



**Situation und Perspektiven
der offenen Altenhilfe
in München**

**Fachtag
am 05.05.2014
im Kardinal-Wendel-Haus
München
Dokumentation**

Helga Dill
Wolfgang Gmür
Stephan Marek

München, Juni 2014

Impressum

Herausgeberin:

Landeshauptstadt München
Sozialreferat
Amt für Soziale Sicherung
Orleansplatz 11
81667 München
E-Mail: sozialesicherung.soz@muenchen.de

Erstellt von

Helga Dill, Wolfgang Gmür, Stephan Marek
Institut für Praxisforschung und Projektberatung
Ringseisstr. 8
80337 München
Tel. 089/543 59 770
www.ipp-muenchen.de

Fotos: Gerhard Hackenschmied

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	4
Programm und Tagungsablauf	5
Eröffnung des Fachtags „Situation und Perspektive der offenen Altenhilfe in München“ am 05.05.2014 - Angelika Simeth.....	6
Altenhilfe 2.0 – Veränderte Anforderungen durch den demografischen Wandel – Helga Dill.....	8
Kommunale Aufgaben(erfüllung) in der Altenhilfe – Pflicht und Kür – Markus Schön	12
Das „Gesamtkonzept Münchner Altenhilfe“ – Bisherige Überlegungen und Stand der Arbeit – David Stoll.....	18
Die Arbeitsgruppen.....	21
Ergebnisse der Arbeitsgruppen	27
Runde 1: Welchen Unterstützungsbedarf haben alte Menschen und ihre Angehörigen?	28
Runde 1: Welche Angebote fehlen im System der offenen Altenhilfe in München?	35
Runde 2: Wie gestaltet sich der Zugang zu den Angeboten?	45
Runde 2: Welche Zugangshemmnisse erleben Sie?	48
Runde 2: Wodurch könnte der Zugang verbessert werden?	52
Runde 3: Wo bestehen Unklarheiten/Überschneidungen im System?	57
Runde 3: Was läuft gut? Was muss unbedingt erhalten bzw. ausgebaut werden?	59
Runde 3: Wo gibt es Verbesserungspotenzial?	64
Zusammenfassung und Fazit	69

Einleitung

Der demografische Wandel und gesellschaftliche Veränderungsprozesse machen es notwendig, über die Struktur und das System der offenen Altenhilfe in München grundsätzlich nachzudenken. In München ist vor allem mit einer Zunahme der hochaltrigen Bürgerinnen und Bürger zu rechnen. Dazu kommt ein steigender Anteil von älteren Menschen mit Migrationshintergrund und älterer Menschen mit Behinderung. In der Singlehauptstadt München leben viele dieser älteren Menschen alleine und sind auf neue soziale Unterstützungsnetze jenseits von Familie angewiesen. Das vorhandene Angebot der offenen Altenhilfe in München ist breit gefächert. Aber ist es auch für alle Zielgruppen bedarfsgerecht und den Herausforderungen der nahen Zukunft gewachsen?

Um diese Fragen einer kritischen und fachlich fundierten Überprüfung zu unterziehen, trafen sich mehr als 100 Akteure aus dem Feld der offenen Altenhilfe am 5. Mai 2014 zu einem ganztägigen Fachtag. Unter dem Motto „Situation und Perspektiven der offenen Altenhilfe in München“ hatte die Abteilung Altenhilfe im Sozialreferat im Zusammenhang mit der Arbeit am Gesamtkonzept offene Altenhilfe in München eingeladen. Es ging um Fragen der Transparenz und des Zugangs zu den Angeboten für die Zielgruppen, um mögliche Unter- oder Überversorgung in bestimmten Bereichen bzw. für bestimmte Zielgruppen und damit um einen gewichtigen Beitrag, die offene Altenhilfe in München zukunftsfest zu gestalten.

Grundlage für diesen Fachtag war der Stadtratsauftrag (Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 11735 vom 15.05.2013 (SB)) zur Erarbeitung eines neuen Gesamtkonzepts für die offene Altenhilfe in München.

Der Fachtag fand große Resonanz in der „Szene“. Über 100 Akteure aus den unterschiedlichsten Bereichen der offenen Altenhilfe erarbeiteten eine Bestandsaufnahme des Münchner Spektrums der offenen Altenhilfe und fundierte Anregungen für eine Weiterentwicklung dieses Feldes. Deutlich wurde damit nicht nur die Vielfalt des bestehenden Systems, sondern auch die fundierte und breit gefächerte Fachlichkeit der dort Tätigen. Im Folgenden werden die Ergebnisse dieses Fachtags dokumentiert.

München im Juni 2014

Helga Dill, Wolfgang Gmür, Stephan Marek

Programm und Tagungsablauf

8.30 Uhr Ankommen / Stehcafé

9.00 Uhr: Begrüßung
(Anja Findeiß, Tagungsmoderation)

9.05 Uhr: Grußworte durch die Referatsleitung
(Angelika Simeth, Vertreterin der Sozialreferentin)

9.15 Uhr ‚Altenhilfe 2.0‘: Notwendige Veränderungen durch den demografischen Wandel
(Helga Dill, IPP)

9.30 Uhr: Kommunale Aufgaben in der Altenhilfe – Pflicht und Kür
(Markus Schön, Sozialreferat, Büro der Referentin)

9.45 Uhr: Das „Gesamtkonzept Münchner Altenhilfe“ - Bisherige Überlegungen und Stand der Arbeit
(David Stoll, Amt für Soziale Sicherung - Planung)

10.00 Uhr Kaffeepause

10.30 Uhr: Einführung in die Arbeitsgruppen

10.45 – 16.00 Uhr: fünf parallele Arbeitsgruppen mit identischen Themen
(Moderation: Helga Dill, Wolfgang Gmür, Stephan Marek, Markus Schön, David Stoll)

10.45 Uhr Runde 1: Welche zusätzliche Unterstützung brauchen alte Menschen und ihre Angehörigen? Welche Angebote fehlen im System der offenen Altenhilfe in München?

12.00 Uhr: Mittagspause

13.00 Uhr Runde 2: Wie gestaltet sich der Zugang zu den Angeboten? Welche Zugangshemmnisse erleben Sie? Wodurch könnte der Zugang verbessert werden?

14.15 – 14.45 Uhr Kaffeepause

14.45 Uhr Runde 3: Was läuft bereits besonders gut? Wo bestehen Überschneidungen und Unklarheiten im System? Wo gibt es Verbesserungspotenzial?

16.00 Uhr: Abschlussplenum

16.30 Ende des Fachtags

Angelika Simeth

Landeshauptstadt München,
Stellvertreterin der Referentin
S-VR



Eröffnung des Fachtags „Situation und Perspektive der offenen Altenhilfe in München“ am 05.05.2014 - Angelika Simeth

Sehr verehrte Damen und Herren,
liebe Kolleginnen und Kollegen!

Zum heutigen Fachtag begrüße ich Sie sehr herzlich.
Ich bedanke mich für Ihr großes Interesse an dieser Veranstaltung – auch im Namen der Kolleginnen und Kollegen des Amtes für soziale Sicherung.

Die offene Altenhilfe in München steht vor großen Herausforderungen!
Der Titel dieses Fachtages „Situation und Perspektive der offenen Altenhilfe in München“ weist darauf hin, dass auf der bestehenden Grundlage die weitere Entwicklung diskutiert und vereinbart werden soll.

In den vergangenen Jahren wurde eine stabile Basis für die offene Altenhilfe geschaffen. Wir haben in München ein bundesweit einmaliges Netz von Alten- und Servicezentren in Trägervielfalt. Die Planungen dafür haben Mitte der 70er Jahre begonnen. Die Angebotspalette heute reicht weiter über die Seniorentreffs, die Altenclubs, die Bildungsangebote und die Beratungsstellen für ältere Menschen.

Das Sozialreferat hat es sich zum Ziel gesetzt, die offene Altenhilfe in München weiter zu stärken und das Angebot für die Bürgerinnen und Bürger zu verbessern.

Es geht dabei in erster Linie um die Weiterentwicklung dessen, was bisher erarbeitet wurde. Es geht um Fachkonzepte, um Kooperation im Sozialraum, um Schnittstellen. Es geht um Übergänge z.B. zu den Sozialbürgerhäusern, dort zu den Fachstellen für häusliche Versorgung und um die anderen Stellen, die für individuelle, gesetzliche Ansprüche zuständig sind und auch bleiben werden. Es geht um inhaltliche Neuabstimmung und auch um zusätzliche Ressourcen, für die wir den Stadtrat als Entscheidungsinstanz gewinnen müssen. Es geht um Zukunftsfähigkeit!

Der heutige Fachtag wurde so vorbereitet, dass Sie sich vorrangig mit zwei Themen beschäftigen:

- Wie können die vielen verschiedenen Anlaufstellen, die es in München im Bereich der „Information, Beratung und Vermittlung für alte Menschen und deren Angehörige“

gibt, so gestaltet werden, dass die Bürgerinnen und Bürger schnell und verständlich das richtige Angebot für ihre Anliegen finden. Wer tut Wann Was!

- Welche Leistungen, für die ein Bedarf besteht, werden derzeit durch die offene Altenhilfe noch gar nicht oder nicht umfassend genug erbracht und welche zusätzlichen Ressourcen benötigen die Einrichtungen künftig dafür?

Die demografische Entwicklung in unserer Stadt ist Ihnen bekannt:

Die absolute Anzahl der alten Menschen wird sich weiter erhöhen - insbesondere die Zahl der 80-Jährigen und Älteren sowie die Zahl der alten Menschen mit Migrationshintergrund.

Die so genannte „Lebenslage Alter“ ist auch in München kontinuierlich im Wandel:

- einer größer werdenden Zahl aktiver alter Menschen – oft für das Ehrenamt umworben - steht eine schnell wachsende Gruppe alter Menschen gegenüber, die in Armut leben.
- Lebensstile und Alltagsmilieus im Alter gestalten sich immer vielfältiger – dabei spiegelt sich die kulturelle Verschiedenheit unserer Stadtgesellschaft.
- Wir stellen fest, die Unterstützungspotentiale der Familien für ihre alten Angehörigen sind zunehmend weniger belastbar.

Diese Entwicklungen führen zu einem ansteigenden Bedarf und zu komplexeren Bedürfnissen. Dafür ist die professionelle Unterstützung auch durch die unterschiedlichen Angebote der offenen Altenhilfe notwendig.

Der heutige Fachtag bietet die Gelegenheit, gemeinsam die Situation zu diskutieren und Ihre Ideen für Perspektiven einzubringen.

Ich bedanke bei denen, die diese Veranstaltung vorbereitet haben.

Ich danke Ihnen allen für Ihr Engagement bei diesem großen Thema der Zukunft und wünsche einen erfolgreichen Fachtag!

Helga Dill
IPP München
Prozessbegleitung



Altenhilfe 2.0 – Veränderte Anforderungen durch den demografischen Wandel - Helga Dill

Der demografische Wandel ist in aller Munde. Schon seit den späten 1980er Jahren wurde in Modellrechnungen der dramatische Anstieg der älteren Menschen prognostiziert. Jetzt ist es so weit: die Generation der Babyboomer wird zur Generation 50plus. Der Jahrgang 1964 ist der geburtenstärkste Jahrgang der Bundesrepublik Deutschland.

Kurz und knapp lässt sich die demografische Entwicklung in folgenden griffigen Sätzen zusammenfassen:

- Wir werden älter.

Die Bevölkerungsentwicklung wird in den bekannten Baummetaphern ausgedrückt. Die Alterung zeigt sich vor allem in der Zunahme des Anteils der Hochbetagten. Während heute etwa 5% der Bevölkerung 80 Jahre und älter sind, werden es im Jahr 2060 etwa 14% sein (Statistisches Bundesamt 2009).

- Wir werden weniger.

Das statistische Bundesamt geht bei gleichbleibender niedriger Geburtenrate von einem Bevölkerungsrückgang in Deutschland auf ca.70 Millionen im Jahr 2060 aus (Statistisches Bundesamt 2009).

- Wir werden bunter.

Deutschland wird sich als Einwanderungsland begreifen müssen. Aufgrund von politischen, wirtschaftlichen und klimatischen Entwicklungen ist mit einer verstärkten Zuwanderung sowohl aus europäischen Ländern als auch aus Asien und Afrika zu rechnen (Statistisches Bundesamt 2009). Bunter heißt aber auch: Individualisierung und Pluralisierung setzen sich im Alter fort.

Dazu kommt noch, dass wir tendenziell ärmer sein werden (und einige reicher). Sinkende Löhne, brüchigere Erwerbsbiografien und steigende Lebenshaltungskosten v.a. in Großstäd-

ten wie München mit den hohen Mieten führen zu einer Zunahme der Altersarmut. In München ist die Schere zwischen Arm und Reich nach Angaben des Armutsberichts 2011 weiter auseinandergegangen: So erzielt das Fünftel der Bevölkerung mit den höchsten Löhnen und Gehältern 46% des monatlichen Gesamteinkommens. Deutschlandweit verfügen die reichsten 10 Prozent aller volljährigen Personen über 61,1% des gesamten Vermögens und weltweit sind 80 Prozent des gesamten Weltvermögens im Besitz von einem Viertel der Erdbevölkerung.

Und wir werden länger arbeiten. Die Rente mit 67 wird kommen, auch wenn im Moment Gegenbewegungen erkennbar sind. Ab Geburtsjahrgang 1947 wird die Lebensarbeitszeit um einen Monat je Jahrgang angehoben. Die 1964er arbeiten dann bis 67.

Was bedeuten diese Entwicklungen für die Altenhilfe?

1. Alter neu denken

Das beinhaltet das Hinterfragen von bisherigen Altersbildern. Die Altersspanne wird größer. SoziologInnen sprechen von einer Ausweitung des Alters. Auf dem Arbeitsmarkt beginnt der ältere Arbeitnehmer mit 45 Jahren. Programme richten sich an die Generation 45 plus, vor allem aber 50 plus und 55 plus: Es gibt Computerkurse 50 plus, Maßnahmen der Arbeitsagentur bzw. der Jobcenter und vieles mehr. Dies signalisiert, mit 50/55 Jahren beginne das Alter.

Aber: unter der Maßgabe der verlängerten Lebensarbeitszeit heißt das, ein Teil der „jüngeren Alten“ steht mitten im Leben, ist vielleicht gerade dabei, einen weiteren Karriereschritt zu machen. Gerade bei höher qualifizierten setzt die Familienphase eher später ein. Das heißt, 55plus hat teilweise noch Kinder zu versorgen – und denkt wahrscheinlich nicht an einen Bridgenachmittag im Seniorenclub.

Auf der anderen Seite nimmt die Zahl der Hochaltrigen zu. Aufgrund des medizinischen Fortschritts und bewusster, gesünderer Lebensweise gibt es auch unter diesen einen nennenswerten Anteil, die Ihre Selbstständigkeit bewahren konnten.

So gab es in der Pasinger Fabrik vor einiger Zeit eine sehr sehenswerte Fotoausstellung über Hundertjährige. Ein schönes Zitat einer der dort Porträtierten war: „Ich habe erst aufgehört, mir über meine Kinder Sorgen zu machen, als ich gehört habe, dass sie in einem Altersheim leben“. Im April hat eine 93jährige an der Universität von Sydney über Weltwirtschaftskrisen promoviert. Da braucht man Helmut Schmidt gar nicht mehr zu bemühen.

Unser Altersbild ist trotzdem vorwiegend defizitorientiert. Dies muss schon heute und naher Zukunft noch stärker hinterfragt werden.

2. Die Zielgruppe genauer definieren

Die Aussage, „wir richten uns an alte Menschen“, reicht nicht mehr aus. Abschied von der zu umfassenden Kategorie 50 Plus, künftig geht es eher um 70 Plus. Hinter dem Schlagwort „wir werden bunter“ verbergen sich differenzierte Lebenslagen, auf die die offene Altenhilfe reagieren muss.

Ein zunehmender Anteil älter werdender Menschen mit Migrationshintergrund verlangt einen differenzierten Blick auf die Lebens- und Migrationsgeschichten. Sowohl die kulturellen und/oder religiösen Hintergründe kommen in den Blick.

Individualisierungs- und Pluralisierungsprozesse führen zu ausdifferenzierten Lebensstilen und Lebensweisen. Verschiedene biografische Erfahrungen bestimmen die Lebensweise im Alter, aber auch verschiedene historische Generationenerfahrungen. Hinter „50Plus“ verbergen sich verschiedene Generationen mit sehr unterschiedlichen Erfahrungen:

- Die Kriegsgeneration,
- die Wirtschaftswundergeneration,
- die Babyboomer.

Die Heterogenität des Alters wird daran deutlich. Und wir müssen uns von Standardisierungen verabschieden.

- Gesundere und bedachtere Lebensweisen führen dazu, dass fit und gesund auch im hohen Alter möglich ist.
- Bruchige Erwerbsbiografien können trotz Bildung und hoher Qualifikation zu Altersarmut führen.
- Andere Familienstrukturen (z.B. Patchworkfamilien, Regenbogenfamilien) verändern die sozialen Netze.

3. Individualisierte Zugangswege suchen

Der Modellversuch präventive Hausbesuche für ältere Münchnerinnen und Münchner hat beispielhaft gezeigt, wie die Zielgruppe (in dem Fall 75 Plus) auf verschiedenen Wegen erreicht werden kann.

4. Flexibel auf differenzierte Lebenslagen reagieren

Heterogenität des Alters ernst genommen heißt auch, flexibel auf differenzierte Lebenslagen und Lebensweisen zu reagieren. So können auch Menschen in materiell privilegierten Verhältnissen Hilfe und Beratung in Einzelaspekten benötigen.

5. Interkulturelle Öffnung

Die wachsende Zahl von älteren Menschen mit Migrationshintergrund erfordert eine interkulturelle Öffnung des Systems der offenen Altenhilfe.

Dies ist nur ein kurzer Blick auf die Herausforderungen, die der demografische Wandel für das System der offenen Altenhilfe mit sich bringen wird. Diese und sicher noch eine ganze Reihe weiterer Entwicklungen werden wir heute im Laufe des Tages noch intensiv erarbeiten.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Literatur

Landeshauptstadt München (Hg.) (2012). Münchner Armutsbericht 2011. München
www.muenchen.de/rathaus/dms/Home/Stadtverwaltung/Sozialreferat/sozialamt/armut/armutsbericht2011/armutsbericht2011_muenchen.pdf

Statistisches Bundesamt (2009). Bevölkerung Deutschlands bis 2060. 12. koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung. Begleitmaterial zur Pressekonferenz am 18. November 2009 in Berlin. Wiesbaden.
https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressekonferenzen/2009/Bevoelkerung/pressebroschuere_bevoelkerungsentwicklung2009.pdf?__blob=publicationFile

Markus Schön

Landeshauptstadt München
Sozialreferat, Büro der Referentin



Kommunale Aufgaben(erfüllung) in der Altenhilfe – Pflicht und Kür – Markus Schön

1. Einführung

Die besonderen Bedarfslagen älterer Menschen haben im deutschen Recht nur in Bezug auf die wirtschaftliche Sicherung des Lebensunterhalts einen festen Platz. Ihre Regelungen sind im Recht der Gesetzlichen Rentenversicherung, der Grundsicherung im Alter, der Betrieblichen Altersversorgung und der öffentlichen Förderung privater Altersvorsorge zu finden.

Dagegen ist der altersspezifische Bedarf an Diensten und Einrichtungen und an einer altersgerechten Infrastruktur nicht umfassend spezifisch geregelt. Eine dem Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII) vergleichbare Kodifikation mit entsprechenden auf die Lebensphase Alter bezogenen Strukturen von Leistungs- und Eingriffsverwaltung zur Absicherung gesellschaftlicher und politischer Teilhabe von Seniorinnen und Senioren besteht gerade nicht. Die seit gut 10 Jahren in der Schublade des Gesetzgebers ruhende Idee eines solchen Altenhilfestrukturegesetzes wurde nicht weiterverfolgt.

