

## Anlage 2

### **Zusammenfassung zentraler Ergebnisse aus den Workshops Beratung und ASZplus im Rahmen des Gesamtkonzeptes Münchner Altenhilfe**

#### **1. Aktueller Stand der Workshops Beratung und ASZplus**

Mit der konzeptionellen Entwicklung und Umsetzung der vom Stadtrat beschlossenen Aufträge wurde termingerecht begonnen. Bis zur Fertigstellung dieser Vorlage fanden fünf Workshops ASZplus und fünf Workshops Beratung statt. Diese wurden vollständig von den Verantwortlichen der Fachabteilung Kommunale Altenhilfe (S-I-A) im Sozialreferat vor- und nachbereitet. Die verantwortliche Leitung und Kollaboration der Workshops wurden jeweils gegenseitig von der Produktverantwortlichen (Schwerpunkt ASZ) bzw. der Stellvertretung (Schwerpunkt Beratungsstellen) übernommen.

An den Workshops ASZplus nahmen die Leitungen der sieben ASZplus, Verbandsvertretungen sämtlicher ASZ, zwei Vertretungen aus den Sozialbürgerhäusern (eine Teilregionsleitung und eine Fachstelle häusliche Versorgung), je eine Vertreterin einer Beratungsstelle für ältere Menschen sowie einer Fachstelle für pflegende Angehörige, ein Vertreter des Vereins Stadtteilarbeit e.V. sowie Vertreterinnen der Abt. Kommunale Altenhilfe und Planung teil.

An den Workshops Beratung nahmen Trägervertretungen, die Fachbasis der Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige und der kofinanzierten Fachstellen für pflegende Angehörige, der spezialisierten Beratungsstellen, zwei Einrichtungsleitungen von ASZplus, zwei Teilregionsleitungen aus den Sozialbürgerhäusern, die fachliche Steuerung der Fachstellen häusliche Versorgung, ein Mitarbeiter der FhV sowie Vertreterinnen der Abt. Kommunale Altenhilfe und Planung teil. Zu mehreren Workshopterminen wurden themenspezifisch Gäste als Fachleute hinzugezogen.

#### **1.1 Neue und vertiefte Aufgaben in den ASZplus**

Im Eingangsworkshop ASZplus wurden die zukünftig neuen oder zu erweiternden Themenschwerpunkte (Präventive Hausbesuche, Alltagsbegleitung und -unterstützung, Qualifizierung von Ehrenamt und regionale Lotsen- und Vernetzungsfunktion) insgesamt für die weitere Erarbeitung strukturiert. Darüber hinaus wurden planerische Überlegungen getroffen, ob und auf welcher Grundlage weitere Standorte der ASZplus geschaffen werden.

Am Workshop 2 „Präventive Hausbesuche und aufsuchende Angebote“ nahmen auch die Fachkräfte (Praxiskräfte), die die präventiven Hausbesuche durchführen werden, teil. Eine zentrale Rolle spielte die Abgrenzung eines präventiven Hausbesuches von einem bisher in jedem ASZ vorgehaltenen „üblichen“ Hausbesuchsangebot (2014 wurden von den 32 ASZ 2.623 Hausbesuche durchgeführt), die spezifischen Zugangswege sowie die Gestaltung von Übergängen und Vernetzungsmöglichkeiten. Eine Sorge bestand darin, dass durch die Präventiven Hausbesuche Bedarfe bei der Zielgruppe insbesondere bei der Alltagsunterstützung zu Tage treten, die strukturell

(noch) nicht befriedigend lösbar sind. Diese Lücken werden selbstverständlich dokumentiert und bearbeitet. Für die statistische Erhebung der Präventiven Hausbesuche wurde eine Zusatz- Statistik erarbeitet. Somit kann dem Stadtrat mit dem nächsten Beschluss zum Gesamtkonzept Münchner Altenhilfe detailliert über die Umsetzung der Präventiven Hausbesuche berichtet werden.

