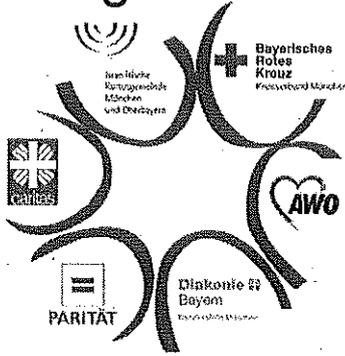


Anlage 2



Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Kooperationsvereinbarung

**zwischen den Alten- und Service-Zentren (ASZ)
sowie den Beratungsstellen für ältere Menschen
und Angehörige
und den Fachlichkeiten im Sozialbürgerhaus,
namentlich:**

**Bezirkssozialarbeit (BSA),
Fachstellen häusliche Versorgung (FhV),
Sachbearbeitung SGB XII,
Sachbearbeitung Wohngeld und
Sachbearbeitung Freiwillige Leistungen**

**über die Wahrnehmung der Aufgaben im Bereich Beratung und
Hilfevermittlung in der häuslichen Versorgung älterer Menschen**

Fortschreibung 2018

Inhaltsverzeichnis

Präambel.....	2
1 Grundlagen der Kooperationsvereinbarung.....	2
2 Aufgabenprofile der Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner.....	3
2.1 Alten- und Service-Zentren.....	3
2.2 Allgemeine und spezifische Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige.....	3
2.3 Fachdienste in den Sozialbürgerhäusern (SBH).....	4
2.3.1 Bezirkssozialarbeit (BSA).....	4
2.3.2 Fachstellen häusliche Versorgung (FhV).....	4
2.3.3 Sachbearbeitung SGB XII.....	5
2.3.4 Sachbearbeitung Wohngeld.....	5
2.3.5 Sachbearbeitung Freiwillige Leistungen.....	5
3 Spezifische Schwerpunkte hinsichtlich Beratung.....	6
3.1 Alten- und Service-Zentren (ASZ).....	6
3.2 Allgemeine und spezifische Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige.....	6
3.3 Fachdienste in den Sozialbürgerhäusern.....	7
3.3.1 Bezirkssozialarbeit (BSA).....	7
3.3.2 Fachstelle häusliche Versorgung (FhV).....	7
4 Hilfevermittlung.....	8
5 Kooperation.....	8
5.1 Strukturelle Kooperation.....	8
5.2 Öffentlichkeitsarbeit.....	9
5.3 Zugang in das Sozialbürgerhaus.....	9
5.3.1 Infothek.....	9
5.3.2 Orientierungsberatung.....	9
5.3.3 Zugang zur Orientierungsberatung / FhV für Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner dieser Vereinbarung.....	9
5.3.4 Zugang bei bereits geklärt Zuständigkeit.....	9
5.4 Fallbezogene Kooperation.....	10
5.4.1 Datenschutz und Schweigepflicht.....	10
5.4.2 Fall- und Prozessverantwortung.....	10
5.4.3 Vorgehensweise bei Übernahme der Fallverantwortung.....	10
5.4.4 Vorgehensweise bei Gefährdung.....	11
5.4.4.1 Definition von Gefährdung Erwachsener aus Sicht der BSA.....	11
5.4.4.2 Vorgehen bei akuten Notfällen.....	11
5.4.4.3 Vorgehen der BSA im Rahmen der Gefährdung Erwachsener.....	11
5.4.4.4 Meldung durch die kooperierenden Einrichtungen.....	11
6 Beschwerdemanagement.....	12
7 Fachliche Weiterentwicklung.....	12
8 Anlagen.....	
8.1 Anlage 1 Formular, Meldung einer gefährdenden Lebenslage.....	
8.2 Anlage 2 Darstellung der Probleme / Hinweise auf gewichtige Anhaltspunkte.....	
8.3 Anlage 3 Telefonnummern für den Notfall.....	

Präambel

Ziel der Kooperationsvereinbarung

Ziel der Kooperationsvereinbarung, die für die Alten- und Service-Zentren, die Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige und die Fachdienste im SBH entwickelt wurde, ist die zielorientierte und wirksame Beratung und Unterstützung von älteren Bürgerinnen und Bürgern sowie Angehörigen.

Dies wird durch eindeutige Aufgabenprofile, Benennung spezifischer Schwerpunkte der Beratung und präzise benannte Rahmenbedingungen ermöglicht. Für die Fachkräfte wird eindeutiges Handeln durch die Informationen dieser Kooperationsvereinbarung erleichtert.

Gemeinsames Interesse ist die Entwicklung tragfähiger Lösungen.

Gemeinsame Ziele und Zielgruppen der Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner

Grundsatzziele der Tätigkeit und Zusammenarbeit sind

- Erhaltung und Verbesserung der Lebensqualität, Teilhabe und Selbstbestimmung älterer Menschen
- Unterstützung des Verbleibs in der eigenen Häuslichkeit bzw. zur Klärung der gewünschten und bedarfsgerechten Wohnform
- Stärkung und Erhalt der Selbständigkeit und der psychischen und physischen Gesundheit
- Vermeidung und Überwindung von Vereinsamung, Isolation und Ausgrenzung
- Förderung und Nutzung ehrenamtlichen Engagements
- Unterstützung von Angehörigen und Personen aus dem privaten Umfeld bei der Betreuung und Versorgung älterer Menschen

Die ASZ, die Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige und die Fachdienste in den SBH sind Ansprechpartner für

- ältere Menschen mit unterschiedlichen Bedarfslagen sowie Angehörige und weitere Personen aus deren privatem Umfeld, unabhängig von Geschlecht, Herkunft, Hautfarbe, Religion, Bildung, Behinderung oder sexueller Orientierung
- Menschen, die sich ehrenamtlich engagieren möchten und ihre Kompetenzen erhalten und einbringen wollen
- Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner

1 Grundlagen der Kooperationsvereinbarung

Ausgewählte Stadtratsbeschlüsse zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Kooperationsvereinbarung