Ein an § 1 SGB VIII angelegter Einführungsparagraph als Leit-/Programmnorm einer solchen Kodifikation könnte wie folgt lauten:

§ 1 Recht auf Altenhilfe

(1) Jeder alte Mensch hat ein Recht auf Ermöglichung eines Lebens als selbstbestimmte, eigenverantwortliche und gemeinschaftsfähige Persönlichkeit.

(2) Altenhilfe soll zur Verwirklichung des Rechts nach Absatz 1 insbesondere

- 1. alten Menschen in ihrer individuellen und sozialen Entwicklung fördern und dazu beitragen, Benachteiligungen zu vermeiden oder abzubauen,*
- 2. alte Menschen vor Gefahren für ihr Wohl schützen,*
- 3. dazu beitragen, positive Lebensbedingungen für alte Menschen und ihre Angehörigen sowie eine seniorenfreundliche Umwelt zu erhalten oder zu schaffen.*

Ein Teil altersspezifischer Problemlagen und Bedarfe wird auch im Rahmen auf die sozialen Risiken Pflegebedürftigkeit und Behinderung bezogenen sozialrechtlichen und ordnungs-

rechtlichen Gesetze geregelt. Das Risiko, pflegebedürftig oder behindert zu werden, steigt mit dem Alter. Doch sind weder alle alten oder hochaltrigen Menschen pflegebedürftig oder behindert, noch sind alle Pflegebedürftigen oder Menschen mit Behinderung alt. In Politik und Institutionen werden aber Pflegerecht und Pflegepolitik häufig als Altenpolitik verstanden, während die Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderung oft vor allem mit Blick auf Personen in der Lebensphase der Erwerbstätigkeit verstanden wird. Beide Verengungen sind empirisch und konzeptionell unangemessen.

2. Kommunale Aufgaben

Doch welche Regelungen stellen Dienste und Einrichtungen sicher, die spezifisch auf die Lebenslagen älterer Menschen zugeschnitten sind? Da ist zunächst einmal die wenig beachtete Norm des § 71 SGB XII, die mit „Altenhilfe“ überschrieben ist.

Gemäß § 97 Abs. 1 SGB XII werden die Leistungen der Altenhilfe durch die örtlichen Träger der Sozialhilfe erbracht (§ 3 SGB XII), also durch die kreisfreien Städte und Kreise.

§ 71 SGB XII Altenhilfe: Norm im Schattendasein

(1) Alten Menschen soll außer den Leistungen nach den übrigen Bestimmungen dieses Buches Altenhilfe gewährt werden. Die Altenhilfe soll dazu beitragen, Schwierigkeiten, die durch das Alter entstehen, zu verhüten, zu überwinden oder zu mildern und alten Menschen die Möglichkeit zu erhalten, am Leben in der Gemeinschaft teilzunehmen.

(2) Als Leistungen der Altenhilfe kommen insbesondere in Betracht:

- 1. Leistungen zu einer Betätigung und zum gesellschaftlichen Engagement, wenn sie vom alten Menschen gewünscht wird,*
- 2. Leistungen bei der Beschaffung und zur Erhaltung einer Wohnung, die den Bedürfnissen des alten Menschen entspricht,*
- 3. Beratung und Unterstützung in allen Fragen der Aufnahme in eine Einrichtung, die der Betreuung alter Menschen dient, insbesondere bei der Beschaffung eines geeigneten Heimplatzes,*
- 4. Beratung und Unterstützung in allen Fragen der Inanspruchnahme altersgerechter Dienste,*
- 5. Leistungen zum Besuch von Veranstaltungen oder Einrichtungen, die der Geselligkeit, der Unterhaltung, der Bildung oder den kulturellen Bedürfnissen alter Menschen dienen,*
- 6. Leistungen, die alten Menschen die Verbindung mit nahe stehenden Personen ermöglichen.*

(3) Leistungen nach Absatz 1 sollen auch erbracht werden, wenn sie der Vorbereitung auf das Alter dienen.

(4) Altenhilfe soll ohne Rücksicht auf vorhandenes Einkommen oder Vermögen geleistet werden, soweit im Einzelfall Beratung und Unterstützung erforderlich sind.

Gemäß § 71 Abs. 1 SGB XII soll Altenhilfe alten Menschen gewährt werden. Sie ist eine zusätzliche Leistung zur Grundsicherung im Alter, Hilfe zur Pflege, Eingliederungshilfe oder anderen Hilfearten des Sozialhilferechts. Ob Altenhilfe geleistet wird, hängt von der Berechtigung zu diesen Hilfen nicht ab, was in der Praxis bedeutet, dass etwa der kostenlose Besuch eines Alten- und Service-Zentrums (ASZ) von der Berechtigung einer im Sozialbürgerhaus (SBH) erbrachten Leistung völlig unabhängig ist. Denn gem. § 71 Abs. 4 SGB XII soll die Altenhilfe also systemrichtig ohne Rücksicht auf vorhandenes Einkommen oder Vermögen geleistet werden, soweit im Einzelfall Beratung und Unterstützung erforderlich sind.

§ 71 SGB XII beschreibt Altenhilfe als Leistungen, die dazu beitragen sollen, Schwierigkeiten, die durch das Alter entstehen, zu verhüten, zu überwinden oder zu mildern und alten Menschen die Möglichkeit erhalten, am Leben in der Gemeinschaft teilzunehmen. In Abs. 2

werden die verschiedenen Leistungsbereiche der Altenhilfe aufgeführt. Die Leistungen können auch zur Vorbereitung des Alters dienen (Abs. 3); somit haben einige der beschriebenen Leistungsbereiche zur Teilhabe älterer Menschen einen präventiven Charakter.

Insbesondere kommen als Leistungen der Altenhilfe in Betracht (§ 71 Abs. 2 Nr. 1-6 SGB XII):

- Leistungen zu einer Betätigung und zum gesellschaftlichen Engagement,
- Leistungen bei der Beschaffung und zur Erhalt einer Wohnung, die den Bedürfnissen des alten Menschen entspricht,
- Beratung und Unterstützung in allen Fragen der Aufnahme in eine Betreuungseinrichtung und der Inanspruchnahme altersgerechter Dienste,
- Leistungen beim Besuch von Veranstaltungen oder Einrichtungen, die der Geselligkeit, der Unterhaltung, der Bildung oder den kulturellen Bedürfnissen alter Menschen dienen,
- Leistungen, die alten Menschen die Verbindung mit nahe stehenden Personen ermöglichen.

Diese Aufzählung ist beispielhaft. Sie zeigt, dass die Altenhilfe auf gesellschaftliche Teilhabe und die Prävention altersbedingter Vereinsamung und Exklusion gerichtet ist.

Deshalb fordert und legitimiert § 71 SGB XII die Bereitstellung insbesondere offener Angebote wie Tagesstätten, Fahrdienste, Beratungsstellen oder aufsuchende Sozialarbeit aus Mitteln der Sozialhilfe und gibt den dafür verausgabten Mitteln im Haushalt einer kreisfreien Stadt – nach Maßgabe des jeweiligen Finanzrechts der Länder – einen anderen Ort und Stellenwert, als dies bei einem rein auf dem Selbstverwaltungsrecht (Art. 28 Abs. 2 GG) beruhenden Angebot der Fall wäre.

Auf die Leistungen der Altenhilfe besteht im Regelfall jedoch kein Anspruch. Sie „sollen“ gewährt werden. Kreise und kreisfreie Städte als örtliche Träger der Sozialhilfe (§§ 3, 97 SGB XII) sind lediglich objektiv verpflichtet, die Leistungen vorzuhalten und für deren Erbringung zu sorgen, ohne dass dieser Pflicht ein subjektiver Anspruch alter Menschen auf die Leistungen korrespondiert. Daher ist das konkrete Angebot und die Ausgestaltung dieser Leistungen von Kommune zu Kommune unterschiedlich. Da in der kommunalen Sozialpolitik gemeinhin alle nicht auf individuellen Rechtsansprüchen beruhende Leistungen als „freiwillig“ gelten, ist dieses Angebot in Haushaltsnotlagen dann doch gefährdet. Ein Ausgleichsanspruch für die Träger der Sozialhilfe lässt sich ohne entsprechende landesrechtliche Normierung nicht begründen. Erst eine landesrechtliche Aufgabenzuweisung könnte einen Ausgleichsanspruch wegen Konnexität der öffentlichen Sozialhilfeträger statuieren.

Die Relativierung des Nachrangs der Sozialhilfe (§ 2 SGB XII) durch § 71 Abs. 4 SGB XII entspricht den Bedürfnissen der Administration offener Angebote. In einer Beratungsstelle oder einem ASZ kann keine individuelle Einkommens- oder Vermögensprüfung durchgeführt werden. Die Altenhilfe hat aber gerade deshalb im Sozialhilferecht eine randständige Sonderrolle, denn ihre Träger verstehen sich als strikt nachrangige Garanten des Existenzminimums und nur selten als präventiv tätige Leistungsträger zur Vermeidung von Armut und Ausgrenzung. Altenhilfe ist eine bedarfs- und nicht bedürftigkeitsabhängige besondere Form der Fürsorge, für die wie oben erwähnt bislang – anders als in der Kinder- und Jugendhilfe im SGB VIII – keine eigenständige Kodifikation und Organisation außerhalb der Sozialhilfe geschaffen worden ist.

Die kommunale Verantwortung für das Wohlergehen der älteren Menschen ergibt sich ferner aus dem Recht und der Verpflichtung der Städte und Gemeinden im eigenen Wirkungskreis (Art. 83 Abs. 1 Bayerische Verfassung i.V.m. Art. 57 BayGO) selbstverantwortlich zu handeln (Art. 28 Abs. 2 GG). So sollen die Gemeinden gem. Art. 57 BayGO im eigenen Wirkungskreis in den Grenzen ihrer Leistungsfähigkeit die öffentlichen Einrichtungen schaffen und erhalten, die nach den örtlichen Verhältnissen für das wirtschaftliche, soziale und kulturelle Wohl und die Förderung des Gemeinschaftslebens ihrer Einwohner erforderlich sind. Dies stellt eine Grundlage für viele infrastrukturelle Angebote des Sozialreferats wie Nachbarschaftstreffs, aber auch Alten- und Service-Zentren dar.

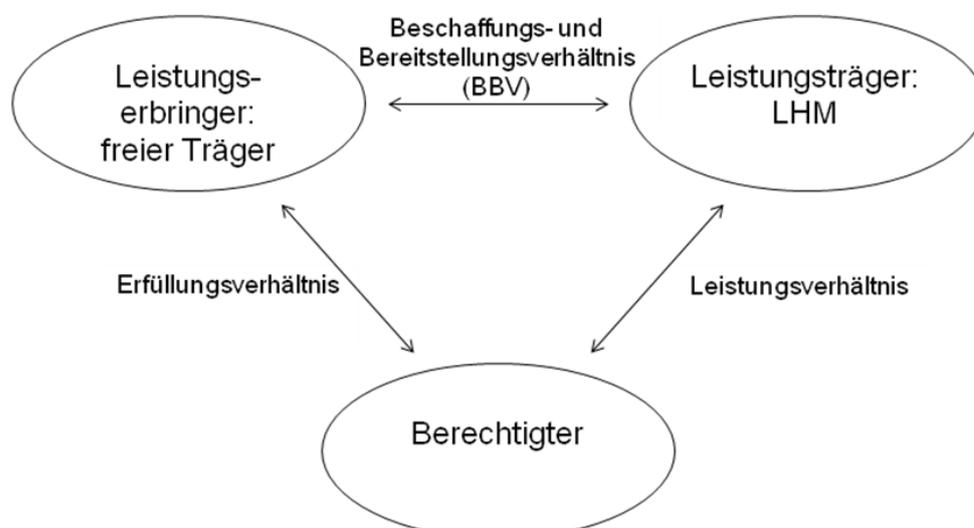
Im Art. 69 AGSG geht es um die Ermittlung des Bedarfs an Pflegeeinrichtungen durch die nach Art. 71, 72 und 73 AGSG zuständigen Aufgabenträger im Benehmen mit den Gemeinden, den örtlichen und regionalen Arbeitsgemeinschaften der Pflegekassen, den überörtlichen Trägern der Sozialhilfe und den Trägern der Pflegeeinrichtungen. Diese Bedarfsermittlung ist Bestandteil eines integrativen, regionalen seniorenpolitischen Gesamtkonzeptes, das nach dem Grundsatz ambulant vor stationär die Lebenswelt älterer Menschen mit den notwendigen Versorgungsstrukturen sowie neue Wohn- und Pflegeformen für ältere und pflegebedürftige Menschen im ambulanten Bereich umfasst (Art. 69 Abs. 2 AGSG).

Im Ergebnis ist „eine gesetzliche Gesamtverantwortung für die soziale Infrastruktur altersspezifischer Dienste und Einrichtungen und eine altersgerechte Infrastruktur, die z.B. als Altenpläne oder Altenhilfepläne ausgewiesen werden können, [...] nicht klar erkennbar“ (*Welti*, Altenhilfe, Pflege und altersgerechte Infrastruktur, in: Becker/Roth (Hrsg.), Recht der Älteren, Berlin/Boston 2013, S. 427, 443).

3. Leistungserbringung

Die Verortung der Altenhilfe als Leistung des SGB XII führt dazu, dass auch hinsichtlich der Erbringung dieser Leistungen auf Vorschriften des SGB XII zurückgegriffen werden kann. Aus Gründen der Tradition, Entlastung des öffentlichen Trägers der Sozialhilfe und auch der Innovation werden Dienstleistungen des SGB XII überwiegend durch Träger der freien Wohlfahrtspflege erbracht.

Rechtlich ergibt sich dabei die Konstruktion des sog. sozialhilferechtliches Dreiecksverhältnisses:



Die Zulässigkeit der Einbindung freier Träger in die Erbringung von Sozialleistungen wurde durch ein Grundsatzurteil des Bundesverfassungsgerichts (BVerfGE 22, 180 ff.) bereits im Jahr 1967 geklärt. Wortwörtlich heißt es darin: „Das Sozialstaatsprinzip verpflichtet den Staat, für eine gerechte Sozialordnung zu sorgen. Es besagt jedoch nicht, dass der Gesetzgeber für die Verwirklichung dieses Zieles nur behördliche Maßnahmen vorsehen darf; es steht ihm frei, dafür auch die Mithilfe privater Wohlfahrtsorganisationen vorzusehen.“

Das Sozialstaatsprinzip bestimmt lediglich das Ziel einer gerechten Sozialordnung, also einer ganz fundamentalen Aufgabe unseres Staates, lässt aber für die Erreichung des Ziels, also die Aufgabenerfüllung bzw. Leistungserbringung, verschiedene Wege offen.

Die kooperative Zusammenarbeit von öffentlichen und freien Trägern (vgl. schon § 17 Abs. 3 S. 1 SGB I) geht aber noch einen Schritt weiter: Sie setzt voraus, dass die soziale Aufgabe des Staates zugleich eine Aufgabe der freien Träger sein kann. Die Verbände der freien Wohlfahrtspflege sind also Träger eigener sozialer Aufgaben, was bedeutet, dass sie nicht lediglich vom Staat abgeleitete Aufgaben wahrnehmen. Dies ist für das SGB XII und somit auch die Altenhilfe geregelt in § 5 SGB XII. Die öffentlichen Leistungsträger haben die Selbständigkeit freier Träger in Zielsetzung und Durchführung ihrer Aufgaben zu achten (§ 5 Abs. 2 S. 2 SGB XII). Dabei sollen sich die Tätigkeit der öffentlichen Träger der Sozialhilfe und die Aktivitäten der freien Wohlfahrtspflege zum Wohle der Leistungsberechtigten wirksam ergänzen (§ 5 Abs. 3 S. 1 SGB XII).

Werden Leistungen durch freie Träger erbracht, ist die Kommune jedoch nicht frei jeglicher Verantwortung für die Erfüllung der jeweiligen Aufgabe beim Leistungsberechtigten. Bei ihr verbleibt vielmehr eine Gewährleistungs- bzw. Steuerungsverantwortung für die Leistungserbringung.

Diese Verantwortung meint erstens die Strukturverantwortung, das heißt die Verantwortung dafür, dass die zur Ausführung von Sozialleistungen erforderlichen sozialen Dienste und Einrichtungen rechtzeitig und ausreichend zur Verfügung stehen. Beispielsweise geht es hier auch um die angemessene finanzielle Unterstützung von freien Trägern für ihr Tätigwerden (vgl. § 5 Abs. 3 S. 2 SGB XII) mittels Vertrag oder Zuwendungsbescheid. Zweitens bleiben die öffentlichen Träger für die Erfüllung der sozialrechtlichen Aufgaben verantwortlich, das heißt verantwortlich dafür, dass jeder Berechtigte die ihm zustehenden Sozialleistungen in zeitgemäßer Weise, umfassend und schnell erhält, vgl. etwa § 5 Abs. 5 S. 2 SGB XII.

Diese Gesamtverantwortung ist eine Aufgabe, aber keine Befugnis. Das rechtsstaatliche Verbot des Schlusses von der Aufgabe auf die Befugnis untersagt dem öffentlichen Träger, unter Berufung auf seine Gesamtverantwortung, in die Selbständigkeit der freien Wohlfahrtspflege einzugreifen. Solche Eingriffe sind nur zulässig, wenn gesetzliche Befugnisnormen wie etwa Ermächtigungen zur Maßnahmen der Qualitätssicherung (bspw. unangemeldete Qualitätsprüfungen in stationären Pflegeeinrichtungen durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen gem. § 114a SGB XI) vorhanden sind. Andernfalls kann der öffentliche Träger seiner Gesamtverantwortung nur durch Formen des kooperativen Verwaltens, also durch die hergebrachte und über Jahrzehnte bewährte Zusammenarbeit von Staat und Verbänden nachkommen.

Präzise auf den Punkt gebracht kann man das soeben beschriebene Konzept als „staatliche Gewährleistungsverantwortung bei eigenständiger privater Aufgabenerfüllung“ bezeichnen.

4. Fazit

Es gibt keine systematische Kodifikation an Dienst- bzw. Sachleistungen zugunsten älterer Menschen. Das, was wir als Altenhilfe verstehen, fristet eher ein Schattendasein im Recht der Sozialhilfe (SGB XII) und ist dort mangels Bedürftigkeitsabhängigkeit und Nachrangigkeit systematisch unzutreffend verortet. Da es sich um keine individuellen Rechtsansprüche handelt, sondern mehr um einen infrastrukturellen Auftrag an die Kommune, dessen Ausfüllen in deren Ermessen steht, können die Angebote der Kommunalen Altenhilfe von Landkreis/kreisfreier Stadt zu Landkreis/kreisfreier Stadt variieren.

Deswegen leistet München mit seiner breiten Palette an Diensten und Angeboten heute schon Überobligatorisches im Feld der Kommunalen Altenhilfe. Die Entscheidung, welche Dienst- bzw. Sachleistungen in diesem Arbeitsfeld unmittelbar durch die Kommune bzw. durch freie Träger erbracht werden, ist mehr eine fachpolitische denn eine rechtliche. Freie Träger sind hier im Sinne des Konzeptes einer staatlichen Gewährleistungsverantwortung bei eigenständiger privater Aufgabenerfüllung unverzichtbare Partner des öffentlichen Leistungsträgers der Altenhilfe.

David Stoll

Landeshauptstadt München
Sozialreferat - Amt für Soziale Sicherung
Planung S-I-LP



Das „Gesamtkonzept Münchner Altenhilfe“ - Bisherige Überlegungen und Stand der Arbeit – David Stoll

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
auch von meiner Seite: herzlich willkommen zu unserem heutigen Fachtag!

Hier ist heute fast die gesamte Münchner Altenhilfe versammelt - ich kann mich nicht erinnern, wann es das in dieser Form das letzte Mal gegeben hat!

Deswegen wollen wir diese Gelegenheit heute intensiv dazu nutzen, um gemeinsam einen ganzen Tag über die Lage und die Perspektiven unserer Arbeit und Dienste zu sprechen!

In den nächsten Minuten möchte ich Ihnen deshalb einen kurzen Überblick über die Gründe und das Ziel des vielzitierten „Gesamtkonzepts für die Münchner Altenhilfe“ – und damit auch für diesen Fachtag geben.