**Alltagsunterstützende und -begleitende Angebote, Begleitung und Qualifizierung von Ehrenamtlichen und hauswirtschaftliche Unterstützung von älteren Menschen** sind die großen zu erwartenden Herausforderungen. Demzufolge beschäftigten sich die Workshops 3 – 5 mit diesen Themen.

Das freiwillige Engagement von und für Seniorinnen und Senioren ist seit Beginn an ein wesentliches Potential in der Arbeit der ASZ. Es zeichnet sich dadurch aus, dass Ehrenamtliche über Jahre, oftmals Jahrzehnte, hinweg mit der Einrichtung zusammenarbeiten und eine hohe Vertrauensbeziehung zu den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des ASZ und ein oftmals fast familiäres Verhältnis zwischen den Ehrenamtlichen besteht. Diese langjährige Zusammenarbeit erfordert aber auch hohe Sensibilität auf beiden Seiten, wenn altersspezifische Veränderungsprozesse eintreten und sich die soziale, psychische und/oder physische Kompetenz des Ehrenamtlichen verändert und das Ehrenamt nicht mehr in gewohnter Form erbracht werden kann. Nicht selten müssen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ASZ gemeinsam mit der oder dem Ehrenamtlichen mit einer Anpassung oder sogar Aufgabe des Einsatzfeldes befassen. Oftmals werden aus Ehrenamtlichen dank der guten Vertrauensbeziehung Klientinnen und Klienten. Ehrenamt im ASZ bedeutet also nicht nur Nutzen auf beiden Seiten, sondern stellt auch ein wichtiges Präventionsangebot dar.

Eine möglichst bedarfsgerechte, individuell angepasste Alltagsbegleitung älterer Menschen trägt zum Erhalt der Selbstständigkeit und zum Verbleib in der eigenen Wohnung bei und erkennt Risiken für eine drohende Pflegebedürftigkeit.

Die im Modellprojekt Präventive Hausbesuche am häufigsten nachgefragten alltagsunterstützenden Bedarfe liegen in den Bereichen Hilfen im Haushalt, Zusammenstellen von wichtigen Unterlagen und in handwerklichen Leistungen. Der größte Unterstützungsbedarf besteht in der Verfügbarkeit von preisgünstigen hauswirtschaftlichen Hilfen.

Oftmals stehen nicht ausreichend bzw. flächendeckend Ehrenamtliche zur Verfügung oder es besteht ein sehr selten nachgefragter Unterstützungsbedarf. Ferner sind auch nicht alle Einsatzfelder geeignet oder nachgefragt, durch Ehrenamtliche erfüllt zu werden. Die ASZ kooperieren untereinander, mit den Beratungsstellen für ältere Menschen und mit den Freiwilligenagenturen zwar bereits sehr intensiv. Die Weiterentwicklung von Kooperationen ist dennoch dringend notwendig, um dem immer größer werdenden Bedarf weiterhin gerecht zu werden.

Einige Beispiele für auszubauende oder aufzubauende Kooperationen:

### **Seniorenbegleitung**

Seniorenbegleiterinnen und Seniorenbegleiter leisten psychosoziale Unterstützungsarbeit bei Seniorinnen und Senioren zuhause und gehen auf die Wünsche und Bedürfnisse der ihnen anvertrauten Seniorinnen und Senioren ein.

Die Schulung und Qualifizierung der Seniorenbegleiterinnen und -begleiter findet über das Münchner Bildungswerk (in Kooperation mit Alzheimer Gesellschaft München und Caritasverband) und das Evangelische Bildungswerk (in Kooperation mit den Johannitern) statt. 2014 waren etwa 300 Seniorenbegleiterinnen und Seniorenbegleiter im Einsatz.

### **Betreuungs- und Aktivierungsgruppen für Menschen mit Demenz**

Bei den Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige und den Fachstellen für pflegende Angehörige besteht mit den Demenzhelferkreisen ein spezifisches Einzel- und Gruppenangebot für Menschen mit Demenz. Einerseits besuchen geschulte Helferinnen und Helfer Menschen mit Demenz regelmäßig in ihrer Häuslichkeit, andererseits werden sie auch in den Betreuungs- und Aktivierungsgruppen für Menschen mit Demenz in den ASZ eingesetzt. Es bestehen Kooperationen zwischen ASZ und dem Helfernetzwerk Demenz mit unterschiedlicher Ausgestaltung von Raumvergabe bis zu personeller Beteiligung (nähere Informationen s.u.).