- *Konzept Fachstelle häusliche Versorgung (FhV von 2010)*
- *BSA Profil / Bezirkssozialarbeit in den Sozialbürgerhäusern und der ZEW (Vorlage im Lenkungsausschuss am 12.11.2004)*
- *Konzeption der Alten- und Service-Zentren (ASZ) in München – Fortschreibung (2006)*
- *Einrichtung der 13 Fachstellen häusliche Versorgung in den Sozialbürgerhäusern (Bekanntgabe im Sozialausschuss vom 20.01.2008)*
- *Verbesserung und Weiterentwicklung der Beratungs- und Unterstützungsangebote für ältere Menschen und Pflegebedürftige in München (Beschluss des Sozialausschusses vom 10.01.2008)*
- *Gesamtkonzept Münchner Altenhilfe IV (Beschluss des Sozialausschusses am 12.10.2017)*

2 Aufgabenprofile der Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner

2.1 Alten- und Service-Zentren

Die derzeit insgesamt 32 Alten- und Service-Zentren sind ein Angebot der offenen Altenhilfe in München. Sie sind regional, nach Einzugsgebieten, im gesamten Stadtgebiet verteilt. Die ASZ sind sowohl präventiv als auch bei bereits vorhandenem Hilfe- und Unterstützungsbedarf tätig.

Die ASZ bieten, auch mit Hausbesuchen, eine Beratung durch Fachkräfte für Seniorinnen und Senioren rund um das Thema „Älter werden“ und vermitteln weitere Hilfen bei Bedarf. Sie halten Beratungs-, Vermittlungs- und Versorgungsangebote zur Unterstützung der häuslichen Versorgung sowie bedarfsgruppenübergreifende Angebote, z.B. in Form von Veranstaltungen zur Gesundheit, zu gesetzlichen Neuerungen oder mit kulturellem Charakter vor. Spezielle Gruppenangebote für Menschen mit Demenz oder Depression werden ggf. in Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Kooperationspartnern erbracht.

Die ASZ bieten eine breite Angebotspalette zur Teilhabe aus den unterschiedlichsten Bereichen in Form von Gruppen und Kursen, Veranstaltungen, Festen und offenem Betrieb an. Durch die Vielfalt der Aufgaben und Angebote ermöglichen die ASZ einen niederschweligen Zugang zu ihrer Einrichtung.

Sie vermitteln und organisieren vielfältige Versorgungsangebote und lebenspraktische Hilfen zum Verbleib in der eigenen Häuslichkeit und stellen selbst direkte Versorgungsleistungen (wie z.B. Mittagstisch und/oder Seniorenbegleitung) zur Verfügung. Mit Hilfe individueller Anleitung Ehrenamtlicher, differenzierter Begleitung und strukturierter Qualifizierung werden die Möglichkeiten zum Bürgerschaftlichen Engagement gefördert.

Ferner übernehmen die ASZ eine regionale Lotsen- und Vernetzungsfunktion im Stadtviertel bzw. Stadtbezirk u.a. durch die Federführung der ÖAG bzw. des FAK Alte Menschen. Damit leisten sie einen Beitrag zu einer funktionierenden Vernetzung im Stadtteil sowie zur Vertretung der Interessen der Seniorinnen und Senioren vor Ort und stadtweit.

2.2 Allgemeine und spezifische Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige

Die fünf Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige sowie die vier zielgruppenspezifischen Beratungsstellen (Beratungsstelle Demenz, rosaAlter, Fachdienst für ältere Migrantinnen und Migranten, Beratungsstelle der Israelitischen Kultusgemeinde) nehmen eine überregionale Lotsen- und Vernetzungsfunktion im Stadtgebiet wahr. Die Fachkräfte der Einrichtungen bieten Information, Clearing und vertiefte Beratung rund um die Themen Alter, Pflege und Demenz. Sie leisten Orientierung und Hilfestellung für ältere Menschen und Angehörige bei individuellen, komplexen Bedarfslagen bis hin zum Aufbau und der Veränderung von Hilfsnetzen für Versorgung und Teilhabe.

Die Beratungsstellen wenden sich mit ihrem Angebot ausdrücklich auch an Angehörige. Wesentliche Schwerpunkte sind neben Themen, die überregionale Kenntnisse bzw. vertieftes Fachwissen erfordern, die Beratung zu bzw. das Vorhalten von Entlastungs- und Unterstützungsangeboten wie z.B. Demenz-Helferkreise. Die Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige setzen Ehrenamtliche als Postpaten ein, die ältere Menschen bei Postangelegenheiten und Schriftverkehr unterstützen.

Der Zugang zu den Beratungsstellen ist niederschwellig und bewegt sich außerhalb eines behördlichen Umfeldes. Die Einrichtungen bieten auf Wunsch anonyme Beratung an. Bei Bedarf findet die Beratung im häuslichen Umfeld statt.

Die Beratungsstellen leisten Wissenstransfer für ältere Menschen, Angehörige, Ehrenamtliche und Fachkräfte; sie bieten dazu Vorträge und auch Schulungen an. In Kooperation mit dem Sozialreferat wird ein stadtweiter, überregionaler Datenpool zu Einrichtungen und Angeboten erstellt und den Fachkräften der Kooperationspartner zur Verfügung gestellt.

2.3 Fachdienste in den Sozialbürgerhäusern (SBH)

Die Sozialbürgerhäuser in München sind wohnortnahe Ansprechpartner für Angebote und Leistungen des Sozialbürgerhauses Soziales und des Jobcenters München. Näheres siehe Homepage Sozialbürgerhäuser.

Durch die interdisziplinäre Organisation und Arbeitsweise im SBH erhalten die Bürgerinnen und Bürger ein ganzheitliches Hilfeangebot.

Die für die Zielgruppe der Kooperationsvereinbarung häufig zuständigen Fachdienste sind wie folgt einzeln beschrieben:

2.3.1 Bezirkssozialarbeit (BSA)

Die Bezirkssozialarbeit ist der kommunale Sozialdienst der Stadt München. Sie ist stadtweit regional in den 12 Sozialbürgerhäusern und der Zentralen Wohnungslosenhilfe organisiert und ganzheitlich zuständig für alle Münchner Bürgerinnen und Bürger ungeachtet ihres Alters.