1. Ausgangslage

Über die aktuellen und künftigen Herausforderungen für die Arbeit mit alten Menschen und ihren Angehörigen ist bereits alles gesagt. Sie haben es ja in den Beiträgen meiner Vorredner/-in gehört. Altersarmut ist dabei eine unserer ganz zentralen Herausforderungen.

Wir haben also überhaupt kein Erkenntnisproblem.

Den richtigen Weg, wie wir mit all dem was wir in München schon aufgebaut haben, diese Herausforderungen am besten meistern können - den haben wir allerdings noch nicht abschließend gefunden.

Eines ist mir heute ganz besonders wichtig:

- München verfügt grundsätzlich über ein hervorragendes Netz unterschiedlicher Dienste und Einrichtungen, die alte Menschen und ihre Angehörigen beraten und begleiten. Viele andere Städte in Deutschland hätten das gerne so wie wir.
- und, genauso wichtig: Sie leisten in diesen Einrichtungen alle eine hervorragende Arbeit!

- Dass wir an einem neuen Gesamtkonzept für die Münchner Altenhilfe arbeiten, ist auf gar keinen Fall eine Kritik an Ihrer Arbeit.
- Deswegen möchte ich auch diese Gelegenheit nutzen um mich ausdrücklich bei Ihnen für Ihren Einsatz für alte Menschen und ihre Angehörigen in unserer Stadt zu bedanken.

Und trotzdem haben wir auch die Verpflichtung immer nach Möglichkeiten für Verbesserungen für die Menschen und für die Arbeit mit diesen Menschen zu suchen. Dies wird immer der Auftrag des Amtes für Soziale Sicherung sein.

Die letzten größeren Veränderungen in der Münchner Altenhilfe liegen nun schon einige Zeit zurück:

- In den ersten Jahren dieses Jahrtausends wurden in den Sozialbürgerhäusern die Fachstellen häusliche Versorgung eingerichtet, parallel dazu sind mehrere Fachstellen für pflegende Angehörige geschaffen worden und Mitte des ersten Jahrzehnts folgte noch eine große konzeptionelle Reform der Alten- und Service-Zentren.
- Schon für diesen Schritt, der den Zentren eine ganze Reihe neuer Aufgaben übertragen hat, gab es damals keine zusätzlichen personellen Kapazitäten.
- Und auch in der Folgezeit gab es keine neuen Ressourcen mehr für die Altenhilfe - trotz steigenden Bedarfs.
- In jüngster Zeit gab es zudem noch verschiedene Modellvorhaben und Projekte, wie die „Präventiven Hausbesuche bei alten Menschen“ oder das Modell „Versorgung im Viertel“, zu deren Bedeutung für die Münchner Altenhilfe noch Entscheidungen ausstehen.

Insgesamt ist vor diesem Hintergrund deutlich geworden, dass kleinere Einzelmaßnahmen nicht mehr ausreichen, um die zunehmenden Herausforderungen zu bewältigen. Ebenso können den Diensten nicht mehr weitere Aufgaben ohne zusätzliche Kapazitäten übertragen werden.

Deshalb hat sich das Sozialreferat dazu entschieden, eine Bestandsaufnahme des gesamten Feldes und die Erarbeitung eines integrierten Vorschlags zur Stärkung und Verbesserung in Auftrag zu geben. Das ist der Auftrag zur Erarbeitung des „Gesamtkonzepts Münchner Altenhilfe“. Dieser Auftrag ging an das Amt für Soziale Sicherung.

Der erste sichtbare Schritt war ein Beschluss im Stadtrat im Mai letzten Jahres, der die Eckpunkte des Projekts beschrieben hat. Der eigentliche Projektstart erfolgte dann im Juli 2013 u.a. mit der Einrichtung einer fachlichen Arbeitsgruppe, in der Vertreterinnen und Vertreter aller tangierten Institutionen und Träger eingebunden sind und mitarbeiten.

Zudem wurde eine externe fachliche Begleitung vergeben (an das Institut für Praxisforschung und Projektbegleitung aus München – IPP).

In der gemeinsamen Arbeit dieser Akteure wurden u.a. die Idee und das Konzept für diesen heutigen Fachtag geboren.

2. Ergebnisse der Bestandsaufnahme

Unsere erste Bestandsaufnahme der Münchner Situation ergab dann zunächst einmal dieses Bild:

- Nahezu 90 Anlaufstellen unterschiedlichster Art (= acht verschiedene Einrichtungstypen) bieten alten Menschen und ihren Angehörigen Information, Beratung und Vermittlung an.
- Sie sind zum Teil völlig zufällig über das Stadtgebiet verteilt
- Und sie bieten zum Teil ganz ähnliche oder sogar nahezu identische Leistungen an

- Das alleine muss per se nicht unbedingt ein Nachteil sein! Es kann sogar gute Gründe für einen vielfältigen Zugang zum System geben.

- Dennoch ist es für viele Ratsuchende oft nicht selbsterklärend wer jetzt genau für welches Anliegen die richtige Anlaufstelle ist.
- Zudem beinhalten die Konzepte einiger Dienste Aufträge, die diese mangels entsprechender Personalausstattung gar nicht vollumfänglich bearbeiten können
 - z.B. aufsuchende Sozialarbeit bei alten Menschen
 - oder die gesicherte Vermittlung haushaltsnaher Dienstleistungen
 - und weitere ...

3. Worum geht es heute?

Um hier voran zu kommen, benötigen wir Sie und Ihre Mitarbeit.

Wir wollen heute anhand mehrerer Leitfragen die begonnene Bestandsaufnahme gemeinsam mit Ihnen vervollständigen und wichtige Hinweise für die Weiterentwicklung der Münchner Altenhilfe sammeln.

Wir werden uns daher - nach der gleich folgenden Kaffeepause - in fünf parallele Arbeitsgruppen begeben. In jeder dieser AG's ist der gesamte Querschnitt der Münchner Altenhilfe so gut wie möglich abgebildet.

Wir werden dort dann in drei Runden eine Reihe von Fragen bearbeiten.

Die Ergebnisse werden wir anschließend als wichtige Grundlage für die Erstellung eines ersten Vorschlags für die Weiterentwicklung der Münchner Altenhilfe mitnehmen.

- Dabei wollen wir darauf achten, dass erfolgreiche und gute Strukturen erhalten bleiben – es ist nicht sinnvoll nur um des Neuen willen Bewährtes aufzugeben!
- Es geht auch nicht um eine neue Hierarchie zwischen den verschiedenen Diensten - sondern wie diese künftig am besten zum Wohle der Menschen zusammenarbeiten!
- Wir wollen auch keine Einrichtungen schaffen, die alles können müssen – das würde nur zu Überfrachtung führen und die Einrichtungen ihrer bisherigen Stärken berauben!
- ABER: dort wo Strukturen und Konzepte sich als nicht sinnvoll erweisen, müssen wir auch den Mut haben, Verbesserungen vorzunehmen!
- Grundsätzlich geht es nicht um einen Abbau, sondern um eine möglichst sinnvolle Verteilung dringend benötigter neuer Ressourcen!

Wir haben alle eine große Verantwortung. Die Chance für neue Ressourcen für die Altenhilfe in München wird es so schnell nicht wieder geben! Wir müssen sie nutzen – für die alten Menschen und für diejenigen, die für sie arbeiten!

Vielen Dank!

Die Arbeitsgruppen

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Workshops arbeiteten im Anschluss an die Einführungen in fünf parallelen Arbeitsgruppen an identischen Fragestellungen zum Stand und zur künftigen Ausgestaltung des Systems der offenen Altenhilfe in München. Die Teilnehmenden an den Arbeitsgruppen werden entsprechend der Anmeldungen genannt.

AG 1 Roter Punkt Moderation Markus Schön



Baysel-Balint, Sabine; Sozialreferat
Braun, Karin; Sozialreferat
Falkenberg, Karin; Betreuungsstelle
Feichtenschlager, Richard; SBH-RP
Fischer, Walburga; ASZ Obergiesing
Fröba, Stefan; Diakonie Hasenberg e.V.
Gschwendtner, Petra; ASZ Haidhausen
Hörl, Melanie; Sozialreferat
Hummel, Elke; ASZ Allach Untemenzing
Joachimi, Elisabeth; Münchenstift
Körner, Fred; ZAB e.V. Zusammen Aktiv Bleiben
Kozij-Eren, Ursula; Stadtteilarbeit
Kroheck Beatrix; SBH-Nord
Meßmer, Michael; SBH-Mitte
Nüßle, Werner; S-Z-SP
Robles-Salgado, Elisabeth; ASZ Thalkirchen
Schmidt, Susanne; Referat für Gesundheit und Umwelt
Schneider, Grit; REGSAM
Senft, Gerwin; Fachstelle häusliche Versorgung
Stemann, Uli; ASZ Au
Strobel-Wintergerst, Willibald; Caritas
Wenzel, Michaela; DAHOAM e.V.

AG 2 Gelber Punkt Moderation Stephan Marek



Albrecht, Inge; SBH-Mitte
Böck, Klaus; ASZ Aubing
Bulcraig, Christel; AG Buhlstraße
Danquah, Angela; Innere Mission, Fachstelle für pflegende Angehörige
Dusold, Gertraud; SBH-Nord
Feichtenbeiner, Martin; ASZ Riem
Heinzeller, Gisela; Wohnforum GmbH
Högel, Caroline; SBH-SF
Huber, Eva-Maria; Kommunale Altenhilfe
Ivacko, Marion; BRK München
Kellner, Christine; ASZ Altstadt
Radlmaier-Hahn, Gerda; Hilfe im Alter, Seminar f. ehrenamtl. pfleg. Dienste
Rost, Gretel; REGSAM
Schirlitz, Sabine; Innere Mission, Fachstelle für pflegende Angehörige
Schneider, Margareta; SBH-Mitte
Sima, Soraya; SBH-SW
Wagner, Marieluise; SBH-Pasing
Weber, Kai; ASZ Sendling
Weber, Petra; Caritas München Moosach
Weißbacher, Josef; SBH-BTR
Wimmer-Billeter, Karin; Münchner Bildungswerk e.V.
Wouters Dr., Gerlinde; FÖBE

AG3 Blauer Punkt Moderation Wolfgang Gmür



Aktas, Darina; ASZ Fürstenried
Becker, Manfred; Koordination offene/ambulante, Altenhilfe
Broszonn, Gabriele; GEWOFAG, Präventive Hausbesuche
Burkhardt, Henrike; Diakoniewerk München, Maxvorstadt – Klinik
Demleitner-Leeb, Birgit; SBH-LS
Dietrich, Jens; ASZ Isarvorstadt
Farago, Andrea; MVHS Seniorenbildung
Fröhlich-Rausch, Barbara; ASZ Perlach
Gloninger, Ingrid; SBH-SF
Goschenhofer, Friederike; REGSAM
Hostlowsky, Claudia; Familienzentrum Trudering
Hübner, Anne; AWO München
Klug, Ulrike; S-I-LP
Koch, Jasmin; ASZ Harlaching
Pernter, Katharina; Seminar für mehrsprachige Helfer
Pinck, Peter; ASZ Laim
Rabben-Storch, Annette; SBH-BTR
Reckling, Julia; ASZ Berg am Laim
Reder, Ulrike; Carpe Diem München e.V.
Römhild, Annette; Sozialreferat, S-I-IP
Seibt, Renate; AWO München
Steinkohl, Anke; Paritätischer Wohlfahrtsverband, Fachstelle pflegende Angehörige
Steinle, Klaus; SBH-ORL

AG 4 Grüner Punkt Moderation Helga Dill



Altintas, Meryem; ASZ Ramersdorf
Bauer-Wolfram, Petra; Standortkoordinatorin Stiftung, Gute Tat e. V.
Bernrieder-Sonntag, Helga; SBH-Pasing
Billeriß, Josef; Innere Mission, Hilfe im Alter
Erben, Charlotte; SBH-SW
Greger, Birgit; Sozialreferat S-I-LP
Haas, Rosemarie; Sozialreferat S-I-IP/L
Kuhn, Gabriele; Caritas München Nord
Löffler, Henning; ASZ Kleinhadern
Lohbihler-Bender, Margarete; AWO Leitung Referat Offene, Seniorenbetreuung
Mylonas, Basilios Dr.; REGSAM Geschäftsleitung
Reindl, Bernhard; Stadtteilarbeit e.V., Beratungsstelle Wohnen
Settele, Angela; ASZ Untergiesing
Solchenberger, Elisabeth; Sozialreferat, Kommunale Altenhilfe
Sommer, Melanie; Evangelisches Bildungswerk München e. V.
Sostak, Josefina; Caritasverband, Fachstelle pflegende Angehörige
Spießl, Daniela; ASZ Freimann
Standl, Ingrid; SBH-LS
Vogt-Huber, Inge; Sozialreferat
Wegscheider, Sibylle; SBH-Mitte
Weiterschan, Walter; Seniorenvertreter Stadtbezirk 2
Winter, Stephanie; Paritätischer Wohlfahrtsverband

AG 5 Schwarzer Punkt Moderation David Stoll

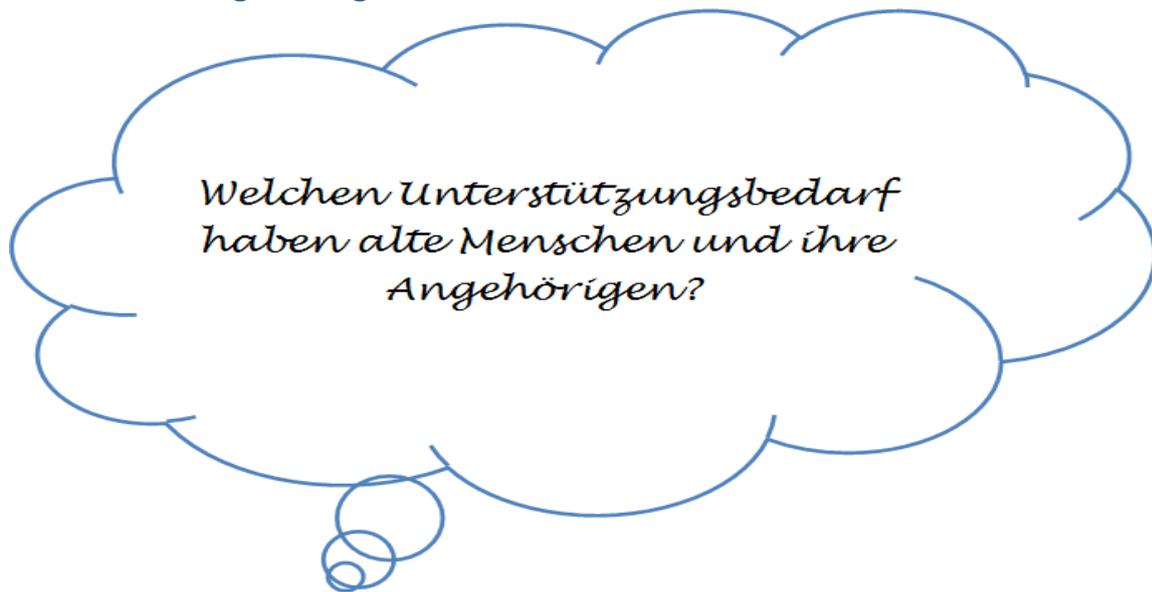


Biller, Helmut; ASZ Solln-Forstenried
Broda, Bianca; Alzheimer Gesellschaft
Buldun, Yesim; Donna Mobile e.V.
Daseking, Eva-Maria; SBH-RP
Fegbeutel, Gabriele; ASZ Westpark
Felsche, Gerlinde; Sozialreferat S-Z-SP
Friedlein, Claudia; AWO München
Fussek, Claus; ViF e. V.
Hempel, Frank; SBH-RP
Hess, Christine; SBH-Nord
Kolmich, Robert; SBH-GH
Krauß, Angelika; SBH-LS
Kummer, Nicola; SBH-Pasing
Lohrey, Steffen; ASZ Bogenhausen
Neumann-Micklich, Ingrid; Seniorenbeirätin
Rabenstein, Renate; BRK Offene Altenarbeit
Ruf, Carola; KJF München, Bereich Rechtliche Betreuung
Sarikalfa, Kathrin; Personalrat Sozialbereich
Schultz, Andreas; Paritätischer Wohlfahrtsverband
Toth, Elfriede; DICV München und Freising e.V.
Zieglmeier, Bernd; ASZ Fürstenried
Zubel, Christiane; ASZ Schwabing West

Ergebnisse der Arbeitsgruppen

Im Folgenden werden die Ergebnisse zu den einzelnen Fragestellungen dargestellt. Dabei wird nicht nach den verschiedenen Arbeitsgruppen unterschieden. Zur besseren Lesbarkeit wurden Mehrfachnennungen und ähnliche Inhalte teilweise zusammengefasst.

Runde 1: Welchen Unterstützungsbedarf haben alte Menschen und ihre Angehörigen?



Orientierung, Information zu Hilfen und Rechten

Klarer Überblick über die Angebote, um Zugang zum System zu finden.

"Wegweiser"

Orientierung über Angebote in der Altenhilfe

Wissen über Angebote:

- Alte Menschen
- Einrichtungsmitarbeiter/-mitarbeiterinnen

Orientierungshilfe und Aufklärung/Beratung über vorhandene Hilfen

Orientierung (Wegweiser) --> Wer ist wofür zuständig? Beratung, Begleitung, Qualifizierung etc.

Organigramm (www)

Münchner Telefonnummer für Beratung, Hilfe und Begegnung für ältere Menschen

Klare Strukturen und Zuständigkeiten

Kernkompetenzen der verschiedenen Stellen darstellen

Informationen und Beratung über Zuständigkeiten und Hilfen ("Lichtung des Dschungels")

Informationen über verschiedene Kanäle (Internet, Telefon, persönlich)

Leichte, verständliche Sprache im Informationsmaterial

Beratung zu Unterstützungen und zu Zugangswegen (barrierefreie Kommunikation) auch für Angehörige

Beratung und Information zum Thema "Wie komme ich an Hilfen?" (auch Öffentlichkeitsarbeit)

Information über Unterstützungsformen (ambulant, stationär, teilstationäres Wohnen), Informationen über Zugänge, auch für Menschen mit Migrationshintergrund

Reduzierung der Informationsflut (jeder Anbieter hat eigene Flyer)

Information und Erschließung von finanziellen Ansprüchen und Durchsetzungshilfe
Wie kann ich finanzielle Ressourcen erschließen? Was steht mir zu?
Überblick über hauswirtschaftliche Dienstleistungen und Finanzierbarkeit
Neutrale Information, was von Pflegediensten, Pflegeeinrichtungen erwartet werden kann
Vernetzung mit verlässlichem Ansprechpartner in Wohnregion
Fehlende, falsche Informationen über weiteren Verbleib der Familienangehörigen, z.B. Heim
Konkurrenz der Anbieter verwirrt Ratsuchende

Lotsinnen und Lotsen

Lotsen/Lotsinnen

- mit umfassendem Wissen über alle Angebote
- die Transparenz im Auffinden von Hilfen schaffen
- die sowohl intern, als auch extern beständig aktiv sind
- mit Überblick über das komplexe Feld der Sozialleistungen, deren Inanspruchnahme und Vermittlung zu Anlaufstellen, Spezialisten
- durch den Antragsdschungel und ggfs. Assistenz

Fußläufige Versorgung

Wohnortnahe, fußläufige Versorgung (Ärzte, Läden)

Ärzte: Hausbesuch, Medizin im Alter, Begleitung bei Demenz, Psychischen Erkrankungen ...

Hausärztliche Versorgung

Regionale Unterstützungsangebote erhalten und ggfs. optimieren

Wohnen

Ausreichender und bezahlbarer Wohnraum

- alten- und behindertengerecht
- faire Zugangskriterien für zugewanderte ältere Frauen und Männer zu Wohnraum (öffentlich gefördert)
- auch für neue Wohnkonzepte

Anpassung Wohngeld an Münchner Verhältnisse (SGB XII Mietobergrenzen)

Miete/Wohnung nicht zu halten: Wohnungstausch stadtviertelnah

Hilfen für Wohnungsanpassung, barrierefreie Wohnungen

Wohnberatung, breiteres Spektrum qualifizierter Beratung

Wohnumfeld

Barrierefreiheit im öffentlichen Raum (z.B. für Rollator, Rollstuhl, Stock, unsicheren Gang)

Neue Wohnformen

Mehr Wohngemeinschaften für ältere Menschen

Wohnmodelle, neue Wohnformen

Beratung und Unterstützung (individuell, persönlich, flexibel, neutral, spezialisiert, „aus einer Hand“)

Ausreichend Zeit für Beratung und Differenzierung der Probleme.

