



## Evaluationsbericht zum Münchner Streetwork-Projekt „Senior\*innen aufsuchen im Viertel durch Expert\*innen (SAVE)“

Dr. Hanna Klingshirn | Dr. Laura Wehr

KATHOLISCHE STIFTUNGSHOCHSCHULE MÜNCHEN | KOMPETENZZENTRUM »ZUKUNFT ALTER«

*„Die Idee [...] von SAVE [ist], dass man [...] Leute anspricht, auf die Gefahr hin, dass die dann sagen, ‚Was wollen Sie von mir?‘ oder ‚Sehe ich wirklich so alt aus?‘ oder ‚Was wollen Sie mir verkaufen?‘ oder ‚Lasst mich einfach in Ruhe!‘ So reagieren die [Leute] ja öfter. Aber viel öfter reagieren sie positiv überrascht, dass sich jemand für sie interessiert und jemand fragt, wie es ihnen geht. [Denn] das hat sie schon lang keiner mehr gefragt.“ (Int5-ASZ-L, Pos. 30)*

### Danksagung

Wir danken allen Teilnehmenden dieser Studie, insbesondere den SAVE-Fachkräften und den ASZ-Leitungen, ohne die dieser Bericht nicht entstanden wäre. Sie waren bereit, uns ihre Zeit zur Verfügung zu stellen und ihre Erfahrungen und Ansichten mit uns zu teilen. Die starke Beteiligung und hohe Motivation der Teilnehmenden zeigen auch: Schon jetzt können sich die älteren Menschen in ausgewählten Münchner Stadtvierteln auf engagierte, kompetente und kreative SAVE-Fachkräfte verlassen, die ihnen auf vielfältige Art und Weise ihre Unterstützung anbieten.

## Inhalt

1. Zusammenfassung.....	5
2. Einleitung.....	6
2.1.  Aufsuchende Soziale Arbeit und ihr Potential für ältere Menschen .....	6
2.2.  Die Alten- und Service-Zentren in München .....	7
2.3.  Das SAVE-Konzept.....	7
2.4.  Die SAVE-Standorte .....	9
3. Methodik .....	13
3.1.  Ziele der SAVE-Evaluation .....	13
3.2.  Konzeption und Ablauf der SAVE-Evaluation.....	13
3.3.  Datenerhebung.....	15
3.4.  Datenaufbereitung und Datenanalyse .....	19
4. Ergebnisse.....	20
4.1.  Im Dienst der Aufsuchenden Sozialen Arbeit: Die Expert*innen .....	20
4.2.  SAVE-Klientel: Die Senior*innen.....	22
4.3.  Auf der Straße: als SAVE-Fachkraft unterwegs im Stadtviertel.....	27
4.3.1 Wer braucht SAVE? Zur Frage der „richtigen“ Zielgruppe .....	27
4.3.2 Von Routen, Orten und Wetterlagen: Wo Begegnungen stattfinden .....	28
4.3.3 „Kennen Sie uns eigentlich?“ Herausforderungen beim Erstkontakt .....	31
4.3.4 „Einfach Kontakt halten!“ Vertrauens- und Beziehungsarbeit .....	33
4.3.5 (Un-)Sichtbarkeit im Stadtviertel .....	35
4.3.6 Sechs SAVE-Zielbereiche, unzählige Beratungsthemen? .....	36
4.4.  Jenseits der Straße: SAVE-Arbeit im ASZ .....	41
4.4.1 Implementieren, adaptieren, verzahnen: SAVE als Bestandteil der ASZ-Arbeit.....	41
4.4.2 Vorbereitungen auf die Tour: Die Sozialraumanalyse.....	42
4.4.3 Kooperation im Stadtviertel: Netzwerkarbeit.....	43

4.4.4	Sichtbarkeit schaffen: Öffentlichkeitsarbeit.....	45
4.4.5	Türöffner sein: Wege ins Hilfesystem vermitteln.....	47
4.4.6	Vom Gespräch zur Fallzahl: Statistik und Dokumentation.....	50
4.5.	Für die Straße: Standortbestimmung und Zukunftsperspektiven .....	52
4.5.1	Die Phase der Einarbeitung: Zum gelingenden Start in die SAVE-Arbeit.....	52
4.5.2	Zusammen ist man weniger allein: Tandems, Teams und Pat*innenschaften .....	55
4.5.3	(Keine) Ressourcen für die SAVE-Klientel?.....	58
4.5.4	Verschiedene Viertel, verschiedene Bedarfe! .....	59
5.	Diskussion.....	63
5.1.	Wirkung des Angebots SAVE bei der Zielgruppe und den Akteur*innen im Sozialraum ..	63
5.2.	Handlungsempfehlungen zur Fortschreibung des Konzepts .....	64
5.3.	Handlungsempfehlungen zur Fortschreibung der Statistik .....	66
5.4.	Handlungsempfehlungen zum weiteren Ausbau .....	67
5.5.	Berücksichtigung von Genderaspekten .....	68
5.6.	Stärken und Limitationen der Studie.....	69
6.	Schlussfolgerungen und Fazit .....	70
7.	Literatur .....	71
8.	Anhang .....	74

## Abbildungsverzeichnis

<b>Abb. 1</b> Alten- und Service-Zentren mit und ohne SAVE in den Stadtbezirken Münchens .....	9
<b>Abb. 2</b> Ziele der SAVE-Evaluation .....	13
<b>Abb. 3</b> Zielsetzung und Methodik der SAVE-Evaluation .....	14
<b>Abb. 4</b> Ablauf des Workshops .....	16
<b>Abb. 5</b> Darstellung der Methode „World-Café“ mit einem Beispiel aus dem Workshop.....	17
<b>Abb. 6</b> Erreichte Personen nach Altersgruppen in Jahren und Geschlecht (n = 1.322) .....	23
<b>Abb. 7</b> Erreichte Personen nach Stadtbezirk und Geschlecht (n = 1.544).....	24
<b>Abb. 8</b> Ort des Kontakts nach Geschlecht (n = 2.528).....	29
<b>Abb. 9</b> Häufigkeit der Ein- und Mehrfachkontakte nach Geschlecht (n = 2847) .....	34
<b>Abb. 10</b> Bewertung der sechs SAVE-Zielbereiche nach Häufigkeit des Anliegens .....	36
<b>Abb. 11</b> Probleme älterer Menschen in München (Mehrfachnennungen möglich).....	37
<b>Abb. 12</b> Suchtproblematiken älterer Menschen in München (n = 103).....	38
<b>Abb. 13</b> Bereitstellung von Informationen und Vermittlung von Hilfen im SAVE-Projekt.....	49
<b>Abb. 14</b> Vermittlung von Hilfen im SAVE-Projekt nach Geschlecht.....	50
<b>Abb. 15</b> Auszug aus dem Workshop: Basisausstattung und professioneller Außenauftritt .....	54
<b>Abb. 16</b> Auszug aus dem Workshop: Unterstützung durch fachinterne Zusammenarbeit.....	55
<b>Abb. 17</b> Auszug aus dem Workshop: Schwierige Kontextbedingungen .....	60
<b>Abb. 18</b> Entwicklung der Kontakte nach beteiligten ASZ im Zeitverlauf (SAVE seit 2019) .....	74
<b>Abb. 19</b> Entwicklung der Kontakte nach beteiligten ASZ im Zeitverlauf (SAVE seit 2022) .....	74

## Tabellenverzeichnis

<b>Tab. 1</b> Struktur des Leitfadens für den Workshop.....	17
<b>Tab. 2</b> Struktur des Interviewleitfadens für die SAVE-Fachkräfte.....	18
<b>Tab. 3</b> Struktur des Interviewleitfadens für die ASZ-Leitungen.....	19

## 1. Zusammenfassung

**Hintergrund:** Im Prozess des Älterwerdens benötigen die meisten Menschen irgendwann Unterstützung. Als Wegbegleiter im Alltag bieten in München Alten- und Service-Zentren (ASZ) präventive und versorgende Angebote für ältere Menschen an. Eine große Hürde besteht allerdings in der Komplexität der ASZ. Es gibt Menschen, die sich schämen, wenn sie im Alter nicht mehr allein zurechtkommen. Andere kennen das ASZ nicht, wieder andere würden eine Einrichtung wie das ASZ niemals betreten. All diese Menschen benötigen eine persönliche Ansprache. Aus diesem Bedarf heraus ist das Projekt „Senior\*innen aufsuchen im Viertel durch Expert\*innen“ (SAVE) entstanden. Als niederschwelliges Angebot richtet sich SAVE seit dem Jahr 2019 an potenziell hilfebedürftige ältere Menschen, die sich im öffentlichen Raum aufhalten und durch ihr Erscheinungsbild oder ihre Verhaltensweisen einen Unterstützungsbedarf vermuten lassen. Die SAVE-Fachkräfte sind im Stadtteil präsent, bauen verlässliche Beziehungen zur Zielgruppe auf, beraten vor Ort oder sind „Türöffner“ für weitere Hilfsangebote.

**Methodik:** Im Rahmen der SAVE-Evaluation wurde die bisherige Umsetzung des SAVE-Projekts in den beteiligten neun ASZ untersucht, um daraus Handlungsempfehlungen für die inhaltliche Weiterführung und den Ausbau des Projekts abzuleiten. Durch den gewählten partizipativen Forschungsansatz nahmen alle beteiligten Personengruppen Einfluss auf den Forschungsprozess. Im Sinne eines Mixed Methods-Designs wurden verschiedene quantitative und qualitative Erhebungsmethoden kombiniert: Die Auswertung der SAVE-Statistik, die Dokumentenanalyse, Teilnehmende Beobachtungen (SAVE-Touren: n = 4), Workshop (SAVE-Fachkräfte: n = 6) und Interviews (SAVE-Fachkräfte: n = 4; ASZ-Leitungen in Trägervertretung: n = 5). Nach der Auswertung der verschiedenen Datenkorpora wurden die empirischen Ergebnisse zusammengeführt und auf einer Metaebene analytisch verflochten, um dann in der Diskussion der Ergebnisse auf die spezifischen Teilziele der Evaluation eingehen zu können.

**Ergebnisse:** Basierend auf der SAVE-Statistik lässt sich festhalten, dass mit dem Projekt bisher 1.546 Personen erreicht wurden, davon 880 (57 %) Frauen. Insgesamt kam es von 01.01.2020 bis 30.06.2023 zu 2.847 Kontakten (inkl. Mehrfachkontakte). Die SAVE-Fachkräfte sehen sich auf ihren Touren mit einer Vielzahl an Problemlagen konfrontiert. Besonders häufig wurden körperlichen und psychischen Erkrankungen, finanzielle Probleme und Einsamkeit benannt. Im Rahmen der gezielten Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit sind mit dem SAVE-Projekt wertvolle neue Kontakte und Kooperationen entstanden. Folgende zentrale Aspekte benannten die Befragten als bedeutsam für die Implementierung von SAVE: (1) Für eine erfolgreiche ASZ-SAVE-Verzahnung müssen im Team individualisierte Ziele und inhaltliche Schwerpunkte vereinbart werden. (2) Tandems, Teams und Patenschaften sind wichtige Instrumente zur Unterstützung der SAVE-Fachkräfte. (3) Vorbereitende Sozialraumanalysen sind ein zentrales Werkzeug, um die Bedarfe in verschiedenen Stadtteilen zu ermitteln und Routen bestmöglich zu planen.

**Schlussfolgerungen:** Mit dem SAVE-Projekt werden ältere Menschen erreicht, die ansonsten u. U. nicht den Weg ins Münchner Hilfesystem gefunden hätten. Die SAVE-Fachkräfte informieren, bauen Beziehungen auf, beraten vor Ort oder vermitteln weitere Hilfsangebote. Zudem leisten sie wertvolle Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit. Anders als bei der Mehrzahl vorhandener (Präventions-)Angebote werden mit SAVE auch viele Männer erreicht. Um SAVE erfolgreich zu implementieren und mit dem ASZ zu verzahnen, braucht es die engagierte Beteiligung von Team und Leitung. Insgesamt halten alle Befragten den weiteren Ausbau von SAVE für eine wichtige Maßnahme der Prävention von Notlagen älterer Menschen in München.

## 2. Einleitung

### 2.1. Aufsuchende Soziale Arbeit und ihr Potential für ältere Menschen

Unsere Gesellschaft wird immer älter. Das Thema Alter nimmt damit nicht nur einen immer größeren Stellenwert im sozialen Zusammenleben ein, sondern prägt auch das Berufsfeld der Sozialen Arbeit [1]. Neben den vielen Chancen und Freiheiten, die das Alter mit sich bringt, sehen wir uns im Prozess des Älterwerdens auch einigen Herausforderungen gegenübergestellt. Mit zunehmendem Alter verändern sich der Gesundheitszustand und das psychische Wohlbefinden. Manche ältere Menschen erleben Einsamkeit, soziale Isolation, belastende Pflege- bzw. Sorgetätigkeiten oder finanzielle Probleme [2, 3]. Diese Menschen benötigen Unterstützung, um auch im Alter ein erfülltes Leben führen zu können [4].

Da im Alter die unmittelbare Lebenswelt zunehmend wichtiger wird, gewinnt auch die Soziale Arbeit als sozialraumbezogenes Handlungsfeld an Bedeutung [4]. Während sich der Begriff „Streetwork“ (englisch: outreach work) in den 1970er Jahren in der Sucht- und Wohnungslosenhilfe sowie der offenen Jugend- und Stadtteilarbeit etablierte, wurde der Begriff „Aufsuchende Soziale Arbeit“ erst in den 1980er Jahren populär, hat sich aber heute als handlungsfeldübergreifender Fachbegriff durchgesetzt [5, 6]. Wie der Begriff nahelegt, versteht man unter der Aufsuchenden Sozialen Arbeit eine Vorgehensweise, bei der sozialpädagogische Fachkräfte ihre Zielgruppen dort aufsuchen, wo diese zu Hause sind bzw. sich aufhalten. Entgegen allgemein üblicher Komm-Angebote, bei denen die Klient\*innen aktiv mit z. B. einer Beratungsstelle Kontakt aufnehmen (müssen), gehen die Fachkräfte bei der Aufsuchenden Sozialen Arbeit offensiv auf ihre Zielgruppe zu und erreichen damit potentiell auch Menschen, die ansonsten durch das bestehende Versorgungsnetz fallen würden. Ist es gelungen, eine Beziehung zur Zielgruppe aufzubauen, können vertiefende Angebote wie z. B. Begegnungszentren genutzt werden, um die Klient\*innen in das bestehende Hilfesystem einzubinden. Die Aufsuchende Soziale Arbeit spricht demnach primär Zielgruppen an, die eine persönliche Kontaktaufnahme benötigen, um ihren Weg ins Hilfesystem zu finden [5, 6].

Wie in vielen westlichen Gesellschaften gewinnt auch in der Millionenstadt München das Thema des Älterwerdens im Zuge des demographischen Wandels zunehmend an Bedeutung. Als Stadt mit einer starken Wachstumsdynamik und überdurchschnittlichen Kaufkraft bietet München eine allgemein hohe Lebensqualität [7]. Gleichzeitig bestehen jedoch auch eine immense Wohnungsnot und erhöhte Lebenshaltungskosten, die insbesondere sozial benachteiligte ältere Personen treffen [7, 3]. Die Studie „Älter werden in München“ kommt zu dem Schluss, dass das Thema „Älterwerden“ alle kommunalen Handlungsfelder betrifft und deshalb auch Angebote für ältere Menschen integriert und quartiersbezogen gedacht werden sollten [7]. Hier setzt München sowohl mit seinem stadtweiten Angebot der Alten- und Service-Zentren (ASZ) als auch mit dem an mittlerweile neun ASZ-Standorten verankerten Projekt „Senior\*innen aufsuchen im Viertel durch Expert\*innen“ (SAVE) an [8, 9].

## 2.2. Die Alten- und Service-Zentren in München

Die stadtweite Etablierung der ASZ begann in München mit der Eröffnung erster Einrichtungen im Jahr 1979 und damit vor mehr als 40 Jahren [8]. Mit einem deutschlandweit einzigartigen Konzept bieten die kleinräumig und dezentral angelegten ASZ in unterschiedlicher Trägerschaft präventive und versorgende Angebote für ältere Menschen und ihre Angehörigen an mittlerweile 33 Standorten an [10, 8].

Die Landeshauptstadt München betont die Offenheit der Einrichtungen für alle Menschen „unabhängig von Herkunft, Hautfarbe, Religion, Bildung, Behinderung, sexueller und geschlechtlicher Orientierung oder sozialem Status“ [11].

Die Angebote der ASZ variieren je nach Einrichtung, bieten jedoch stets die Möglichkeit, Kontakte zu knüpfen, an Kursen oder Veranstaltungen teilzunehmen sowie Beratung und Unterstützung zu den verschiedenen Themen des Älterwerdens zu erhalten [8]. Neben einer sozialpädagogischen Beratung zu konkreten Hilfsangeboten, wie dem Hausnotruf oder Essen auf Rädern, bieten die ASZ auch direkte Versorgungsleistungen an wie etwa den sozialen Mittagstisch und Betreuungsangebote für Menschen mit psychischen Veränderungen oder Demenz. Außerdem werden auf Wunsch Versorgungsleistungen wie ehrenamtliche Hilfe oder ambulante Betreuung und Pflege vermittelt. Bürgerschaftliches Engagement wird in den ASZ gefördert, indem Ehrenamtliche angeleitet, qualifiziert und begleitet werden [8].

Als Orte der Begegnung finden in den ASZ wechselnde, auch generationsübergreifende Veranstaltungen, Gruppen- und Kursangebote zu vielseitigen Themen statt [8]. Durch interkulturelle und kulturspezifische Angebote und Flyer mit Informationen zu den ASZ in acht verschiedenen Sprachen öffnen sich die ASZ auch für Menschen mit Migrationshintergrund [11].

Eine besondere Form der Beratung findet im Rahmen der „Präventiven Hausbesuche“ im häuslichen Umfeld statt; dabei können sich ältere Menschen, selbst wenn diese noch keine Hilfe benötigen, umfassend und frühzeitig über die verschiedenen Unterstützungsmöglichkeiten im Alter informieren [12].

Das Hauptziel der ASZ ist es, die Selbstständigkeit und Selbstbestimmung von älteren Menschen zu stärken und zu erhalten. Diese Zielsetzung beinhaltet die Unterstützung beim Verbleib in der eigenen Häuslichkeit, die Stärkung bzw. den Erhalt der psychischen und physischen Gesundheit sowie Präventionsmaßnahmen hinsichtlich Vereinsamung, Isolation und Ausgrenzung im Alter [8].

## 2.3. Das SAVE-Konzept

Ein funktionierendes soziales Netzwerk ist für uns alle wichtig. Besondere ältere Menschen ohne familiäre Bindungen oder andere private Beziehungen können in eine soziale Isolation geraten, die sich noch verstärkt, wenn sie mit Armut, Mobilitätseinschränkungen oder dem Verlust von kognitiven Fähigkeiten einhergeht. Diese Menschen benötigen Unterstützung, sind aber oftmals nicht mehr selbst in der Lage, sich Hilfe zu holen. Gerade im öffentlichen Raum begegnet man häufig älteren Menschen, auf die diese Situation zutrifft. Es sind Menschen, die sich in Parks oder auf öffentlichen Plätzen – vielleicht etwas länger als üblich – aufhalten; Menschen, die trotz Gehhilfe schwere Einkaufstaschen transportieren; oder auch Menschen, die Pfandflaschen aus Mülleimern sammeln und dabei stets darauf bedacht sind, nicht von Bekannten gesehen zu werden.

Diese Personengruppen verfügen, obwohl sie in der Lage sind, ihre Wohnung zu verlassen, nicht über die Ressourcen, sich selbst über bestehende Hilfsangebote zu informieren [13, 14, 3]. Um den dargestellten Bedarfen gerecht zu werden, braucht es eine erweiterte, offensive Gestaltung der Geh-Strukturen der offenen Altenhilfe, die über das Angebot der „Präventiven Hausbesuche“ hinausgeht [15].

Deshalb wurde als Ausweitung bereits bestehender aufsuchender Unterstützungsangebote das Projekt SAVE im Rahmen der Beschlussvorlage „Innovative Konzepte in der offenen Altenarbeit“ ins Leben gerufen [15]. Ein erster Entwurf des SAVE-Konzepts wurde vom Sozialreferat der Landeshauptstadt München gemeinsam mit den verschiedenen Trägervertretungen der ASZ erarbeitet. Aufgrund ihrer regionalen Lotsenfunktion, ihrer engen Vernetzung im Stadtteil und der Erfahrung durch die „Präventiven Hausbesuche“ verfügen die ASZ über ideale Voraussetzungen für dieses Angebot [8, 15]. Das SAVE-Projekt startete im Jahr 2019 mit je einer halben Stelle für eine sozialpädagogische Fachkraft an vier ASZ-Standorten (Milbertshofen, Sendling, Westend, Harlaching) [15, 9]. Im Jahr 2022 erfolgte ein erster Ausbau des Projekts und SAVE wurde auf fünf weitere ASZ-Standorte (Hasenberg, Kleinhadern-Blumenau, Maxvorstadt, Pasing, Ramersdorf) erweitert [16].

Als niederschwelliges Angebot richtet sich SAVE an potenziell hilfebedürftige ältere Menschen, die sich im öffentlichen Raum aufhalten und durch ihr Erscheinungsbild und/oder ihre Verhaltensweisen einen Hilfebedarf vermuten lassen oder auch präventiv auf bestehende Angebote aufmerksam gemacht werden sollen. Die Aufgabe der SAVE-Fachkräfte ist es, im Stadtteil präsent zu sein, verlässliche Beziehungen zur Zielgruppe aufzubauen und als Türöffner für die Annahme von weiteren Unterstützungsangeboten zu wirken. Dazu sind sie in ihrem Stadtteil auf mehr oder weniger festen Routen unterwegs, gehen aktiv auf ältere Menschen zu, stellen sich und das jeweilige ASZ vor und machen ihren Arbeitsauftrag transparent. Bei Bedarf und auf Wunsch der Klient\*innen beraten die SAVE-Fachkräfte direkt vor Ort und vermitteln die Senior\*innen an das zuständige ASZ oder an entsprechende Fachdienste und Institutionen. Die sechs Zielbereiche des SAVE-Projekts sind es, (1) Notlagen zu verhindern, (2) Einsamkeit und Isolation zu überwinden, (3) den Zugang zum Hilfesystem zu erleichtern und Schwellenängste abzubauen, (4) bei finanziellen und (5) gesundheitlichen Fragen zu beraten und (6) bezüglich der Wohnsituation zu unterstützen [15, 9].

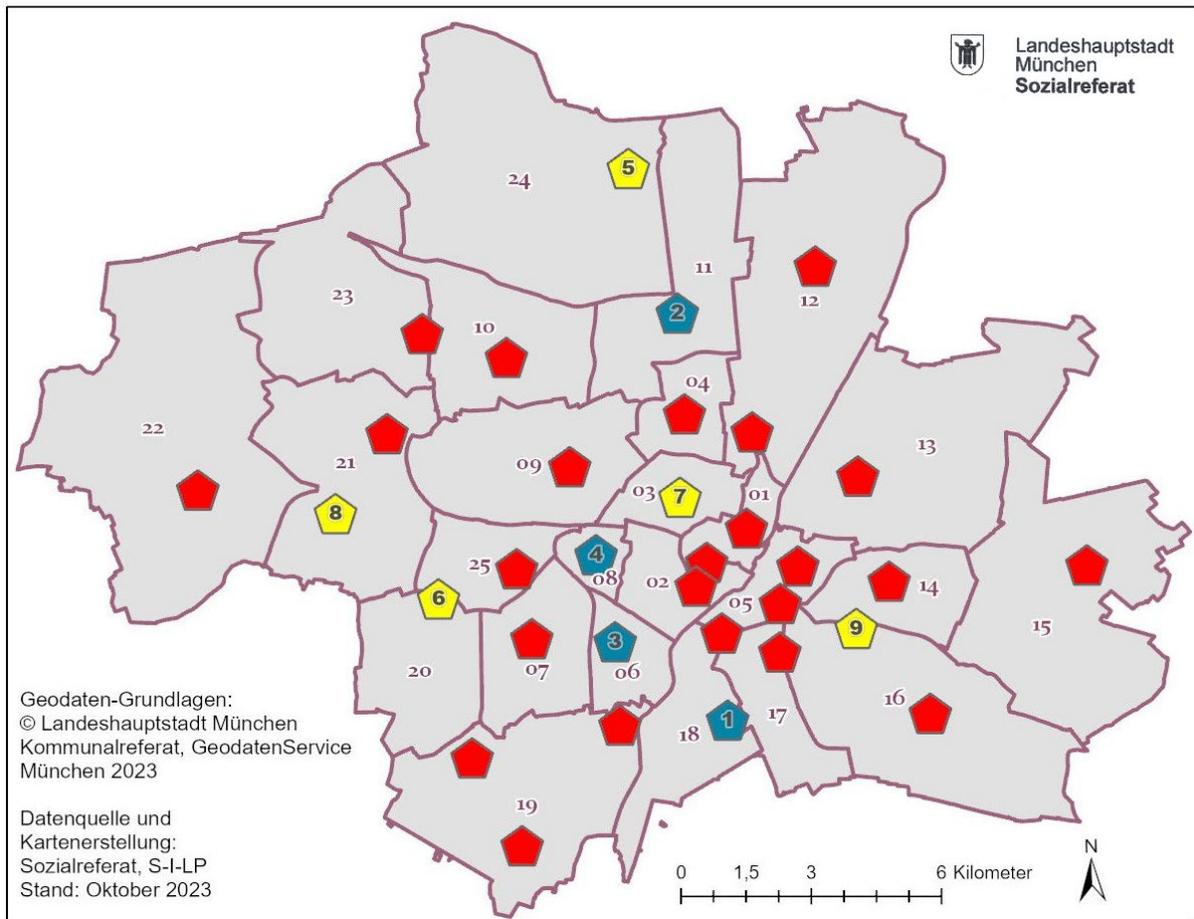
Bei der Implementierung des SAVE-Konzepts obliegt es den Fachkräften bzw. den zuständigen ASZ, das Konzept an die unterschiedlichen Gegebenheiten in den Stadtvierteln anzupassen und entsprechende Schwerpunkte zu setzen. Das Projekt SAVE wird begleitet von der Abteilung „Fachsteuerung Alten- und Servicezentren“ im Amt für soziale Sicherung des Sozialreferats (nachfolgend auch als fachliche Steuerungsgruppe titulierte). Zur Unterstützung der SAVE-Fachkräfte und zum kollegialen Austausch treffen sich die fachliche Steuerungsgruppe und die Praxisgruppe (alle SAVE-Fachkräfte plus eine gastgebende ASZ-Leitung) in regelmäßigen Abständen (ca. 3-4 Treffen pro Jahr, inklusive Protokoll). Für die Begleitung neuer SAVE-Fachkräfte wurde ein Pat\*innensystem etabliert, wobei jeweils eine erfahrene SAVE-Fachkraft einer neuen SAVE-Fachkraft kollegiale Unterstützung anbietet und ihr Wissen teilt.

Um die Reichweite des Projekts zu evaluieren, wird von den SAVE-Fachkräften eine einheitliche, anonyme Statistik geführt (u. a. mit Angaben zur Anzahl der Kontakte, Alter, Geschlecht, Problemlagen). Darüber hinaus kann, unter Berücksichtigung des Datenschutzes, eine ASZ-eigene SAVE-Dokumentation geführt werden [9].

## 2.4. Die SAVE-Standorte

Das Stadtgebiet der bayerischen Landeshauptstadt München ist in 25 Stadtbezirke gegliedert. Bemesen an den jeweiligen Bevölkerungszahlen gibt es pro Stadtbezirk ein bis drei ASZ. Wie oben beschrieben wurde das Projekt SAVE 2019 erstmalig in vier Pilot-ASZ implementiert. Im Jahr 2022 erfolgte der Ausbau des Projekts, indem fünf weitere ASZ als SAVE-Standorte miteinbezogen wurden (► **Abb. 1**).

**Abb. 1** Alten- und Service-Zentren mit und ohne SAVE in den Stadtbezirken Münchens



- ◆ **SAVE seit 2019 (Aufbauphase)**
- ◆ **SAVE seit 2022 (1. Ausbau)**
- ◆ **ASZ-Standorte ohne SAVE**
- 1=ASZ Harlaching
- 2=ASZ Milbertshofen
- 3=ASZ Sendling
- 4=ASZ Westend
- 5=ASZ Hasenberg
- 6=ASZ Kleinhadern-Blumenau
- 7=ASZ Maxvorstadt
- 8=ASZ Pasing
- 9=ASZ Ramersdorf
- Stadtbezirksgrenzen

Im folgenden Abschnitt werden jene Münchener Stadtbezirke näher beschrieben, in denen ein ASZ mit SAVE-Standort verortet ist. Die Beschreibung der Stadtbezirke basiert überwiegend auf dem Statistischen Taschenbuch der Landeshauptstadt München. Neben weiteren Münchner Statistiken runden Schilderungen der SAVE-Fachkräfte aus den Befragungen (vgl. dazu Kapitel ► 3. Methodik) die Darstellung ab.

### ASZ Sendling

Der Stadtbezirk ist nach dem gleichnamigen ehemaligen Dorf benannt und grenzt südlich ans Münchner Stadtzentrum an. Das ASZ Sendling (Träger: AWO München Stadt) liegt im nördlichen Teil des Bezirks, der durch eine dichte Wohnbebauung (Bevölkerungsdichte: 104 Einwohner\*innen pro Hektar) mit vielen Genossenschaftswohnungen geprägt ist. Im südlichen Teil des Bezirks schaffen große Frei- und Erholungsflächen einen Ausgleich dazu. Durch die verstärkte Zuwanderung jüngerer Menschen besteht ein Wandel in der demografischen Zusammensetzung der Bevölkerung, wobei die Altersgruppe der Erwerbsfähigen deutlich über dem Münchner Durchschnitt liegt [17]. Die SAVE-Fachkraft beschreibt bei der Befragung den Stadtteil als „lebhaft“ durch die Mischung aus Gewerbe, Gastronomie und einer heterogenen Stadtteilbevölkerung mit vielen „alteingesessenen“ Senior\*innen.

### ASZ Westend

Das ASZ Westend (Träger: Caritas) befindet sich im zentral gelegenen Stadtbezirk „Schwanthalerhöhe“. Im westlichen Teil des Bezirks ist das Stadtbild geprägt von Genossenschaftssiedlungen aus der Zeit um 1900. Der östliche Teil des Bezirks wurde in den letzten Jahren umfassend saniert, was einen sozioökonomischen Strukturwandel hin zu einkommensstärkeren Haushalten mit sich brachte. Auf dem alten Messegelände entstand mit dem Quartier „Theresienhöhe“ ein Wohngebiet mit großzügigen Grün- und Freiflächen. Bei einer insgesamt hohen Bevölkerungsdichte (140 Einwohner\*innen pro Hektar) und einem hohen Anteil an Ein-Personen-Haushalten machen Personen im erwerbsfähigen Alter gut zwei Drittel der Bevölkerung im Stadtbezirk aus [17]. In einem bisher einmaligen Modell gehen im ASZ-Westend die beiden SAVE-Fachkräfte im gemischten Tandem (Frau/Mann) gemeinsam auf Tour. Im Rahmen der Evaluation beschrieben die SAVE-Fachkräfte die Klientel als vielfach unterhalb der Armutsgrenze lebend. Zudem sei der Anteil der Personen mit Suchtproblemen durch die im Viertel ansässigen Substitutionspraxen relativ hoch.

### ASZ Harlaching

Das ASZ Harlaching (Träger: BRK-Kreisverband München) liegt am östlichen Rand des Stadtbezirks Untergiesing-Harlaching und ist damit der südlichste Bezirk Münchens rechts der Isar (Bevölkerungsdichte: 67 Einwohner\*innen pro Hektar). Mit den Waldflächen im Perlacher Forst, dem Flaucher und dem Tierpark Hellabrunn kommt dem Stadtbezirk eine wichtige Erholungs- und Freizeitfunktion zu. Der Bezirksteil Untergiesing unterscheidet sich als ehemals typische Arbeitervorstadt mit einfachen und dicht bebauten Mietwohnungen am deutlichsten von den anderen Teilen des Stadtbezirks. Während Neuharlaching durch eine eher schlichte Eigenheimbebauung und gemeinnützigen Wohnungsbau geprägt ist, gilt der Bezirksteil Mengerschwaige als repräsentatives Villenviertel mit entsprechender Sozialstruktur. Im Stadtbezirk gibt es besonders häufig Ein- und Zweipersonen-Haushalte mittleren Alters sowie Haushalte mit einem Kind [17]. Als besondere Herausforderung des Stadtbezirks nannte die SAVE-Fachkraft bei der Befragung die „Weitläufigkeit“ und die „lückenhafte“ Anbindung an das öffentliche Verkehrsnetz: Man müsse gut zu Fuß sein, um von A nach B zu kommen, und leider auch von der Bushaltestelle bis zum ASZ zehn Minuten laufen, was für einige ältere Menschen eine unüberwindbare Hürde darstelle.

### ASZ Milbertshofen

Der Stadtbezirk „Milbertshofen – Am Hart“ liegt im Norden von München (Bevölkerungsdichte: 57 Einwohner\*innen pro Hektar). Der südliche Bezirksteil „Milbertshofen“ fällt durch Industrieansiedlungen (insbesondere BMW) auf. Durch die Sanierung alter Wohnanlagen und eine verbesserte Infrastruktur wurde das Viertel in den letzten 40 Jahren aufgewertet. Im südlichen Bezirksteil ist auch das ASZ Milbertshofen (Träger: AWO München Stadt) angesiedelt. Die Gegend um das Olympiagelände mit dem Olympiapark und vielen Sportstätten ermöglicht ein ruhiges und familienfreundliches Wohnen. Im nördlichen Bezirksteil „Am Hart“ dominiert die Wohnfunktion. Hier befindet sich auch ein großes Einkaufszentrum. Im Stadtbezirk gibt es überdurchschnittlich viele Haushalte mit Kindern [17]. Im Vergleich mit anderen Münchner Stadtbezirken ist die Gruppe der Menschen mit Migrationshintergrund in diesem Bezirk am höchsten (Deutsch: 35,0 %; Deutsch mit MHG: 21,9 %; Nicht-Deutsch: 43,1 %) [18]. Die SAVE-Fachkraft gab im Rahmen der Evaluation an, aufgrund der Weiträumigkeit des Gebiets nicht nur zu Fuß, sondern auch mit dem Fahrrad und der U-Bahn unterwegs zu sein.

### ASZ Maxvorstadt

Die Maxvorstadt schließt sich zwischen Odeonsplatz und Stachus direkt an den Nordwesten der Altstadt und im Osten an den Englischen Garten an. Das ASZ Maxvorstadt (Träger: BRK Kreisverband München) liegt mitten im Stadtbezirk. Charakterisieren lässt sich die Maxvorstadt als Viertel der Akademiker\*innen und Studierenden mit einer entsprechend starken Vertretung der Altersgruppe der 20- bis 30-jährigen und einer hohen Dichte an kulturellen Einrichtungen. Dagegen sind im Stadtbezirk Kinder unter 15 Jahren und alte Menschen zahlenmäßig geringer vertreten. Obwohl sich durch die hohe Anzahl von Erwerbstätigen und Studierenden tagsüber ca. viermal so viele Menschen in der Maxvorstadt aufhalten wie tatsächlich dort wohnen, ist die Bevölkerungsdichte vergleichsweise hoch (140 Einwohner\*innen pro Hektar). Auch die SAVE-Fachkraft betonte bei der Befragung die „gewachsenen“ Wohnstrukturen im Viertel sowie die Tatsache, dass im Stadtteil viele Menschen unterwegs seien, die dort nicht wohnten.

### ASZ Hasenberg

Der Stadtbezirk Feldmoching-Hasenberg ist mit den Bezirksteilen Feldmoching, Hasenberg, Ludwigsfeld und Lerchenau der flächenmäßig zweitgrößte Stadtbezirk Münchens mit einer vergleichsweise geringen Bevölkerungsdichte (22 Einwohner\*innen pro Hektar). Die Sozial- und Altersstruktur in Feldmoching-Hasenberg steht im engen Zusammenhang mit dem hohen Anteil an Sozialwohnungen. Im Stadtbezirk sind Familienhaushalte mit Kindern überrepräsentiert [17]. Zudem hat der Stadtbezirk den dritthöchsten Anteil an Menschen mit Migrationshintergrund in München (Deutsch: 44,8 %; Deutsch mit MHG: 20,8 %; Nicht-Deutsch: 34,5 %) [18]. Bedingt durch zunehmend optimierte Wohnbedingungen, viele eingewachsene Grünflächen und eine bessere Versorgung mit öffentlichen und sozialen Einrichtungen, erfuhr der Stadtbezirk in den letzten Jahren eine deutliche Quartiersverbesserung [17]. Das ASZ Hasenberg (Träger: Diakonie) liegt im Nordosten des Bezirks. Als besondere Herausforderung des Stadtbezirks nannte die SAVE-Fachkraft die Größe des Stadtbezirks und die Vielzahl an disparaten Quartieren. Viele Grünflächen und mehrere attraktive Seen erhöhten zwar den Freizeitwert im Bezirk, stünden aber im „krassen Gegensatz“ zu der Vielzahl an sozialen Brennpunkten und den damit verbundenen vielfältigen Problemlagen der Menschen im Quartier.