Die BSA berät zu gesetzlichen und freiwilligen Leistungen, vermittelt geeignete Hilfen, begleitet in wirtschaftlichen und psychosozialen Notlagen und unterstützt bei der Entwicklung und Stabilisierung eigener Ressourcen u.a. in folgenden Bereichen:

- persönliche und wirtschaftliche Notsituationen
- Wohnprobleme und drohende Wohnungslosigkeit
- Lebenskrisen und psychische Belastungen
- soziale Probleme in Folge von Alter bzw. Krankheit
- Familien- und Partnerkonflikte

Dabei arbeitet die BSA sowohl präventiv als auch in gefährdenden Lebenslagen. Bei einer festgestellten Gefährdung entwickelt sie ein individuelles Schutzkonzept mit den Betroffenen und leitet adäquate Interventionsmaßnahmen zur Abwendung der Gefährdung ein (siehe Punkt 5.4.4).

Die BSA wird auch auf Initiative Dritter tätig. Sie führt Hausbesuche durch und arbeitet bei Bedarf mit anderen Institutionen und Ämtern zusammen.

2.3.2 Fachstellen häusliche Versorgung (FhV)

Die Fachstellen häusliche Versorgung sind Anlaufstellen für Erwachsene in jedem SBH, die aufgrund von Krankheit und/oder Behinderung nicht in der Lage sind, ihre Versorgung in der eigenen Häuslichkeit sicherzustellen. Ziel ist es, den Menschen, unabhängig vom Alter, bei Krankheit und Pflegebedürftigkeit den Verbleib in der eigenen häuslichen Umgebung zu sichern, soweit dies gewünscht und fachlich vertretbar ist.

Der Zugang erfolgt über das Sozialbürgerhaus.

Die FhV arbeitet mit allen relevanten Gremien und Anbietern zum Thema häusliche Versorgung in der jeweiligen Sozialregion zusammen.

2.3.3 Sachbearbeitung SGB XII

Die Sachbearbeitung SGB XII ist verantwortlich für:

Wirtschaftliche Hilfen:

Leistungen nach dem SGB XII:

- Hilfe zum Lebensunterhalt (§§27 – 40 SGB XII, 3. Kapitel)
- Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (§§ 41 – 46 SGB XII, 4.Kapitel)
- Hilfen zur Gesundheit (§§ 47 – 52 SGB XII, 5.Kapitel)
- Hilfe zur Pflege (§§ 61 ff SGB XII, 7.Kapitel), ab 01.03.2018 delegiert vom überörtlichen Träger, ab 01.01.2019 ganz beim überörtlichen Träger (Bezirk Oberbayern)
- Beratung, Unterstützung und Aktivierung (§ 11 SGBXII, 2.Kapitel)
- Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten (§§ 67 und 68 SGB XII, 8.Kapitel)
- Hilfen in anderen Lebenslagen (§§ 70 – 74 SGB XII, 9.Kapitel)

Soziale Dienstleistungen, sonstige Leistungen:

- Durchführung von Abklärungs- und Beratungsgesprächen mit Menschen in belastenden Lebenslagen im SBH sowie im Rahmen von Hausbesuchen
- Prüfung, ggf. Gewährung und Vermittlung weiterer sozialer Leistungen (z.B.Wohngeld, Mietschuldenregulierungen, Stiftungsmittel, Stromschuldenübernahmen, Rundfunkbefreiungen)

2.3.4 Sachbearbeitung Wohngeld

Für Bürgerinnen und Bürger, die keinen Anspruch auf laufende monatliche Hilfe zum Lebensunterhalt haben, können ggf. einmalige Geldleistungen (z.B. zur Erstaussstattung für die Wohnung) bezahlt werden.

Möglicherweise kann auch ein Anspruch auf Wohngeld bestehen. Wohngeld wird ab April 2018 zentral im Wohnungsamt (Werinherstraße 87) bearbeitet. Selbstverständlich können Anträge weiterhin im Sozialbürgerhaus abgeholt und abgegeben werden.

2.3.5 Sachbearbeitung Freiwillige Leistungen

Mit den freiwilligen Leistungen werden ergänzend zu den gesetzlichen Leistungen bedürftige Münchnerinnen und Münchner in verschiedenen Lebenslagen unterstützt. Soziale Notlagen werden dadurch ausgeglichen.

Die Sachbearbeitung Freiwillige Leistungen arbeitet dabei mit allen Fachlichkeiten im SBH, dem Jobcenter sowie der Leitung der Bezirkssozialarbeit und der Sozialbürgerhäuser / Soziales zusammen.

Zu den Aufgaben gehört die grundsätzliche Bearbeitung folgender freiwilliger Leistungen:

- München-Pass
- Spendenmittel / Schenkungsmittel, insbesondere Adventskalender für gute Werke der Süddeutschen Zeitung e.V.
- Stiftungsmittel (der Stiftungsverwaltung S-GE/StV sowie von externen Stiftungen)
- Veranstaltungen / Freikarten
- Vermittlung zur Energieberatung

3 Spezifische Schwerpunkte hinsichtlich Beratung

3.1 Alten- und Service-Zentren (ASZ)

Der präventive Hausbesuch der ASZ ist ein rein freiwilliges Angebot und ohne konkreten Anlass bzw. Bedarf der Seniorinnen und Senioren möglich. Er schafft Zugang zu den Angeboten des Altenhilfesystems.

Der präventive Hausbesuch fungiert für ältere Menschen als „Türöffner“ ins Altenhilfesystem. Er ermöglicht eine umfassende Beratung zu allen Fragen des Älterwerdens.

Als wesentliche Merkmale des präventiven Hausbesuchs sind zu nennen:

- reine Information
- Abklärung der aktuellen Situation (Clearing)
- Benennung möglicher Interventionen, d.h. für Anliegen und Bedarfe werden Ansprechpartner und Möglichkeiten erläutert
- ggf. Begleitung auf Zeit, bis eine Lösung gefunden und etabliert ist
- bei Bedarf adäquate Vermittlung an andere Einrichtungen und spezialisierte Dienste

Mit diesem Angebot sollen Bedarfe sowie mögliche Versorgungsrisiken zu einem frühen Zeitpunkt aufgedeckt und gesundheitliche, soziale und/oder ökonomische Krisensituationen möglichst vermieden werden. Ein präventiver Hausbesuch ist abgeschlossen, wenn die von der Fachkraft beim Besuch ermittelten Anliegen und Bedarfe bearbeitet sind bzw. eine Vermittlung an Kooperationspartner erfolgt ist. Im Rahmen des präventiven Hausbesuches kann also auch ein Zweit- oder Drittbesuch erfolgen. Bereits bestehende bzw. kurzfristig absehbare Hilfebedarfe können im Rahmen eines präventiven Hausbesuchs erkannt und durch die Vermittlung geeigneter Hilfen abgedeckt werden.

