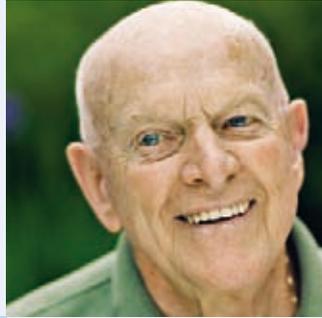




„Düsseldorf – gemeinsam
aktiv für das Alter“
Projektbericht 2005 – 2010



Projektbericht 2005 bis 2010 – Inhalt



Vorwort des Oberbürgermeisters	5
1. Entstehungsgeschichte und Hintergründe	6
1.1 Ausgangspunkt: Der Haushaltsbegleitantrag	7
1.2 Planungsklausur 2005	7
2. Konzept und Vorgehensweise	8
2.1 Erster Fachtag	9
2.2 Projektstrukturen, Arbeitsschritte, Strategien	9
2.3 Projektergebnisse und der zweite Fachtag	10
3. Ergebnisse der Neuausrichtung: Die „zentren plus“	12
3.1 Die Rahmenbedingungen	13
3.2 Zusätzliche stadtbezirksspezifische Leistungen	13
3.3 Dependancen als wohnortnahe Ergänzungen der „zentren plus“	13
3.4 Vertragliche Grundlagen und Leistungsbeschreibung	14
3.5 Wirkungscontrolling als Steuerungsinstrument	14
3.6 Frühe Beratung und Fallmanagement	16
3.7 Stadtbezirkskonferenzen für Seniorenarbeit	18
3.8 Innovative stadtbezirksspezifische Angebote	19
3.9 Finanzieller Rahmen	19
4. Perspektiven	20
4.1 Eine Bilanz nach fünf Jahren	21
4.2 Dritter Fachtag und Ausblick	23
5. Erfahrungsberichte der „zentren plus“	24
5.1 Wie erreichen wir jüngere Seniorinnen und Senioren? Ein Beitrag von Inge Gößling „zentrum plus“/Diakonie (Derendorf/Golzheim)	25
5.2 Auf dem Weg ins „zentrum plus“ – Ängste und Erwartungen im Veränderungsprozess Ein Beitrag von Gabriele Schmidt-Schulte und Margit Risthaus „zentrum plus“/Diakonie (Benrath)	28
5.3 Aufbau eines neuen „zentrum plus“ Ein Beitrag von Ute Frank „zentrum plus“/Arbeiter-Samariter-Bund (Holthausen)	32
5.4 Migrantenspezifische Angebote in den „zentren plus“ Ein Beitrag von Melanie Reichartz „zentrum plus“/Arbeiterwohlfahrt	38
5.5 Aufbau eines demenzspezifischen Angebotes Ein Beitrag von Elisabeth Kreft „zentrum plus“/Deutsches Rotes Kreuz (Unterrath)	40
5.6 Immer wichtiger: Beratungen in der Seniorenarbeit Ein Beitrag von Yvonne Wallasch „zentrum plus“/Caritasverband (Stockum)	44
5.7 Seniorentag im Düsseldorfer Norden Ein Beitrag von Udo Glasmacher „zentrum plus“/Kaiserswerther Diakonie (Kaiserswerth)	46

Vorwort – Oberbürgermeister Dirk Elbers



Die Landeshauptstadt Düsseldorf hat das Erfordernis erkannt, rechtzeitig auf den demographischen Wandel zu reagieren. Aufbauend auf eine lange Tradition der Seniorenarbeit wurden in den letzten fünf Jahren die Weichen für die Zukunft gestellt, damit Düsseldorf den Ansprüchen einer älter werdenden Gesellschaft gerecht wird.

Gemeinsam mit den Wohlfahrtsverbänden, den Ratsfraktionen und dem Seniorenbeirat hat es sich die Landeshauptstadt Düsseldorf mit dem Projekt „Düsseldorf – gemeinsam aktiv für das Alter“ zur Aufgabe gemacht, die Rahmenbedingungen für die Lebenssituation älterer Menschen weiter zu verbessern. Die Eigeninitiative und selbstbestimmte Lebensführung sollen gestärkt werden, damit ältere Menschen so lange wie möglich in ihrem eigenen Zuhause leben können. Soziale Netzwerke werden gefördert und die Bedürfnisse und Wünsche von jungen aktiven Seniorinnen und Senioren werden ebenso berücksichtigt wie die von älteren, die Unterstützung benötigen.

Der vorliegende Bericht informiert umfassend über den Veränderungsprozess, der von 2005 bis 2010 stattgefunden hat. Der gesamte Entwicklungsprozess wird dokumentiert. Die Projektstrukturen, Arbeitsschritte, Strategien und Ergebnisse werden dargestellt und die Beiträge einzelner Beteiligter werden im Original-Wortlaut veröffentlicht. Die Neuausrichtung der Seniorenarbeit und damit verbunden die Einrichtung der „zentren plus“ und der weiteren Dependancen war nur gemeinsam mit allen Akteuren der Düsseldorfer Seniorenarbeit möglich.

Ich bedanke mich herzlich für dieses Engagement. Als Oberbürgermeister der Landeshauptstadt Düsseldorf bin ich stolz auf das Ergebnis.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dirk Elbers', written in a cursive style.

Dirk Elbers

Oberbürgermeister
der Landeshauptstadt Düsseldorf

1. Entstehungsgeschichte und Hintergründe



Die demographischen Veränderungen und der Wandel der Lebensformen und Lebensstile in unserer Gesellschaft haben es notwendig gemacht, Inhalte und Ausrichtung der Arbeit für und mit Seniorinnen und Senioren in Düsseldorf zu überprüfen. Die Rahmenbedingungen für die Lebenssituation älterer Menschen sollen ein weitestgehend selbst bestimmtes, sozial eingebundenes Leben ermöglichen.

Bereits vor dem Start des Düsseldorfer Modells im Jahr 2005 gab es in Düsseldorf ein umfassendes und breit gefächertes Hilfesystem für Seniorinnen und Senioren – mit der Liga der Wohlfahrtsverbände als starkem und zuverlässigem Partner.

1.1 Ausgangspunkt: Der Haushaltsbegleitantrag

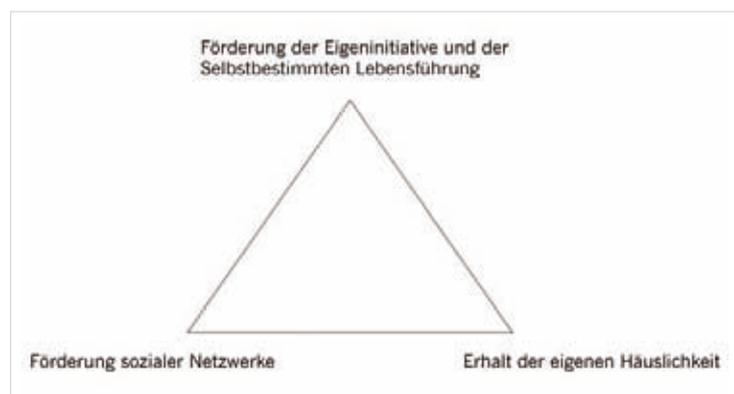
Die Neuausrichtung der Seniorenarbeit in Düsseldorf erfolgte vor dem Hintergrund eines politischen Auftrages des Ausschusses für Gesundheit und Soziales (AGS). In ihm wurde die Verwaltung aufgefordert, in Zusammenarbeit mit den Verbänden, den Kirchen und den politischen Vertreterinnen und Vertretern der im Rat vertretenen Fraktionen schlüssige Konzepte zu entwickeln, die sicherstellen, dass Haushaltsmittel noch effektiver eingesetzt werden und die erzielten Effekte möglichst unmittelbar bei den Hilfesuchenden ankommen. Hierfür, so die Vorgabe, sollten unter anderem Rahmenrichtlinien und strategische Ziele erarbeitet und ein Controlling aufgebaut werden.

Im Jahr 2004 wurden entsprechende Anträge der Ratsfraktionen zur Seniorenarbeit im Stadtrat und im AGS erörtert. In der AGS-Sitzung am 22. Juni 2004 wurde die Verwaltung nach entsprechender Beratung gebeten, eine Diskussionsgrundlage zur Ausrichtung der zukünftigen Seniorenpolitik zu erarbeiten.

1.2 Planungsklausur 2005

Bei einer Planungsklausur am 23. Februar 2005 wurden zum Auftakt des Vorhabens die Grundlagen für die Veränderungsprozesse erarbeitet. Ziel war, innerhalb des festgelegten Rahmens eine strategische Positionierung für die Seniorenarbeit in Düsseldorf vorzunehmen. Basis für das Vorhaben war der Ansatz der sogenannten wirkungsorientierten Steuerung, die darauf abzielt, Entscheidungen auf der Basis der angestrebten Ergebnisse zu treffen. Den sonst meist üblichen Weg der Inputsteuerung wollte man damit, so die Überlegungen, verlassen.

Im Rahmen der Planungsklausur definierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Grundausrichtung des Projektes. Als Kernstück wurde das nachfolgend dargestellte Düsseldorfer Wirkungsdreieck entwickelt, auf dessen Hintergrund die weiteren Projektziele ausgerichtet wurden:



Festgelegt wurden außerdem der geplante Projektverlauf, ein Zeitmanagement, eine Projektstruktur sowie Grundsätze für die gemeinsame Arbeit im Projekt und die begleitende Öffentlichkeitsarbeit.

Zur Steuerung dieses dialogischen Veränderungsprozesses wurde eine Projektlenkungsgruppe (PLG) eingesetzt. Sie hat alle grundsätzlichen Fragen des Projektes beraten und die Arbeitsstrukturen festgelegt, regelmäßig dem Ausschuss für Gesundheit und Soziales Bericht erstattet und Entscheidungsvorlagen abgestimmt. Daneben wurden themenbezogene Arbeitsgruppen etabliert.

Die PLG setzte sich aus Vertreterinnen und Vertretern der Düsseldorfer Ratsfraktionen, der Liga der Wohlfahrtsverbände, des Seniorenbeirates und der Verwaltung zusammen, die Leitung übernahm Sozialdezernent Burkhard Hintzsche. Extern begleitet wurde das Vorhaben in der Startphase von der Dr. Jan Schröder Beratungsgesellschaft mbH (JSB), Bonn. Ab Ende 2005 hat das iSPO-Institut für Sozialforschung, Praxisberatung und Organisationsentwicklung GmbH mit seinem Geschäftsführer Werner Göpfert-Divivier die Aufgabe der externen Beratung übernommen.

Die Entscheidung, diesen Kreis von Akteuren bereits zu Beginn dieses auf Kooperation und Konsens angelegten Projektes an einen Tisch zu bringen und den gesamten Prozess extern begleiten zu lassen, trug nach Einschätzung aller Verantwortlichen maßgeblich zum Erfolg bei.

2. Konzept und Vorgehensweise



2.1 Erster Fachtag

Nach entsprechenden Vorbereitungen kamen rund 100 Akteure der Düsseldorfer Seniorenarbeit aus den verschiedenen Senioreneinrichtungen, dem Seniorenbeirat, aus Politik und Verwaltung am 21. April 2005 im Plenarsaal des Rathauses zu einem ersten Fachtag zusammen: Der Fachtag war der offizielle „Startschuss“ des gemeinsamen Veränderungsprozesses mit allen Akteuren. Auf ihm wurde eine gemeinsame und tragfähige Ausgangsbasis für das weitere Vorgehen im Projekt geschaffen. Damit wurde das Projekt auch offiziell der Öffentlichkeit vorgestellt.

Die Dokumentation des ersten Fachtages ist im Internet unter www.duesseldorf.de/senioren (siehe unter „Düsseldorf – gemeinsam aktiv für das Alter“) veröffentlicht.

2.2 Projektstrukturen, Arbeitsschritte, Strategien

In der Zeit unmittelbar nach dem ersten Fachtag wurden mehrere Arbeitsgruppen initiiert. Sie sollten die Grundlagen für die inhaltliche Ausgestaltung der Neuorientierung der Seniorenarbeit in Düsseldorf erarbeiten. Ihre (Zwischen-)Ergebnisse wurden in den regelmäßigen Sitzungen der Projektleitungsgruppe (PLG) vorgestellt, dort diskutiert und abgestimmt. Die PLG hat auf dieser Grundlage den Fortgang der Projektumsetzung gesteuert und bei Bedarf Folgeaufträge an die Arbeitsgruppen erteilt. Die Arbeitsgruppen hatten zwischen sechs und zwölf Mitglieder. Neben Vertreterinnen und Vertretern der Verwaltung waren auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Liga der Düsseldorfer Wohlfahrtsverbände vertreten. Ergebnisse wurden stets gemeinsam und im Konsens erarbeitet und im Rahmen der PLG-Treffen mit den Vertreterinnen und Vertretern der Wohlfahrtsverbände, der Ratsfraktionen und des Seniorenbeirats erörtert und beschlossen.

Dieser Ansatz der zeitnahen gemeinsamen Gestaltung des gesamten Prozesses war und ist ein entscheidender Erfolgsfaktor der erfolgreichen Umsetzung der Neuausrichtung der Düsseldorfer Seniorenarbeit.

Darüber hinaus wurden im Sinne des Konzepts der zeitnahen Rückkoppelung regelmäßig der Ausschuss für Gesundheit und Soziales (AGS), der Seniorenbeirat und der Verwaltungsvorstand der Landeshauptstadt Düsseldorf (Oberbürgermeister und Fachdezernenten) informiert und eingebunden.



2.3 Projektergebnisse und der zweite Fachtag

Wurden Begegnungsstätten, Altenclubs, Netzwerkarbeit, Seniorenreisen und anderes bis dahin kleinteilig gefördert, wurden nun alle bisherigen „Fördertöpfe“ zusammengelegt und die Finanzmittel neu verteilt. Grundlage hierfür waren und sind die spezifischen Bedürfnisse der Seniorinnen und Senioren in den Düsseldorfer Stadtbezirken. Vor dem Hintergrund einer sozialräumlichen Analyse von Daten des Amtes für Statistik und Wahlen wurden die Finanzmittel neu verteilt. Stadtbezirke mit hohem Anteil älterer Menschen in schwieriger sozialer Situation erhalten seitdem einen höheren Anteil der Zuschüsse.

Im Sinne der Sozialraumorientierung ist in jedem Stadtbezirk mindestens eine Einrichtung neuen Zuschnitts entstanden – die sogenannten „zentren plus“. In einigen Stadtbezirken sind inzwischen – gemäß des spezifischen Bedarfes – bis zu drei „zentren plus“ eröffnet worden. Insgesamt wurde im Jahr 2006 die Errichtung von 19 „zentren plus“ beschlossen. Sie wurden innerhalb der ersten zwei Jahre eingerichtet.

Die „zentren plus“ beraten individuell und persönlich zu allen Fragen rund um das Alter. Sie verstehen sich auch als Treffpunkte für Ältere, in denen einfach nur geplauscht oder Skat gespielt

werden kann. Sie helfen neue soziale Kontakte aufzubauen und bieten eine Vielzahl an Freizeit-, Gesundheits-, Kultur- und Bildungsangeboten, wie zum Beispiel gemeinsame Theaterbesuche oder PC-Kurse.

Als Qualitätsstandards der neuen Zentren wurden einheitliche Rahmenbedingungen, wie vergleichbare Öffnungszeiten, gleiche Personalausstattung etc. sowie bestimmte Standardangebote beschlossen. Sie sind der Rahmen, der den Besucherinnen und Besuchern der „zentren plus“ vielfältige Kontakte ermöglicht und Mitwirkungsmöglichkeiten eröffnet (vergleiche hierzu Kapitel 3.1).

Wichtiges Element der „zentren plus“ ist ein in-zwischen konzipiertes und eingerichtetes Fallmanagement, mit dessen Hilfe der möglichst langfristige Verbleib von pflegebedürftigen Seniorinnen und Senioren in ihrer eigenen Wohnung unterstützt werden kann (vergleiche hierzu Kapitel 3.6).

Zur Koordination und Steuerung der Seniorenarbeit in den Stadtbezirken wurden so genannte Stadtbezirkskonferenzen Seniorenarbeit konzipiert (vergleiche hierzu Kapitel 3.7).

