

3. Bericht über die Arbeit der Informations- und Beratungsstelle des Seniorenamtes

Anmeldung

zur Tagesordnung der Sitzung des Sozialausschusses am 17. Juli 2003

- öffentlicher Teil -

I. Sachverhalt

1. Vorgeschichte

Im Jahr 1994 wurden die einschlägigen kommunalen Zuständigkeiten und Angebote für Senioren organisatorisch und räumlich im Seniorenamt „unter einem Dach“ zusammengeführt. Zur gleichen Zeit wurde das Pflegeversicherungsgesetz auf den Weg gebracht, welches am 1. April 1995 in Kraft trat.

Die Bündelung kommunaler Hilfen und Angebote für Senioren im Seniorenamt, die mit dem SGB XI verbundene Einführung eines Pflegemarktes, die damit steigende Unübersichtlichkeit der Angebote, die demographische Entwicklung und die Erkenntnis der wachsenden Notwendigkeit einer neutralen und unabhängigen Information und Beratung führte zur Schaffung einer kommunalen Informations- und Beratungsstelle für Senioren. Diese wurde im Mai 1996 mit der Sozialpädagogin Veronika Spreng besetzt.

Zuletzt wurde in der Sitzung des Sozialausschusses am 21. Juni 2001 aus Anlass des 5-jährigen Bestehens dieser Stelle ein ausführlicher Tätigkeitsbericht vorgelegt. Die Zahlen unter Tz 3 des heute vorgelegten 3. Berichtes zeigen deutlich, dass sich die Inanspruchnahme seit der Einrichtung der Stelle kontinuierlich erhöht hat – dass also dieser Service von Rat- und Hilfesuchenden zunehmend in Anspruch genommen wurde.

2. Ziele der Arbeit, Zielgruppe und Konzept

Die Informations- und Beratungsstelle des Seniorenamtes als eine neutrale, da kosten- und einrichtungsträgerunabhängige Beratungsstelle wird von

- den Senioren selbst,
- deren Angehörigen,
- von Fachkräften in allen Bereichen der Altenhilfe, aber auch von
- Organisationen und anderen Dienststellen und
- ähnlichen Einrichtungen in anderen Städten und Landkreisen

in Anspruch genommen. Aufgaben sind die Beratung im Einzelfall (Tz. 2.1), die Informationsaufbereitung für Multiplikatoren sowie die Öffentlichkeitsarbeit (Tz. 2.2).

Beratungen und Auskünfte erfolgen für die Nutzer auch deswegen kostenlos, weil es sich um eine im BSHG (§75) verankerte Aufgabe handelt. In diesem Sinne trägt die Informations- und Beratungsstelle dazu bei, „Schwierigkeiten, die durch das Alter entstehen, zu verhüten, zu überwinden oder zu mildern“. Sie gewährt diese Hilfe „ohne Rücksicht auf vorhandenes Einkommen“, soweit im Einzelfall persönliche Hilfe erforderlich ist.

2.1 Einzelfallberatung

Wesentliche **Ziele** der Arbeit der Beratungsstelle sind im Rahmen der Einzelfallhilfe:

- die Selbstständigkeit von Senioren zu unterstützen und möglichst lange zu erhalten,
- hierbei Hilfe zur Selbsthilfe zu geben,
- älteren Menschen schwierige Sachverhalte (z.B. das SGB XI) verständlich zu machen und sie über Rechte und Pflichten aufzuklären,
- ihnen zu helfen, die erforderlichen Entscheidungen für ihre ganz persönliche Lebenssituation in der für sie jeweils besten Weise zu treffen (z.B. Notwendigkeit und Art der Versorgung durch eine Pflegeeinrichtung) und
- sie dabei auch über mögliche Alternativen zu informieren,
- die psychosoziale Beratung z.B. bei Einsamkeit, Trauer nach Partnerverlust, bei seelischer Belastung durch Krankheit und Behinderung, bei Verständnisproblemen und Konflikten zwischen den Generationen. Hier geht es vor allem um Krisenbewältigung und Entlastungsgespräche.