Im Vorfeld bekannte Hilfebedarfe und Gefährdungen sind keine Aufgabenbereiche der präventiven Hausbesuche. Diese werden im Rahmen der allgemeinen ASZ-Beratung bearbeitet bzw. weitervermittelt.

Ferner bieten die ASZ eine Grundberatung zu Hilfsmitteln und zur Anpassung der bestehenden Wohnung im Rahmen der häuslichen Versorgung an. Im Rahmen eines Hausbesuchs erhalten die älteren Menschen allgemeine Beratung gemäß ihrer individuellen Bedürfnisse und Erfordernisse. Kurzfristige realisierbare Hilfen oder Veränderungen reichen oftmals bereits aus, um die eigene Häuslichkeit diesen geänderten Bedarfslagen anzupassen. Für weiterreichende Maßnahmen vermitteln die ASZ u.a. an die Beratungsstelle Wohnen des Vereins Stadtteilarbeit e.V.

3.2 Allgemeine und spezifische Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige

Einen spezifischen Beratungsschwerpunkt bilden Themen, die umfassende überregionale / stadtweite Kenntnisse von Einrichtungen und Angeboten erfordern. Damit bieten die Beratungsstellen eine Orientierungshilfe für grundlegende Entscheidungen der älteren Menschen zur künftigen Wohnform und Versorgungsform an. Dabei geht es vor allem um folgende Bereiche:

- Beratung zur stationären Versorgung, sowohl zur Entscheidungsfindung zwischen ambulanter und (teil-)stationärer Versorgung als auch zu den vielfältigen Angeboten in und um München
- Beratung zu (innovativen / alternativen) Wohnformen, um den Ratsuchenden Orientierung in der Angebotsvielfalt zu geben und detaillierte Informationen zu erläutern
- Lotsenfunktion bei Zuzug nach / Wegzug aus München

Ein weiterer Schwerpunkt ist die Beratung zu spezifischen Fachthemen, die vertiefte Kenntnisse erfordern wie z.B.:

- Pflegeversicherung mit den daraus folgenden komplexen Regelungen und Leistungsangeboten
- bei den spezialisierten Beratungsstellen zu den zielgruppenspezifischen Themen und Anliegen
 - von Menschen mit Demenz
 - von Migrantinnen und Migranten
 - von der LGBTI-Community
 - von älteren Mitgliedern der Israelitischen Kultusgemeinde (IKG) und den Angehörigen dieser Zielgruppen.

Außerdem wenden sich die Beratungsstellen - sichtbar am Namen der Einrichtungen - ausdrücklich auch an Angehörige und Bezugspersonen und bieten diesen psychosoziale Beratung mit besonderem Gewicht auf Zugang zu und Annahme von Entlastungs- und Unterstützungsmöglichkeiten an.

3.3 Fachdienste in den Sozialbürgerhäusern

3.3.1 Bezirkssozialarbeit (BSA)

Gemäß dem geltenden BSA-Profil ist die psychosoziale Unterstützung der BSA auf die Hilfe in gefährdenden Lebenslagen oder existenziellen Notlagen für Menschen, die sich nicht selbst helfen können, ausgerichtet (Sekundärprävention). Sie wird tätig, wenn ihr eine bereits bestehende oder sich abzeichnende Gefährdungslage bekannt wird oder wenn sich Betroffene hilfeschend an sie wenden. Basis dafür sind die spezifischen regionalen Kenntnisse, die Vernetzung im Sozialraum sowie die systemische Herangehensweise auf Grundlage der Sozialen Diagnose. Vorrangiges Ziel ist immer die Abwendung bzw. Vermeidung einer Gefährdung und die Unterstützung der selbstständigen Lebensführung.

Vereinbarte Hilfen koordiniert die BSA bei Bedarf im Rahmen des Casemanagements oder sichert noch nicht umgesetzte Schutzkonzepte durch nachgehende Kontrolle ab.

Hörbehinderte Bürgerinnen und Bürger werden vom Sozialdienst Gehörlose und speziell von der Fachstelle häusliche Versorgung für Gehörlose / Menschen mit Hörbehinderung (im SBH Laim-Schwanthalerhöhe) beraten und unterstützt.

3.3.2 Fachstelle häusliche Versorgung (FhV)

Ein wesentlicher Schwerpunkt der Tätigkeit der FhV ist die Beratung und konkrete Unterstützung bei der Vermittlung und Installierung von geeigneten Hilfen, die den Verbleib in der eigenen Häuslichkeit sichern. Außerdem stehen die FhV für Beratung und Vermittlung bei Problemen und Konflikten im bestehenden Versorgungssystem der Sozialregion zur Verfügung.

Sofern es zur Absicherung der notwendigen Pflegekosten im Ausnahmefall erforderlich ist, führt die FhV - im Rahmen der Hilfe zur Pflege - in Situationen akuter pflegerischer Unterversorgung eine vorläufige Pflegeeinschätzung (ausschließlich bei Nichtversicherten) durch, indem sie eine sozialpädagogische Stellungnahme abgibt, die sich u.a. auch auf Kostenvoranschläge, ärztliche Aussagen, Krankenhausentlassungsberichte etc. stützt. Die vorläufige Bescheiderteilung erfolgt in Kooperation mit der SGB XII-Sachbearbeitung.

Die kollegiale, fachspezifische Beratung ist ein Beratungsangebot für alle Fachlichkeiten im Sozialbürgerhaus, für andere städtische Dienststellen sowie für definierte Kooperationspartner. Sie beinhaltet eine erweiterte fachspezifische Kompetenz im Bereich Pflege, beim Erkennen und im Umgang mit spezifischen Krankheitsbildern, bei der Finanzierung von häuslichen Pflegearrangements und detaillierte Kenntnisse der sozialregionsspezifischen Versorgungsstruktur.