Zeit für einfühlsame, individuelle und kompetente Beratung

Ansprechpartner mit zeitlichen Ressourcen, Entlastungsgespräche

Beratung individuell und sachkundig und Unterstützung unter Beachtung von Biographie (u.a. Migrationshintergrund) und persönlichen Lebensumständen

Persönliche Ansprechpartner (interkulturelle Aspekte berücksichtigen)

Flexible Beratungsangebote (Geh- und Komm-Struktur)

Neutrale, umfassende Beratung (ambulant, stationär, teilstationär)

Neutrale Unterstützung bei Suche/Wechsel des Pflegedienstes, der Einrichtung, Vernetzung

UnterstützerInnen, die keine kommerziellen Interessen verfolgen

Spezialisten zu einzelnen Problemlagen, z.B. Demenzhelfer, Wohnungswechsel, Beratung, Themenspektrum

Frühzeitige Bewusstseinsbildung in Bezug auf Vorsorgevollmacht

Beratung und aktive Hilfe im sozialrechtlichen Bereich,

Kostenklärung (unterschiedliche Kostenträger)

Kompetente bekannte Ansprechpartner in Sozialregion

"Alles aus einer Hand"

Psychosoziale Unterstützung

Psychosoziale Unterstützung

Präventiv: "Ich bin Gestalter/Gestalterin meines sozialen Netzes"

Struktur, Anregung und Orientierung bei der Alltagsgestaltung

Unterstützung bei der Alltagsbewältigung / Praktische Hilfen / Begleitung/ Hilfen im Haushalt / hauswirtschaftliche Versorgung

Ganzheitliche hauswirtschaftliche Versorgung

Hauswirtschaftliche Hilfe/ Hauswirtschaftliche Versorgung (Putzen, Einkaufen, professionelle Begleitung von Haushaltshilfen)

Hauswirtschaftliche Versorgung (flächendeckend und bezahlbar)

Haushaltsnahe Dienstleistungen (2x)

Praktische Hilfen bei besonderen Anlässen und Notlagen

Praktische Begleitung beim Umzug in eine stationäre Einrichtung

Konkrete praktische Hilfen, Matratzen, Kühlschrank,

Begleitdienste / Unterstützung bei administrativen Angelegenheiten

Begleitdienste

- zum Amt, Behörden, zum Beispiel Rentenversicherung oder Banken
- zum Arzt,

- zum Einkaufen
- bei Unternehmungen, Freizeitgestaltung

Zugehende/aufsuchende Hilfe, z.B. Einkaufen, Begleitung zu Arztbesuch

Besuchs- und Begleitdienste

Dauerhafte Unterstützung bei im weitesten Sinn bürokratischen und organisatorischen Anliegen

- Großer Bereich bei Menschen, die selbst nicht mehr dafür sorgen können, aber Betreuung nicht indiziert ist (vielleicht über Ehrenamt)
- Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen im Vorfeld von Anbindung an Einrichtungen
- Assistenz beim Ausfüllen von Anträgen, Informationen über die verschiedenen Finanzierungsmöglichkeiten
- Modell DPWV Posthelfer
- Begleitete Weiterleitung an weiterführende Stellen
- Behördenbegleiter/-begleiterinnen, Antragshelfer/-helferinnen, Helfer/innen bei Schriftverkehr

Assistenten

Hol- und Bringdienste, Fahrdienste

Bezahlbare Fahr- und Begleitdienste für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Fahrdienste und Mobilitätshilfen (z.B. zu Gruppenangeboten, Ärzten, in der Freizeit)

Abholende Hilfe, z.B. vom ASZ

Zugehende Dienste / aufsuchende Beratung / Hausbesuche

Verbesserung des Zugangs - früher, niedrighschwelliger, aufsuchender

Aufsuchende Beratung/Hilfen

Hausbesuche - Beratung - Dienstleistungen unabhängig von Pflege

Beziehungsarbeit zwischen Fachkraft und Klienten durch Hausbesuche (Zeit sollte zur Verfügung stehen)

Menschen, die auch nach Hause kommen

Verbreitung der zugehenden Beratung zur häuslichen Versorgung, zu Wohnen, Wohnformen, Wohnungsanpassung mit Unterstützungsmanagement bei Umsetzung

Wegbegleitung über einen kurzen Zeitraum (kleines Case-Management)

(Sonstige) Mobile Dienste

Mobile Dienstleister wie Fußpflege, Friseur, Wäscheservice, ggfs. Vernetzung Zahnarzt und Physiotherapie

Vermittlung von Hilfen / HelferInnen / Dienstleistern

Vermittlung von Dienstleistern/Helfern

Beratung und Vermittlung von „24 x 7“ (24 Stunden, 7 Tage die Woche) Betreuungsdiensten für zu Hause, Qualitätskontrolle

Ansprechpartner zur Vermittlung an Beratungsstellen/"Helfende Stellen"

Unterstützung bei Alltagsbewältigung (allgemein)

Flächendeckendes Angebot von Alltagshilfen, Besuchs- und Begleitdienste, BehördenhelferInnen, Hauswirtschaftliche Versorgung

Unterstützung bei Alltagsbewältigung

Alltagshilfsdienste

Angebote für Alltagsstrukturen

Alltagshilfen, Hilfen zur Eigenversorgung

"Kümmerer" für Alltagsbelange

Finanzielle Unterstützung (über Grundsicherung hinaus)

Finanzielle Hilfen, die über die Grundsicherung hinausgehen

Versorgungsangebote für Menschen, die etwas über der Grundsicherung liegen, z.B. Fahrdienste, Hauswirtschaftliche Versorgung

Ausreichende Finanzen

Finanzierung eines Versorgungs- und Pflegebedarfs, der vorübergehend ist, z.B. nach Operation, nach Knochenbrüchen

Bezahlbare Versorgung (insbes. Haushaltshilfen/hauswirtschaftliche Versorgung)

Bezahlbare hauswirtschaftliche Versorgungsmöglichkeiten/Angebote für Menschen ohne Pflegestufe

Bezahlbare hauswirtschaftliche Versorgung

Hauswirtschaftliche Versorgung als Ansprüche nach § (Unterstützung)

Bezahlbare Versorgung (Pflege zu Hause oder in WG-Einrichtung)

Hauswirtschaftliche Hilfen für Menschen, die keinen SGB XII-Anspruch haben und geringe Renten

Soziale Kontakte

Soziale Kontakte ermöglichen, gegenseitige Unterstützung und soziale Netze aufbauen

- Bezugspersonen außerhalb der Familie
- Zugehörigkeit, Ansprache, Kontakt
- Gesellschaft (Angebote, Teilhabe, Besuchs- und Begleitdienste, Zuhörer)
- Soziale Ansprechpartner, Beteiligungsmöglichkeit und Anerkennung,
- Soziale Nähe, Kontakte, Gespräche, Erzählmöglichkeiten, Austausch der Generationen
- Kontaktförderung innerhalb der Zielgruppe/außerhalb der Zielgruppe
- Vernetzungswunsch

Räume für Begegnung und Erfahrungsaustausch

Teilhabe / Partizipation / Ehrenamtliches Engagement

Integration in das Leben im Quartier, Teilhabe, Mitgestaltung

Einsatzfelder/Engagementmöglichkeiten mit Ansprechpersonen genau beschreiben

Im Engagement Begleitung durch Hauptamtliche oder Ehrenamtliche

Auslagenerstattung, Eingebundensein in die Organisation
Verstärkte Planungsbeteiligung für Senioren (Partizipation)
Ort, an dem Fähigkeiten einzusetzen sind

Zielgruppenspezifische Bedarfe

Menschen mit Behinderung

Angebote für ältere Menschen mit Behinderung
Unterstützung (mehr als bisher) oder Vereinfachung des Arbeitgeber-Laienhelfermodells
Förderung des Arbeitgebermodells in der Pflege, auch für jüngere Behinderte, durch unkomplizierte Lohnabrechnung/Buchhaltung, Dienste hierfür
Behindertengerechte Stadt, Verkehr, Wohnung

Migrantinnen und Migranten

Differenzierte andere Angebote für Menschen mit Migrationshintergrund "Brücken bauen" zu SGB XII, ASZ - Transfer, Erläuterung, Inanspruchnahme des sozialen Sicherungssystems für und durch Migranten und Migrantinnen

Zugang zu rechtlicher Beratung, insbesondere von Migranten und Migrantinnen

Beratung (rechtlich, psychologisch) für ältere Migranten und Migrantinnen

Mehr Beratungsangebote für Migranten, Zugang zu rechtlicher Beratung

Muttersprachliche Beratung (Übersetzer/Übersetzerin)

Sprachmittlerinnen/Sprachmittler und Dolmetscher auf Abruf, nicht nur im SBH, sondern auch für Hausbesuche

Mehrsprachiger Besuchsdienst

Übersetzungshilfen bei Schreiben vom "Amtsschimmel"

Interkulturelle Kompetenz (Schulung)

MigrantInnen benötigen Ansprechpartner mit entsprechenden Sprachkompetenzen und kulturellen Kompetenzen

Lebenswelten von MigrantInnen beachten (Veränderungen!)

Kultursensible Dienste

- Hauswirtschaft
- Teilhabe Kultur
- Ehrenamtliche Mitarbeiter für Migranten organisieren

Spezifische Angebote, z.B. für männliche Migranten

Spezifische Gesundheitsangebote für ausländische Männer (z.B. Rauchentwöhnung)

Menschen mit psychischen Veränderungen

Konstante, persönliche Unterstützung für Menschen mit psychischen Auffälligkeiten

Geschlechtsspezifische Bedarfe

Geschlechtergerechte Angebote

Passende Angebote für Männer, spezifische Angebote

Menschen mit Demenz

Nachtbetreuung, Nacht-Cafe für Menschen mit Demenz

Besuchs- und Begleitsdienste für das Wochenende für Menschen mit Demenz

Ambulante Demenzhelfer

Ausbau der Angebote für Menschen mit Demenz

- mehr DemenzhelferInnen
- Zugangswege für alleinstehende Menschen mit Demenz erschließen

Betreuung / Begleitung in besonderen Lebenssituationen

Personelle Betreuung, die während Krisen schnell abgerufen werden kann (gerade bei Hochaltrigen)

Begleitung in Lebensfragen (Trauerbegleitung, Szeneberatung, Vernetzung mit anderen Einrichtungen der allgemeinen Altenhilfe)

Sonstige zielgruppenspezifische Bedarfe

Kommunikationshilfen, auch altersgerecht, z.B. für gehörlose Menschen, Beispiele wären Handys, Dolmetscher, Lichtanlagen

Unterstützung der Analphabeten in geschützten Räumen

Einzelgänger

Hilfen in Konfliktfällen, z.B. mit Pflegedienst und Behörden usw. (Interessenvertretung)

Entlastung für Angehörige

Entlastungsangebote für (pflegende) Angehörige, Entlastungspersonen, Demenzhelfer etc.

Unterstützung für pflegende Angehörige

- Entlastung finanziell/beruflich
- Pflegeschulung über die Leistungen der Krankenkasse hinaus
- Entlastung bei Pflege
- Bezahlbare Entlastungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige, die akzeptiert sind

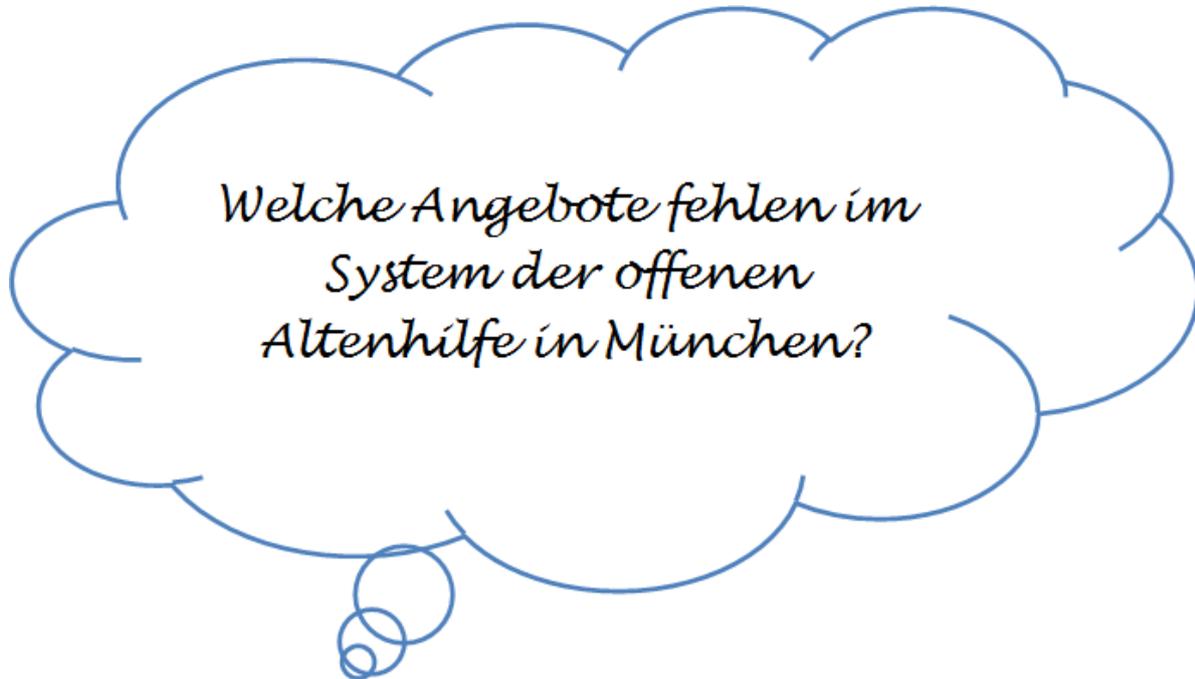
Mehr persönliche Informationen von Fachpersonal an die Angehörigen

Mehr differenzierte Angebote für versorgende Angehörige, Beratung, Anerkennung und Entlastung

Konzentrierte Infos für Angehörige

Angehörige erwarten eine fundierte Beratung - klare Zuständigkeit

Runde 1: Welche Angebote fehlen im System der offenen Altenhilfe in München?



Zugangserleichterung

Allgemein / (verbesserte) Orientierungshilfe

Orientierungshilfe und Aufklärung/Beratung über vorhandene Hilfen

Einfacher Zugang zu den Einrichtungen, Behörden, Lotse

Neutrale Erstanlaufstelle zur Orientierung, Internet-Information, leichter Zugang, einfache Sprache

Definition von Angeboten und Einrichtungen in München - Wo, bei wem, was?

Klare Strukturen, auch Zuständigkeiten und Zugangswege, Stadtteilorientiert und stadtweite Angebote

Aussagekräftige Broschüren

Flyer, Broschüren, Antragsformulare in leichter Sprache

Wissen über Angebote:

- Alte Menschen
- Einrichtungsmitarbeiter/-mitarbeiterinnen

Informationen über verschiedene Kanäle (Internet, Telefon, persönlich)

Online-Portal: Angebote für Senioren von Regsam optimieren

Unabhängige Hotline für Fragestellungen des Alters

Überblick über hauswirtschaftliche Dienstleistungen und Finanzierbarkeit

Übersicht zu 24-Stunden-Hilfen

Offene Komm-Struktur außerhalb von ASZ

Anträge in "leichter Sprache" bei Behörden

Schulungen "Wie schreibe ich dem Bürger/der Bürgerin verständlich?"

Erleichterung des Zugangs zu Leistungen, Einrichtungen durch motivierendes, wertschätzendes Leitbild (Sprache, Ausdruck, ressourcenorientiert, präventiv)

Nachhaltige gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit der offenen Altenhilfe fehlt

Professionelle Öffentlichkeitsarbeit, Werbung, die bei Zielgruppe auch ankommt/Hotline

Klient wird zu oft weiter geschickt

Integrierende Angebote

Integrierende Angebote - Inklusion!

Integrierende Anlaufstelle - Attraktiverer Name

Inklusiver Betreuungsansatz, einzelne Gruppen nicht isolieren (Behinderte, Senioren, Migranten usw.)

Zugang für alle, nicht nur für Alte

Inklusive Kommunikationshilfen, damit alle Angebote nutzbar sind für Gehörlose, Hörschädigte, Blinde, Taubblinde und Migrantinnen und Migranten sowie Menschen mit geistiger Behinderung

Lotsinnen und Lotsen

Lotsen/Lotsinnen mit umfassendem Wissen über alle Angebote

Lotse durch's System (2x)

Präventive Angebote / zugehende Dienste / aufsuchende Beratung / Hausbesuche

Mehr präventive Angebote, vor allem auch für Hochaltrige, alleinlebende 80+, derzeit 18.600

Ausbau von zugehenden Diensten

Zugehende Hilfen, frühzeitiger Kontakt

Mehr zugehende und nachgehende Angebote

Aufsuchende Beratungsangebote

Mehr Ressourcen für aufsuchende Arbeit und Hausbesuche

Zusätzliche Fachkräfte für Hausbesuche

Zentrale Anlaufstelle mit Möglichkeit, die Fragenden aufzusuchen.

Hausbesuche - Beratung - Dienstleistungen unabhängig von Pflege

Hol- und Bringdienste / Fahrdienste

Hol- und Bringdienst, Mobilität und Vergesslichkeit

Fahrdienste (2x)

Bringdienste,

Transportdienste aller Art, die bezahlbar sind

Fahrdienste/Mobilitätshilfen

Barrierefreier Zugang

Barrierefreie Zugangswege zu Behörden, Ärzten, Angeboten

(Mehr) niederschwellige Angebote

Mehr niederschwellige Angebote für alte Menschen
Niederschwellige Assistenzmodelle
Treffpunkte niederschwellig mit Hol- und Bringdienst

Umfassende individuelle und persönliche Beratung / Unterstützung / Begleitung

Wegbegleitung über einen kurzen Zeitraum (kleines Case-Management)
Case-Management bei komplexen Lebenslagen!
Ausreichend Zeit für Beratung und Differenzierung der Probleme

Psychosoziale Hilfen

Betreuende Begleitung zur Vermeidung von Verwahrlosung
Präventiv: "Ich bin Gestalter/Gestalterin meines sozialen Netzes"
Motivierung, Angebote anzunehmen
Psychosoziale Betreuung
Psychosoziale Aufklärung und langfristige Begleitung in der Depression im Alter
Mehr Angebote zur Entmüllung mit sozialpädagogischer Unterstützung

(Mehr) Angebote zur Unterstützung bei der Alltagsbewältigung

Haushaltshilfen / hauswirtschaftliche Versorgung

Hauswirtschaftliche Hilfe/ Versorgung (nicht ausreichend vorhanden und Finanzierung nicht gewährleistet)
Hauswirtschaftliche Unterstützung, finanzierbar, unterhalb der Pflegestufe
Hauswirtschaftsbörsen
Hauswirtschaftliche Hilfen Hauswirtschaftliche Versorgung für Menschen knapp über der Grundsicherung

Assistenz / Begleitung / Unterstützung bei administrativen Angelegenheiten

Assistenten
Begleitung zu Arzt, Einkauf (gibt es zu wenige)
Begleitsdienst für Arztbesuche, Spaziergänge, Einkäufe
Spontane, flexible Hilfen, z.B. bei Einkäufen, Ärzten
Begleitsdienste, Behördenbegleiter/-begleiterinnen, Antragshelfer/-helferinnen
Bedarf an Behördenbegleitern
Unterstützung bei Behördenangelegenheiten und niederschwelliger als Betreuung
Begleitsdienste für z.B. Schriftverkehr, Behördengänge, Einkaufen, Freizeitangebote, Arzt
Begleitsdienst für Kontakte zu Behörden, Anträge ausfüllen, Unterlagen zusammenstellen, Durchsicht der Post (wenn keine rechtliche Betreuung vorhanden ist)
Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen im Vorfeld von Anbindung an Einrichtungen
Behördenbegleitung, Aufsuchende Helfer für das Ausfüllen von Anträgen/ Postangelegenheiten

Altersgerechte Möglichkeiten von Antragstellungen und Bearbeitung

Hilfe bei formalen administrativen Angelegenheiten

Unterstützung bei Antragstellungen und Formalitäten des Alltags

Hilfe und Unterstützung bei der Regelung formaler, administrativer und finanzieller Angelegenheiten vor Betreuung,

Hilfen und Unterstützung im administrativen Bereich, Antragstellungen, Rechnungswesen, Anträge an die Krankenversicherungen, z.B. Gegenzeichnen der Vorleistungen - Wer holt Geld von der Bank?