### ASZ Kleinhadern-Blumenau

Das ASZ Kleinhadern-Blumenau (Träger: Caritas) ist im Stadtbezirk Hadern angesiedelt, der am südwestlichen Stadtrand liegt. Hadern als ursprünglich altes Bauerndorf ist heute geprägt von Einfamilienhausbauten in der südlichen Bezirkshälfte sowie von Großwohnanlagen mit vielen öffentlich geförderten Wohnungen in Kleinhadern, Blumenau und Neuhadern (Bevölkerungsdichte: 56 Einwohner\*innen pro Hektar). Im Stadtbezirk gibt es zahlreiche medizinische und soziale Einrichtungen, die gemeinsam mit dem Klinikum Großhadern die meisten Arbeitsplätze bereitstellen [17]. Im Stadtvergleich gibt es in Hadern einen erhöhten Anteil an Haushalten mit Kindern und Jugendlichen, aber auch den stadtweit höchsten Anteil an älteren Menschen ab 65 Jahren (München: 16,9 %; Hadern: 20,1 %) [19]. Als besondere Herausforderung des Stadtbezirks nannte die SAVE-Fachkraft die Randlage des ASZ nördlich der Autobahn: Der weitaus größere Bezirksteil südlich der Autobahn sei vom ASZ regelrecht abgeschnitten. Anforderungsreich sei zudem die heterogene Sozialstruktur in den unterschiedlichen Vierteln: Während ein Teil der Menschen „sehr gut betucht“ sei, sei der andere Teil von Altersarmut betroffen; gerade in der unmittelbaren Umgebung des ASZ würden viele ältere Menschen in Sozialwohnungen leben.

### ASZ Pasing

Das ASZ Pasing (Träger: Caritas) liegt im Stadtbezirk Pasing-Obermenzing und ist für den Bezirksteil Pasing zuständig. Im Stadtbezirk liegt der Anteil älterer Menschen ( $\geq 65$  Jahre) etwas höher (18,5 %) als in der Münchner Gesamtbevölkerung (16,9 %) [19]. Im Zentrum von Pasing finden sich zahlreiche Einkaufs- und Versorgungsmöglichkeiten, die auch von Personen aus umliegenden Vorstadtgemeinden genutzt werden. Durch den Pasinger Bahnhof besteht eine gute Anbindung sowohl an die Innenstadt als auch an das westliche Umland. Der Baubestand in Pasing weist neben vielen Gründerzeitbauten rund um den Pasinger Marienplatz und in den Villenkolonien zahlreiche nach dem Krieg entstandene Genossenschaftsbauten, durchsetzt mit Ein- und Zweifamilienhäusern, auf (Bevölkerungsdichte: 49 Einwohner\*innen pro Hektar). Für den Stadtbezirk charakteristisch ist eine ausgewogene Sozialstruktur mit einem erhöhten Anteil an Familienhaushalten mit Kindern- und Jugendlichen [17]. Im ASZ-Pasing läuft ein kleiner Anteil der SAVE-Stelle zurück ins ASZ, damit die SAVE-Fachkraft in kollegialer Begleitung auf Tour gehen kann. Beide Parteien würden dies als enormen Zugewinn betrachten und durch den „Input“ der anderen Person stark profitieren, so die SAVE-Fachkraft.

### ASZ Ramersdorf

Im Südosten von München befindet sich mit „Ramersdorf-Perlach“ der bevölkerungsreichste Bezirk der Stadt [17]. Dieser Stadtbezirk hat den zweithöchsten Anteil an Menschen mit Migrationshintergrund in München (Deutsch: 41,3 %; Deutsch mit MHG: 22,8 %; Nicht-Deutsch: 35,9 %) [18]. Im Vergleich mit der Münchner Gesamtbevölkerung (16,9 %) ist der Anteil älterer Menschen ( $\geq 65$  Jahre) in Ramersdorf-Perlach etwas höher (19,4 %) [19]. Aufgrund der allgemein hohen Bevölkerungszahl gibt es in diesem Stadtbezirk ein ASZ für den Bezirksteil Ramersdorf und ein ASZ für den Bezirksteil Neuperlach. Das SAVE-Projekt ist seit dem Jahr 2023 im ASZ-Ramersdorf (Träger: Landeshauptstadt München) verortet. Während der südliche Teil von Ramersdorf von Einfamilienhausbebauungen geprägt ist, fallen im nördlichen Teil dichte Geschossbebauungen und genossenschaftliche Wohnanlagen auf [17]. Die SAVE-Fachkraft berichtete bei der Befragung, dass es in ihrem Stadtteil wenig Cafés, kaum Läden, einige Parkanlagen und viele Sozialwohnungen gäbe. Bei der ASZ-Klientel nehme sie vielfach Armut wahr.

## 3. Methodik

### 3.1. Ziele der SAVE-Evaluation

Im Rahmen der SAVE-Evaluation sollte die Umsetzung des SAVE-Projekts in den beteiligten ASZ untersucht werden, um daraus Handlungsempfehlungen für die inhaltliche Weiterführung und flächenmäßige Ausweitung des Projekts abzuleiten. Folgende Zielsetzungen wurden vom Sozialreferat der Landeshauptstadt München für die SAVE-Evaluation formuliert (► **Abb. 2**).

#### Abb. 2 Ziele der SAVE-Evaluation

1. Wirkung des Angebots SAVE bei der Zielgruppe und den Akteur*innen im Sozialraum	⇒ Es soll dargestellt werden, inwieweit die im Konzept dargestellten Ziele erreicht werden, insbesondere auch im Zusammenhang mit der geleisteten Netzwerkarbeit.
2. Handlungsempfehlungen zur Fortschreibung des Konzepts	⇒ Es soll dargestellt werden, ob und inwieweit Anpassungen erforderlich sind.
3. Handlungsempfehlungen zur Fortschreibung der Statistik	⇒ Es soll dargestellt werden, inwieweit die erhobenen Daten zur Steuerung und Weiterentwicklung des Angebots geeignet sind.
4. Handlungsempfehlungen zum weiteren Ausbau	⇒ Es soll dargestellt werden, welche Hauptkriterien für einen weiteren Ausbau von SAVE maßgeblich sind.
5. Berücksichtigung von Genderaspekten	⇒ Es soll dargestellt werden, inwieweit besondere/unterschiedliche Bedarfe bei Menschen der Zielgruppe mit unterschiedlicher geschlechtlicher Identität bestehen und ob sich daraus Konsequenzen für das Konzept ergeben.

### 3.2. Konzeption und Ablauf der SAVE-Evaluation

Die SAVE-Evaluation folgt einem partizipativen Forschungsansatz. Als sozialwissenschaftliche Methode stellt die partizipative Forschung einen Prozess dar, bei dem die verschiedenen Akteur\*innen möglichst gleichberechtigt miteinander forschen. Die Wissensgenerierung basiert dabei auf einer Koproduktion aller an der Evaluation beteiligter Personen (z. B. SAVE-Fachkräfte, ASZ-Leitungen). Vor allem Personen, deren Leben und/oder Arbeit unmittelbar von den Inhalten und Ergebnissen der Forschung betroffen sind, sollen durch das Einbringen ihres Wissens und ihrer Erfahrungen Einfluss auf den Forschungsprozess nehmen, um damit letztendlich positive Veränderungen anzustoßen [20].

Im Rahmen der SAVE-Evaluation wurde ein Mixed Methods-Design, bei dem verschiedene Erhebungsmethoden miteinander kombiniert wurden, zur Beantwortung der Forschungsfragen herangezogen (► **Abb. 3**). Mithilfe der mehrschrittigen, multimethodischen Vorgehensweise war es möglich, spezifische Teilaspekte inhaltlich zu vertiefen und vorläufige Ergebnisse fundiert abzusichern.

**Abb. 3** Zielsetzung und Methodik der SAVE-Evaluation



In einem ersten Schritt der Datenerhebung wurden die bereits vorhandenen Daten bzw. Dokumente (SAVE-Statistik, SAVE-Konzept, Protokolle, Stadtratsbeschlüsse) mittels statistischer Analyseverfahren sowie qualitativer Inhaltsanalysen ausgewertet [21]. Ferner dienten exemplarische Teilnehmende Beobachtungen auf den SAVE-Touren dazu, die Aufsuchende Soziale Arbeit der Expert\*innen im Sozialraum kennen zu lernen. Dabei konnten bereits diverse Interaktionen zwischen der Zielgruppe und den SAVE-Fachkräften beobachtet werden.

Basierend auf den Ergebnissen aus Schritt eins wurden anschließend die Interviewleitfäden für den nachfolgenden zweiten Schritt der Datenerhebung entwickelt (Interviews mit SAVE-Fachkräften und ASZ-Leitungen) und der Workshop für die SAVE-Fachkräfte konzipiert.

Der zweite Schritt der Datenerhebung begann mit dem Workshop für die SAVE-Fachkräfte. In diesem Workshop erarbeiteten die SAVE-Fachkräfte, basierend auf ihren Erfahrungen, erste Empfehlungen für die konzeptionelle Weiterentwicklung und praktische Umsetzung von SAVE. Zur analytischen Vertiefung wurden dann einige Wochen später die qualitativen Interviews mit den SAVE-Fachkräften und den ASZ-Leitungen geführt sowie weitere systematische Beobachtungen der SAVE-Touren angestellt.

Die nachfolgende tiefenanalytische Auswertung und Fundierung des Datenmaterials diente dazu, die schrittweise generierten Ergebnisse besser zu verstehen, letzte Forschungslücken zu schließen und schließlich umfangreiche Handlungsempfehlungen aus den vorliegenden Ergebnissen abzuleiten [21].

### 3.3. Datenerhebung

Im Folgenden werden die verschiedenen Methoden der Datenerhebung explizit beschrieben.

#### SAVE-Statistik

Im Sinne eines Monitorings wurde seit dem Jahr 2020 von den SAVE-Fachkräften in ihrem jeweiligen Stadtbezirk eine einheitliche und anonyme SAVE-Statistik geführt, die in Excel-Dateien vorliegt. Die Statistik enthielt unter anderem Angaben zu folgenden Merkmalen:

- Erreichte Personen (z. B. Altersgruppe, Geschlecht, Migrationshintergrund [22])
- Kontakthäufigkeit pro Person, Initiative zur Kontaktaufnahme und Ort des Kontakts
- Problemlagen (z. B. Vereinsamung, psychische oder körperliche Erkrankungen, Sucht)
- Bereitgestellte Informationen sowie ggf. Weitervermittlung (z. B. an das ASZ oder an externe Beratungsstellen)

Als ein methodisches Instrument ermöglicht es die Auswertung der SAVE-Statistik, die jeweiligen lokalen Entwicklungen und Veränderungen im zeitlichen Verlauf darzustellen, um damit eine Informationsgrundlage für die Umsetzung des SAVE-Konzepts zu schaffen. Zudem bestand infolge der Statistik für die Evaluation die Möglichkeit, die Ergebnisse von SAVE im jeweiligen Viertel stratifiziert nach Geschlecht darzustellen.

Bei der Bewertung der SAVE-Statistik im Rahmen der Evaluation wurde die Dokumentation hinsichtlich ihres Inhalts, ihrer Praktikabilität und Anwendbarkeit überprüft.

#### Dokumentenanalyse

Für die qualitative Dokumentenanalyse standen folgende Dokumente zur Verfügung:

- SAVE-Konzeptentwurf (Stand 2019)
- Protokolle der Praxisgruppe (SAVE-Fachkräfte)
- Stadtratsbeschlüsse

Während die analysierten Inhalte des SAVE-Konzepts und der Stadtratsbeschlüsse auch in die Einleitung dieses Berichts einfließen, wurden die analysierten Aussagen der Protokolle der Praxisgruppe ausschließlich in den Ergebnisteil eingearbeitet und mit den qualitativen Ergebnissen aus den Interviews und dem Workshop verknüpft.

Vorgegangen wurde nach dem Prinzip der zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse. Dabei wurden die zunächst sehr umfangreichen qualitativen Dokumente schrittweise und induktiv auf die bestehenden Kerninhalte reduziert [23]. Die qualitative Datenanalyse wurde mit der Software MAXQDA durchgeführt.

#### Teilnehmende Beobachtung der SAVE-Touren

Die Teilnehmenden Beobachtungen auf den SAVE-Touren verfolgten das Ziel, die Arbeit der SAVE-Fachkräfte im Sozialraum kennen zu lernen und die vielfältigen Interaktionen zwischen Zielgruppe und SAVE-Fachkräften zu beobachten. Die Teilnehmenden Beobachtungen wurden exemplarisch auf insgesamt vier SAVE-Touren in zwei Innen- und zwei Außenbezirken angestellt. Zwei Teilnehmende

Beobachtungen fanden bereits vor dem Workshop statt, zwei weitere nach dem Workshop; sie wurden jeweils mit einem Interview mit der SAVE-Fachkraft kombiniert.

Die Teilnehmenden Beobachtungen liefen wie folgt ab: Die SAVE-Fachkraft wurde auf ihrer Route von einer Forscherin begleitet (offene Beobachtung). Sprach die SAVE-Fachkraft eine Person auf der Straße an, zog sich die Forscherin zurück, um die Anonymität der angesprochenen Person zu gewährleisten (verdeckte Beobachtung). Angaben zur Beratungssituation wurden allein aus der Perspektive der SAVE-Fachkraft erhoben. Dokumentiert wurde anhand von Feldnotizen mit einem teilstrukturierten Beobachtungsprotokoll. Prägnante Wegepunkte wurden zudem mit Fotos (ohne Abbildung von Personen) dokumentiert.

### Workshop mit den SAVE-Fachkräften

In der partizipativen Forschung sind Fokusgruppen aufgrund der Möglichkeit der kreativen Anpassung und des facettenreichen Einsatzes eine beliebte Methode [24]. In diesem Sinne wurde der dreistündige Workshop mit den SAVE-Fachkräften (mit insgesamt sechs Teilnehmenden) als moderierte Gruppendiskussion (Fokusgruppe) durchgeführt (► **Abb. 4**).

**Abb. 4** Ablauf des Workshops

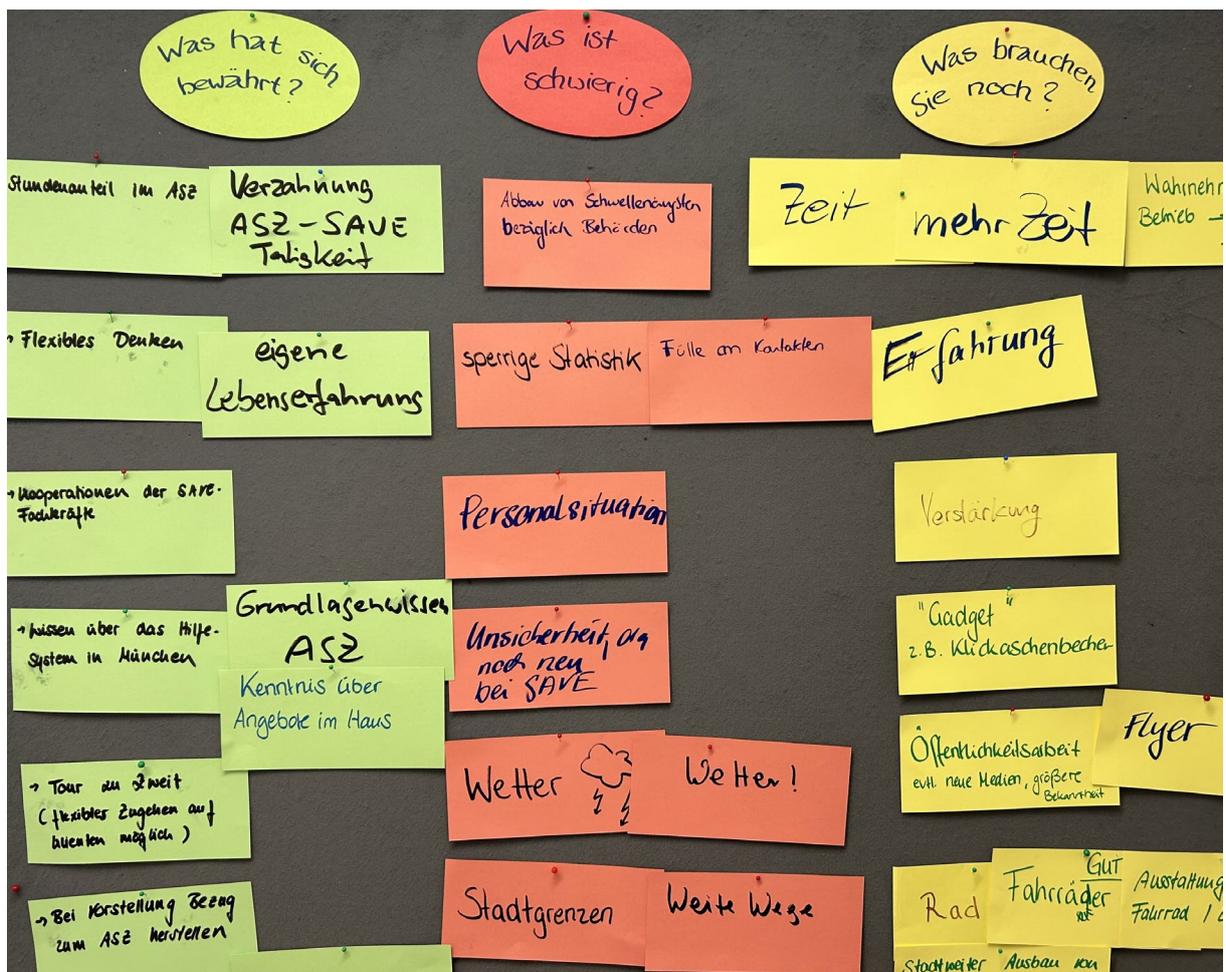
	10.00 – 10.15	Auftakt
	10.15 – 11.00	SAVE-Café
	11.00 – 11.30	Statistisches Wunschkonzert
	11.30 – 12.00	Pause
	12.00 – 12.15	Aller Anfang ist...?
	12.15 – 12.45	SAVE to do's
	12.45 – 13.00	Ausblick

Zu Beginn wurden das Ziel der SAVE-Evaluation und der Stand des Vorhabens vorgestellt [25]. Innerhalb des Workshops hatten die SAVE-Fachkräfte die Möglichkeit, sich zu bestimmten Themen (► **Tab. 1**) auszutauschen und ihre Wahrnehmungen, Meinungen und Ideen zu teilen. Im Rahmen des Workshops wurde die Methode des „World Café“ gewählt, um die Diskussion zu strukturieren bzw. zu moderieren.

Tab. 1 Struktur des Leitfadens für den Workshop

Themenbereich	Kernfragen/-impulse
<b>Auftakt</b>	Steckbrief mit Information zu Person und Stadtteil ausfüllen. Bitte ergänzen Sie: „SAVE bedeutet für mich...“ In welchen SAVE-Zielbereichen sind Sie am häufigsten tätig?
<b>SAVE-Café</b>	Welche Erfahrungen haben Sie im Arbeitsalltag als SAVE-Fachkraft gemacht? Was hat sich bewährt? Was war schwierig? Was brauchen Sie noch?
<b>Statistisches Wunschkonzert</b>	Welche Angaben benötigt es aus Ihrer Sicht für eine gute SAVE-Dokumentation? Bitte geben Sie drei zentrale Empfehlungen für die Weiterentwicklung der SAVE-Statistik ab.
<b>Aller Anfang ist...?</b>	Was braucht es für einen guten Start in die Arbeit als SAVE-Fachkraft?
<b>SAVE to do's</b>	Zusammenfassung der bisherigen Diskussionspunkte und gemeinsame Formulierung von Handlungsempfehlungen
<b>Ausblick</b>	Wenn ich mir für meine SAVE-Arbeit etwas wünschen könnte, dann wäre das...

Abb. 5 Darstellung der Methode „World-Café“ mit einem Beispiel aus dem Workshop



Die Grundidee des „World-Café“ ist es, die Teilnehmenden miteinander ins Gespräch zu bringen, um so bestimmte Fragestellungen in Kleingruppen an verschiedenen Tischen intensiv zu diskutieren bzw. zu reflektieren. Begonnen wurde mit Erläuterungen zum Ablauf und zur Rolle der Forschenden bzw. Moderatorinnen. In kurzen aufeinanderfolgenden Gesprächsrunden wurden an verschiedenen Tischen vorab festgelegt Frage- oder Problemstellungen diskutiert. Die Teilnehmenden wanderten innerhalb fester Gruppen von Tisch zu Tisch und notierten die wichtigsten Aspekte der Diskussion auf verschiedene Moderationskärtchen (► **Abb. 5**). Die Moderatorinnen fassten die Ergebnisse der Kleingruppen zusammen, um abschließend die Diskussion in der Großgruppe anzuregen [26].

Zum Abschluss der Veranstaltung wurden die wichtigsten Ergebnisse zusammengefasst und Handlungsempfehlungen für die Weiterentwicklung des SAVE-Konzepts formuliert. Neben der schriftlichen Dokumentation der wesentlichen Ergebnisse aus den Diskussionen wurden gezielt Beobachtungen des kommunikativen Interaktionsgeschehens durchgeführt und notiert. Zusätzlich fand eine fotografische Dokumentation der Inhalte statt.

Der Ablauf und die zentralen Ergebnisse des Workshops wurden in einem Protokoll festgehalten, das von den Teilnehmenden im Nachgang geprüft und kommentiert werden konnte.

### Interviews mit den SAVE-Fachkräften

Alle SAVE-Fachkräfte, die aus terminlichen Gründen nicht am Workshop teilnehmen konnten, wurden im Rahmen von Einzelinterviews befragt (insgesamt vier Interviews). Dabei wurden semistrukturierte face-to-face Interviews mit einer geplanten Dauer von ca. 60 Minuten durchgeführt. Der Interviewleitfaden beinhaltete die Kernfragen des Workshops, diente darüber hinaus aber auch dazu, offen gebliebene Fragen zu beantworten und wichtige Teilaspekte zu vertiefen. Bei der Frage zum SAVE-Arbeitsalltag wurden je nach Gesprächsfluss Nachfragen zu Routengängen, Kontaktaufnahmen, Genderaspekten, Beratung und Vermittlung oder Statistik und Dokumentation gestellt (► **Tab. 2**).

**Tab. 2** Struktur des Interviewleitfadens für die SAVE-Fachkräfte

Themenbereich	Kernfragen/-impulse
<b>Impuls zum Einstieg</b>	Erzählen Sie doch bitte, seit wann Sie in Ihrem ASZ tätig sind und welche Tätigkeiten Sie neben Ihrer Arbeit als SAVE-Fachkraft noch im ASZ ausführen.
<b>Arbeitsalltag</b>	Bitte beschreiben Sie möglichst konkret, wie ein typischer SAVE-Tag bei Ihnen aussieht.
<b>Erste Schritte</b>	Denken Sie nun bitte an den Beginn Ihrer Tätigkeit als SAVE-Fachkraft zurück. Was braucht es für einen guten Start in die Arbeit als SAVE-Fachkraft?
<b>Handlungsempfehlungen</b>	Bitte fassen Sie noch einmal zusammen, welche wesentlichen Empfehlungen Sie für den weiteren Ausbau von SAVE geben möchten.
<b>Frage zum Abschluss</b>	Gibt es noch etwas, das Sie uns mitteilen möchten?

### Interviews mit den ASZ-Leitungen

Neben den Gesprächen mit den SAVE-Fachkräften (in Workshop und Interviews) wurden qualitative Interviews mit den ASZ-Leitungen geführt (insgesamt fünf Interviews). Bei der Auswahl der Gesprächspartner\*innen wurde auf eine ausgewogene Verteilung der dahinterliegenden, unterschiedlichen ASZ-Trägerschaften geachtet. Die semistrukturierten Interviews waren ebenfalls mit einer Dauer von ca. 60 Minuten geplant. Die zentralen Inhalte des Interviewleitfadens dienten dazu, die individuellen Sichtweisen der ASZ-Leitungen auf das SAVE-Projekt abzubilden (► **Tab. 3**).

**Tab. 3** Struktur des Interviewleitfadens für die ASZ-Leitungen

Themenbereich	Kernfragen/-impulse
<b>Impuls zum Einstieg</b>	Erzählen Sie doch bitte, seit wann Sie in Ihrem ASZ als Leitung tätig sind und welche Aufgaben mit Ihrer Position verbunden sind.
<b>Erster Eindruck</b>	Nun würde ich gerne erfahren, wie Sie die Einführung von SAVE erlebt haben.
<b>Zusammenarbeit</b>	Bitte beschreiben Sie möglichst konkret, wie Sie als ASZ-Leitung mit der SAVE-Fachkraft zusammenarbeiten.
<b>Einflussnahme</b>	Nun würde ich gerne wissen, wie Sie den Einfluss von SAVE auf die allgemeine ASZ-Arbeit erleben.
<b>Handlungsempfehlungen</b>	Bitte fassen Sie noch einmal zusammen, welche wesentlichen Empfehlungen Sie für den weiteren Ausbau von SAVE geben möchten.
<b>Frage zum Abschluss</b>	Gibt es noch etwas, das Sie uns mitteilen möchten?

### Durchführung der Interviews

Die Interviews wurden zwischen Juni und Juli 2023 von den beiden wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen durchgeführt. Die Interviews mit den SAVE-Fachkräften dauerten durchschnittlich 64,0 (min. 52; max. 80) Minuten, die Interviews mit den ASZ-Leitungen 72,2 (min. 60; max. 83) Minuten.

### 3.4. Datenaufbereitung und Datenanalyse

Mit dem Einverständnis der Teilnehmenden wurden die Interviews digital aufgezeichnet und anschließend wörtlich transkribiert. Die nachfolgende qualitative Inhaltsanalyse wurde mit MAXQDA durchgeführt [27]. Im Sinne einer induktiven Vorgehensweise wurden zentrale Themen im Datenmaterial identifiziert, analysiert und kritisch beschrieben. Dabei wurde ein dialogisches, diskutierendes Verfahren im Zweier-Team gewählt, um etwaige „blinde Flecken“ im Analyseprozess zu vermeiden, die Validierung der Daten sicherzustellen und die analytische Hierarchie der komplexen quantitativen und qualitativen Daten abzusichern.

Im Anschluss an die parallel ablaufende Analyse der quantitativen und qualitativen Daten wurden die Ergebnisse zusammengeführt, um Bereiche der Übereinstimmung bzw. Nicht-Übereinstimmung zu identifizieren. Zur Mixed-Methods-Integration wurden die Ergebnisse in ihrer Darstellung analytisch miteinander verflochten. Im Diskussionsteil diente zur Strukturierung die fixe Orientierung an den vorab vorgegebenen, spezifischen Zielsetzungen der Studie (vgl. Kapitel 5. Diskussion).

## 4. Ergebnisse

Nachfolgend sollen nun die Ergebnisse der Evaluationsstudie dargestellt werden. Dabei werden zunächst in Kapitel 4.1. und 4.2. die beiden Gruppen näher analytisch in den Blick genommen, die aufgrund ihrer direkten und folgenreichen Interaktionen im Zentrum des SAVE-Projekts stehen: Die im Rahmen von SAVE als „Expert\*innen“ titulierte SAVE-Fachkräfte und die dahinterstehenden ASZ-Leitungen einerseits; und die mit SAVE adressierten Senior\*innen andererseits.

Anschließend wird in Kapitel 4.3. die Aufsuchende Soziale Arbeit des SAVE-Projekts „Auf der Straße“ analytisch rekapituliert, bevor dann in Kapitel 4.4. die Arbeit „Jenseits der Straße“ rekonstruiert wird. Den Abschluss bildet mit der Darstellung von Zukunftsperspektiven das Kapitel 4.5. „Für die Straße“.

### 4.1. Im Dienst der Aufsuchenden Sozialen Arbeit: Die Expert\*innen

An der SAVE-Evaluation nahmen alle SAVE-Fachkräfte (Workshop: n = 6; Interview: n = 4) und stellvertretend je Träger eine ASZ-Leitung teil (Interview: n = 5).

Die zehn SAVE-Fachkräfte – sieben Frauen und drei Männer – hatten ein durchschnittliches Alter von 44,1 (min. 23; max. 62) Jahren und eine durchschnittliche Berufserfahrung in der Sozialen Arbeit von 12,2 (min. 1; max. 37) Jahren. Als berufsqualifizierenden Abschluss gaben neun SAVE-Fachkräfte einen Bachelor oder ein Diplom in der Sozialen Arbeit bzw. Sozialpädagogik an und eine SAVE-Fachkraft einen Master in „Health Care Management“. Von den zehn SAVE-Fachkräften war die große Mehrheit (n = 8) mit weiteren Stellenanteilen an der ASZ-Arbeit beteiligt. Lediglich eine SAVE-Fachkraft ging ausschließlich ihrer SAVE-Tätigkeit nach, eine andere SAVE-Fachkraft war über weitere Stellenanteile bei ihrem Träger in der Aufsuchenden Sozialen Arbeit tätig.

Ebenso wie bei der Alterszugehörigkeit gab es auch bei der Beschäftigungsdauer deutliche Unterschiede. Während einige Fachkräfte seit Beginn des SAVE-Projekts an Bord waren, hatten andere erst vor kurzem ihre SAVE-Stelle angetreten: Die SAVE-Fachkräfte hatten maximal vier Jahre und drei Monate und minimal zwei Monate Erfahrung in der SAVE-Arbeit. In Bezug auf die Evaluation wirkte sich diese unterschiedliche Beschäftigungsdauer aber positiv aus: War es doch dadurch sowohl möglich, die langjährigen Erfahrungswerte der „ersten Generation“ der SAVE-Fachkräfte einzufangen, als auch aus der Perspektive der Jobstarter\*innen die noch präsenten Herausforderungen des Stellenantritts zu rekapitulieren.

Die ASZ-Leitungen – drei Frauen und zwei Männer – waren durchschnittlich 47,8 (min. 33; max. 64) Jahre alt und hatten durchschnittlich 21,8 (min. 9; max. 37) Jahre Berufserfahrung in der Sozialen Arbeit. Alle ASZ-Leitungen verfügen über einen berufsqualifizierenden Abschluss in der Sozialen Arbeit bzw. Sozialpädagogik (B.A. oder Dipl.), zwei davon zusätzlich über einen „Master of Social Management“.

### Kompetenzen der SAVE-Fachkräfte

Wie die Dokumentenanalyse zeigt, lässt das SAVE-Konzept (bewusst) Spielraum, was die Anforderungen an das Stellenprofil einer SAVE-Fachkraft betrifft: Gefordert sind „gute Kenntnisse der Angebote der offenen Altenhilfe“ und ein „aktuell zu haltender Wissensstand zu altersspezifischen Themen“; ein „ganzheitlicher Blick auf die Problemlagen der Klientel“ sowie die Wahrnehmung der „Bedürfnisse und Bedarfe der Klientinnen und Klienten“; ferner die Fähigkeit zum „ressourcenorientierten“ Arbeiten [9].

Fragt man die ASZ-Leitungen nach den spezifischen fachlichen Kompetenzen und den *Soft Skills*, die eine SAVE-Fachkraft haben sollte, zeigt sich ein wesentlich vielschichtigeres und ausdifferenzierteres Bild. So sagte eine Leitung:

*„Eine SAVE-Fachkraft muss ein bisschen mutig sein, muss bereit sein, aus der Komfortzone rauszugehen. Muss kontaktfreudig sein, muss sehr gut kommunizieren können [und] mit wenigen Worten versuchen, Klarheit zu schaffen [...] Und sie muss bei Wind und Wetter rausgehen, sie darf nicht so am Bürostuhl kleben. Und sie sollte sich gut auskennen im Stadtteil [...], also, die soziale Infrastruktur für ältere Menschen [...] muss man natürlich aus dem FF kennen.“* (Int5-ASZ-L, Pos. 78)

Und eine andere ASZ-Leitung ergänzt:

*„Du musst ein Mensch sein, der auf der einen Seite total offen ist und kein Blatt vor den Mund nimmt und ganz leicht mit Menschen in Kontakt kommt. Und auf der anderen Seite muss die Person total empathisch und feinfühlig sein, um zu erkennen, ob in der Situation grade Kontakt gewünscht ist oder nicht. Weil, manchmal muss man ja den Kontakt nicht nur initiieren, sondern etwas vehementer an das Gegenüber herantragen, so dass das Gegenüber dann bereit ist, überhaupt in Kontakt zu treten. Und ich glaube, dafür braucht es so einen gewissen Schlag Mensch. So einen, dem man einfach sofort im ersten Moment zutraut: Der kann alle meine Probleme lösen, bei dem bin ich gut aufgehoben. [...] Das ist diese gefühlte Nähe zur Klientel, die, glaub ich, den Zugang leichter macht.“* (Int4-ASZ-L, Pos. 19)

### Ansprechperson und Begleitung sein: Selbstverständnisse der SAVE-Fachkräfte

Neben der Frage der Kompetenzen stellt sich die Frage, was die SAVE-Fachkräfte innerlich antreibt und welches Selbstverständnis sie mit ihrer Aufsuchenden Sozialen Arbeit verbinden. Im Vergleich der Interviewaussagen zeigte sich, dass alle Fachkräfte hier relativ ähnliche Vorstellungen hatten. Insofern kann die nachfolgende Aussage einer SAVE-Fachkraft exemplarisch stehen:

*„SAVE bedeutet für mich, ein Ansprechpartner oder eine Ansprechpartnerin außerhalb vom ASZ zu sein und unbürokratisch Menschen helfen zu können.“* (Int1-ASZ-F, Pos. 165)

Im Workshop wurden alle anwesenden SAVE-Fachkräfte gebeten, anonym auf eine Moderationskarte zu schreiben, welche Bedeutung SAVE für sie habe. Teilweise geben die Antworten darüber hinaus auch Aufschluss über die Selbstverständnisse der SAVE-Fachkräfte.

Die von den Moderatorinnen gestellte Vorgabe „SAVE bedeutet für mich...“ ergänzten die Anwesenden mit den Aussagen:

- ... Senioren [zu] finden, die den Weg ins Hilfesystem erst finden würden, wenn es vielleicht zu spät ist. Unterstützer im Behördendschungel zu sein. Gesprächspartner zu sein.
- ... sehr nah an der Lebenswelt der Senior\*innen dran zu sein und viele Sorgen und Themen ungefiltert zu erfahren.
- ... Verlassen von ausgetretenen Wegen mit der Chance, meine Erfahrungen zu machen, neue Impulse frei [zu] geben und neue Horizonte zu entdecken.
- ... Menschen im Viertel einen niedrigschwelligen Zugang zu Informationen zu geben, die sie betreffen, und einfach mal ein nettes Gespräch. Zeit schenken.
- ... in Kontakt mit Menschen zu treten.
- ... Vielseitigkeit.

#### 4.2. SAVE-Klientel: Die Senior\*innen

Mit dem SAVE-Projekt wurden seit Beginn der statistischen Erhebung am 01.01.2020 insgesamt 1.546 Personen erreicht. Seit Projektstart wurden insgesamt 2.847 Kontakte dokumentiert, darunter ein bis maximal 153 Kontakte pro Person (Mittelwert: 1,8; Median: 1).

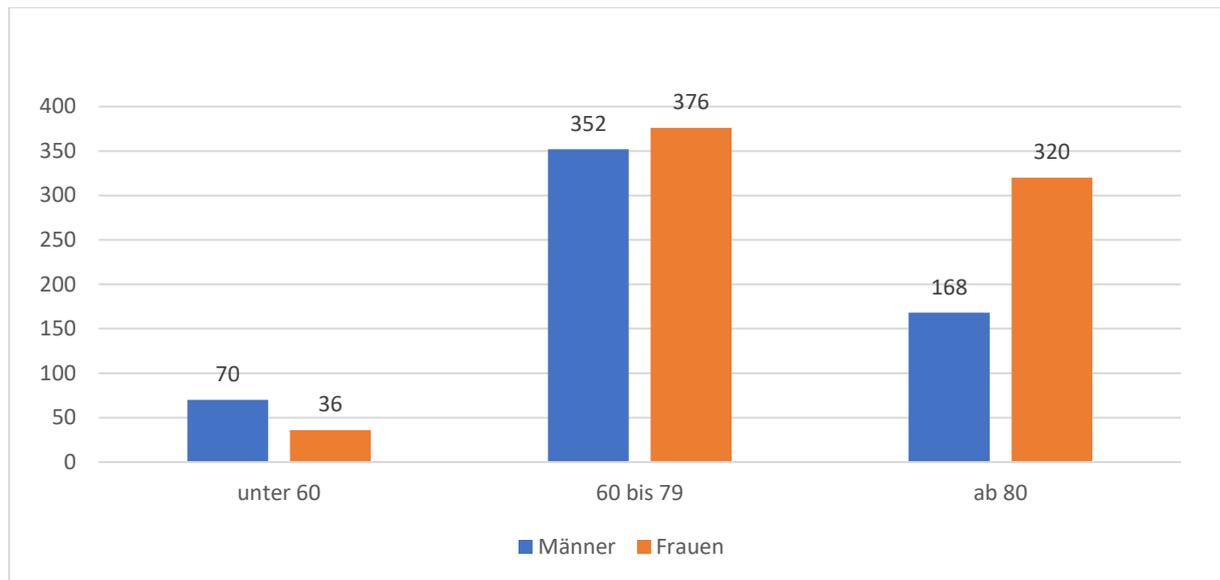
Die Statistik verdeutlicht, dass sich die Kontakte in den jeweiligen Stadtvierteln im Zeitverlauf auf einem fixen Niveau einpendeln. Vor allem aber zeigen die quantitativen Daten, dass Personalwechsel, Stellenvakanz, Corona-Lockdowns und Urlaubszeiten einen wesentlichen Einfluss auf die Anzahl der Kontakte haben (► siehe **Anhang**).