4 Hilfevermittlung

Die Alten- und Service-Zentren, die Beratungsstellen und die Fachdienste der SBH vermitteln Hilfen

- zu jeweils eigenen Angeboten und Dienstleistungen (z.B. Unterstützungs-, Entlastungs- und Teilhabeangebote, finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten).
- zu Angeboten der Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner (s. 5.1) und weiterer Einrichtungen und Dienste der offenen, ambulanten, teilstationären und stationären Altenhilfe, zu klinischen / medizinischen Diensten sowie zu weiteren Angeboten

5 Kooperation

5.1 Strukturelle Kooperation

Es erfolgt ein regelmäßiger Austausch zwischen den Fachdiensten des SBH, den ASZ und den Beratungsstellen. Mindestens einmal pro Jahr findet in jeder Sozialregion ein offizieller Austausch zwischen den Kooperationspartnern statt. Dieses Kooperationstreffen dient dem fachlichen Austausch zu aktuellen Entwicklungen in den Einrichtungen und zur Zusammenarbeit sowie der Behandlung von Fachthemen.

Feste Teilnehmer der Kooperationstreffen sind:

- die Fachdienste des SBH
- die ASZ in der Sozialregion
- die für die Sozialregion zuständige allgemeine Beratungsstelle für ältere Menschen und Angehörige
- die zielgruppenspezifischen Beratungsstellen (Beratungsstelle Demenz, rosaAlter, Fachdienst für ältere Migrantinnen und Migranten, Beratungsstelle der IKG), insbesondere in der Sozialregion des Standorts der jeweiligen Einrichtung

Mit folgenden Einrichtungen / Diensten besteht in der Praxis eine intensive Zusammenarbeit:

- Fachstellen für pflegende Angehörige
- Gerontopsychiatrische Dienste
- Betreuungsstelle der Landeshauptstadt München
- Betreuungsvereine

Die Teilnahme dieser oder weiterer Einrichtungen / Dienste an den Kooperationstreffen ist optional. Nicht genannte Einrichtungen werden gegebenenfalls als Gäste eingeladen (z.B. Krankenhaus-Sozialdienste, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege).

Die Federführung für Planung, Einladung und Moderation der Kooperationstreffen rolliert zwischen SBH und ASZ. Themenvorschläge für die Treffen werden im Vorfeld an die nächste federführende Einrichtung mitgeteilt. Die Protokolle der Treffen werden im Wechsel von den festen Teilnehmern der Kooperationstreffen erstellt.

5.2 Öffentlichkeitsarbeit

ASZ, Beratungsstellen und SBH geben einander die Möglichkeit, sich im Rahmen von Infoveranstaltungen / zielgruppenorientierten Veranstaltungen der Öffentlichkeit zu präsentieren und die jeweiligen Leistungsangebote darzustellen. Darüber hinaus nutzen ASZ, Beratungsstellen und SBH nach Möglichkeit öffentlichkeitswirksame Veranstaltungen wie z.B. das Bürgerforum Altenpflege und den Tag der Daseinsvorsorge, um die Angebote der Altenhilfe gemeinsam darzustellen.

5.3 Zugang in das Sozialbürgerhaus

Der Zugang in das Sozialbürgerhaus kann grundsätzlich persönlich, telefonisch, per Fax oder per Mail erfolgen.

5.3.1 Infothek

Bei allen Neufällen bzw. bei unklarer Zuständigkeit wird von der Infothek das Hauptanliegen vorgeklärt und an die entsprechende Fachlichkeit (u.a. Orientierungsberatung, BSA, SGB XII, FhV, Freiwillige Leistungen) weitergeleitet.

5.3.2 Orientierungsberatung

Hilfesuchende Bürgerinnen und Bürger, bei denen noch keine sozialpädagogische Zuständigkeit besteht, erhalten durch die Orientierungsberatung unmittelbar nach Vorsprache an der Infothek eine kompetente sozialpädagogische Erstberatung. Die BSA der Orientierungsberatung klärt in einem kurzen Gespräch das Anliegen, gibt erste Hilfestellungen und entscheidet, ob zur Fallverteilung in die zuständige Teilregion weitergeleitet wird. Ggf. wird von hier auch an eine andere Stelle im SBH, an Einrichtungen der freien Träger oder andere Anlaufstellen vermittelt.

In Fällen einer möglichen Gefährdung leitet die Orientierungsberatung umgehend die fachlich notwendigen weiteren Schritte ein.

Die Fallverteilung der zuständigen Teilregion findet in allen SBH jeden Dienstagvormittag statt. Bei besonders dringlich eingeschätzten Fällen wird eine vorgezogene Bearbeitung sichergestellt. Im Anschluss an die Fallverteilung werden die Betroffenen umgehend – in der Regel telefonisch – von „ihrer BSA“ über die Zuständigkeit informiert und ein erster Termin wird vereinbart.

5.3.3 Zugang zur Orientierungsberatung / FhV für Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner dieser Vereinbarung

Bei neu anlaufenden Fällen, in denen kollegiale Beratung oder Vermittlung durch die BSA in Anspruch genommen werden möchte oder Neufälle vermittelt werden sollen, können sich die Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner direkt an die Orientierungsberatung wenden (entsprechende Kontaktlisten werden an die Leitungen ausgehändigt).

Bei Anliegen, die unmittelbar die FhV betreffen, können sich die Kooperationspartner direkt an die FhV wenden.

5.3.4 Zugang bei bereits geklärter Zuständigkeit

Bei bereits geklärter Zuständigkeit wenden sich die Betroffenen oder Kooperationspartner direkt an die zuständige Sachbearbeitung.

5.4 Fallbezogene Kooperation

5.4.1 Datenschutz und Schweigepflicht

Die Fachkräfte sämtlicher Kooperationspartner sind grundsätzlich dem (Sozial-) Datenschutz und als Sozialpädagoge/Sozialarbeiter der Wahrung von Privatgeheimnissen gemäß § 203 Strafgesetzbuch (StGB) verpflichtet. Die Kooperationspartner sind sich einig, dass außerhalb einer konkreten Gefahr für ein höherwertiges Rechtsgut (hier regelmäßig Leib oder Leben der betroffenen Personen oder Dritter) eine Übermittlung von personenbezogenen Daten **nur mit Zustimmung** der betreffenden Person erfolgen darf. Eine anonymisierte Fallberatung ist dagegen generell möglich.