Unbürokratischer Einsatz von Helfern, die Beförderungsdienste oder Laufbegleitung anbieten zu Ärzten, Banken, Krankengymnastik, KVR etc.

Diverse bezahlbare Antragsunterstützungsdienste, Haushalt, Papierkram

Welche Angebote fehlen: Bürokratische Hilfen

Alltagspraktische Hilfen

Bezahlbare Hilfen im Haushalt mit großer zeitlicher Flexibilität des Einsatzes bei sog. groben und schwierigen Aufgaben (Fenster, Gardinen, Schränke etc.)

Praktische Begleitung beim Umzug in eine stationäre Einrichtung

Konkrete praktische Hilfen, Matratzen, Kühlschrank

Zu wenige haushaltsnahe Dienstleistungen sind vorhanden

Handwerksdienste, die bezahlbar sind

Vermittlung haushaltsnaher Dienstleistungen

Sonstige Unterstützungsangebote zur Alltagsbewältigung

Mobile Dienstleister wie Fußpflege, Friseur, Wäscheservice, ggf. Vernetzung Zahnarzt und Physiotherapie

Struktur, Anregung und Orientierung bei der Alltagsgestaltung

Teilhabeunterstützung

Allgemein

Teilhabeöglichkeiten für alle

Soziale Kontakte ermöglichen

Zugehörigkeit, gegenseitige Unterstützung, soziale Netze

Sinngebende Beschäftigung

Mitwirkung und Teilhabe

Teilhabeöglichkeiten für Menschen mit Einschränkungen sind zu wenig, z.B. Menschen mit Pflegebedarf, Demenz, Behinderung, psychischen Erkrankungen

Besuchsdienste / Begleitdienste

Begleitung zu Unternehmungen (gibt es zu wenige)

Besuchs- und Begleitdienste (2x)

Begleitdienste zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft (Arztbegleitung etc.)

Quartiersblick: Quartierskonzepte, Versorgung im Quartier, Teilhabe

Pflegerische Versorgung, Wohnen, Ärztliche Versorgung, Einkaufsmöglichkeiten, Ehrenamt
= Ausbau von Quartierskonzepten

Gruppen des GPDI in den Stadtteilen!

ASZ als Stadtteilzentrum öffnen, ohne die Zielgruppe zu vergessen (Inklusion)

Wohnortnahe, fußläufige Versorgung (Ärzte, Läden)

Ärzte: Hausbesuch, Medizin im Alter, Begleitung bei Demenz, Psychischen Erkrankungen ...

Hausärztliche Versorgung (Hausbesuche)

Hausbesuche von Fachärzten bei immobilen Menschen

Generationsübergreifende Anlaufstellen, Bürgerhäuser, Inklusion, keine Separierung

Generationenoffener Ansatz (Schaffung von Quartiersstrukturen, die für verschiedene Generationen offen sind und diese zueinander führen)

Mehrgenerationenquartiere: Bewusstsein gemeinsamer Verantwortung füreinander, Bewusstsein über Bedeutung generationenübergreifender Unterstützung, Sensibilität, Barrierefreiheit

Generationsübergreifender Kontakt im Lebensumfeld

Nachbarschaft fördern, generationenübergreifend

Anlaufstellen für Senioren mit Kontakten zu anderen Generationen bzw. Stellen, die nicht "Alter" zum Thema haben

Verstärkte Überlegungen zu Angeboten für Jung und Alt

Neue Wege für den Zugang zu Bildungseinrichtungen sowohl im Stadtbezirk, aber auch insgesamt, z.B. stärkere Nutzung von Städtepartnerschaften

Vernetzung / Koordination

Verbesserung der qualitativen Vernetzung in der bestehenden Vielfalt zwischen den Einrichtungen bzw. den Einrichtungsarten

Networking

Mehr personelle Kapazitäten für Vernetzungsarbeit (in Ergänzung der Vollarbeit)

Leitstelle, Koordination

Entlass-Management Krankenhaus verbessern

Heimübergangsbegleitung

EDV-gestützte Fallbearbeitung (Informationsfluss verbessern)

Hauswirtschaftsbörse

Kontakt und Verbindung zu bestimmten Stellen, Behörden, Jobcenter, Wohnungsamt

Runde Tische bei komplexen Problemlagen

Zwischenglied für Kommunikation diverser Angebote zwischen den verschiedenen Einrichtungen

Verbesserung der externen/internen Kooperation bei Migranten

Ehrenamt (unterstützen, differenzieren, qualifizieren und professionell begleiten)

Budget ausgewiesen für die Arbeit mit Ehrenamtlichen, Aufwandserstattung, Anerkennung

Stärkere Anreize für ehrenamtliches Engagement

Idee: Stiftungsgelder auch für andere ehrenamtliche Einsätze neben Besuchen

Jobbörsen, 450-Euro-Jobs

Nebenberufliche Tätigkeit mit Gemeinwohlbezug

Freiwilliges Engagement

Ehrenamtliche für Besuche und Begleitung

- Wissen
- Begleitung
- Anleitung bezahlt

Personalkapazität für die Begleitung von Ehrenamt und Akquise

Höhere Kapazität von Ehrenamtlichen und deren professionelle Betreuung

Demenzhelfer sind da, es fehlen professionelle Ehrenamtskoordinatoren

Demenzhelfer

- Schulung fachliche Begleitung
- Besonders für Migranten
- Vernetzung der Dienste
- Professionelle Begleitung von Haushaltshilfen
- Mehr Ressourcen zur Begleitung auch problematischer Ehrenamtlicher

Alltagshilfen, Hilfen zur Eigenversorgung (Freiwilligenkoordination braucht mehr Ressourcen)

Klares Verhältnis, wie viel professionelle Stunden, wie viele freiwillige

Klare Trennung und Anerkennung von Ehrenamt

Mehr Zeit in ASZ für Qualifizierung und Begleitung Ehrenamtlicher (aufsuchende Arbeit)

Überdenken der Strategien in Bezug auf ehrenamtliches Engagement und Altersarmut

Garantierte, trägerunabhängige Supervision für HA (EA, HH?)

Erweiterte finanzielle und materielle Unterstützung

Finanzielle Hilfen, die über die Grundsicherung hinausgehen

Erweitern finanzielle Möglichkeiten (bei zu geringer Rente, aber zu viel für den Bezug von Grundsicherung - Unterstützung)

Grundsicherung ab 65jährig, 2014 - 14.500 Personen, 2020 - 23.000

München-Pass, u.a. verbilligte MVV-Tickets, Eintritte auch für Rentnerinnen und Rentner ohne Grundsicherungsanspruch

Bezahlbare Fahrdienste/Haushaltshilfen

Finanzierung von Fahrdiensten und Treppentransporten, Teilhabe, Veranstaltungen, Verwandtenbesuch

Institutionalisierte finanzierte Betreuung und Beschäftigung

Hauswirtschaftliche Versorgung bei Personen ohne Pflegestufe

Mehr Rechtsanspruch auf Unterstützung statt Stiftungsanträge

Zielgruppenspezifische Angebote

Menschen mit Behinderung

Gleichbehandlung bei der Eingliederungshilfe (Teilhabe) für ältere und demente Menschen
Behindertengerechte Stadt, Verkehr, Wohnung

Förderung des Arbeitgebermodells in der Pflege, auch für jüngere Behinderte, durch unkomplizierte Lohnabrechnung/Buchhaltung, Dienste hierfür

Assistenz für Arbeitgeber-Laienhelfer-Modell (Führung der Nachweislisten, Auszahlung der Löhne, Suchen nach Laienhelfern, Verhandlungen mit den Laienhelfern, Kontakte zu Geldgebern)

Bezahlbare Behindertentransporte

Behinderte und chronisch Kranke (unter 55 Jahren) benötigen Anlaufstellen für Fragen um häusliche Versorgung, die nicht auf alte Menschen orientiert sind

Migrantinnen und Migranten

Migrationspezifische Angebote

Angebote für Menschen mit Migrationshintergrund

Mehr Angebote für auch hochaltrige Menschen mit Migrationshintergrund, 2011: 3.500 Personen, 2030: 14.000 Personen

Mehr Angebote für ältere Menschen mit Migrationshintergrund bzw. Öffnung der Einrichtungen

Abmilderung der meist angespannten materiellen und finanziellen Situation von zugewanderten Frauen und Männern - Ermittlung von Möglichkeiten

"Brücken bauen" zu SGB XII, ASZ - Transfer, Erläuterung, Inanspruchnahme des sozialen Sicherungssystems für und durch Migranten und Migrantinnen

Muttersprachliche Informationen

Muttersprachliche Beratung (Übersetzer/Übersetzerin)

Sprachmittlerinnen/Sprachmittler und Dolmetscher auf Abruf, nicht nur im SBH, sondern auch für Hausbesuche

Übersetzungshilfen bei Schreiben vom "Amtsschimmel"

Verbesserung der Zugänge zu Gesundheits- und Präventionsangeboten für ältere Migrantinnen und Migranten

Fremdsprachliche Unterstützung in allen Bereichen der Versorgung und bei Gängen zu Behörden, Arzt, etc.

Entwicklung von Instrumenten zur besseren Einbeziehung von Senioren mit Migrationshintergrund in den Stadtbezirken

Menschen mit Demenz

Mehr Angebote für Menschen mit Demenz - 2012: 21.800 Personen, 2030: 28.800 Personen
Psychosoziale Dienstleistungsangebote bei Demenz, z.B. Hilfen im Haushalt, wichtig: finanzierbar

Essensbegleitung bei Demenz

Nachtpflegen

Umgang mit Demenz im Krankenhaus

Mehrsprachige Demenzhelfer

Sonstige zielgruppenspezifische Angebote

Geschlechtergerechte Angebote

Spezifische Versorgungsangebote, z.B. Menschen mit Behinderungen, Migrationshintergrund, Gehörlose, Hör- und Sehbehinderung

Mehr Angebote für Menschen mit psychischen Veränderungen

Bedarf an kontinuierlicher Betreuung, Begleitung von älteren Menschen mit psychischen Auffälligkeiten

Angebote für: Suchterkrankte, Psychisch Kranke

Betreutes Wohnen zu Hause, Deutsche und Migranten, Case-Management, Kontakt und Kommunikation durch Besuchsdienste

Förderung von spezifischen Angeboten für jüngere Senioren (Übergang Rechte, Freizeiten etc.)

Vorbereitung auf das Alter

Sterben - Tod - Trauer, fehlende Angehörige bei der Zielgruppe, Schulung und Aufklärung für Mitarbeiter der Altenhilfe bezüglich der Zielgruppe, kommerzielle Infrastruktur ist am Wegbrechen, offener und einladender Umgang der Altenhilfeeinrichtungen ASZ mit der Zielgruppe

Differenzierten Blick auf "die Alten" konsequent durchdenken

Auf neue Senioren generationen zugeschnittene Angebote (grau und bunt, 68er), Unterstützung bei der Inanspruchnahme

Entlastungsangebote für Angehörige

Entlastungsangebote für (pflegende) Angehörige, Entlastungspersonen

Entlastungsangebote für Angehörige, Demenzhelfer ...

Unterstützung für pflegende Angehörige

- Entlastung finanziell/beruflich
- Pflegeschulung über die Leistungen der Krankenkasse hinaus
- Entlastung bei Pflege

Transparenz in den Abrechnungen der Ambulanten Pflegedienste für Angehörige

(Sonstige) Spezifische Angebote

24-Stunden-Pflege,

Personelle Betreuung, die während Krisen schnell abgerufen werden kann (gerade bei Hochaltrigen)

Spontane Hilfen beim Wegbrechen einer Pflegeperson (Stunden- und/oder tageweise)

Stundenweise Betreuung mit Pflege

Planbare Kurzzeitpflege nicht nur eingestreuete Pflegeplätze

Mehr Nachtpflegeplätze

Gerontopsychiatrische Tagesstätte

Ausbau Beratung in Fragen der Finanzen, Pflege, Wohnen

Zugehende Schuldnerberatung

Nachsorge - nachgehende Sozialarbeit, z.B. nach Reha bzw. kritischen Lebensereignissen
Fachdienst im SBH für ältere Menschen (über die bisherige FHV hinaus), Spezialisierung der Bezirkssozialarbeit?

Mehr Ressourcen für bestehende Einrichtungen/ Angebote

Hauswirtschaftliche Kraft und schnellere Instandsetzung der ASZ, um Angebot halten zu können

ASZ braucht Ressourcen als Begegnungsstätte

Personelle Ressourcen für Kernleistungen des ASZ, z.B. Mittagstisch, Verwaltung, Hauswirtschaft (Finanzierung von regulärem Personal)

Räumliche Ressourcen und barrierefreie Zugänge, flächendeckend realisieren in den ASZ

Mehr Kapazitäten für Erwachsenenhilfe bei der Bezirkssozialarbeit und der Fachstelle "Häusliche Versorgung"

Zu wenig Ressourcen für zugehende Sozialarbeit (Hausbesuche, Krankenhausbesuche, Information über Angebotspalette der offenen Altenhilfe)

Aufsuchende und nachgehende Beratung nicht ausreichend vorhanden (Kapazitäten reichen nicht aus)

Genug Kapazitäten bei Anlaufstellen, Einrichtungen, Fachpersonal zur zeitnahen Unterstützung und Case-Management

Verbesserung der Personalsituation

Kapazitäten

Wohnen / Wohnung

Aktiv Wohnraumanpassung anbieten

Wohnungsanpassung

Wohnungen

Bezahlbarer Wohnraum

Unterstützungsbedarf bei Suche nach bezahlbarem Wohnraum, vor allem dritter und fünfter Förderweg

Ausreichender und bezahlbarer Wohnraum

- alten- und behindertengerecht
- faire Zugangskriterien für zugewanderte ältere Frauen und Männer zu Wohnraum (öffentlich gefördert)

Anpassung Wohngeld an Münchner Verhältnisse (SGB XII Mietobergrenzen)

Ausreichend Sozialwohnungen mit Barrierefreiheit

Wohnberatung, breiteres Spektrum qualifizierter Beratung

Verschiedene Wohnformen

Wohngemeinschaften, Generationsübergreifende Wohnformen

Umzugshilfe im Stadtteil und bezahlbarer Wohnraum

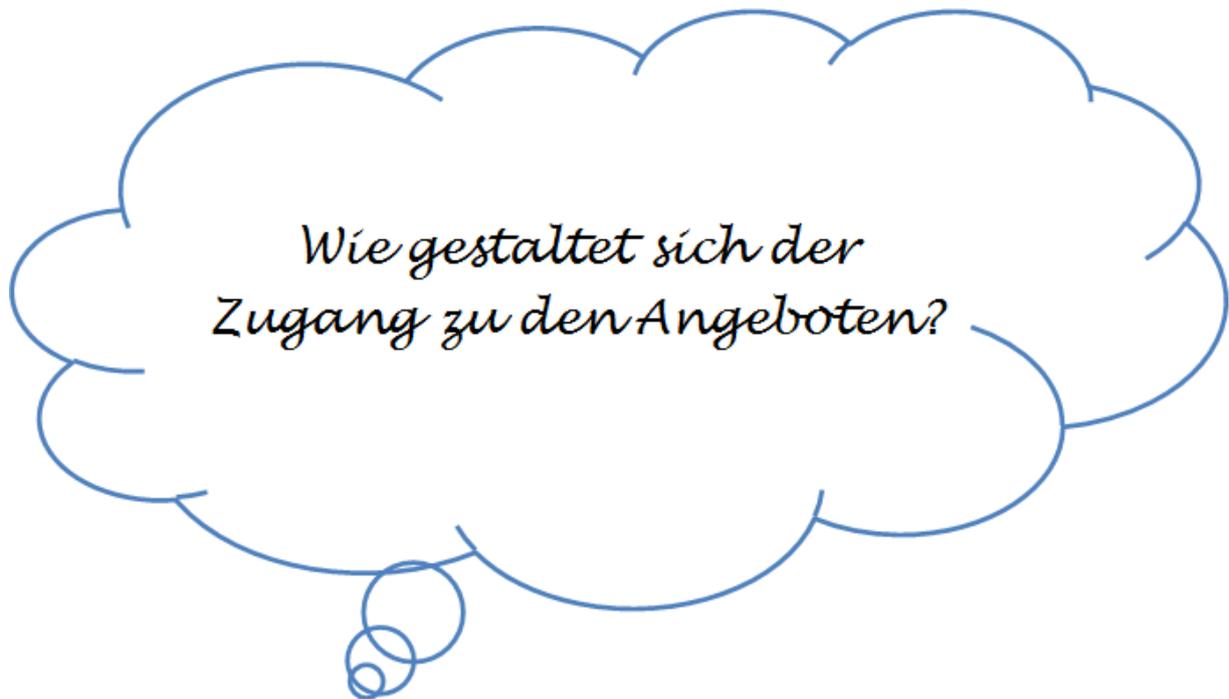
Geeignete altersgerechte Wohnungen, Umzugsmanagement, Mietpreis mitnehmen, Wohnungstausch

Miete/Wohnung nicht zu halten: Wohnungstausch stadtviertelnahe
Vernetzung für Wohnungsthematik, Wohnungswirtschaft/Handwerk

Sonstiges

Beständige Aktualisierung des örtlichen und überörtlichen Angebots (Zuständigkeit)
Indirekte Altersdiskriminierung, Formen von Beschäftigung
So wenig wie möglich, so viel wie nötig

Runde 2: Wie gestaltet sich der Zugang zu den Angeboten?



Professionelles Netzwerk (im weitesten Sinn)

Vermittlung durch andere Fachstellen, z.B. Sozialdienste der Kliniken, BSA, Polizeiinspektion

Kirchengemeinden, Moscheen und Selbsthilfeorganisationen

Multiplikatoren, Hausärzte, Taxifahrer, andere Besucher

Alten- und Servicezentren, Kooperationspartner, Nachbarn, Angehörige

Ärzte (2)

ASZ

Beratungsstellen freier Träger

Betriebliche Sozialarbeit größerer Unternehmen - Angehörige lassen sich beraten

Bezirkssozialarbeit

Durch Vernetzung (z.B. Kooperationstreffen)

Einrichtungen der sozialen Region

Fachstelle für häusliche Versorgung

Grundsicherung

Kirchengemeinden

Kranken- und Pflegekasse

Krankenhaus-Sozialdienste (2)

Meldung von anderen Stellen oder Nachbarn bei FHV und Seminar für Fremdsprachliche Helfer

Meldungen aus Krankenhäusern

Meldungen aus Sachbearbeitern SGB XII

Meldungen der Vermieter (GWG z.B.)