Aus der SAVE-Statistik lassen sich zudem wertvolle Erkenntnisse zu den erreichten Zielgruppen ableiten. Nachfolgend soll die SAVE-Klientel näher beschrieben werden, indem nach Alter, Geschlecht und Migrationshintergrund differenziert wird.

#### Welche Altersgruppen werden mit SAVE erreicht?

Die SAVE-Statistik verzeichnet bei insgesamt 1.322 Personen eine Altersangabe (► **Abb. 6**). In der Altersgruppe der unter 60-Jährigen ist der Anteil der erreichten Männer fast doppelt so hoch wie der Anteil der Frauen (Männer 65 % vs. Frauen 34 %). Die größte Altersgruppe ist mit insgesamt 728 Personen die Gruppe der 60- bis 79-Jährigen (Männer 48 % vs. Frauen 52 %). In der Gruppe der 80plus-jährigen sind deutlich mehr Frauen vertreten als Männer (Männer 34 % vs. Frauen 66 %).

**Abb. 6** Erreichte Personen nach Altersgruppen in Jahren und Geschlecht (n = 1.322)



#### SAVE: männlich, weiblich, divers?

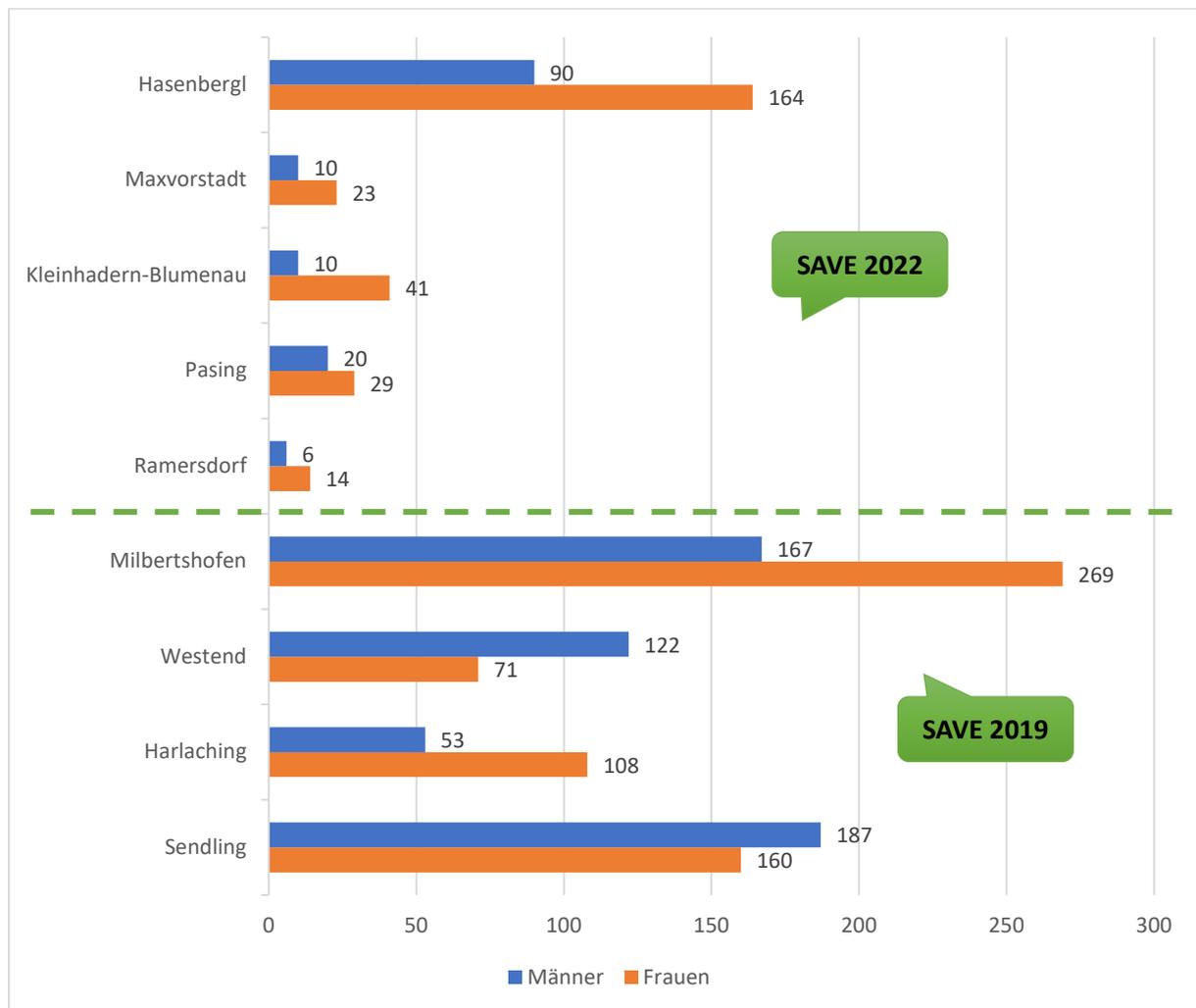
Bei 1.544 Personen wurden im Rahmen der SAVE-Statistik Angaben zum Geschlecht gemacht, verzeichnet wurden 880 (57 %) Frauen und 664 (43 %) Männer (Datenerhebung bis 30.06.2023). Die Eingabemöglichkeit „divers“ wurde im Jahr 2022 in der SAVE-Statistik ergänzt, jedoch wurde bis zum Datum der Auswertung noch keine Person in diese Kategorie eingeordnet.

Die Anzahl der erreichten Personen unterscheidet sich deutlich nach Stadtbezirk und Geschlecht (► **Abb. 7**), wobei bei der Interpretation der Daten die Laufzeit des SAVE-Projekts, erfolgte Personalwechsel und Stellenvakanzen berücksichtigt werden müssen. Auch wenn, gemessen an den absoluten Zahlen, insgesamt mehr Frauen erreicht wurden, konnten mit SAVE doch auch verhältnismäßig viele Männer erreicht werden. Es gibt sogar zwei Stadtbezirke (Westend und Sendling), für die laut Statistik mehr Kontaktaufnahmen zu Männern als zu Frauen verzeichnet sind.

Dass in den anderen Stadtbezirken geringfügig mehr Frauen als Männer erreicht wurden, führen die SAVE-Fachkräfte auf unterschiedliche Ursachen zurück: Zum einen seien aufgrund der höheren Lebenserwartung generell mehr hochaltrige Frauen als Männer auf der Straße anzutreffen. Jenseits dieses sozialstrukturellen Faktors lasse sich die unterschiedliche Kontaktdichte aber auch auf ein genderspezifisches Kommunikations- und Sozialverhalten zurückführen. Eine SAVE-Fachkraft beschreibt dieses Phänomen folgendermaßen:

*„Und dann lassen sich Männer auch nicht so gerne ansprechen. Ich hab das schon gehabt bei Ehepaaren, in der Regel reagieren die Frauen auf mich. Und dann – es gibt ja auch Männer, die gerne reden. Aber in aller Regel sind es die Frauen, die ins Gespräch gehen und nicht die Männer. Die Männer sind immer so relativ schnell fertig, und: „Ich brauch da nichts!“ Und ich glaub, die Männer, die trifft man auch tatsächlich weniger an (...), Männer sitzen zu Hause, die verhungern manchmal eher [lacht], als dass sie sich irgendwo Hilfe holen. Das ist ganz schwierig.“ (Int3-ASZ-F, Pos. 87)*

**Abb. 7** Erreichte Personen nach Stadtbezirk und Geschlecht (n = 1.544)



**Sendling:** Erstmals besetzt im April 2019 (kein Personalwechsel)

**Harlaching:** Erstmals besetzt im Juni 2019 (kein Personalwechsel)

**Westend:** Erstmals besetzt im Mai 2019 (Personalwechsel, neubesetzt im aktuellen Mann-Frau-Tandem seit Mai 2022)

**Milbertshofen:** Erstmals besetzt im September 2019 (Personalwechsel, neubesetzt seit August 2021)

**Ramersdorf:** Erstmals besetzt im Februar 2023 (kein Personalwechsel)

**Pasing:** Erstmals besetzt im Juni 2022 (kein Personalwechsel)

**Kleinhadern-Blumenau:** Besetzt seit Februar 2023 (kein Personalwechsel)

**Maxvorstadt:** Erstmals besetzt im Dezember 2022 (kein Personalwechsel)

**Hasenberg:** Erstmals besetzt im Februar 2022 (Personalwechsel, neubesetzt seit Mai 2023)

Obwohl alle SAVE-Fachkräfte bei der Kontaktaufnahme auf bewährte kommunikative Techniken und Strategien zurückgreifen können und damit durchaus erfolgreich sind, haben einige von ihnen auch die Erfahrung gemacht, dass sich die eigenen Geschlechtszugehörigkeit – in weitaus stärkerem Maße als etwa die Generationendifferenz – auf die Chancen eines gelingenden Erstgesprächs auswirkt: So stoße man als männliche Fachkraft eher auf Misstrauen, wenn man eine ältere Frau auf der Straße anspreche. Umgekehrt reagierten ältere Männer gegenüber weiblichen SAVE-Fachkräften zumeist relativ aufgeschlossen; im Einzelfall werde die Kontaktaufnahme aber auch fälschlicherweise als Indiz eines spezifisch „weiblichen“ Interesses an der männlichen Person interpretiert.

Die hier zutage tretenden Wahrnehmungen von Genderdifferenzen – und damit verbundenen Vor- und Nachteile bei der Kommunikation auf der Straße – unterscheiden sich im Sample deutlich. Dies zeigte sich sowohl auf der Handlungs- als auch auf der Reflexionsebene: Während manche Fachkräfte (Männer wie Frauen!) im Rahmen der begleiteten SAVE-Touren dabei beobachtet werden konnten, wie sie deutlich mehr Personen des jeweils eigenen Geschlechts ansprachen, und diese Tatsache im nachfolgenden Gespräch entweder mit besseren Passungsverhältnissen begründeten (oder aber bis dato gar nicht wahrgenommen hatten!), beschrieb eine Fachkraft eine weitgehend genderneutrale Haltung:

*„Also ich sehe es [= meine Klientel] einfach als Menschen, wo man vielleicht einen guten Kontakt herstellen kann. Und dann kann man ja schauen und auf die Bedürfnisse individuell eingehen. Wenn es jetzt bei Männern darum geht, dass sie unbedingt männliche Ansprache brauchen, kann ich sagen: „Wunderbar, bei uns gibt’s Schafköpfe, da sind nur Männer, die Bier trinken, bitte kommen Sie vorbei!“ Also, es gibt so viele Angebote, finde ich, dass das unabhängig davon ist, was mein Geschlecht ist. Und mir fällt es auch nicht schwer, mit den Leuten einfach in Kontakt zu kommen, weil, es gibt immer irgendwie einen Ansatzpunkt im Gespräch, wo man dann sagt: Haben wir. [...] Und wenn wir das jetzt nicht haben, kann ich sagen, aber ich weiß, wo es das gäbe.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 63-65)*

Trotz der unterschiedlichen Haltungen gegenüber dem Gender-Thema eint alle SAVE-Fachkräfte das große Interesse an einem Tandem-Modell, das die geschilderten Herausforderungen minimiert: Am SAVE-Standort Westend geht seit drei Jahren ein gemischtes Team, bestehend aus einer weiblichen und einer männlichen Fachkraft, gemeinsam an fixen Tagen auf Tour durchs Viertel. Von den übrigen Fachkräften und auch von vielen ASZ-Leitungen wird diese Lösung als sehr sinnvoll erachtet: Denn ein Tandem aus zwei SAVE-Fachkräften unterschiedlichen Geschlechts ermögliche ein flexibles Zugehen auf die Zielpersonen und biete Sicherheit in schwierigen Situationen. Eine Fachkraft formulierte entsprechend einen Zukunftswunsch:

*„[Ich würde mir wünschen] für die Zukunft, dass ich irgendwann ein Gegenüber hätte, mit dem ich mich auf dem kurzen Weg abgleichen kann, ‚Mensch, hast du eigentlich schon mal daran gedacht?‘, oder irgendwie so in der Art, das wäre natürlich total toll. [...] Natürlich würde ich auch gerne mit [einem/einer] netten [Kollegen/Kollegin] zusammenarbeiten. Aber für die Seite, die ich nun mal einfach nicht bespielen kann, weil ich einfach [kein/e Mann/Frau] bin (lacht), wäre es natürlich sehr nett, da [jemanden] zu haben, [der] genau die Lücken füllt, die ich nie erschließen werde.“ (Int4-ASZ-F, Pos. 109-111)*

## SAVE – ein Projekt für Menschen mit Migrationsgeschichte?

Laut Statistik konnten im SAVE-Projekt 380 Personen (25 %) mit Migrationshintergrund erreicht werden. Im Vergleich dazu wurden 680 Personen (44 %) ohne Migrationshintergrund und 486 Personen (31 %) ohne Angabe bzw. mit unbekanntem Migrationsstatus angesprochen.

Im Vergleich der Aussagen von SAVE-Fachkräften und ASZ-Leitungen wurde deutlich, dass das Wissen um den „Migrationshintergrund“ von unterschiedlicher Relevanz im Arbeitsalltag sein kann, so sagte eine ASZ-Leitung:

*„Wir differenzieren hier [im ASZ] gar nicht [nach Migrationshintergrund], außer, wir müssen diese [...] Statistik führen. Dann versuchen wir zu überlegen, wo die Leute alle herkommen. [Lacht.] Das ist gar nicht so einfach [...], weil man es nicht sieht und uns das tatsächlich auch nicht wichtig ist.“ (Int1-ASZ-L, Pos. 63)*

Dass man die etwaige Migrationsgeschichte des Gegenübers „nicht sieht“, erleben auch die SAVE-Fachkräfte immer wieder, wenn sie ihr Angebot vermitteln wollen – und schließlich aufgrund von Sprachbarrieren kapitulieren müssen. Eine ASZ-Leitung beschreibt diese Problematik:

*„Natürlich gibt’s viele Leute, wo man an der Sprachbarriere scheitert. Letztendlich, weil, unsere Fachkraft kann halt fließend Englisch und damit hat sich’s, so ungefähr. Und mehr kann man auch nicht erwarten. Und es gibt auch Sozialpädagogen in München, da hat die Familie Wurzeln in Ex-Jugoslawien oder in der Türkei und so, die haben dann natürlich ein bisschen bessere Zugangschancen. [...] [Aber sonst ist das] dann oft sehr, sehr schwierig.“ (Int5-ASZ-L, Pos. 48-50)*

Und eine SAVE-Fachkraft erzählt dazu:

*„Das hatte ich schon ganz oft, dass Menschen türkischer Abstammung oder – also eigentlich aller Nationalitäten – das dann nicht gut verstanden haben. Und dann war das natürlich auch schwierig. Und manche sagen auch von vornherein, wegen der Sprache möchten sie nicht. Ist vielleicht auch ein Misstrauen, dass dadurch, dass sie mich nicht so gut verstehen, ich ihnen vielleicht was aufs Auge drücken könnte.“ (Int1-ASZ-F, Pos. 193)*

Eine andere Fachkraft berichtet, wie sie diese Herausforderungen auf der Straße pragmatisch löst:

*„[Das mit den] Sprachkenntnissen, das geht dann schon. [...] Wenn ich merke, okay, der spricht jetzt, keine Ahnung, Russisch, dann kann ich sagen, da hab ich auch was dabei. Geht auch. Aber dann versucht man es halt im Kontakt mit Händen und Füßen und [hat] dann die Informationsmaterialien. [...] Wir haben auch Kontakt zur Migrationsberatung, wir haben Flyer in verschiedenen Sprachen, was möglich wäre. Und dadurch, dass ich ein Diensthandy habe, kann man theoretisch auch einfach mit Google Übersetzer [arbeiten], [...] wenn es notwendig ist.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 117-121)*

### 4.3. Auf der Straße: als SAVE-Fachkraft unterwegs im Stadtviertel

Nachfolgend soll den SAVE-Fachkräften auf ihren Touren durch das Stadtviertel gefolgt und mithilfe ihrer erzählerischen Rekonstruktionen die Herausforderungen ihres Arbeitsalltags rekapituliert und problematisiert werden. Dabei wird sich das Augenmerk zunächst auf die von den Fachkräften diskutierte Frage der SAVE-Zielgruppe und der „passenden“ Begegnungsorte richten. Dann werden die Vorgehensweisen der Fachkräfte bei der Kontaktaufnahme und dem Beziehungsaufbau rekonstruiert und die Sichtbarkeit des Projekts im Stadtviertel hinterfragt. Abschließend werden dann noch die Problemlagen der Klientel in den Fokus genommen.

#### 4.3.1 Wer braucht SAVE? Zur Frage der „richtigen“ Zielgruppe

*„SAVE ist ein niederschwelliges Angebot, das sich an ältere, potentiell hilfebedürftige Personen richtet, die sich im öffentlichen Raum aufhalten und dort verweilen“*, vermerkte das SAVE-Konzept bei der Etablierung des bundesweit einzigartigen Streetwork-Projekts für Senior\*innen im Jahr 2019 und definierte damit auch gleich die SAVE-Zielgruppen [9].

In der sozialarbeiterischen Praxis sollte sich in den vergangenen vier Jahren jedoch immer wieder bestätigen, dass diese Absichtserklärung bewusst Interpretationsspielraum bietet, – bietet sie doch Anlass für viele Fragen, wie z.B.: Woran erkennt man eigentlich „potentiell hilfebedürftige“ ältere Menschen? Was genau ist mit Hilfebedürftigkeit gemeint? Und worin zeigt sich der damit verbundene – wie auch immer geartete – Unterstützungsbedarf?

Fragen wie diese beschäftigen die SAVE-Fachkräfte – und auch die ASZ-Leitungen – tagtäglich. Auf ihren Touren durchs Stadtviertel und bei ihrer alltäglichen Arbeit im ASZ sehen sich die SAVE-Fachkräfte immer wieder mit der Herausforderung konfrontiert, auf die sehr unterschiedlichen Bedürfnisse von älteren Menschen zu reagieren, die zwar im selben Stadtviertel leben, aber sich schon allein aufgrund ihrer Alterszugehörigkeit (von ca. 60-jährig bis 85plus!) – und erst recht in ihren sozialen Lagen und den damit verbundenen alltäglichen Lebenswelten – deutlich voneinander unterscheiden.

Anhand der Teilnehmenden Beobachtungen auf den begleiteten SAVE-Touren wurde deutlich, dass die SAVE-Fachkräfte zwar mit einem spezifischen „Scanner-Blick“ für soziale Notlagen durch die Straßen gehen, aber grundsätzlich sehr offen für jegliche Begegnungen mit älteren Menschen sind. Die dem zugrunde liegende grundlegende Haltung der Offenheit und Neutralität beschrieb auch eine ASZ-Leitung, als sie ihr Verständnis von SAVE zu erläutern suchte:

*„SAVE ist eigentlich der klassisch sozialräumliche Ansatz: Wir drehen Runden im Viertel. Das ist in diesem Einzugsgebiet, in dem das ASZ arbeitet, eigentlich nur eine konsequente Ausweitung der Niedrigschwelligkeit, also, [die Idee,] diesen Servicegedanken einfach weiterzudenken. [Denn] nicht jeder im Alter der Zielgruppe kennt uns bzw. nicht jeder will überhaupt zu uns kommen oder weiß, was das ASZ ist. Also weite ich den Servicegedanken aus und [...] gehe auf die Menschen zu. Und unser Angebot ist ja erstmal [...], einfach zu sagen, da gibt's was, wo Sie möglicherweise Informationen bekommen können oder ein Angebot, das [...] Ihnen weiterhilft. Losgelöst von, ist da jemand bedürftig oder nicht, hat da jemand eine Sucht oder eine andere Thematik. Einfach, der ist rein optisch in dem Alter, in dem das ASZ für ihn interessant sein könnte, nicht mehr und nicht weniger.“* (Int2-ASZ-L, Pos. 44)

Trotz der theoretischen Offenheit des Angebots hat sich in der sozialarbeiterischen Praxis jedoch in allen Stadtvierteln gezeigt, dass die „typische“ SAVE-Klientel vor allem aus Menschen besteht, die mit Multiproblemlagen im Alltag kämpfen und schon vielfältige Erfahrungen mit prekären Lebenssituationen gemacht haben. Eine ASZ-Leitung erläutert diesen Sachverhalt folgendermaßen:

*„Wir waren uns sicher, und es hat sich dann auch so bestätigt, [dass es] eher Menschen sind, die einen Hilfebedarf haben, die sich im öffentlichen Raum aufhalten. Weil, die Menschen, die genug Einkommen haben, die treffen sich nicht so sehr im öffentlichen Raum. Die treffen sich [eher] in ihrem Schrebergarten oder bei sich im Wohnzimmer oder [...] so. Aber dieses, ich gehe in den Park und sitz da den ganzen Tag auf der Bank, das ist ein Phänomen von Menschen, die oft einfach ein Teilhabeproblem haben und natürlich auch finanzielle [...] [oder] gesundheitliche Probleme, aber nicht im Hilfesystem andocken.“* (Int4-ASZ-L, Pos. 15)

Sowohl die befragten SAVE-Fachkräfte als auch die ASZ-Leitungen sehen das grundlegende Strukturmerkmal von SAVE – mittels Aufsuchender Sozialer Arbeit diejenigen zu erreichen, die den Weg in das ASZ nicht von alleine finden, – als eine der größten Stärken von SAVE an. Eine ASZ-Leitung beschreibt die für eine spezifische Klientel existentielle Notwendigkeit des Programms folgendermaßen:

*„Es gibt eben diese Menschen, die würden nie so eine Einrichtung [wie das ASZ] betreten. Die würden nie von sich aus sagen, dass sie nicht zurechtkommen. Sie erkennen gar nicht, dass da was fehlt bei ihnen, dass sie [...] in jeder Beziehung unterversorgt sind, also vor allem sozial, aber auch medizinisch, pflegerisch, also unterversorgte Menschen, die Unterstützung bräuchten, die schon ganz lange nicht mehr zurechtkommen und die aber das ASZ für sich nicht sehen als Möglichkeit, weil sie nichts davon wissen, also, mit unseren Methoden der Öffentlichkeitsarbeit, die aus Broschüren und Infoständen und Vorträgen bestehen, Internetauftritt, das alles nehmen sie nicht wahr. Sie nehmen eigentlich nur wahr, wenn sie jemand persönlich anspricht.“* (Int5-ASZ-L, Pos. 26-28)

Entsprechend könne SAVE gerade für diese Gruppe ein kleiner Lichtblick im Alltag und ein Türöffner sein – und eine Begegnung und freundliche Ansprache oft Erstaunliches bewirken:

*„Die Idee [...] von SAVE [ist], dass man [...] Leute anspricht, auf die Gefahr hin, dass die dann sagen, ‚Was wollen Sie von mir?‘, oder ‚Sehe ich wirklich so alt aus?‘, oder ‚Was wollen Sie mir verkaufen?‘, oder ‚Lasst mich einfach in Ruhe!‘. So reagieren die [Leute] ja öfter. Aber viel öfter reagieren sie positiv überrascht, dass sich jemand für sie interessiert und jemand fragt, wie es ihnen geht. Das hat sie schon lang keiner mehr gefragt.“* (Int5-ASZ-L, Pos. 30)

#### 4.3.2 Von Routen, Orten und Wetterlagen: Wo Begegnungen stattfinden

Die SAVE-Fachkräfte sind gegenwärtig in neun Münchner Stadtvierteln im Einsatz. Mit Visitenkarten, SAVE-Flyern, dem ASZ-Programm und reichhaltigem Informationsmaterial zu Beratungs- und Hilfsangeboten ausgestattet, gehen sie zu festen Zeiten und auf mehr oder minder fixen Routen im Einzugsbereich des zugehörigen ASZ „auf SAVE-Tour“ und sprechen ältere Menschen an, die auf den Straßen und Plätzen des Stadtviertels unterwegs sind. Dabei gibt es ein fixes Reglement der sozialen Kommunikation, an das sich alle SAVE-Fachkräfte halten: So beginnen sie kein Gespräch mit jemandem, der eiligen Schrittes unterwegs ist, sich in Begleitung von Kindern befindet, mit Einkaufstüten beladen aus einem Geschäft kommt, sich auf einem Friedhof aufhält etc.

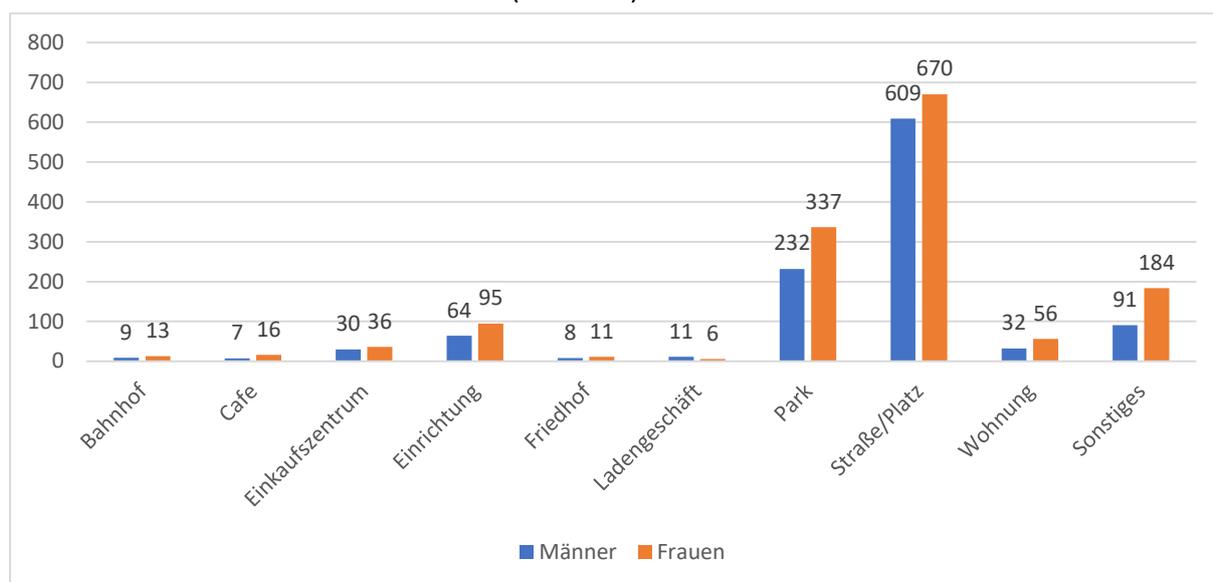
Die allererste Kontaktaufnahme mit potentiell bedürftigen und/oder an Beratung und Gespräch interessierten Senior\*innen findet zumeist im öffentlichen Raum statt, d.h. auf den Straßen, Plätzen oder in Parks des jeweiligen Stadtviertels. Wesentlich seltener spielt sich der Erstkontakt an anderen Orten ab – wie in einem Einkaufszentrum, einer öffentlich zugänglichen Einrichtung, einer Wohnung oder einem Café (► **Abb. 8**).

Während einzelne ASZ zudem einen Stand auf dem lokalen Wochenmarkt ihres Stadtviertels nutzen, um ihre Angebote öffentlichkeitswirksam zu machen, wurde dagegen auf den Treffen der SAVE-Praxisgruppe deutlich, dass sich der Wochenmarkt als Ort der Kontaktaufnahme und SAVE-Beratung wenig bewährt hat. So heißt es in einem Protokoll, dass

*„auf dem Platz des Wochenmarktes [die] Kontaktaufnahme im Rahmen von SAVE als schwierig erlebt wurde. Fokus der SeniorInnen dort ist der Einkauf, man kennt sich und ein Gespräch ohne Zuhörer gestaltet sich schwierig.“* (Protokoll 11. Treffen SAVE-Projektgruppe, 2.6.2022, S. 2).

Hier bestätigt sich, was auch in den Interviews und bei den Teilnehmenden Beobachtungen immer wieder analytisch aufschien: Den Senior\*innen ist der Schutz ihrer Anonymität wichtig.

**Abb. 8** Ort des Kontakts nach Geschlecht (n = 2.528)



Grundsätzlich sind die SAVE-Fachkräfte bei ihren Touren durch das Stadtviertel auf festen Routen unterwegs, mit deren Ausarbeitung sie unmittelbar nach Stellenantritt bzw. Projektbeginn im eigenen ASZ begonnen haben (vgl. Kapitel 4.4.2) die sie durch ihre individuellen Erfahrungswerte in der Anfangszeit zunehmend optimiert haben.

Das Begehen fixer Routen, das aus Gründen der Verlässlichkeit und der gegenseitigen Wiedererkennungseffekte konzeptionell vorgegeben ist und in der Praxis auch durchaus sinnvoll erscheint, wird durch variierende Kontextbedingungen jedoch immer wieder auf den Prüfstein gestellt: So mussten alle Fachkräfte schon die Erfahrung machen, dass die akute Wetterlage und die Begehung der Tour an einem zu heißen, zu kalten oder zu nassen Tag einen durchaus limitierenden Faktor für den situativen SAVE-„Erfolg“ darstellen kann.

Auch in sozialplanerischer Hinsicht stellt der Wechsel der Jahreszeiten und die damit verbundenen changierenden Wetterlagen die Fachkräfte vor Herausforderungen. So berichtet eine Fachkraft, dass sie kurz, nachdem sie mit einem ausgeklügelten System der Sozialraumanalyse ihre Route festgelegt hatte, diese dann wieder umändern musste:

*„Das hab ich dann [alles] wieder über den Haufen schmeißen müssen, weil, dann kam der Winter, und dann war's wieder anders.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 151)*

Entsprechend sei die konzeptionelle Idee eines fixen Ablaufplans zwar theoretisch nachvollziehbar, in der Praxis aber nicht handhabbar:

*„Ich verstehe das System: Feste Uhrzeit/fixe Route, um Kontinuität reinzubringen. Aber de facto ist es nicht umsetzbar. Weil, im Sommer brauch ich nicht um 14.00 Uhr am X-platz sein, weil, da ist es heiß, da ist keiner. Im Winter brauch ich aber auch nicht um neun Uhr morgens am X-platz sein, da ist es zu kalt, da ist auch keiner da. Also, man muss das tatsächlich anpassen.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 151)*

Parallel zu der Notwendigkeit, die Routen an die jahreszeitlichen Bedingungen anzupassen und insofern neben den fixen Streckenverläufen und Tourenzeiten auch eine gewisse Flexibilität im Ablauf zu wahren, sehen sich viele Fachkräfte mit der Herausforderung eines relativ großen und/oder unzusammenhängenden SAVE-Einzugsbereichs konfrontiert. In der sozialarbeiterischen Praxis haben sie unterschiedliche Wege gefunden, damit umzugehen: Während einige von ihnen sich auf die immer gleichen (wenigen) Straßen und Plätze in Fußläufigkeit zum ASZ konzentrieren, benutzen andere ein Fahrrad oder sogar den öffentlichen Nahverkehr, um weiter entfernt gelegene Routenpunkte anzusteuern.

Generell wurde im Austausch mit den SAVE-Fachkräften deutlich, dass neben der unkalkulierbaren Wetterlage noch weitere Kontextfaktoren die SAVE-Arbeit erschweren (können) und bei der Implementierung von SAVE im jeweiligen Stadtbezirk berücksichtigt werden müssen. Dazu zählen vor allem weite Anfahrts- und Zugangswege, ein sozialstrukturell heterogener Zuständigkeitsbezirk oder eine infrastrukturell ungünstige Lage des ASZ. So kann es passieren, dass der anvisierte Kontakt zu den älteren Menschen aufgrund schwieriger sozialräumlicher Voraussetzungen gar nicht erst gelingen will. Eine Fachkraft rekapitulierte eine derartige Situation:

*„Manchmal [...] gehe ich nach [Stadtviertel]. Und da gibt's keinen Platz, sondern ich laufe dann durch die Straßen und schaue, und dann laufe ich und laufe ich und laufe ich und sehe keine Menschenseele. Dann komme ich wieder hierher und denke mir, Mensch, hättest du was anderes mit deiner Zeit gemacht.“ (Int1-ASZ-F, Pos. 173)*

Neben der mangelnden Erreichbarkeit stellen auch die strukturellen Vorgaben der Begrenzung auf den eigenen ASZ-Bezirk, welche oftmals nicht dem Raumnutzungsverhalten der Zielgruppe entspricht, eine Herausforderung dar: So gibt es in jedem Stadtviertel ältere Menschen, die sich zwar dort aufhalten, aber nicht ihren Wohnsitz haben. Die SAVE-Fachkraft kann in diesem Fall zwar trotzdem beratend tätig werden, muss bei der Vermittlung aber an das zuständige ASZ verweisen. Auch diesbezüglich hätte ein stadtweiter Ausbau von SAVE – neben dem sozialräumlichen Gewinn – den Vorteil, dass aneinander angrenzende Stadtviertel besser zusammenarbeiten könnten.

### 4.3.3 „Kennen Sie uns eigentlich?“ Herausforderungen beim Erstkontakt

Grundsätzlich verfolgen die SAVE-Fachkräfte auf ihren Streifzügen durch das Stadtviertel stets ein ähnliches kommunikatives Vorgehen: Sie begrüßen, stellen sich selbst und das SAVE-Projekt unter Bezugnahme auf das zugehörige ASZ vor und erkundigen sich nach dem Befinden ihres Gegenübers. Das folgende Interviewzitat steht beispielhaft für eine typische Kennenlernsituation:

*„Dann begrüß ich immer und sag: „Hallo, ich bin vom Alten- und Servicezentrum X. [...] und ich bin für das SAVE-Projekt im Stadtteil unterwegs und spreche mit Seniorinnen und Senioren. Und da wollte ich Sie fragen, wie es Ihnen geht.“ Das ist dann so der Opener. Und manche fangen dann gleich an zu erzählen. Und dann sprudelt es, und dann merkst du, es ist wirklich Gesprächsbedarf da, und sie erzählen und erzählen [...]. Und manchmal ist es aber auch so: Ja, mir geht's gut. Und dann sag ich: Ach ja, schön [Lachen]. Und dann war's das eigentlich schon. Und dann kann man eigentlich nur noch kurz fragen, kennen Sie denn das Alten- und Servicezentrum? Und dann klingt das so ein bisschen wie Werbung, was ich ja gar nicht machen möchte [Lacht]. Aber es ist ja auch immer gut, dass die Leute wissen, wo sie was finden würden, wenn sie es bräuchten.“ (Int1-ASZ-F, Pos. 135)*

Indem sie bei der Kontaktaufnahme nicht nur sich selbst und das SAVE-Projekt vorstellen, sondern auch auf das zugehörige ASZ verweisen, stellen die SAVE-Fachkräfte den Bezug her zwischen ihrer Aufsuchenden Sozialen Arbeit auf der Straße und der dahinterstehenden und diese Tätigkeit fördernden Einrichtung mit ihren Beratungs-, Unterstützungs- und Veranstaltungsangeboten.

Viele SAVE-Fachkräfte haben jedoch die Erfahrung gemacht, dass die Erwähnung des ASZ und die Titulierung als „Alten- und Servicezentrum“ falsche Assoziationen (wie z. B. „Altenheim“, „Pflegeheim“) weckt und/oder das Negativbild einer paternalistischen und bevormundenden Einrichtung heraufbeschwört und entsprechende Abwehrreaktionen hervorruft („Ich komme noch gut allein zurecht!“): Offenkundig sorgen bei nicht wenigen älteren Menschen vorgefertigte negative Altersbilder für eine Ablehnung der ASZ-Angebote – und damit dann auch von SAVE.

Entsprechend stehen die SAVE-Fachkräfte immer wieder vor der Aufgabe, vorhandene Schwellenängste und Vorbehalte ihrer Gesprächspartner\*innen abzubauen und auf die breite Angebotspalette des ASZ aufmerksam zu machen: Neben unterschiedlichen Veranstaltungsformaten – wie dem Sozialen Mittagstisch, diversen Vortrags- und Kursangeboten – zählen dazu vor allem die diversen Beratungs- und Unterstützungsangebote der Alten- und Servicezentren.