Manchmal ist es aber auch notwendig, einfach nur zuzuhören und gegebenenfalls eine Art „neutrale Autorität“ zu sein.

Typisches Fallbeispiel:

Die Tochter einer 86-jährigen Mutter kam zur persönlichen Beratung in das Seniorenamt. Die Mutter, verwitwet, lebt allein in einer 80 qm großen Altbauwohnung und führt den Haushalt noch selbst. Die Tochter besucht die Mutter täglich, bringt ihr Essen, macht die Wäsche und kauft ein.

In jüngster Zeit verändert sich die Mutter zusehends. Sie ruft mehrmals am Tag die Tochter an und fragt, wann diese kommt, oder sagt, dass sie etwas zu essen möchte, obwohl die Tochter kurz zuvor bei ihr war. Manchmal vergisst die Mutter auf die Toilette zu gehen. Die Tochter fährt aus Sorge dann oft nochmals zur Mutter. Diese weiß dann nichts mehr von ihrem Anruf und schickt die Tochter wieder weg. Mittlerweile bekommt die Tochter Probleme mit ihrem Mann, da er findet, sie sei zu oft bei der Mutter.

Mit der Beratung wurde der Tochter zunächst die Möglichkeit eines Entlastungsgesprächs gegeben. Sie hatte bislang noch mit niemandem darüber gesprochen. Dann wurde ihr das Krankheitsbild der Demenz erläutert und empfohlen, zur diagnostischen Abklärung mit der Mutter zum Facharzt zu gehen.

Weiter wurden die verschiedenen Entlastungsmöglichkeiten für die Tochter besprochen, wie das Einschalten eines ambulanten Dienstes und Essen auf Rädern. Die Tochter erhielt das Verzeichnis „Ambulante Hilfen“. Durch einen ambulanten Dienst bekäme die Mutter 2x am Tag Besuch und kann sich an andere Bezugspersonen gewöhnen. Dadurch könnten auch gezielte Toilettengänge durchgeführt werden. Die Tochter gab an, dass sie aus Angst, die Mutter könnte in die Hose machen, ihr weniger zu trinken gibt. Die Tochter wurde darauf aufmerksam gemacht, dass auch ein Flüssigkeitsmangel Verwirrheitszustände hervorrufen kann.

Zur Finanzierung der Kosten sollte ein Antrag auf Einstufung bei der Pflegekasse gestellt werden. Hier wurde die Tochter auf die Problematik bei der Einstufung dementiell Erkrankter aufmerksam gemacht und ihr geraten, zur nachweislichen Dokumentation für den MDK ein Pfl egetagebuch zu führen. Hierfür bekam die Tochter die entsprechenden Vordrucke.

Da viele der Symptome der Mutter auch auf Vereinsamung hindeuteten, wurde ebenfalls darauf aufmerksam gemacht, dass die Mutter, sofern sie in die Pflegestufe I eingestuft werden würde, auch tageweise eine Tagespflegeeinrichtung in Anspruch nehmen könnte. Darüber wurde im Einzelnen nach dem Besuch des MDK bei einem weiteren Beratungstermin gesprochen.

Hinsichtlich der rechtlichen Situation wurde der Tochter nahegelegt, sich mit dem Arzt bezüglich eines Gutachtens für das Vormundschaftsgericht zu besprechen. Da mittelfristig die Einleitung einer Betreuung notwendig werden könnte, sollten Mutter und Tochter über eine Vorsorgevollmacht nachdenken.

Schließlich wurde die Tochter noch auf die Möglichkeit der Gesprächskreise für pflegende Angehörige bei den Angehörigenberatungsstellen aufmerksam gemacht. Hier kann sich die Tochter mit anderen Betroffenen austauschen, kann Entlastung finden und weitere Anregungen im Umgang mit der Mutter erhalten.