### **Neue Wege für Sozialhilfeberechtigte**

Das Projekt „Neue Wege für Sozialhilfeberechtigte“ wurde am 20.11.2014 einstimmig im Stadtrat beschlossen. Die Zuständigkeit liegt im Sozialreferat, Amt für Soziale Sicherung, Abt. Wirtschaftliche Hilfen. Menschen, die städtische Leistungen des SGB XII beziehen, erhalten über dieses Projekt die Möglichkeit des Zuverdienstes durch Beschäftigung (max. 14,99 Std./Woche, 1,25 €/Std.). Zielsetzung des Projektes sind die Aktivierung von Personen unter 65 Jahren, die nicht dauerhaft erwerbsgemindert sind, die psychosoziale und gesundheitliche Stabilisierung, eine beschäftigungsorientierte Teilhabe und die Vermeidung von Isolation. Die beschäftigende Einrichtung ist zuständig für die Betreuung und Begleitung der eingesetzten Personen und erhält dafür eine Aufwandspauschale pro betreuter Mitarbeiterin bzw. betreutem Mitarbeiter. Im Rahmen des Projekts kann sehr flexibel auf die Bedürfnisse der Betroffenen und der kooperierenden Einrichtungen eingegangen werden.

### **Stelle für Bürgerschaftliches Engagement im Sozialreferat (S-Z-BE)**

Über die Sozialbürgerhäuser können bei Bedarf Helferleistungen nachgefragt werden. Das Sozialbürgerhaus meldet den Bedarf an die zentrale Einheit im Sozialreferat und setzt die Helferin oder den Helfer ein.

### **Postpatenprojekt**

Die Beratungsstelle für ältere Menschen und Fachstelle für pflegende Angehörige des Paritätischen Wohlfahrtsverband bieten im Münchner Norden Unterstützung bei der Erledigung von schriftlichen und behördlichen Angelegenheiten an (vgl. Vorlage).

### **Personalbedarf in den ASZplus**

Um ehrenamtliche Helferinnen und Helfer zu gewinnen, kompetent und ihren Fähigkeiten gerecht einzusetzen, anzuleiten, zu begleiten und gemeinsam regelmäßig das Erreichte zu reflektieren und Veränderungen mitzutragen, bedarf es Vertrauen. Für den Aufbau und Fortbestand dieser Vertrauensbeziehungen braucht es ausreichend Zeit, feste Ansprechpersonen in den ASZplus und klare Strukturen für die Erreichbarkeit und den Austausch (regelmäßige Treffen, Sprechstunden usw.). Über die zusätzliche Personalkapazität ist bereits eine Entlastung bei den ASZ-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern spürbar. Insgesamt kann man davon ausgehen, dass für die professionelle Begleitung von etwa 30 Helferinnen und Helfern mindestens eine Fachkraft mit 0,5 VzÄ erforderlich ist.

### **Schulungs- und Weiterbildungsbedarf**

In den Workshops wurden Schulungsbedarfe zusammengetragen. Die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ASZplus sehen für sich vor allem einen Schulungsbedarf im Hinblick auf die Leitung von ehrenamtlichen Gruppen, das Erkennen von Bedürfnissen von Menschen mit Migrationshintergrund und von Menschen mit gleichgeschlechtlicher Lebensorientierung, Fachwissen zu Krankheitsbildern und rechtlichen Fragestellungen sowie für Supervision.

Die ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer wünschen sich Schulungen im Hinblick auf Krankheitsbilder, Beschäftigung mit älteren Menschen, Abgrenzung und Selbstsorge, Umgang mit herausforderndem Verhalten u.v.m.

