

## **Dienstleistungszentren**

**für alte Menschen und deren Angehörige:**

**Information, Beratung, Organisierte Nachbarschaftshilfe**

### **Jahresbericht 2013**

Die Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH (PGSD) wurde 1995 als gemeinnützige Gesellschaft gegründet. Sie ist eine 100%ige Tochter des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes, Landesverband Bremen e.V., und sie ist weltanschaulich ungebunden.

Die PGSD betreibt in der Stadtgemeinde Bremen sieben Dienstleistungszentren in der ambulanten Altenhilfe (DLZ), eine Autorisierte Validations-Organisation (AVO), eine Tagesbetreuungsgruppe für Menschen mit einem erhöhten Betreuungsbedarf sowie vier Gesprächsgruppen für pflegende Angehörige.

Diese Arbeit wird von derzeit 35 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und ca. 1.400 freiwillig sozial engagierten Menschen geleistet.

Dieser Bericht gibt Auskunft über den größten Arbeitsbereich der PGSD. Die sieben Dienstleistungszentren werden zu ca. 60 % von der Stadt Bremen, zu ca. 35 % von den Kund/innen der Organisierten Nachbarschaftshilfe und zu ca. 5% mit Hilfe von Spenden und anderen Drittmitteln finanziert.

Basis für diese Arbeit ist ein Zuwendungsvertrag, der jährlich neu mit der Senatorin für Soziales geschlossen wird. Darüber hinaus orientieren wir uns an einem Konzept in seiner aktuellen Fassung vom 16.01.13, an einem Glossar (siehe [www.pgsd.de/Service](http://www.pgsd.de/Service)) an unserem Leitbild (siehe [www.pgsd.de](http://www.pgsd.de)).

Dienstleistungszentren sind Informations- und Beratungsstellen für ältere, behinderte und kranke Menschen und deren Angehörige. Sie beraten über vorhandene Unterstützungsangebote, und zwar wettbewerbsneutral. 17 DLZ sind über die Stadt Bremen gleichmäßig verteilt; sieben davon sind in Trägerschaft des Paritätischen.

## Dienstleistungszentren informieren und beraten über

- Hilfen im Haushalt durch Nachbarschaftshelfer/innen  
Die Organisierte Nachbarschaftshilfe richtet sich nach der persönlichen Situation und Lebenslage, unterstützt alte Menschen und deren Angehörige bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten und bietet Personenbegleitung, persönliche Hilfen sowie tagesstrukturierende Hilfen für Menschen mit Demenz an.
- Gruppen für pflegende Angehörige  
In Einzelgesprächen und in Angehörigengruppen erhalten Angehörige wirksame Unterstützung und Entlastung.
- Ambulante und stationäre Angebote  
Wenn Hilfen und Pflege notwendig werden, informieren und beraten DLZ auch zum Beispiel über Tagesbetreuung, Tagespflege oder Pflegeheime.
- Freizeit- und Begegnungsangebote für alte Menschen im Stadtteil

## Ausgewählte Zahlen aus 2013

Die Dienstleistungszentren (DLZ) wurden auch 2013, vor allem im Bereich der Organisierten Nachbarschaftshilfe, erneut auf hohem Niveau genutzt. Sie sind weiterhin unverzichtbare Anlauf- und Beratungsstellen für alte, behinderte und chronisch kranke Menschen und deren Angehörige. Die Vergleichszahlen beziehen sich, wenn nicht anders ausgewiesen, auf das Jahr 2012.

### 1. Kund/innen

Die Zahl der Kund/innen ist leicht gestiegen: Insgesamt waren wir für 3.316 Menschen tätig (+ 1,3 %). Seit 2006 ist die Zahl der Kund/innen um 19 % gestiegen.

Der Anteil der Zuwanderer/innen unter unseren Kund/innen beträgt 158 (= 4,8 %).

2.116 oder 64 % unserer Kund/innen leben allein (+ 0,2 %).

Altersstruktur:

- 324 (= 9,7 %) der Kund/innen sind älter als 90 Jahre
- 1.350 (= 40,7 %) sind bis 90 Jahre alt
- 984 (= 29,7 %) sind bis 80 Jahre alt
- 355 (= 10,1 %) sind bis 70 Jahre alt.
- 303 (= 9,1 %) sind bis 60 Jahre alt

2.250 Kund/innen sind Frauen (68 %), 1.066 sind Männer (32 %).

Von 1.031 = 31 % der Kund/innen insgesamt bzw. 42 % der NBH-Vertragskund/innen ist uns bekannt, ob bzw. welche Pflegestufe sie haben.