Das Konzept eines abgestimmten Controllingverfahrens wurde erarbeitet, das die Erreichung der strategischen Ziele und die vereinbarten Maßnahmen überprüft (vergleiche hierzu Kapitel 3.5).



In Abstimmung mit der Liga Wohlfahrt wurde ein Zeitraum von vier Jahren für erforderlich gehalten, um die geplanten Veränderungen so umzusetzen, dass dies für alle Beteiligten – auch für die älteren Menschen – reibungslos vonstatten geht. Innerhalb von zwei Jahren mussten alle Detailmaßnahmen zum Erreichen der neuen Standards geschaffen werden. Im Einzelnen sind dies räumliche, bauliche, personelle und organisatorische Veränderungen, gegebenenfalls Rückbaumaßnahmen und Umzüge. Zudem war wichtig sicherzustellen, dass die bisherigen Angebote bis zu einer Überführung in die neue Struktur weiter erhalten bleiben.

Parallel zum Umbau der Strukturen und Angebote waren innovative Ansätze (Projekte, Aktionen, Angebote und Dienste) zu entwickeln und zu erproben. Mit solchen innovativen Vorhaben, orientiert an den Bedarfen im Stadtbezirk, sollten die Leistungen nicht nur gebündelt und weiterentwickelt werden. Es galt darüber hinaus, die Vielfalt der unterschiedlichen Angebote im jeweiligen Stadtbezirk zu erhalten und Versorgungslücken zu schließen.

Die Projektergebnisse wurden im Rahmen eines zweiten Fachtages am 16. November 2006 vorgestellt. Beteiligt waren, ähnlich wie beim ersten Fachtag, rund 100 Akteure aus der Düsseldorfer Seniorenarbeit.

Die Dokumentation des zweiten Fachtages ist im Internet unter www.duesseldorf.de/senioren (siehe unter „Düsseldorf – gemeinsam aktiv für das Alter“) veröffentlicht.

3. Ergebnisse der Neuausrichtung: Die „zentren *plus*“



Eines der wesentlichen Ergebnisse von „Düsseldorf – gemeinsam aktiv für das Alter“ ist die sozialräumlich orientierte Einführung der „zentren plus“: Im Februar 2007 wurden in Trägerschaft der Düsseldorfer Wohlfahrtsverbände 19 „zentren plus“ an 20 Standorten eröffnet. Einer der Orientierungspunkte für die Aufteilung war die Verteilung der finanziellen Mittel. Geachtet wurde darauf, dass in jedem Stadtbezirk mindestens ein „zentrum plus“ entsteht. Die strategischen Ziele der Neuausrichtung der Seniorenarbeit und die definierten vergleichbaren Rahmenbedingungen sind die Basis für eine einheitliche Angebotsstruktur im gesamten Düsseldorfer Stadtgebiet und in allen „zentren plus“. Daneben bietet jedes „zentrum plus“ zusätzliche stadtbezirksspezifische Leistungen an, die sich an den Besonderheiten der jeweiligen sozialräumlichen Struktur orientieren.

3.1 Die Rahmenbedingungen

Jedes „zentrum plus“ muss hinsichtlich der räumlichen Ausstattung Mindestanforderungen erfüllen. Im Einzelnen sind dies:

Die Einrichtung muss barrierefrei zugänglich sein und über behindertengerechte sanitäre Anlagen verfügen.

Neben einem multifunktionalen Gruppenraum sind ein Büro-/Beratungsraum sowie eine Küche, ein Serviceräum und ein Abstell-/Vorratsraum gefordert.

In unmittelbarer Nähe der Einrichtung sollte sowohl die Haltemöglichkeit für einen PKW als auch eine ÖPNV-Anbindung im Umkreis von 500 Metern vorhanden sein.

Als Öffnungszeiten werden mindestens 30 Stunden an 5 Tagen pro Woche und spezifische Angebote an Wochenenden und/oder am Abend erwartet.

Zur personellen Ausstattung gehören pro „zentrum plus“ eine Vollzeitkraft oder zwei Teilzeitkräfte im Arbeitszeitvolumen einer Vollzeitkraft (Fachrichtung Sozialarbeit, Sozialpädagogik oder ein vergleichbares Fachhochschul- bzw. Hochschulstudium mit Berufserfahrung und fachspezifischen Fortbildungen).

Standardaufgaben sind:

Zielgruppenspezifische Angebote für Menschen in Vorbereitung auf den Ruhestand – Informationen, Schaffung von Rahmenbedingungen für soziale Kontakte und bürgerschaftliches Engagement

Zielgruppenspezifische Angebote für Menschen ab 75 Jahren

Freizeit-, Gesundheits-, Kommunikations- und Bildungsangebote

Qualifizierte Beratung

Fallmanagement bei komplexem Hilfebedarf, auch aufsuchende Hilfe

Spezifische Angebote für Demenzerkrankte

3.2 Zusätzliche stadtbezirksspezifische Leistungen

Daneben hat jede Einrichtung unter sozialräumlichen Gesichtspunkten zu prüfen, welche zusätzlichen Leistungen erforderlich sind, zum Beispiel migrantenspezifische Angebote oder spezielle Angebote für finanziell schlecht gestellte Seniorinnen und Senioren. Dadurch hat sich für jedes „zentrum plus“ ein eigenes Profil herausgebildet.

3.3 Dependancen als wohnortnahe Ergänzung der „zentren plus“

Zur konsequenten Weiterentwicklung der sozialräumlichen Gestaltung der offenen Seniorenarbeit wurden ab Dezember 2008 wohnortnahe Ergänzungen zu den „zentren plus“ eingerichtet, sogenannte „zentrum plus“/Dependancen.

Anhand von Indikatoren – wie Stadtbezirksfläche, Besucherzahlen der „zentren plus“, Einwohnerinnen und Einwohner über 60 Jahre und Sozialstruktur im Stadtteil – wurde ermittelt, an welchen Standorten zusätzlich zu den bestehenden „zentren plus“/Dependancen notwendig sind.

Bis Ende 2010 wurden zwölf solcher „zentren plus“/Dependancen eingerichtet. Sie bieten bei ähnlichen und ebenfalls verbindlichen Rahmenbedingungen ein vergleichbares Leistungsspektrum mit standortspezifischen Schwerpunkten an – jedoch ohne Fallmanagement. Die strategischen und operativen Ziele sind mit denen der „zentren plus“ identisch.

3.4 Vertragliche Grundlagen und Leistungsbeschreibung

Grundlage für die vertragliche Ausgestaltung der Vereinbarungen zwischen der Landeshauptstadt Düsseldorf und den freien Trägern der Liga Wohlfahrt (Leistungen der Träger sowie Zuwendungen durch die Kommune) ist der sogenannte Rahmenvertrag. Am 23. August 2007 wurde ein Rahmenvertrag mit einer Laufzeit von fünf Jahren abgeschlossen. Mit einem Gesamtvolumen von rund 46 Millionen Euro pro Jahr wird die Erfüllung von Aufgaben aus den Bereichen Jugend, Schulen, Soziales und Gesundheit sichergestellt. Die Förderung der kommunalen Seniorenarbeit ist darin mit einem Betrag von jährlich rund 2,9 Millionen Euro enthalten. Für den Zeitraum 1. Januar 2008 bis 31. Dezember 2012 wurden auf der Basis des Rahmenvertrages in bilateralen Verhandlungen mit den Trägern Einzelverträge ausgehandelt und abgeschlossen.

Um in Zeiten knapper werdender finanzieller Ressourcen die Arbeit auch weiterhin auf eine solide Basis zu stellen und den freien Trägern Planungssicherheit zu geben, wurde bereits im Juli 2010 der Rahmenvertrag vorzeitig bis 2015 verlängert. Darin werden den freien Trägern jährlich 66,3 Millionen Euro (um Kostensteigerungen aufzufangen gibt es in den Folgejahren jeweils 1,38 Prozent mehr) zugesichert. Dies bietet eine verlässliche Planungsgrundlage für die kommenden Jahre.

Ein wichtiger Bestandteil der Einzelverträge sind Produkt- und Aufgabenbeschreibungen, die inhaltliche und qualitative Standards beschreiben und mit Kennzahlen hinterlegen. Alle Standards wurden in Arbeitsgruppen gemeinsam zwischen Verwaltung und Trägern entwickelt.

Der Nachweis der geleisteten Arbeit und der vereinbarten Aufgabenerfüllung erfolgt durch jährlich vorzulegende Verwendungsnachweise, die von der Verwaltung auf sachliche und rechnerische Korrektheit überprüft werden. Zusätzlich finden zweimal jährlich Controllinggespräche zwischen der Verwaltung und den einzelnen Trägern zu den Themen Zielerreichung und Steuerung statt (vergleiche hierzu Kapitel 3.5).

3.5 Wirkungscontrolling als Steuerungsinstrument

Die Neuausrichtung der Düsseldorfer Seniorenarbeit wurde nach Prinzipien wirkungsorientierter Steuerung neu strukturiert. Unter Wirkungen sind die gewünschten Effekte der Maßnahmen und Angebote zu verstehen, die bei den Seniorinnen und Senioren ankommen sollen.

So soll zum Beispiel durch die finanzielle Förderung des Fallmanagements als Wirkung erreicht werden, dass Menschen so lange wie gewünscht und möglich in der eigenen Häuslichkeit verbleiben können und ein Heimaufenthalt verhindert wird. Eine andere Wirkung wäre, dass pflegebedürftige Menschen nach Möglichkeit durch ihr eigenes soziales Umfeld unterstützt werden können, bevor fremde Dienstleister die Pflege übernehmen.

Die Umsetzung beziehungsweise das Erreichen dieser Wirkungen in der Praxis muss über das Controlling nachweisbar werden. Im Fokus des Interesses steht das Erreichen von Wirkungszielen und nicht der Einsatz der Ressourcen. Die Kernidee besteht darin, Wirkungen zum Bezugspunkt beziehungsweise Maßstab jeglicher Art von Entscheidungen zu machen.

Das Controlling setzt schon bei der Zielentwicklung und -formulierung an. An dieser Stelle zeigt sich eine wichtige Funktion des Controllings, nämlich für die zukünftige Steuerung der Seniorenhilfe die notwendigen Grundlagen zu schaffen und die Ziele so zu formulieren, dass sie operationalisierbar und damit überhaupt „controllbar“ sind. Aufbauend auf dieser Basis sorgt das Controlling einerseits für die erforderlichen Datengrundlagen (Statistiken) – andererseits für die Prozess- und Strategietransparenz.



Im Zuge der Entwicklung des Wirkungscontrollings war festzustellen, dass einfache Ursache-Wirkungsbeziehungen zwischen Maßnahmen (zum Beispiel Beratungsangeboten) und Wirkungen (zum Beispiel neue Perspektiven für den Ruhestand) nicht allein über Kennzahlen quantifizierbar sind. Dies ist ein Grundproblem der wirkungsorientierten Steuerung in der sozialen Arbeit.

Daher baut das Düsseldorfer Controlling auf drei Säulen auf:

- statistische Datenerhebung (harte Daten),
- Besucherbefragung (weiche Daten),
- Controllinggespräche.



Das Controlling in Düsseldorf ist dialogorientiert angelegt. Wirkungsorientierte Steuerung und wirkungsorientiertes Controlling sind aus Sicht des Amtes für soziale Sicherung und Integration nur im Zuge kommunikativer Verfahren möglich. Wichtig ist daher das vertrauensvolle Miteinander der Akteure der Liga Wohlfahrt und der Landeshauptstadt Düsseldorf.

Das Wirkungscontrolling soll die Grundlage bieten, um im Laufe des Jahres gegebenenfalls gegensteuern zu können sowie über einen längerfristigen Zeitraum beurteilen zu können, ob die Neuausrichtung der Seniorenarbeit erfolgreich ist. Das Controlling soll so aussagefähig wie nötig, dabei so „schlank“ wie möglich sein. So wurde für die Erhebung der statistischen Daten ein sogenannter Basiszahlenkatalog entwickelt. Dieser unterscheidet zwei Zielgruppen, zum einen Menschen in Vorbereitung auf den Vor-/Ruhestand und jüngerer Seniorinnen und Senioren (55 – 74 Jahre), zum anderen ältere Menschen im eigenen Haushalt mit und ohne spezifischen Unterstützungsbedarf (ab 75 Jahre). Für die jeweilige Zielgruppe wurden anhand der spezifischen Bedarfe konkrete Ziele formuliert, die die Grundlage für die Definition von Leistungen beziehungsweise Angeboten darstellen. Im nächsten Schritt wurden aus der Kombination von Wirkungszielen und Leistungen beziehungsweise Angeboten Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung abgeleitet, die wesentliche steuerungsrelevante Informationen für das Controlling liefern.

Analog dieses Basiszahlenkataloges wurde eine Basisdatenstatistik in einer Erfassungsdatei im Excel-Format abgeleitet, die durch das Seniorenreferat allen „zentren plus“ zur Verfügung gestellt wird. Die Leitungen der „zentren plus“ pflegen die Daten arbeitstäglich ein und senden einmal monatlich die Daten an das Amt für soziale Sicherung und Integration zurück, wo die Zahlen verknüpft und Auswertungstabellen erstellt werden.

Die Datenerhebung beschränkt sich bewusst auf eine Auswahl von repräsentativen Daten. Wichtig ist eine möglichst exakte Datenerfassung, wobei Fehlerquellen, die zum Beispiel durch nicht exakt zu erfassende Altersangaben entstehen können, toleriert werden müssen.

Zur Durchführung von Kundenbefragungen ist in Zusammenarbeit mit dem Amt für Statistik und Wahlen der Landeshauptstadt Düsseldorf ein weitgehend standardisierter Besucherfragebogen entwickelt worden. Der Fragebogen enthält zwölf Fragen zur Zufriedenheit mit den Angeboten, zu Erwartungen und zu Anregungen zur Weiterentwicklung. Die Fragebögen werden direkt vor Ort ausgefüllt. Die Seniorinnen und Senioren werden beim Ausfüllen der Fragebögen von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der „zentren plus“ unterstützt. Die Auswertung und Aufbereitung der Daten erfolgt durch das Amt für Statistik und Wahlen.

Zweimal pro Jahr finden bilaterale Gespräche zwischen den Trägern der „zentren plus“ und dem Seniorenreferat der Landeshauptstadt Düsseldorf statt. Dabei werden die aus den statistischen Erhebungen und den Kundenbefragungen vorliegenden Ergebnisse bewertet und gegebenenfalls Maßnahmen zur Weiterentwicklung erarbeitet. Die unterjährigen Controllinggespräche sollen frühzeitig Verbesserungsnotwendigkeiten im laufenden Prozess sichtbar machen und zu entsprechenden Zielvereinbarungen führen.

Das Konzept des Düsseldorfer Wirkungscontrollings ist in einem „Leitfaden Wirkungscontrolling“ festgeschrieben, der auf den Internetseiten der Stadtverwaltung Düsseldorf unter www.duesseldorf.de/senioren hinterlegt ist.

3.6 Frühe Beratung und Fallmanagement

Im Rahmen des Projektes wurden auch die Grundlagen für ein sogenanntes Fallmanagement erarbeitet. Zur konkreten Ausgestaltung des Fallmanagements wurde eine Arbeitsgruppe eingerichtet, die sich mit verschiedenen Aspekten des Fallmanagements – zum Beispiel Begriff, Rahmenbedingungen, Fallmanagement in der Gesamtstruktur des Modells, Hilfeplan, Qualifikation und Haltung, Wirkungssteuerung – beschäftigt hat. Die Ergebnisse wurden im „Leitfaden Fallmanagement“ zusammengefasst.

Ziel des Fallmanagements ist es, die eigene Häuslichkeit so lange wie möglich und gewünscht zu sichern. Dabei gilt es, das Selbstbestimmungsrecht der Betroffenen zu wahren und seine privaten, aber auch die informellen Ressourcen des Sozialraums und der Nachbarschaft einzubeziehen.

Fallmanagement ist ein problembezogener und ganzheitlicher Ansatz, bei dem die praktische Unterstützung des Menschen im Lebensalltag im Mittelpunkt steht. Fallmanagement arbeitet dialogisch. Es arbeitet heraus, welche Hilfe die Klientin oder der Klient, zu welchem Zeitpunkt, in welchem zeitlichen Umfang und in welcher Quantität wünscht und benötigt, es ermittelt die persönliche soziale und Versorgungssituation, es vereinbart, welche Hilfen konkret in Anspruch genommen werden sollen, es moderiert und überprüft die Erbringung der vereinbarten Leistungen und gibt Impulse für die Weiterentwicklung des Hilfesystems.