Diese Themen werden in der zukünftigen Kooperationsarbeit mit den Bildungsträgern, den Freiwilligenagenturen, mit REGSAM sowie übergreifend zwischen den ASZ vertieft bearbeitet werden.

In den ASZ werden bereits diverse standardisierte Verfahren (z.B. Zuordnung zu Einsatzmöglichkeiten) eingesetzt.

### **Aufwandsentschädigungen und Anerkennungskultur**

Grundsätzlich wurden in den ASZ in der Vergangenheit i.d.R. keine Aufwandsentschädigungen geleistet. In den letzten Jahren sind aufgrund zunehmender Armut ältere Ehrenamtliche jedoch immer häufiger auf Zuwendungen angewiesen. Mindeststandard für eine Anerkennung von ehrenamtlichen Leistungen ist eine gute Anerkennungskultur. Die ASZplus haben 2015 erstmals über das Budget Haushaltsmittel in Höhe von 2.500.- € erhalten, um eine Anerkennungsstruktur und einzelne

Aufwandsentschädigungen finanzieren zu können. Bei der großen Zahl an Ehrenamtlichen reicht diese Summe bei weitem nicht aus, um regelmäßige, individuelle Aufwandsentschädigungen ausreichen zu können. Die *ASZplus* nutzen diese Mittel sinnvollerweise, um z.B. Fortbildungen zu organisieren und/oder jährliche Helferehrungen z.B. im Rahmen eines gemeinschaftlichen Ausfluges oder Festessens oder Klausurtagen von haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu finanzieren.

### **Einige Aspekte zur rechtlichen Situation im Bereich der Alltagsunterstützung**

Ehrenamtliche sind bei Ausübung der ehrenamtlichen Tätigkeit über den Träger unfall- und haftpflichtversichert.

Personen, die sich mit Aufwandsentschädigung ehrenamtlich engagieren, müssen die Vorgaben des § 3 Abs. 26 Einkommenssteuergesetz in Verbindung mit § 1835a Bürgerliches Gesetzbuch und §§ 52 bis 54 der Abgabenordnung beachten.

Aufwandsentschädigungen müssen den Sozialleistungsträgern von SGB II und SGB XII gemeldet werden. Sie werden auf die Leistungen angerechnet, insoweit die entsprechenden Freibeträge überschritten sind.

Der günstigere Preis von privaten Putzhilfen im Vergleich zu Hauswirtschaftsdiensten kommt dadurch zustande, dass i.d.R. keine Steuern und keine Sozialversicherungsbeiträge geleistet werden und es sich somit um irreguläre Beschäftigungsverhältnisse handelt.

Dabei gibt es keine Gewährleistungsansprüche, es besteht kein Versicherungsschutz.

Grundsätzlich soll bei der Übernahme von Alltagshilfen durch Ehrenamtliche (z.B. bei kleineren Handwerkerleistungen) die Gefälligkeit und Hilfsbereitschaft im Vordergrund stehen und nicht die Gewinnerzielung.

### **1.2 Prozessschritte zum neuen Profil der Beratungsstellen**

Folgende Themen wurden in den Workshops Beratung bearbeitet:

- Fachlich-inhaltliche Ausrichtung der Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige sowie der Fachstellen für pflegende Angehörige
- Beratung und Erleichterung des Zugangs
- Beratung und Angebote für Angehörige/Personen im sozialen Umfeld
- Akquise, Schulung, Fortbildung, Anleitung, Begleitung von Ehrenamtlichen
- Weiterentwicklung der Leistungsprofile – zukünftige zentrale Schwerpunkte

Zentrale Ergebnisse aus den Workshops **zu spezifischen Schwerpunkten der Beratungsstellen** sowie Vorschläge zur Erleichterung des Zugangs und zur Profilschärfung der Einrichtungen werden im Folgenden dargestellt:

### **Zunahme der Beratungen und spezifische Themen**

In den letzten Jahren ist eine stetige Zunahme der Beratungsgespräche festzustellen. Im

Jahr 2012 belief sich die Zahl der Beratungen auf 11.829, im Jahr 2014 waren 13.282 Beratungen zu verzeichnen. Von den 2014 geleisteten Beratungen fanden 1.165 im Rahmen von Hausbesuchen statt.