Die Tochter war nach diesem Gespräch erleichtert und sah nun auch Möglichkeiten, wie die Mutter – zumindest noch einige Zeit - in der eigenen Wohnung bleiben könnte.

Die Beratungsmöglichkeiten im Einzelfall finden allerdings dort ihre Grenzen, wo ein Hausbesuch notwendig ist (hier wird in der Regel der ASD eingeschaltet) und wo therapeutische Maßnahmen notwendig sind (Hier wird an die entsprechenden Fachstellen weitervermittelt).

Als sehr wichtig für die Senioren hat sich herausgestellt, dass sie und/oder ihre Angehörigen die Beratungsstelle **aufsuchen** können. Gerade diejenigen, die vor einer lebensverändernden Entscheidung stehen (Heimeintritt, Beantragung einer Betreuung für einen demenzkranken Angehörigen) brauchen ein Gegenüber, das sie einschätzen können, um Vertrauen aufbauen zu können.

Wesentliche **Prinzipien der Einzelberatungsarbeit** sind:

- **Orientierung am Einzelfall**
Ausschlaggebend für das Erarbeiten einer Problemlösung sind die Biographie und die aktuellen konkreten Lebensumstände des Rat Suchenden oder seiner Angehörigen.
- **Neutralität**
Es werden Versorgungsmöglichkeiten und –wege aufgezeigt, aber keine konkreten Einrichtungen (z. B. das XY-Heim) empfohlen. Es werden gegebenenfalls Entscheidungshilfen gegeben, z. B. die Pflegeheime genannt, in die ein Pflegebedürftiger mit seinem (Ehe-)Partner einziehen kann, das Übernachtungsmöglichkeiten für Angehörige vorhält u. ä.. Jeder, der Rat oder Hilfe sucht, kann sich unabhängig von Alter, Einkommen, sozialer Schicht, Konfession etc. an die Beratungsstelle wenden.
- **Kostenlose Inanspruchnahme**
Dies entspricht der Forderung des eingangs genannten § 75 BSHG. Linderung von seelischer Not, Entscheidungshilfen oder Zuwendung sollen nicht von finanzieller Leistungsfähigkeit abhängen.
- **Weitervermittlung**
Sollte sich herausstellen, dass die Möglichkeiten der Beratungsstelle nicht ausreichen, um ein Problem zu lösen, z. B. weil ein Hausbesuch oder eine therapeutische Maßnahme notwendig ist, wird der Rat Suchende (Klient) an die für sein Problem geeignete Stelle weitervermittelt.

Wesentliche Schnittstellen, die von beiden Seiten genutzt werden, bestehen daher über alle lokalen Einrichtungen der Altenhilfe (ambulante Dienste, Tages- und Kurzzeitpflegeeinrichtungen, Heime) hinaus :

- zu Ärzten,
- zu Krankenhäusern und Bezirkskrankenhäusern
- zu Sozialdiensten der Kliniken
- zum Allgemeinen Sozialdienst (ASD) und zur dortigen Betreuungsstelle,
- zum Vormundschaftsgericht
- zu ehrenamtlichen oder Berufsbetreuern
- zur Angehörigenberatung e. V.
- zu ZAPf
- zu anderen Beratungsstellen (z. B. der freien Wohlfahrtspflege; psychogeriatrischer Beratungsdienst des Gesundheitsamtes),
- zum sozialpsychiatrischen Dienst
- zum Krisendienst
- zum Behindertenbeauftragten (SHA)
- zu Seniorenbegegnungsstätten und Altenclubs
- zu allen einschlägigen ehrenamtlichen Diensten

2.2 Informationsaufbereitung und Öffentlichkeitsarbeit

Das Vorhalten aktuellen Wissens ist nicht nur für Rat suchende Senioren hilfreich, sondern auch für die Fachleute aller Einrichtungen bzw. Einrichtungsträger. Über die Einzelfallhilfe hinaus rufen deshalb **Multiplikatoren** im Bereich der Altenhilfe Informationen und aktuelle Daten ab, um die eigene Fachkompetenz zu stärken bzw. sich durch aktuelle, lokale Informationen ihr Wissen zu erhalten. Die wesentlichen Informationen, die dazu in Form von Verzeichnissen durch die Beratungsstelle zusammengefasst, aufbereitet und aktualisiert werden, sind folgende:

- „Wohnen im Alter“ (es umfasst alle Heime, Wohnstifte, Wohnanlagen und Einrichtungen des Betreuten Wohnens in Nürnberg)
- „Wohnen im Alter“ (für Nürnbergs Umgebung)
- Heime mit beschützenden Abteilungen
- „Nürnberger ambulante Dienste“, soweit sie einen Versorgungsvertrag mit den Kassen haben. (Dies muss erfüllt sein, um potentiellen Patienten eines Dienstes wenigstens die – relative – Sicherheit zu geben, dass die Qualitätsrichtlinien für die Kassenzulassung erfüllt sind.) Da die häusliche Versorgung zum Teil nicht allein durch die ambulanten Dienste sicher gestellt werden kann, enthält dieses Verzeichnis auch Informationen über Mahlzeitendienste, Hilfsmittelservice und Kurse für pflegende Angehörige.
- Tages- und Kurzzeitpflegeeinrichtungen in Nürnberg und Umgebung
- Freizeit- und Bildungsangebote
- Selbsthilfegruppen für die verschiedenen Krankheitsbilder
- ehrenamtliche Tätigkeitsfelder
- Faltblatt „Informations- und Beratungsstelle“ (vgl. Beilage)

Besonders die ersten 5 Listen sind seit Jahren **der** „Renner“, da sie 2 – 3x pro Jahr überarbeitet werden und stets die aktuellsten Informationen bieten. Daneben werden Einrichtungsprospekte ebenso vorgehalten wie Einzelbroschüren zu den genannten Bereichen, einschlägigen Veranstaltungen und Angeboten.

Um aktuelles Wissen weitergeben zu können, ist die Beratungsstelle stark im örtlichen Geschehen engagiert. In der Beratungsstelle laufen Informationen aus den unterschiedlichsten Einrichtungen und Bereichen zusammen und können dort wiederum von allen Interessierten abgerufen werden. Sie ist deshalb in den Arbeitskreisen „Beratung“ und „Gerontopsychiatrie“ des Nürnberger Forums Altenhilfe vertreten. Auch für den Stadtwegweiser „Sozialatlas“ werden die seniorenrelevanten Daten aktualisiert und aufbereitet.

Neben der Aufbereitung, Herausgabe und Vermittlung der lokalen Informationen beteiligt sich die Beratungsstelle an anderen einschlägigen Veröffentlichungen des Seniorenamtes wie z. B. dem „Leitfaden für Senioren“ oder dem „**Heimat**atlas“.

Darüber hinaus gehört zur Aufgabe der Beratungsstelle nicht nur das Vorhalten der lokalen, sondern auch die Auslage von öffentlich zugänglichem Info-Material wie z. B. den Veröffentlichungen der Landes- und Bundesministerien. Es werden auch Materialien in Kommission genommen z. B. die Informationshefte zu Betreuungen, Betreuungsvollmachten, Patientenverfügungen.

Neben den schriftlichen und mündlichen Informationen ist die Beratungsstelle präsent bei:

- Stadtteilstesten, Messen, Informationsveranstaltungen (z.B. mit einem Stand)
- Telefonaktionen (z.B.: NN, ZAPf)
- den jährlichen Altenclub- und Sonderzugfahrten, um für entsprechende Fragen zur Verfügung zu stehen.

An zwei Tagen im Jahr findet eine von der Beratungsstelle organisierte und in Kooperation mit allen Einrichtungsträgern umgesetzte „Informationsfahrt“ zu Einrichtungen der Al-

tenhilfe statt (Betreutes Wohnen, Heime, Tages- und Kurzzeitpflege, Reha u. a.), die sich sehr großer Beliebtheit erfreut und von den Einrichtungen engagiert mitgetragen wird.

