 13.-14.09.11

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“
- Zwei Workshops aller 17 DLZ-Leiter/innen

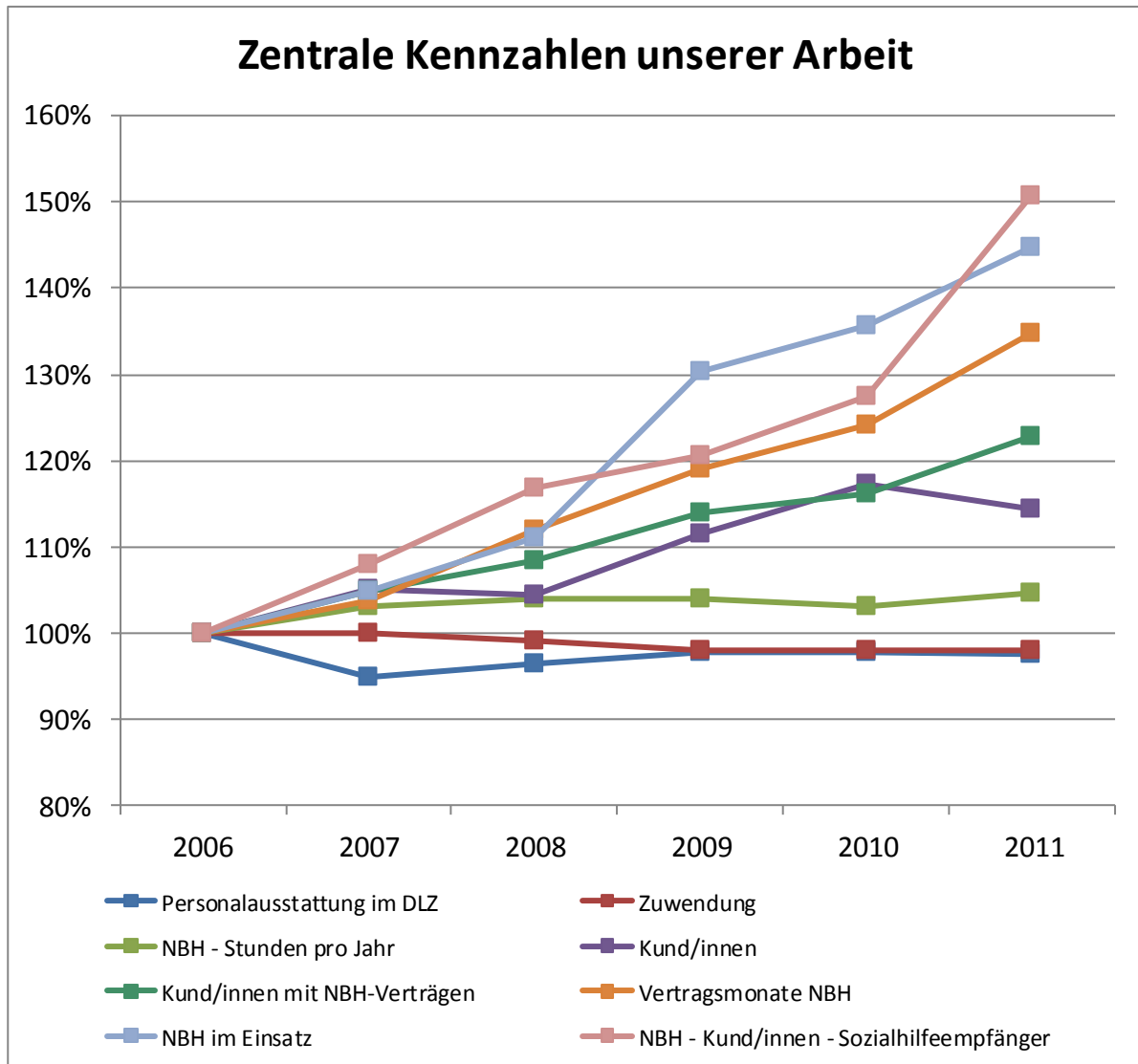
6. Personalausstattung und Finanzierung

Die DLZ sind mit Leiter/innen (36,4% der Gesamtstunden), Sozialberater/innen (57,8% der Gesamtstunden) und in einigen DLZ in geringem Stundenumfang (5,8% der Gesamtstunden) mit einer Verwaltungskraft ausgestattet. Insgesamt standen 1.540 Personalstunden zur Verfügung. Durchschnittlich verfügt ein DLZ über 90,6 Personalstunden. 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. 33% der Kosten tragen die Kund/innen, ca. 7% sind aus Mitteln der einzelnen Träger.

7. Zusammenfassung und Ausblick

Seit über 35 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, Kosten reduziert und Lebensqualität älterer Menschen in den eigenen vier Wänden erhöht werden.



In der Grafik sind die Werte des Jahres 2006 als 100 % gesetzt. Der Verlauf der acht Kennzahlen über den Zeitraum der letzten fünf Jahre zeigt: Die städtische Zuwendung und die Personalressourcen sind gesunken, der Output der DLZ ist gestiegen:

1. Die Personalausstattung in den DLZ (dunkelblau) ist gesunken.
2. Die städtische Zuwendung (rot) ist gesunken.
3. Die NBH-Stunden pro Jahr (hellgrün) sind leicht gestiegen.
4. Die Anzahl der Kund/innen (lila) ist um ca. 15 % gestiegen.

5. Die Anzahl der Kund/innen mit NBH-Verträgen (dunkelgrün) ist um ca. 22 % gestiegen.
6. Die Anzahl der Vertragsmonate NBH (orange) stieg um ca. 35%.
7. Die Anzahl der Nachbarschaftshelfer/innen im Einsatz (hellblau) ist um 45% gestiegen.