Meldungen von Kooperationspartnern, z.B. Pflegedienste
Multiplikatoren
Nachbarn, Ärzte, Angehörige, andere Einrichtungen
Orientierungsberatung, Programm, Öffentliche Medien, Mund-zu-Mund-Propaganda
Pflegedienste
Polizei (RGU)
SBH-Konzept, vernetzte Hilfen, SGB XII, BSA, FHV ...
Seniorenbeirat
Städtische Angebote: Kooperationspartner, Steuerungsbereich, Telefon 233 ..., BSA, FHV, SBH Orientierungsberatung
Homepage
Angehörige
SGB II und XII
Reha, Krankenhaus ...
Vermittlung aufgrund der Vernetzung
Vermittlung durch andere Stellen (Beratungsanbieter BSA, Ärzte, Krankenkassen)
Vermittlung durch Pflegedienste, Angehörige, Nachbarn, Ärzte, GPDI, HSZ, SBH, Pfarreien, Pflegeberatung der Pflegekassen, Krankenkassen, andere Beratungsstellen, Sozialdienste, Seniorenbeirat
Vielfältig, über verschiedene Einrichtungen
Weiterverweisung

Soziales Netzwerk und soziales Umfeld

Anfrage von Angehörigen
Angehörige melden sich über zentrales Sozialreferat oder über Internet
Empfehlung
Meldungen aus der Nachbarschaft
Meldungen durch Nachbarn und Bezugspersonen
Mundpropaganda z.B. bei Seminar Ehrenamtliche Helfer
Private Netzwerke (Angehörige, Nachbarn)
Über das soziale Umfeld
Vermittlung, Hören-Sagen

Öffentlichkeitsarbeit

Infopost
Mieterlisten - präventive Hausbesuche
Schriftliches Echo auf Hausbesuch
Zugänge Anschreiben an ausgewählte SeniorInnen über 75
Ärzte, Apotheken, Kliniken machen vorbildliche Öffentlichkeit, Angebote/Leistungen SBH, Netzwerk, Kirchen, Internet
Gruppen- und Bildungsangebote, z.B. Wohnformen im Alter (EBB, MB, VHS, ASZ)
Eigenes Interesse

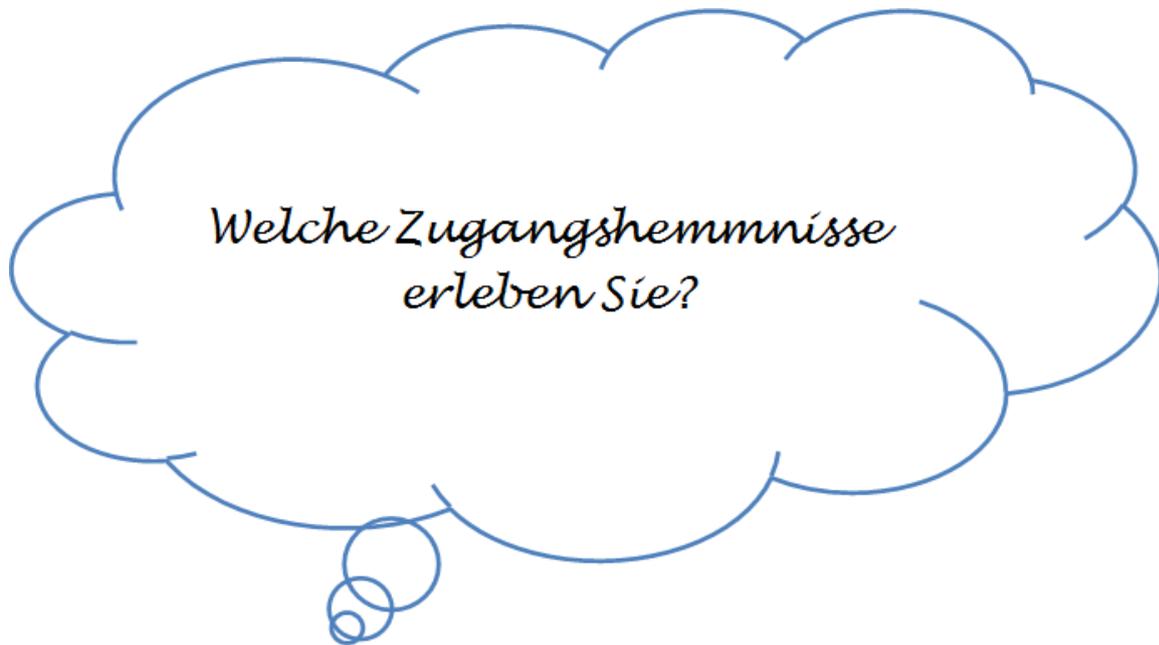
Informationsvermittlung über Vorträge, Themensprechstunden, Gesprächskreise
Info-Veranstaltungen
Internet (zurzeit vor allem Angehörige) (PC-Kurse-Bedarf boomt)
Internet, Werbung, Flyer
Klassische Öffentlichkeitsarbeit: Flyer, Presse, Infostand ...
München-Portal
Öffentlichkeitsarbeit (Messen, Vorträge, MFM, Stadtteilwochen)
Öffentlichkeitsarbeit, Material, Mund-zu-Mund-Propaganda
Öffentlichkeitsarbeit: Medien, persönliche Kontakte, Mundpropaganda, Multiplikatoren, Zugehende Dienste (ausbauen), Vernetzung (intern und extern) (Von Stadtteileinrichtungen, von Regsam, Programme, Flyer, Gremien, Seniorenbeirat)
Öffentlichkeitsarbeit: Programm, Presse, Homepage
Suchmaschinen
Telefonzentrale der Landeshauptstadt
Über Werbung, z.B. Programm, ÜA, Zeitungen

Angebote der Einrichtungen

Barrierefreiheit/Persönliche Mobilität
Generationenübergreifende Treffpunkte
Mitarbeit von Ehrenamtlichen
Niedrigschwellige Angebote
Offener Zugang, "Offene Türe"
Zugang mit Anliegen = konkreter Anlass
Über praktische Unterstützung und Angebote
Übertritte
Ungleiche Verteilung im Stadtgebiet
Verankerung im Bezirk beim ASZ-Setting zwischen Beratung und sozio-kulturellem Angebot
Wohnortnähe, zentrale Lage im Quartier, gute Verkehrsanbindung

"Laufkundschaft"(2), Attraktive Einzelangebote wie z.B. Mittagstisch
Gezieltes Anliegen, Krise
Komm-Struktur
Zufall
Selbstmelder, u.a. offene Angebote Internet
Über Problemlage, Hilfebedarf
Zufällig, Ausnahme: Rechtliche Leistungen von Stadt, SBH
Zufälliger Zugang ins System
Zugang über persönliches Interesse, Meldungen über Nachbarschaft, Angehörige, Sozialdienste
Zugang unübersichtlich, zufällig
"Zugang": Auch in der Einrichtung bleiben!
Zugang bisher in erster Linie auf Deutsch

Runde 2: Welche Zugangshemmnisse erleben Sie?



Personenbezogene Hemmnisse

Angst

- vor Bevormundung
- vor entstehenden Kosten
- vor Heranziehung der Kinder/ Angehörigen
- vor Kontrolle
- vor Stigmatisierung
- vor Veränderung und Verlust der Selbstbestimmung
- davor, dass Rücklagen aufgebraucht werden müssen
- davor, ins Heim gesteckt zu werden
- vor Aufgabe der Autonomie
- vor Aufgabe der Anonymität

Ängste und Scham

Eigene Ängste

Migrantinnen hätten gern Anonymität gewahrt

Misstrauen und Ängste

Nichtwissen, Angst vor Kosten

Offenlegung von persönlichen Daten

Scham, Isolation

fehlende Barrierefreiheit

Stigmatisierung, z.B. Alter, Bedürftigkeit (finanzielle Beratung)

Barrieren im Kopf: Bequemlichkeit, Mangelndes Selbstbewusstsein, "Das lerne ich nicht mehr"

Behörde "Ich geh' nicht auf's Amt" und schon Kontakt besteht, aber manche gehen nicht zu einem professionellen Träger, sondern zur Behörde

Die Wahrnehmung des eigenen Hilfebedarfes

Falsche (phantasierte) Vorstellungen

Man will nichts mit Behörde zu tun haben

Sich nicht angesprochen fühlen (wollen)

Armut

Finanzielle Möglichkeiten

Versteckte Armut

Hemmnis: Psychische Beeinträchtigungen

Körperliche Beeinträchtigung

Körperliche oder psychische Beeinträchtigungen

Sprache, Sprachproblem, Dialekt

Bildung (kein Hemmnis für SBH in der Regel)

Hemmschwelle Kommunikation (z.B. Migration oder Schwerhörigkeit)

Hemmschwellen Biographie, Scham, Geld, Kultur, Religion

Interkulturelle Spannungen

Kein Internetzugang

Kulturelle Probleme (Sinti/Roma/Migranten)

Mangelnde Mobilität(shilfen)

Niedrige Toleranzgrenze

Überlastung der pflegenden Angehörigen

Unterschiedliche soziale Situationen

Unwissenheit

Vereinsamung/Kontaktarmut

Strukturell

Image der Einrichtungen

Alter als Stigma (ASZ)

Begriff "ASZ"

Die Wirkung der Einrichtung nach außen

Einrichtungsbezeichnung ASZ

Hemmschwelle Wort-Bild-Marke

Hemmschwelle, Zuordnung durch Benennung (Namen) der Stelle

Name "ASZ" - Stempel SBH

Namensgebung, verdeutlichte konzeptionelle Ausrichtung

Problematische Begrifflichkeit und Zuschreibungen, Klient oder Kunde oder Gast

Stadtteilzuordnung im ASZ-Namen

Die jeweils eigene Art der Informationskultur
"Die anderen Seniorinnen" im ASZ
Dominanz einzelner Gruppen (situativ)
Mangelndes Willkommenserlebnis
Institutionelle Zugangsbarrieren
Angebotsdschungel
Anspruchsvolle Anträge
Bereitschaft, sich auf schwierige Zielgruppen einzulassen
Erreichbarkeit der Einrichtung
Erreichbarkeit, Barrierefreiheit, Sprache
Fehlen von interkulturellen Angeboten für MigrantInnen
Fehlende Barrierefreiheit (auch innerhalb der Räumlichkeiten)
Fehlende Begleitung, Unterstützung, Assistenz
Kostenpflichtige Angebote von Einrichtungen als Barriere
Lange Wartezeiten
Langer Zugangsweg zur FHV
Scham, Isolation, fehlende Barrierefreiheit
Schlechte Infrastruktur und abschreckende "Atmosphäre"
Schlechte Übersetzung
Schlechte Verkehrsanbindung der Stellen und kein barrierefreier bzw. barrierearmer Zugang
Telefonische Erreichbarkeit
Weite Wege - Verkehrsanbindung
Zugangswege (infrastrukturell und verkehrstechnisch)
Hemmschwelle öffentlicher Personennahverkehr, der unzureichend ist
Fehlende personelle Ressourcen, Einschränkungen bei Programm, Essen und Trinken
FHV-Ressourcen nicht ausreichend für München
Geringe Präsenz durch Personalmangel bei offenen Angeboten
Hemmnis für Angehörige: Öffnungszeiten
Hemmschwelle durch Einschränkung der zeitlichen Zugänglichkeit
Unzureichende Ressourcen (Zeit, Personal, Geld)

Optimierbare Kooperation und Vernetzung

Geringe Vernetzung des Altenhilfesystems mit dem medizinischen Versorgungssystem
Informationsdefizit
Keine neutrale trägerübergreifende Erstanlaufstelle
Man findet die Altenhilfe nicht über münchen.de
Mangelnde Information über Angebote
Organisationsstruktur - SBH-Behörde
Schnittstellen, Arzt, Beratung, Krankenhaus
Schwierigkeit, jemand Zuständigen zu erreichen

Unübersichtlichkeit der Angebote

Verschiedene Zuständigkeiten innerhalb einer Einrichtung

Viel Vorinformation über das System "Altenhilfe" muss vorhanden sein, sonst findet man nichts

Zum Beispiel Entlassungen aus dem Krankenhaus am Freitag, ohne Sicherstellung der pflegerischen Versorgung

Zuständigkeiten (im Stadtteil, ganze Stadt), unübersichtlich

Sprache und Diktion

Begriffe bitte bürgernah

Übersetzung ins Fremdsprachliche

Formulare sind nicht barrierefrei

Behördensprache, komplizierte Antragswege und Formulare

Sprachbarrieren,

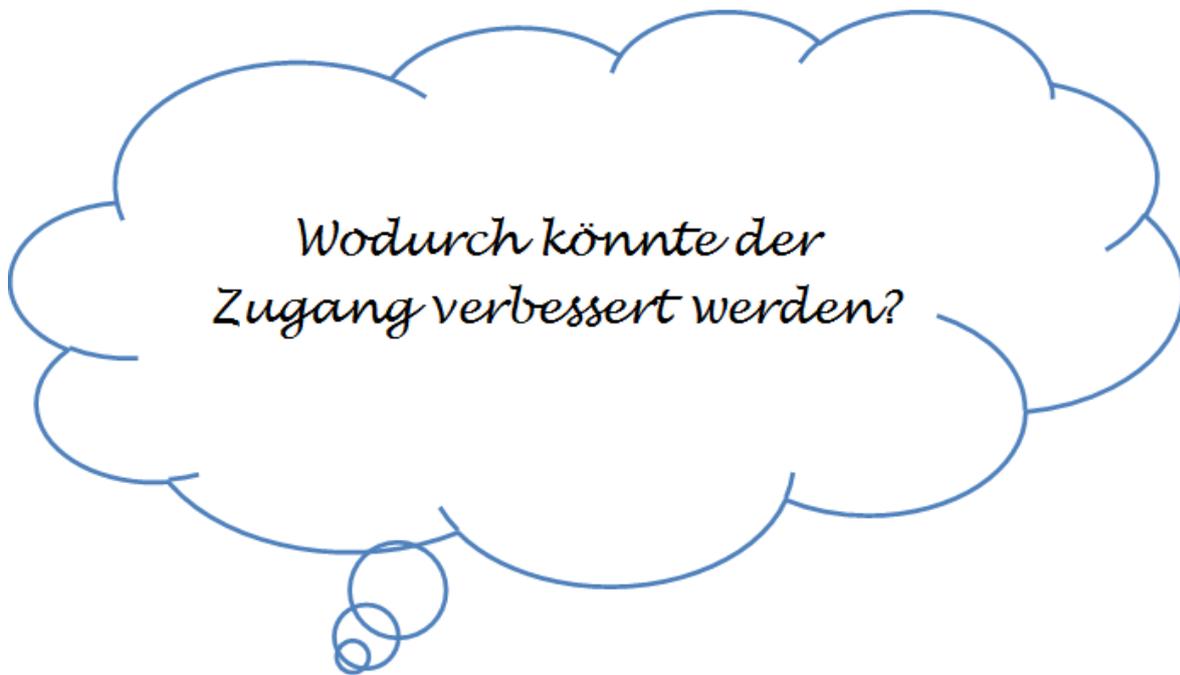
Sprache und Kultur

Sonstiges

Ausreichende Vorsorge versus sozialpolitische Realität

Schlechte Finanzausstattung

Runde 2: Wodurch könnte der Zugang verbessert werden?



Informationsvermittlung/Öffentlichkeitsarbeit

Allgemein

Optimierte Öffentlichkeitsarbeit (Zielgruppenbezogen: Medien, persönlicher Kontakt, Mund-propaganda, Multiplikatoren, zugehende Dienste, Vernetzung intern/extern)

Bekanntheitsgrad durch Öffentlichkeitsarbeit erhöhen --> Gelder LHM

Gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit

Information frühzeitig, Zeit für Gespräch und Vermittlung

Informationen einfacher und übersichtlicher gestalten

Klare Übersicht, was macht wer? Wo? Einfach und klar! Aktuell!

Mehr Information

Niederschwelliger zentraler Informationsdienst, ob Telefon, Internet, Veranstaltungskalender, U-Bahn ...

Öffentliche Werbefläche nutzen, U-Bahn

Öffentlichkeitsarbeit

Medien

"Käseblätter" eher als SZ etc., Zukunftsmodell?

Aktuelle (gepflegte) Internetseite zu Angeboten der Pflegedienste

Druckversion und Informationen etc.

Gemeinsame Internetplattform "Altenhilfe in München"

Senioren-Stadtplan für alle Stadtteile

Stadtteilfehler als Print und im Internet

Lotsen und PartnerInnen

ASZ als Lotsenstation für Bürger oder für Fachkräfte?

Dolmetscher (Gebärden/Migration/Kultur) und muttersprachliche Angebote

Helferbörse regional

Lotsen-Projekt

Öffentlichkeitsarbeit, Kontakte zu Ärzten, Kontakte zu Pfarreien

Konkrete Kontaktdaten

Behördennummer 115 mehr bekannt machen

Briefkastenwurfsendung an alle?

Direktmailings personalisiert

Eine Nummer für alle

Hotline: Einfache Telefonnummer

Online-Portal

Regionaler Seniorentag (z.B. Regsam in Neuhausen/Moosach) - Positiver Zugang, Öffentlichkeitsarbeit www.muenchen.info-sozial.de

Zentrale Informations- und Servicestellen in nicht versorgten Regionen

Zentrale Nummer für ältere Menschen

Abbau von Barrieren

Anonyme Zugangsmöglichkeiten

Freie Wahl der Anlaufstelle

Fußläufige, barrierefreie Erreichbarkeit

Niederschwellige Angebote erleichtern Zugang

Niederschwellige Nachbarschaftshilfe oder -treff - gemischt - "Lotsen", Vorlese-Opa

Niederschwelliger Zugang (Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeit)

Trägervielfalt erleichtert den Zugang --> BürgerInnen gehen nicht überall hin

Vielfältiger Zugang

Wahlmöglichkeit erhalten

Zuverlässige, transparente Erreichbarkeit

Entstigmatisierung der Angebote

Altersbild verändern, positiver definieren, generationenübergreifende Angebote

ASZ - neuer Name und Konzept, generationsübergreifend

Das Behördhaftliche vermeiden!

Entstigmatisierung des Alters als Zugangsverbesserung

Eventueller Name ASZ

Generationenabhängigkeit als Problem

Offenheit von Personal/Einrichtung und Bürger und Bürgerinnen

Positiveres Bild vom Alter

Zugehende Arbeit

Aufsuchende Hilfen ausweiten

Mehr Geh-Struktur

Präventive Hausbesuche, fortschreiben und flächendeckend anbieten (4)

Senioren-Streetworker

Zugang haben zu verschiedenen Kulturen und deren Organisationen

Zugehende Arbeit

Vernetzung und Kooperation

"Brückenbauer" (Hausärzte, Pflegedienst) breiter streuen, mit Rentenbescheid verschicken

"Networking"

Aufmerksame Nachbarn

Besseres Miteinander/Vernetzung zur Kompensierung von "Defiziten"

Bezirksausschüsse sensibilisieren, ebenso Hausärzte als Mittler = Öffentliches Bewusstsein stärken

Bibliotheken, Volkshochschulen, Bildungsträger

Dienstleister ins Boot holen, z.B. Apotheken, Ärzte etc.

Fortbildungen für bestimmte Berater, Ärzte, Gesetzlicher Betreuer, Pflegeberater

Gestalten von Übergängen (Krankenhausentlassungen)

Hausarzt als Anlaufstelle

Hauswirtschaftsbörsen flächendeckend organisieren (Beispiel Giesing, Harlaching)

Intensivere Begleitung durch GPDI

Kontakte zu Betreuungsstellen und Betreuungsvereinen

Kooperationstreffen

Mehr Kooperation mit religiösen und Kulturvereinen sowie Nachbarschaftshilfen

Multiplikatoren

ÖAG als Info-Plattform

ÖAG-Konzept anpassen, mehr politische Arbeit

Quartiersbezogene Transparenz der Dienste untereinander

Regsam-Strukturen nutzen

Schnittstellen und Kommunikation zwischen ASZ, BSA und Betreuungsstellen verbessern

Soziale Einrichtung sollte in regionalen Gremien und Stadtteilsten teilnehmen

Urbanes Gärtnern

Verbesserung, Stärkung der Regsam-Strukturen

Verbindliche Teilnahme ÖAG

Vernetzung im Quartier verbessern (Ärzte, Briefträger, Apotheken etc.)