Zielgruppen sind in der Regel Pflegebedürftige (ab Pflegestufe 0) und ältere Menschen (meist ab 65 Jahren), die bei der Gestaltung ihres Lebens auf Beratung und Vermittlung von Hilfen angewiesen und nicht stationär untergebracht sind, sowie deren Angehörige.

Erbringer des Fallmanagements sind neben den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Liga Wohlfahrt als Träger der „zentren plus“ vor allem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bezirkssozialdienstes des Jugendamtes sowie des Gesundheitsamtes zu nennen. Grundsätzlich können die Klientinnen oder Klienten wählen, welche Institution das Fallmanagement übernehmen soll. Liegt der Schwerpunkt der Hilfen bei Fragen der Medizinischen Rehabilitation und bei der Teilhabeplanung, um eine Behinderung abzuwenden oder ihre Folgen abzumildern, ist das Gesundheitsamt zuständig für die eigenständige Durchführung des Fallmanagements.



Die Wahrnehmung der Koordinationsaufgaben des Fallmanagements liegt beim Sachgebiet „Beratung und Leistung bei ambulanter und stationärer Pflegebedürftigkeit“ des Amtes für Soziale Sicherung und Integration. Dort werden die Arbeit der Akteure, die Kommunikation und der Informationsfluss koordiniert und gesteuert.

Qualifizierte, frühe Beratung ist im Vorfeld des Fallmanagements beziehungsweise als dessen erste Phase angesiedelt. Es handelt sich um eine professionelle Intervention, die den niedrighschweligen Zugang ausnutzt und etwa im Rahmen des Alltagsbetriebs in den „zentren plus“, aber auch im Rahmen der Arbeit des Bezirkssozialdienstes und des Gesundheitsamtes erfolgt. Sie ist in der Regel anlassbezogen, erfolgt aber nicht unbedingt vor dem Hintergrund einer akuten Krisensituation.

Im Kern geht es um Menschen an der Schwelle zu manifesterem Hilfebedarf. Es geht also um Personen, die nach bestimmten Vorfällen (zum Beispiel nach einem Sturz) eine unterstützende und orientierende Beratung benötigen. Frühe Beratung soll nach Möglichkeit – im Sinne niedrighschwelliger und abgestufter Interventionen – dafür sorgen, dass aus einem Vorfall (zumindest zunächst) kein Fall wird.

Bestimmte Lebenssituationen und zusätzlich belastende Faktoren sind wichtige Indikatoren für die Notwendigkeit eines systematischen Fallmanagements. Im Rahmen einer frühen Beratung wird zunächst gemeinsam versucht, die persönliche Situation der Klientin/des Klienten herauszuarbeiten. Dabei sind einige Gesichtspunkte von besonderer Bedeutung, weil sie vor allem dann die Notwendigkeit für ein systematisches Fallmanagement erhöhen, wenn mehrere davon zutreffen. Die Notwendigkeit für ein Fallmanagement ist wahrscheinlich,

- wenn es sich um Alleinlebende (auch alleinlebende Paare) meist ab 65 Jahren handelt und/oder
- wenn soziale Netzwerke nicht vorhanden sind und/oder
- wenn keine pflegenden Angehörigen in erreichbarer Nähe verfügbar sind und/oder
- wenn mehrere Leistungen im bestehenden Hilfesystem nötig sind, um die adäquate häusliche Versorgung zu sichern und
- wenn eine Vielfalt von unterschiedlichen Leistungserbringern für die adäquate häusliche Versorgung erforderlich ist.

Als Teil der qualifizierten Durchführung des Fallmanagement wird ein Hilfeplanverfahren genutzt.

Seit Januar 2009 findet das Fallmanagement im Rahmen einer Erprobungsphase praktische Anwendung in den „zentren plus“, bei den Schwerpunktsachbearbeitungen Altenarbeit des Bezirkssozialdienstes und beim Gesundheitsamt. Entgegen ersten Erwartungen wurden im ersten Jahr nur relativ wenige Fälle für das Fallmanagement angemeldet (Stand 09/2010: insgesamt 34 Fälle).

In Gesprächen mit den Akteuren des Fallmanagements wurde gemeinsam nach möglichen Ursachen gesucht. Dabei ist zunächst die Bedeutung der frühen Beratung, insbesondere in den „zentren plus“ zu betonen. Durch den niedrighschweligen Zugang und die zum Teil jahrelangen Kontakte im Rahmen der Arbeit der „zentren plus“ ergeben sich frühzeitige Beratungsmöglichkeiten, so dass komplex zu lösende Problemlagen vermieden werden können. Die Zahl der qualifizierten Beratungen ist deutlich angestiegen. Im Vergleich zum März 2008, in dem 780 Personen in den „zentren plus“ qualifiziert beraten worden sind, ist diese Zahl auf 1.412 im März 2010 angestiegen.

Darüber hinaus ergeben sich aus der praktischen Arbeit Anstöße für eine Überarbeitung und Straffung des Hilfeplanverfahrens. Diese Anregungen wurden durch die Arbeitsgruppe Fallmanagement aufgegriffen, das Verfahren wurde überarbeitet.



3.7 Stadtbezirkskonferenzen für Seniorenarbeit

Bereits vor Beginn des Projektes gab es in vielen Stadtteilen sogenannte „Runde Tische“. Sie hatten sich aus verschiedenen Anlässen konstituiert und arbeiteten mit vielfältigen Zielsetzungen und in sehr unterschiedlicher Zusammensetzung.

Vor dem Hintergrund der Bedeutung der sozial-räumlichen Ausrichtung war es ein Ziel der Neuausrichtung, in den Sozialräumen Konferenzen mit einer einheitlichen Geschäftsordnung zu etablieren.

Die inzwischen überall aktiven Stadtbezirkskonferenzen für Seniorenarbeit sind eine Einrichtung zur Vernetzung aller Akteure der Seniorenarbeit im Stadtbezirk. Sie wirken bei der innovativen Weiterentwicklung mit und leisten auf diese Weise einen wichtigen Beitrag für die Planung und Ausgestaltung der Seniorenarbeit in der Landeshauptstadt Düsseldorf.

> Wesentliche Aufgaben der Stadtbezirkskonferenzen sind:

- Informationsaustausch zu seniorenrelevanten Themen im Stadtbezirk,
- Ermittlung und Bewertung der seniorenrelevanten Bedarfe im Stadtbezirk,
- Ermittlung und Bewertung der seniorenrelevanten Versorgungssituationen im Stadtbezirk,
- Aktivitäten zum Erhalt oder zur Verbesserung der seniorenrelevanten Versorgungssituation im Stadtbezirk, zum Beispiel in den Bereichen
 - Wohnen, Wohnumfeld
 - Geschäfte
 - Ärzte/Apotheken
 - pflegerische und unterstützende Versorgung
 - Sicherheit
 - ÖPNV

Impulse zur Koordinierung und Steuerung der vereinbarten Aktivitäten in enger Zusammenarbeit mit dem Seniorenreferat der Landeshauptstadt Düsseldorf.

Die Stadtbezirkskonferenzen setzen sich zusammen aus den Leitungen (diese haben die Federführung) des beziehungsweise der im Stadtbezirk ansässigen „zentren plus“, den Schwerpunktsachbearbeitenden des Bezirkssozialdienstes, einer Vertretung des Seniorenreferates, einem Mitglied des Seniorenbeirates für den Stadtbezirk, einer Vertretung der Bezirksverwaltung, Vertretungen der örtlichen Senioreneinrichtungen sowie aus Vertretungen der Kirchen- beziehungsweise Religionsgemeinschaften und aus Vertretungen der für die Seniorenarbeit relevanten Vereinen. Die Zusammensetzung variiert in Abhängigkeit der Strukturen des jeweiligen Stadtbezirkes. Die Stadtbezirkskonferenzen können zu spezifischen Themen Arbeitskreise bilden, deren Ergebnisse in den Sitzungen vorgestellt werden. Zudem können sie zu Fachthemen Referenten einladen.

Eine wesentliche Aufgabe der Stadtbezirkskonferenzen besteht auch darin, Empfehlungen für die Vergabe der Zuschüsse für innovative, stadtbezirksspezifische Angebote für Ältere abzugeben (vergleiche hierzu 3.8). Jede Stadtbezirkskonferenz tagt in der Regel viermal im Jahr.

3.8 Innovative stadtbezirksspezifische Angebote

Die von der Landeshauptstadt Düsseldorf bereitgestellten Mittel für die Seniorenarbeit beinhalten Zuwendungen für die Entwicklung von stadtbezirksspezifischen Bedarfen. Mit dem Ziel, die Träger- und Angebotsvielfalt in Düsseldorf zu erhalten, sind diese Mittel eine Option zur Förderung zusätzlicher guter und nachhaltiger Ideen.

80 Prozent dieser als Zuwendung bereitstehenden Mittel sind Bestandteil der Einzelverträge mit der Liga der Düsseldorfer Wohlfahrtsverbände. 20 Prozent werden gemäß der Alterspopulation auf die zehn Stadtbezirke aufgeteilt.

In den Stadtbezirkskonferenzen für Seniorenarbeit beraten und entwickeln die Akteure gemeinsam innovative Ideen beziehungsweise neue Angebote, die aus den Konferenzen heraus zur Förderung vorgeschlagen werden. Die Verwaltung entscheidet über die Mittelvergabe – die Projektleitungsgruppe (PLG) und der Ausschuss für Gesundheit und Soziales (AGS) werden informiert.

Im Jahr 2010 standen den Stadtbezirkskonferenzen 51.400 Euro zur Verfügung und es wurden 16 Projekte bezuschusst.

3.9 Finanzieller Rahmen

Im Jahr 2007 wurde mit Einrichtung der „zentren plus“ vereinbart, dass jedes Zentrum für seine Arbeit jährlich ein Budget von 100.000 Euro für Personal-, Sachkosten und Räumlichkeiten sowie eine Pauschale von 16.723 Euro zur Durchführung des Fallmanagements erhält. Zudem wurde vereinbart, dass sich der jährliche Zuschussbetrag um jeweils 1,38 Prozent steigert.

In den Jahren 2007 und 2008 waren einige bisherige Standorte von Begegnungsstätten zu „zentren plus“ umzuwandeln. Hierzu war eine Reihe von Maßnahmen zum Erreichen der neuen Standards zu realisieren. Es handelte sich sowohl um räumliche, bauliche, personelle als auch um organisatorische Veränderungen. Im Rahmen des Umbaus wurden einige bisherige Standorte aufgegeben und neue Räume bezogen.

Für die Phase der Strukturanpassung (Übergangsphase) bestand 2007 ein Finanzierungsbedarf von 350.000 Euro und 2008 von 300.000 Euro. Zusätzlich wurden 2007 zur progressiven Entwicklung und Umsetzung von innovativen, stadtbezirksspezifischen Angeboten 150.000 Euro, 2008 ein Betrag von 200.000 Euro und ab 2009 250.000 Euro bewilligt. Seit 2009 erhielt zudem jede Dependance – in Abhängigkeit vom Zeitpunkt der Eröffnung – bis zu 70.000 Euro jährlich.

Für die Jahre 2007 und 2008 ergab dies insgesamt Fördermittel für die „zentren plus“ und die „zentren plus“/Dependancen, für das Fallmanagement, die Strukturanpassung und für die stadtbezirksspezifischen Angebote von jeweils rund 2.718.000 Euro, im Jahr 2009 rund 2.900.000 Euro und im Jahr 2010 3.208.011 Euro.



4. Perspektiven

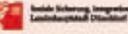


Ich bin im *plus*

zentrum *plus*
gemeinsam aktiv für das Alter

Der Treffpunkt im Stadtteil
für Ältere und Junggebliebene
Auskünfte telefonisch unter 899 899 8
oder www.duesseldorf.de/senioren

Die Träger der „zentrum plus“

Gefördert von
Soziale Sicherung, Integration
Leitkonzept 04 Düsseldorf

4.1 Eine Bilanz nach fünf Jahren

Am Ende der fast fünfjährigen Modellzeit und an der Schwelle zum Regelbetrieb fällt die Bilanz überaus positiv aus: Der anfangs nicht unstrittige Begriff „zentrum plus“ ist zu einem Markenzeichen geworden. Jedes „zentrum plus“, unabhängig von der einzelnen Trägerschaft, hält innerhalb einer definierten Bandbreite vergleichbare Angebote in ähnlicher Qualität und nach transparenten Standards vor. Und dies in einer transparenten Verteilung in allen Stadtbezirken und Sozialräumen im gesamten Stadtgebiet.

In den Stadtbezirken gibt es inzwischen eine systematische Vernetzung der relevanten Akteure. Dies gewährleisten unter anderem die Stadtbezirkskonferenzen Seniorenarbeit. Aus ihren Beratungen und auf ihre Initiative hin sind eine Reihe neuer Projekte entstanden.

Das Ziel, mit den „zentren plus“ zunehmend auch jüngere Seniorinnen und Senioren anzusprechen, ist weitgehend erreicht worden, insbesondere durch kulturelle Angebote der „zentren plus“.

Das Fallmanagement hat sich etabliert. Nach einheitlichen Prinzipien und von hierfür eigens qualifizierten Fachkräften der freien Träger und der Stadt erbracht, wird damit all denjenigen effiziente Hilfe angeboten, die ohne systematische Unterstützung ihre Belange nicht mehr alleine bewältigen könnten.

Die in den letzten beiden Jahren stark angestiegene Zahl der Beratungen in den „zentren plus“ unterstreicht den steigenden Bedarf. Immer mehr Menschen sind in der Lage, sehr lange selbständig und selbstbestimmt in ihrer eigenen Wohnung zu leben, wenn sie rechtzeitige und passgenaue frühe Hilfen erhalten.

Damit die Bedürfnisse und Bedarfe der älteren Menschen und die Angebote der „zentren plus“ auch weiterhin passgenau aufeinander abgestimmt sind, wurden als Steuerungsinstrument Controllinggespräche zwischen den Verantwortlichen der Landeshauptstadt und der jeweiligen „zentren plus“ eingeführt. Sie haben sich inzwischen bewährt und erweisen sich als effizientes Instrument, um die Wirksamkeit der Arbeit abzubilden und gleichzeitig Steuerungserkenntnisse für die Weiterentwicklung zu liefern.

Zudem kann insgesamt konstatiert werden, dass sich die Zusammenarbeit zwischen den zuständigen Akteuren der Verwaltung und der Freien Träger auf allen Ebenen weiterentwickelt und erheblich verbessert hat.

Nicht zuletzt ist auf das positive Erscheinungsbild in der Öffentlichkeit und bei der Bevölkerung hinzuweisen. Öffentlichkeitswirksame Kampagnen und Präsentationen im Rahmen der gezielten Öffentlichkeitsarbeit haben dazu geführt, dass die Besucherzahlen in allen Bereichen deutlich gestiegen sind.

Neben all den positiven Effekten soll und darf nicht verschwiegen werden, dass der in den vorausgehenden Kapiteln beschriebene Umbauprozess auch mit Schwierigkeiten, Vorbehalten und einem hohen Zeitaufwand verbunden war. Weil dies allen Beteiligten von Anfang an bewusst war, wurde von vorneherein ein ausreichend langer Zeitraum veranschlagt. Dies war eine der erfolgsrelevanten Entscheidungen, denn damit war es möglich, die Veränderungen Schritt für Schritt und für alle Beteiligten weitgehend reibungslos zu gestalten.

Erwartungsgemäß waren im Prozessverlauf bei vielen Beteiligten immer wieder Verunsicherungen festzustellen. So stellten sich zum Beispiel langjährige „Netzwerker“ die Frage, ob sie mit ihrem eigenen Arbeitsansatz in dem neuen Modell noch vorkommen. Die Befürchtung, eine enge Anbindung an die „zentren plus“ würde zu Lasten der Selbstständigkeit ihrer Arbeit gehen, konnte nach intensiven Gesprächen und durch positive Erfahrungen ausgeräumt werden.