Darüber hinaus werden Fachvorträge vor Senioren und interessierten Gruppen gehalten; in den letzten Jahren waren das jeweils rund 20 Vorträge.

3. Inanspruchnahme der Beratungsstelle – „Daten und Fakten“

Da über die Jahre 1997 – 2000 bereits ausführlich berichtet wurde (vgl. SozA vom 21. Juni 2001), soll in dieser Vorlage die Arbeit der Beratungsstelle in den Jahren 2001 und 2002 sowie als Vergleich (und zum Abschätzen der Entwicklung) noch einmal das Jahr 1997 genauer betrachtet werden.

Die Daten spiegeln jedoch nicht alle bei SenA „eingehenden“ Beratungen und Kontakte wider. Dies hat mehrere Gründe:

- Nicht jeder „Kontakt“ kann als Beratung gewertet werden. Das heißt z. B., dass Bürger oder Fachleute, die an bestimmten Informationen interessiert sind, diese telefonisch bestellen oder selbst abholen. Das kostet zwar Zeit, wird aber nicht dokumentiert, da man nicht jeden, der ein Verzeichnis abholt, nach Alter, Verwandtschaftsverhältnis etc. fragen kann.
- Nicht jede Beratung „landet“ in der Beratungsstelle. Wenn die Kollegin z. B. in einem Beratungsgespräch oder auf einer Sitzung ist, so gibt es nicht wenige Menschen, die andere im Telefonbuch ausgedruckte Seniorenamtsnummern anwählen oder die von vornherein die zuletzt in der Presse abgedruckte SenA-Nummer anrufen. Der/die angesprochene Kollege/in hilft zwar meistens weiter, dokumentiert dies aber in der Regel nicht.
- Gleiches gilt für Bürger, die ins Seniorenamt kommen, ohne einen Termin zu haben. Ist die Beratungsstelle wegen anderer Termine oder Krankheit nicht besetzt, hilft die Beschwerde- und Schlichtungsstelle Pflege als Vertretung im Beratungsfalle, andere SenA-Mitarbeiter in Auskunftsfällen weiter.

Es kann deshalb davon ausgegangen werden, dass nur ca. die Hälfte bis 2/3 der Anrufe oder Besuche statistisch erfasst werden können.

3.1 Datenerfassung und –aufbereitung

Gegenstand der statistischen Aufbereitung ist der Zeitraum vom 1.1.2002 – 31.12.2002). Für Vergleiche wurde nicht nur das Vorjahr, sondern auch das Jahr 1997 herangezogen. Im Jahr 1999 wurde das erste Datenerfassungsprogramm überarbeitet. Die Kategorien stimmen deshalb im Vergleich zu 1997 nicht immer überein.

3.2 Beratungshäufigkeit, Nachfrager-/Klientenstruktur und Zugangswege

Tab. 1: Beratungsgespräche

		1997	2001	2002
Beratungsgespräche insgesamt		1.316	2.107	2.152
Davon Rat Suchende	Frauen	64%	91%	90%
	Männer	36%	9%	10%

Betrachtet man die Rat Suchenden nach Gruppen, ergibt sich folgendes Bild:

Tab. 2: Rat Suchende nach Gruppen

Gruppe	1997		2001		2002	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
für sich selbst Rat suchende Senioren	301	29.8	553	26.2	571	26.5
Angehörige	541	53.6	1.232	58.6	1.266	58.8
Freunde/ Nachbarn	27	2.7	62	2.9	66	3.1
Professionelle Kräfte	81	8.0	171	8.2	156	7.2
Ehrenamtliche	26	2.6	39	1.9	25	1.2
Organisationen	25	2.5	44	2.0	53	2.5
Studenten	8	0.8	3	0.1	15	0.7
Sonstige	-	-	3	0.1	-	-
Summe	1.009 *	100.0	2.107	100.0	2.152	100.0

* fehlende Zahlen gegenüber Gesamtzahl aufgrund Nichterfassung bzw. des alten PC-Programmes