Weitervermittlung ist abhängig von Kooperationsbereitschaft weiterer Einrichtungen

Zeit für Netzwerk

Zugang über Arztpraxen und sonstige Multiplikatoren sollte ausgebaut werden

Qualifizierung des Angebotes

Adäquate Ausstattung (personell, finanziell)

Ausweitung ASZ auf Centro Civico

Bewohner-/Nachbarschaftstreffs schaffen - Zugang für alle Altersgruppen

Clearing, gute Sachkenntnis

Egal, wo Erstanlaufstelle, Durchgang ist gesichert

Eher stadtviertelbezogen als trägerintern

Fachpersonal im niedrigschwelligen Bereich (im Sinne von Zugangsverbesserern)

Generationsübergreifende Angebote

Gezielter Empfang durch das Team "Lotse im/ins ASZ"

Handwerkszeug für Case-Manager

Individuelle Begleitung (Assistenz)

Inklusive Kontaktmöglichkeiten

Interne Mitarbeiterschulungen

Mehr Case-Manager/Managerinnen - Gründe: Fälle komplexer, mehr Individualität, mehr Alleinlebende, Wohlfahrtsmix (privat, öffentlich, privatwirtschaftlich, freiwilliges Engagement)

Standards in der Betreuung, mehr Information und Transparenz

Wenn fachliche Standards eingehalten würden, gäbe es weniger Versorgungsnotwendigkeiten/Gefährdungen

Wissensmanagement, Fachpersonal, Betroffene

Personal und Ressourcen

"Tutoren/Paten" für neue Besucher im ASZ

Angebotsausbau durch Verbesserung in der Personalausstattung

Begleitetes und qualifiziertes Ehrenamt

Durch bessere Personalausstattung, bessere Ausgestaltung der Angebote (ggfs. zusätzliche Angebote)

Ehrenamt

Gerontologische Fachkenntnis - interkulturell

Mehr Generalisten

Ressourcen für PR

Zivi-Ersatz

Finanzen und materielle Unterstützung

Ausgabe München-Pass auch durch FHV, ASZ ...

Gebührenermäßigung

Geld

Selbstreflexion der Einrichtung

ASZ als Ort der Lebensfreude und Kreativität

Bewusstseinsbildung

Eigene Hemmnisse beseitigen

Fähigkeiten nützen von Menschen, nicht nur, dass sie Hilfeempfänger sind

Selbstreflexion der Einrichtungen ("Stallgeruch")

Senioren und Seniorinnen als Ressource begreifen

Willkommenskultur in den Einrichtungen (ASZ, SBH, FHV)

Zuständigkeitsbewusstsein von Erstansprechpartnern herstellen

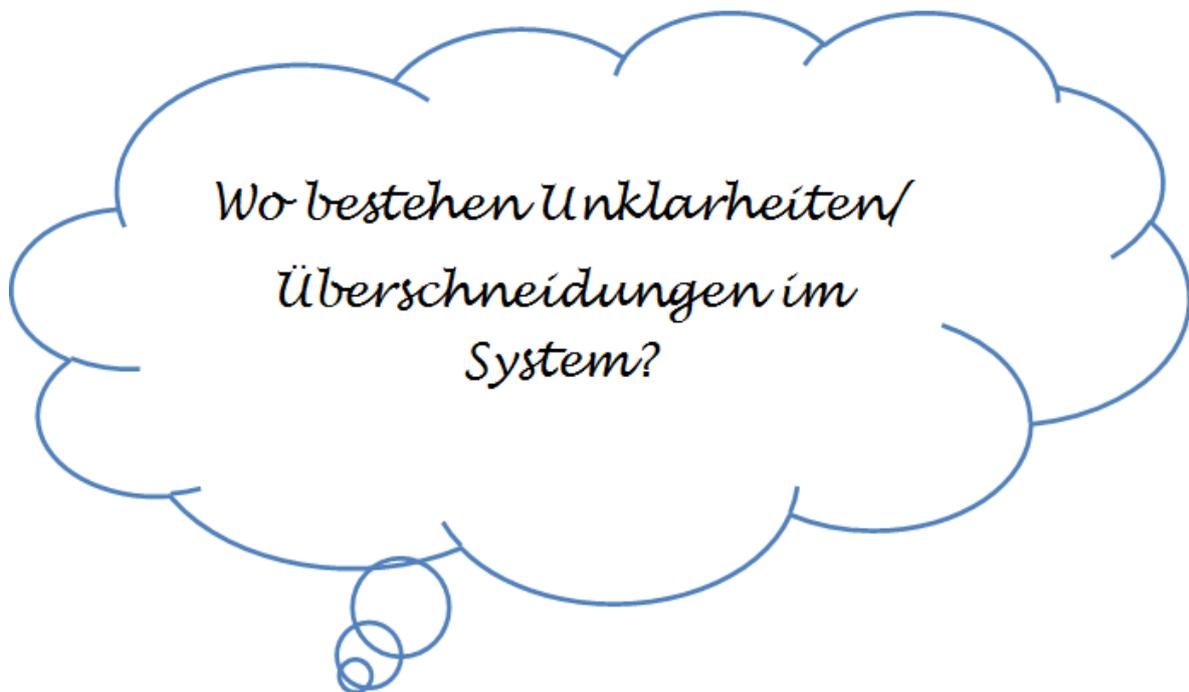
Sonstiges

Einfache Sprache für Öffentlichkeitsarbeit

Private Vorsorgevollmacht ab 18

Themenbezug

Runde 3: Wo bestehen Unklarheiten/Überschneidungen im System?



Beratungshopping, Überschneidungen bei Beratungen und Spenden bzw. Stiftungsmitteln, z.B. ASZ/Präventive Hausbesuche

Wechsel innerhalb des "Systems" (auch stationär): Zuständigkeit, Verantwortlichkeit, Begleitung, Datenschutz?

Es gibt wenige KlientInnen, die die verschiedenen Stellen parallel nutzen, ohne dass diese das wissen

Überschneidung der Beratungsangebote

Beratung wird bei allen Stellen angeboten

Beratungsthemen, unscharfes Beratungsprofil

Abgrenzung Beratungsstelle für Ältere

M. + AUG/Fachstelle für pflegende Angehörige

Teilweise Überschneidung zwischen FHV und ASZ

FHV/Beratungsstellen für Senioren und Angehörige/ASZ bieten Beratung zur ambulanten Versorgung mit unterschiedlichen Schwerpunkten

Parallelen Fachstelle Häusliche Versorgung und ASZ

Ausbau - Klärung von Zuständigkeiten an der Schnittstelle ASZ/BSA, Fachstelle Häusliche Versorgung

Unklare Zuständigkeiten (Anträge BSA?)

BSA Stellungnahme Haushaltshilfe

Nachbarschaftstreffe, ASZ/Beratungsstellen - Kommunikation der Referate - Abstimmung
Unterscheidung (klarer), Allgemeines (Beratungs-)Angebot oder spezielles Angebot

Zuständigkeiten ASZ/GPDI Unklarheiten

Überschneidungen teilweise Senioren-VHS (hat aber einen anderen Zugang)

Mittagstische in kirchlichen Einrichtungen/ASZ laufen parallel

"Seniorenbeirat, VdK, AWO-Clubs?"

Migranten wissen nicht über Angebote eines ASZ bescheid

Nicht geregelt/zu wenig geregelt: Behörden- Amtsbegleitung, Ausführliche administrative
Arbeiten, Anträge ausfüllen helfen bei hohem Zeitbedarf und wenig Compliance

Entlassungsmanagement KHs/Sozialdienst/Beratung zu Hause

Transparenz und Verbindlichkeit

Betroffenen ist es teilweise unklar, wo sie sich hinwenden sollten

Angebote und Einrichtungen sind nicht selbsterklärend

Unklar Leistungsangebote für die Bürger

Wer berät Übergänge ambulant/stationär etc.

Unterschiedliche Erfahrungen mit Abgrenzungen

Überschneidungen werden positiv benannt und sind hilfreich

Überschneidungen werden weitgehend vermieden durch Absprachen

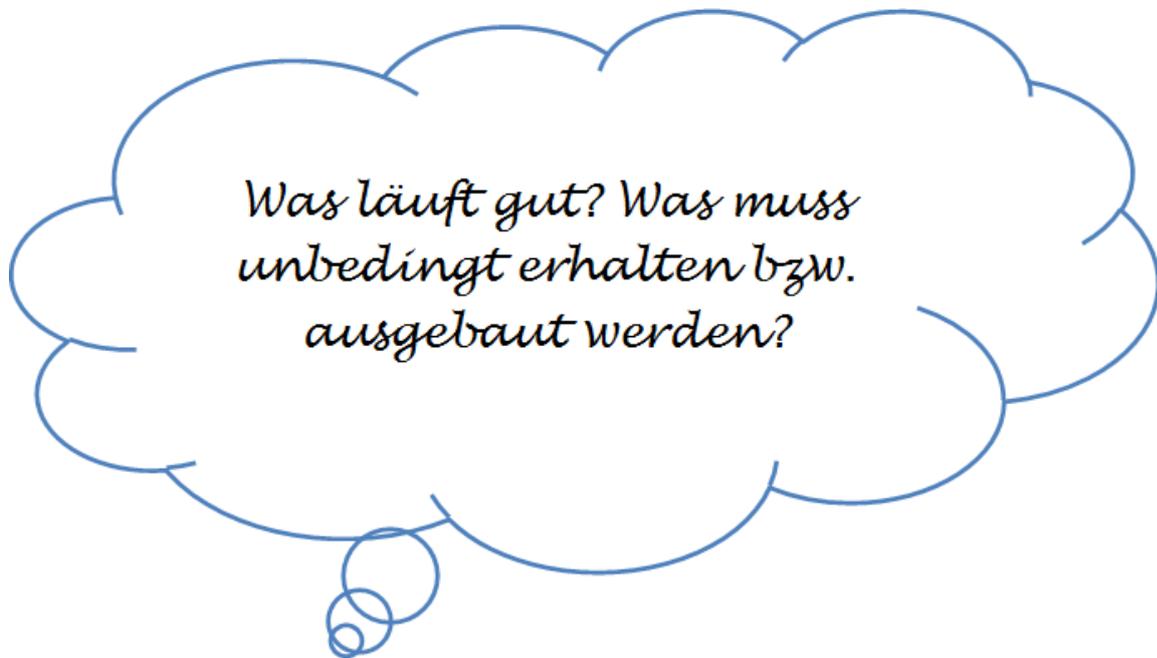
Überforderung von ehrenamtlichen Helfern und Helferinnen

Konsensuale Klärung von Begriffen

Wer ist alt?

Überschneidungen Lebensalter und Lebenslage

Runde 3: Was läuft gut? Was muss unbedingt erhalten bzw. ausgebaut werden?



Konkrete Angebote/Bewährte Konzepte

ASZ

Präventive Angebote der ASZ

ASZ: Altersspezifischer Treffpunkt soll erhalten werden - zu starke Verwässerung
Weiterbetreuung im ASZ, Abgrenzung Prävention, Erhaltung (ASZ), Gefährdung und Unterstützung BSA

Plus niederschwellige Angebote der ASZ im Stadtbezirk als Einstieg ins System

Umgangskultur im ASZ

Niedrigschwelligkeit der ASZ!

Bewegungsangebote in den Alten- und Servicezentren

Präventive Arbeit der ASZ, ZAB, Seniorenbörse usw.

Case-Management

FHV/SBH

FHV im SBH wird häufig in Anspruch genommen

Fachliche Beratung durch FHV soll in den SBH erhalten werden

Fachliche Beratung in den SBH/FHV soll bleiben

Trägerneutrale Beratung im SBH

FHV organisiert komplexe Pflegearrangements und deren Finanzierung in enger Zusammenarbeit mit SGB XII und den anderen Leistungsträgern

Kurze Wege zum SGB XII im SBH durch BSA/FHV

Zuständigkeit für Gefährdungsfälle ist im SBH (BSA) Qualitätssicherung

Vorläufige Pflegeeinschätzung bei der FHV belassen

FHV in den SBH's

FHV hat sehr guten Überblick über Gesetze, Finanzierung, Angebote, stadtteilbezogen und stadtweit

FHV kann bei Bedarf sehr schnell Hilfen installieren durch vorläufige Pflegeeinschätzung und Nähe zu SGB XII

FHV kann relativ schnell finanzielle Hilfen in die Wege leiten (Hilfe zur Pflege, Haushaltshilfen etc.)

FHV vermittelt häufig an spezielle Anbieter, z.B. ASF, Hospiz, Beratungsstellen etc.

SBH-Konzept, interdisziplinäre Zusammenarbeit der Fachlichkeiten

SBH-Konzept

Dolmetscher und Sprachmittler im SBH

Beratungsstellen und Fachstellen pflegender Angehöriger,

stadtweiter Überblick über stationäre Versorgung

Beratungsstellen und Fachstellen für pflegende Angehörige kennen spezifische Angebote im Bereich Wohnen, auch überregional

Weitervermittlung zu Beratungsanfragen bezüglich Wohnungsanpassung

Helfernetzwerk Demenz,

Helfernetzwerk Demenz: Austausch, Kooperation und Helfervermittlung

Demenzhelfer

Demenzhelferkreise

Hilfenetzwerk Demenz

Münchner Helfernetzwerk Demenz

Niedrigschwellige Angebote

Präventive Hausbesuche

Beratungsqualität

Interkulturelle bzw. mehrsprachige Betreuung und Begleitung (zum Teil mit Bezahlung)

Offenes Angebot, Kultur und Freizeitbereich, "Immobilie", Senioren

Kombi Aktivierungsangebot + Beratung/Unterstützung

Vielfalt

Vielfalt läuft gut

Angebotsvielfalt

Klar strukturierte Kette

Vielfalt der Angebote erhalten

Vielfalt der Anbieter spiegelt Individualität
Konfessionelle Anbieter wichtig
Spezialisierung soll erhalten werden
Angebotsvielfalt
Kommunale und trägerspezifische Angebote sollen erhalten bleiben
Vielfalt der Stellenangebote im Seniorenbereich in München ist sehr gut
Vielfalt, Diversifikation im Angebot
Unterschiedliche Träger, öffentliche und freie, konfessionelle und konfessionsfreie
Besondere (Nischen) Einrichtungen der offenen Altenhilfe
Vielfalt des Angebots und damit der Anlaufstellen
Wahrung der Individualität (Stadtteilbezug, Schwerpunktsetzung etc.)

Vernetzung, Kooperation, regionale Orientierung

Kooperation vor Ort läuft gut
Gute Vernetzung mit anderen Einrichtungen (Arbeitskreise)
Zusammenarbeit SBH/BSA/FHV mit ASZ ---> Verbesserung: Fallbesprechungen (Ressourcen dafür)
Fallkonferenzen laufen meist gut. Klient einbinden, soweit möglich
Zusammenarbeit Produktbereich/Träger/Verband muss erhalten bleiben!
Kooperation nach dem Kooperationspapier
Vernetzungsarbeit,
Vernetzung und Kommunikation und Mischung (verschiedene Einrichtungen) am Tisch läuft sehr gut
Kooperationstreffen jährlich zwischen ASZ, Beratungsstellen, BSA und FHV läuft gut
Bestehende Kooperation
Netzwerkarbeit
Kooperation mit den Fachstellen (ÖAG)
Arbeitskreise, Netzwerkbildung
Kooperationen auf Fallebene
Existierende Kooperationsvereinbarungen
Gremien und AK's
Kooperation zwischen den Fachdiensten, z.B. Beratungsstellen und FHV
Viele Kooperationen laufen gut, auf Angebote und regional bezogen
Kooperation SBH mit Kooperationspartnern in der Region
Vernetzung, Kooperation
Wertschätzung der unterschiedlichen Profile gegenseitig
Zusammenarbeit FHV, SBH mit ASZ
Vernetzung + Regsam-Strukturen
Sehr gute Kooperation zwischen SGB XII und BSA und FHV und Trägerlandschaft
Gute Zusammenarbeit in der Hilfelandschaft der sozialen Region
Kooperation der FHV mit SGG XII, BSA bei aktuellen Krisen (finanziell und/oder pflegerisch)

Dialog ASZ/Landeshauptstadt München läuft sehr gut!

Regionale Vernetzung, verbindliche engagierte Teilnahme (Regsam)

Regsam-AK's sind hilfreich für die Kooperation

Stellen und Kooperation hat sich in den Stadtteilen gut etabliert und sollte nicht (wesentlich) verändert werden

Regionalisierung

Regionalisierung

ASZ bieten spezielle Angebote für die Stadtbezirke

Bedarfsorientierung

Stärkung der Senioren im Älterwerden, ASZ

Engagement der Professionellen, auch Flexibilität

Bedarfsorientierung

Wir erreichen ein breites Spektrum (Schichten, Alter, Angebotsvielfalt)

Angebote werden nachgefragt

Niedrigschwelligkeit

Flexibilität

Präventiver, niedrigschwelliger Ansatz

Beratungen zeigen Erfolge

Niedrigschwelligkeit von Angeboten und Beratung

Eigen-/Selbst-Verantwortung

Ehrenamt

Gute Anbindung der Ehrenamtlichen ins ASZ-Team

ASZ wichtige Stelle für ehrenamtliche Arbeit und ehrenamtliches Engagement

Bürgerschaftliches Engagement

Ehrenamt - braucht mehr hauptamtliche Ressource

Unterstützung durch LHM

Landeshauptstadt München unterstützt gut

Stadt zeigt hohes Engagement in der Altenhilfe

LHM setzt eigene Mittel für Wohnungsanpassung, Stiftungsmittel zur Verfügung

Förderung der Betreuungsvereine

Offenheit der Landeshauptstadt München, Projektarbeit "Neue Themen"

Was muss ausgebaut werden?

Zusammenarbeit SBH/BSA/FHV mit ASZ ---> Verbesserung: Fallbesprechungen (Ressourcen dafür)

Begleitung Übergang Heim --> mehr Personalkapazität erforderlich (Beratungsstellen/Fachstellen für pflegende Angehörige)

Mittagstischangebote ASZ Ausbau? (Regelmäßiger Kontakt)

Spezialistenkompetenz der Beratungsstellen ausbauen

Ausbau Wochenendöffnungen-Angebote für Senioren
Fortschreibung Gesamtkonzept
Integration/Inklusion dementer, psychisch veränderter und behinderter Menschen
Ausbau der FHV
Hausbesuche
ÖAG-Bekanntmachung der Angebote

Sonstiges

Inhaltliche Schwerpunktsetzung u.a. im Rahmen der Jahresplanungsgespräche (ASZ-Beratungsstellen)
Niederschwelliger Zugang, beispielsweise anonym, Beratungsstellen/ASZ/Fachstellen für pflegende Angehörige
Datenpool erhalten (www.mbecker@immuenchen.de)
Andocken im System der Altenhilfe
Nachdenken? "Schon lange an die Grenzen ...?"
Selbstkritik/Selbstachtung, selbstbewusst
"Fachlich argumentieren und überzeugen - Bei diesem Thema keine Gegner"
"Hausaufgaben erledigen"
Eigenverantwortung
Politische Verantwortung
Aus Erkenntnissen (positiven Beispielen) endlich Konsequenzen ziehen! (z.B. präventive Hausbesuche)

Runde 3: Wo gibt es Verbesserungspotenzial?