Aus den vielfältigen Fragestellungen, die an die Beratungsstellen als stadtweite und überregionale Anlaufstellen herangetragen werden, werden zwei zentrale Themenbereiche herausgegriffen:

### **Beratung zu Wohnformen und zur stationären pflegerischen Versorgung**

Die Beratung zu den sich immer weiter ausdifferenzierenden Wohnformen im Alter und zu den vielfältiger werdenden Formen der stationären Versorgung erfordert stadtweite und überregionale Kenntnisse der betreffenden Angebote bzw. Einrichtungen. Für die existenzielle Entscheidung über die mögliche Veränderung der Wohnform sind viele Faktoren zu berücksichtigen wie z.B. Nähe zu Bezugspersonen, Infrastruktur, individuelle Bedarfe. Die Beratung befasst sich dabei nicht nur mit den verschiedenen Angeboten, sondern auch intensiv mit der Entscheidungsfindung und den Übergängen von ambulanter zu stationärer Versorgung. Hier leisten die Beratungsstellen einen wesentlichen Beitrag im Hinblick auf das in der Landeshauptstadt München verfolgte Strategie „ambulant vor teilstationär vor stationär“ bzw. „ambulant wo möglich, stationär wo geboten“.

Die Weiterentwicklung dieses Arbeitsfeldes erfordert den Aufbau bzw. Ausbau von Kooperationen mit städtischen und nichtstädtischen Kooperationspartnern, die mit der Thematik bedarfsgerechter Wohnformen im Alter befasst sind (Fachlichkeiten im Sozialreferat, Mitbauzentrale München, Koordinationsstelle Wohnen usw.).

### **Beratung bei Zuzug nach München und Erstberatung sowie Vermittlung bei Wegzug aus München**

Die Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige beraten Menschen, die nach München ziehen wollen, um beispielsweise in der Nähe ihrer hier lebenden Angehörigen zu leben, zu den vorhandenen Wohnformen. Sie vermitteln bei einem Wegzug aus München zu den jeweiligen örtlich vorhandenen Beratungsangeboten und kooperieren dementsprechend mit überregionalen Anbietern. Auf die nähere Umgebung Münchens bezogen ist bei dieser Thematik sowohl für die Beratungsstellen als auch für Ratsuchende die Nutzung des Internetangebots „Münchner Pflegebörse“ hilfreich. Ein regelmäßiger Informationsaustausch der beratenden Einrichtungen in Stadt und Landkreis wird angestrebt.

### **Hoher Anteil der Angehörigen bei Beratung und Entlastungsangeboten**

Die versorgenden und pflegenden Angehörigen sowie andere Personen im sozialen Umfeld stellen einen erheblichen Anteil der erreichten Zielgruppe der Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige und der Fachstellen für pflegende Angehörige dar. Neben der Beratung und der psychosozialen Begleitung versorgender und pflegender

Angehöriger halten die genannten Einrichtungen zahlreiche Entlastungs- und Unterstützungsangebote vor, wie Angehörigengruppen, gemeinsame Angebote für Angehörige und Betroffene (z.B. die Pflegeerholungswoche), Angebote für Betroffene, die auch der Entlastung von Angehörigen dienen, wie Einzelbetreuung durch geschulte Demenzhelferinnen und Demenzhelfer oder Betreuungs- und Aktivierungsgruppen. Die Betreuungs- und Aktivierungsgruppen werden häufig in Kooperation, z.B. mit ASZ, durchgeführt und gehören ebenso wie ehrenamtliche Helferkreise zu den nach § 45 SGB XI vom Zentrum Bayern Familie und Soziales anerkannten niedrigschwelligen Betreuungsangeboten für Personen mit eingeschränkter Alltagskompetenz gemäß § 45a SGB XI.

### **Multiplikationsfunktion, Wissenstransfer und überregionaler Datenpool**

An dieser Stelle wird auf die Vorlage verwiesen.