Auch die Altersverteilung derjenigen, für die Hilfe benötigt wird (also nicht der Rat suchende selbst) ist relativ konstant geblieben:

Tab. 3: Hilfebedürftige nach Alter

Altersverteilung in Jahren	1997		2001		2002	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
0 – 39	2	0,3	9	0.9	4	0.4
40 – 49			9	0.9	13	1.3
50 – 59	60	9,4	34	3.2	33	3.3
60 – 69	84	13,2	135	12.7	151	15.2
70 – 79	179	28,1	300	28.1	291	29.3
80 – 89	265	41,6	433	40.6	392	39.5
90 und älter	47	7,4	145	13.6	109	11.0
Summe	*637	100,0	*1.065	100.0	*993	100.0

* fehlende Zahl zu den Gesamtberatungen: Alter konnte nicht in allen Beratungsgesprächen erhoben werden.

Die Zahlen zeigen eine – über die Jahre hinweg - relativ gleiche Zusammensetzung der Nachfragen: An erster Stelle rangieren mit inzwischen fast 60 % der Nachfragenden die Angehörigen, gefolgt von den Rat suchenden Senioren und professionellen Kräften (Ärzte, Pflegekräfte, Sozialpädagogen u. a.)

Tab. 4: Zugangswege /Beratungsart

Erfolgte Beratung	1997		2001		2002	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
Telefonisch	1.062	80,5	1.788	85.0	1.791	83.6
Persönlich	247	18,8	304	14.2	322	15.0
Brieflich	7	0,7	7	0.4	2	0.1
Per Internet	-	-	8	0.4	27	1.3
Summe	1.316	100,0	2107	100.0	2.142	100.0

Auch hier zeigt sich, dass die Verteilung relativ konstant bleibt – die Anfragen per Internet haben sich allerdings innerhalb eines Jahres verdreifacht, wenngleich die Basis hierfür mit 8 Online-Beratungen im Jahr 2001 sehr niedrig war. Die 2002 eingerichtete Internetseite des SenA und der damit verbundene Hinweis auf die Beratungsstelle tragen dazu bei, dass sich Anfragen durch e-mails stetig erhöhen.

Interessant ist schließlich noch, welche Themen die Rat Suchenden vor allem interessieren und wie sich diese gegenüber dem Vorjahr bzw. dem „Anfangsjahr“ verändert haben:

Tab. 5: Themenfelder der Beratung

Themen	1997		2001		2002		Veränderung gegenüber 2001	
	abs.	%	abs.	%	%	Abs.	%	%
Ambulante Hilfe	147	7.1	259	7	298	8	39	1
Teil- und vollstationäre Pflege	890	42.9	1.167	33	1.057	28	- 110	- 7
Wohnen (ohne Pflege)	372	18.0	505	14	636	17	131	3
Finanzierungs- und rechtliche Fragen	436	21.0	861	24	951	25	90	1
Krankheit und Behinderung	-*	-	83	2	71	2	- 12	0
Sterben, Vorsorge, Bestattung	-*	-	307	9	475	13	168	5
Begegnung, Kultur, Freizeit	145	7.0	154	4	102	3	- 52	- 1
Mitwirkung, Initiativen	20	1.0	27	1	17	0	- 10	- 1
Psychosoziale Beratung	62	3.0	165	5	168	4	3	- 1
Summe **	2.072	100.0	3.528	100.0	3.775	100.0	-	-

* Konnte mit der Software von den ersten Jahren nicht erfasst werden.

** Die absoluten Zahlen der Beratungsthemen liegt deshalb höher als die Zahl der Beratungsgespräche, weil nicht nur zu einem Thema beraten wird.