8. Der Anteil der geleisteten Stunden Nachbarschaftshilfe, die für Empfänger/innen von Sozialhilfe erbracht wurden (rosa) stieg um 50%.

Auch mit Blick auf das Jahr 2011 (im Vergleich zu 2010) skizzieren diese Kennzahlen den Erfolg, aber auch die Grenzen der DLZ:

- Die städtische Zuwendung hatte 2011 im dritten Jahr die gleiche Höhe (die zwei Jahre davor sank die Zuwendung jeweils um 1%)
- Die Personalressourcen sind relativ konstant (Gehälter und Mieten jedoch nicht...)
- Die Zahl der geleisteten Nachbarschaftshilfe-Stunden stieg auf ca. 750.000 → plus 1,5%
- Es wurden im Vergleich zu 2010 etwas weniger Kund/innen informiert und beraten → minus 2,4%. Die Ressourcen werden durch den gestiegenen Aufwand in der Nachbarschaftshilfe gebunden.
- Es gibt mehr Kund/innen, an die Nachbarschaftshilfe vermittelt wurde → plus 5,6%
- Der Anteil der geleisteten NBH-Stunden, die für Kund/innen erbracht werden, die Leistungen aus der Sozialhilfe beziehen beträgt ca. 215.000 Stunden, d.h. 29 %

Das geht nur

- mit Hilfe einer inzwischen 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 Tendenz zur Absage von komplexen Versorgungsanfragen

Vor diesem Hintergrund haben alle Träger einen Antrag auf eine Erhöhung der Zuwendung um 5 % für das Jahr 2012 gestellt (= ca. 75.000 Euro), der jedoch abgelehnt wurde.

Die Haushaltslage Bremens ist uns bekannt. Wir können aber nicht verschweigen, dass eine Deckelung des städtischen Anteils an der Finanzierung zwangsläufig auch eine Deckelung von Quantität und Qualität der Leistungen nach sich zieht.

Wir suchen deshalb 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.