Den SAVE-Fachkräften ist wohlbewusst, dass ihnen in ihrer Rolle als „Außenposten“ und „Botschafter\*innen“ des ASZ eine wichtige Vermittlungsfunktion zukommt und die vermeintlich situative und punktuelle SAVE-Arbeit eine langfristige positive Wirkung für das Wohlergehen der Klientel haben kann. Entsprechend versuchen sie oft schon bei der ersten Kontaktaufnahme, auf die Angebote des ASZ aufmerksam zu machen. Eine Fachkraft erklärt, wie sie dabei vorgeht:

*„Am Anfang hab ich immer gesagt: Ich bin vom Alten- [...] und Servicezentrum in der X-Straße, kennen Sie uns eigentlich? Und hatte unser Programmheft immer dabei als Lockvogel, als Türöffner. Das Programmheft halte ich da für ganz wichtig. [...] Das war durchaus erfolgreich, weil manche Leute, die erst sagten: ‚Hm...‘ – und dann aber doch: ‚Ah, ja, [...] ich guck’s mir mal an.‘ Und das ist auch gut, selbst wenn die jetzt nicht am Programm teilnehmen. Weil, da steht ja auch, dass wir Beratung machen, dass wir präventive Hausbesuche machen, dass man uns anrufen kann und wir auch Hausbesuche machen. Da haben sie den Kontakt, den sie eigentlich haben sollten, wenn sie Fragen haben, wenn bei ihnen mal was auftaucht. [...] Brauchen tun sie uns vielleicht erst in zwei Jahren. Aber dann fällt’s einem wieder ein: ‚Stimmt, da war doch was.‘“ (Int3-ASZ-F, Pos. 55)*

Wenn die SAVE-Fachkräfte über die Aufsuchende Soziale Arbeit auf der Straße erzählen, wird schnell deutlich, dass jede\*r von ihnen einen individuell unterschiedlichen Kommunikationsstil hat und entsprechend auch bei der Kontaktaufnahme unterschiedliche Vorgehensweisen verfolgt. Zugleich wurde aber auch offenkundig, dass es nicht die eine, passende Art der Ansprache für alle Gesprächspartner\*innen gibt, sondern diese je nach Situation und Gegenüber individuell angepasst werden muss. Diese Aufgabe erfordert Kreativität, Offenheit und Flexibilität von Seiten der SAVE-Fachkräfte – und eine hohe Frustrationstoleranz, wie aus dem nachfolgendem Interviewzitat einer Fachkraft in der Einarbeitungsphase ersichtlich wird:

*„[Was den Gesprächseinstieg angeht:] Da bin ich noch total im Experimentierfeld von [...] einfach so zu sagen, ‚Mensch, es ist aber heiß heute!‘ Bis hin zum Offiziellen: ‚Schönen guten Tag, ich bin hier für Streetwork zuständig in diesem Stadtteil‘ usw. Und ich kann noch nicht sagen, dass ich jetzt so den Key gefunden hab, der auf die meisten Menschen passt. Die Reaktionen sind [lacht] extrem vielfältig von ‚Schleich dich!‘ (Lachen) bis hin zu wunderbar angenehmen Gesprächen, wo ich denke, hier könnte ich jetzt noch ein paar Stündchen sitzenbleiben [...], weil man einfach einen netten Menschen kennenlernt. Und dazwischen gibt’s alles.“ (Int4-ASZ-F, Pos. 29)*

Dass die kommunikative „Passung“ zwischen den Gesprächspartner\*innen stimmen muss, die richtige Ansprache, der richtige Gesprächseinstieg gefunden werden will, ist eine Erfahrung, die viele SAVE-Fachkräfte auf ihren Routen durch das Stadtviertel machen. Diejenigen Fachkräfte, die schon länger für SAVE tätig waren, konnten dezidiert darüber Auskunft geben, welche kommunikativen Strategien und körpersprachlichen Mittel sich bei der Kontaktaufnahme bewährt hatten. So erzählte eine Fachkraft:

*„Ich versuche mit Personen, die mir begegnen, [...] dass ich einfach grüße und schau, wie sie darauf reagieren. Es gibt Menschen, die sind da sehr offen und gehen dann auch gleich drauf ein, dann kommt man gut in ein Gespräch. Und es gibt auch Menschen, die sind eher verschlossen. Der Hund ist auch ein guter Türöffner, der stellt sich dann quasi in den Weg aus Versehen, [lacht] so kommt man auch gut in ein Gespräch. Und [...] dann versucht man halt immer situationsmäßig zu entscheiden, von welchem Angebot man zuerst spricht, [...] und versucht, Interesse zu wecken.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 29)*

#### 4.3.4 „Einfach Kontakt halten!“ Vertrauens- und Beziehungsarbeit

Im Einzelinterview und im Workshop betonten die SAVE-Fachkräfte, dass es wichtig sei, den älteren Menschen auf der Straße offen, flexibel und vorurteilsfrei zu begegnen und sich auf ihre Lebenswelten einzulassen. Zentral für das Gelingen der SAVE-Arbeit seien zudem Kontinuität und Verlässlichkeit, die sich nicht nur darin äußerten, dass man als Fachkraft an festen Tagen und auf fixen Routen unterwegs sei, sondern auch, indem man Personen wiedererkenne, begrüße und nach ihrem Wohlergehen frage.

Insgesamt bestand nicht nur unter den SAVE-Fachkräften, sondern auch unter den ASZ-Leitungen große Einigkeit darüber, dass es bestimmter sozialer und kommunikativer Kompetenzen von Seiten der Fachkräfte bedürfe, um die SAVE-Aufgaben befriedigend und erfolgreich erfüllen zu können: So müsse eine SAVE-Fachkraft kontaktfreudig sein und in kurzer Zeit Vertrauen aufbauen. Zudem sei es wichtig, auf verschiedene Gesprächsverläufe empathisch reagieren zu können. Darüber hinaus müsse eine SAVE-Fachkraft unterschiedlichste Situationen gut einschätzen und sich schnell anpassen können (z. B. an Sprachbarrieren oder auch, wie drastisch erlebt, an die sich verändernden Pandemie-Bedingungen). Außerdem gelte es, in herausfordernden Situationen (z. B. aggressives Verhalten, Drogenkonsum oder Rassismus) stets angemessen und deeskalierend zu handeln. Eine ASZ-Fachkraft fasste die mit dem Stellenprofil verbundenen Anforderungen zusammen:

*„Das ist wirklich eine Sache, da musst du dich reinbegeben in dieses Viertel. Und du musst dich in den Kontakt mit den Menschen begeben. Und das muss dir liegen allerdings. Und das, glaub ich, liegt aber auch nicht jedem.“* (Int3-ASZ-F, Pos. 51)

Doch auch für die kommunikativ versierten SAVE-Fachkräfte stellt es immer wieder eine Herausforderung dar, auf die älteren Menschen zuzugehen, sie anzusprechen und auf ihr Angebot aufmerksam zu machen. So erzählt eine Fachkraft:

*„Ich bin kontaktfreudig, und ich kann [...] Leute auf der Straße ansprechen. Das kann ich. Aber auch für mich ist es immer wieder – gibt's Phasen, wo es eine Überwindung ist. Oder wo ich Leute angucke und denke, spreche ich die jetzt an, spreche ich die nicht an?“* (Int3-ASZ-F, Pos. 55)

Umso schöner sei es dann aber, wenn sich ein ablehnendes Gegenüber wider Erwarten doch noch auf ein Gespräch einlasse:

*„[Schön ist es,] wenn man [mit] jemandem, der erst so ganz knurrig ist, dann doch ins Gespräch kommt und der dann doch stehenbleibt und sich ein bisschen öffnet.“* (Int3-ASZ-F, Pos. 77)

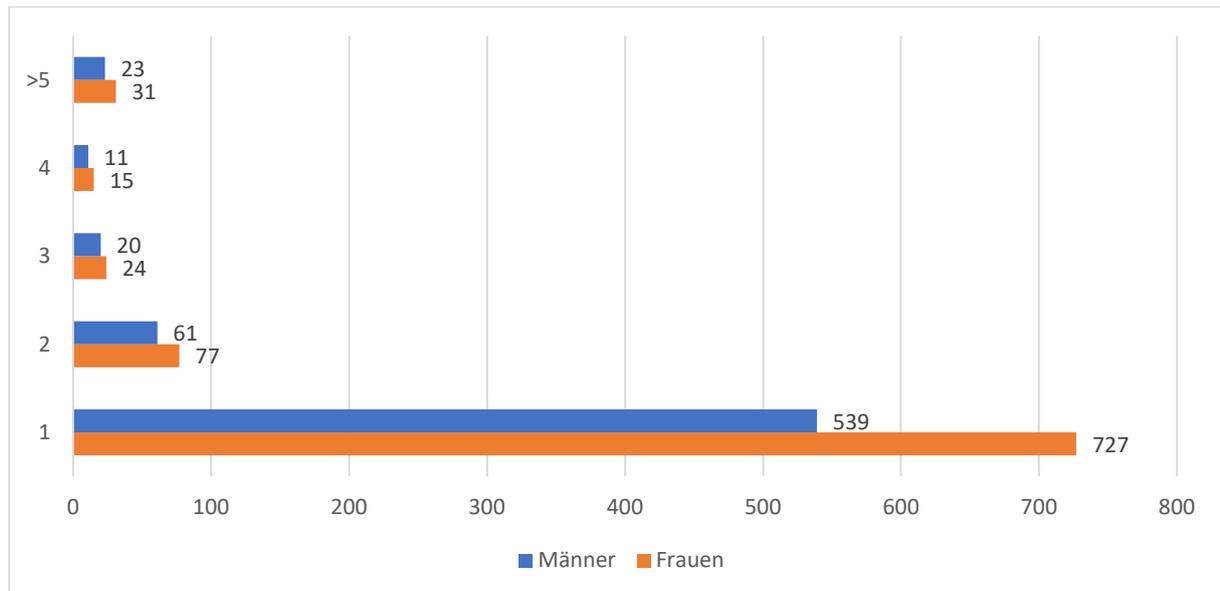
Insgesamt wurde sowohl in den Workshop- als auch in den Interview- und Protokollaussagen und während der begleiteten SAVE-Touren deutlich, dass es für einen gelungenen Kontaktaufbau auf der Straße immens viel Zeit und Aufmerksamkeit der SAVE-Fachkräfte braucht. Dies gilt nicht nur für das Knüpfen von Erstkontakten, sondern in gleichem Maße für die Aufrechterhaltung und Stabilisierung bereits bestehender Kontakte. So erzählt eine SAVE-Fachkraft, die erst kürzlich ihre Stelle angetreten hat:

*„Es haben sich jetzt die ersten Kontakte ergeben, wo ich Leute wiederholt gesehen hab. [...] Und beim zweiten Mal weiß die [alte Dame dann] schon, ah, die [SAVE-Fachkraft] kann ich was fragen, oder, die kann ich ansprechen. [...] Und da dachte ich mir, man muss wirklich ein Gesicht des Viertels werden. Also man muss sich regelmäßig und ständig irgendwo sehen lassen, in Kontakt sein. Und dann kann ich mir auch vorstellen, dass man auch angesprochen wird.“* (Int3-ASZ-F, Pos. 51)

Die SAVE-Fachkräfte berichteten übereinstimmend, dass Mehrfachkontakte eine wichtige Rolle beim Beziehungsaufbau spielen (► **Abb. 9**). So erzählt eine SAVE-Fachkraft:

*„Es ist tatsächlich immer dieses: Einfach den Kontakt halten. Auch wenn man jetzt x Kontakte hat, wo es nur ums ‚Grüß dich, alles in Ordnung, wie geht’s?’ [geht], aber irgendwann kommt ein Thema. [...] Irgendwann kommt dann: ‚Ich hab eine Frage zur Rente.’ Und dann kann man das schnell beantworten, auch von Balkon zu Straße.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 125)*

**Abb. 9** Häufigkeit der Ein- und Mehrfachkontakte nach Geschlecht (n = 2847)



Neben den qualitativen Interviewaussagen belegen auch die quantitativen Daten, dass die Etablierung des SAVE-Projekts in den jeweiligen Stadtvierteln zwar ein hohes Maß an Zeit und Geduld von Seiten der „Expert\*innen“ erfordert, die Sichtbarkeit der SAVE-Fachkräfte mit zunehmender Dauer des Projekts aber durchaus Wirkung zeigt. So geht die Initiative zur Kontaktaufnahme zwar in den allermeisten Fällen (n = 1.944; 73 %) von der SAVE-Fachkraft aus. Es kommt jedoch auch vor, dass die SAVE-Fachkraft von einer älteren Person angesprochen (n = 518; 20 %) und ggf. ein Termin für ein Beratungsgespräch im ASZ vereinbart wird (n = 132; 5 %).

Zudem wurde aus dem Datenmaterial ersichtlich, dass punktuell auch der sogenannte „Schneeballeffekt“ funktioniert. So werden den SAVE-Fachkräften zuweilen über Dritte (n = 55; 2 %), etwa Nachbar\*innen, Hinweise auf konkreten Handlungsbedarf und prekäre soziale Lagen gegeben. Eine Fachkraft beschreibt dieses Szenario folgendermaßen:

*„Und dann gibt’s halt noch so Hinweise von Dritten, wenn ich auf der Straße oder von unseren Besuchern angesprochen werde. Letztes hat mich auch ein Herr angesprochen auf der Straße, dass seine Nachbarin sich so verändert hätte, die hat eine Demenz und hat jetzt eine krasse Wesensveränderung hingelegt und wird jetzt aggressiv, und [er wollte wissen], welche Möglichkeiten man da jetzt hat. Und sowas kann man halt dann ganz einfach auf der Straße klären: Sie haben die und die und die Möglichkeit, das können wir machen, das können wir machen, das können wir machen. Also, das ist halt dann wirklich sehr niedrigschwellige Hilfe.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 101)*

Zudem versuchen die ASZ-Leitungen und die SAVE-Fachkräfte, die ASZ-Besucher\*innen aktiv in ihre Arbeit einzubinden und sie für die Bedürfnisse ihrer Altersgenoss\*innen und etwaige Notlagen in der Nachbarschaft zu sensibilisieren. Dieses Vorgehen zeigt in einigen ASZ bereits Wirkung:

*„Wir werden auch regelmäßig von unseren Senioren darüber informiert, was ihnen auffällt. Und ich versuche auch, die Senioren ins Boot zu holen, die das ASZ kennen, [...] dass man uns informieren kann. Beziehungsweise auch die Menschen selbst informieren kann, da gibt's das ASZ.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 31)*

#### 4.3.5 (Un-)Sichtbarkeit im Stadtviertel

Generell stellt sich für die SAVE-Kräfte immer wieder die Frage, wie es gelingen kann, das SAVE-Projekt im jeweiligen Stadtviertel bekannt(er) zu machen – und zwar nicht nur bei der avisierten Zielgruppe, sondern auch bei etwaigen Multiplikator\*innen und Netzwerkpartner\*innen. Damit verbunden ist die Frage nach der Sichtbarkeit der SAVE-Fachkräfte im Quartier, die im Kreis der „Expertinnen“, die sich in die Perspektive der Senior\*innen zu versetzen suchten, eine rege Debatte auslöste. Eine ASZ-Leitung schildert die unterschiedlichen Positionen:

*„Manche Kolleginnen haben am Anfang gemeint, wir müssen wie so eine rote Litfaßsäule durch die Gegend gehen, damit die Leute wissen, das ist SAVE, das ist das ASZ, die kann ich ansprechen. Aber andere haben gemeint, das hat auch viele Nachteile, weil, man muss sich dann immer gegenüber der Umgebung auch outen, weil jeder sieht, oh Gott, jetzt redet die auch schon mit der SAVE-Kraft [...], die scheint's auch nimmer ganz auf die Reihe zu kriegen. [Lacht.] [...] Ich glaub nicht, dass man so rot leuchtend durch den Stadtteil gehen sollte, aber schon offen und schnell eine Karte oder ein Namensschild oder einen Flyer zücken. Das find ich schon wichtig, dass man sich nicht so anschleicht von hinten und nach 20 Minuten [...] erst damit ankommt. Das fände ich dann übergriffig.“ (Int5-ASZ-L, Pos. 112-114)*

Alle SAVE-Fachkräfte eint das Bestreben, Transparenz und Ehrlichkeit im Auftreten zu zeigen. Sowohl durch die Aussagen in den Interviews und im Workshop als auch anhand der Teilnehmenden Beobachtungen wurde zudem deutlich, dass die SAVE-Fachkräfte gleichermaßen mit Sensibilität und Entschlossenheit agieren und sehr individuell auf ihr jeweiliges Gegenüber reagieren. Gestützt wird die von ihnen gepflegte offene und ehrliche Kommunikation durch das mitgeführte Informationsmaterial, das die Seriosität des eigenen Anliegens noch untermauert: Der SAVE-Flyer mit dem Porträtfoto und den Kontaktdaten der SAVE-Fachkraft sowie zusätzliche Materialien wie die ASZ-Programmhefte bieten eine erste Möglichkeit, mit den angesprochenen älteren Menschen in Kontakt zu treten und sie über bestehende Angebote zu informieren.

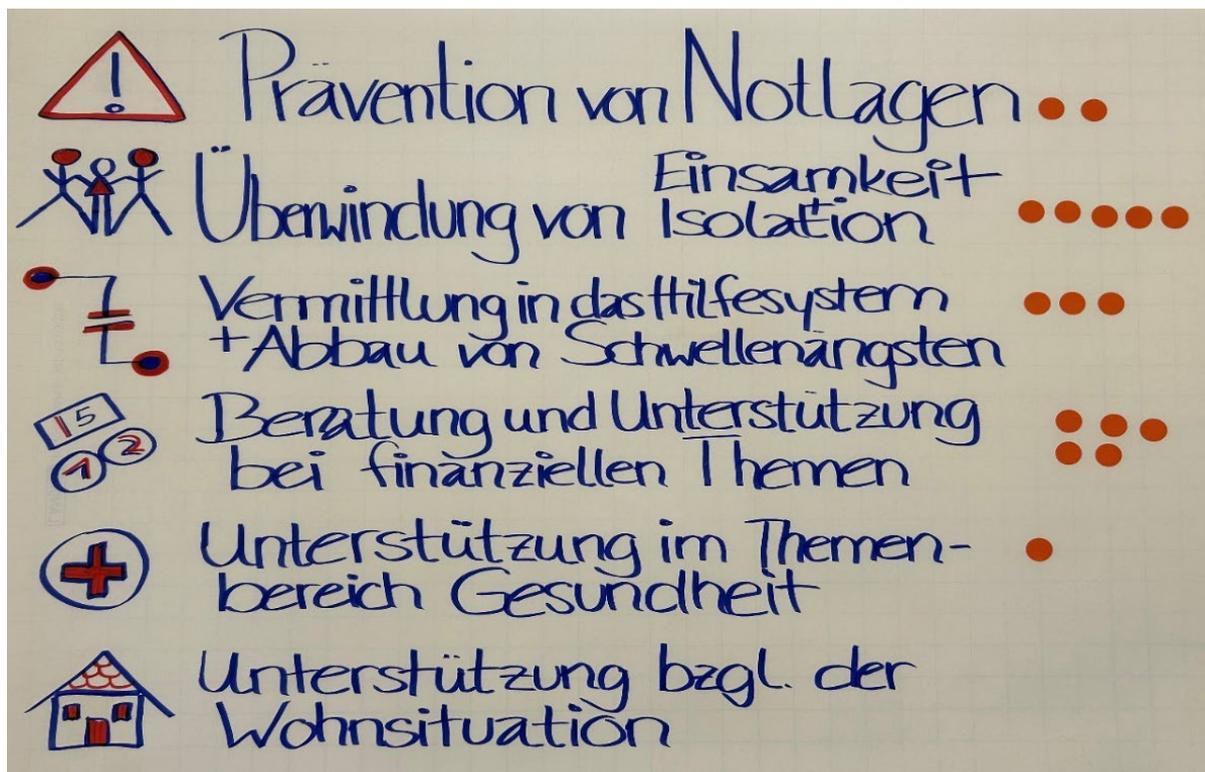
Darüber hinaus haben die SAVE-Fachkräfte schon oft diskutiert, wie sie im Stadtviertel noch mehr Sichtbarkeit für ihr Anliegen erzielen könnten – und ob dies überhaupt sinnvoll wäre. Entsprechend der oben skizzierten, polarisierten Debatte ergeben sich aus Sicht der Befragten unterschiedliche Konsequenzen für das alltagspraktische Tun: Während einige Fachkräfte und ASZ-Leitungen für mehr Sichtbarkeit plädierten und die Einführung einer SAVE-Weste, die Befestigung großflächiger Schilder am SAVE-Fahrrad oder die Einrichtung einer SAVE-Rikscha, die an einem festen Platz zu einer fixen Zeit aufgesucht werden könne, propagierten, sahen andere als vorstellbare „Maximallösung“ eine mit dem SAVE-Logo bedruckte Stofftasche oder einen kleinen Button am Revers und betonten, dass die der Klientel gegenüber zu praktizierende Anonymität der Kommunikation andernfalls unterlaufen würde.

#### 4.3.6 Sechs SAVE-Zielbereiche, unzählige Beratungsthemen?

Im SAVE-Konzept sind sechs konkrete Zielbereiche benannt. Beim Workshop wurden die SAVE-Fachkräfte gebeten, diese sechs Ziele auf einem Schaubild mit Punkten zu bewerten. Dabei sollte die Frage beantwortet werden, mit welchen Themen sich die SAVE-Fachkräfte in ihrem Arbeitsalltag vorrangig konfrontiert sehen (► **Abb. 10**). Die Bewertung zeigt, dass die SAVE-Fachkräfte am häufigsten in den Zielbereichen „Überwindung von Einsamkeit und Isolation“ (5 Punkte), „Beratung und Unterstützung bei finanziellen Themen“ (5 Punkte) und „Vermittlung in das Hilfesystem und Abbau von Schwellenängsten“ (3 Punkte) tätig sind.

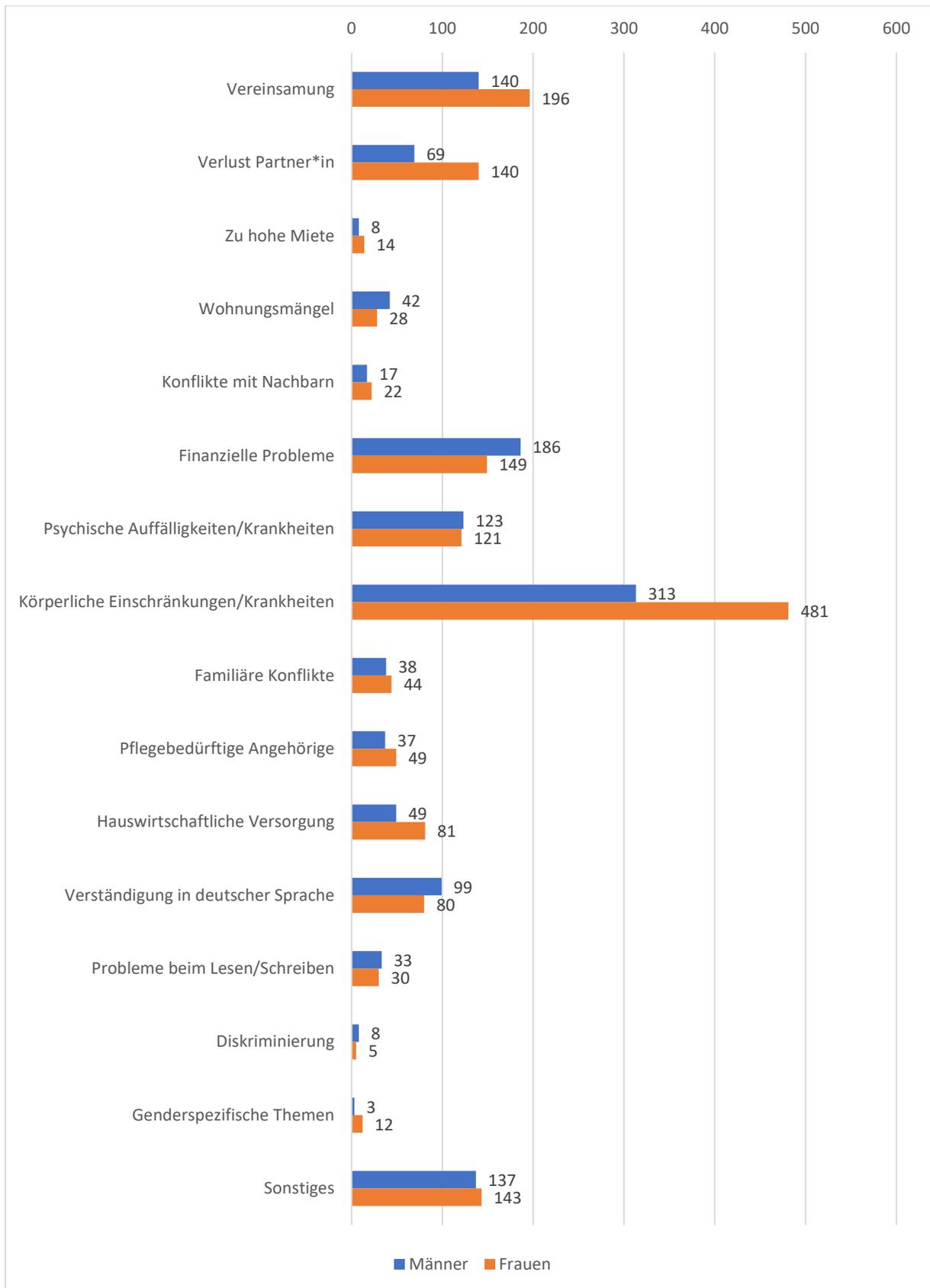
Die Befragten betonten aber, dass alle SAVE-Ziele gleichermaßen wichtig seien, da SAVE ein individuelles Angebot sei, das sich nach den Bedürfnissen der Klient\*innen richte. Außerdem wurde angemerkt, dass sich die Themenbereiche nicht immer klar voneinander abgrenzen ließen. Überdies gäbe es unterschiedlichen Handlungsspielraum: So mache es die Wohnungssituation in München mit ihrem großen Mangel an angemessenem und bezahlbarem Wohnraum fast unmöglich, in diesem Bereich Hilfe zu leisten.

**Abb. 10** Bewertung der sechs SAVE-Zielbereiche nach Häufigkeit des Anliegens



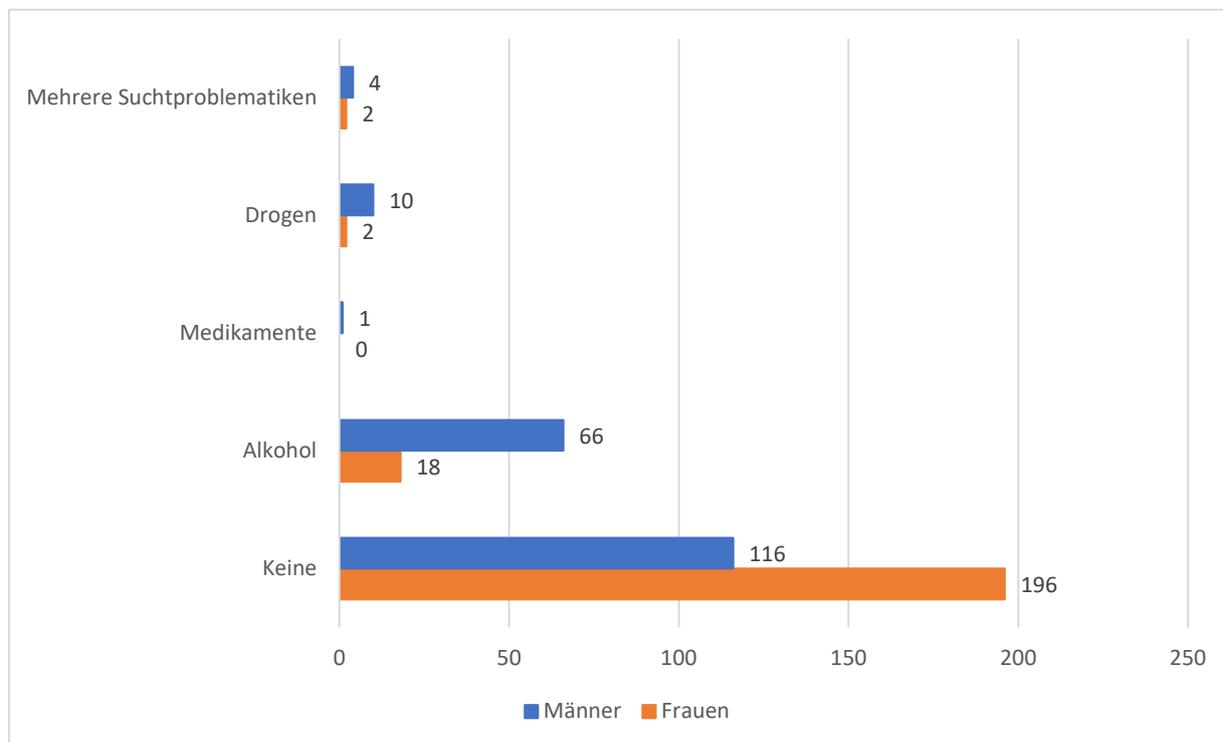
Die statistischen Daten vermitteln ein den Workshop-Aussagen ähnelndes Bild bezüglich der akuten Probleme und alltäglichen Herausforderungen älterer Menschen in München: Neben körperlichen und psychischen Erkrankungen sind ältere Menschen insbesondere durch finanzielle Probleme sowie durch soziale Isolation, oft infolge des Verlusts des Partners/der Partnerin, belastet (► **Abb. 11**).

**Abb. 11 Probleme älterer Menschen in München (Mehrfachnennungen möglich)**



Weiterhin verweist die Statistik auf geschlechtsspezifische Unterschiede in den Gesprächsthemen: Während Frauen vermehrt körperliche Einschränkungen und soziale Schwierigkeiten, insbesondere Einsamkeit, thematisierten, sprachen Männer vor allem über finanzielle Probleme. Zudem wird deutlich, dass von Suchtproblematiken deutlich häufiger Männer als Frauen betroffen sind ( ► **Abb. 12**).

**Abb. 12** Suchtproblematiken älterer Menschen in München (n = 103)



In den Interviews wurde dann auf frappierende Weise deutlich, mit welcher unterschiedlichen Themen und Problemstellungen die SAVE-Fachkräfte auf ihren Touren konfrontiert sind. Die große Bandbreite der Themen, aber auch die unterschiedlich hohe Brisanz der damit verbundenen Interventionen verdeutlicht folgende Interviewsequenz:

*„[Neulich] kam eine Dame auf mich zu [...] und hat gesagt, ihr ist da von so einem komischen Verlag ein Buch zugeschickt worden, das hat sie gar nicht bestellt, und jetzt weiß sie gar nicht, was sie tun soll. Und dann hab ich sie da halt unterstützt, das Ganze wieder portofrei zurückzuschicken, mit einem kleinen Briefchen drin, dass sie das gefälligst zu unterlassen haben. Und was jetzt für mich relativ leicht lösbar war, war für diese alte Dame total befreiend und schön. [...] Das sind so die kleinen Sachen [in meinem Arbeitsalltag]. Und davon gibt's mehrere, die so in diese Richtung gehen, was relativ Banales, einen Termin machen [...] beim KVR oder sowas in der Art, also recht leicht hinzukriegen. Aber es gibt natürlich auch schwierigere Sachen. Und da stecke ich jetzt aktuell [...] in einer ganz spannenden Geschichte drin, wo ich über jemanden Dritten hinbestellt wurde zu einer Frau, die einen hochgradig dementen Mann hat und den seit 15 Jahren pflegt [...] und völlig am Ende ist. Und da bin ich jetzt dran, sie zu unterstützen und [...] Informationen zu sammeln, was gibt's denn so an Hilfsangeboten für sie.“*  
(Int4-ASZ-F, Pos. 49-51)

Versucht man die vielen Problemlagen, mit denen die Fachkräfte konfrontiert sind, zu bündeln, zeigt sich, dass einige Themen für Ältere besonders virulent sind. So berichtete eine Fachkraft:

*„Tatsächlich ist ein großes Thema die Einsamkeit. Das ist ein sehr großes Thema, vor allem für die alleinstehenden Damen und Herren. Dann gibt's noch finanzielle Probleme; hauswirtschaftliche Versorgung ist auch mal ein Problem. Das sind so die Hauptthemen. Und halt auch eingeschränkte Mobilität und welcher Arzt, wer macht Hausbesuche.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 41)*

Wie bereits im Workshop wurde auch in den Interviews die Wichtigkeit einer individuellen und passgenauen Beratung auf der Straße sowie die Vielzahl der Gesprächsthemen stark thematisiert. Für die SAVE-Fachkräfte bedeutet dies, dass sie sowohl in vielen Themenbereichen inhaltlich kompetent als auch gut vernetzt mit den Angeboten und Einrichtungen der Kooperationspartner\*innen sein müssen. Alle Befragten waren sich einig, dass ein breites Grundlagenwissen über die Angebote des ASZ ebenso wie vertiefte Kenntnisse des Münchner Hilfesystems nötig seien, um adäquat als SAVE-Fachkraft agieren zu können. Um auf die vielseitigen Fragestellungen der Hilfesuchenden eingehen zu können, brauche es ein breites Wissen in vielen Bereichen der aufsuchenden Altenhilfe; dieses müsse in der Zeit nach dem Stellenbeginn ohne Zeitdruck und mit Unterstützung der Kolleg\*innen im SAVE-Arbeitsalltag aufgebaut werden können.