*** Durch PC-Programm gerundet.

Folgendes wird in Tabelle 5 deutlich:

- Es gibt immer mehr Beratungsgespräche, die sich nicht nur um ein Thema drehen (siehe auch Fallbeispiel, Seite 2).
- Während die prozentuale Verteilung (von kleinen Schwankungen abgesehen) relativ konstant ist, gibt es bei der absoluten Zahl in den letzten beiden Jahren „Gewinner“ und „Verlierer“:
 - Die Nachfragen nach Möglichkeiten des Engagements und nach Freizeitangeboten sind zurückgegangen.
 - Die Anfragen zur ambulanten Versorgung, Finanzierungs- und Fragen zum Themenbereich „Sterben, Vorsorge, Bestattung“ haben stetig zugenommen.
 - Von relativ gleichbleibender Interesse sind die Bereiche Wohnen, teil- und vollstationäre Pflege und die psychosoziale Beratung.

4. Fazit

Die Beratungsstelle des Seniorenamtes ist ein Angebot der Stadt, das in hohem Maße von Bürgern, aber auch von „Profis“ genutzt wird:

- Die Beratungszahlen sind konstant hoch geblieben, obwohl die Statistik insofern nicht vollständig ist, als „Kontakte“ und Beratungen außerhalb der Beratungsstelle bzw. deren Vertretung z. B. aus Zeitgründen oft nicht dokumentiert werden können. Die ausgewerteten Zahlen spiegeln deshalb nur die Hälfte bis 2/3 der tatsächlichen Beratungen und Hilfestellungen wider.
- Mit nur einer Mitarbeiterin ist die Beratungsstelle bereits jetzt sehr sparsam ausgestattet. Die Arbeit der Beratungsstelle kann nur deshalb für den Bürger halbwegs befriedigend aufrecht erhalten werden, weil die Mitarbeiter/-innen in den benachbarten Büros einen Teil der Arbeit auffangen – auch wenn dies nicht zu ihrem unmittelbaren Zuständigkeitsbereich zählt.
- Die von der Beratungsstelle gepflegten Einrichtungslisten sind das Aktuellste, das es an Übersichten in Nürnberg gibt – Einrichtungen (Kliniken, Sozialdienste, andere Beratungs- bzw. Vermittlungsstellen) und Bürger profitieren gleichermaßen davon. Gleiches gilt für die laufende Aktualisierung von allgemeinem Infomaterial (kulturelle Angebote, Sozialhilfe, Rente etc.).

Insgesamt ist die Beratungsstelle des Seniorenamtes für viele Rat Suchende eine wichtige, weil – vor allem im Vorfeld – äußerst hilfreiche Anlaufstelle, die mit eigenem Profil und ohne das Auge auf Kundenakquise zu richten bzw. richten zu müssen, kosten- und einrichtungsträgerneutral berät.

5. Ausblick

Wie unter Tz 2.1 erwähnt, ist es nicht Aufgabe der Informations- und Beratungsstelle

- über die Bereitstellung von Entscheidungshilfen hinaus Einrichtungen zu empfehlen,
- über die Aufbereitung der Informationen über die Infrastruktur hinaus Plätze oder Angebote zu vermitteln,
- für den konkreten Einzelfall im Sinne eines CaseManagements ein Versorgungspaket zu schnüren bzw. ein Versorgungsnetz „maßzuschneidern“.

Diese Beschränkungen ergeben sich zum einen aus dem Neutralitätsanspruch, zum anderen reicht – wie erwähnt - für diese Aufgabe die personelle Kapazität nicht aus. Gleichwohl war seit Einrichtung der Informations- und Beratungsstelle dort ein grosser und wachsender Bedarf an eben solchen Leistungen spürbar.

Da ein solches Angebot auch volkswirtschaftlich sinnvoll ist, weil es entscheidend dabei hilft, Über- bzw. Unterversorgungen zu vermeiden und nicht notwendige vollstationäre Aufenthalte zu verhindern oder zu verzögern, hat die Stadt die 1998 als Initiative der freien Wohlfahrtspflege entstandene Zentrale Anlaufstelle Pflege (ZAPf) unterstützt.