Mehr Ressourcen

Ehrlichkeit, Ressourcen müssen dem Auftrag entsprechen

Zeit, Raum, Personal, Finanzen, Fortbildung

Mehr Aufgaben = mehr Personal

Mehr Kapazitäten an Zeit und Personal ist erforderlich

Mehr professionelle Kapazitäten

Ausweitung der personellen Ressourcen

Personelle Ressourcen

Überprüfung der räumlichen Ressourcen in den ASZ

Überprüfung der räumlichen Ressourcen in den ASZ

Ressourcen für FHV

Mehr personelle Ressourcen für die FHV

Fehlende Ressourcen für das Hausmanagement

Kapazitätsproblematik: Personal, um einen Fall langfristig begleiten zu können

Mehr wirtschaftliche Hilfen für Menschen, die finanziell schlecht gestellt sind

Mehr Kapazitäten (personell) zum Anleiten/Begleiten der (Demenz-)Helfer, Umgang mit abgelehnten Betreuungen

Federführung, mehr Ressourcen notwendig

Förderung von Schulungen und Fortbildungen für Haupt- und Ehrenamtliche, z.B. bei Demenz, Psychischer Veränderung und Sucht

Finanzierung von Sprachmitteln (Dolmetscher)

Angemessene Bezahlung

Helferpauschale seit zehn Jahren gleich, 39,00 Euro monatlich

Im Budget Gelder für Aufwandsentschädigung Ehrenamt, Supervision, Projekte und Kursermächtigungen für Grundsicherungsempfänger bereit halten

Supervision, eigener Topf, Abkoppeln vom Fortbildungsbudget

Alzheimergesellschaft schafft zukünftigen Bedarf nicht - Überlegung: Wer ist dabei, mehrere Schultern, wichtig bleibt

Angebot/Aufgabe

Entlassungsmanagement der Kliniken

Wohnen

Betreutes Wohnen für Ehepaare mit/ohne Pflegestufe

Geeigneter Wohnraum und Wohnmodelle, Wohnberatung

Im Bereich "armer" alter Menschen mehr Wohnmodelle bzw. Angebote

Ausreichend bezahlbarer Wohnraum zur Verfügung stellen und Hilfe beim Finden und Hilfe beim Umzug/Planung

Unterstützung beim Umzug in barrierefreie Wohnung im Stadtteil

Gerontopsychiatrische Angebote

Mehr gerontopsychiatrische Tagesbetreuung

Ausbau des Helfernetzwerks Demenz

Gerontopsychiatrische Tagesstätten

Demenzhelfer

Tagesstrukturierende Maßnahmen, frühe Diagnose

Zugehende Arbeit

Ausbau der präventiven Hausbesuche

Ausbau der "präventiven Hausbesuche"

Übernahme der präventiven Hausbesuche in die Regelversorgung

Mehr zugehende und nachgehende Angebote

Zugehende Arbeit muss aufgestockt werden

Angebote für MigrantInnen

Übersetzer für Beratungen

Zielgruppenspezifische Angebote, z.B. Migranten

Interkulturelle Lotsen (Projekt wurde eingestellt, soll aber fortgesetzt werden)

Zentrale Fachstellen als "Support" für regionale Generalisten (z.B. präventive Hausbesuche für Menschen mit Migrationshintergrund)

Schuldnerberatung - dezentral/zugehend

"Sozialpädagogische Stellungnahme" bei Haushaltshilfe, Essen auf Rädern für SGB XII auch von Beratungsstellen?!

Beziehungspflege und Vertrauensbildung fördern

Generationsübergreifende Angebote

ASZ, Fallbearbeitung, Case-Management über die ASZ-Arbeit hinaus, z.B. Fallarbeit

Fahrdienste, Treppentransporte finanzierbar machen --> Teilhabe

Kapazitätenausbau in bestehenden Bereichen, z.B. Ehrenamtsbegleitung, Beratung, aufsuchende und langfristige Hilfen, Begleitung von psychisch Kranken

Adäquate Verbesserung für Vorgealterte

Rechtliche Regelungen, Beförderungsschein, Hol- und Bringdienste

Hilfebedarf bei Antragstellung sozialer Leistungen, bei Beschaffung der Unterlagen zur Durchsetzung von Ansprüchen im Bereich der "Hilfe zur Pflege"

ASZ-Deckung (jede Region)

ASZ als Hauptanlaufstellen im Stadtteil stärken

ASZ als Erst-Ansprechpartner - Fachberatung für komplexe Fälle

Zugangsweg zur FHV muss leichter werden

Einfacher(er) Zugang und Erhalt der Vielfalt

Einführung der Seniorenbeiräte/-innen durch das SOZ

Profile der Akteure schärfen!

Themen

Armut

Steigende Armut, zurück zum Zuverdienst

Kursermäßigungen für Grundsicherungsempfänger

Finanzierungen von Teilhabe-Leistungen

Alter und Sucht

Veränderung der Zielgruppen, Bedarf bei "jungen Alten"

Mehr Singles, mehr Hochaltrige - mehr Personal, Geh-Struktur, Case-Management

Anpassung Beratung - Demographische Entwicklung

Enttabuierung des Alters

Inklusion des Alters

Enttabuisierung von Alter und Altersfolgen, Tod und Demenz
Demenz

Netzwerke zur Selbsthilfe stärken

Wert der Erwachsenenhilfe bei BSA muss verbessert werden

Interkulturelles Verständnis muss verbessert werden
Zugang von MigrantInnen ins ASZ

Vereinfachung von Antragswegen und der Inanspruchnahme von Sozialleistungen

Ehrenamt

Was kann Ehrenamt leisten?

Bürgerschaftliches Engagement regionalisieren (wie früher)

Ehrenamt entlastet und Ehrenamt kostet, zum Beispiel durch die Ausbildung und Begleitung
Ehrenamtliche sollen mehr wertgeschätzt werden

Ehrenamt muss gepflegt werden

Kostenfreie Nutzung von Räumlichkeiten bei der LHM für beispielsweise Helferkreistreffen in größeren Rahmen

Ehrenamtliches Engagement: Professionelle Begleitung und Budget für Anerkennung - auch für selbst unterstützungsbedürftige Ehrenamtliche

Mehr Ressourcen für ehrenamtliche Helfer

Ausbau der Angebotsstruktur für ehrenamtliche Senioren, aber klare Eingrenzung

Ressourcen für Auswahl, Schulung und Betreuung der Ehrenamtlichen

Kooperation/Vernetzung

Mehr Zusammenarbeit der ASZ mit dem Wohnungsamt und der BSA

Einbindung von Ärzten und Apotheken

Multiplikatoren wie Ärzte, Krankenhaus-Sozialdienst, Sanitätshaus, Apotheken usw. erreichen und informieren

Aufgaben der einzelnen Stellen differenzieren

Klärung der Rolle des GPDI im Versorgungssystem

Frühzeitigeres Einbeziehen sozialer Dienste

Steuerung der Verantwortung

Transparenz für Partizipation zwischen dem Fachpersonal, der Fachpolitik und der Landeshauptstadt München/Sozialreferat

Mehr Austauschmöglichkeiten zwischen den Anbietern (themenbezogen)
Engere Vernetzung mit präventiven Hausbesuchen

Zusammenarbeit mit Krankenhaus-Sozialdienst
Kooperationsvereinbarungen mit Krankenhaus-Sozialdiensten überarbeiten
Verbesserung der Zusammenarbeit mit dem KHSD
Kooperation mit Krankenhaus-Sozialdiensten und Pflegeüberleitung sollte verbessert werden

Kooperation mit angrenzenden Landkreisen klären, Aufgaben klären

Intensivierung der Zusammenarbeit mit den Migrationsdiensten

Kooperationsvereinbarungen weiter entwickeln

Verbindliche Zusammenarbeit, Krankenhäuser, Einrichtungen, Behörden
Mehr Kooperationstreffen der SBH mit Alten und Einrichtungen der Seniorenarbeit

Vernetzungsarbeit und Wer sorgt dafür, dass Fachinfos weiter gehen? - Übergeordnete Zusammenarbeit/Infosammlung/Fortbildung

Bessere Verknüpfung: Beratungsangebote und finanzielle Hilfen

Öffentlichkeitsarbeit

Image-Kampagne "Zu Hause alt werden"

Gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit (Internetplattform, Newsletter etc.)

Koordinierte Öffentlichkeitsarbeit (Plattform, Webseite in verschiedenen Sprachen, einfache Sprache)

Gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit der offenen Altenhilfe

Eine Telefonnummer

Idee: Newsletter der Landeshauptstadt München und der Arbeitsagentur zu Neuerungen und Veränderungen

Sonstiges

Gemeinsamer Datenpool

Klärung der Möglichkeiten, personenbezogene Daten weiterzugeben

Zugang von Mitarbeitern zum städtischen Fortbildungsprogramm (analog Referat für Bildung und Sport)

Laufende Qualitätssicherung der Beratungsqualität

Datenschutz, Infoaustausch, schwierig in der täglichen Arbeit, Unterstützung nötig

ASZ als Marke bestehen lassen, aber anderer Langname

Zusammenfassung und Fazit

a) Unterstützungsbedarf - die Perspektive der alten Menschen

Die Frage nach dem Unterstützungsbedarf setzt bewusst an den Bedürfnissen und Anliegen der alten Menschen an. Erwartungsgemäß erarbeiten die aus allen Bereichen der Altenhilfe kommenden Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Fachtags in den Arbeitsgruppen auf der Basis ihrer Erfahrungen eine umfangreiche Sammlung von Bedürfnissen und Anliegen.

Ein zentrales Anliegen vieler alter Menschen ist die Unterstützung bei der Bewältigung des Alltags, von hauswirtschaftlicher Hilfe über Begleitdienste und die Unterstützung bei administrativen Angelegenheiten bis zu Hol-, Bring- und Fahrdiensten. Der Wunsch nach Orientierungshilfe und mehr Transparenz im „Dschungel“ des Systems der offenen Altenhilfe, zu dessen bedarfsgerechter Nutzung „Lotsen durch das System“ als hilfreich angesehen werden, bildet einen weiteren Schwerpunkt. Hervorzuheben ist auch das Bedürfnis nach individueller, persönlicher und sachkundiger Beratung und Unterstützung sowie nach sozialen Kontakten / Bezugspersonen außerhalb der Familie. Vielfach sind aber pflegende Angehörige die wichtigsten Bezugs- und Pflegepersonen, die in dieser Rolle meist irgendwann an ihre Belastungsgrenzen stoßen und deshalb möglichst frühzeitig Entlastungsangebote benötigen. Der Blick der Teilnehmerinnen und Teilnehmer richtet sich darüber hinaus auf den spezifischen Unterstützungsbedarf einzelner Zielgruppen, unter denen zwei besonders hervorgehoben werden: ältere Migrantinnen und Migranten sowie Menschen mit Demenz. Um möglichst lange Zuhause leben zu können, sind viele ältere Menschen mit geringen finanziellen Mitteln auf bezahlbaren Wohnraum und bei zunehmender Hilfe- und Pflegebedürftigkeit auf bezahlbare Versorgungsangebote (insbes. bezahlbare hauswirtschaftliche Versorgung) bzw. finanzielle Unterstützung angewiesen.

b) die Perspektive der Anbieter

Wechselt man die Perspektive und geht von den Angeboten der Altenhilfe aus - mit dem Fokus auf der Frage, welche Angebote fehlen -, dann korrespondieren die Aussagen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer weitgehend mit dem genannten Unterstützungsbedarf alter Menschen. Allerdings wird deutlich: Es werden eher selten Angebote gänzlich vermisst, sondern es geht vor allem um die Optimierung und den Ausbau bestehender Angebote sowie um die Erleichterung des Zugangs zu den angebotenen Hilfen und Leistungen. Dabei wird immer auch die Notwendigkeit des Ausbaus zielgruppenspezifischer Angebote betont, und ebenso eine Verbesserung der Teilhabemöglichkeiten alter Menschen (mit eingeschränkter Mobilität, mit Grundsicherung, Alleinlebende).

Eine erweiterte finanzielle und materielle Unterstützung für die zunehmende Zahl ärmerer alter Menschen würde für viele die Inanspruchnahme von benötigten Hilfen erleichtern bzw. erst ermöglichen.

Bei Unterstützungsangeboten zur Alltagsbewältigung wird ebenfalls ein starker Nachholbedarf gesehen, insbesondere in Bezug auf hauswirtschaftliche Hilfen sowie Begleitung und Unterstützung z. B. bei Einkauf, Arztbesuch, Behördengängen, Anträgen, alltagspraktischen Dingen.

Aus der professionellen Sicht der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind es vor allem auch strukturelle Verbesserungen, die das System der Altenhilfe in München noch zielgerichteter und bedarfsgerechter machen können.

Dazu gehören - neben der Forderung zusätzlicher Ressourcen für bestehende Einrichtungen und Angebote - drei zentrale Themenkomplexe: die Verbesserung der Vernetzung und Koordination der Angebote, der Ausbau von (generationenübergreifenden) Quartierskonzepten und nicht zuletzt das Thema Ehrenamt (hier insbesondere Qualifizierung und professionelle Begleitung).

c) Zugangswege, Zugangshemmnisse, Zugangserleichterungen

Die Beschreibung, wie die Seniorinnen und Senioren den Zugang zu den Angeboten der Altenhilfe in München finden, zeigt auf, wie vielfältig sich dieser Kontakt in der Praxis gestaltet.

Betrachten wir die Zahl der Nennungen, so stehen Zugänge über das – im weitesten Sinne – professionelle Netzwerk im Vordergrund. Genannt werden Einrichtungen und Fachkräfte, die im engeren oder weiteren Sinn der Altenhilfe zugeordnet werden können (bspw. ASZ, Beratungsstellen, FhV, Pflegedienste, Seniorenbeirat, ...), die im Bereich der sozialen Unterstützung und Daseinsvorsorge angesiedelt sind (u.a. BSA im Rahmen der Orientierungsberatung oder bei Fragen zur Grundsicherung, zu SGB II, zu SGB XII, Krankenhaussozialdienste, betriebliche Sozialdienste, die im Gesundheits- und Pflegewesen tätig sind (Ärzte, Krankenhäuser, Pflegedienste, GPD i u.a.), aber auch sonstige Organisationen und Vereinigungen (Kirchengemeinden, Vermieter, Wohnungsgesellschaften etc.).

Diese Auflistung verdeutlicht bereits die Bedeutung der professionellen Kooperation, Vernetzung und transparenten Informationsvermittlung. Einzelne Nennungen zeigen auf, dass dabei über ‚Meldungen‘ Betreuungs- und Unterstützungsroutinen initiiert werden.

Als zugangserleichternde Maßnahme häufig genannt werden die Maßnahmen der Einrichtungen, aber auch von anderen professionellen Organisationen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit: Informationsmaterial, Printmedien, Programmhefte, Veranstaltungen, Bildungsangebote, Teilnahme an Messen und Stadtteilwochen, Homepage und Internet.

Die Vermittlung über das soziale Netzwerk erfolgt über ‚Meldungen‘ aus dem sozialen Umfeld (vermutlich an die SBH), Anfragen dieser Personen (auch in Form konkreter Suche) sowie durch Mundpropaganda.

Die niederschweligen Angebote der Einrichtungen (etwa ein Mittagstisch), Barrierefreiheit, die Offenheit für ‚Laufkundschaft‘, die möglichen Übergänge von kulturellen Angeboten zu konkreten Hilfen, erleichtern den Zugang innerhalb der Einrichtung.

Für Menschen, die konkrete Anliegen haben, können so Schwellen gesenkt und Möglichkeiten eröffnet werden. Nicht selten wird genannt, dass sich so ‚zufällig‘ ein Zugang zu den Angeboten ergibt.

Zugangshemmnisse liegen auf der personalen Ebene (Angst, Scham, Armut, Sprachbarrieren oder mangelnde Mobilität) und/oder in den Angeboten selbst (Wartezeiten, Image, mangelnde Transparenz). Defizite werden z.B. auch in der Vernetzung verschiedener Systeme gesehen, etwas zwischen dem Sozial- und dem Gesundheitssystem. Als Beispiel wurde mehrfach die Zusammenarbeit mit den Krankenhaussozialdiensten genannt.

Eine Zugangserleichterung kann auf verschiedenen Ebenen ansetzen: bei verbesserten Orientierungshilfen (inkl. klare Strukturen und Zuständigkeiten), mehr niederschweligen Angeboten, mehr (bezahlbaren) Hol- Bring- und Fahrdienste. Im Sinne einer professionelleren Öffentlichkeitsarbeit wird auch eine zentrale Telefonnummer gesehen. Wichtig erscheinen daneben Faktoren wie konzeptionelle Arbeit, gerade an den Schnittstellen, Abbau von Barrieren (Schwelle, Sprache, Kultur, etc.) oder die Entstigmatisierung der Angebote. Um auch bisher nicht oder nur schwer erreichbaren Zielgruppen den Zugang zu den Angeboten zu ermöglichen, wird der Ausbau von präventiven, zugehenden, aufsuchenden Angeboten für erforderlich gehalten.

d) Vielfalt erhalten – Ressourcen erweitern

Über alle Arbeitsgruppen hinweg besteht große Einigkeit darin - die Vielfalt der Angebote in der offenen Altenhilfe ist positiv und soll erhalten bleiben. Auch die bestehende Vernetzung und Kooperation ist eingespielt und sinnvoll, kann aber in Teilbereichen noch erweitert werden. Vor allem bestimmte Akteure könnten (noch) besser eingebunden werden, beispielsweise die Krankenhaussozialdienste, die Migrationsdienste oder die gerontopsychiatrischen Dienste. Hervorgehoben werden die regionalen Vernetzungsstrukturen durch REGSAM. Ein klares Votum gaben die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Fachtags für die bestehenden Säulen der offenen Altenhilfe ab. Die Niedrigschwelligkeit, die Einbindung von Ehrenamtlichen und die präventiven Angebote der Alten- und-Service-Zentren werden ausdrücklich hervorgehoben, ebenso wie die fachliche Beratung in den Fachstellen für häusliche Versorgung sowie deren Nähe zu SGB XII durch die Verankerung im Sozialbürgerhaus. Gewürdigt wird die Arbeit der Beratungsstellen sowie das Helfernetzwerk Demenz. Unbedingt erhalten werden soll auch das Engagement der Stadt München für die offene Altenhilfe, deren konzeptionelle und finanzielle Unterstützung Anerkennung findet. Das bestehende System der offenen Altenhilfe wird in seinen Grundzügen und seiner Vielfalt also als sinnvoll und bedarfsorientiert gewürdigt. Überprüft werden könnten die Schnittstellen vor allem im Bereich Beratung, FhV, ASZ. Hier werden Überschneidungen diagnostiziert. Verbesserungspotenzial gibt es nach Ansicht der Akteure im Feld dennoch eine ganze Menge. Ein zentrales Thema sind hier die Ressourcen: sowohl die personellen als auch die räumlichen Kapazitäten der Dienste und Einrichtungen (v.a. der ASZ und der FhV) sollten ausgebaut werden. Auf Seiten der Zielgruppe wird vor allem bei den vorhandenen wirtschaftlichen Hilfen, den Angeboten für Menschen mit Demenzerkrankungen und den Angeboten für älter werdende Migrantinnen und Migranten Verbesserungspotenzial gesehen. Mehr Transparenz für die älteren Menschen könnte z. B. durch eine zentrale Telefonnummer, bessere Öffentlichkeitsarbeit und/oder den Ausbau bzw. die Übernahme der Präventiven Hausbesuche in die Regelversorgung erreicht werden. Verbesserungspotenzial sehen die Akteure im Feld auch in einer Fülle von Themen/Problembereichen. Beispielhaft soll hier die Pflegeüberleitung/das Entlassungsmanagement der Krankenhäuser genannt werden, das Thema Wohnen/Wohnumfeld und das Thema Demenz.

e) Fazit

Die Ergebnisse des Fachtages zeigen ein positives Bild der vorhandenen Angebote, sowohl in ihrer Vielfalt als auch in ihrer Differenzierung – und der großen Unterstützung durch die Stadt. Allerdings fehlen noch spezielle Angebote für bestimmte Zielgruppen (z.B. Menschen mit Behinderung, MigrantInnen) und – der Zugang zum System der offenen Altenhilfe ist

nicht einfach. Hier werden Lotsen, Türöffner ins System benötigt. Auf jeden Fall erhalten werden sollte die Vielfalt der Angebote – konzeptionell und in ihrer Trägervielfalt.

Eine Ausweitung der personellen und räumlichen Kapazitäten wird sowohl für die ASZ als auch für die FhV für notwendig erachtet. Darüber hinaus wurde auch eine Vielzahl von Themen genannt, die für die künftigen Anforderungen durch den demografischen Wandel ausgebaut bzw. aufgebaut werden müssten wie

- Ehrenamt mit allen Facetten (Begleitung, Qualifizierung),
- Wohnen
- (noch) differenziertere Angebote für bestimmte Zielgruppen
- generationenübergreifende Angebote,
- zugehende Angebote
- Kooperation mit dem Gesundheitssystem.

Damit gehen die Ergebnisse des Fachtages weit über den Auftrag des Gesamtkonzeptes hinaus. Es geht darum, die bestehende Vielfalt beizubehalten, Ressourcen gezielt und bedarfsgerecht auszubauen, aber auch die Schnittstellen der verschiedenen Angebote nochmal genauer zu analysieren. Dies wird Thema des zweiten Fachtages sein, der im Juli 2014 stattfinden wird.