### **Arbeit mit Ehrenamtlichen, insbesondere Demenzhelferkreise**

Beratungsstellen wie **auch** ASZ und andere Einrichtungen der offenen Altenhilfe setzen Seniorenbegleiterinnen und Seniorenbegleiter bei älteren Menschen ein.

Darüber hinaus besteht bei den Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige und den Fachstellen für pflegende Angehörige mit den **Demenzhelferkreisen** mehrheitlich ein spezifisches Teilhabe- und Versorgungsangebot für Menschen mit Demenz, das zugleich Angehörige entlastet. Die geschulten Helferinnen und Helfer besuchen Menschen mit Demenz regelmäßig in ihrer Häuslichkeit, betreuen und begleiten sie individuell je nach ihren Wünschen und unterstützen bei der Strukturierung des Alltags. Die Einzelbetreuung durch die geschulten Helferinnen und Helfer kommt insbesondere Menschen zugute, die aufgrund ihrer eingeschränkten Orientierungsfähigkeit die Wohnung nur noch in Begleitung verlassen können oder bei zusätzlichem Vorliegen von körperlicher Pflegebedürftigkeit an die Wohnung gebunden sind.

Die Einrichtungen übernehmen Akquise, Anleitung, Fortbildung und Begleitung für die Helferkreise. Dies beinhaltet u.a. eine qualitätsgeleitete Gewinnung der Helferinnen und Helfer, gemeinsame Erstbesuche bei den Klientinnen und Klienten, regelmäßige Helfertreffen, feste Ansprechpersonen in den Einrichtungen, ggf. Konfliktmoderation und die Administration des Helferkreises mit den entsprechenden Nachweispflichten **für** das Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS). Insgesamt ist davon auszugehen, dass für die professionelle Begleitung von 30 bis 35 Demenzhelferinnen und Demenzhelfern eine Fachkraft **mit 1 VzÄ** erforderlich ist. Die Einrichtungen sind dem „**Münchner Helfernetzwerk Demenz**“, einem Arbeitskreis des Unterausschusses Alter und Gesundheit der ARGE, angeschlossen. Beim Münchner Helfernetzwerk Demenz handelt es sich um einen freiwilligen Verbund von Einrichtungen, die im gesamten Stadtgebiet Betreuungsangebote für Menschen mit Demenz vorhalten, insbesondere ehrenamtliche Helferkreise als anerkannt niedrigschwellige Angebote nach § 45 SGB XI führen und

fachlich begleiten. Zum Stand Februar 2015 waren 303 Demenzhelferinnen und Demenzhelfer im Rahmen des Helfernetzwerks tätig.

Das Helfernetzwerk führt gemeinsame Helferschulungen und -fortbildungen und eine gemeinsame und damit ressourcenschonende Öffentlichkeitsarbeit, u.a. mit einem gemeinsamen Flyer, durch. Es wird koordiniert von der Beratungsstelle Demenz der Alzheimer Gesellschaft München. Bezüglich der Schulungen bestehen Kooperationen mit dem Münchner Bildungswerk und dem Evangelischen Bildungswerk.

Bei den besuchten Personen liegt in der Regel eine „eingeschränkte Alltagskompetenz“ gemäß § 45a SGB XI vor, die den Anspruch auf zusätzliche Betreuungsleistungen gemäß § 45b SGB XI begründet. Für die Anspruchsberechtigten übernimmt die jeweilige Pflegekasse Kosten für die Einsätze der geschulten Helferinnen und Helfer. Die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die den Arbeitsbereich „Demenzhelferkreise“ in den Einrichtungen betreuen, sind an den Grenzen ihrer Kapazität angelangt.

Im Rahmen des ersten Pflegestärkungsgesetzes erhalten seit 1.1.2015 die Pflegebedürftigen aller Pflegestufen einen Anspruch auf „Betreuungs- und Entlastungsleistungen“. Diese gesetzliche Veränderung muss auf Landesebene noch durch eine entsprechende Ausführungsverordnung konkretisiert werden und zieht eine erhöhte Nachfrage nach sich.