Im Verlauf der vierjährigen Implementierungsphase fanden unter anderem 19 Treffen der Projektleitungsgruppe und mehr als 40 Treffen der verschiedenen Arbeitsgruppen sowie nicht gezählte bilaterale Gespräche zur Konsensbildung und manchmal zur Konfliktbearbeitung statt. Stets fanden solche Gespräche auf Basis einer wertschätzenden und konstruktiven Grundhaltung statt. Dass alle Beteiligten die dazu nötigen personellen Ressourcen zur Verfügung gestellt haben, war sicherlich ein weiterer Erfolgsfaktor.

Trotz unterschiedlicher Positionen wurden zu keinem Zeitpunkt die gemeinsam erarbeitete Ausrichtung und die Ziele der zukünftigen Düsseldorfer Seniorenarbeit infrage gestellt. Jederzeit war ein konstruktives Miteinander gegeben. Für die erfolgreiche Projektumsetzung war auch dies eine der Grundlagen. Hilfreich und sicherlich ein Grund dafür war die kontinuierliche begleitende Unterstützung und neutrale Moderation des Prozesses durch das iSPO-Institut.



4.2 Dritter Fachtag und Ausblick

Mit einem dritten Fachtag am 5. November 2010 ist die Projektphase abgeschlossen worden. Bei diesem Fachtag haben die Akteure der Düsseldorfer Seniorenarbeit gemeinsam auf die Erfahrungen und Ergebnisse im Projektverlauf zurückgeblickt, diese bewertet und einen Ausblick mit der Formulierung von Handlungserfordernissen gewagt.

Burkhard Hintzsche, Beigeordneter des Landeshauptstadt Düsseldorf, fasste einleitend die Projektergebnisse zusammen. Aus den Prognosen des Amtes für Statistik und Wahlen im Hinblick auf die Entwicklung der älteren Bevölkerung ergäben sich Erfordernisse für die weitere Ausrichtung der Seniorenarbeit in Düsseldorf und die Arbeit in den „zentren plus“. Düsseldorf werde sich zunehmend auf mehr ältere Menschen mit Migrationshintergrund sowie Seniorinnen und Senioren in einer wirtschaftlich schwierigen Situation einstellen müssen. Von zentraler Bedeutung seien die Themen „Wohnen“ und „Wohnquartier“.

Nach einem aktuellen Bericht über das Wirkungscontrolling zogen Vertreterinnen und Vertreter der Wohlfahrtsverbände, der Ratsfraktionen und des Seniorenbeirates im Rahmen einer Podiumsdiskussion nach sechs Jahren Projektphase Bilanz. Bemerkenswert sei, dass es trotz durchaus unterschiedlicher Interessen und Sichtweisen immer wieder gelungen sei, einen – auch parteiübergreifenden – Konsens zu finden. Ein zentraler Erfolgsfaktor sei die enge Abstimmung und Kommunikation der beteiligten Akteure gewesen. Vorhandene Ängste hätten ausgeräumt werden können und es sei eine Aufbruchstimmung entstanden. Zudem sei die Politik bereit gewesen, „noch einmal Geld in die Hand zu nehmen“, um mit zusätzlichen Standorten („zentrum plus“/Dependancen) das Konzept der Sozialraumorientierung konsequent umzusetzen.

Der Fachtag schloss mit der Formulierung von Handlungsempfehlungen zur Weiterentwicklung der Angebote der „zentren plus“, der Beratung und der Vernetzung, die in Workshops erarbeitet wurden. Sie werden von der Lenkungsgruppe, die sich auch nach Abschluss des Projektes mindestens einmal im Jahr treffen wird, erörtert.

Auch hierdurch ist sichergestellt, dass das Projekt seinen innovativen und nachhaltigen Charakter nach Ende der Modellphase beibehalten wird. Dies ist alleine deshalb unbedingt nötig, weil bereits in naher Zukunft viele neue Aufgaben tragfähiger Lösungen bedürfen.

Der vorliegende Abschlussbericht dokumentiert den Umbau- und Implementierungsprozess. Er ist gleichzeitig eine Ergebnisdokumentation.

Das Protokoll des dritten Fachtages ist im Internet unter www.duesseldorf.de/senioren (siehe unter „Düsseldorf – gemeinsam aktiv für das Alter“) veröffentlicht.

5. Erfahrungsberichte der „zentren plus“



5.1 Wie erreichen wir jüngere Seniorinnen und Senioren?

Ein Beitrag von Inge Gößling
„zentrum plus“/Diakonie (Derendorf/Golzheim)

Die Lebensphase Alter verläuft heute individueller. Berufswege, Lebensstile, die gesundheitliche Situation, Bildung und kulturelle Verhaltensweisen prägen die Menschen ganz unterschiedlich. Die Gruppe der älteren Menschen zeichnet sich durch eine außerordentlich hohe Heterogenität von Lebenslagen aus. Jeder muss seinen Lebensentwurf eigenverantwortlich gestalten und neue Rollen für die Zeit nach dem Berufsleben definieren. Daraus ergeben sich für die ältere Generation Anpassungsanforderungen, Veränderungschancen und Entwicklungsaufgaben.

Diese Pluralisierung von Lebensmodellen und die voranschreitende Individualisierung müssen sich in einer Vielfalt von Zugangswegen zum „zentrum plus“ und in einer bedarfsgerechten Angebotsstruktur widerspiegeln.

Die Sozialraumanalyse der Stadt Düsseldorf weist für den Stadtbezirk 1 eine heterogene Wohn- und Einkommensstruktur sowie einen sehr hohen Anteil alleinlebender älterer Menschen aus.

Exemplarisch möchten wir anhand von zwei Beispielen Zugangswege zum „zentrum plus“ der Diakonie in Derendorf-Golzheim aufzeigen.

> Kulturarbeit

In der nachberuflichen Lebensphase gibt es ein großes Interesse, sich mit kulturellen Themen zu beschäftigen. Viele mussten während ihres berufs- und/oder familienorientierten Lebens ihre kulturellen Interessen hinten anstellen und sehen in der neugewonnenen Freizeit die Möglichkeit, Versäumtes nachzuholen.

Kultur ist aber auch ein hervorragendes Bindeglied für neue soziale Netze, die gebraucht werden, weil berufliche und familiäre Kontakte wegbrechen. Diese neuen sozialen Beziehungen definieren sich über ein gemeinsames Interesse. Das ist von großer Bedeutung, wenn es beispielsweise den Austausch mit den Berufskollegen nicht mehr gibt. Gleichzeitig bietet der Kulturbereich vielfältige und interessante Tätigkeitsfelder für engagementbereite ältere Menschen. Soziales Engagement, das sich mit kulturellen Themen verbindet, erfreut sich großer Beliebtheit. Hier lassen sich eigene Interessen mit Gemeinsinn verknüpfen.

Zur Förderung dieser Entwicklung hat das „zentrum plus“ der Diakonie in Derendorf-Golzheim nicht nur einzelne Kulturangebote initiiert, sondern im April 2008 eine Kulturwerkstatt ins Leben gerufen. Wir – die Mitarbeiterinnen des „zentrum plus“ der Diakonie in Derendorf/Golzheim – haben uns bewusst für den „Werkstatt“-Begriff entschieden, um damit bereits zu signalisieren, dass die Kulturwerkstatt ein Ort des gemeinsamen Überlegens, Arbeitens, Experimentierens, Schaffens und Gestaltens ist.

Die Kulturwerkstatt startete mit einem Zielfindungseminar, das wir in unserem Programm und in der Presse beworben haben. Insgesamt 14 Kulturinteressierte haben daran teilgenommen. Zusammen mit den Teilnehmenden haben wir Bausteine für ein Konzept und verschiedene Projektideen erarbeitet.

Als Arbeitsergebnisse konnten wir festhalten:

> Unsere/r Kulturarbeit

liegt ein erweiterter Kulturbegriff zugrunde. Neben den Bereichen der Hochkultur wird die sogenannte Alltagskultur gesetzt. Dazu gehören auch Formen des Miteinanders, des Wohnens, Essens usw., dient der Entfaltung eigener Interessen und ermöglicht gleichzeitig den Zugang zu einem Engagement, dass mit den eigenen Kräften vereinbar ist, beinhaltet Formen der vertiefenden Auseinandersetzung. In der Beschäftigung mit Literatur, Theater, Kunst werden existentielle Lebensfragen thematisiert und Kontakte zu anderen Kulturinteressierten hergestellt, ermöglicht Partizipation und fördert den Aufbau von Mitwirkungsstrukturen, motiviert, sich stadtteilnah in soziale Netze einzubinden, ermutigt Menschen sich mit kulturellen Themen zu beschäftigen, die bisher gar nicht oder nur im geringen Umfang Zugang gefunden haben, schafft Infrastrukturen, die eine angemessene und verlässliche Begleitung und Qualifizierung der Engagierten sichern.

> **Daraus haben wir in der weiteren Zusammenarbeit für die Kulturwerkstatt den nachfolgenden Kulturansatz entwickelt:**

Kultur

Kultur ist die Art, wie die Beziehungen einer Gruppe geformt sind, und Kultur ist die Art, wie diese Formen erfahren, verstanden und interpretiert werden.

Kultur ist damit kein Kopfprozess – sie ist vor allem aktives Handeln im Kontext einer sozialen Gruppe.

Kultur in diesem Sinne bedeutet, Formen und Bedeutungen für sich zu finden, um sich damit in der Welt und in einer sozialen Gruppe verorten zu können.
(vergl. K. Bremen, 2005)

Die Lebensqualität älterer Menschen wird entscheidend von der Einbindung in soziale Netze und der Möglichkeit zur Teilhabe am kulturellen Leben geprägt. Kulturelle Grundversorgung ist Daseinvorsorge im immateriellen Bereich. Altern ist auch eine kulturelle Aufgabe.

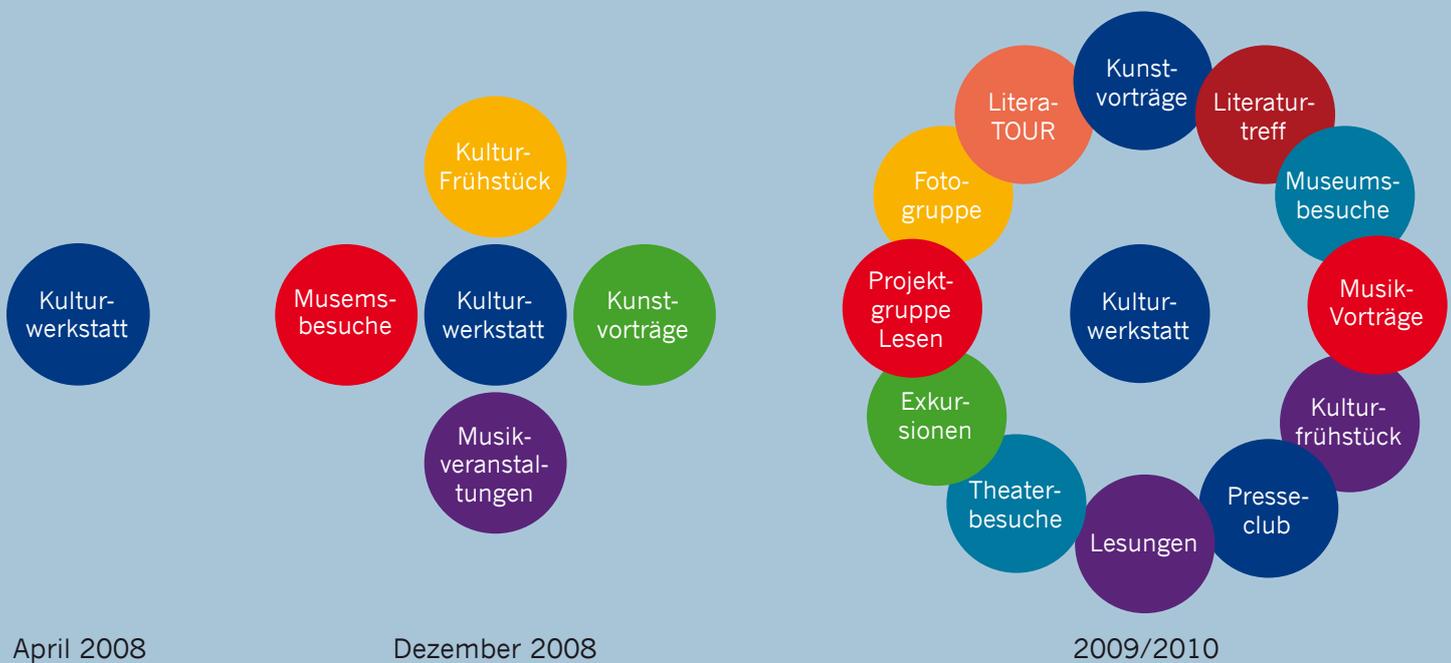
Die gemeinwesenorientierte Altenarbeit versteht Kulturarbeit auch als aktive und kreative Auseinandersetzung mit sich, den Entwicklungsaufgaben des Alterns und seiner Umwelt. Sie gibt Raum für diese speziellen Entwicklungsaufgaben des Alter(n)s und sie schafft Gelegenheitsstrukturen, die kulturelle Entfaltung zu fördern und Engagement zu ermöglichen. Leitlinien der Arbeit im „zentrum plus“ sind Selbstbestimmung und Selbstverantwortung.

Kulturwerkstatt
Partizipation – Bildung – Vernetzung
konkrete Umsetzung durch

Wirkungen/Ergebnisse
für den Einzelnen und für
das Gemeinwesen

vielfältige Kulturangebote zu unterschiedlichen Facetten von Kultur (Kunst, Literatur, Mode, Architektur usw.)
Austauschforum
Projekte/Fortbildungen:
Workshop Kunst
Workshop Fotografie
Workshop Theater
Zeit für Kunst II
Kunstspuren
Marktplatz Kultur
Kultur im Koffer
Kulturführerschein

Stärkung sozialer Netzwerke
Energiequelle für bürgerschaftliches Engagement
Förderung bürgerschaftlichen Engagements
Entwicklung neuer Verantwortlichkeiten
Teilhabe am kulturellen Leben
positives Altern
Wahrung von Kulturgut
Stärkung der Eigeninitiative
Förderung kultureller Kompetenz
Überwindung von Bildungsunterschieden
präventive Gesundheitsfürsorge
Entwicklung neuer Altersbilder
Weitergabe von Erfahrungswissen
Schaffung neuer Entwicklungsräume



Mittlerweile engagieren sich 25 ältere Menschen in der Kulturwerkstatt. Sie treffen sich monatlich unter hauptamtlicher Begleitung und schaffen selbstorganisiert attraktive und bedarfsgerechte Kulturangebote im Stadtbezirk 1 für einen sehr großen Interessentenkreis: Kulturkonsumenten, Kulturinteressierte, Kulturneulinge.

Das kulturelle Programmangebot konnte im „zentrum plus“ erheblich ausgeweitet und qualitativ aufgewertet werden.

Die kulturellen Themen sind „Türöffner“ insbesondere für jüngere Senioren. Sie erfahren, dass über gemeinsames Kulturerleben besonders wirkungsvoll neue soziale Kontakte zu knüpfen sind und sie lernen darüber hinaus das weitere Angebot des „zentrum plus“ kennen.

Kulturelles Engagement und aktives Altern braucht aber auch Kompetenzen und die gilt es aus dem Vorhandensein durch Bildung weiterzuentwickeln. Deshalb haben wir den Mitwirkenden der Kulturwerkstatt verschiedene Fortbildungsangebote ermöglicht, die sie begeistert genutzt haben. Sie waren interessiert, Neues zu lernen und sich mit verschiedenen Themen zu beschäftigen. Über die Auseinandersetzung mit Anderen konnten Fähigkeiten und Fertigkeiten wieder oder neu entdeckt werden. Das Heraus kristallisieren von Potenzialen fördert die Motivation zum Engagement und zur Mitgestaltung des Gemeinwesens.

Auch für die Beratung von Menschen, die sich nach dem Berufsleben in der Phase der Neuorientierung befinden und nach neuen Herausforderungen suchen, ist das Vorhandensein und die Empfehlung der Kulturwerkstatt ein hilfreiches Instrument. Dort finden sie Gestaltungsspielraum, kreative Begegnung mit Kultur und Ermutigung durch erfahrene Mitstreiter.