In den Interviews wurde offenkundig, dass es insbesondere bei Stellenantritt eine große Herausforderung darstellt, die Vielzahl der Themen angemessen „bedienen“ zu können, so sagte eine Fachkraft:

*„Die Leute können einen ja alles fragen! [...] Von Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht über Wohnen, Wärme, Rente, Pflege...“ (Int3-ASZ-F, Pos. 29)*

Zugleich wurde deutlich, dass es im Zuge eines gelingenden Kontakts zunächst einmal einer grundlegenden Vertrauensbasis bedarf, um dann bestimmte Problemstellungen auch im Gespräch zu thematisieren. Eine SAVE-Fachkraft beschrieb diese Herausforderung:

*„Wenn ich jetzt jemanden treffe, fange ich ja nicht an, den sofort auf der Straße über Miete oder Wärmefond zu beraten. Das ist mir tatsächlich bis jetzt noch nicht untergekommen. Sondern, das läuft so: [...] Man lernt die Leute kennen [und dann sehen die:] ‚Ach, da ist [wieder] die [SAVE-]Frau, die kann ich ansprechen!‘ Das sind aber Sachen, die brauchen Zeit.“ (Int3-ASZ-F, Pos. 29)*

Neben dem hohen Anspruch an ihre inhaltlichen und fachlichen Kompetenzen stehen die SAVE-Fachkräfte stets vor der strukturellen Herausforderung, aus einem gelingenden Erstkontakt eine Verstärkung der Kommunikation anzubahnen, um die Vertrauensbasis zu festigen und über die relevanten Themen und Unterstützungsmöglichkeiten zu informieren. Die Flüchtigkeit des (anonymen) Kontakts stellt im SAVE-Alltag jedoch immer wieder eine Herausforderung dar. So erzählt eine Fachkraft:

*„Ich hab mal einen Herrn kennengelernt mit Hund [...]. Und den hab ich dann tatsächlich eine Zeitlang wöchentlich getroffen. Wir haben uns ausgetauscht und miteinander gesprochen, ich hab ihn informiert über verschiedene Sachen. Das war tatsächlich so ein richtig schöner SAVE-Kontakt. Der ist zwar auch abgebrochen, der Herr ist auch verschwunden. Das muss man halt dann auch können, dass die Leute dann einfach weg sind. Aber [...] ich hab immer noch die Hoffnung, wenn ich die Route entlanggehe, schau ich immer noch an der Parkbank, ob er da vielleicht wieder sitzt.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 53)*

Neben der geschilderten Situation, die durch die Beschreibung eines Kontaktabbruchs exemplarisch für viele weitere stehen kann, gibt es jedoch auch nachhaltige Erfolgserlebnisse in den alltäglichen Begegnungen auf der Straße. Diese sind auch dokumentiert: Denn im Zuge der geplanten ersten Erweiterung des SAVE-Projekts von vier auf neun Standorte waren die SAVE-Fachkräfte gebeten worden, für die Sitzung des Sozialausschusses am 11.11.2021 vorab Fallbeispiele aus der SAVE-Arbeit zu sammeln. Die drei nachfolgend zitierten Fallbeispiele verweisen erneut auf die große Themenbreite der Gespräche mit den Senior\*innen und offenbaren einmal mehr das anspruchsvolle Tätigkeitsprofil, das bei der Aufsuchenden Sozialen Arbeit gefordert ist:

#### Fall A

*„Frau A. wurde Ende 2019 während einer SAVE-Route in einem Copy-Shop angetroffen. Es ergab sich ein Gespräch. Der Zugang ergab sich über ihre handwerkliche Leidenschaft. Frau A. gab an, dass sie alleine sei und sich teilweise sehr einsam fühle. Sie habe eine kreative Ader. Informationen über ASZ und der SAVE-Flyer wurden überreicht. Daraus ergab sich sein regelmäßiger Kontakt über das Smartphone. Frau A. konnte im ASZ nicht nur Ehrenamtliche angebonden werden, sie nimmt auch an einem Kursangebot und am sozialen Mittagstisch teil. Frau A. nimmt weiterhin regelmäßig Kontakt zur SAVE-Fachkraft im ASZ auf und erhält psychosoziale Unterstützung.“ (Sitzungsvorlage 20-26 für Sozialausschuss 11.11.2021, S. 7)*

#### Fall B

*„Auf einem Rundgang über einen zentralen Platz im Stadtviertel sprach die SAVE-Fachkraft einen Mann an, um sich und das SAVE-Angebot vorzustellen. Herr B. berichtete, dass er Grundsicherungsempfänger sei und ihm der Schriftverkehr mit den Behörden ab und an Schwierigkeiten bereite. Herrn B. wurde ein Flyer überreicht. Rund fünf Wochen später meldete er sich mit Beratungsbedarf im ASZ. Es ging ihm jedoch nicht um Sozialleistungen, sondern um gesundheitliche Probleme und eine Beratung zur Vorsorgevollmacht und zu Vorsorgethemen. Außerdem wurde er an eine fachspezifische Beratung bezüglich Rechtsfragen weitervermittelt. Herr B. hat einen Partner in einer anderen Stadt und in München wenig soziale Kontakte. Deshalb war Herr B. vor dem zweiten Lockdown im Herbst Gast beim ASZ-Geburts- tagskränzchen und kam dort mit meinigen anderen Gästen ins Gespräch. Mit dem ASZ steht Herr B. nach wie vor im Kontakt.“ (Sitzungsvorlage 20-26 für Sozialausschuss 11.11.2021, S. 8)*

#### Fall C

*„Nach mehreren, eher unregelmäßigen Smalltalk-Gesprächen gab Frau C. der SAVE-Berater\*in ihre Handynummer und bat um einen Beratungstermin. Mehrere Termine wurden vereinbart, diese wurden aber von Frau C. nicht wahrgenommen. Erst beim vierten Mal kam ein Termin zustande und mehrere Problemlagen wurden bekannt, unter anderem gesundheitliche Probleme sowie eine prekäre Situation aufgrund von Mietschulden. Zudem ist die Wohnung nicht barrierefrei und in einem schlechten Zustand. Inzwischen hat Frau C. Vertrauen gefasst und es kam seitdem zu mehreren Beratungsterminen, bei denen es vor allem um das Thema Wohnen ging. Frau C. wurde an eine Schuldnerberatungsstelle angebonden und es wurde ihr ein gespendeter Rollator vermittelt.“ (Sitzungsvorlage 20-26 für Sozialausschuss 11.11.2021, S. 9)*

#### 4.4. Jenseits der Straße: SAVE-Arbeit im ASZ

Neben der Aufsuchenden Sozialen Arbeit auf der Straße – den sogenannten „Touren“ – gibt es für die SAVE-Fachkräfte eine Fülle von Tätigkeiten zu erledigen, die sich eher im Hintergrund, d.h. am Schreibtisch, am Telefon, bei Terminen innerhalb und außerhalb des ASZ etc. abspielen. Dabei kommen die SAVE-Fachkräfte immer auch mit weiteren Aufgabenbereichen und Tätigkeitsfeldern des ASZ in Berührung und sind in vielerlei Hinsicht in das ASZ-Team eingebunden. Im Folgenden soll rekonstruiert werden, wie die SAVE-Fachkräfte diese Aufgaben auf der „Hinterbühne“ bewerkstelligen und mit welchen Herausforderungen sie dabei konfrontiert sind.

##### 4.4.1 Implementieren, adaptieren, verzahnen: SAVE als Bestandteil der ASZ-Arbeit

Damit SAVE erfolgreich implementiert werden kann, muss das SAVE-Konzept in die ASZ-Arbeit integriert und mit dieser organisatorisch verzahnt werden. Dazu braucht es neben einer Adaption von SAVE an die Bedarfe des jeweiligen Stadtteils vor allem gelingende Rahmenbedingungen. So benötigen die SAVE-Fachkräfte zuallererst den Rückhalt der ASZ-Leitung und darüber hinaus die ideelle wie instrumentelle Unterstützung ihrer Arbeit von Seiten des ASZ-Teams. Eine Fachkraft berichtet, wie fruchtbar die wechselseitige Zusammenarbeit ist:

*„Die Zusammenarbeit im Team ist gut. [...] [Wenn ich sage,] ich gehe jetzt auf SAVE-Tour, [heißt es:] Okay, viel Spaß, bis später. Also, da ist gar keine Diskussion. Bei uns kriegt auch jeder den Raum, den er braucht, man kann sich einbringen mit Projekten, mit Ideen, man kann auch Sachen diskutieren. [...] Das ist das Schöne bei uns im Team, du kannst einfach alles durchdiskutieren, du kannst auch mit jedem Problem zu jedem gehen und einfach sagen, ich komm grad mit der Situation nicht weiter, bin ich verquer, kann ich das irgendwie anders lösen? Welche Möglichkeiten gibt's? Also, [...] die Türen sind auch immer offen, außer, man hat eine Beratung. Du kannst einfach überall reingehen und alles fragen.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 139)*

Hier wird erneut deutlich, dass die SAVE-Fachkräfte für ihre Arbeit vor allem Zeit und Flexibilität benötigen und dieser Bedarf unbedingt auch im ASZ-Alltag wahrgenommen und berücksichtigt werden muss. Entsprechend zählt es zu den zentralen Aufgaben der ASZ-Leitung als Führungskraft, sowohl die personellen bzw. zeitlichen Ressourcen für die SAVE-Arbeit sicherzustellen als auch die Position der SAVE-Fachkraft im Team zu klären.

Bisher gibt es unterschiedliche SAVE-Stellenmodelle: Bei der überwiegenden Zahl der an SAVE beteiligten ASZ ist die SAVE-Kraft zudem mit weiteren Stundenprozenten für Tätigkeiten im ASZ angestellt; nur in einem ASZ ist die Fachkraft ausschließlich für die SAVE-Tätigkeit angestellt. In einem weiteren ASZ wurden die fehlenden ASZ-Stellenprozente der SAVE-Fachkraft gegen Stellenprozente einer ASZ-Kollegin „eingetauscht“ – und damit sehr gute Erfahrungen für das SAVE-Projekt gemacht, so berichtet die Fachkraft:

*„Einmal in der Woche kommt auch eine Kollegin mit, [...] und dieses Tandem funktioniert für mich wahnsinnig gut. [...] Das stärkt mich in meiner Sicherheit und ist [...] total hilfreich, [...], wenn man noch mit einer Person im Gespräch ist und nochmal einen anderen Input bekommt.“ (Int1-ASZ-F, Pos. 5-9)*

Nach Ansicht der Fachkräfte und der interviewten ASZ-Leitungen ist es immens wichtig, beide Tätigkeitsbereiche – die SAVE-Tätigkeit und die ASZ-Arbeit – auch im Stellenprofil miteinander zu verzahnen. Dies stärkt zum einen die Kompetenzen und Wissensbestände der SAVE-Fachkraft bei ihrer Aufsuchenden Sozialen Arbeit:

*„Wenn es die Aufgabe von SAVE ist, die Leute ins Haus zu bringen oder ans Haus anzudocken, dann ist es natürlich wichtig, dass man [als SAVE-Fachkraft] auch weiß, was hier [im ASZ] passiert [...], an wen man sich gegebenenfalls wendet, wie die Abläufe sind und wo es überhaupt noch Kapazitäten gibt.“ (Int3-ASZ-F, Pos. 3)*

Zum anderen profitiere auch das ASZ-Team davon:

*„Aus meiner Sicht ist es wichtig, dass die SAVE- Stellen im Idealfall immer auch Anteile am ASZ haben, weil, ich gebe Informationen über das ASZ, aber jeder ASZ-Mitarbeiter hier weiß auch ein bisschen was über SAVE [...] und ist ein Stück weit dafür sensibilisiert, wenn ein Klient [...] hier zum ersten Mal rein- kommt [...], der auf so einem Rundgang angesprochen worden [...] ist.“ (Int2-ASZ-L, Pos. 44)*

Allerdings erfordert die Verzahnung von SAVE-Arbeit und ASZ-Arbeit enge Abstimmungsprozesse im gesamten Team sowie ein grundlegendes Maß an Flexibilität aller Beteiligten, insbesondere, was die Tagesplanung anbelangt, die bei SAVE wiederum wetterabhängig ist. Eine SAVE-Fachkraft reflektierte die damit zusammenhängenden Abwägungsprozesse:

*„Das ist auch so ein bisschen eine spontane Sache dann. Kann ich gehen, kann ich nicht gehen [...]? Wenn ich sehe, es gewittert aber dann um 16.00 Uhr, dann muss ich halt vorher noch gehen [...]. Und das sind halt auch Sachen, da kann ich dann hier z.B. im Haus auch keine festen Zusagen machen. [...] Also, wenn ich einen Beratungstermin hab [...], dann steht der natürlich, da muss ich dann schauen, wie ich das mache, wenn das Wetter spontan umschlägt. Aber wir haben ja vorne z.B. eine Infothek, und manchmal entstehen da auch so Lücken zwischen Ehrenamtlichen. Dann muss spontan jemand einein- halb Stunden am Telefon sitzen, weil, wir müssen ja irgendwie erreichbar sein. Und [...] es versucht eigentlich jede von den Kolleginnen auch, [...] was irgendwie geht, dann von sich zu werfen und im Haus präsent zu sein. [...] Und wenn's kein fester Termin ist, dann streicht man die Sachen auch. Da wird dann geschaut, dass erstmal hier im Haus alles läuft, und der Rest kommt danach.“ (Int1-ASZ-F, Pos. 51-59)*

#### 4.4.2 Vorbereitungen auf die Tour: Die Sozialraumanalyse

Zu den Kernkompetenzen einer SAVE-Fachkraft gehört es, im Stadtviertel gut vernetzt zu sein und über ein breites Wissen über die infrastrukturellen Möglichkeiten und Angebote vor Ort zu verfügen. Insofern stehen die Fachkräfte bei Stellenantritt erst einmal vor der Herausforderung, sich das eigene Viertel systematisch zu erschließen. Neben den im Team vorhandenen Wissensbeständen, auf die bestenfalls zurückgegriffen werden kann, haben sich dabei Stadtteilbegehungen und Sozialraumanalysen als sinnvoll erwiesen. Eine Fachkraft beschreibt ihr Vorgehen bei der Erschließung ihres Stadtviertels, das im Vergleich mit anderen Praktiken als ein Best-Practice-Modell dienen kann:

*„Der Vorteil war, dass wir zu dem Zeitpunkt, wo ich gestartet bin, [erstmal] eine Stadtteilbegehung gemacht haben. Das heißt, ich bin mit verschiedenen Kollegen vom Team, wir haben den kompletten Stadtteil quasi in Parzellen eingeteilt [...]. Und da bin ich immer mit einer anderen Kollegin mitgegangen, und wir haben uns Straßenzug für Straßenzug den Stadtteil angeschaut. Und das hat mir wahnsinnig viel gebracht, weil, da hast du einfach gesehen, wie die Struktur ist. Wir haben dann aufgeschrieben, was uns so aufgefallen ist: [...] Öffentlicher Nahverkehr, Kommunikationsmöglichkeiten, Gesundheitswesen, Behörden... [...] Dass man einfach schon mal weiß, was gibt's. Und dann hab ich mir überlegt, wo könnte ich Leute antreffen. Dann hab ich Beobachtungen gemacht zu verschiedenen Uhrzeiten und hab gezählt, wieviel alte Menschen ich treffe, wieviel Leute potenziell Hilfebedarf hätten. Und so hab ich mir [nach und nach] die Routen erarbeitet.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 151)*

Da dieses Vorgehen zwar sehr zielführend, aber auch äußerst aufwendig ist, hat es sich als unabdingbar erwiesen, dabei auf die Expertise und die Unterstützung der ASZ-Kolleg\*innen zurückzugreifen. Auch die zitierte SAVE-Fachkraft betont diesen Punkt als maßgeblich für das Gelingen und verweist auf die damit einhergehende Multiperspektivität, die der SAVE-Arbeit sehr zugute käme:

*„Jeder Kollege hat einen anderen Hintergrund, kommt aus einem anderen Arbeit[s]kontext] und hat einen anderen Blickwinkel. Und das war halt gut, [dann gemeinsam darüber] zu sprechen: Ist das [wohl] ein Platz, wo sich Senioren aufhalten? Ja, weil..., nein, weil... [...]. Das ist tatsächlich sehr hilfreich gewesen, dass wir die Möglichkeit gehabt haben, das so durchzuführen. Wir haben auch noch Praktikanten gehabt zu dem Zeitpunkt, das war optimal, weil die nochmal einen ganz anderen Blickwinkel drauf gehabt haben. Und das hat dann schon was gebracht. Also ich find auch, jeder, der neu anfängt, soll erstmal seinen Stadtteil anschauen können. Ganz in Ruhe.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 155)*

Dass die Stadtviertel-Erschließung immens viel Zeit und Geduld erfordert, mussten auch andere SAVE-Fachkräfte feststellen, so erinnert sich eine SAVE-Fachkraft an ihren Jobstart:

*„Ich hab dann mit unserer Sozialraumentwicklerin geredet, ich hab mit meinen Kolleginnen geredet, was so Plätze sein könnten für Senioren, und ich bin immer rumgelaufen und hab geschaut, wo treffe ich denn wirklich viele Senioren, und wie kann ich das für mich ausgestalten. Und das hat wesentlich mehr Zeit in Anspruch genommen, als ich [vorab] [...] gedacht hätte.“ (Int1-ASZ-F, Pos. 23)*

#### 4.4.3 Kooperation im Stadtviertel: Netzwerkarbeit

Neben der zeitintensiven Herausforderung, sich das eigene Stadtviertel zu erschließen, ist die zielgerichtete Netzwerkarbeit ein weiteres Kerngebiet der SAVE-Tätigkeit. Zu den Daueraufgaben der SAVE-Fachkräfte gehört es, das SAVE-Projekt nicht nur bei der Zielgruppe des Projekts – den Senior\*innen – bekannt(er) zu machen, sondern auch bei den Akteur\*innen, die mit diesen in regelmäßigem Kontakt stehen und potentiell als Adressat\*innen für SAVE-Weitervermittlungsaktivitäten gelten können.

Die Protokolle der Praxisgruppe spiegeln auf beeindruckende Weise die vielfältigen Aktivitäten der Kontaktaufnahme und Vernetzung mit potentiellen Multiplikator\*innen und Netzwerkpartner\*innen, welche die SAVE-Fachkräfte im bisherigen Projektzeitraum in ihrem jeweiligen Einsatzgebiet durchgeführt haben. Kontaktiert und über das SAVE-Projekt informiert wurden soziale Einrichtungen, Vereine, Kirchengemeinden, Ämter und Behörden, Beratungsstellen, Ärzt\*innen, Apotheken, Sanitätshäuser, Geschäfte und Kioske sowie die jeweiligen Kontaktbeamten der Polizei.

Der insgesamt hohe Bekanntheitsgrad der ASZ wurde als sehr förderlich für das Gelingen der Netzwerkarbeit erlebt, wohingegen das Pandemiegeschehen deutlich limitierend wirkte und dazu führte, dass viele Aktivitäten danach erst mühsam wieder (neu) aufgenommen werden mussten.

Bei ihren Netzwerkaktivitäten stießen die Fachkräfte auf sehr unterschiedliche Resonanz: Als schwierig erwies sich die Zusammenarbeit mit den Hausärzt\*innen, die – so die Wahrnehmung der Fachkräfte – aus Zeitmangel und Überlastung wenig Offenheit und Interesse gezeigt hätten. Dahingegen seien die Ansprechpartner\*innen der Kirchengemeinden grundsätzlich sehr interessiert an SAVE. Eine Fachkraft betonte den damit verbundenen Vertrauensvorschuss, der ihr die Kontaktaufnahme wesentlich erleichtere:

*„Da sind schon Termine vereinbart, wo ich mal zu monatlichen Kaffeetrinken von den Kirchen gehe. Und da werde ich versuchen, regelmäßig dabei zu sein, weil ich merke, dass die Kontakte viel fruchtbarer sind. Weil man [...] sich [als älterer Mensch] da halt sicher fühlt und keinen Hintergedanken haben muss, [ist das jemand] krimineller Natur [...]. Sondern die mich dann verorten als jemanden, der ist nett, der beißt nicht, und der kann einem auch was nutzen.“ (Int4-ASZ-F, Pos. 25)*

Ebenso wie das Bekanntmachen des SAVE-Projekts bei potentiellen Netzwerkpartner\*innen läuft auch die Recherche von Dienstleistungsangeboten für Senior\*innen vielfach schon sehr effizient ab. So berichtet eine Fachkraft im Sinne eines Best-Practice-Modells über ihre Recherchetätigkeiten und die daraus resultierenden Wissensbestände:

*„Im Zuge der Öffentlichkeitsarbeit hab ich [am Anfang] auch Dienste aufgeschrieben, die Hausbesuche machen. Und dann kann man halt schauen, was ist der Bedarf, was brauchen die Leute, was interessiert sie [...] Und dann kann man sagen: ‚Ich hab da eine Liste für Sie, da können Sie sich mal informieren, und wenn Sie keinen finden, können Sie gern bei uns mal anrufen. Und dann schauen wir, ob wir jemanden finden.‘ [...] Und ich hab quasi [am Anfang] Öffentlichkeitsarbeit und die SAVE-Arbeit zusammen vernetzt, hab mich bei den einzelnen Einrichtungen vorgestellt, auch mit Termin, und hab die SAVE-Arbeit vorgestellt und die ASZ-Arbeit und hab dann im Zuge dessen auch nochmal abgefragt, wie es [mit Hausbesuchen] ausschaut.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 42-45)*

Generell waren sich die Befragten einig, dass die erfolgreiche Netzwerkarbeit im Stadtviertel viel Zeit und Energie in Anspruch nähme, aufgrund von akuten Erfordernissen jedoch oft in den Hintergrund rücken müsse. Eine Fachkraft schilderte ihr Vorgehen bei der stadtteilbezogenen Netzwerkarbeit, dass im Vergleich der Interviewaussagen ebenfalls als Best-Practice-Modell gelten kann:

*„Auf dem aktuellen Stand zu bleiben ist tatsächlich schwierig. [...] Man muss aber dranbleiben und immer wieder schauen, gibt's die verschiedenen Einrichtungen noch, gab's Wechsel. [Aber] das ist das Schöne, man ist ja in Kontakt mit den Klienten. Die berichten dann auch, dass Arzt XY aufgehört hat und jetzt eine neue Praxis drin ist. Dann [...] kann man das sofort aktualisieren. Man muss halt laufend am Ball bleiben, dass das aktuell ist. Es ist sehr aufwändig, das anzulegen. Wenn es aber mal angelegt ist, geht's relativ schnell, dass man an den Kontakt wieder anknüpfen kann.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 75)*

Alle Befragten berichteten übereinstimmend, dass sich in der Zusammenarbeit mit den Netzwerkpartner\*innen der persönliche Kontakt bewährt habe und der SAVE-Flyer mit einer Projektbeschreibung, einem Porträtfoto und den Kontaktdaten dabei eine wichtige Funktion übernehme. Auch das Überreichen des ASZ-Programmhefts helfe dabei, mit dem SAVE-Projekt in Verbindung gebracht zu werden und beim Gegenüber mit seinem Angebot nachhaltig in Erinnerung zu bleiben. Von den ASZ-Leitungen werden die sich daraus ergebenden Win-Win-Effekte durchaus mit Wohlwollen gesehen, so berichtet eine Leitung:

*„Durch die Arbeit für SAVE hat sie [unsere SAVE-Fachkraft] [...] unglaublich viel Öffentlichkeitsarbeit gemacht und sich vorgestellt und war bei XY. Und dadurch sind dann Kontakte entstanden, die tatsächlich bis jetzt halten. Und die wissen von ihr und andersrum natürlich auch. Und das ist wiederum fürs ASZ gut. [...] Also, da hat sie nochmal ein Netzwerk aufgebaut, was wir hier so definitiv nicht hingekriegt hätten, nur in unserer Arbeitszeit. Das ist ein Riesenvorteil geworden, das Haus durch ihre Arbeit einfach präsent zu machen. (Int1-ASZ-L, Pos. 39-41)*

#### 4.4.4 Sichtbarkeit schaffen: Öffentlichkeitsarbeit

Eng mit der Netzwerkarbeit verbunden ist das Querschnittsthema Öffentlichkeitsarbeit. Auch in diesem Tätigkeitsfeld sind die SAVE-Fachkräfte mit großer Kreativität und hohem Engagement involviert: Um die Außenwirkung des bundesweit einzigartigen Projekts zu steigern, haben einige von ihnen bereits für Streetwork-Kolleg\*innen aus anderen Tätigkeitsfeldern Vorträge über das SAVE-Projekt gehalten. Aus ASZ-Leitungsperspektive könnte der fachinterne Austausch mit Streetwork-Kolleg\*innen aus anderen Tätigkeitsfeldern aber noch durchaus ausgebaut werden:

*„Ich würde sagen, dass da von städtischer Seite durchaus nochmal mehr Öffentlichkeitsarbeit dafür gemacht werden kann, weil beide Seiten davon profitieren würden. Also, vom Erfahrungsschatz aus [...] 40 Jahren Streetwork für Jugendliche und Kinder [...] profitieren und [...] den neuen Blickwinkel „Streetwork für Senioren“ mit reinzubringen in diese Netzwerke, [...] da sollte noch deutlich mehr passieren.“ (Int2-ASZ-L, Pos. 56)*

Neben dem Wunsch, sich insbesondere fachintern noch mehr zu vernetzen und damit das Unterfangen „Streetwork für ältere Menschen“ bekannter zu machen, werben einige SAVE-Fachkräfte über eine aktive Pressearbeit für einen höheren Bekanntheitsgrad von SAVE: So sind während der vierjährigen Laufzeit des Projekts bereits diverse Zeitungsartikel über SAVE erschienen [28–30]; sogar ein YouTube-Clip, bei dem eine Fachkraft auf ihrer Tour begleitet wird, ist online abrufbar [31].

Insgesamt eint die Fachkräfte und die ASZ-Leitungen ein starkes Bewusstsein für die hohe Relevanz dieses Tätigkeitsbereichs – und zwar sowohl gegenüber der Zielgruppe der älteren Menschen als auch gegenüber den Netzwerkpartner\*innen und Fachkolleg\*innen. Dies spiegelt sich auch darin, dass der gemeinsame Austausch über die Praktiken der Öffentlichkeitsarbeit zu den fixen Tagesordnungspunkten der regelmäßig stattfindenden Treffen der Praxisgruppe gehört. Entsprechend bilanziert das Protokoll eines Treffens der Projektgruppe auch als ein Ergebnis von „TOP 6: Öffentlichkeitsarbeit: „Es ist allen Beteiligten wichtig, dass auf das Angebot SAVE aufmerksam gemacht wird.“ (Protokoll 10. Treffen Projektgruppe, 7.2.2022)

Nichtsdestotrotz sehen sich die SAVE-Fachkräfte auch in diesem Arbeitsbereich mit strukturellen Herausforderungen konfrontiert, wie aus den Einzelinterviews mit den Fachkräften sowie den ASZ-Leitungen deutlich wurde. Als ein zentrales Problem kann die fehlende Einheitlichkeit – und damit verbunden: mangelnde *Corporate Identity* – in der Außendarstellung ausgemacht werden, die jedoch konzeptionell intendiert ist. So vermerkt das Protokoll des ersten Treffens der Praxisgruppe:

*„Es ist jeder SAVE-Stelle im ASZ selbst vorbehalten, eine eigene Öffentlichkeitsarbeit zu entwickeln. Eine Einheitlichkeit ist lediglich in der Grundaussage [über] SAVE und [in Bezug auf die] Logo[s von] Träger bzw. ASZ und LHM Voraussetzung. Entwürfe z.K. bitte an die Fachstelle.“* (Protokoll 1. Treffen SAVE Praxisgruppe 30.09.19, S. 3)

Die damit verbunden große Offenheit in der Ausgestaltung der Außendarstellung führt im Arbeitsalltag allerdings zu der großen Schwierigkeit, dass sich jede SAVE-Fachkraft bei Stellenantritt zunächst der zeitaufwendigen Gestaltung eines SAVE-Flyers im Postkartenformat widmen muss, – was zu Lasten anderer, wichtiger Aufgaben (wie etwa der Sozial- und Netzwerkanalyse) geht. Einige Fachkräfte lösten dieses Problem, indem sie auf die Expertise – und die Druckvorlagen – von langjährig tätigen SAVE-Kolleg\*innen in anderen Stadtvierteln zurückgriffen, um schneller einsatzfähig zu sein. Die individuelle Anpassung (der Kontaktdaten, des Porträtfotos der Fachkraft sowie diverser Logos) und die Abstimmung über den Flyer mit der ASZ-Leitung, ggf. auch mit dem ASZ-Träger, muss aber dennoch geleistet werden und ist zeitaufwändig. Entsprechend wird der Start in die reale Aufsuchende Soziale Arbeit auf der Straße und deren Gelingen auf zwischenmenschlicher Ebene sehr erschwert, wie eine Fachkraft akut berichten konnte:

*„Diese Kontakte mit dem direkten Ansprechen sind noch sehr mühsam. Ich warte noch auf den Flyer [...], wo dann auch ein Bild von mir drauf ist. Ich hoffe, der macht's mir etwas leichter, als da nur mit meinem kleinen Kärtchen zu stehen. [...] Man kann die alten Leute auch sehr gut verstehen, dass da ganz schnell ein Enkeltrick oder sowas aufleuchtet, wenn ich die da aus dem Nichts heraus anspreche. Und das ist mühsam.“* (Int4-ASZ-F, Pos. 25)

Alle SAVE-Fachkräfte waren sich jedoch einig, dass dem SAVE-Flyer eine Schlüsselrolle bei der Außendarstellung des Projekts zukommt: Bei der Gruppendiskussion im Workshop verwiesen sie darauf, dass damit nicht nur der offizielle Rahmen des Projekts, sondern auch die Seriosität des Anliegens kommuniziert werden könne, – was eine Vertrauensbasis für den Dialog mit den Senior\*innen, aber auch mit den Multiplikator\*innen schaffe. Zusätzlich könne man noch darüber nachdenken, spezifische Giveaways wie Kugelschreiber (oder sogar: Klickaschenbecher) mit den Kontaktdaten der SAVE-Fachkraft bei den Touren durch das Stadtviertel bereit zu halten, um außer dem Flyer – der ggf. abhanden kommen kann – noch über weitere Möglichkeiten zu verfügen, mit dem SAVE-Projekt in Verbindung zu bleiben.

#### 4.4.5 Türöffner sein: Wege ins Hilfesystem vermitteln

Ein Schwerpunkt der SAVE-Arbeit liegt in der Bereitstellung von Informationen und der Vermittlung von Hilfen. Aufgabe der Fachkräfte ist es, mit ihrem niedrigschwelligen Angebot der Aufsuchenden Sozialen Arbeit etwaige Unterstützungsbedarfe der älteren Menschen zu eruieren und ggf. Hemmschwellen gegenüber Hilfsangeboten abzubauen. Das SAVE-Konzept [9] betont die damit verbundene Türöffner-Rolle der Fachkräfte:

*„Die [...] sozialpädagogischen Fachkräfte [...] bauen [...] verlässliche und stabile Beziehungen zur Zielgruppe auf und fungieren als Türöffner für die Annahme von Unterstützung.“*

Grundsätzlich kann sich ein gelingender Erstkontakt auf der Straße, der Unterstützungsbedarf erkennen lässt, in drei unterschiedliche Richtungen entwickeln: So erfolgt entweder (1) eine ad-hoc-Beratung zum jeweiligen themenspezifischen Anliegen auf der Straße; und/oder (2) ein (zeitnah stattfindendes) Beratungsgespräch im ASZ; und/oder (3) eine Weitervermittlung an externe Stellen (z.B. Beratungseinrichtungen, Sozialbürgerhäuser oder Tafel). Aus den Interviews wurde deutlich, dass die SAVE-Fachkräfte in der jeweiligen Gesprächssituation auf der Straße sehr genau abwägen, welche weiterführende Perspektive sie ihrem Gegenüber anbieten können. Eine SAVE-Fachkraft beschrieb, wie sie je nach Gesprächsverlauf und -inhalt die verschiedenen Optionen, die ihr zur Verfügung stehen, nutzt:

*„Es gibt Situationen, da berate ich einfach auf der Straße zu den Themen. Wenn ich den großen Ordner dabei hab, hab ich ja alle Informationen schon dabei und kann das quasi vor Ort machen. Es gibt aber auch Situationen, da vermittele ich dann ans ASZ, wir haben eine zentrale Telefonnummer, wenn nicht explizit nach mir gefragt wird, dann übernimmt die Kollegin, die gerade Zeit hat. Mir ist es wichtig, nicht nur ins ASZ zu vermitteln, sondern auch zu anderen Angeboten. Also, ich informiere mich, was bieten die Kirchen an, was bieten die ganzen sozialen Einrichtungen in der Nähe an, dass man einfach sagen kann: ‚Ah, Sie interessiert das, das Angebot gibt’s da.‘ Das ist mir tatsächlich sehr wichtig, [dass ich darüber informiere], unabhängig von mir als Einrichtung.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 69)*

Die hier genannten Optionen – Beratung vor Ort auf der Straße, Beratung im ASZ oder Weitervermittlung an andere Stellen – haben auch die anderen SAVE-Fachkräfte stets klar vor Augen. Trotzdem wurde sowohl in den Interviews mit den Fachkräften und den ASZ-Leitungen als auch bei der Gruppendiskussion im Workshop deutlich, dass zu diesem Punkt eine konzeptionelle Unschärfe besteht, die – so die Wahrnehmung einer Beteiligten – für Unmut unter den Kolleg\*innen Sorge. Eine Fachkraft versuchte im Interview, die wiederkehrende Debatte – und die dahinterliegenden unterschiedlichen Positionen – zu umreißen:

*„Was dann auch [...] beim Treffen [der Projektgruppe wieder aufkam, war] [...] diese Frage nach dem ‚Türöffner-Sein‘ oder ‚gleich [vor Ort] beraten‘. Weil zwei Kollegen ja meinten, sie sehen sich eher als Türöffner, und die Beratungen finden im ASZ statt. [Auf der anderen Seite sollen] die Leute auch gleich beraten werden, also, wir quasi als Berater auf der Straße sein. Und diese ganz unterschiedlichen Vorstellungen von diesem Konzept find ich brutal schwierig.“ (Int1-ASZ-F, Pos. 279)*

Eine andere Fachkraft teilt diese Wahrnehmung und macht einen einrichtungsübergreifenden konzeptionellen Vorschlag:

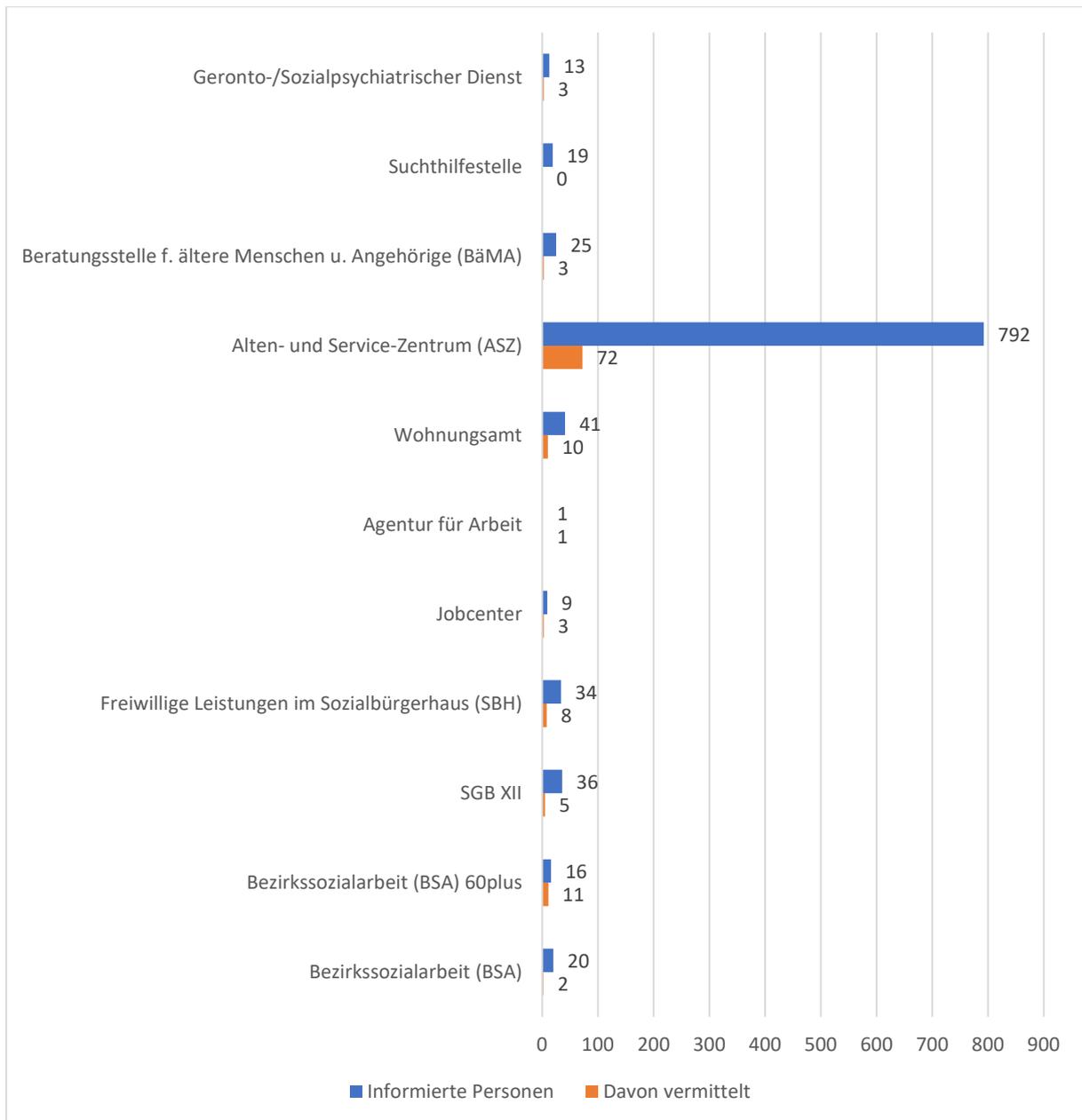
*„Ich denke, dass es nochmal klarer auch gefasst werden müsste vom Auftraggeber her, sprich von der Stadt München, was sie wirklich mit dem SAVE wollen. Weil, das changiert ständig auch hin und her zwischen: ‚Sie sollen Brücke und Scharnier ins ASZ sein, also, Leute aufs ASZ aufmerksam machen und sie hier in unsere Einrichtung einladen und hier andocken.‘ Oder: ‚Sie sollen einfach auf der Straße beraten.‘ Was [im Ergebnis] zwei unterschiedliche Zielrichtungen sind, die man durchaus auch beide verfolgen kann, aber es müsste einfach auch nochmal gesehen werden, [...] hat die Stadt eine Priorisierung, was sie möchte? Oder sagt sie, das kann man so nicht sagen, sondern es kommt immer auf die Situation vor Ort an. Da denk ich, da hängt nämlich tatsächlich viel davon ab. [...] Man müsste konzeptionell auch mit dem übrigen [ASZ-]Team [...] insgesamt überlegen, was wollen wir als Einrichtung mit so einer Stelle wie SAVE? Also wollen wir, dass die Leute mehr herkommen? Oder brauchen wir eine Fachkraft, die auf der Straße gleich sehr gut beraten kann?“ (Int3-ASZ-F, Pos. 25)*

Ungeachtet der Frage nach dem richtigen Ort der Beratung war sowohl den Fachkräften als auch den Leitungen bewusst, dass mit der proaktiven Kontaktaufnahme auf der Straße durch die SAVE-Fachkräfte und dem nachfolgenden langwierigen Aufbau eines Vertrauensverhältnisses auch eine große eigene Verantwortung gegenüber der Klientel einhergeht: So sei es unabdingbar, dass die Fachkraft nach dem (Erst-)Kontakt auf der Straße auch im ASZ präsent sei und damit Verlässlichkeit demonstriere. Dies helfe insbesondere älteren Menschen mit Schwellenängsten, das ASZ als einen für sie hilfreichen und sicheren Ort wahrzunehmen:

*„[Gerade] am Anfang, [wenn Leute das erste Mal ins ASZ kommen,] ist es sehr wichtig, dass die [Fachkraft] dann auch [...] wirklich vor Ort ist, weil sie ja auch vorher den Leuten gesagt hat, dass sie vom ASZ kommt.“ (Int5-ASZ-L, Pos. 102)*

Jenseits der konzeptionellen Debatte über das Selbstverständnis der beratenden SAVE-Fachkräfte lässt sich auf Basis der statistischen Daten für die Projektpraxis festhalten, dass das ASZ weiterhin die erste Anlaufstelle für die SAVE-Klientel darstellt: Insgesamt finden sowohl die Information über die ASZ-Beratungs- und Unterstützungsangebote als auch die konkrete Vermittlung entsprechender Hilfen im ASZ weitaus häufiger statt als die Vernetzung mit externen Kooperationseinrichtung und die Weitervermittlung spezifischer Anliegen an die entsprechenden Stellen (► **Abb. 13**). Allerdings ist aufgrund der Statistik nicht ermittelbar, wie viele der durch SAVE informierten Personen zusätzlich eigenständig ihren Weg in das weitere Hilfesystem gefunden haben.