Statistisch werden als Kund/innen nur Menschen erfasst, die ein umfangreicheres (ca. 15-minütiges) Informations- oder Beratungsgespräch in Anspruch nehmen. Erst dann werden persönliche Daten erhoben, die zu einer Eintragung in unserer Datenbank führen.

Alle Kontakte unterhalb dieser Schwelle werden aus Gründen der Arbeitserleichterung nicht erfasst. Dies sind z. B. reine Informationswünsche: „Gibt es ein Seniorentanzangebot im Stadtteil?“, „Wie heißt noch gleich die Beratungsstelle, die einem beim behindertengerechten Umbau hilft?“, „Gibt es Ihren Mittagstisch auch am Sonntag?“ Zu den statistisch nicht erfassten Tätigkeiten für Klient/innen gehören auch zahlreiche Hilfestellungen für Menschen aus der Nachbarschaft unserer Standorte: „Können Sie mir den Brief meines Vermieters erklären?“, „Gibt es noch einen Mittagstisch hier im Quartier?“, etc.

Der Anzahl der Kund/innen ist also an allen Standorten die (nicht erfasste) Anzahl der Kontakte hinzuzufügen.

## 2. Nachbarschaftshilfe

Die Zahl der Kund/innen, die einen Vertrag für den Einsatz von Nachbarschaftshelfer/innen abgeschlossen haben, ist im Berichtsjahr um 1,1 % auf 2.449 gestiegen. Im Vergleich zu 2006 ist die Zahl der Vertragskund/innen folglich um 19,6 % gestiegen.

Die Anzahl der Verträge stieg um 5,6 % auf 2.088. Im Vergleich zu 2006 stieg die Zahl der Verträge um 18,2%. Wenn ein Ehepaar einen Vertrag abschließt, zählt dies als ein Vertrag für zwei Kund/innen. Deshalb sind diese beiden Zahlen nicht identisch.

Die Anzahl der Vertragsmonate betrug 18.889 (+ 3,5%). Im Vergleich zu 2006 stieg die Anzahl der Vertragsmonate um 20 %.

Die Zahl der Vertragsmonate repräsentiert die Einnahmen, die parallel zur Zuwendung der Sozialsenatorin der Finanzierung der DLZ-Arbeit dienen: Ein Vertragsmonat entsprach in 2013 noch 22 Euro, d.h. aus dem Abschluss der NBH-Verträge resultiert eine entsprechende Einnahme in Höhe von ca. 400.000 Euro. Dies sind ca. 39 % aller Einnahmen in der Abteilung DLZ der PGSD GmbH. Der Preis wurde zum 01.01.14 auf 24 Euro erhöht.

Die durchschnittliche Laufzeit eines Vertrages beträgt ca. 8 Monate.

Insgesamt sind 273.100 Stunden Nachbarschaftshilfe (+ 2,8 %) erbracht worden. Im Vergleich zu 2008 ist die Anzahl der geleisteten Stunden um ca. 8 % gesunken. D.h.: Mehr Kund/innen nehmen insgesamt weniger Stunden in Anspruch.

### **Einsatzhäufigkeit und -umfang**

Der Anteil der sehr intensiven Einsätze (6-7 x wöchentlich) ist auf 16 gesunken. Die Zahl der Kund/innen mit Einsätzen 4-5 x pro Woche beträgt 64. Die Zahl der Kund/innen mit Einsätzen 2-3 x pro Woche ist leicht gestiegen auf 548 Kund/innen. 1 x pro Woche werden 749 Kund/innen versorgt. Der Bedarf bei den am wenigsten intensiven Versorgungen ist gestiegen: 14tägig oder bei Bedarf wurden 220 Menschen versorgt.

Der Schwerpunkt der Betreuungsdichte liegt also nach wie vor bei einer Einsatzhäufigkeit von 1-3 Mal pro Woche. Dies gilt für 1.297 Kund/innen = 53 %.

### **Hausbesuche**

Die Zahl der Hausbesuche ist im vergangenen Jahr gegenüber dem Vorjahr leicht gesunken auf 1.818 (- 3 %).

Bei Neukund/innen erfolgt regelmäßig ein Hausbesuch. Folgehausbesuche dienen der Qualitätskontrolle sowie der Anpassung der Unterstützung an die aktuelle Lebenssituation der Kund/innen. In Krisensituationen werden je nach Anforderungen zusätzliche Besuche vereinbart. Darüber hinaus nehmen regelmäßige telefonische Kontakte sowie Beratungsgespräche im DLZ einen sehr großen Raum in der täglichen Arbeit ein. Dazu kommen Fallbesprechungen und die Organisation von „Unterstützungspaketen“ in Kooperation mit anderen Dienstleistern, Ämtern, Sozialversicherungsträgern, etc.