> Generationenarbeit

Kulturelles Engagement älterer Menschen bringt Entwicklungen in Gang, die auch Jüngeren nutzen. Denn kulturell interessierte Ältere beleben den intergenerativen Dialog und ein soziales Miteinander lässt neue Beziehungen zwischen den Generationen wachsen.

Im Februar 2008 starteten wir im „zentrum plus“/ Diakonie Derendorf-Golzheim unsere Generationenarbeit mit den beiden Kunstprojekten „Kunstspuren“ und „Kulturpaten“. In den Projekten ging es um eine produktive Auseinandersetzung mit moderner Kunst. Es gab Raum für vielfältige Erfahrungen auf der Basis von künstlerischem Schaffen.

Aufgrund eines ausführlichen Presseberichts meldeten sich interessierte Senioren. Überwiegend waren es jüngere Senioren, die über eine sehr gute Berufsausbildung und vielfältige Lebenserfahrungen verfügen, die alleine leben und denen der Kontakt zur jüngeren Generation fehlt, weil sie keine Kinder bzw. Enkelkinder haben.

Ausdrücklicher Wunsch der meisten von ihnen war, sich nur projektbezogen und nur an der Generationenarbeit zu beteiligen.

Nach Durchführung der Projekte mit insgesamt 10 Projekttagen wurde deutlich, wie stark gemeinsame kreative Aktivitäten gegenseitiges Verständnis und den Zusammenhalt der Generationen fördern. Wie wichtig generationsübergreifende Begegnung für die Entwicklung einer solidarischen, lebensfreundlichen Gesellschaft ist. Die beteiligten Senioren wollten sich weiter in der Generationenarbeit engagieren und es entstand die Idee, einen monatlichen Generationentag als festen Bestandteil in das Programmangebot des „zentrum plus“ der Diakonie in Derendorf/Golzheim zu integrieren.

Seit März 2009 finden regelmäßig Generationentage zu Themen wie Fotografie + Stadteilerkundung, Theater und Kunst statt. Generationenarbeit hat sich als anspruchsvolles Aufgabenfeld im „zentrum plus“ herumgesprochen und immer mehr Senioren sind bereit, neue Verantwortungsrollen zu übernehmen und sich mit ihren Ressourcen, ihrem Erfahrungswissen und ihrer Zeit einzubringen. Sie verstehen ihr Engagement als Ergänzung bzw. Erweiterung professioneller Angebote. Sie möchten Gesprächspartner und Bezugsperson sein, die ohne Leistungsanforderungen den Kindern partnerschaftlich begegnen.

Die Gruppe der beim Generationentag Aktiven haben wir planerisch an die Kulturwerkstatt angedockt. Die Mitarbeitenden aus beiden Tätigkeitsfeldern bilden jetzt ein großes, engagiertes Team. Zunehmend entdecken die in der Generationenarbeit tätigen Senioren für sich auch neue Entfaltungsmöglichkeiten in der Kulturarbeit, den anderen Angebotsbereichen des „zentrum plus“ oder sie entwickeln mit den kulturell Engagierten ganz neue Projektideen. Das Spektrum der bisherigen Aktivitäten eröffnet viele Möglichkeiten mitzumachen und ist erweiterungsfähig.

Die bisherigen Erfahrungen haben uns gezeigt, dass ältere Menschen, wenn sie mit anderen zusammenarbeiten und sich gegenseitig inspirieren, außergewöhnlich motiviert sind, vielfältige Fähigkeiten in die Gestaltung ihrer Freiwilligenarbeit einzubringen. Attraktive Tätigkeitsfelder wie die Generationenarbeit eröffnen Menschen in der nachberuflichen Lebensphase den Zugang zum „zentrum plus“. Kriterien für ihr Tätigwerden sind: „Engagement auf Augenhöhe“, stabile Rahmenbedingungen und Partizipationsmöglichkeiten.

Die Senioren in der Generationenarbeit, die sich anfangs nur projektbezogen und zeitlich begrenzt einbringen wollten, sind zu regelmäßigen Besuchern des „zentrum plus“ geworden und haben damit in ihre soziale Vorsorge investiert. Denn nichts fördert persönliche Netzwirkbildung besser als Kontakt zu Menschen in gleicher Lebenssituation und die Ausübung gemeinsamer sinnvoller Tätigkeiten. Es ist ein tragfähiges Netz für das weitere Leben im Alter entstanden.

Abschließend können wir zusammenfassen: Im „zentrum plus“ der Diakonie in Derendorf/Golzheim finden insbesondere jüngere Senioren in der Kultur- und Generationenarbeit ein anspruchsvolles, erfüllendes Engagementfeld, das hilft, wichtige soziale Vorsorge- und Vernetzungsstrukturen in einer sich verändernden Gesellschaft aufzubauen, die einer Vereinzelung und Vereinsamung entgegenwirken. Menschen, die rechtzeitig in soziale Netzwerke eingebunden sind, haben ein deutlich geringeres Risiko in höherem Lebensalter zu vereinsamen und ohne Unterstützung zu bleiben.

Die Kultur- und Generationenarbeit ist für uns ein wichtiger Ansatz, erfolgreich die strategischen Ziele im Sinne der Neuausrichtung der gemeinwesenorientierten Seniorenarbeit

Stärkung sozialer Netze
Förderung von Eigeninitiative und einer selbstbestimmten Lebensführung
Erhalt der Häuslichkeit

umzusetzen.

5.2 Auf dem Weg ins „zentrum plus“ – Ängste und Erwartungen im Veränderungsprozess

Ein Beitrag von Gabriele Schmidt-Schulte und Margit Risthaus
„zentrum plus“/Diakonie (Benrath)

Die offizielle Auftaktveranstaltung für die „zentren plus“ im Stadtgebiet Düsseldorf fand am 6. Februar 2007 statt. „Begegnungsstätte und Netzwerk ‚heiraten‘ – zwei renommierte Einrichtungen fusionieren“, so titelte der Rundbrief für Ehrenamtliche im Joachim-Neander-Haus der Diakonie. Manches sollte sich nun in Benrath ändern, Vertrautes und Bewährtes wollten wir sichern.



Die Ökumenische Begegnungsstätte und das Netzwerk Benrath bestanden seit 1995 und feierten noch zwei Jahre zuvor ihr 10-jähriges Bestehen. Beide Einrichtungen hatten sich, entsprechend ihrer Zielsetzung, zu einer professionellen Fach-einrichtung im Stadtteil entwickelt. Zahlreiche Synergieeffekte zwischen beiden Einrichtungen belebten das Kultur-, Bildungs-, Service- und Freizeitangebot, das sich seit jeher an den Interessen der Besucherinnen und Besucher orientierte.

Unter dem Dach des Netzwerks Benrath fanden sich stetig bürgerschaftlich engagierte Menschen zusammen. Die Engagementformen differenzierten sich aus und Interessengruppen bildeten sich. Die gemeinsam unter professioneller Begleitung entwickelte basisdemokratische Mitwirkungsstruktur mit Gruppen- und Netzwerksprecher sowie einem Sprecherrat ermöglichte ein hohes Maß an Eigeninitiative und bildete die Grundlage für einen großen Gestaltungsspielraum. Netzwerkerinnen und Netzwerker engagierten sich darüber hinaus in der Begegnungsstätte und auch dort entwickelten sich ehrenamtliche Mitwirkungsstrukturen (offenes Planungstreffen). Beide Gremien ermöglichten die Übernahme von Verantwortung und eine hohe Verbundenheit mit den Einrichtungen.

Sätze wie „Wir gehen ins Netzwerk“ oder „unser Wohnzimmer“ zeigten die Identität und große Identifikation mit Netzwerk und Begegnungsstätte. Der Veränderungsprozess zum „zentrum plus“ wurde entsprechend mit sehr unterschiedlichen Erwartungen, Sorgen und Ängsten begleitet.

In der Änderungsphase war es uns Hauptamtlichen sehr wichtig, Informationen weiterzugeben und den Veränderungsprozess so transparent wie möglich zu gestalten. Regelmäßig berichteten wir in Sprecherrat und Planungstreffen über Entwicklungen aus dem Arbeitskreis der Hauptamtlichen und informierten über die Ergebnisse der Fachtage im Rathaus. In diesen Gremien, aber auch in Einzelgesprächen, wurden Ängste und Befürchtungen diskutiert: Werden wir überhaupt ein „zentrum plus“? Was wird aus uns (Netzwerk), gehen wir im „zentrum plus“ auf (oder unter)? Behalten wir eine eigene hauptamtliche Begleitung? Unruhe war deutlich spürbar und bedurfte immer wieder der Aufmerksamkeit der Hauptamtlichen. Formulierte Sorgen und Bedenken, aber auch Erwartungen an eine neu zu gestaltende Zukunft nahmen wir sehr ernst. Die Rückmeldungen aus den ehrenamtlichen Gremien waren wichtige Impulse, die von uns Hauptamtlichen in die vorbereitenden Arbeitskreise transportiert wurden.



Doch auch für uns Hauptamtlichen war die Anfangsphase des Veränderungsprozesses mit gemischten Gefühlen verbunden. Wir hatten zwar viele Schätze im Gepäck (hohe Fachlichkeit und Innovationskraft, fundierte Kenntnisse in Projektarbeit, Bedarfsorientierung und Ehrenamtsmanagement), aber reichten sie aus, um zu diesen neuen Ufern aufzubrechen? Bedenken und Unsicherheiten fanden Ausdruck in Fragen wie: Werden sich neue Zielgruppen ergeben? Müssen wir unsere Konzeption grundlegend erneuern und was sind die Orientierungspunkte? Wie stark werden wir kontrolliert, welcher Gestaltungsspielraum bleibt uns erhalten? In den Diskussionen wurde über zunehmende Bürokratie gesprochen, aber auch über innovative Schubkraft. Das Verhältnis von Quantität zu Qualität wurde beleuchtet, die Chance auf flächendeckend „qualitativ hochwertige Seniorenarbeit“ gesehen. Wie so ein „zentrum plus“ aussehen sollte und wie es mit Inhalten gefüllt werden konnte, erschien noch recht nebulös; es fiel uns leichter zu sagen, wie es nicht aussehen sollte.

Wir waren hoch motiviert und wollten zu einem Gelingen dieser Entwicklung beitragen. Hatten wir doch als Begegnungsstättenleitung auch mit einem eher verstaubten Bild von Seniorenarbeit zu kämpfen, das beispielsweise ein Kaffeeangebot als antiquiert beschrieb, während die Cola im Jugendclub als Kontaktmittel durchaus anerkannt war. Die Entwicklung zum „zentrum plus“ bot Gelegenheit, unsere professionelle Arbeit entsprechend darstellen zu können, eine Würdigung des Bisherigen zu erfahren und für zukünftige veränderte Bedarfslagen die Voraussetzungen zu schaffen.

> **Umsetzungsphase**

Die Unruhe unter den Ehrenamtlichen und Netzwerkern erreichte um den offiziellen Startschuss am 6. Februar 2007 zum „zentrum *plus*“ ihren Höhepunkt. Informationen um die neuen Instrumente sozialen Handelns (Stadtbezirkskonferenz, Fallmanagement und Wirkungscontrolling) sorgten für Irritationen und die Verunsicherung über das „Neue“ entlud sich unter anderem im Ärger über „Anglizismen“. Wenn „meckern“ als Gradmesser für Sorgen und Ängste zu werten ist, dann gab es zeitweise hohe Gradwanderungen.

Auch wir Hauptamtlichen hatten zu diesem Zeitpunkt nach wie vor viele Fragen: Wie gehen wir mit den neuen Instrumenten um? Wird es eine Leitung geben, wer übernimmt das Fallmanagement? Welche Aufgaben müssen wir zukünftig streichen, was wird Neues hinzu kommen? Und wie „geht“ die Kooperation mit den Kolleginnen der anderen Träger in den Stadtbezirkskonferenzen? Es war, als stünde alles auf dem Prüfstand.

Um zu verdeutlichen, was an Vorhandenem und Vertrautem bleiben durfte, benutzten wir Hauptamtlichen das Bild der „Hochzeit“. Zwei gleich starke Partner heirateten, gaben die doppelte Haushaltsführung auf und bildeten zwei tragende Säulen unter jetzt einem neuen Dach, eben dem „zentrum *plus*“. Es machte sich eine Aufbruchstimmung breit, ganz im Sinne des chinesischen Sprichwortes „wenn der Wind des Wandels weht, bauen die einen Mauern und die anderen Windmühlen“. Wir wollten den neuen Wind nutzen und dennoch Bewährtes bewahren. Die Schlagworte hießen nun Profilentwicklung, Ausbau der Schwerpunkte, Rollenklärung, Stellenbeschreibungen, Konzeptentwicklung, Umsetzung des Wirkungscontrollings, erste Schritte ins Fallmanagement, erste Stadtbezirkskonferenzen – es gab viel zu tun und immer wieder hohen Klärungsbedarf.

Die konzeptionellen Veränderungen führten zu einer stärkeren Aufgabenteilung bei uns Hauptamtlichen. Ehrenamtliche und Gäste erlebten, dass wir unsere Aufgabengebiete stärker trennten, nicht mehr für alle Themen ansprechbar waren und manches delegierten. Unsere, zu diesem Zeitpunkt, intensive Gremienarbeit und der Start der Fortbildung Fallmanagement wurden zudem im „zentrum *plus*“ als zeitliche Lücke wahrgenommen und mit häufigeren „ihr seid ja nie da“-Kommentaren quittiert.

Die parallelen Mitwirkungsstrukturen von Netzwerk Benrath und ehemaliger Begegnungsstätte machten eine interne Neustrukturierung notwendig. Unser Ziel war es, die Identität des Netzwerks zu erhalten und dennoch gemeinsame Strukturen zu gestalten. Auf der Grundlage einer solchen Basis konnte der Zentrumsgedanke weiter wachsen und mit Inhalten gefüllt werden, die gebündelten Kräfte wie eine Sprungfeder wirken.

Klausurtag für alle Ehrenamtlichen des „zentrum *plus*“ begleiteten diesen internen Entwicklungsprozess. Abschied nehmen, Anerkennung der Ernte aus den vergangenen Jahren und der Blick nach vorn setzten ein hohes Maß an Veränderungsbereitschaft frei und motivierten für eine echte Mitarbeit. Aus Betroffenen wurden Beteiligte, die weiterhin engagiert Verantwortung übernahmen.

Ganz allmählich trat bei den Ehrenamtlichen Beruhigung ein. Wenn man auch innerlich noch nicht „ja“ sagen konnte, wurde doch mit Neugier die weitere Entwicklung beobachtet und zur Kenntnis genommen, dass die Stadt Düsseldorf die gemeinwesenorientierte Seniorenarbeit mit diesem Projekt nicht zurückfährt, sondern weiter ausbaut und am veränderten Bedarf orientiert. Die Ausrichtung an den zu erwartenden Entwicklungen, sowie die Mitgestaltungsmöglichkeiten in der praktischen Umsetzung vor Ort waren und sind wichtige Parameter.

Während dieser Umsetzungsphase erlebten wir, dass wir die Qualität unserer Arbeit auf hohem Niveau erhalten und sogar noch ausbauen konnten. Mit der Aufnahme neuer Themen (Erweiterung bestehender Angebote für neue Zielgruppen und Schwerpunkte, noch stärkere Vernetzung im Stadtteil und erweiterte Zusammenarbeit mit Facheinrichtungen, Aufbau von Kooperationsprojekten) begann ein professionell gestaltetes langsames Wachstum. Als einzig lästige Begleiterscheinung dieser Neuausrichtung wurde bei den 40 Interessensgruppen das monatliche eigenverantwortliche Zählen der Besucherinnen und Besucher erlebt.