**Abb. 13** Bereitstellung von Informationen und Vermittlung von Hilfen im SAVE-Projekt

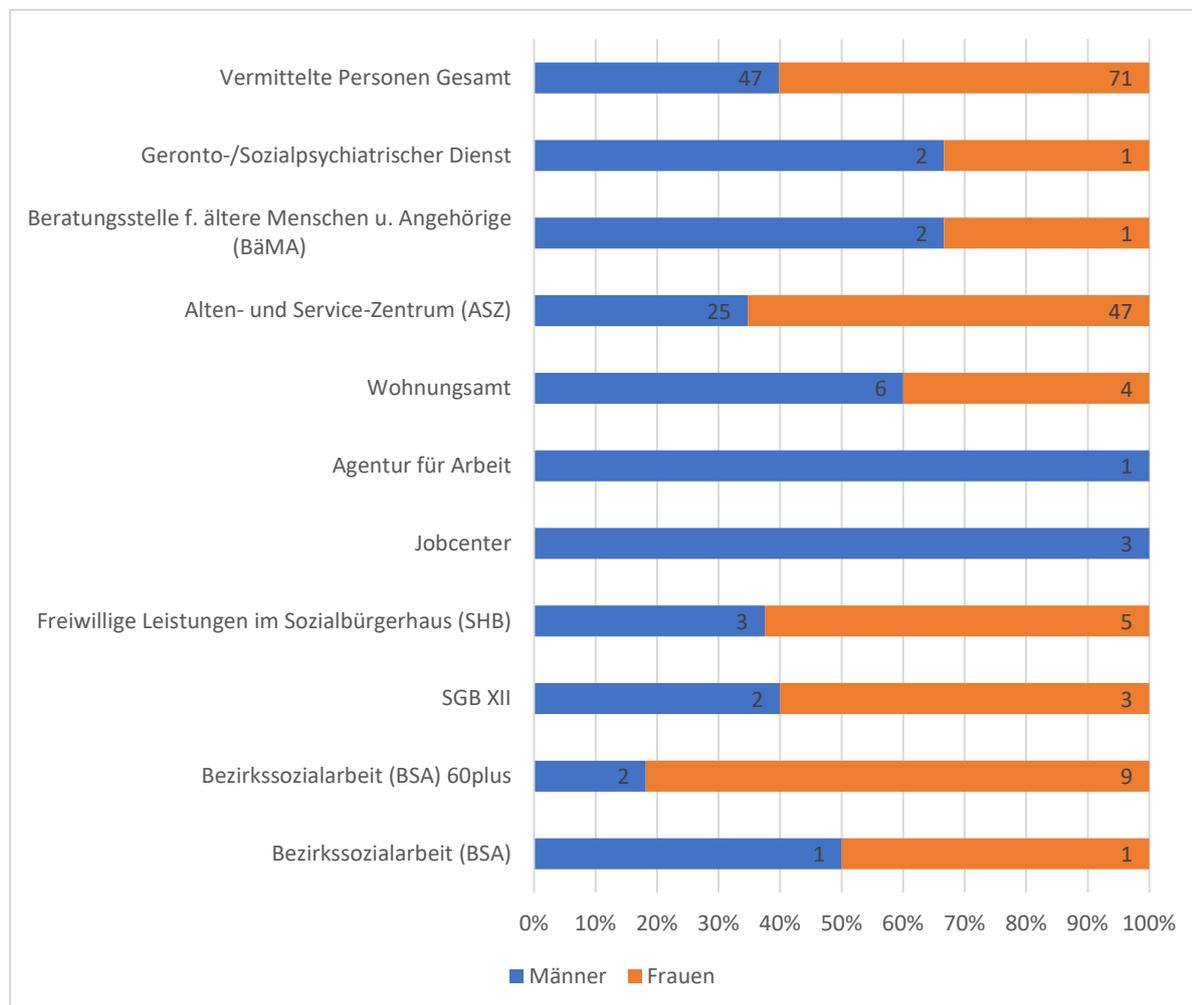


Als herausforderungsreich erleben die SAVE-Fachkräfte allerdings die Weitervermittlung von SAVE-Fällen an zuständige Ämter und Behörden: Hier machen die SAVE-Fachkräfte in ihrem Arbeitsalltag immer wieder die Erfahrung, dass an Externe delegierte Fälle bald wieder auf ihrem Schreibtisch landen. Eine Fachkraft erläutert dieses Bumerang-Phänomen:

*„Das Problem ist, dass sie, wenn sie z.B. zum Sozialbürgerhaus gehen, vermutlich dann mit vielen Sachen wieder an uns zurückverwiesen werden. Also in dem Moment, in dem kein Gefährdungsfall eintritt, ist z.B. die BSA60+ nicht zuständig. Und auch bei den ganzen Anträgen, z.B. Grundsicherungsantrag, wird ihnen auch mehr oder weniger das Schreiben einfach so mitgegeben, dieser Antrag. Und dann so: ‚Jetzt füllen Sie den mal bitte aus. Und wenn Sie Hilfe brauchen, gehen Sie ins ASZ.‘ Also, die Leute landen sowieso wieder bei uns.“ (Int1-ASZ-F, Pos. 153-155)*

Entsprechend zählt der Wunsch, direkte Ansprechpartner\*innen bei Ämtern und Behörden vermittelt zu bekommen, zu den unmittelbaren nächsten Zielen der SAVE-Fachkräfte. Geschlechtsspezifische Unterschiede in der Vermittlung von Hilfen sind im nachfolgenden Schaubild dargestellt (► **Abb. 14**).

**Abb. 14** Vermittlung von Hilfen im SAVE-Projekt nach Geschlecht



#### 4.4.6 Vom Gespräch zur Fallzahl: Statistik und Dokumentation

Neben der vorbereitenden Sozialraumanalyse und der begleitenden Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit zählt auch die bilanzierende Dokumentations- und Statistiktätigkeit zu den ständigen – und durchaus herausforderungsreichen – Aufgaben der SAVE-Fachkräfte. Insofern soll nachfolgend noch einmal das Augenmerk auf die individuellen Umgangsweisen der SAVE-Fachkräfte mit den Themen Statistik und Dokumentation gelegt werden.

Insbesondere im Rahmen der Workshop-Diskussion rund um die Themen „Dokumentation“ und „Statistik“, aber auch in den Einzelinterviews wurde deutlich, dass die SAVE-Fachkräfte individuelle und kreative Strategien zur Dokumentation ihrer Routen entwickelt haben, um ihre Kontakte anschließend in die SAVE-Statistik zu übertragen.

Dies ist umso bemerkenswerter, als dass es – wie beobachtet werden konnte – mehr als ein Dutzend Kontakte sein können, die auf einer 90-minütigen Tour dokumentiert bzw. rekapituliert werden müssen. Eine SAVE-Fachkraft beschrieb im Interview, wie sie mit dieser allein schon quantitativen Herausforderung umgeht:

*„Das hab ich ziemlich schnell und von Anfang an so gemacht, dass ich die Notizbuchfunktion in meinem Smartphone genutzt habe und immer, wenn die Leute dann weg waren oder wenn ich weitergegangen bin, mir da draufgesprachen habe. Also ich nutze da auch immer die Diktierfunktion, und das [Smartphone] schreibt dann das von selbst auf. Das hat sich sehr bewährt. Da schreib ich z.B. „1. Mai“ und dann „ältere Dame, Rollator, hatte Frage zur Pflegeversicherung, war aufgeschlossen, war gehbehindert“, also, das sind so meine sehr subjektiven Bemerkungen. Aber so, dass ich mich [nachher] noch dran erinnern kann, wer das war.“ (Int3-ASZ-F, Pos. 129)*

Vor allem die Tatsache, an welchem Ort eine Person angesprochen worden war und welche besonderen Merkmale sie aufwies, wird von allen Fachkräften protokolliert, um Wiedererkennungseffekte zu unterstützen und damit auch einen Beziehungsaufbau zu ermöglichen. Im Sinne der Beziehungsarbeit wurden von den SAVE-Fachkräften neben den individuellen Gesprächsinhalten auch immer wieder spezifische biographische Merkmale notiert, um bei wiederkehrenden Kontakten an die vormals geführten Gespräche anknüpfen zu können. Zudem dokumentieren die SAVE-Fachkräfte mit ihren Notizen allgemeine Gesprächsinhalte, etwaige Probleme (z. B. finanzielle Sorgen, Suchterkrankungen) und individuelle Ressourcen (z. B. Familie) der Senior\*innen sowie erfolgte Empfehlungen bzw. Interventionen (z. B. Vermittlung an Netzwerkpartner\*innen, Sozialpädagogische Beratung, Anbindung ans ASZ).

Dieses Vorgehen erfordert von den SAVE-Fachkräften nicht nur sehr gute Merkfähigkeiten, sondern auch große Sorgfalt und Disziplin bei der Protokollierung. Vor allem aber ist auch diese Dokumentationsstätigkeit eine Daueraufgabe, die viel Zeit und Konzentration erfordert, wie aus der beispielhaften Erzählung einer SAVE-Fachkraft deutlich wird:

*„Ich hab dann immer geschaut, dass ich das möglichst zeitnah in diese doch etwas umfangreichen Statistikbögen [eintrage], aber es ist nicht unaufwändig. Ich dachte am Anfang, das geht schneller. Aber dadurch, dass diese Kontakte einzeln aufgeführt werden müssen und dann: Die Personen, die kriegen eine ID, genauso wie bei den Netzwerkpartnern, und dann muss man diese ID nutzen für die verschiedenen Kontakte. Also man muss sich da sehr konzentrieren.“ (Int3-ASZ-F, Pos. 129)*

Insgesamt wurde die SAVE-Statistik von allen Beteiligten als umfangreich und zeitaufwändig beschrieben. Viele Angaben können nur geschätzt oder sogar gar nicht eingetragen werden. Als problematisch wird zudem die steigende Anzahl an Kontakten wahrgenommen, die fortwährend in die Personenstatistik einfließen sollen. Wie jede quantitative Statistik hat aber auch die SAVE-Statistik ihre Grenzen. Entsprechend wurde angemerkt, dass die SAVE-Statistik den realen Gesprächsverlauf einer Begegnung kaum abbilden kann, so sagte eine SAVE-Fachkraft:

*„Ich finde, dass die SAVE-Statistik nicht wirklich das abzeichnet, was wir wirklich machen. Es sind immer nur so Stichpunkte. Es sind auch oft einfach psychosoziale Gespräche, oft triffst du Leute, die sich einfach mal dezent auskotzen wollen. Und sowas wird zum Beispiel nicht abgebildet, also, das gibt's einfach nicht [für die Statistik]. Also an sich [...] hat sich die Statistik schon gut weiterentwickelt [in den letzten Jahren]. Aber es ist halt [immer noch] eine Statistik.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 109)*

## 4.5. Für die Straße: Standortbestimmung und Zukunftsperspektiven

In den Gesprächen mit den SAVE-Fachkräften und den ASZ-Leitungen, vor allem aber auch beim Workshop kamen zahlreiche zielgerichtete Anregungen und konstruktive Verbesserungsvorschläge zum Ausdruck, die hier analytisch aufbereitet wiedergegeben werden sollen. Im Sinne des partizipativen Ansatzes der Studie werden daraus dann im nachfolgenden Kapitel 5 Handlungsempfehlungen für eine Weiterentwicklung von SAVE abgeleitet.

### 4.5.1 Die Phase der Einarbeitung: Zum gelingenden Start in die SAVE-Arbeit

Im Jahr 2019 nahmen die ersten vier SAVE-Fachkräfte ihre Tätigkeit auf; drei Jahre später folgten mit der Erweiterung des SAVE-Projekts an fünf zusätzlichen Standorten weitere Kolleg\*innen nach. Entsprechend dem Pilotstatus des SAVE-Projekts standen die neu eingestellten Fachkräfte bei ihrem Job-Start alle vor der ähnlichen Situation, dass sie nicht nur ein Projekt, für das es keine Vorbilder gab, umsetzen und mit Leben erfüllen sollten, sondern dabei auch ihren eigenen Arbeitsstil und -rhythmus finden mussten.

*„Zu SAVE wussten wir ja alle nicht wirklich viel. Am ehesten noch meine Leitung [lacht], aber die hatte im Grunde auch nur das Konzept zugeschickt bekommen und so grobe Weisung [bekommen], worum es gehen soll. Aber wirklich konkret, wie sich das ausgestaltet, natürlich nicht.“ (Int1-ASZ-F, Pos. 21)*

Die Interview- und Workshop-Aussagen verdeutlichen, dass sich in dieser Startphase nicht nur an allen Projektstandorten diverse Herausforderungen auftaten, sondern die Fachkräfte im Umgang damit auch unterschiedliche Lösungsstrategien fanden. Eine Fachkraft beschrieb überblicksartig, welche zentralen Parameter für sie in der Einarbeitungsphase wichtig waren:

*„Am Anfang geht’s natürlich viel um die Einarbeitung und mal so reifinden und auch die Arbeits-, die Rahmenbedingungen zu machen. Angefangen von Visitenkarten, Flyer entwerfen, ein Tablet bestücken, dass man das auch mitnehmen kann raus auf die Straße. Und natürlich [ging’s] [...] die ersten Monate [auch] erstmal [darum], hier im Haus mehr oder weniger hauptsächlich zu sein, um hier die Abläufe kennenzulernen. Weil, wenn es die Aufgabe ist von SAVE, die Leute ins Haus zu bringen oder ans Haus anzudocken, dann ist natürlich wichtig, dass man auch weiß, was hier passiert und wie es passiert und an wen man sich gegebenenfalls wendet und wie die Abläufe sind und wo oder ob es überhaupt noch Kapazitäten gibt.“ (Int3-ASZ-F, Pos. 3)*

Vergleicht man die retrospektiven Aussagen der Fachkräfte zu ihrer Anfangszeit im SAVE-Projekt und nimmt flankierend die Aussagen der jeweiligen ASZ-Leitungen hinzu, lässt sich ableiten, dass diejenigen Fachkräfte den Projekt- und Arbeitsstart am erfolgreichsten bewältigten, die gelingende Rahmenbedingungen vorfanden – oder diese zumindest relativ bald und mit vergleichsweise geringem Aufwand herstellen konnten. Vier Bereiche können in diesem Zusammenhang als maßgebliche „Stellschrauben“ für eine erfolgreiche Startphase identifiziert werden, nämlich:

### (1) Basisausstattung

Wichtig ist zunächst einmal die Versorgung mit einer materiellen und monetären Basisausstattung, die je nach ASZ bzw. Stadtteil auch variieren kann (► **Abb. 15**). Nach der Erfahrung einer ASZ-Leitung sind dabei folgende drei Dinge von zentraler Bedeutung:

*„Es sollte ein Diensthandy vorhanden sein, was die SAVE-Kraft mitnehmen kann. Es sollte ein Fahrrad da sein, was sie benutzen kann. Und es sollte ein Budget da sein, um die notwendigen Fortbildungen zu machen, insbesondere für neue SAVE-Kräfte.“ (Int5-ASZ-L, Pos. 212)*

### (2) Entwicklung einer individualisierten SAVE-Zielsetzung

Ein zweiter zentraler Punkt ist die Entwicklung einer individualisierten SAVE-Zielsetzung und damit eine gelingende SAVE-ASZ-Verzahnung, basierend auf der gemeinsamen Auseinandersetzung mit der Frage, auf welche Art und Weise SAVE im jeweiligen ASZ umgesetzt werden soll (vgl. Kapitel 4.4.1). Eine Fachkraft beschreibt diesen Prozess:

*„Ich hab [mir am Anfang] gesagt, gut, ich lerne jetzt erstmal die ASZ-Arbeit kennen. Dann bin ich die ersten Male auf die Straße gegangen, und dabei macht man sich ja auch [...] viele Gedanken [...] und kann auch so ein bisschen Ideen entwickeln. Und dann muss man aber eigentlich zu dem Punkt kommen, dass man sagt, jetzt brauchen wir aber ein Konzept mit den Kollegen, dass man auch gemeinsam was entwickelt und [SAVE] dann auch was Gemeinsames wird. Schwierig ist es, wenn SAVE dann [die Aufgabe von] einem alleine bleibt.“ (Int3-ASZ-F, Pos. 41)*

Unabdingbar dabei ist eine unterstützende Haltung der ASZ-Leitung und eine produktive Zusammenarbeit mit dem gesamten ASZ-Team, so sagte eine SAVE-Fachkraft:

*„Mein Team hat mir wirklich geholfen. Die waren natürlich auch alle so ein bisschen hilflos, weil, sie wussten ja [von SAVE] noch weniger als ich. [...]. Aber [...] mit kollegialem Rat ist mir eigentlich jeder zur Seite gestanden. Und [mit] meiner Leitung hatte [ich] auch ein Gespräch im Monat, [...] zum Reflektieren, was alles in diesem Monat gelaufen ist, was hab ich nächsten Monat vor. Und das [...] hat mir wahnsinnig geholfen, mich selber dann auch nochmal in einem festeren Rahmen zu strukturieren.“ (Int1-ASZ-F, Pos. 63-67)*

### (3) Vorbereitungsphase

Eine ausreichende Vorbereitungszeit vor dem Start in die eigentliche Streetwork, bei der die vorbereitenden Schritte wie Stadtviertel-spezifische Sozialraumanalysen (vgl. Kapitel 4.4.2), Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit (vgl. Kapitel 4.4.3 und 4.4.4) in enger Abstimmung mit dem ASZ-Team – und idealerweise vor dem Hintergrund eigener Stellenprozente im ASZ – umgesetzt werden können, ist ebenfalls wichtig. Eine Fachkraft begründete dies:

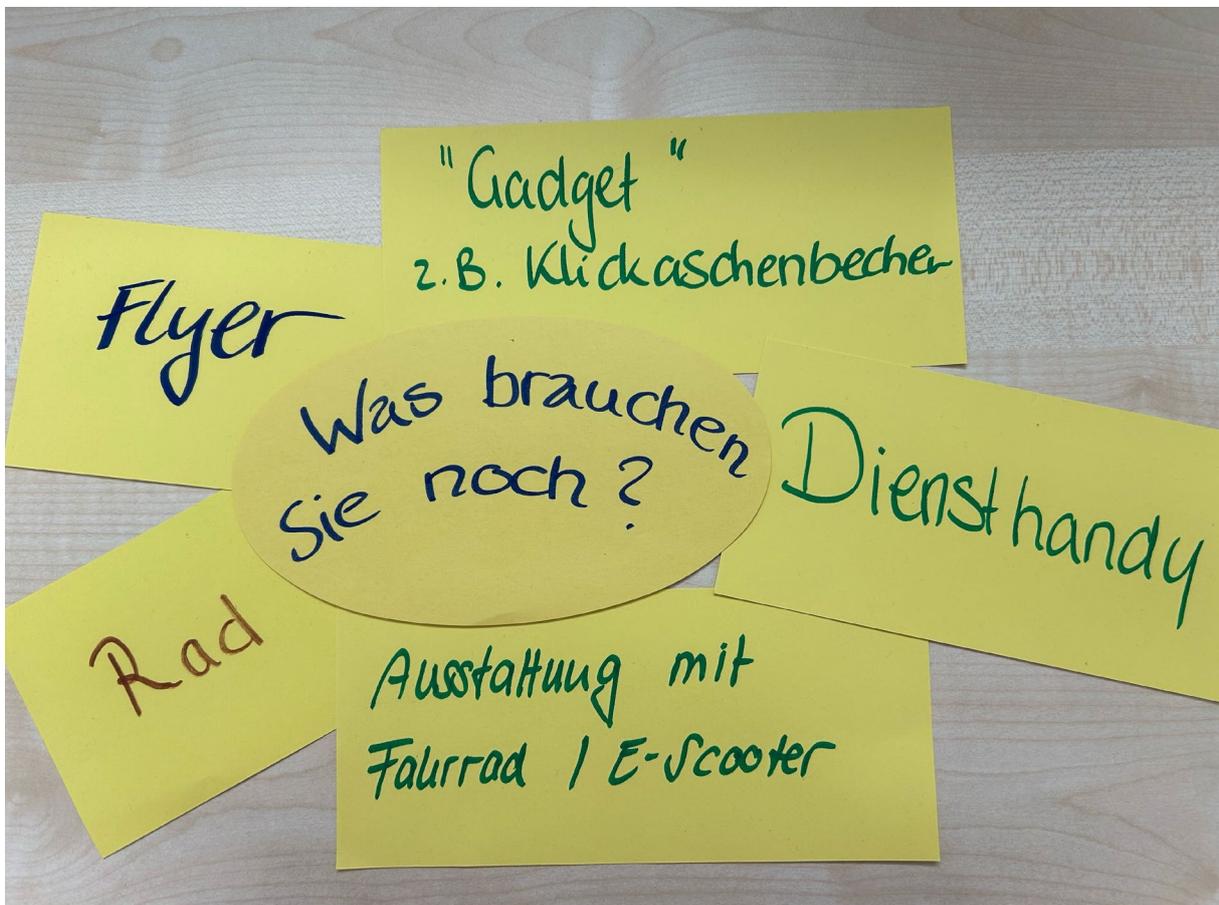
*„Ich finde die Kombination aus Öffentlichkeitsarbeit und SAVE sehr gut, weil, du bist präsent im Viertel und auch dieses [...] Klinkenputzen, das ist zeitintensiv, aber die Leute wissen halt einfach, wer du bist, und lernen dich kennen. [...] [Und] ich finde, dass die SAVE-Stelle sinnvoll ist, wenn du die gekoppelt hast an der ASZ-Arbeit tatsächlich, weil [...] ich kenne jetzt die Strukturen vom ASZ, ich weiß, was das ASZ anbietet, ich bin da selber involviert. [...]. Ich sehe das so, das ASZ ist so meine Basis, und ich kann rausgehen. Aber ich komm immer wieder zur Basis zurück.“ (Int2-ASZ-F, Pos. 173-175)*

#### (4) Professioneller Außenauftritt

Zudem braucht es schon in der Anfangszeit eine Ausstattung mit grundlegenden Materialien der Außendarstellung und Öffentlichkeitsarbeit (Visitenkarte; SAVE-Flyer im Postkartenformat), die individuell angepasst werden können. Hier könnten die Abläufe noch optimiert werden, wie die Schilderung einer Fachkraft zeigt:

*„[Mit dem] Postkartenformat-Flyer, wo man mich dann auch drauf sieht und der in dicken Buchstaben geschrieben ist, also seniorengerecht, erhoffe ich mir wirklich nochmal, einen besseren Zugang [zu den älteren Menschen] zu kriegen. [...] [Aber] ich musste ja erstmal davon erfahren, dass es das gibt [...]. Und, das sind die Mechanismen in Organisationen, dann musste ich damit erstmal zu der Person, die ihren Segen geben muss. Und dann musste es zu meiner Chefin, die wieder ihren Segen geben musste. Und dann musste der Auftrag raus. Und jetzt [...] kommt noch die Fotografin [...]. Aber wenn das Foto [von mir] dann da ist, sollte es schnell gehen.“ (Int4-ASZ-F, Pos. 29-31)*

**Abb. 15** Auszug aus dem Workshop: Basisausstattung und professioneller Außenauftritt

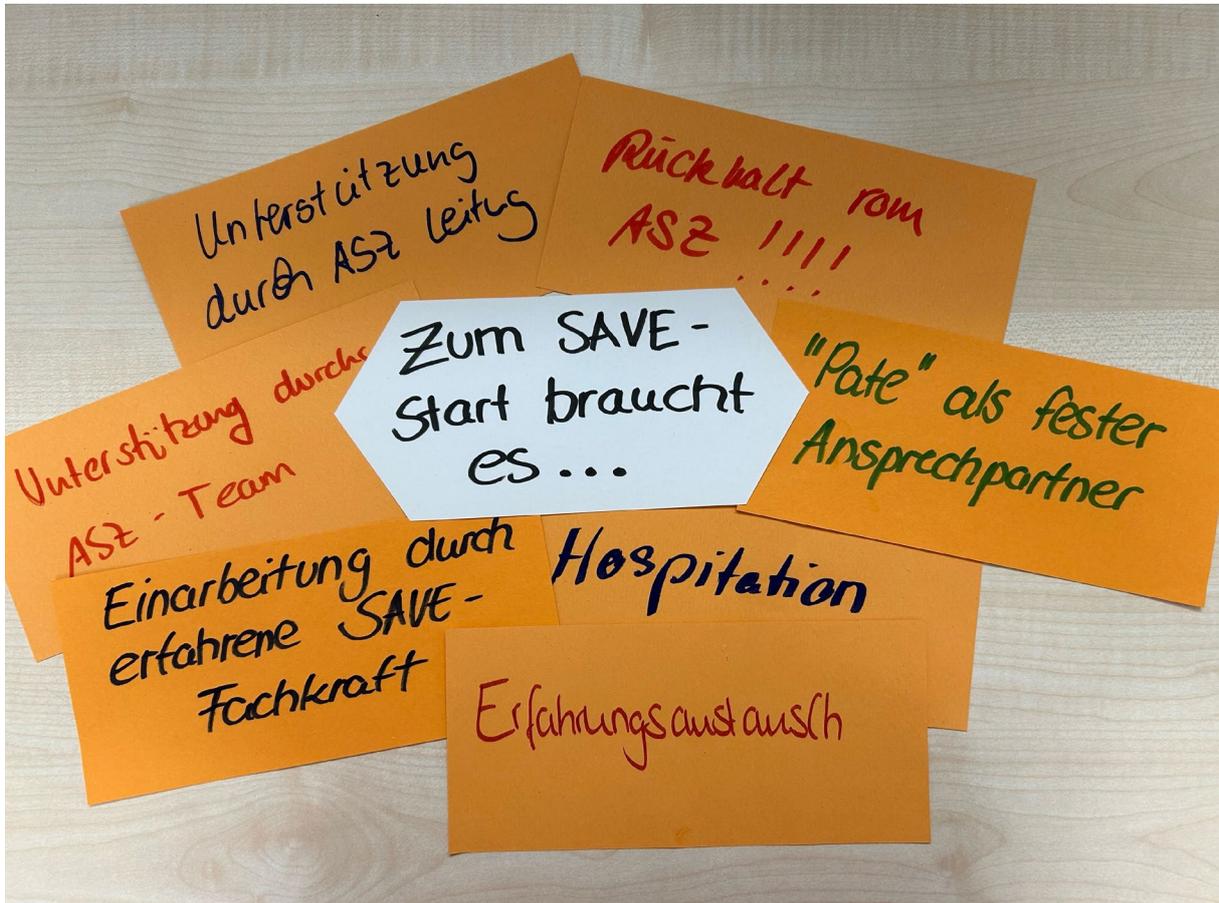


Abschließend resümierten die SAVE-Fachkräfte beim Workshop, dass die Einarbeitungsphase generell mehr strukturiert werden könnte. Dazu wurde vorgeschlagen, ein „Starterkit“ für neue SAVE-Fachkräfte zu entwickeln und darin Hilfestellungen zu zentralen Fragen des SAVE-Arbeitsalltags zu verankern (z. B. „Wie plane ich meine Route?“, „Wie spreche ich Senior\*innen im öffentlichen Raum an?“, „Wie gehe ich mit schlechtem Wetter um?“).

#### 4.5.2 Zusammen ist man weniger allein: Tandems, Teams und Pat\*innenschaften

Nicht nur in der Einarbeitungsphase ist eine wertschätzende und kooperative Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kolleg\*innen von zentraler Relevanz für das produktive Arbeiten und nachhaltige Gelingen von SAVE (► **Abb. 16**).

**Abb. 16** Auszug aus dem Workshop: Unterstützung durch fachinterne Zusammenarbeit



Für die fachinterne Zusammenarbeit im SAVE-Projekt lassen sich vier zentrale Konstellationen identifizieren, die nachfolgend näher beleuchtet werden sollen:

##### (1) Austausch in der Praxisgruppe

Als ein sinnvolles Instrument des gemeinsamen Austauschs und der Rekapitulation bestehender Arbeitstechniken können die regelmäßigen Treffen von Fachsteuerung und SAVE-Fachkräften gefasst werden, bei dem auch immer – nach einem rotierenden Prinzip – eine mit SAVE vertraute ASZ-Leitung anwesend ist und die Gastgeber\*innenschaft übernimmt. Die daraus resultierenden Protokolle der Praxistreffen vermitteln jeweils den aktuellen Stand der Debatte aller an SAVE fachlich Beteiligten zu Konzeption, Ausgestaltung und Wirkung von SAVE und versammeln aktuell aufscheinende Fragen sowie neue Impulse zur Umsetzung von SAVE. Eine ASZ-Leitung ergänzte zu den Treffen:

*„Ich denke mir immer, lasst doch die Leute untereinander reden, [...] auch eine [ASZ-]Leitung muss da nicht dabei sein. Ich finde, die SAVE-Kollegen können das unter sich machen, sich dann treffen, wenn sie es brauchen [...] und [...] sich fachlich austauschen. Oder einfach sagen: Leute, ich hab grad nichts, es ist total ruhig.“ (Int1-ASZ-L, Pos. 73-75)*

Da mit dem weiteren Ausbau von SAVE auch die Praxisgruppe wachsen wird, könnte perspektivisch die Arbeit in Kleingruppen mit SAVE-Fachkräften benachbarter Stadtbezirke eine umsetzbare Lösung für die Zukunft darstellen.

## (2) SAVE-Pat\*innenschaften

Mit der Aussicht auf die Einrichtung vier weiterer SAVE-Stellen und -Standorte wurde bei einem Praxis-treffen von SAVE-Fachkräften und Fachsteuerung bereits im Februar 2022 festgehalten, dass es

*„für die praktische Einarbeitung dieser neuen Fachkräfte hilfreich sein könne, mit kollegialen Paten-schaften die Einarbeitungszeit zu unterstützen.“ (Protokoll 10. Treffen SAVE-Praxisgruppe 07.02.2022)*

Von den bereits tätigen SAVE-Fachkräften wurde dieser Vorschlag sehr positiv aufgenommen und in der Folgezeit mit Unterstützung der Fachsteuerung aktiv in die Praxis umgesetzt: Jede neu beginnende SAVE-Fachkraft bekommt seitdem bei Jobbeginn eine erfahrene SAVE-Fachkraft als Pat\*in zugeteilt, wobei die Pat\*innen für die Beantwortung von Fragen oder zur Hospitation zur Verfügung stehen. Im Rückblick auf ihre SAVE-Anfangszeit bewerteten die SAVE-Fachkräfte das Pat\*innensystem grundsätzlich als sehr wertvoll. So hätten die Hospitationen bei den erfahrenen Kolleg\*innen und der wechselseitige Austausch nicht nur ihre Sicherheit gegenüber der künftigen Aufgabe gestärkt, sondern ihnen vor allem auch bei den Themen „Dokumentation und Statistik“ sowie „Kontaktaufnahme und Gesprächsführung“ enorm geholfen:

*„Meine [SAVE-]Kolleginnen [in anderen Stadtvierteln] konnten mir [...] ganz viel weiterhelfen bei allem, was Statistik oder so anbelangt. Oder generell auch [in Bezug darauf], wie angesprochen wird. Ich hab natürlich dann auch ein bisschen meine eigene Art und Weise reingebracht. Aber einfach zu sehen, wie da auf Leute zugegangen wird, wie ein Gespräch verlaufen kann, das war natürlich wahnsinnig wertvoll. Und auch [einfach die Tatsache,] jemanden als Ansprechpartner zu haben.“ (Int1-ASZ-F, Pos. 63)*

Jedoch wurde aus den Aussagen auch deutlich, dass die Unterstützungsmöglichkeiten von Pat\*innenschaften bei bestimmten SAVE-Aufgaben – wie der vorbereitenden Recherche von potentiellen Routen und Wegepunkten und den damit in Zusammenhang stehenden Sozialraumanalysen – an ihre Grenzen stoßen. So sagte eine SAVE-Fachkraft:

*„Da wir ja beide [Träger X.] zugehörig sind, war es dann [die SAVE-Fachkraft im Stadtviertel Y., die] mich dann mitgenommen hat. In [meinem Stadtviertel] stand ich dann aber vor dieser großen Schwierigkeit, dass [Stadtviertel Y.] einfach so grundverschieden ist zu [meinem Stadtviertel]. Das musste ich dann erstmal für mich adaptieren.“ (Int1-ASZ-F, Pos. 23)*

Von daher sollte perspektivisch überlegt werden, ob bei der Zusammenstellung von SAVE-Pat\*innenschaften künftig primär das Kriterium der ähnlichen sozialstrukturellen Voraussetzungen im Stadtviertel ausschlaggebend ist.

### (3) SAVE-Tandem

Neben den gemeinsamen Treffen mit der Praxisgruppe und dem System der Pat\*innenschaften existiert eine weitere Form der internen Zusammenarbeit, die jedoch bislang nur in einer Einrichtung praktiziert wird: Im Westend geht ein Zweier-Team, bestehend aus einer Frau und einem Mann, gemeinsam auf SAVE-Tour. Von den anderen SAVE-Fachkräften, aber auch von den ASZ-Leitungen wird das singuläre Tandem-Modell mit großem Interesse verfolgt und teilweise sogar als Ideallösung bezeichnet. Eine Fachkraft begründet dies mit den damit verbundenen, arbeitsteiligen Optionen:

*„Zu zweit [zu sein] fände ich auf jeden Fall sehr gut. Weil man dann nicht allein [unterwegs] ist. Man ist aber auch nicht alleine mit dieser Aufgabe. [Ansonsten] sitzt der Nächste, der das macht, in einem ganz anderen Stadtteil mit ganz anderen Strukturen, jedes ASZ hat auch [...] andere Strukturen. Und einfach auch diese ganze Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit. Ich war am Anfang sehr viel damit beschäftigt, Leute anzuschreiben, mich vorzustellen bei Leuten, und das wäre natürlich schön gewesen, wenn ich mir das mit jemandem hätte teilen können.“* (Int1-ASZ-F, Pos. 81-83)

Eine andere SAVE-Fachkraft verweist auf die mit einer Tandem-Lösung einhergehende größere Kontinuität von SAVE sowie mit größeren Spielräumen bei der Interaktion auf der Straße:

*„[SAVE im Tandem] hätte den Vorteil, wenn ich jetzt mal krank bin oder im Urlaub bin, dass es trotzdem weitergemacht wird. Bei mir ist es jetzt de facto so, wenn ich krank bin, wenn ich nicht kann, dann gibt's kein SAVE. [...] Das ist der Vorteil, wenn du zu zweit bist, dass das anders ist. Und du kannst auch nochmal anders mit Gruppen interagieren.“* (Int2-ASZ-F, Pos. 177)

### (4) SAVE im ASZ-Team

Entgegen dem naheliegenden Eindruck, dass die anderen SAVE-Fachkräfte in struktureller Hinsicht „Einzekämpfer\*innen“ sind, offenbart das Datenmaterial jedoch, dass auch sie kreative Wege gefunden haben, sich kollegiale Unterstützung für ihre Tätigkeit zu holen. Wie bereits in Kapitel 4.4.1 deutlich wurde, ist diese weitere Form der internen Zusammenarbeit nicht nur in Hinblick auf akute Herausforderungen des SAVE-Arbeitsalltags zentral, sondern kommt in vielerlei Hinsicht auch den ASZ zugute. Rekapituliert man aber die einzelnen Tätigkeitsfelder, die mit dem SAVE-Projekt verbunden sind, fällt auf, dass es zwar für jeden einzelnen Aufgabenbereich grundsätzlich Möglichkeiten der Verzahnung mit der ASZ-Arbeit und mit den Arbeitsschwerpunkten, Wissensbeständen und Kompetenzen der Kolleg\*innen gibt, diese Potentiale jedoch auf unterschiedliche Art und Weise ausgeschöpft werden.