8. Anhang

8.1 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 selber Hilfen und Dienstleistungen oder informieren und beraten über Unterstützungsleistungen.
- Sie koordinieren und begleiten bürgerschaftliches Engagement in Form von Nachbarschaftshilfe zu Gunsten Bremer Bürger/innen.

Die Leistungen

Informationen und Beratung

- zu allen Fragen und Antworten rund um das Leben im Alter
- über ambulante und stationäre Hilfen und 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 Unterstützungen 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. Tagesbetreuungsgruppen für an Demenz erkrankte Menschen, Gruppen für pflegende Angehörige und weiteres.

Stand: März 2012

8.2 Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2011 im Überblick

- 7.620 Kund/innen insgesamt (- 2,4%)
- 4.784 Serviceverträge Nachbarschaftshilfe abgeschlossen (+ 3,9%)
- 4.421 Hausbesuche (+ 8,9%)
- 3.920 ehrenamtliche Nachbarschaftshelfer/innen tätig (+ 6,8%)
- 1.304 neue Helfer/innen aufgenommen (+ 7,4%)
- 1.034 Helfer/innen verabschiedet (+ 5,4%)
- 1.540 Personalstunden insgesamt; 90 durchschnittlich pro DLZ (- 0,3%)
- 750.586 Stunden Nachbarschaftshilfe geleistet (+ 1,5%)

8.3 Die Bremer Dienstleistungszentren - Kontaktdaten

Träger	Anschrift	Telefon	E-mail
--------	-----------	---------	--------

Arbeiterwohlfahrt

Vahr	Berliner Freiheit 9 c 28327 Bremen	46 80 32 -6/-7	dlz-vahr@awo-bremen.de
Osterholz	St.-Gotthard-Str. 31 28325 Bremen	42 98 44 -0/-3	dlz-osterholzr@awo-bremen.de
Neustadt / Woltmershausen	Lahnstraße 65 28199 Bremen	59 814 -0/-13	dlz-neustadt@awo-bremen.de
Findorff	Herbststraße 118 28215 Bremen	377 89 -0/-13	dlz-findorff@awo-bremen.de
Walle	Wartburgstraße 11 28217 Bremen	388 98 -12/-13	dlz-walle@awo-bremen.de
Gröpelingen	Gröpelinger Heerstraße 248 28237 Bremen	69 142 -66/-67	dlz-groepelingen@awo-bremen.de

Caritasverband

Huckelriede / Buntentor	Kornstraße 371 28201 Bremen	87 34 10	dlz@caritas-bremen.de
----------------------------	--------------------------------	----------	-----------------------

Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste

Horn	Brucknerstraße15 28359 Bremen	23 71 21	dlzhorn@paritaet-bremen.de
Schwachhausen - Nord	Kulenkampffallee 65 a 28213 Bremen	21 57 59	dlzschwachhausen@paritaet-bremen.de
Obervieland	Alfred-Faust-Straße 115 28277 Bremen	84 02 500	dlzobervieland@paritaet-bremen.de
Huchting	Tegeler Plate 23 A 28259 Bremen	58 20 11	dlzhuchting@paritaet-bremen.de
Veogesack	Zum Alten Speicher 10 28759 Bremen	66 24 99	dlzvegesack@paritaet-bremen.de
Blumenthal	Bgm.-Kürten-Straße 30 28779 Bremen	60 21 99	dlzblumenthal@paritaet-bremen.de
Lesum	An der Lesumer Kirche 1 28717 Bremen	63 00 34	dlzlesum@paritaet-bremen.de

Deutsches Rotes Kreuz

Schwachhausen	Wachmannstraße 9 28209 Bremen	34 03 -100/-101	calas@drk-bremen.de salomon@drk-bremen.de
Mitte / östl. Vorstadt	Im Krummen Arm 13 28203 Bremen	69 93 01 -00/ -02	eidams@drk-bremen.de frieg@drk-bremen.de
Hastedt	Hastedter Heerstraße 250 28207 Bremen	43 67 0 47	storck@drk-bremen.de richter@drk-bremen.de

Stand: März 2012