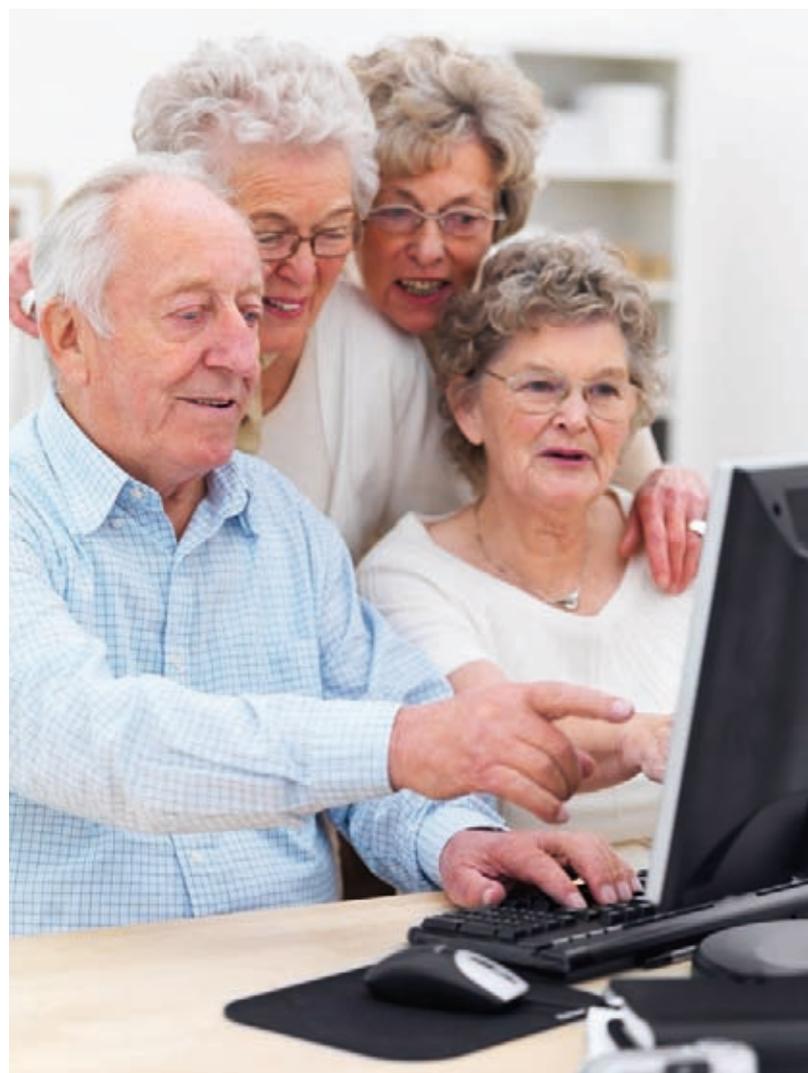
> **Etablierungsphase**

Mit der Evaluation der Netzwerkarbeit, welche diese Form der Erwachsenenbildung und des bürgerschaftlichen Engagement als Erfolgsgeschichte auswies, etwas, was den Beteiligten gefühlt bewusst war und nie angezweifelt wurde, wich die Verunsicherung der Ehrenamtlichen um Gerüchte der Mittelkürzung und des Fortbestands des Netzwerks. Entspannung machte sich breit, das Vertrauen in die eigenen Kräfte und die Arbeit der Hauptamtlichen wuchs wieder. Konnten doch Ehrenamtliche und Besucherinnen und Besucher auch erste Erfolge der Neuausrichtung deutlich spüren beziehungsweise beobachten. Langjährig ehrenamtlich Mitarbeitende beispielsweise benötigten aufgrund von Krankheit oder Alterungsprozessen verstärkt Begleitung und Unterstützung. Sie profitierten von der Ausweitung der qualifizierten Beratung, der Einführung des Fallmanagements und der damit verbundenen Möglichkeit von Hausbesuchen. Maßgeblich mitgestaltet durch die Unterstützung der Berater- und Handwerkergruppe des Netzwerks, wurde ihnen nun ein individuelles Hilfenetz gestrickt.

Für uns Hauptamtliche hat sich in dieser Phase vieles eingespielt. Die Rollen (Leitung, Netzwerkbegleitung, Fallmanagement, Verantwortung für die Stadtbezirkskonferenzen) waren verteilt und Aufgaben entsprechend zugeordnet. Die Stadtbezirkskonferenzen nahmen ihre Arbeit auf. Nach anfänglichem vorsichtigen Herantasten an die Kolleginnen der anderen Träger im Stadtbezirk 9, ist heute eine gute Zusammenarbeit entstanden. Bisheriger Höhepunkt war sicherlich die gemeinsam organisierte Zukunftswerkstatt, in der es darum ging, die gemeinwesenorientierte Seniorenarbeit neu anzustoßen, zu bewegen, Impulse zu setzen und ein Gespür für zukünftige Themen zu entwickeln.

Die erweiterte Form der Vernetzung, sowohl auf der Ebene der Akteure im Stadtbezirk als auch auf Beratungsebene, erlebten und erleben wir Hauptamtlichen als Gewinn für unsere Arbeit. Eingespielt hat sich auch das Zählen der Besucherinnen und Besucher, obwohl nach wie vor hartnäckiges Erinnern und zeitaufwändiges Erfassen der Daten notwendig sind. Motivierend wirkt da der Einblick in die Auswertungen der erfassten Basiszahlen und die Informationen aus den Controllinggesprächen; die ehrenamtlich Mitarbeitenden nehmen regen Anteil an den Entwicklungen.

Auch für uns hauptamtliche Mitarbeiterinnen waren die bilateralen Controllinggespräche zur strategischen Steuerung unserer pädagogischen Arbeit gewöhnungsbedürftig. Verschwunden ist die anfängliche Verunsicherung – Erfolgt die Auswertung mit standortspezifischem Blickwinkel? Erwachsenen Nachteile, wenn Zahlen zurückgehen sollten oder ist dies ein Beleg für Veränderungen? Wirken sich die Zahlen auf die Zusammenarbeit unter uns KollegInnen aus? Die Gespräche werden heute als Chance wahrgenommen: anhand der Zahlen können wir unsere Arbeit quantitativ darstellen und dennoch die Qualität innovativer Projekte und Aktivitäten vorstellen, die sich in der Erfassung der Kennzahlen oft nicht ausdrücken lassen.



> Fazit

Eine zunehmende Komplexität der Aufgaben bedingte auch eine interne Neuorganisation: Im „zentrum plus“ sind die ehrenamtlichen Mitwirkungsstrukturen nun zusammengeführt, das Ehrenamtsmanagement wurde federführend in die Hand einer Hauptamtlichen gelegt. Der gemeinsame Organisationsentwicklungsprozess hat die Ehrenamtlichen in ihrer Identität gestärkt und den Mitgestaltungswillen gefördert. Das hohe Maß an Transparenz und die Möglichkeiten echter, demokratischer Mitwirkung bildeten dabei einen fruchtbaren Boden. Neue Aufgabenfelder und Projekte entstanden (unter anderem Paten zur Begleitung und Integration neuer Interessenten, die Wohngruppe „Miteinander Wohnen in Benrath“, die Lebensmittelausgabe „Benrather Tüte“).

Die professionelle Beziehungsarbeit, die Stärkung der informellen Strukturen durch Feste und Feiern, aber auch zahlreiche Einsätze in Privathaushalten oder im Gemeinwesen trugen dazu bei, dass eine positive Stimmung nach außen wirkt und wir stetige Zuwachszahlen verzeichnen. Auch im Stadtteil werden wir verstärkt wahrgenommen. Vielfältige Anfragen (die machen alles) erfordern bei aller Themenfülle, genau auf das Profil zu schauen, eine Auswahl zu treffen, Dinge weiterzuleiten oder abzugeben. Denn der Bedarf an gestalteter sozialer Teilhabe, Möglichkeiten der ehrenamtlichen Aktivität und Chancen zur Gestaltung der eigenen „sozialen Vorsorge“ wächst.

Besonders auffällig ist allerdings die rasant zunehmende Nachfrage nach Beratung, beispielsweise zu Hilfsmöglichkeiten im Alter, seniorengerechten Wohnformen, Sozialberatung etc. Innerhalb des Beratungsbedarfes wiederum nimmt die sogenannte „psycho-soziale Begleitung“ großen Raum ein. Dabei fehlen oft Gesprächspartner zum Umgang mit psychischen Problemen, den Schwierigkeiten mit dem eigenen Alterungsprozess, den Alltagsängsten oder zum Beispiel der zunehmenden Einsamkeit. Von Vertrauen getragene hauptamtliche Begleitung ermöglicht häufig erst den Zugang zu den vielfältigen Möglichkeiten im „zentrum plus“.

Keine andere Lebensphase, wie die der sogenannten Altersphase, umfasst einen Zeitraum von circa 30 bis 55 Jahren. Mit der Gestaltung der „zentren plus“ sehen wir uns auf einem guten Weg, der zunehmenden Anzahl älterer Bürgerinnen und Bürger, sowie ihren sich stetig wandelnden, differenzierten Ansprüchen und Bedürfnissen begegnen zu können. Für Mitarbeitende und Nutzer gilt heute: Die Ängste sind gewichen, Erwartungen haben wir noch viele, aber wir sagen mit Überzeugung – „Wir sind im plus“!

5.3 Aufbau eines neuen „zentrum plus“

Ein Beitrag von Ute Frank
„zentrum plus“/Arbeiter-Samariter-Bund
(Holthausen)

Aufbau eines „zentrum plus“ im Stadtbezirk 9 – diesen Auftrag bekam der Arbeiter-Samariter-Bund (ASB) im Jahr 2006. Im Zuge der Aufteilung der Standorte der vorgesehenen 19 „zentren plus“ auf Stadtbezirke und Träger war vereinbart worden, dass Der Paritätische ein „zentrum plus“ im Stadtbezirk 9 errichten sollte; diese Aufgabe sollte vom ASB als Mitglied des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes wahrgenommen werden. Der ASB ist zwar mit seinen sozialen Diensten grundsätzlich im ganzen Stadtgebiet tätig, durch den Sitz der Geschäftsstelle in Unterbilk war er jedoch dort bis zu diesem Zeitpunkt viel stärker verankert als anderswo. Umgekehrt war der ASB für die Menschen im Stadtbezirk 9 eher unbekannt. Es galt also, Neuland zu betreten – für beide Seiten.

> Wahl des Standortes

Zwei weitere Träger sollten ein „zentrum plus“ im Stadtbezirk 9 aufbauen. Da in beiden Fällen bereits bestehende Einrichtungen für Senioren entsprechend umgebaut werden sollten, lagen die Standorte bereits fest: Der Caritasverband war bereits im Stadtteil Hassels, die Diakonie im Stadtteil Benrath tätig. Der östliche Teil des Stadtbezirks war damit noch unversorgt. In Wersten existierten einige Einrichtungen der Offenen Seniorenarbeit – zwei Begegnungsstätten sowie das Netzwerk Wersten –, die auch weiterhin bestehen bleiben sollten. Im Stadtteil Holthausen hingegen gab es neben den Angeboten der Kirchengemeinden nur die Einrichtung der Gemeinschaft der Henkel-Pensionäre, die aber ausschließlich dieser Zielgruppe offen steht.

Daher entschied sich der ASB, in Holthausen nach geeigneten Räumlichkeiten zu suchen und wurde schließlich auf der Bahlenstraße fündig: ein ehemaliges Lebensmittelgeschäft, das zwischenzeitlich von einer Videothek und zuletzt von einer Nachhilfeschule genutzt worden war. An der Ecke zur Elbruchstraße gelegen, dadurch mit durchgehender Fensterfront an zwei Seiten sowie einem Außenbereich entlang des Fußgängerweges, verkörperte dieses Ladenlokal genau das, was der ASB deutlich machen wollte: Offenheit für Neues – neue Ideen, neue Wege.

Nach einigen Renovierungsarbeiten – unter anderem Abtrennung eines Büros und Einbau einer Küche – konnte das „zentrum plus“ pünktlich zum Startschuss aller „zentren plus“ am 6. Februar 2007 eröffnet werden.



Bereits in der Aufbauphase zeigte sich, dass die Räume in der Bahlenstraße nicht ausreichend und Kapazitätsgrenzen schnell erreicht waren. Eine zunächst anvisierte Anmietung weiterer Räumlichkeiten im gleichen Gebäude scheiterte. Daher mietete der ASB Ende 2008 zusätzliche Räume in der Kölner Landstraße – rund fünf Minuten Fußweg vom ersten Standort entfernt – an. Dort finden vor allem Beratungs- und Informationsveranstaltungen sowie Angebote für kleinere Gruppen statt. Außerdem befindet sich dort das Nachbarschaftshilfebüro des Netzwerks.

> Personal

Da es keine Vorgängereinrichtung gab, musste auch das Personal neu eingestellt werden. Wenige Wochen nach der Eröffnung kündigte die als Leitung eingestellte Mitarbeiterin aus privaten Gründen und verzog aus Düsseldorf. Was den Verband zunächst vor große Probleme stellte, wurde dann als Chance begriffen: Der ASB entschied sich, die Stelle der Leitung des „zentrum plus“ aufzuteilen und mit zwei Teilzeitkräften neu zu besetzen. Beweggründe waren zum einen die dadurch entstehende Möglichkeit der gegenseitigen Vertretung im Urlaubs- oder Krankheitsfall. Zum anderen legte das breite Aufgabenspektrum, das die Leitung eines „zentrum plus“ zu erfüllen hat, eine Teilung der Stelle nahe. Eine Mitarbeiterin sollte schwerpunktmäßig für die Bereiche Begegnung, Bildung, Freizeit und Bürgerschaftliches Engagement zuständig sein, die andere für Beratung und Fallmanagement. Durch diese Aufteilung konnten Mitarbeiterinnen gesucht und gefunden werden, deren persönliche Schwerpunkte sich mit diesen Aufgabebereichen deckten.

Im Laufe der letzten drei Jahre hat sich gezeigt, dass die Arbeitsbereiche nicht immer in der ursprünglich geplanten Weise strikt zu trennen sind. Die Aufteilung der Stelle bietet aber die Möglichkeit, dass die beiden Mitarbeiterinnen nicht als „Allroundtalent“ agieren müssen, sondern sich die Aufgaben entsprechend ihrer besonderen persönlichen Erfahrungen und Kompetenzen aufteilen können.

> Öffentlichkeitsarbeit

Hauptaufgabe der ersten Zeit war es, das „zentrum plus“ in der Öffentlichkeit bekannt zu machen und Seniorinnen und Senioren als Besucher und aktive Mitstreiter zu gewinnen. Einerseits gab es eine große Neugier im Stadtteil Holthausen, andererseits aber auch einige Skepsis gegenüber dem Konzept der „zentrum plus“ und damit verbunden mit dem ASB als – wie oben geschildert – eher unbekanntem Träger. Insbesondere Besucherinnen und Besucher bestehender Einrichtungen in Wersten fürchteten um den Fortbestand der bisher von ihnen genutzten Angebote und standen dem neuen „zentrum plus“ daher kritisch gegenüber. Im Laufe der Zeit konnte die Vorbehalte ausgeräumt werden; inzwischen gibt es eine gute Zusammenarbeit zwischen dem „zentrum plus“ und anderen Einrichtungen im Stadtteil.

Ein wichtiges Mittel der Öffentlichkeitsarbeit stellt das Monatsprogramm dar. Es wurde von Anfang an – und wird auch heute noch – regelmäßig im Stadtteil verteilt, verschickt und im Internet veröffentlicht. Gerade im Anfang wurden auch alle im Stadtteil bekannten Adressen – Mitglieder des ASB, Kunden der Sozialen Dienste, Menschen, die bereits Kontakt zum „zentrum plus“ hatten – genutzt und das Monatsprogramm sowie Einladungen zu

besonderen Veranstaltungen per Post verschickt. Auch der Pressearbeit wurde und wird große Bedeutung beigemessen. Dass es sich um eine ganz neue Einrichtung handelte, kam dem „zentrum plus“ in Holthausen hierbei am Anfang zugute, da dadurch das Interesse der Redaktionen entsprechend groß war.

Für einzelne Projekte und Veranstaltungen wurden besondere Werbeaktionen auf dem Marktplatz in Holthausen durchgeführt. So wurden für ein Vorleseprojekt mit Seniorinnen und Grundschulkindern „Schneewittchen-Äpfel“ und Flyer verteilt, für eine Filmveranstaltung wurden die Werbezettel mit einer Tüte Popcorn versehen.

Mit zunehmendem Bekanntheitsgrad spielte die Mundpropaganda eine immer größere Rolle. Auf diese Weise erfüllten die Veranstaltungen selbst ihren Zweck als Werbemaßnahme.

> Zielgruppen

Die Angebote der „zentren plus“ richten sich sowohl an Menschen im höheren Alter als auch an jüngere, aktive Seniorinnen und Senioren, die gerade erst in den „Ruhestand“ eingetreten sind oder sich darauf vorbereiten.