Setzt man pro Besuch einen Zeitbedarf von 1,5 Stunden an (Zeit vor Ort + Wegezeit + Dokumentation), sind ca. 2.700 Stunden aufgewendet worden. Allerdings: Hausbesuche setzen selbstverständlich das Einverständnis der Kund/innen bzw. der Angehörigen voraus.

## **3. Nachbarschaftshelfer/Innen**

Die Zahl der im Berichtsjahr eingesetzten Nachbarschaftshelfer/innen stieg auf 1.761 (+ 7,5 %). Die Zahl stieg seit 2006 um 35 %.

Die Fluktuation unter den Nachbarschaftshelfer/innen ist nach wie vor hoch: 397 Helfer/innen haben in 2013 aufgehört (= 22% der insgesamt zur Verfügung stehenden Helfer/innen); 475 Helfer/innen sind neu hinzugekommen (= 26%).

Allen Helfer/innen, insbesondere den neuen, werden Schulungen und offene Treffs angeboten. Angebote werden z.B. Erste-Hilfe-Maßnahmen, Informationen zu Krankheitsbildern im Alter und zum Thema Demenz. Die Quote der Helfer/innen, die diese Angebote nutzen, ist jedoch nach wie vor relativ niedrig.

Bei den Helfer/innen verzeichnen wir nach wie vor - je nach Stadtteil unterschiedlich ausgeprägt - einen Wandel der Interessen: In Horn und Schwachhausen werden primär Einsätze zum Betreuen, zu Begleitdiensten, zum Vorlesen nachgefragt. Rein hauswirtschaftliche Tätigkeiten wie Putzen, Kochen, Einkaufen sind dort für viele Ehrenamtliche nicht attraktiv.

Von den 1.761 eingesetzten Helfer/innen in 2013 waren ca. 60 Beschäftigte unseres Kooperationspartners Förderwerk GmbH. Es handelt sich um Teilnehmer/innen an arbeitsmarktpolitischen Beschäftigungsmaßnahmen. An vier von sieben DLZ-Standorten unterstützen die Förderwerk-Mitarbeiterinnen somit die organisierte Nachbarschaftshilfe. Umgekehrt ermöglichen die DLZ dem Beschäftigungsträger die Realisierung arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen. In 2014 wird die Zahl dieser Helfer/innen jedoch erneut sinken: Das Jobcenter Bremen hat nur noch 50 Plätze bewilligt.

Die von uns eingesetzten ehrenamtlichen Nachbarschaftshelfer/innen sind durchschnittlich 3 Stunden pro Woche im Einsatz gewesen (Anzahl Jahresstunden geteilt durch Anzahl NBH im Einsatz geteilt durch 52 Wochen). Der Durchschnittswert sagt jedoch wenig aus: Zahlreiche Helfer/innen wollen bzw. können z.B. nur 2 Std. pro Woche tätig werden. Die Einsatzzeiten bewegen sich auf jeden Fall im gesetzlich vorgegebenen Rahmen der sog. Übungsleiterpauschale für ehrenamtlich tätige Menschen. Diese dürfen bis zu 2.400 Euro pro Jahr steuer- und abgabenfrei vereinnahmen. Das heißt, sie dürfen im Durchschnitt pro Woche 6,4 Stunden (bei 7,15 Euro / Std.) oder ca. 335 Stunden pro Jahr eingesetzt werden.

Aus dem Pool der Nachbarschaftshelfer/innen heraus erbringen wir auch besondere Betreuungsleistungen nach § 45b SGB XI. Ein Teil der Helfer/innen sind dafür besonders geschult. 351 Kund/innen mit NBH-Verträgen erhalten besondere Betreuungsleistungen (+ 10,7 %).

## **4. Beratung**

Die Arbeit der DLZ steht laut Zuwendungsvertrag auf vier Säulen: Information, Beratung, Organisierte Nachbarschaftshilfe, Netzwerkarbeit im Stadtteil. Die Organisierte Nachbarschaftshilfe nimmt aktuell ca. 80 % der Personalressourcen in Anspruch.

Beratungsleistungen werden i.d.R. von den Hilfebedürftigen selbst und / oder ihre Angehörigen in Anspruch genommen. Im Vordergrund stehen dabei die „Hilfe zur Selbsthilfe“ und die Stärkung der Souveränität der Ratsuchenden. Die DLZ agieren dabei wettbewerbsneutral, d.h. nicht als Vermittler von Dienstleistungen im Sinne von Werbung und Akquise für das Zustandekommen von Vertragsbeziehungen mit Pflegediensten oder anderen Anbietern von Hilfen und Dienstleistungen.