### **Postpatenprojekt**

Die Unterstützung bei Post- und Behördenangelegenheiten durch Ehrenamtliche geht auf die Situation älterer alleinstehender Menschen ein, die nicht mehr alleine mit ihren schriftlichen Angelegenheiten zurechtkommen, jedoch (noch) keine gesetzliche Betreuung benötigen.

### **Kooperationen**

Da der Bedarf an vielfältigen Formen der Unterstützung durch Ehrenamtliche nach wie vor steigt, ist der Aufbau bzw. Ausbau von Kooperationen dringend erforderlich. Mögliche Kooperationspartner sind bei der Darstellung der *ASZplus*-Workshops ausführlich beschrieben.

### **Schulungs- und Weiterbildungsbedarf**

Demenzhelferinnen und Demenzhelfer werden durch eine mindestens 40-stündige Schulung auf ihre Tätigkeit vorbereitet. Im Zuge der Begleitung und Anleitung erfolgen Nachschulungen bzw. Fortbildungen durch hauptamtliche Mitarbeiterinnen und



Mitarbeiter oder auch durch Externe. Hierbei bestehen Kooperationen zwischen einzelnen Einrichtungen. Die Zusammenarbeit mit den Bildungsträgern kann diesbezüglich vertieft werden.

### **Aufwandsentschädigungen und Anerkennungsstrukturen**

Die Ehrenamtlichen der Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige und der Fachstellen für pflegende Angehörige erhalten eine Aufwandsentschädigung, die vom Sozialreferat (Seniorenbegleitung), von der Pflegekasse (Demenzhelferkreise) und/oder von den älteren Menschen selbst finanziert wird. Die Helferinnen und Helfer haben eine hohe Motivation, ältere Menschen zu unterstützen, viele benötigen allerdings aufgrund zunehmender Armut auch dringend die Aufwandsentschädigung.

Eine Anerkennungskultur ist in den Einrichtungen durch die regelmäßigen Helfertreffen und die Gewährleistung fester Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner gegeben, allerdings wären finanzielle Mittel hilfreich, um die Anerkennung und soziale Einbindung der Helferinnen und Helfer zu stärken (z.B. ein gemeinsames Fest, Ausflug) und die Verbindung mit den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu stärken.

### **Erleichterung des Zugangs zu den Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige und den Fachstellen für pflegende Angehörige**

In der Praxis arbeiten die beiden Einrichtungstypen eng zusammen. Die Workshops Beratung bieten erstmals eine strukturierte und umfassende Möglichkeit, sich mit den Unterschieden und Gemeinsamkeiten der Einrichtungen intensiv auseinanderzusetzen. Dabei zeigte sich, dass, wie dargestellt, einige zentrale Arbeitsbereiche vergleichbar sind. Allen Einrichtungen ist sehr daran gelegen, den Ratsuchenden den Zugang zu erleichtern. Die Vorschläge zu einer Verschränkung der beiden Einrichtungstypen sind in der Beschlussvorlage ausgearbeitet.

Große Bedeutung für die Erleichterung des Zugangs messen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Workshops Beratung auch einer gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit zu. Hierzu bedarf es einer Gesamtdarstellung der drei Hauptbereiche der offenen Altenhilfe, u.a. durch einen möglichst barrierefreien gemeinsamen Internetauftritt. Die Nutzerinnen und Nutzer des Internet nehmen auch in den älteren Bevölkerungsgruppen rasant zu, versorgende und pflegende Angehörige der Kinder- und Enkelgeneration nutzen das Internet häufig als erste Möglichkeit, sich eine Orientierung zu verschaffen.

### **Fazit**

Die Arbeit der ASZ und der Beratungsstellen setzt neben der hohen hauptamtlichen Professionalität auf die Unterstützung durch Ehrenamt. Darüber hinaus bestehen klare Zuständigkeiten und ein großes Interesse an Kooperationen zum gegenseitigen Nutzen. Über Schnittstellen, Intensivierung von Kooperationen und Lotsenverantwortung wird in den Workshops ab September 2015 diskutiert werden.