In Holthausen zeigte sich bald, dass vor allem die Gruppe der Jüngeren gut erreicht werden konnte. Die Gründe hierfür sind vielfältig: Hochaltrige Menschen brauchen meist länger, um Vertrauen zu einer Einrichtung zu fassen, durch nachlassende Mobilität und kleiner werdenden Bekanntenkreis sinkt auch die Möglichkeit, überhaupt von der neuen Einrichtung zu erfahren. Für jüngere Senioren auf der Suche nach neuen Kontakten und einem neuen Betätigungsfeld hingegen kam die neue Einrichtung „wie gerufen“.

So wurden auch Angebote, die ursprünglich für die ältere Zielgruppe gedacht waren, wie Mittagessen und Café, zunächst hauptsächlich von den Jüngeren als zusätzlicher Treffpunkt wahrgenommen. Mit zunehmendem Bekanntheitsgrad und durch teilweise gezielte persönliche Ansprache finden inzwischen immer mehr Ältere den Weg ins „zentrum plus“. Der Altersdurchschnitt bleibt aber noch unter dem üblichen, da es dauert, bis es auch Besucherinnen und Besucher gibt, die „mit der Einrichtung alt geworden“ sind.

> Gestaltung des Angebots

Mit der Eröffnung des „zentrum plus“ wurde ein Standardprogramm mit Mittagessen, Café und Informationsveranstaltungen angeboten. Die weitere Programmgestaltung richtete sich nach den Wünschen, Interessen und Ressourcen der Besucherinnen und Besucher. Diese haben die besondere Chance genutzt, die gerade eine neue Einrichtung bietet: Sie haben das Programm und die Angebote aktiv gestaltet und wurden von den Hauptamtlichen dabei unterstützt, ihre eigenen Erfahrungen und Kompetenzen, ihre Wünsche und Ideen einzubringen.



> Beratung und Information

Mit dem Angebot von Beratung – und ab 2009 auch Fallmanagement – in Einrichtungen der Offenen Seniorenarbeit beschreiten die „zentrum plus“ in Düsseldorf neue Wege. Dieses Angebot musste zunächst bekannt gemacht werden – dies galt natürlich ganz besonders für eine neue Einrichtung. Beratung setzt außerdem Vertrauen voraus. Dieses Vertrauen muss insbesondere eine neue Institution erst gewinnen. Daher hatte die Öffentlichkeitsarbeit auch im Bereich „Beratung und Information“ gerade zu Beginn einen besonders großen Stellenwert. Die für diesen Bereich zuständige Mitarbeiterin stellte die neue Einrichtung mit ihrem Angebot in verschiedenen Kreisen im Stadtbezirk, zum Beispiel Kirchengemeinden oder Seniorentreffs, vor. Dadurch bekam das Beratungsangebot ein „Gesicht“ und Vertrauen konnte aufgebaut werden.

Als niedrigschwelliges Angebot wurde außerdem im Sommer 2007 ein „Beratungs- und Informationstag“ eingeführt: Regelmäßig dienstags finden Informationsveranstaltungen zu verschiedenen Themen statt. Die Auswahl der Themen – beispielsweise Pflegeversicherung, Patientenverfügung, Wohnen, Rentenbesteuerung, Depression – orientiert sich an den Bedürfnissen und Interessen der Besucherinnen und Besucher. Teilweise werden die Veranstaltungen von der zuständigen Mitarbeiterin des „zentrum plus“ gestaltet, teilweise werden externe Referenten eingeladen. Die Mitarbeiterin ist aber auch im letzteren Fall in der Regel anwesend, zum einen um sich als Beraterin bekannt zu machen (immer noch ein wichtiger Punkt), zum anderen um bei Bedarf die fachlichen Informationen der Referenten für die Besucherinnen und Besucher verständlich darzustellen. Außerdem ergeben sich häufig im Anschluss an den allgemeinen Vortrag persönliche Gespräche mit der Beraterin, die sich zu qualifizierten Beratungen entwickeln. So haben die Infoveranstaltungen dazu beigetragen, Beratungsangebot und Beraterin bekannt zu machen und Vertrauen zu schaffen.

Ein demenzspezifisches Angebot in Form einer Betreuungsgruppe oder ähnlichem gibt es bislang im „zentrum plus“ in Holthausen nicht, da eine seit längerem bestehende Einrichtung im Nachbarstadtteil Wersten – bislang – den Bedarf auch für Holthausen und die umliegenden Stadtteile abdeckt. Das Thema „Demenz“ wird jedoch regelmäßig in den Informationsveranstaltungen aufgegriffen und ist gegebenenfalls auch

Beratungsgegenstand. Aus einer solchen Beratung heraus kam es Ende 2009 auch zur Vermittlung von Hilfen im Rahmen der Betreuungsmöglichkeiten nach SGB XI §45.

Ein besonderes Beratungsangebot konnte im Herbst 2009 installiert werden: Ein ehrenamtlicher Finanz-Coach – mit einschlägigen beruflichen Erfahrungen und spezieller Schulung für ein solches Engagement – bietet Beratung zu allen Fragen rund ums Geld an. Auch hier muss zunächst ein guter Bekanntheitsgrad erreicht werden, es ist aber bereits deutlich, dass dies gerade im Stadtteil Holthausen ein wichtiges Thema ist.

Insgesamt wird das Angebot der Beratung zu Fragen rund um das Leben im Alter inzwischen sowohl von Angehörigen als auch von Betroffenen gut angenommen. Häufig wird Beratung von Menschen nachgefragt, die nicht Besucher des „zentrum plus“ sind, sondern über Presse, Monatsprogramme oder Empfehlung von Nachbarn oder anderen davon hören. Auch Menschen mit komplexem Hilfebedarf wenden sich an das „zentrum plus“ in Holthausen. Bei Bedarf wird Fallmanagement eingeleitet, was in Holthausen sogar überdurchschnittlich häufig in Anspruch genommen wurde. Dies zeigt, dass das „zentrum plus“ als kompetente Anlaufstelle für Beratung wahrgenommen wird und sich der hohe Aufwand für Öffentlichkeitsarbeit gelohnt hat – und weiterhin lohnt.

> Schwerpunkt „Freiwilliges Engagement“

Der ASB legt aufgrund seines Selbstverständnisses und seiner Erfahrungen sehr großen Wert auf die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements. Dieser Punkt der Aufgabenbeschreibung der „zentren plus“ stellt daher ein Schwerpunkt der Arbeit im „zentrum plus“ in Holthausen dar und wird hauptsächlich nach dem Konzept der Netzwerkarbeit umgesetzt. Daher wurde bereits vier Wochen nach der Eröffnung des „zentrum plus“ zur Startveranstaltung eines neuen Netzwerkes eingeladen.

Die Aktivitäten innerhalb eines Netzwerks werden von den Netzwerkerinnen und Netzwerkern selbst vorgeschlagen, geplant und umgesetzt. Die Rolle der hauptamtlichen Mitarbeiterin besteht in der Begleitung und Unterstützung der Aktiven und der Schaffung der erforderlichen Rahmenbedingungen. Im neuen Netzwerk in Holthausen wurde mit „klassischen“ Aktivitäten wie dem „Netzwerk-Frühstück“, den Spiele-Nachmittagen, einer



Kreativ- und einer Wandergruppe begonnen. Später kamen eine Fotogruppe und eine Nordic-Walking-Gruppe hinzu, ebenso zahlreiche Aktivitäten wie „Gemeinsam ins Kino“, Kegeln, gemeinsame Ausflüge oder Besuche von Veranstaltungen. Dabei war es jedoch nicht immer leicht, den Unterschied zwischen den Aktivitäten im Netzwerk – selbst organisiert und hauptamtlich begleitet – und denen des „zentrum plus“ – organisiert von den hauptamtlich Mitarbeitenden – auch nach außen hin deutlich zu machen.

Im Laufe der Zeit wurden innerhalb des Netzwerks vielfältige Kontakte geknüpft und Freundschaften geschlossen. Dass man sich gegenseitig unterstützte, wenn Hilfe nötig war, kam dabei fast von allein. Erfreulich ist, dass sich inzwischen diese Hilfeleistungen nicht nur an die Mitglieder des Netzwerks, sondern darüber hinaus auch an Bürgerinnen und Bürger im Stadtteil richten. Ganz im Sinne der Netzwerk-Phase „Ich mit anderen für andere“ wurde Anfang 2010 die „Netzwerk-Nachbarschaftshilfe in Holthausen“ initiiert.

Neben der Netzwerkarbeit gibt es noch weitere Möglichkeiten für freiwilliges Engagement. Dabei wird besonderer Wert darauf gelegt, dass die Freiwilligen in ihrem Engagement ihre Ideen und Wünsche sowie ihre speziellen Kompetenzen und

Erfahrungen einbringen können. Dadurch entstehen oft neue Projekte, die sonst von Trägerseite nicht in die Wege geleitet worden wären. Dabei bietet eine neue Einrichtung besonders gute Voraussetzungen, da beispielsweise am Anfang noch eher räumliche Kapazitäten frei sind.

Einige Projekte wurden von Absolventinnen des Programms „EFI – Erfahrungswissen für Initiativen“ initiiert, für das der ASB in Düsseldorf die Funktion der Anlaufstelle inne hat. Ein EFI-Projekt waren beispielsweise die „Herzenssprechstunden“, ein Gesprächsangebot über Herzensangelegenheiten, das über mehrere Wochen von einem festen Kreis von Besucherinnen und Besuchern genutzt wurde. Ein weiteres „1000 und eine Geschichte – Vorlesen für Alt und Jung“: Eine Gruppe von Seniorinnen liest regelmäßig in einer Holthausener Grundschule vor. Auch der im Frühjahr 2010 ins Leben gerufenen Drei-Generationen-Treff „Spielend Brücken bauen“ – für Senioren, Eltern und Kleinkinder – ist eine Initiative von EFI-Absolventinnen. Von einer pensionierten Deutschlehrerin wurde eine regelmäßige Gesprächsrunde über deutsche Sprache und Kultur für Menschen mit Migrationshintergrund ins Leben gerufen. Auch das oben beschriebene Beratungsangebot des ehrenamtlichen Finanz-Coachs ist auf dessen Initiative entstanden.

Diese von Freiwilligen initiierten Projekte werden als Bereicherung des Angebots gesehen und daher von den Hauptamtlichen unterstützt und begleitet, wie auch die Möglichkeit, eigene Projekte im „zentrum plus“ durchzuführen, aktiv beworben wird. Neben diesen selbst organisierten Projekten bietet auch das „zentrum plus“ Tätigkeitsfelder an, in denen sich Freiwillige engagieren können. Außer den unten vorgestellten Veranstaltungen innerhalb des Schwerpunktes „Kultur“ war dies vor allem das Projekt „Geschichtsschreiber“, bei dem Freiwillige die Erinnerungen von älteren Menschen aufgeschrieben haben. Durch solche Aktionen bekommen auch Jüngere die Möglichkeit, sich für Senioren zu engagieren.

> **Schwerpunkt „Kultur“**

Der Stadtteil Holthausen ist in Bezug auf das kulturelle Angebot weniger gut versorgt. Abgesehen von den Aktivitäten der Kirchengemeinden, der Henkel-Pensionäre und einiger privater Initiativen gibt es dort keine Kulturinstitutionen. Büchereien befinden sich zum Beispiel nur in den benachbarten Stadtteilen Benrath und Wersten, auch von der Autobücherei wird Holthausen nicht angefahren.

Hinzu kommt, dass die Nutzung vieler Kulturangebote in der Stadt mit nicht unerheblichen Kosten verbunden ist – ein Umstand, der einige Holthausener Seniorinnen und Senioren eher abschreckte. Hier zeichnete sich ein besonderer Bedarf an niederschweligen und kostengünstigen Kulturangeboten ab.

Um diesem Bedarf gerecht zu werden, wurde ein Konzept entwickelt, um Menschen, die Kulturangebote bisher eher weniger nutzten, auf behutsame Art und Weise damit vertraut zu machen. Gleichzeitig sollten die Kulturangebote dazu dienen, die unterschiedlichen Gruppen im Stadtteil – in Bezug auf Herkunft, Alter, Bildung etc. – über das gemeinsame Thema Kultur zusammenzubringen.

„Lernen und Kultur erfahren mit allen Sinnen“, „Persönliche und biografische Zugänge zu Kulturthemen schaffen“ und „an vorhandenen Interessen und Kompetenzen anknüpfen“ sind – kurz gesagt – pädagogische Herangehensweisen, die sich bewährt haben. Einen Film ansehen, anschließend „kochen wie im Kino“ und an der festlich gedeckten Tafel gemeinsam speisen wie im Film; Café-Nachmittage zum Thema „Farbe“, bei denen man nicht nur sehen, sondern auch hören oder schmecken kann, wie Rot, Gelb und Blau wirken oder eine „Kulinarische Europareise“, bei der neben einer landestypischen Suppe auch die passende Kulturbeilage aus Literatur und Musik serviert wird: Dies sind nur wenige Beispiele für sinnliche Kulturerlebnisse. Jedes dieser Angebote enthält – in zunehmendem Maße – aktivierende Elemente: Die Besucherinnen und Besucher konsumieren nicht nur, sondern beteiligen sich selbst am Geschehen und erhalten so die Möglichkeit, ihre persönlichen Erfahrungen und Fähigkeiten einzubringen.

Schon zu Beginn der Arbeit zeigte sich ein besonderes Interesse an Themen, die mit der Stadt Düsseldorf und dem Stadtteil Holthausen zu tun hatten, denn die Tendenz, sich mit Heimat und Herkunft auseinander zu setzen, über Verwurzelung und Identifikation mit dem Wohnumfeld nachzudenken, scheint gerade im höheren Alter von großer Relevanz zu sein. Gleichzeitig wurde nach Möglichkeiten gesucht, die intergenerative und interkulturelle Arbeit im Stadtteil voranzubringen. Aus diesem Grund wurde gemeinsam mit einer Künstlerin das Buch-Projekt „Viele Seiten Holthausen“ auf den Weg gebracht: Holthausener Bürgerinnen und Bürger waren aufgerufen, ihre ganz persönlichen Geschichten, Erinnerungen und Meinungen beizusteuern, um sie in einem Buch

festzuhalten und zu veröffentlichen. Über mehrere Monate hinweg wurden die Beiträge in Papp-Briefkästen, die in Geschäften und Einrichtungen aufgestellt waren, gesammelt. Ein Redaktionsteam von interessierten Nachbarinnen und Nachbarn trug mit Unterstützung der Künstlerin die Geschichten, Fotos und Zeichnungen zu einem mehr als 200 Seiten umfassenden Buch zusammen. Die Stadtbücherei Düsseldorf erklärte sich bereit, fünf ganz besondere Exemplare, die für die Ausleihe bestimmt waren, herzustellen.

Darüber hinaus wurden gemeinsam weitergehende Aktivitäten wie Ausstellungen, Lesungen, Stadtteilführungen entwickelt. Viele der Kulturveranstaltungen wurden zunächst durch die hauptamtlich Mitarbeitenden organisiert, später verstärkt in Zusammenarbeit mit den Freiwilligen des „zentrum plus“.

Auch die regelmäßigen Angebote konnten systematisch und mit Unterstützung der Netzwerkerinnen und Netzwerker ausgebaut werden: Im Anschluss an das Mittagessen bitten die Vorleserinnen aus dem Projekt „1000 und eine Geschichte – Vorlesen für Alt und Jung“ zum „Literaturdessert“.

Einmal im Monat wird am Abend zur „Literarischen Suppenküche“ eingeladen. Überhaupt spielt die Literatur eine große Rolle im „zentrum plus“. So konnte mit Buchspenden aus dem Stadtteil eine „Mini-Bücherei“ aufgebaut werden. Bücher können dort kostenlos ausgeliehen werden und es wird darauf vertraut, dass sie wieder zurückgebracht werden. Freiwillige sorgen dafür, dass der Buchbestand immer gut sortiert ist.