Die Einholung einer Zustimmung zur Datenübermittlung von personenbezogenen Daten bzw. eine Schweigepflichtsentbindung (§ 203 StGB) erfolgt normalerweise schriftlich. Ist dies in Ausnahmefällen nicht möglich, sollten mündliche / telefonische Entbindungen der Schweigepflicht genauestens von den Fachkräften dokumentiert werden, nach Möglichkeit mit Hilfe von Zeugen. Die Entbindung von der Schweigepflicht sollte den Auftrag bzw. das Themenfeld, für den bzw. das die Schweigepflicht aufgehoben wurde, beinhalten.

5.4.2 Fall- und Prozessverantwortung

Der zuerst angesprochene Kooperationspartner (Erstansprechpartner) übernimmt grundsätzlich die Fall- bzw. Prozessverantwortung (Casemanagement).

Zu entwickeln sind Bewältigungs- und Unterstützungsformen unter Einbeziehung von Ressourcen der Klienten. Ziel ist, die Fähigkeiten der Klienten zur Erhaltung der eigenen Lebensqualität sowie zur Wahrnehmung sozialer Dienstleistungen zu fördern, professionelle, soziale und persönliche Ressourcen zu verknüpfen und höchstmögliche Effizienz im Hilfeprozess zu erreichen. Die zuerst angesprochene Einrichtung erhält eine durchgehende Fallverantwortung. Sie tritt ggf. in mehreren Funktionen – z.B. als Koordinatorin/Koordinator bzw. als Beraterin/Berater - auf. Zum Casemanagement gehören die Klärung der Situation (Clearing) und der Zielsetzung, die verbindliche Vereinbarung der geplanten Schritte und Maßnahmen, deren Planung, die gemeinsame Zieleüberprüfung sowie die Auswertung (Evaluation). Die erforderlichen Schritte im Casemanagement erfolgen gemeinsam mit der Klientin/dem Klienten.

Um eine Doppelbearbeitung von Anliegen zu verhindern, klärt die angesprochene Einrichtung mit den Kooperationspartnern ggf. ab, ob die Klientin/der Klient bekannt ist. Dabei sind die Belange des Datenschutzes zu berücksichtigen.

Bei Bedarf werden die Kooperationspartner mit einbezogen und gemeinsame Fallbesprechungen durchgeführt.

5.4.3 Vorgehensweise bei Übernahme der Fallverantwortung

Die Mitarbeiter der Fachdienste des SBH, der ASZ und der Beratungsstellen stehen solange in der Prozess- bzw. Fallverantwortung, bis nach Absprache die Übernahme der Fall- bzw. Prozessverantwortung durch einen anderen Kooperationspartner stattgefunden hat. Im Rahmen der Fallübergabe findet, soweit notwendig, ein gemeinsamer Hausbesuch statt. Sind mehrere kooperierende Einrichtungen am Hilfeprozess beteiligt, werden bei Bedarf schriftliche Vereinbarungen über erforderliche Maßnahmen und Zuständigkeiten getroffen. Der betroffene ältere Mensch wird in diese Entscheidung einbezogen. Die notwendigen Informationen werden mit Zustimmung der Betroffenen (oder der rechtlichen Vertretung) ausgetauscht. Die Belange des Datenschutzes sowie die der Schweigepflicht sind zu beachten.

5.4.4 Vorgehensweise bei Gefährdung

5.4.4.1 Definition von Gefährdung Erwachsener aus Sicht der BSA

Eine **akute/gegenwärtige und konkrete schädigende Selbst- und/oder Fremdgefährdung** macht ein sofortiges Handeln zur Gefahrenabwendung notwendig.

Eine **gefährdende Lebenslage** ¹ ist eine langfristig physisch und/oder psychisch schädigende Lebenssituation eines erwachsenen Menschen, die zugehende Arbeitsweise und nachgehendes Handeln erfordert.

Von einer Erwachsenenengefährdung ist auszugehen, wenn

- der betroffene Erwachsene aufgrund körperlicher, psychischer und/oder geistiger Einschränkungen selbst nicht (mehr) in der Lage ist, die konkreten und erforderlichen Hilfen zu organisieren bzw. anzunehmen.
- der betroffene Erwachsene nicht selbst in der Lage ist, sich vor Gewalt durch Dritte zu schützen (zum Beispiel Gewalt in der Partnerschaft oder durch Pflegende).

5.4.4.2 Vorgehen bei akuten Notfällen

Bei akuten Notfällen (Gefahr für Leib und Leben) werden von allen Kooperationspartnerinnen/Kooperationspartnern selbst die notwendigen Maßnahmen zur Rettung oder Schutz von Leben ergriffen. (Telefonnummern für den Notfall)

5.4.4.3 Vorgehen der BSA im Rahmen der Gefährdung Erwachsener

Das Verfahren zur Qualitätssicherung (QS) regelt in der BSA ein standardisiertes und verbindliches Vorgehen bei Gefährdungsfällen. Die Fallbesprechung im 4-Augenprinzip und die Einschaltung der Fachaufsicht sowie weiterer nötiger Fachlichkeiten, z.B. der FhV, sind verbindlich geregelt. Über das weitere Vorgehen wird gemeinsam entschieden. Jeder Meldung wird durch das SBH persönlich nachgegangen, ggf. erfolgt auch ein Hausbesuch ohne das vorherige Einverständnis der betreffenden Person.

Bei einer Meldung bzw. Kenntnis über eine gefährdende Lebenslage eines Erwachsenen ist die BSA dafür verantwortlich, das Ausmaß der Gefährdung mittels dieses Qualitätssicherungsverfahrens abzuklären. Ziel der Gefährdungsabklärung ist eine umfassende, schnelle Einschätzung und Bewertung der gewichtigen Anhaltspunkte, die den weiteren Handlungsbedarf zum Schutz der betroffenen Person ergeben (siehe Anhang). Handelt es sich um eine ältere Person oder um Personen mit Einschränkungen, muss die Person in jedem Fall persönlich gesehen werden. Die BSA entwickelt mit der betroffenen Person ein Schutzkonzept und stellt fest, welche ambulanten oder stationären Hilfen die Gefährdung abwenden können, und leitet diese ein.