So berichtete eine SAVE-Fachkraft, welchen Gewinn die Zusammenarbeit mit dem ASZ-Team insbesondere bei der Vorbereitung und Ausarbeitung ihrer SAVE-Route hatte und wie die Sozialraumanalysen dadurch an Wert gewonnen hätten (vgl. Kapitel 4.4.2). Eine andere Fachkraft hat hingegen gute Erfahrungen damit gemacht, eine ASZ-Kollegin auf ihre Touren mitzunehmen:

*„Ich bin [...] [am Anfang] viele Monate komplett alleine unterwegs gewesen, war aber damit nicht richtig zufrieden. In dieser Einarbeitungsphase ist ja alles noch ein bisschen schwammig: Ich wusste nicht genau, wie gehe ich am besten auf die Leute zu. Und dann ist so im Team die Idee entstanden, [dass immer mal wieder eine Kollegin mitgeht], nachdem ich so von meinen Erfahrungen berichtet hab. [...] [Für meine Kolleginnen ist es] wertvoll, nochmal eine andere Art der Arbeit zu sehen. [...] Und für mich ist es wertvoll, weil ich noch jemand anderen dabei habe.“* (Int1-ASZ-F, Pos. 15)

Und eine dritte Fachkraft beschreibt, wie der Übergang von einer Erstberatung auf der Straße im Rahmen von SAVE und einer nachfolgenden themenspezifischer Einzelberatung im ASZ aus ihrer Sicht gestaltet werden sollte:

*„Ich sehe mich so als einen Begleiter und Überbringer. Also ich würde jetzt mich nicht hinsetzen und sagen, jetzt machen wir mal hier komplett einen Antrag auf einen Pflegegrad oder so. Da würde ich gucken, dass ich einen Termin mit meinen Kolleginnen hier [im ASZ] arrangiere und würde sozusagen warm übergeben. Ich würde die Person gerne hierhin begleiten usw., aber [...] da hab ich jetzt nicht vor, mich hier tief reinzuarbeiten in diese Themen. [...] [Natürlich] werde ich da Wissen ansammeln, was ich dann dabei habe und schon hier und da eine Vorberatung machen kann. [Aber dann] gehe ich einfach eben auf die Kollegen zu und sage, hier, es gibt dieses Problem, wer ist denn [dafür] hier im Haus wohl der beste Ansprechpartner?“ (Int4-ASZ-F, Pos. 53-55)*

#### 4.5.3 (Keine) Ressourcen für die SAVE-Klientel?

Neben der oben diskutierten Frage, welche strukturellen Rahmenbedingungen es braucht, um die (neuen) Fachkräfte bei ihrer Tätigkeit für SAVE zu unterstützen – und sie damit in Zeiten von Fachkräftemangel und hoher Fluktuation im Bereich der Sozialen Arbeit auch langfristig halten zu können, soll sich der perspektivische Ausblick nachfolgend noch einmal den ASZ-internen Ressourcen für die SAVE-Klientel zuwenden. Die Fokussierung auf das Wechselspiel von SAVE-Angebot und -Nachfrage erscheint umso dringlicher, als die ASZ-Leitungen im Gespräch immer wieder die Frage nach personellen Ressourcen und räumlich-zeitlichen Kapazitäten aufwarfen.

Eine vielfach von den Beteiligten diskutierte Frage ist die nach der (gewollten?) Anbindung und Integration der SAVE-Klientel in die jeweiligen ASZ. Denn neben der Tatsache, dass die für Weitervermittlungsaktivitäten relevanten externen Stellen strukturell überlastet sind, stehen die SAVE-Fachkräfte – und die ASZ-Leitungen – vor dem zusätzlichen Problem, dass auch die ASZ-Kapazitäten nicht unbegrenzt zur Verfügung stehen. Dass manche Kurse und offene Angebote voll besetzt sind, der soziale Mittagstisch mancherorts ausgebucht und die Dichte der angeforderten Beratungstermine teilweise immens sei, wurde in den Gesprächen immer wieder angemerkt.

Neben der Frage, wie viele durch SAVE angeworbene Senior\*innen das ASZ (noch) verkraftet, stehen die SAVE-Fachkräfte immer auch vor der Herausforderung, welche Besucher\*innen sie infolge von SAVE gewinnen (wollen). Eine ASZ-Leitung beschreibt das dahinterliegende strukturelle Dilemma:

*„Das ist so eine Gratwanderung, [...], die Seniorinnen und Senioren mit diesen Multiproblemen, holen wir uns die hier rein ins Alten- und Servicezentrum, sind wir da noch die richtige Einrichtung? Und was machen wir, wenn uns aber diese Notlage bekannt ist? Da kann man ja dann auch nicht sagen, da können wir jetzt nix machen. Also, wo geben wir die dann auch hin ab, welche Einrichtungen sind dann da die richtigen? Und auch den Kontakt dahin zu schaffen, das ist auch nicht so einfach, weil die dann oft gar nicht dann dahin wollen, sondern die wollen dann lieber hierbleiben. Also, das finde ich, ist ein Thema, mit dem man sich noch mehr befassen müsste, wie man damit umgeht.“ (Int3-ASZ-L, Pos. 312)*

Ähnlich äußert sich ein anderer ASZ-Leiter, als er nach „Erfolgsgeschichten“ des Projekts befragt wird:

*„Wenn jemand anfängt, sich zu öffnen und den Kontakt zulässt, das ist der erste Erfolg. Und wenn man dann ein bisschen was von ihm erfährt, wenn er dann den einen oder anderen Hinweis [...] annimmt. Wenn er sich vermitteln lässt an eine für ihn geeignete Stelle, wenn er die Hilfe der SAVE-Fachkraft annimmt, das sehen wir dann schon mal als großen Erfolg. Oder wenn man ihn ins ASZ integrieren kann, [kann man sagen:] Alles richtig gemacht. Wobei das kein Besucher-Rekrutierungsprojekt ist, dieses SAVE, dass wir irgendwie Leute ins ASZ holen möchten, sondern da muss man schauen, ob für den Einzelnen das ASZ das geeignete Angebot ist.“ (Int5-ASZ-L, Pos. 40)*

Neben der Frage, ob das ASZ immer die passende Einrichtung für die angesprochene Klientel ist, stellt sich manche ASZ-Leitung auch die Frage, wie die ASZ-Stammgäste auf durch SAVE angeworbene „Neuankömmlinge“, die mit äußerst prekären Lebenslagen kämpfen, reagieren:

*„Es gibt ja auch Leute, die wirklich sehr auffällig sind psychisch. Die [...] dann in einem Alten- und Servicezentrum [...] unangenehm auffallen, weil sie sehr stark riechen, weil sie vielleicht auch komische Gespräche führen oder rumschreien. (lacht) Also, wo andere Seniorinnen dann irritiert sind [...] und auch Angst kriegen oder sagen, wenn das hier so stinkt, dann komm ich nimmer zum Mittagstisch.“ (Int3-ASZ-L, Pos. 224-228)*

Entsprechend wichtig sei es – so die ASZ-Leitung – ein gewisses Fingerspitzengefühl für die richtigen Passungsverhältnisse zu haben und ggf. Alternativangebote für Menschen zu entwickeln, die den Weg ins ASZ nicht finden und/oder mit der dortigen Besucher\*innenschaft nicht „kompatibel“ erscheinen:

*„Es gibt ja auch Leute, die betreten gar kein ASZ [...]. Aber die finden das ganz nett, wenn man mit denen auf der Parkbank den Antrag ausfüllt oder sagt, wissen Sie was, ich nehme die Unterlagen mit, ich kopiere das, und wir treffen uns nächstes Mal wieder, dann bring ich Ihnen das wieder mit. Sowas, denke ich, wäre klassische Streetwork tatsächlich. Das fände ich ganz klasse!“ (Int3-ASZ-L, Pos. 232)*

#### 4.5.4 Verschiedene Viertel, verschiedene Bedarfe!

Bereits bei den Teilnehmenden Beobachtungen auf den SAVE-Touren in den verschiedenen Münchener Stadtvierteln war deutlich geworden: In jedem Viertel bestehen verschiedene Bedarfe, entsprechend muss SAVE auch immer auf die Besonderheiten des jeweiligen Stadtviertels eingehen.

Grundsätzlich waren sich die Befragten aber darin einig, dass SAVE flächendeckend installiert und angeboten werden sollte. Eine ASZ-Leitung begründet die grundsätzliche Relevanz des Projekts mit dessen existentieller Bedeutung, die unabhängig von den unterschiedlichen strukturellen Voraussetzungen der einzelnen Stadtviertel gegeben sei:

*„Mir wäre es wichtig, dass es [SAVE] flächendeckend [...] gibt. Weil, ich bin mir 100% sicher, dass es in jedem Stadtteil Senioren gibt, die man auf diese Weise aus ihrer kompletten Isolation oder Unterversorgung rausholen kann. Und die gibt's überall, in den reichen, in den armen Stadtteilen, in den großen, in den kleinen. [...] Wenn man mit offenen Augen durch München geht, dann sieht man wirklich in jedem Stadtteil und in jeder Straße Senioren, die ich als SAVE-Kraft ansprechen könnte.“ (Int5-ASZ-L, Pos. 136-140)*

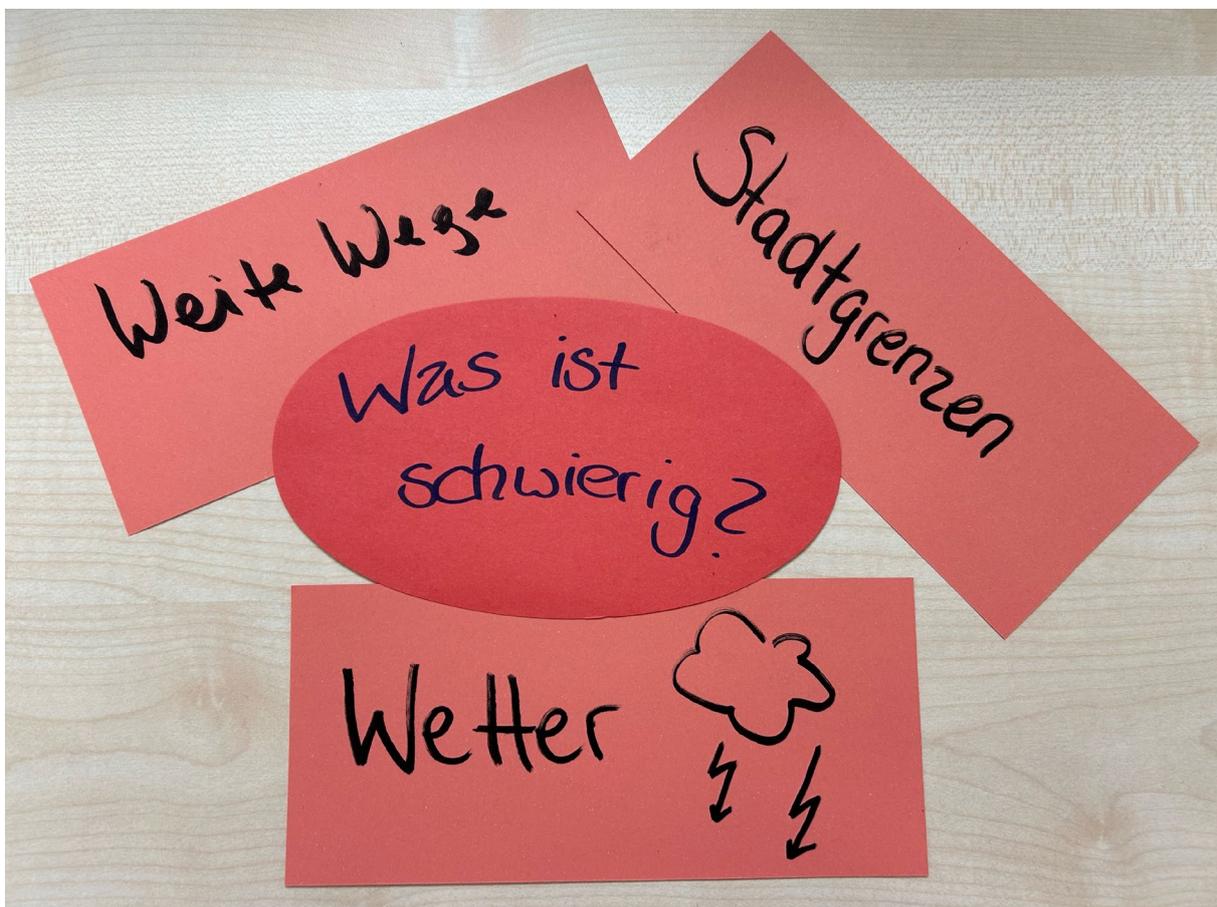
Lässt man die in den vorherigen Kapiteln präsentierten Ergebnisse noch einmal analytisch Revue passieren, wird deutlich, dass aus der begründeten Notwendigkeit eines flächendeckenden Ausbaus keine Strategie des „one fits all“ resultieren kann, sondern der Schlüssel für das nachhaltige Gelingen von

SAVE vielmehr in der jeweils individuellen, stadtteil- und ASZ-bezogenen Anpassung des Projekts liegt. Eine ASZ-Leitung begründete dies sowohl auf der personalen als auch auf der strukturellen Ebene:

*„Das ist ja so, die [eine Fachkraft] ist eine komplett andere Person als [eine andere Fachkraft, auch in Bezug auf:] Wie nehme ich Arbeit wahr, wie lebe ich soziale Arbeit, wie lebe ich dieses Projekt SAVE. Das ist schon mal das Eine. Das kann man überhaupt nicht miteinander vergleichen, auch wenn's Gemeinsamkeiten gibt. Das Nächste ist, es sind die Stadtteile für sich, und das muss auch so bleiben, um eine Vielfalt zu schaffen.“ (Int1-ASZ-L, Pos. 75)*

Insgesamt wurde anhand der Diskussionen im Workshop deutlich, dass bestimmte Kontextbedingungen als besonders herausfordernd im SAVE-Arbeitsalltag wahrgenommen werden (► **Abb. 17**): Neben dem (unkalkulierbaren) Wetterfaktor wurde hier vor allem die strikte Begrenzung des jeweiligen Zuständigkeitsbereichs genannt sowie die Tatsache, dass die SAVE-Einzugsbereiche sehr unterschiedlich groß sind – was wiederum teilweise sehr weite Wege der SAVE-Routen mit sich bringt.

**Abb. 17** Auszug aus dem Workshop: Schwierige Kontextbedingungen



Ungeachtet der Tatsache, dass jeweils individuelle Anpassungen bei der Implementierung von SAVE sinnvoll und notwendig sind, hatten die SAVE-Fachkräfte und auch die ASZ-Leitungen generelle Verbesserungsvorschläge dafür, wie die Implementierung von SAVE künftig noch reibungsloser ablaufen könne. So wurde zunächst einmal der Wunsch geäußert, dass bei der Personalbemessung für die SAVE-Stellen auf die jeweiligen sozialräumlichen Strukturen des SAVE-Standorts eingegangen werden sollte:

*„Ich fände es gut, wenn die Stellenzumessung bei SAVE die Größe des Stadtbezirks berücksichtigt. [...] Weil, wenn ich durchs Lehel oder die Au laufe, bin ich in 20 Minuten durch, da kann ich in einer [SAVE]Runde fünfmal sternförmig durch das Quartier laufen. [Aber] wenn der Kollege von hier mit dem Bus [zu einem SAVE-Routenpunkt] fährt, dann fährt der [erstmal] 20 Minuten. [...] Also, dass man berücksichtigt, dass Stadtviertel unterschiedliche Bedarfe haben. [...] Weil, es ist auch unbefriedigend, wenn man eine halbe Stelle hat und kann damit nur so einen kleinen Bereich abdecken.“ (Int4-ASZ-L, Pos. 83-85)*

Bislang haben die SAVE-Fachkräfte individuell unterschiedliche Strategien gefunden, mit den sozial-räumlichen Herausforderungen eines großen – und oft auch sehr heterogenen Einzugsbereichs – umzugehen: Neben der Konzentration auf bestimmte Straßenzüge und Knotenpunkte im Stadtviertel und/oder der Ausarbeitung mehrerer unterschiedlich verlaufender SAVE-Routen, nutzen einige von ihnen auch die fix stattfindenden offenen Komm-Angebote von Netzwerkpartner\*innen (wie etwa den sozialen Mittagstisch einer Kirchengemeinde), um das SAVE-Projekt bekannt zu machen. Eine SAVE-Fachkraft erzählte von ihren Erfahrungen:

*„Eine Sache hat sich jetzt [schon] fest installiert. Und zwar hat dieses ASZ hier auch nochmal ein Essensangebot in X. Und da gehe ich jetzt immer mittwochs mittags hin und esse da mit, und da haben sich auch schon über diese Bezugsperson und die alten Menschen dort jetzt Kontakte entwickelt, die [...] mich dann anrufen oder sich über diese Personen zu mir vermitteln lassen. Und das ist so eine total schöne Sache, die wirklich grade im Wachsen ist. Und auch um dieses Essensangebot rum, das findet in einer Kirche statt, und da drum rum ist auch so ein kleines Zentrum mit Geschäften, Friseur, Sparkasse usw. Also, so ein kleiner Mittelpunkt von den Menschen, die dort leben. Und dazu gehören viele Senioren. Also, ich treffe da sehr viele Seniorinnen an, und auch da ergeben sich Sachen [...]. Das ist alles noch in den Kinderschuhen, aber ich merke, es wächst was.“ (Int4-ASZ-F, Pos. 15)*

Die hier exemplarisch aufscheinenden individuellen Schwerpunktsetzungen bei der Ausgestaltung von SAVE können als ein weiterer zentraler Schlüsselfaktor für eine erfolgreiche Implementierung von SAVE benannt werden. Dass die SAVE-Fachkräfte insgesamt mehr ermutigt werden sollten, ihren Arbeitsalltag entsprechend den jeweiligen Rahmenbedingungen flexibel und kreativ auszugestalten, wurde auch bei der Thematisierung eines anderen „klassischen“ SAVE-Themas deutlich – dem Wetter. Eine Fachkraft beschrieb ihre diesbezüglichen Erfahrungen und Schlussfolgerungen:

*„[Wenn es so] kalt und regnerisch ist, [...] muss man nicht rausgehen. Also nicht, um Leute auf der Straße anzusprechen, weil die, die unterwegs sind, sind dann froh, wenn sie möglichst schnell wieder zu Hause sind. Die wollen sich dann nicht auf ein Gespräch einlassen. [...] Was man trotzdem bei so einem Wetter machen könnte, wäre natürlich, mit Kooperationspartnern, Pfarreien, anderen Einrichtungen den Kontakt halten. Könnte man auch bei schlechtem Wetter.“ (Int3-ASZ-F, Pos. 21)*

Neben der Gestaltung der Rahmenbedingungen und der individuellen Schwerpunktsetzungen bei der Ausgestaltung von SAVE war der Aspekt „Finanzen“ ein weiteres großes Gesprächsthema in Bezug auf Zukunftsperspektiven. So wurde in den Aussagen der Befragten zunächst einmal deutlich, dass das Vorhandensein eines spezifischen SAVE-Budgets, das flexibel eingesetzt werden kann, enorm dazu beitragen könnte, die jeweils individuellen Bedarfe an Sachkosten zu decken:

*„Die finanzielle Ausstattung mit Sachkosten müsste auch nochmal angeguckt werden, [...] das läuft ja [bisher] übers ASZ-Budget. [...] Da bin ich auch immer wieder in der Bredouille, [...] denn eigentlich braucht der Kollege ein Tablet, weil, er muss ja mobil auf Sachen zugreifen können und [...] sagen können, [...] da mache ich doch gleich einen Termin beim KVR aus oder was auch immer. Und noch dazu gibt's auch mit der Mitarbeitervertretung immer wieder Diskussionen, wenn der sich jetzt eine Multifunktionsjacke kaufen muss, weil er ja bei Wind und Wetter [...] draußen unterwegs ist: Ist das jetzt Arbeitskleidung, ist es keine, muss ich ihm nicht eigentlich auch einen Zuschuss zu seinen Wanderschuhen zahlen. [...] Wenn ich das alles ernstnehmen würde, würde es mir mein Budget sprengen.“ (Int4-ASZ-L, Pos. 87-89)*

Ähnliches gelte für Fortbildungskosten; auch sie sollten flexibel je nach personellem Bedarf und Projektzeitpunkt abgerufen werden können:

*„Das sollte man vielleicht schon noch sagen, dass wir ein Budget bräuchten für Fortbildungen. [...] Gerade am Anfang ist es sehr wichtig, dass die [SAVE-Fachkräfte die Möglichkeit] haben für Fortbildungen.“ (Int5-ASZ-L, Pos. 206)*

Zudem betonten mehrere SAVE-Fachkräfte und ASZ-Leitungen, dass das vielfältige Anforderungsprofil einer SAVE-Fachkraft, das neben inhaltlichen Kompetenzen in der Aufsuchenden Sozialen Arbeit und breiten Kenntnissen des Hilfesystems auch dezidierte Fähigkeiten im konzeptionellen, strategisch-planerischen und öffentlichkeitswirksam-kommunikativen Bereich umfasse, entsprechend honoriert werden müsse und sich in einer entsprechenden Eingruppierung bzw. Höhergruppierung in Tarif S12 niederschlagen sollte.

Die damit implizit angesprochene Wertschätzung der SAVE-Arbeit gelte es darüber hinaus aber auch auf einer anderen Ebene zu vermitteln: Insgesamt sollte, so die Meinung vieler Befragten, künftig noch stärker berücksichtigt werden, dass ein nachhaltiges Gelingen von SAVE längst nicht nur an der Anzahl der Kontakte und den erfolgreichen Weitervermittlungsaktivitäten gemessen werden können. Vielmehr habe sich immer wieder gezeigt, dass auch andere Parameter – wie z. B. eine rege und aktualisierte Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit – wesentliche und wichtige Bestandteile der SAVE-Arbeit seien (vgl. Kapitel 4.4.3 und 4.4.4).

Die grundlegende Erkenntnis aller Beteiligten, dass SAVE vor allem Beziehungsarbeit ist und der Aufbau von nachhaltigen Beziehungen Zeit und Geduld erfordert (vgl. Kapitel 4.3.4), brachte eine SAVE-Fachkraft mit den folgenden Worten auf den Punkt:

*„[Um Erfolg und Misserfolg] sollte es einem eigentlich nicht gehen. Aber ich denke, solche Gefühle kriegt man einfach. Also ich hab solche Gefühle auch manchmal, wenn ich im Stadtteil [unterwegs] war und meine Runde gemacht hab, und dann gehe ich noch nach X. Und da gibt's keinen Platz, sondern ich laufe dann durch die Straßen und schaue [nach älteren Menschen], und dann laufe ich und laufe ich und laufe ich und sehe keine Menschenseele. Dann komm ich wieder hierher und denk mir, Mensch, hättest du was anderes mit deiner Zeit gemacht. (lacht) Und das fühlt sich einfach krass nach Misserfolg an. Aber wenn ich mit Menschen rede, auch wenn ich denen dann nicht so weiterhelfen konnte, habe ich immer danach eher so das Gefühl von Erfolg, weil ich mir denke, zumindest hatten sie ein nettes Gespräch.“ (Int1-ASZ-F, Pos. 173)*

## 5. Diskussion

In der vorliegenden Studie wurde erstmals die Umsetzung von SAVE – einem bundesweit einmaligen Streetwork-Projekt für ältere Menschen – evaluiert. Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass mit dem SAVE-Projekt auch jene älteren Menschen erreicht werden, die, auf sich allein gestellt, nicht den Weg ins Münchner Hilfesystem finden würden. Entsprechend ihrer vorgegebenen Rolle und Funktion als „Türöffner“ treten die SAVE-Fachkräfte nicht nur in Kontakt mit der Zielgruppe, sondern bauen Beziehungen auf, informieren, beraten und/oder vermitteln den Weg ins Netz des Münchner Hilfesystems. Als ein wesentlicher Faktor für eine gelungene Implementierung von SAVE hat sich im Rahmen der Evaluation gezeigt, dass das Konzept sowohl mit dem verantwortlichen ASZ verzahnt als auch an die Besonderheiten des jeweiligen Münchner Stadtteils angepasst werden muss.

Basierend auf den Ergebnissen der multimethodischen Evaluationsstudie wurden zudem dezidierte Handlungsempfehlungen für die konzeptionelle Weiterführung und den perspektivischen stadtweiten Ausbau von SAVE abgeleitet, die im nachfolgenden Kapitel, gegliedert nach den Unterpunkten 5.1. bis 5.5., dargestellt werden sollen. Insgesamt sich aber alle Befragten in einem grundlegenden Punkt einig: Der weitere Ausbau von SAVE ist eine wünschenswerte, sinnvolle und unabdingbare Maßnahme für die Prävention von Notlagen älterer Menschen in München.

### 5.1. Wirkung des Angebots SAVE bei der Zielgruppe und den Akteur\*innen im Sozialraum

Mit dem SAVE-Projekt wurden seit Beginn der statistischen Erhebung im Jahr 2020 insgesamt 1.546 ältere Menschen in unterschiedlichsten Lebenslagen und mit variierenden Bedürfnissen erreicht. Dies ist eine beachtliche Zahl, insbesondere wenn man bedenkt, dass das Projekt während der Corona-Pandemie gestartet wurde. Studien zeigen, dass durch die Kontaktbeschränkungen während der Pandemie soziale und psychische Probleme wie Einsamkeit und soziale Isolation auch bei älteren Menschen stark zugenommen haben und insbesondere pflegende Angehörige zusätzlich belastet wurden [32–34]. Unter erschwerten Arbeitsbedingungen war die Soziale Arbeit in der Corona-Pandemie, neben ihren täglichen Aufgaben, mit der Bewältigung dieser Folgewirkungen beschäftigt [35].

Laut SAVE-Statistik bleibt es oftmals bei nur einem Kontakt mit der durch die SAVE-Fachkräfte angesprochenen Person (durchschnittlicher Kontakt pro Person: 1,8; Median: 1; Maximum: 153). Dies ist insofern nicht überraschend, da der Erstkontakt bei der Aufsuchenden Sozialen Arbeit im öffentlichen Raum ohne Beratungsauftrag oder eine definierte Zielsetzung auskommen muss und zunächst offen ist, ob das Gespräch in eine Beratungssituation übergehen wird [36]. Insbesondere beim Erstkontakt nutzen die SAVE-Fachkräfte deshalb Informationsmaterialien wie den SAVE-Flyer mit Kontaktdaten oder das ASZ-Programmheft mit seinen vielfältigen Angeboten, um so perspektivisch den Weg ins ASZ zu ebnen. Sowohl die Auswertung der SAVE-Statistik als auch die Befragung der SAVE-Fachkräfte verdeutlichen die Bedeutung des ASZ als zentrale Anlaufstelle für die SAVE-Arbeit.

Nach der ersten Kontaktaufnahme stellen der Aufbau und die Gestaltung von Beziehungen in der Aufsuchenden Sozialen Arbeit die Basis für die Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten dar und können insofern auch nicht von den inhaltlichen Aspekten des Projekts getrennt betrachtet werden [36]. Diesem Grundsatz entsprechend zeigen die Ergebnisse der SAVE-Evaluation, dass gerade die Mehrfachkontakte, der Beziehungsaufbau und die Präsenz der SAVE-Fachkraft im Stadtteil eine

wichtige Rolle bei der Annahme von Hilfen spielen. Der Beziehungsaufbau erfordere gerade bei Menschen, die bei der Inanspruchnahme von Hilfe durch Institutionen mit Gefühlen wie Scham und Misstrauen kämpfen, Geduld und Einfühlungsvermögen; zudem sei es enorm wichtig, den Menschen offen, flexibel und vorurteilsfrei zu begegnen und sich auf ihre Lebenswelt einzulassen, betonten die SAVE-Fachkräfte im Rahmen der Evaluation: Denn nur so sei es den älteren Menschen möglich, Hilfe anzunehmen und sich auf Unterstützungsangebote einzulassen. Häufige Probleme, mit denen sich die SAVE-Fachkräfte in ihrem Arbeitsalltag konfrontiert sehen, betreffen Einsamkeit und soziale Isolation, finanzielle Sorgen sowie körperliche und psychische Erkrankungen. Verschiedene Studien zeigen, dass Menschen mit einem höheren Armutsrisiko auch ein erhöhtes Einsamkeitsniveau aufweisen, welches wiederum mit einer erhöhten Krankheitslast in Verbindung steht [37, 38]. Dieses Zusammenspiel der verschiedenen Problemlagen verdeutlicht die Dringlichkeit des Handlungsbedarfs im Rahmen von SAVE. Etliche zitierte Fallbeispiele aus dem SAVE-Alltag zeigen, wie die SAVE-Fachkräfte mit individuellen Lösungsstrategien auf die Problemlagen älterer Menschen in München eingehen, und verdeutlichen somit die positive Wirkung des SAVE-Angebots bei der Zielgruppe.

Ein Schwerpunkt der SAVE-Arbeit liegt in der Bereitstellung von Informationen und der Vermittlung von Hilfen. Der Netzwerkarbeit und der Zusammenarbeit mit den Akteur\*innen im Sozialraum kommt in diesem Zusammenhang eine wesentliche Rolle zu. Um in verschiedenen Situationen das richtige Unterstützungsangebot vermitteln zu können, braucht es nicht nur von Seiten der SAVE-Fachkräfte ein breites Wissen über die vorhandenen Netzwerke, sondern auch Kenntnisse über die Zugangsvoraussetzungen und vorhandenen Ressourcen der verschiedenen Kooperationseinrichtungen [5]. Welche Netzwerke im jeweiligen Münchner Stadtteil von Bedeutung sind, erschließen sich die SAVE-Fachkräfte in Vorbereitung ihrer Touren mittels Sozialraumanalysen; die identifizierten Netzwerkpartner\*innen werden dann über das SAVE-Projekt informiert und zur Zusammenarbeit eingeladen. Damit seien, so eine ASZ-Leitung, schon Partnerschaften entstanden, die ohne SAVE niemals zustande gekommen wären. Im Rahmen ihrer Tätigkeit für SAVE informieren und vermitteln die SAVE-Fachkräfte je nach Bedarf z. B. an das Wohnungsamt, das Sozialbürgerhaus (SBH) oder die Bezirkssozialarbeit (BSA). Während mit der SAVE-Statistik sicher erhoben werden kann, welche Informationen die SAVE-Fachkräfte an die Zielgruppe weitergeben und wie viele Personen direkt vermittelt werden konnten, bleibt durch die Anonymisierung der Statistik zumeist offen, wie viele zusätzliche Personen durch eine Vor-Ort-Beratung ihren Weg ins Hilfesystem gefunden haben. Neben diesem Unsicherheitsfaktor unterliegt das Projekt SAVE auch noch einer weiteren Grenze: Ältere Menschen, die völlig isoliert leben und ihre Wohnung kaum noch verlassen, können auch mit SAVE nicht erreicht werden.

## 5.2. Handlungsempfehlungen zur Fortschreibung des Konzepts

Die Idee für das SAVE-Konzept entstand aus dem Bedarf heraus, niederschwellig jene Menschen anzusprechen, die von sich aus keine Hilfe in Anspruch nehmen können bzw. wollen. Im Konzept sind neben der Beschreibung des Angebots und der Zielgruppe auch die Projektziele und fachlichen Standards dargestellt. Ferner wird auf Arbeitsausstattung, Statistik und Dokumentation eingegangen [9]. Zudem lässt das Konzept auch den nötigen Freiraum, um bei der Implementierung von SAVE auf die Besonderheiten des jeweiligen ASZ bzw. Stadtteils eingehen zu können. Im Rahmen der vorliegenden Evaluationsstudie ergeben sich dennoch wichtige Handlungsempfehlungen zur Fortschreibung des SAVE-Konzepts.

So bieten die Ergebnisse der SAVE-Evaluation die Möglichkeit, das Anforderungsprofil der SAVE-Fachkräfte weiter zu schärfen, so dass die ASZ wichtige stellenrelevante Fähigkeiten und Kompetenzen bereits im Bewerbungsprozess berücksichtigen können. SAVE-Fachkräfte können als Generalist\*innen bezeichnet werden, die über ein breites Wissen des Münchner Hilfesystems verfügen müssen, um die Klientel an entsprechende Spezialist\*innen verweisen zu können. In Übereinstimmung mit der für die Streetwork wesentlichen offenen Grundhaltung [39] benötigen die SAVE-Fachkräfte neben ihrem Fachwissen auch besondere Soft Skills. Die Ergebnisse unserer Befragung zeigen, dass eine SAVE-Fachkraft vor allem Empathie besitzen muss, um auf Menschen mit ihren sehr unterschiedlichen Bedürfnislagen bei teilweise geringen kommunikativen Ausdrucksmöglichkeiten eingehen zu können. Eine SAVE-Fachkraft sollte offen auf alle Menschen zugehen, sich in kürzester Zeit auch an herausfordernde Situationen anpassen können und angemessen bzw. deeskalierend handeln. Außerdem muss sie flexibel sein, mit Ablehnung umgehen können und eine hohe Frustrationstoleranz mitbringen.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt betrifft die Implementierung von SAVE im jeweiligen Stadtteil bzw. die Verzahnung mit der ASZ-Arbeit. Schon im Konzept sollte deutlich werden, dass SAVE – trotz der personengebundenen Stelle – kein Ein-Personen-Projekt ist. Eine zentrale Erkenntnis der Implementierungsforschung ist, dass es für eine erfolgreiche Einführung neuer Konzepte die Beteiligung von Team und Leitung braucht [40]. Die Ergebnisse der SAVE-Evaluation bestätigen dies und verdeutlichen, dass ein multiperspektivischer Blick auf die Bedarfe der Menschen im Stadtteil und die Möglichkeiten des ASZ notwendig sind, um jeweils individuelle Schwerpunkte für die Umsetzung von SAVE zu entwickeln. Dies sollte bereits im Konzept deutlich werden, um das Commitment von Team und Leitung zu erhöhen.

Daran schließt sich die nächste Empfehlung an: Bei der Einführung von SAVE müssen sich die Fachkräfte zunächst intensiv mit ihrem Stadtteil auseinandersetzen, um die Ziele und Schwerpunkte des jeweiligen ASZ in die Gestaltung von Routen einfließen zu lassen sowie potenzielle Zielgruppen und Netzwerkpartner\*innen zu identifizieren. Aus der Perspektive der professionellen Streetwork sind Sozialraumanalysen das geeignete Mittel der Wahl, um sich mit den soziostrukturellen Gegebenheiten eines Stadtteils auseinanderzusetzen und zu entscheiden, welche individuellen Schwerpunkte bei der Aufsuchenden Sozialen Arbeit (unter der Voraussetzung begrenzter Ressourcen) gesetzt werden sollen [41]. Die Ergebnisse der Evaluation legen einerseits nahe, die Methode „Sozialraumanalyse“ als Vorgehensweise bei der Einführung von SAVE im Konzept aufzunehmen und zu beschreiben. Des Weiteren wurde deutlich, dass die Durchführung von Sozialraumanalysen im Team bzw. Tandem einen wertvollen Zusatznutzen für die Implementierung von SAVE mit sich bringt, von dem letztendlich alle Beteiligten profitieren.

Die Ergebnisse der SAVE-Evaluation zeigen weiter, dass SAVE sehr viel mehr ist als schlichtweg Beratung auf der Straße, – dies ist eine Erkenntnis, die sich mit den empirischen Erkenntnissen aus der Streetwork-Forschung deckt [42]. Gelingt es den SAVE-Fachkräften, eine Beziehung zu einer Zielperson aufzubauen, kann die Beratung auch im ASZ fortgesetzt werden. Die meisten SAVE-Fachkräfte nutzen dazu ihre weiteren Stellenanteile am ASZ. Es sollte jedoch im Konzept deutlich gemacht werden, dass auch SAVE-Fachkräfte ohne weitere Stellenanteile eine Beratung im ASZ durchführen können.

Neben der Beratung auf der Straße und der Vermittlung von Hilfsangeboten dient die SAVE-Tour auch der stetigen Auseinandersetzung mit dem Stadtteil und der damit in Verbindung stehenden Öffentlichkeitsarbeit: gelingt es doch mit SAVE bestenfalls auch, den Bekanntheitsgrad der ASZ zu steigern. Jenseits der SAVE-Touren spielt sich auch hinter den Kulissen eine aufwändige und nachhaltig wirkende Zusammenarbeit mit Netzwerkpartner\*innen ab, die im Konzept als wichtige und zeitintensive Tätigkeit mehr Raum bekommen sollte.

Ein letzter wichtiger Punkt, der im SAVE-Konzept klar beschrieben werden sollte, betrifft die Frage nach der Erkennbarkeit im Stadtteil. Üblicherweise bewegen sich die die SAVE-Fachkräfte in Alltagskleidung im öffentlichen Raum. Beim Erstkontakt auf der Straße stellen sie dann den Bezug zum jeweiligen ASZ her, indem sie sich persönlich vorstellen und ihrem Gegenüber den SAVE-Flyer mit einer kurzen Projektbeschreibung, Foto und Kontaktdaten aushändigen. Im Rahmen der Evaluation schilderten die Befragten, dass dieser offizielle Rahmen eine wichtige Vertrauensbasis schaffe. Unter den Befragten SAVE-Fachkräften herrschte allerdings Uneinigkeit darüber, ob man auf der Straße sofort erkannt werden sollte (z. B. durch eine offizielle Jacke oder Tasche mit Bezug zur Einrichtung). Auch hier bedarf es einer klaren Positionierung im SAVE-Konzept. Denn im Sinne des „Aufsuchens“ auf der Straße gilt neben der Freiwilligkeit der Kontaktaufnahme auch die Anonymität als zentrale Handlungsmaxime [5]. Diese wäre durch eine auffällige Dienstkleidung der SAVE-Fachkräfte gefährdet, insbesondere, da die Anonymität im öffentlichen Raum durch das Herstellen „flüchtiger Beratungsräume“ ohnehin nur teilweise gewahrt werden kann [42].