Zunehmend nachgefragt sind besondere Fachkenntnisse im Umgang mit dem Thema Demenz. Angehörige erhalten auch über die Angehörigengruppen hinaus bei Hausbesuchen, Einzelgesprächen kompetente Unterstützung. Einige Mitarbeiterinnen der PGSD sind besonders geschult in der Kommunikationsmethode Validation nach Naomi Feil. Die PGSD ist Autorisierte Validations-Organisation (AVO) und hat eine besondere Expertise für das Thema Kommunikation mit an Demenz erkrankten Menschen (Siehe [www.pgsd.de/Kommunikation bei Demenz](http://www.pgsd.de/Kommunikation%20bei%20Demenz)).

## **5. Vermittlung anderer Dienste**

Der Begriff der „Vermittlung“ im Sinne eines aktiven Mitwirkens am Zustandekommen eines Vertragsverhältnisses für eine Hilfe oder Dienstleistung verwenden wir ausschließlich im Zusammenhang mit den von den DLZ selbst angebotenen Leistungen, insbesondere der Nachbarschaftshilfe. In diesem Kontext vermitteln wir einen Vertrag; dadurch wird der ratsuchende Mensch zur Kund/in. Ferner vermitteln wir Helfer/innen für die Kund/innen. Gleiches gilt im Zusammenhang mit den von der PGSD angebotenen Tagesbetreuungsgruppe in Huchting.

Wenn es um andere Dienste geht (Pflege, Putzdienste, Hausnotruf, Menüservice, Tagespflege etc.) informieren und beraten wir wettbewerbsneutral, vermitteln aber im oben genannten Sinne nicht.

## 6. Eigene Angebote der DLZ

Die Angebote der DLZ in paritätischer Trägerschaft lassen sich in drei Kategorien darstellen:

- a. Kernleistungen, die aus dem DLZ-Vertrag resultieren: Information, Beratung, Organisation von Nachbarschaftshilfe sowie die Netzwerkarbeit in den Stadtteilen.
- b. Weitere an die DLZ angebundene und regelmäßig angebotene Dienstleistungen: Mittagstische (zwei), Angehörigengruppen (vier), eine Tagesbetreuungsgruppe), Betreuungsleistungen nach § 45b SGB XI sowie spezielle Leistungen für demenzkranke Menschen und deren Angehörige.
- c. Darüber hinaus existieren einige Projekte, d.h. Angebote auf Zeit, die unterschiedlich finanziert sind. In 2013 waren dies:
  - „Seniorenscouts“ in Huchting (2 Plätze), in Kooperation mit Förderwerk GmbH,
  - „Aufsuchende Altenarbeit – Hausbesuche“ in Obervieland (bis März 2013), finanziert durch die Senatorin für Soziales, Bremen.
  - „Nachbarschaften schaffen“ in Huchting (Laufzeit 01.10.12 bis 30.09.14), finanziert im Wesentlichen durch das Bundesfamilienministerium.
  - „Wohnen für Hilfe“, seit Oktober 2013 (siehe [www.wohnenfuerhilfe-bremen.de](http://www.wohnenfuerhilfe-bremen.de))

## 7. Informations- und Öffentlichkeitsarbeit

An allen Standorten finden im Laufe eines Jahres Vortragsveranstaltungen, Tage der offenen Tür und andere öffentlichkeitswirksame Aktivitäten statt.

Ein gemeinsamer Jahresbericht aller DLZ-Träger wurde auch für 2012 erstellt und in 2013 veröffentlicht. Die DLZ aller Träger präsentierten sich auf der Messe „Seniora“ in der Stadthalle Bremen am 10.-11.09.13 sowie beim 6. Bremer Fachtag Demenz am 28.06.13. Ein Empfang der Senatorin für Soziales im Bremer Rathaus für mehr als 10 Jahre engagierte Nachbarschaftshelfer/innen am 13.08.13 war der Höhepunkt der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit des letzten Jahres. Die Arbeit der DLZ wird begleitet von einem Beirat, der sich im vergangenen Jahr zweimal getroffen hat.

Unsere Website [www.pgds.de](http://www.pgds.de) bietet eine gute Basis für die Information im Internet. Die Angebote der DLZ werden zudem auf relevanten Websites anderer Organisationen kommuniziert, z.B. [www.diks-bremen.de](http://www.diks-bremen.de), [www.seniorenlotse.de](http://www.seniorenlotse.de), [www.familiennetz-bremen.de](http://www.familiennetz-bremen.de).