5.4.4.4 Meldung durch die kooperierenden Einrichtungen

Bei Unsicherheit, ob eine Meldung erfolgen soll, ist jederzeit eine anonymisierte Fallberatung durch die BSA/Orientierungsberatung möglich

Eine Meldung erfolgt mündlich per Telefon. Im Rahmen der Meldung ist es wichtig, dass möglichst konkrete Angaben erfolgen (Wer, Was, Warum, zeitliche Dringlichkeit etc.). Für die umgehend folgende schriftliche Meldung ist ein Meldungsformblatt hilfreich (siehe Anhang, ebenso Definition gewichtiger Anhaltspunkte im Anhang).

¹ Im BSA-Profil sind mit gefährdenden Lebenslagen gemeint:

- Gefahr für Leib und Leben
- Existenzgefährdung durch den Verlust von Wohnung, Arbeit oder Sekundäreinkommen, Überschuldung und Ausgrenzung

6 Beschwerdemanagement

Gelungene Kooperationen entwickeln sich u.a. auch aus dem Umgang mit Konflikten und schwierigen Einzelsituationen. Aus konflikthafter und schwieriger Kooperationen in konkreten Einzelfällen können Rückschlüsse gezogen und Erfahrungen gewonnen werden, die für die Verbesserung der zukünftigen Zusammenarbeit genutzt werden sollen. Die Reflexion einzelner Fälle führt dazu, sowohl kritische Schnittstellen zu erkennen als auch Wissen über Abläufe und Arbeitsweisen der jeweils anderen Einrichtungsart zu vertiefen. Dies immer unter Berücksichtigung des Datenschutzes.

Wenn ein Einvernehmen nicht herstellbar ist bzw. in Einzelfällen eine gemeinsame fachliche Einschätzung nicht möglich war/ist, setzen sich die jeweils nächsthöheren Vorgesetzten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der betroffenen Einrichtungsarten in Verbindung, um eine einvernehmliche Lösung zu finden.

Auftretende Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit, die einer grundsätzlichen Klärung bedürfen, werden von jeder Seite kurz schriftlich dokumentiert und den Vertretungen (siehe Punkt 7) der kooperierenden Einrichtungen zugeleitet. Ggf. werden die Fragen im Kooperationstreffen aufgegriffen und bearbeitet.

7 Fachliche Weiterentwicklung

Zur fachlichen Weiterentwicklung der vorliegenden Kooperationsvereinbarung und evtl. notwendiger Fortschreibungen oder Korrekturen treffen sich die Vertretungen der Kooperationspartner einmal jährlich. Diese sind:

- die Fachsteuerungen ASZ, Beratungsstellen, BSA und FhV im Amt für Soziale Sicherung
- eine Trägervertretung
- die Leitung der Bezirkssozialarbeit und der Sozialbürgerhäuser/Soziales
- die Sozialbürgerhäuser, vertreten durch zwei Teilregionsleitungen
- jeweils zwei Einrichtungsververtretungen für ASZ und Beratungsstellen

8 Anlagen

8.1 Anlage 1 Formular, Meldung einer gefährdenden Lebenslage

8.2 Anlage 2 Darstellung der Probleme / Hinweise auf gewichtige Anhaltspunkte

8.3 Anlage 3 Telefonnummern für den Notfall

Diese Kooperationsvereinbarung ist ab sofort gültig.

München, den 15.6.18

München, den 24.5.18

München, den 6.6.18

Dr. Günther Bauer
Innere Mission
FF ARGE freie und
öffentliche Wohlfahrtspflege

Leitung Amt für Soziale
Sicherung

Leitung der Bezirkssozialarbeit
und der
Sozialbürgerhäuser/Soziales

Anlage 1

An das SBH

Orientierungsberatung

Meldung einer gefährdenden Lebenslage Hinweise auf gewichtige Anhaltspunkte

Datum der Meldung Meldende Fachkraft Telefon:	Einrichtung
Betroffene Person Name Geburtsdatum Adresse Telefon	
Schweigepflichtentbindung liegt vor	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>

Fachlicher Inhalt

Anlass der Kontaktaufnahme, Haltung des Betroffenen (Beschreibung der betroffenen Personen und relevanter Bezugspersonen. Haben persönliche, bzw. telefonische Gespräche mit der betroffenen Person stattgefunden? Wie sieht der Betroffene selbst seine Situation?)
Darstellung der Probleme, bestehen Hinweise auf: <input type="checkbox"/> Körperliche Gewalt <input type="checkbox"/> Fremdgefährdung <input type="checkbox"/> Selbstgefährdung <input type="checkbox"/> Psychische Erkrankung <input type="checkbox"/> Suchterkrankung <input type="checkbox"/> Unterversorgung/Vernachlässigung <input type="checkbox"/> Sexuelle Gewalt <input type="checkbox"/> andere gewichtige Anhaltspunkte
Genauere Erläuterung zu den Problemen:
Darstellung der Ressourcen <input type="checkbox"/> Familie <input type="checkbox"/> Nachbarn <input type="checkbox"/> Hausarzt <input type="checkbox"/> andere Dienste <input type="checkbox"/> Sonstiges

Erläuterungen zu den Ressourcen:

Bisherige Hilfen und Maßnahmen

(Wurden Hilfen und Maßnahmen angeboten, bzw. umgesetzt um die Gefährdung abzuwenden?
Wenn ja, welche? Bestehen Absprachen mit Diensten? Wenn ja, welche?)

Aussagen zur Kooperation und Zusammenarbeit mit der betroffenen Person, bzw. dem Familiensystem

(Wie wird die Mitwirkung und Veränderungsbereitschaft erlebt?)

Gesamteinschätzung der meldenden Fachkraft

(In welchem Zeitraum besteht Handlungsbedarf? Vorschläge für weiteres Vorgehen,
Kontaktaufnahme und Rücksprache?)

Ort, Datum

Unterschrift

Hinweis: Bei akuten Notfällen (Gefahr für Leib und Leben) ist jeder Mensch verpflichtet, die notwendigen Maßnahmen zur Rettung oder Schutz von Leben zu ergreifen.