### 5.3. Handlungsempfehlungen zur Fortschreibung der Statistik

Die Auswertung der SAVE-Statistik zeigt, dass sich die quantitativen Daten grundsätzlich gut eignen, um Aussagen über die Reichweite des SAVE-Projekts zu treffen und die erreichte Personengruppe zu beschreiben. Beispielsweise zeigen die Daten der SAVE-Statistik, dass mit dem Projekt bisher 880 (57 %) Frauen und 664 (43 %) Männer erreicht werden konnten. Dieses Verhältnis entspricht exakt dem Anteil der geschlechtlichen Verteilung in der Münchner Statistik der 65plus-Bevölkerung aus dem Jahr 2022 – Männer 114.866 (43 %) versus Frauen 153.534 (57 %) – und stützt damit die Aussagekraft der SAVE-Statistik [43]. Weiter ist es über die SAVE-Statistik gut möglich, die einzelnen SAVE-Touren zu dokumentieren und Angaben wie z. B. Gesprächsdatum, Anzahl der Kontakte, Problemlagen der Person, Gesprächsinhalte und Vor-Ort-Maßnahmen zu dokumentieren. Weiter kann die SAVE-Statistik genutzt werden, um Unterschiede in den jeweiligen Stadtteilen abzubilden.

Dennoch sollte die SAVE-Statistik auch in Hinblick auf ihre Anwendbarkeit im SAVE-Alltag geprüft werden. So beschreiben die SAVE-Fachkräfte die Eingabe der statistischen Daten übereinstimmend als (zu) umfangreich und zeitaufwändig. Auch die Dateneingabe im Nachgang der Tour wird mitunter als Herausforderung erlebt, da viele Sachverhalte aus dem Gedächtnis abgerufen werden müssen. Weiter wird angemerkt, dass viele Angaben (z. B. ein Migrationshintergrund) nur geschätzt oder gar nicht eingetragen werden könnten. Insgesamt ist damit das Risiko für Informationsfehler hoch und eine Verzerrung der Ergebnisse kann nicht ausgeschlossen werden [44]. Zur Fortschreibung der SAVE-Statistik kann es deshalb sinnvoll sein, sich auf jene Angaben zu beschränken, die mit hoher Zuverlässigkeit angegeben werden können. Eine Überlegung wäre z. B., ob das Item „Migrationshintergrund“ durch das Item „deutsche Sprachkenntnisse“ ersetzt werden könnte, insbesondere, da dann leichter eine Verbindung zu entsprechenden Maßnahmen (z.B. ASZ-Flyer in der Herkunftssprache; Dolmetscherdienst) hergestellt werden könnte. Als problematisch wird zudem die steigende Anzahl an Kontakten wahrgenommen, die jedoch fortwährend in die Personenstatistik einfließen sollen. Diesbezüglich sollte überlegt werden, ob tatsächlich jeder Kontakt in die Personenstatistik eingehen muss, bzw. ab welchem Zeitpunkt ein „Kontakt“ zu einem „Beratungsfall“ deklariert werden sollte.

Abschließend lässt sich festhalten, dass zur Fortschreibung der SAVE-Statistik das komplexe Gefüge aus „Dokumentation der täglichen SAVE-Praxis“ und „benötigten Daten für die statistische Evaluation“ berücksichtigt werden muss. Der vorliegende Evaluationsbericht gibt erste Handlungsempfehlungen für die Weiterentwicklung der SAVE-Statistik. Wie die SAVE-Statistik tatsächlich fortgeschrieben werden soll und welche konkreten Inhalte implementiert werden müssen, sollte aus der Praxis heraus entschieden werden. Dazu empfiehlt es sich, eine Arbeitsgruppe aus SAVE-Fachkräften und ASZ-Leitungen zusammenzustellen. Neben den konkreten Inhalten der Dokumentation sollte diskutiert werden, inwiefern technische Lösungen, z. B. eine mobile Dokumentation mittel Smartphone-App und ggf. Sprach-eingabe, mindestens aber eine einheitliche elektronische Lösung (in Abkehr von der aktuellen Excel-Datei), perspektivisch genutzt werden können.

#### 5.4. Handlungsempfehlungen zum weiteren Ausbau

Im Rahmen der SAVE-Evaluation betonten alle Befragten, dass sie den weiteren Ausbau von SAVE als wichtige Maßnahme für die Prävention von Notlagen älterer Menschen in München erachten. Die Münchner Bedarfsermittlung zur pflegerischen Versorgung unterstützt diese Einschätzung, denn die Personengruppe mit einem Alter über 65 Jahren wird in Zukunft deutlich anwachsen (von 266.000 Personen im Jahr 2019 auf über 295.000 Personen im Jahr 2030) und damit auch der Bedarf an Angeboten der Altenhilfe [45]. Insgesamt ist es wichtig sicherzustellen, dass ausreichend Ressourcen vorhanden sind, um die SAVE-Klientel ins Münchener Hilfesystem zu vermitteln.

Zusätzlich ergaben sich aus der Evaluation dezidierte Handlungsempfehlungen für den weiteren Ausbau von SAVE. So konnten durch die Befragung von „erfahrenen“ und „neuen“ SAVE-Fachkräften wertvolle Erkenntnisse zur Phase der Einarbeitung neuer Fachkräfte und zur Implementierung von SAVE in verschiedenen Stadtteilen gesammelt werden. Eine entsprechende Empfehlung beinhaltet, basierend auf den bisherigen Erfahrungen der SAVE-Fachkräfte ein strukturiertes Konzept für die Einarbeitung zu entwickeln. Dieses sollte die ersten Schritte der SAVE-Arbeit darstellen und die bereits bestehende Checkliste mit praktischen Beispielen für die Umsetzung von SAVE ergänzen. Vor Beginn der eigentlichen SAVE-Arbeit auf der Straße ist es nach Aussage der Befragten wichtig, sich mit den bestehenden ASZ-Angeboten vertraut zu machen, den Stadtteil mittels vorhandener Statistiken und Sozialraumanalysen kennenzulernen sowie die Zielsetzung von ASZ und SAVE-Projekt in enger Abstimmung mit dem gesamten Team konzeptionell miteinander zu verzahnen. Das SAVE-Konzept lässt an einigen Stellen bewusst Gestaltungsspielraum [9], damit es entsprechend der vorhandenen ASZ-Ressourcen und Netzwerkstrukturen im jeweiligen Stadtteil angepasst werden kann. In dieser entscheidenden Phase der Implementierung müssen ASZ-Leitung, SAVE-Fachkraft und ASZ-Team intensiv zusammenarbeiten.

Diskutiert wurde an dieser Stelle auch die Frage nach der „richtigen“ Ausstattung der SAVE-Fachkräfte. Große Einigkeit herrschte unter den Befragten über die Wichtigkeit eines Smartphones: Dessen unauffällige Nutzung (ganz im Sinne der Anonymität im öffentlichen Raum) wäre im SAVE-Alltag absolut hilfreich und zielführend, denn niederschwellige Hilfsangebote, kleine Recherchen, Kontaktvermittlung, Erreichbarkeit und eine zeitnahe Dokumentation am Ort des Geschehens wären damit möglich. Des Weiteren zeigte sich, dass im Bereich der Ausstattung auch individuell-bedarfsorientiert gedacht werden muss, da die Bedarfe je nach Anforderungen des Stadtteils stark variieren können: So wünschen sich z.B. einige SAVE-Fachkräfte berechtigterweise ein Dienstfahrrad oder einen E-Scooter, da sie große

Strecken überwinden müssen, um zu stadträumlichen Treffpunkten – und damit zu ihrer Zielgruppe – zu gelangen. Entsprechend wurde das starke Bedürfnis nach einem einmaligen SAVE-Budget für jedes ASZ in der Startphase des Projekts deutlich.

Immer wieder Thema war auch der SAVE-Flyer mit den Kontaktdaten der SAVE-Fachkraft, der optimalerweise bereits zum Start der Streetwork-Tätigkeit zur Verfügung stehen sollte, damit sich die Fachkraft schon bei ihren ersten Touren durch das Stadtviertel gegenüber der Zielgruppe ausweisen und ihre Kontaktdaten weitergeben kann.

Als ein weiterer zentraler Punkt ist festzuhalten, dass der Zusammenarbeit in Form von Tandems, Teams und Patenschaften eine insgesamt hohe Bedeutung in der SAVE-Arbeit zukommt. Obwohl eine Tätigkeit im Tandem in anderen Bereichen der Streetwork mittlerweile als Qualitätsstandard gilt [36], sind (mit Ausnahme des ASZ Westend) die SAVE-Fachkräfte allein auf der Straße unterwegs. Umso wichtiger ist für die SAVE-Fachkräfte die Anbindung an das ASZ-Team und der Austausch mit anderen SAVE-Fachkräften. Im Sinne einer optimierten Kommunikation mit dem ASZ-Team hat es sich als Vorteil erwiesen, wenn die SAVE-Fachkraft mit weiteren Stellenanteilen am ASZ angebunden ist. Der regelmäßige Austausch mit den anderen SAVE-Fachkräften (Praxisgruppe) wird allgemein sehr geschätzt und sollte auch perspektivisch, ggf. in regionalen Kleingruppen, beibehalten werden. In der Einarbeitungsphase hat sich zudem das Pat\*innenmodell bewährt: Dabei unterstützt eine erfahrene SAVE-Fachkraft eine neue SAVE-Fachkraft, indem sie für Hospitationen und als persönliche Ansprechperson zur Verfügung steht.

### 5.5. Berücksichtigung von Genderaspekten

Die Berücksichtigung von Genderaspekten stellt in der SAVE-Evaluation ein Querschnittsthema dar, welches sich durch alle Themen der Evaluation zieht. Die Auswertung der SAVE-Statistik zeigt, in welchen Bereichen geschlechtsspezifische Unterschiede bestehen. Erfreulich ist, dass mit dem SAVE-Projekt, anders als bei üblichen Angeboten der Prävention und Gesundheitsförderung, auch vergleichsweise viele Männer erreicht werden. Es ist ein bekanntes Problem, dass ältere Männer von Angeboten der Prävention und Gesundheitsförderung nur schwer erreicht werden [46–48]. Weiter zeigen die Daten der SAVE-Statistik, dass insbesondere in der Altersgruppe ab 80 Jahren deutlich mehr Frauen angesprochen werden, was sich mit der allgemein höheren Lebenserwartung von Frauen erklären lässt [43]. Mit diesem Sachverhalt einhergehend, sind Frauen auch häufiger von körperlichen Einschränkungen bzw. Erkrankungen betroffen; dies deckt sich mit vorhandenen Erkenntnissen der sozial- und gesundheitswissenschaftlichen Altersforschung [49]. Im Rahmen der SAVE-Evaluation wurde deutlich, dass die auf der Straße angesprochenen Frauen und Männer ähnliche Probleme beschäftigten, wobei die Frauen tendenziell mehr über Einsamkeit bzw. den Verlust des Partners sprachen, und Männer etwas häufiger finanzielle Probleme thematisierten. Zudem ist in München Altersarmut, einhergehend mit der Nicht-Inanspruchnahme von Leistungen der Grundsicherung, ein großes Problem bei Männern und Frauen [14, 3]. Basierend auf einer qualitativen Studie über Altersarmut von Frauen in München wird deutlich, dass die traditionelle weibliche Erwerbsbiografie nach wie vor ein bedeutendes Risiko für Armut darstellt [50]. Bestätigt wurde durch die Evaluation zudem der bekannte Befund, dass Suchtproblematiken, insbesondere in Bezug auf Alkohol, deutlich häufiger Männer als Frauen betreffen [51].

Die SAVE-Fachkräfte sind sich der Relevanz von Genderaspekten wohl bewusst. In den Interviews betonten sie ihre Offenheit gegenüber allen Menschen, ganz im Sinne des ASZ-Leitbildes der Landeshauptstadt München [11]. Entsprechend spielen auch die Geschlechtszugehörigkeit keine Rolle bei der Kontaktaufnahme, vielmehr würde man versuchen, auf beide Geschlechter gleichermaßen einzugehen. Einschränkend räumten mehrere SAVE-Fachkräfte jedoch ein, dass es natürlich Personen gäbe, die auf Männer bzw. Frauen besser reagieren würden. Dies spreche auch für ein SAVE-Tandem aus Frau und Mann, wie es im ASZ-Westend umgesetzt wird.

### 5.6. Stärken und Limitationen der Studie

Die Evaluation des SAVE-Projekts steht durch ihr multimethodisches Design und die Beteiligung verschiedener Akteur\*innen (repräsentiert durch alle im SAVE-Projekt beschäftigten Fachkräfte und eine ASZ-Leitung pro Träger) im Sinne eines partizipativen Forschungsansatzes auf einem starken methodischen Fundament [20, 21].

Dennoch gibt es auch methodische Limitationen zu diskutieren. So wurde vor dem Hintergrund einer unbedingten Wahrung der Anonymität davon abgesehen, die beteiligten Senior\*innen persönlich zu befragen. Um die Perspektiven der Senior\*innen zumindest indirekt einzuholen, wurden ihre sozialstatistischen Merkmale und ihre Problemlagen über die SAVE-Statistik eruiert; zudem wurde ihre jeweilige (non)verbale Gesprächsbereitschaft über die Teilnehmenden Beobachtungen mitverfolgt; und ihre Interessen und Bedarfe wurden über die anonymisierten Aussagen zu den Gesprächsverläufen in den Interviews mit den SAVE-Fachkräften rekapituliert.

In Bezug auf die Interpretation der SAVE-Statistik muss berücksichtigt werden, dass einige Angaben von den SAVE-Fachkräften lediglich geschätzt werden konnten (z. B. Migrationshintergrund, Alter), was sowohl zu einer Über- als auch zu einer Unterschätzung von Fallzahlen sowie daraus resultierender Zusammenhänge führen könnte [44]. Als Vollerhebung (d. h. alle über SAVE angesprochenen Personen gehen in die Statistik ein) eignet sich die SAVE-Statistik aber dennoch, um Aussagen über die Reichweite des Projekts und die Charakteristika der Zielgruppe zu treffen.

Als eine letzte Einschränkung muss angeführt werden, dass das Phänomen der Sozialen Erwünschtheit von Aussagen insbesondere in der Qualitativen Forschung nie gänzlich ausgeschlossen werden kann [52]. Im Rahmen der SAVE-Evaluation wurde versucht, entsprechende Verzerrungen zu vermeiden, indem die Anonymität der Teilnehmenden sichergestellt und als unverhandelbares methodisches Gut von vornherein deutlich kommuniziert wurde. Insgesamt scheint diese Strategie erfolgreich gewesen zu sein, denn die Teilnehmenden scheuten sich nicht, etwaige Schwierigkeiten ihres Arbeitsalltags zu thematisieren und konstruktive Kritik zu äußern. Die starke Beteiligung und die hohe Motivation der Befragten weisen zudem auf ein starkes Interesse am Thema und ein großes Bestreben, SAVE fortwährend zu verbessern, hin.

## 6. Schlussfolgerungen und Fazit

Die vorliegende Evaluationsstudie liefert Erkenntnisse darüber, wie es mit einem niederschweligen Streetwork-Angebot gelingen kann, einer Gruppe von älteren Menschen zu begegnen, die ansonsten nur schwer erreichbar wäre. Der Blick auf das bundesweit einmalige Projekt offenbart, wie Fachkräfte der Sozialen Arbeit als „Türöffner“ in Kontakt mit der Zielgruppe treten, informieren, Beziehungen aufbauen, vor Ort beraten und bei Bedarf einen Weg ins Hilfesystem vermitteln. Dabei sind stets individuelle und kreative Lösungsstrategien gefragt. Die Ergebnisse der Evaluation zeigen weiter, dass Geduld, Einfühlungsvermögen und Mehrfachkontakte erforderlich sind, um eine Beziehung zu Menschen mit einer gewissen Zurückhaltung gegenüber Institutionen aufzubauen und diese für die Inanspruchnahme von Hilfsangeboten zu öffnen. Die Erfahrungen aus der SAVE-Praxis weisen darauf hin, dass viele ältere Menschen in München mit finanziellen Sorgen, Einsamkeit und gesundheitlichen Einschränkungen kämpfen. Da sich diese drei Komponenten gegenseitig verstärken können, wird erst recht der dringende Handlungsbedarf in diesem Bereich deutlich. Anders als bei konventionellen Angeboten der Prävention und Gesundheitsförderung ist es mit SAVE gelungen, Frauen und Männer zu erreichen. Im Zuge der Bereitstellung von Informationen und der Vermittlung von Hilfen kommt der Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit eine große Bedeutung zu. Durch SAVE haben sich vielfältige Kooperationen entwickelt, die ohne SAVE nicht entstanden wären und die auch der grundständigen Arbeit der ASZ zugutekommen.

Neben einer klaren Positionierung für den stadtweiten Ausbau von SAVE ergeben sich aus der vorliegenden Evaluation zentrale Empfehlungen für die Zukunft von SAVE. Ein erster wichtiger Aspekt betrifft die Fortschreibung des SAVE-Konzepts: In diesem sollte deutlich werden, dass SAVE kein Ein-Personen-Projekt ist; vielmehr ist die Unterstützung von ASZ-Team und Leitung für eine erfolgreiche Implementierung von SAVE unabdingbar. Entsprechend haben sich auch Tandems, Teams und Patenschaften als wertvolle Maßnahmen bei der Umsetzung von SAVE erwiesen. Weiter wird Folgendes deutlich: So unterschiedlich wie die Münchner Stadtbezirke, so unterschiedlich kann auch die SAVE-Arbeit im jeweiligen Stadtteil aussehen. Folglich empfiehlt es sich unbedingt, ausreichend Ressourcen in stadtviertel-spezifische Sozialraumanalysen und die Entwicklung einer individualisierten SAVE-Zielsetzung zu investieren. Daran schließt sich die Empfehlung an, die Einarbeitungsphase neuer SAVE-Fachkräfte stärker zu strukturieren. Dabei sollte die bereits bestehende Checkliste ausgebaut und um praktische Empfehlungen zur Umsetzung von SAVE (z. B. bezüglich der Entwicklung von Routen und Tourengängen sowie der Kontaktaufnahme) ergänzt werden. Ein letzter Aspekt betrifft das Thema „Dokumentation und Statistik“. Hier sollte die Vorgehensweise im Sinne einer besseren Anwendbarkeit vereinfacht werden. Neben einer Reduktion der zu erhebenden Items sollte perspektivisch über die Nutzung einer mobilen Dokumentation mittels Smartphone-App, mindestens aber über eine einheitliche elektronische Lösung nachgedacht werden.

Insgesamt hat das SAVE-Konzept mit seiner klaren Vision und seinen innovativen Ideen nicht nur gezeigt, wie man erfolgreich neue Wege in der Aufsuchenden Sozialen Arbeit beschreiten kann, sondern auch, wie ein niederschwelliges Streetwork-Angebot für ältere Menschen zentral dazu beitragen kann, eine ansonsten schwer erreichbare Personengruppe, die mit vielfältigen Herausforderungen kämpft, nachhaltig zu unterstützen. Das bisher einmalige Konzept kann damit deutschlandweit als Vorbild dienen: Eine Nachahmung ist insofern ausdrücklich erwünscht.

## 7. Literatur

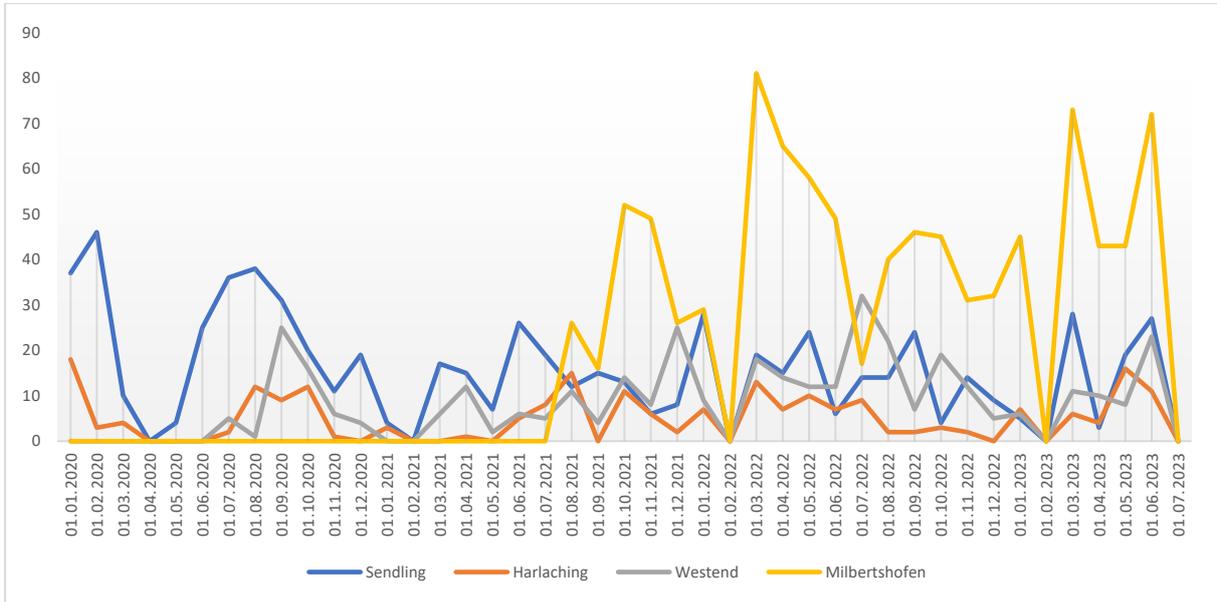
- 1 *Kricheldorf C.* Aktuelle Herausforderungen an die Soziale Arbeit mit alten Menschen. In: Bleck C, van Rießen A, Hrsg. Soziale Arbeit mit alten Menschen. Ein Studienbuch zu Hintergründen, Theorien, Prinzipien und Methoden. Wiesbaden, Heidelberg: Springer VS; 2022: 41–57
- 2 *Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ).* Frauen und Männer in der zweiten Lebenshälfte - Älter werden im sozialen Wandel. Zentrale Befunde des Deutschen Alterssurveys (DEAS) 1996 bis 2017. Berlin; 2019
- 3 Verdeckte Armut im Alter in München. Wissenschaftliche Studie 2021. München; 2022
- 4 *Deinet U, Knopp R.* Sozialraumorientierung und Sozialraumarbeit: Zugänge zur Verbesserung der Lebensbedingungen im Alter. In: Bleck C, van Rießen A, Hrsg. Soziale Arbeit mit alten Menschen. Ein Studienbuch zu Hintergründen, Theorien, Prinzipien und Methoden. Wiesbaden, Heidelberg: Springer VS; 2022: 685–699
- 5 *Diebäcker M, Wild G.* Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Zur strategischen Einbettung einer professionellen Praxis. In: Diebäcker M, Wild G, Hrsg. Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Wiesbaden, Heidelberg: Springer VS; 2020: 1–19
- 6 *Gusy B.* Streetwork / Aufsuchende soziale Arbeit: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA); 2020
- 7 *Landeshauptstadt München, Referat für Stadtplanung und Bauordnung, Sozialreferat.* Älter werden in München. Kurzbericht. 1. Aufl. München; Februar 2015
- 8 *Landeshauptstadt München, Sozialreferat, Amt für Soziale Sicherung Hilfen im Alter, bei Pflege und Betreuung.* Konzeption der Alten- und Service-Zentren in München. Fortschreibung; April 2005
- 9 Sozialreferat, Altenhilfe und Pflege. Konzeptentwurf Seniorinnen und Senioren aufsuchen im Viertel durch Expertinnen und Experten (SAVE)
- 10 *Landeshauptstadt München, Sozialreferat, Amt für Soziale Sicherung.* Alten- und Service-Zentren (ASZ) (Stand 10/2022). Online: [https://stadt.muenchen.de/dam/jcr:fbce37eb-5654-469e-98be-a83086443131/ASZ\\_nach\\_Stadtbezirken\\_Oktober\\_2022.pdf](https://stadt.muenchen.de/dam/jcr:fbce37eb-5654-469e-98be-a83086443131/ASZ_nach_Stadtbezirken_Oktober_2022.pdf) letzter Zugriff: 26.07.2023
- 11 *Landeshauptstadt München.* muenchen.de. Das offizielle Stadtportal. Online: <https://stadt.muenchen.de/service/info/alten-und-service-zentren-asz/10369884/n0/> letzter Zugriff: 26.07.2023
- 12 *Dill H, Gmür W, Kandler J.* Abschlussbericht zum Modellprojekt Präventive Hausbesuche für ältere Münchnerinnen und Münchner; 2014
- 13 *Landeshauptstadt München, Sozialreferat.* Münchner Armutsbericht 2017. 1. Aufl.; 2017
- 14 *Landeshauptstadt München, Sozialreferat.* Münchner Armutsbericht 2022; 2022
- 15 Sozialreferat, Altenhilfe und Pflege. Innovative Konzepte in der offenen Altenarbeit
- 16 *Sozialreferat, Amt für Soziale Sicherung.* Senior\*innen aufsuchen im Viertel durch Expert\*innen (SAVE) – aktueller Stand und Ausweitung des Angebots
- 17 *Statistisches Amt der Landeshauptstadt München.* Statistisches Taschenbuch 2023. München und seine Stadtbezirke. München; 2023
- 18 *Statistisches Amt der Landeshauptstadt München.* Bevölkerung 1) am 31.12.2022 nach Migrationshintergrund in den Stadtbezirken; 2023
- 19 *Statistisches Amt der Landeshauptstadt München.* Bevölkerung 1) am 31.12.2022 nach Alter und Staatsangehörigkeit in den Stadtbezirken; 2023

- 20 Hartung S, Wihofszky P, Wright MT, Hrsg. Partizipative Forschung: Ein Forschungsansatz für Gesundheit und seine Methoden. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden; 2020
- 21 Kuckartz U. Mixed Methods. Methodologie, Forschungsdesigns und Analyseverfahren. Wiesbaden: Springer VS; 2014
- 22 Landeshauptstadt München, Sozialreferat, Stelle für interkulturelle Arbeit. Interkultureller Integrationsbericht. München lebt Vielfalt. 2017; 2018
- 23 Hoffmann N. Dokumentenanalyse in der Bildungs- und Sozialforschung. Überblick und Einführung. 1. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz Juventa; 2018
- 24 Bär G, Kasberg A, Geers S et al. Fokusgruppen in der partizipativen Forschung. In: Hartung S, Wihofszky P, Wright MT, Hrsg. Partizipative Forschung: Ein Forschungsansatz für Gesundheit und seine Methoden. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden; 2020: 207–232
- 25 Schulz M, Mack B, Renn O, Hrsg. Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft. Von der Konzeption bis zur Auswertung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften; 2012
- 26 Macke G, Hanke U, Viehmann-Schweizer P et al. Kompetenzorientierte Hochschuldidaktik. Lehren – vortragen – prüfen – beraten. 3. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz; 2016
- 27 Kuckartz U, Rädiker S. Qualitative Inhaltsanalyse - Methoden, Praxis, Computerunterstützung. 5. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz Juventa; 2022
- 28 Borsutzky D. Senioren-Streetwork in München – „SAVE“-Projekt bald in mehreren Vierteln. Tageszeitung 16. Februar 2022; 2022
- 29 Loerzer S. Hallo, benötigen Sie Unterstützung? Projekt "SAVE" in Sendling. Süddeutsche Zeitung 3. August 2021; 2021
- 30 Loerzer S. Streetworker kümmern sich um einsame Senioren. Süddeutsche Zeitung 12. November 2021; 2021
- 31 Deutsche Journalistenschule. Streetworker Takes Care of Elderly in Need - Hanns Seidel Foundation Exchange 2022 Munich Tel-Aviv; 2022
- 32 Brandt M, Garten C, Grates M et al. Changes in well-being and private support for older people: a closer look at the impact of the COVID-19 pandemic in early summer 2020. Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie 2021; 54: 240–246
- 33 Nikelski A, Trompetter E, Feldmann S et al. "You have to take it that way." A study of the subjective experience of the corona pandemic by older people in need of help and care living at home. Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie 2021; 54: 359–364
- 34 Welzel FD, Schladitz K, Förster F et al. Health-related consequences of social isolation: a qualitative study on psychosocial stress and resources among older adults in the COVID-19 pandemic. Bundesgesundheitsblatt, Gesundheitsforschung, Gesundheitsschutz 2021; 64: 334–341
- 35 Meyer N, Alsago E. Soziale Arbeit am Limit? Sozial Extra 2021; 45: 210–218
- 36 Wild G. Beratung und Begleitung: Professionelles Arbeiten in ungewissen Settings. In: Diebäcker M, Wild G, Hrsg. Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Wiesbaden, Heidelberg: Springer VS; 2020: 85–100
- 37 Böger A, Huxhold O. Do the antecedents and consequences of loneliness change from middle adulthood into old age? Developmental psychology 2018; 54: 181–197
- 38 Huxhold O, Bünning M, Simonson J. Der Zusammenhang zwischen Einkommensunterschieden und sozialer Integration in der zweiten Lebenshälfte. Online: [https://www.dza.de/fileadmin/dza/Dokumente/Fact\\_Sheets/DZA-Fact\\_Sheet\\_Der\\_Zusammenhang\\_zwischen\\_sozialer\\_Ungleichheit\\_im\\_Einkommen\\_und\\_sozialer\\_Integration\\_in\\_der\\_zweiten\\_Lebenshaelfte.pdf](https://www.dza.de/fileadmin/dza/Dokumente/Fact_Sheets/DZA-Fact_Sheet_Der_Zusammenhang_zwischen_sozialer_Ungleichheit_im_Einkommen_und_sozialer_Integration_in_der_zweiten_Lebenshaelfte.pdf) letzter Zugriff: 26.10.2023

- 39 *Beuschel A, Pahrmann C.* Haltung im Streetwork – Streetwork als Haltung. In: Borstel D, Brückmann J, Nübold L, et al., Hrsg. Handbuch Wohnungs- und Obdachlosigkeit. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden; 2023: 1–10
- 40 *Damschroder LJ, Aron DC, Keith RE et al.* Fostering implementation of health services research findings into practice: a consolidated framework for advancing implementation science. *Implementation science* : IS 2009; 4: 50
- 41 *Stoik C.* Sozialraumanalyse und Monitoring: Wissensproduktion in öffentlichen Räumen im Spannungsfeld zwischen Profession und Herrschaft. In: Diebäcker M, Wild G, Hrsg. Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Wiesbaden, Heidelberg: Springer VS; 2020: 259–268
- 42 *Haag C.* Orte und Situationen: Vom Suchen und Kontaktaufbau auf der Straße. In: Diebäcker M, Wild G, Hrsg. Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Wiesbaden, Heidelberg: Springer VS; 2020: 73–84
- 43 *Statistisches Amt der Landeshauptstadt München.* Demografie der Münchner Bevölkerung 2022. Auswertungen zum Bevölkerungsbestand und zu Bevölkerungsbewegungen; 3023
- 44 *Hammer GP, Du Prel J-B, Blettner M.* Avoiding bias in observational studies: part 8 in a series of articles on evaluation of scientific publications. *Deutsches Ärzteblatt international* 2009; 106: 664–668
- 45 *Landeshauptstadt München, Sozialreferat, Amt für Soziale Sicherung, Planung und Interkulturelle Öffnung.* Bedarfsermittlung zur pflegerischen Versorgung in der Landeshauptstadt München 2020 - 2030; Juli 2020
- 46 *Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA).* Gesundheitsförderung und Prävention - Zugangswege älterer Menschen auf kommunaler Ebene. Wiederholungsbefragung des Deutschen Instituts für Urbanistik; 2015
- 47 *Starker A, Rommel A, Saß A-C.* Bericht zur gesundheitlichen Lage der Männer in Deutschland - Fazit und Herausforderungen für eine gendersensible Gesundheitsberichterstattung. *Bundesgesundheitsblatt, Gesundheitsforschung, Gesundheitsschutz* 2016; 59: 979–985
- 48 *Stehr P, Weber W, Rossmann C.* Gesundheitsinformationsverhalten 65+: Erreichbarkeit älterer Zielgruppen. *Bundesgesundheitsblatt, Gesundheitsforschung, Gesundheitsschutz* 2021; 64: 37–44
- 49 *Stephan A-J, Schwettmann L, Meisinger C et al.* Living longer but less healthy: The female disadvantage in health expectancy. Results from the KORA-Age study. *Experimental gerontology* 2021; 145: 111196
- 50 *Götz I, Hrsg.* Kein Ruhestand. Wie Frauen mit Altersarmut umgehen. München: Verlag Antje Kunstmann; 2019
- 51 *Robert Koch Institut (RKI).* Alkoholkonsum bei Erwachsenen in Deutschland: Riskante Trinkmengen: RKI-Bib1 (Robert Koch-Institut); 2017
- 52 *Wolter F.* Sensitive und heikle Themen. In: Baur N, Blasius J, Hrsg. Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. 3. Aufl. Wiesbaden: Springer VS; 2022: 359–370

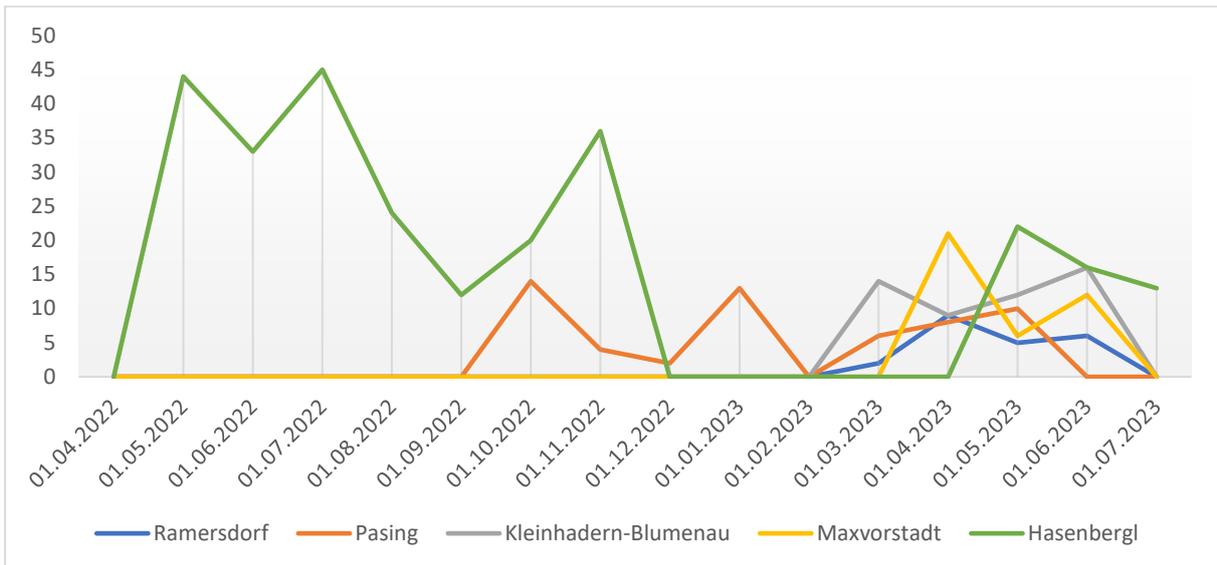
## 8. Anhang

**Abb. 18** Entwicklung der Kontakte nach beteiligten ASZ im Zeitverlauf (SAVE seit 2019)



- **Sendling:** Erstmals besetzt im April 2019 (kein Personalwechsel)
- **Harlaching:** Erstmals besetzt im Juni 2019 (kein Personalwechsel)
- **Westend:** Erstmals besetzt im Mai 2019 (Personalwechsel, neubesetzt im aktuellen Mann-Frau-Tandem seit Mai 2022)
- **Milbertshofen:** Erstmals besetzt im September 2019 (Personalwechsel, neubesetzt seit August 2021)

**Abb. 19** Entwicklung der Kontakte nach beteiligten ASZ im Zeitverlauf (SAVE seit 2022)



- **Ramersdorf:** Erstmals besetzt im Februar 2023 (kein Personalwechsel)
- **Pasing:** Erstmals besetzt im Juni 2022 (kein Personalwechsel)
- **Kleinhadern-Blumenau:** Erstmals besetzt seit Februar 2023 (kein Personalwechsel)
- **Maxvorstadt:** Erstmals besetzt im Dezember 2022 (kein Personalwechsel)
- **Hasenberg:** Erstmals besetzt im Februar 2022 (Personalwechsel, neubesetzt seit Mai 2023)