Nachdem mit der Öffnung für öffentliche und gewerbliche Träger und mit einer weiterentwickelten Konzeption und einer schlüssigen, innovativen Finanzierungsidee deutlich wurde, wie ZAPf als neutrale Gesellschaft des Bürgerlichen Rechtes die „Vermittlungslücke“ professionell schließen will, leistet die Stadt seit 2001 – zunächst in einer Pilotphase bis 2003 – mit einem jährlichen Personalkostenzuschuss einen finanziellen Beitrag dazu.

Wie auch andere aus dem Bundesmodellprogramm „Altenhilfestrukturen der Zukunft“ bezuschusste Projekte hat auch das in Nürnberg noch bis Mitte 2003 laufende Projekt Ho-

meCare gezeigt, dass Koordinationsstellen, die Angebote für von Hilfs- und Pflegebedürftigkeit bedrohte ältere Menschen vermitteln und – wenn nötig – Versorgungsnetze knüpfen, wesentlich dazu beitragen, dass

- Lebenszufriedenheit und Kompetenzen der Senioren verbessert werden,
- Erkrankungen, sowie Hilfs- und Pflegebedürftigkeit vorgebeugt werden,
- der Zeitraum der häuslichen Versorgung verlängert wird,
- volkswirtschaftlich sinnvolle Versorgungsstrukturen befördert werden.

Diese Effekte sind umso ausgeprägter, je weitgefasser das Spektrum der vermittelten Angebote und Hilfen ist. Entsprechend der Lebenssituationen älterer Menschen sollte dieses Spektrum von der ärztlichen, therapeutischen und pflegerischen Versorgung über alltagspraktische Hilfen (von hauswirtschaftlichen bis zu Einkaufs- und Lieferdiensten) bis zu Angeboten der offenen Seniorenarbeit reichen.

Mit ZAPf, dem Modellprojekt HomeCare (Rechtsträger: Praxisnetz Nürnberg-Nord – PNN) und der Netzleitstelle (Rechtsträger: Kassenärztliche Vereinigung - KVB) gibt es in Nürnberg drei solche Vermittlungsstellen, die von ihrer Entstehungsgeschichte her mit unterschiedlichen Schwerpunkten verschiedene Zielgruppen bedienen. Da sich diese zwangsläufig überschneiden, muss es daher Ziel sein, die Wirksamkeit für die Bürger durch

- Verbesserung der Zusammenarbeit dieser Einrichtungen,
- Verbesserung der Finanzierung und
- Integration vorhandener personeller „Informations- und Beratungskapazitäten“

zu erhöhen. Gerade letzteres bietet sich deswegen an, weil Vermittlung und CaseManagement Beratungswissen voraussetzt, das durch die Einbindung vorhandener Kapazitäten gestärkt werden kann.

Wenn durch Kooperation der drei Vermittlungsstellen eine Konstruktion entsteht, die vor allem die notwendige Unabhängigkeit und Neutralität von Beratung und Vermittlung gewährleistet, dann wäre als Beitrag der Kommune eine personelle Stärkung der Beratungskapazität von ZAPf durch Integration der kommunalen Informations- und Beratungsstelle des Seniorenamtes durchaus denkbar.

Die ersten Schritte in die richtige Richtung wurden getan. Durch die mittlerweile erfolgte räumliche Zusammenführung von ZAPf, Netzleitstelle und HomeCare unter ein Dach ist eine wichtige Voraussetzung gegeben. Als nächster Schritt ist eine Kooperationsvereinbarung mit dem Ziel eines Koordinierungsverbundes vorgesehen. Ref V / SenA wird dem Sozialausschuss zeitnah über die weitere Entwicklung berichten – insbesondere auch über die Ergebnisse des HomeCare-Projektes nach Abschluss der Modellphase und die daraus zu ziehenden Konsequenzen.

II. Beilage

Faltblatt der Informations- und Beratungsstelle des Seniorenamtes

III. Beschlussvorschlag

entfällt, da Bericht

IV. Herrn OBM

V. Frau Ref V

Am
Referat V