Anlage 2

Darstellung der Probleme / Hinweise auf gewichtige Anhaltspunkte

Ernährung	Unzureichende Versorgung mit Lebensmitteln und Flüssigkeit	
	Gesundheitsschädliche Ernährung: verschimmeltes Essen, Nichteinhalten diätischer Ernährung z.B. bei Diabetes, etc.	
Körperpflege und gesundheitliche Versorgung	Unzureichende und gesundheitsschädliche Bedingungen in der Körperpflege, z.B. Uringeruch, fettige, verfilzte Haare, etc.	
	Unzureichende Bedingungen in der gesundheitlichen / pflegerischen Versorgung, z.B. unzureichender Verbandswechsel, Hinweise auf Dekubitus, eingewachsene Nägel, etc.	
	Sichtbare Verletzungen, z.B. Blutergüsse, Platz- und Schürfwunden	
Kleidung	Nicht der Witterung oder der Situation angepasste Kleidung	
Wohnen	Gefährdende Wohnbedingungen: Defekte Heizung, Feuchtigkeit, Schimmelbefall, etc. Keine kranken-, behinderten-, altengerechte Einrichtungsstruktur, kein barrierefreier Zugang, Stolperfallen durch rutschende Teppiche, etc.	
	Verwahrloste Wohnung: Stark verdreckte Wohnung, Ungeziefer, etc.	
	Akut drohende Wohnungslosigkeit: Bei hilflosen (z.B. pflegebedürftigen) Personen, psychisch beeinträchtigten Personen	
	Fehlende soziale Beziehungen / Vereinsamung	
Verhalten und Handeln	Gefährdung des existenzsichernden Lebensunterhalts: Geld reicht nicht für die existentielle Versorgung, z.B. Schwierigkeiten bei Antragstellung finanzieller Hilfen, unwirtschaftliches Verhalten, z.B. Geld wird in die Heimat geschickt, Geldgeschenke um Ansprache zu erhalten.	
	Ablehnung notwendiger ärztlicher-medizinischer-therapeutischer Versorgung	
	Hinweise auf Suizidalität	
	Selbst- und/oder fremdgefährdendes Verhalten, z.B. Verweigerung der Nahrungsaufnahme, Verweigerung notwendiger, pflegerischer Versorgung	
	Mangelnde Handlungsfähigkeit im Alltag, z.B. Probleme beim Verstehen von Situationen, beim Beurteilen von Sachverhalten, riskantes Verhalten, z.B. Herd oder Bügeleisen nicht ausschalten	
Körperliche Gewalt	Körperlicher Übergriff	
	Vergewaltigung / sexuelle Misshandlung von abhängigen/hilflosen Personen	
	Ruhigstellen, z.B. mit Medikamenten gegen den Willen der betroffenen Person oder durch Fixieren im Bett oder Rollstuhl.	
Ausbeutung	Materielle Ausbeutung, z.B. Sohn lebt von der Rente/Grundsicherung der Mutter, Vollmachten werden missbräuchlich eingesetzt.	
	Gefährdung des existenzsichernden Lebensunterhalts oder des Vermögens durch Beeinflussung/Manipulation, z.B. Betroffener lässt sich bei Geschäften unkritisch beeinflussen.	

Freiheitsentziehende Maßnahmen	Einschränkung der körperlichen Bewegungsfreiheit, z.B. Einsperren, Fixieren, Wegnahme von erforderlichen Hilfsmitteln.	
Unzureichende Versorgung durch Dritte	Keine dem physischen und psychischen Gesundheitszustand und den persönlichen Fähigkeiten entsprechende Versorgung, z.B. Hinweise auf Überforderung/Überlastung der pflegenden Person.	
	Verweigerung pflegerischer Versorgung, z.B. Angehörige nehmen keine notwendige Unterstützung von außen an (Pflegedienst), Verweigerung aufgrund demenzieller Veränderungen.	
Psychische Gewalt	Erleben von psychischer Gewalt, die gegen die eigene Person gerichtet ist, z.B. häufiges Anschreien, Drohen, unter Druck setzen.	
Mangelnde Kommunikation	Mangelnde Kommunikation zwischen Erwachsenen und Bezugsperson	

Anlage 3

Außerhalb der Öffnungszeiten des Sozialreferates können Sie sich in Notfällen an diese Stellen wenden.

Existenznot und Wohnungslosigkeit

- Bahnhofsmission (Hauptbahnhof, Gleis 11): 089 / 59 45 76
- Wohnungslose Frauen (mit Kindern): Frauenobdach (Karlstraße 51, 80333 München): 089 / 549 15 10
- Wohnungslose, alleinstehende Männer: Sozialer Beratungsdienst und Unterkunftsheim für Männer (Pilgersheimer Straße 11, 81543 München): 089 / 62 50 20

Gewalt gegen Frauen

- Frauennotruf München: 089 / 76 37 37
- Frauenhilfe München (Rund-um-die-Uhr-Telefon): 089 / 35 48 30
- Autonomes Frauenhaus München - Frauen helfen Frauen e.V.: 089 / 64 51 69

Jugendliche

- Zufluchtstelle für Mädchen - IMMA e.V.: 089 / 18 36 09
- Jugendschutzstelle für Mädchen: 089 / 82 07 00 47
- Mädchenschutzstelle - Internationaler Bund e.V.: 089 / 43 90 84 13
- Jugendnotdienst - Just M: 089 / 82 99 03 14
- Infofon (täglich 18-22 Uhr): 089 / 121 50 00
- Jugendinformationszentrum JIZ (Mo-Fr 13-18 Uhr): 089 / 55 05 21 50

Lebenskrisen

- Evangelische Telefonseelsorge: 0800 / 111 01 11
- Katholische Telefonseelsorge: 0800 / 111 02 22

Allgemeine Notrufnummern

- Feuerwehr - Rettungsdienst - Notarzt: 112
- Polizei: 110
- Apotheken-Notdienst, Krankentransport-Bestellung: 192 22
- Bereitschaftsdienst der Münchner Ärzte: 116 117
- Krisendienst Psychiatrie (täglich 9 bis 24 Uhr, für alle Altersgruppen ab 16 Jahre) 0180 / 655 30 00
- Zahnärztlicher Notdienst: 089 / 723 30 93
- Tierärztlicher Notdienst: 089 / 29 45 28
- Giftnotrufzentrale: 192 40

Diese Kooperationsvereinbarung wurde herausgegeben von:

Landeshauptstadt München
Sozialreferat

Orleansplatz 11
81667 München

Druck:
Druckerei Sozialreferat

Papier:
Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