## 8. Kooperationen / Netzwerkarbeit

Eine wichtige Aufgabe ist nach wie vor die Vernetzungsarbeit in den Stadtteilen. Deshalb engagieren wir uns beispielsweise in den Sozialen Arbeitskreisen Nord , Huchting, Horn, Obervieland, Schwachhausen. Die DLZ-Leiterinnen nehmen zusätzlich an zahlreichen Stadtteil- und Regionalkonferenzen teil.

Die Liste der Kooperationspartner ist umfangreich und pro Standort unterschiedlich. Zum Teil sind Kooperationen vertraglich fixiert, so z.B. mit Förderwerk GmbH, Brebau GmbH. Zum Teil ergeben sie sich praktisch aus der fallbezogenen Zusammenarbeit vor Ort, z.B. mit den zuständigen Sozialzentren, dem sozialpsychiatrischen Dienst oder dem in Vegesack ansässigen Pflegestützpunkt.

Eine Auswahl konkreter Kooperationsbeziehungen illustriert die Vielfalt: Bürgerhaus Obervieland, Lokale Allianzen für Menschen mit Demenz (Blumenthal, Horn), Hospiznetzwerk (Huchting), Armutskonferenz Huchting, Stadtteilhäuser der Bremer Heimstiftung (Obervieland, Huchting), Wohnberatungsstelle komfort e.V., Interessengemeinschaft Aufsuchende Altenarbeit in Blumenthal, Alzheimer-Woche (Bremen Nord), Demenz Informations- und Koordinierungsstelle (DIKS), Forum Demenz e.V., Ärztenetz Bremen-Nord, Ortsämter, Ortsbeiräte, Hospiz Horn e.V., MS-Beratungsstelle.

## 9. Personal

Unsere Personalkapazitäten sind im Bereich der Sozialberatung auf 377 Stunden/Woche gesunken (- 3,7 %).

Die Anzahl der Leitungsstunden erhöhte sich auf 243 Stunden/ Woche (+ 2,5 %). Die Stunden der Verwaltungskräfte sanken auf 65 Stunden/Woche (- 11 %).

Insgesamt leisteten die 27 vor Ort in den DLZ eingesetzten und somit in der Statistik erfassten Mitarbeiter/innen in den sieben DLZ 685 Wochenstunden (durchschnittlich ca. 25 WStd.).

## 10. Bilanz und Perspektiven

Besonders beleuchtet werden an dieser Stelle sieben ausgewählte Zahlen (jeweils im Verhältnis zum Jahr 2012):

Anzahl Kund/innen insgesamt:	3.316 =	+ 1,3 %
Kund/innen mit NBH-Verträgen:	2.449 =	+ 1,1 %
Anzahl NBH-Verträge:	2.088 =	+ 5,6 %
Anzahl NBH-Stunden:	273.100 =	+ 2,8 %



Anzahl Nachbarschaftshelfer/innen gesamt:	1.811 =	+ 4,8 %
Anzahl Hausbesuche:	1.818 =	- 3,0 %

Einnahmen aus der Zuwendung der Stadt Bremen: +/- 0 %

Die Zahlen des Jahres 2013 zeigen insgesamt: Mit mehr Nachbarschaftshelfer/innen wurden mehr Kund/innen mit NBH-Verträgen erreicht und mehr Kund/innen ohne NBH-Verträge informiert und beraten. Die Konzentration der Ressourcen auf die Nachbarschaftshilfe hält an, zu Lasten der allgemeinen Informations- und Beratungsarbeit und zu Lasten des Engagements in den Quartieren.

Es gilt nach wie vor: Die DLZ sorgen dafür, dass mehr Menschen – wenn sie es denn wünschen – auch in hohem Alter und bei Unterstützungsbedarf in ihrem privaten Umfeld wohnen können. Die Stadt Bremen unterstützt mit der Förderung der Dienstleistungszentren erfolgreich den Verbleib in der eigenen Wohnung und vermeidet somit ungewollte Heimunterbringungen.

Bremen, April 2014

Dr. Detlef Luthe

Geschäftsführer

## **Kontakt:**

Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH  
Außer der Schleifmühle 55 - 61  
28205 Bremen  
Tel. 0421 / 79 199-0 / -50 / Fax: -48  
E-mail: [info@paritaet-bremen.de](mailto:info@paritaet-bremen.de)  
[www.pgsd.de](http://www.pgsd.de)