Aus dem Café-Nachmittag wurde „Café plus“, bei dem es neben Kaffee und frisch gebackenem Kuchen immer auch ein kleines „Plus“ gibt, zum Beispiel „Café op Platt“, „Café Weißt-Du-noch?“ (Erinnerungscafé), Café aktiv (mit gemeinsamem Singen) usw. Gelegentlich werden Freiwillige aus dem Projekt „Kultur im Koffer“ eingeladen, um die Nachmittage zu bereichern. Inzwischen gibt es auch sonntags ein von Netzwerkerinnen organisiertes Café-Angebot; anschließend trifft man sich zum Line-Dance.

> Ausblick

Neuland zu betreten ist immer ein Wagnis – aber auch ein Chance. Nach drei Jahren lässt sich sagen, dass das Wagnis gelungen ist und die Chance des Neuanfangs ergriffen wurde. Dies gilt besonders für die Seniorinnen und Senioren des Stadtteils, die das Angebot des „zentrums plus“ in Holthausen aktiv mitgestaltet und damit das „zentrum plus“ zu „ihrer“ Einrichtung gemacht haben. Gestaltungsmöglichkeiten soll es selbstverständlich auch in Zukunft geben – und Ideen dafür gibt es auch schon reichlich: „Kultur- und Naturlehrpfade für Jung und Alt“ sowie „Tierische Nachbarn in Holthausen“ könnten Folgeprojekte von „Viele Seiten Holthausen“ heißen, Sport- und Gesundheitsangebote sollen ausgebaut werden und nach Durchführung der Seminarreihe „Kulturführerschein“ ist mit vielen weiteren Kulturgruppen und -veranstaltungen zu rechnen.

Jeder Neuanfang ist spannend, aber nicht weniger spannend wird es sein, das „zentrum plus“ in Holthausen auch in Zukunft weiter voran zu bringen.

5.4 Migrantenspezifische Angebote in den „zentren plus“

Ein Beitrag von Melanie Reichartz „zentren plus“/Arbeiterwohlfahrt

Die „zentren plus“ der Arbeiterwohlfahrt (AWO) Düsseldorf in den Stadtteilen Rath, Altstadt, Unterbilk, Eller, Unterbach, Lierenfeld und Ludenberg, bieten eine Vielzahl an unterschiedlichen Angeboten für die Zielgruppe der Menschen 50 plus mit Zuwanderungsgeschichte an. Integration sowie das Zusammenleben und Zusammenarbeiten verschiedener Ethnien und Kulturen ist eine Querschnittsaufgabe, die sich in fast allen Arbeitsbereichen der AWO wiederfindet. Interkulturelle Öffnung ist eine Selbstverpflichtung der AWO. Das bedeutet, dass Migrantinnen und Migranten gemäß ihrem Bevölkerungsanteil in Angeboten repräsentiert sind und in den Angeboten den Bedürfnissen der Migrantinnen und Migranten entsprochen wird.

Die „zentren plus“ der Arbeiterwohlfahrt möchten mit ihrer Arbeit im Gegensatz zum Alltagsverständnis, dass Integration oft mit Spracherwerb oder kultureller Anpassung gleichgesetzt, eine gelungene Integration auf verschiedenen Ebenen erreichen:

Soziale Integration: Initiierung und Aufbau interkultureller Kontakte und gegenseitiges Kennenlernen; Förderung von Neugierde und Sensibilität im Umgang mit Menschen anderer Kulturen und deren Lebensentwürfe.

Strukturelle Integration: Erhalt, Förderung und Nutzung der erworbenen Kompetenzen und verfügbaren Ressourcen; Förderung deutscher Sprachfähigkeit und Qualifizierung von Ehrenamtlichen.

> Kulturelle Identifikation

Kulturelle Veränderungen bei Migranten sowie bei den Menschen ohne Zuwanderungsgeschichte.

> Identifikative Integration

Stärkung des Gemeinschaftsgefühls; Qualifizierung für Aufgaben des bürgerschaftlichen Engagements.

Im Mittelpunkt der Arbeit stehen die soziale Integration und die Öffnung der „zentren plus“ für alle Kulturen. Unsere Angebote fördern nachhaltig die Integration im Stadtteil. Die Besucherstruktur soll die kulturelle Vielfalt der verschiedenen Stadtteile, in denen unsere „zentren plus“ vor Ort sind, widerspiegeln. Bei unserer interkulturellen Arbeit werden einerseits interkulturelle Begegnung, Kommunikation und Austausch gefördert und andererseits die bestehenden Kompetenzen, Fähigkeiten und Erfahrungen gebündelt, genutzt und an andere Menschen weitergegeben.

Das Angebotsspektrum reicht von Informationsvorträgen zu verschiedenen Themen aus den Bereichen Älterwerden und Integration, Beratungsangebote, Seminarangebote zu den Bereichen Gesundheit und Bildung, Sprachförderung bis hin zu Freizeit- und Kulturveranstaltungen. Sowohl homogene Gruppen und Veranstaltungen werden angeboten, um eine Rückzugsmöglichkeit in die eigene Gruppe zur Stärkung der eigenen Identität zu ermöglichen, aber auch interkulturelle Gruppen und letztlich die Öffnung aller Angebote der „zentren plus“ für die verschiedenen Kulturen.

Durch die Arbeit mit Menschen mit Migrationshintergrund wird gleichzeitig auch der Dialog der Generationen gefördert. Da in vielen Kulturen keine klaren Abgrenzungen zwischen den Generationen und deren Aktivitäten bestehen, können auch interessierte jüngere Personen unsere Angebote nutzen und bei der Gestaltung von Veranstaltungen mitwirken. Durch unsere zielgruppenübergreifende Vorgehensweise möchten wir erreichen, dass sich die Menschen mit Zuwanderungsgeschichte unabhängig von ihrer Herkunft, ihrer Religion und ihrem sozialen Status angesprochen fühlen.

> **Unsere Projekte**

Integrationsbegleiter – „Integrationspatenschaft durch Sprach- und Kulturvermittlungsdienst“

Der AWO Kreisverband Düsseldorf bietet in Kooperation mit der AWO Familienglobus gGmbH in den „zentren plus“ muttersprachliche soziale Beratung in den Sprachen türkisch und arabisch für ältere Menschen mit Migrationshintergrund an. Das Beratungsangebot gibt Orientierungshilfe bei Behördenangelegenheiten, Informationen über Regeldienststrukturen; Beratung und Übersetzungshilfe, beispielsweise beim Ausfüllen von Formularen, Schreibservice und Begleitung bei Behördengängen. Das Angebot ermöglicht Zuwanderern eine Beteiligung an gesellschaftlichen Gestaltungsprozessen und eine Heranführung von Migranten mit nachzuholendem Integrationsbedarf durch adäquate Angebote an die Nutzung von Regeldiensten und Migrantenselbstorganisationen. Weitere Beratungs- und Unterstützungsangebote bieten die Zentren der AWO ebenfalls für ältere Migrantinnen und Migranten aus Griechenland und aus Ex-Jugoslawien.

> **„Frauen im interkulturellen Dialog“**

Dieser Gesprächskreis bietet im Rahmen eines Frühstückstreffs Frauen mit Migrationshintergrund die Möglichkeit, in angenehmer Atmosphäre mit Frauen anderer Kulturen ins Gespräch zu kommen und Kontakte zu knüpfen. Das Gruppenangebot, das ebenfalls in Kooperation mit der AWO Faglo gGmbH stattfindet, unterscheidet sich von den Sprach- und Orientierungskursen durch seine Niederschwelligkeit. Die Arbeit der Kursleiter orientiert sich an der Lebenswelt der Frauen und

berücksichtigt deren individuelle Bedürfnisse. Durch die vorrangig auf Deutsch stattfindende Behandlung unterschiedlicher lebensweltorientierter und alltagstauglicher Themen sollen die Frauen mit der deutschen Sprache vertrauter gemacht und möglicherweise bestehende Hemmschwellen abgebaut werden.

> **„Interkultureller Austausch zwischen Rotkohl, Bulgur und Helwa“**

Die interkulturelle Kochgruppe ist ein Angebot für alle interessierten Personen ab 50 Jahren mit und ohne Zuwanderungsgeschichte. In gemütlicher Runde werden Speisen und Gebäck nach internationalen Rezepten gemeinsam zubereitet und anschließend das selbst Gekochte gemeinsam gegessen. Mit dieser Gruppe wird Menschen 50 plus die Gelegenheit gegeben, über das Thema Kochen andere Kulturen kennenzulernen und mit Menschen unterschiedlicher Herkunft, mit denen sie gemeinsam in einem Stadtteil wohnen, Kontakte zu knüpfen. Ziel ist, bestehende Barrieren zwischen Deutschen und Migranten abzubauen und die „zentren plus“ interkulturell zu öffnen.

> **„Wie geht's? – Frauen lernen Deutsch im Spiel“**

Im „zentrum plus“ der AWO in Eller wurde im März 2007 ein Projekt zur niederschweligen Sprachförderung von Frauen ab 50 mit Zuwanderungsgeschichte gestartet. Viele Migrantinnen in der zweiten Lebenshälfte haben oftmals aufgrund ihrer Familienstruktur und geringer Teilnahme am Berufsleben nur eingeschränkte Möglichkeiten, die deutsche Sprache zu erlernen. Erschwerend kommt für viele hinzu, dass sie ausschließlich die





Schriftzeichen ihrer Herkunftssprache, wie zum Beispiel der arabischen oder russischen Sprache, lesen und schreiben können. Mit der Gruppe „Wie geht's? - Frauen lernen Deutsch im Spiel“ wird Migrantinnen die deutsche Sprache in angenehmer Atmosphäre, mit spielerischen Übungen und ohne Schreibmaterial vermittelt. Umgangssprachliche Grundlagen der deutschen Sprache werden vermittelt, Kontakte sollen gefördert und gepflegt werden, soziale Netzwerke und der Austausch zwischen den Teilnehmerinnen verschiedener Kulturen werden gefördert. Die Gruppen finden inzwischen noch in weiteren „zentren plus“ der AWO statt, die Teilnehmerinnen der Gruppen stammen aus 13 verschiedenen Herkunftsländern.

> **Unterstützung von selbstorganisierten Migrationsgruppen**

Die „zentren plus“ der AWO sind Treffpunkt für viele selbstorganisierte Migrantengruppen und Vereine, unter anderem Chöre aus verschiedenen Ländern, ein Verein für Menschen aus Westafrika, ein Gesprächskreis für italienische Migrantinnen und Migranten, eine Yoga-Gruppe für russischsprachige Frauen, ein philosophischer Kreis für russischsprachige Männer und vieles mehr.

In Kooperation mit der AWO Integrationsagentur erfahren die Gruppen Begleitung und Unterstützung, um Kontakte zu schaffen und eine gelungene Integration im Stadtteil zu ermöglichen, Engagementpotenziale werden aktiviert, zusammengeführt und interkulturell kompetent begleitet.

5.5 Aufbau eines demenzspezifischen Angebotes

Ein Beitrag von Elisabeth Kreft
„zentrum plus“/Deutsches Rotes Kreuz
(Unterrath)

> **Ausgangssituation**

Zum 1. Januar 2009 startete im „zentrum plus“/ DRK Unterrath das Betreuungscafé als niedrighschwelliges Angebot für Demenzkranke und deren Angehörige.

Die stationäre und ambulante Seniorenhilfe stellt einen Schwerpunkt in der sozialen Arbeit des DRK-Kreisverband Düsseldorf e.V. dar. Als Träger von vier stationären Altenhilfeeinrichtungen für Kurz- und Langzeitpflege mit insgesamt 417 Plätzen, dem Angebot der Tagespflege, dem „Betreuten Wohnen für psychisch kranke, ältere Menschen“, Hauscafés und drei „zentren plus“ macht das Deutsche Rote Kreuz umfassende Angebote für Düsseldorfer Bürgerinnen und Bürger. Das Betreuungscafé Unterrath im „zentrum plus“ Unterrath ist eins von fünf niederschweligen Gruppenangeboten für Demenzkranke und deren Angehörige in Düsseldorf.

Die Arbeit der „zentren plus“ im Deutschen Roten Kreuz hat einen individuellen und gesellschaftspolitischen Ansatz im Sinne der DRK-Leitlinien und ist auch immer sozialpolitisches Handeln zu Gunsten von Betroffenen. Unser Tun ist begründet im Prinzip der Menschlichkeit und macht in seiner Hilfe keinen Unterschied nach Staatsangehörigkeit, Rasse, Religion, sozialer Stellung und politischer Zugehörigkeit.

Bei der Arbeit in den „zentren *plus*“ des DRK bildet die Unterstützung und Förderung der psychischen und physischen Gesundheit der Besucherinnen und Besucher einen Schwerpunkt. Dabei arbeitet das DRK in enger Kooperation mit der Kommune und anderen sozialen Einrichtungen. Die Betreuungsgruppen des DRK sind eingebunden in das Düsseldorfer Demenznetz (Caritasverband Düsseldorf, Diakonie Düsseldorf, Deutsches Rotes Kreuz, Kaiserswerther Diakonie, Demenz-Servicezentrum NRW – Region Düsseldorf, Institutsambulanz Gerontopsychiatrie des LVR-Klinikum/ Kliniken der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, Alzheimer Gesellschaft Düsseldorf & Kreis Mettmann e.V.) und arbeiten eng zusammen mit Ärzten, Ämtern, ambulanten Pflegediensten, Tagespflegen und Betreuungsvereinen.

Die Betreuungsgruppen des DRK arbeiten nach dem BEAtE (Betreuungsgruppen für Demenzerkrankte zur Entlastung pflegender Angehöriger als trägerübergreifende Einrichtung)-Standard. Dieser beinhaltet unter anderem

- eine gerontopsychiatrische Qualifikation der hauptamtlichen Gruppenleitung,
- die Durchführung von Erstgesprächen/Hausbesuche und Beratung der Angehörigen über weitergehende Hilfen,
- die Qualifizierung der ehrenamtlichen Mitarbeiter,
- ein dreistündiges Angebot, regelmäßig einmal wöchentlich, immer zur selben Zeit,
- einen Teilnehmerbeitrag von 15 Euro sowie
- eine behindertengerechte Ausstattung der Räumlichkeiten.

Durch die Einhaltung dieser Standards kann der Teilnehmerbeitrag nach § 45 b SGB XI mit den Pflegekassen abgerechnet werden. Die Bezirksregierung Düsseldorf hat mit Schreiben vom 29. Januar 2010 den Standort Unterrath als qualifizierten Betreuungsgruppenstandort anerkannt. Die neue Betreuungsgruppe für Menschen mit demenzbedingten Fähigkeitsstörungen, mit geistigen Behinderungen oder psychischen Erkrankungen erfüllt somit die Voraussetzungen im Sinne der HBPfO (Verordnung über niedrigschwellige Hilfe- und Betreuungsangebote für Pflegebedürftige des Landes NRW).

Das Betreuungscafé in Unterrath wird hauptamtlich geleitet von einer examinierten Altenpflegerin mit langjähriger Berufserfahrung in der Gerontopsychiatrie und Zusatzqualifikationen in Basaler Stimulation, Trauerbegleitung und Verlustbewältigung. Die hauptamtliche Leitung wird unterstützt von drei ehrenamtlichen Mitarbeitern. Durch das Schulungsangebot des Demenznetzes für ehrenamtliche Mitarbeiter und durch regelmäßige Teamgespräche mit der hauptamtlichen Leitung reflektieren sie ihre Tätigkeit und entwickeln sie weiter. Für das Betreuungscafé Unterrath steht ein Fahrdienst zur Verfügung, durch den sichergestellt wird, dass die Gäste von zu Hause abgeholt und nach Abschluss des Angebots wieder nach Hause gebracht werden.

Darüber hinaus liegt das „zentrum *plus*“ Unterrath verkehrsgünstig an einer zentralen Kreuzung im Stadtteil und ist in weniger als 100 Meter Entfernung durch vier Straßenbahn- beziehungsweise Buslinien an den öffentlichen Personennahverkehr angebunden und für Angehörige gut zu erreichen. Die Räumlichkeiten wurden im Jahr 2008 komplett neu gestaltet und senioren- und behindertengerecht eingerichtet.

In Unterrath sind knapp 30 Prozent der Bevölkerung älter als 60 Jahre alt, damit liegt der Stadtteil in dieser Rubrik über dem städtischen Gesamtdurchschnitt von knapp 25 Prozent. Wenn man berücksichtigt, dass in Deutschland (und anderen Industrieländern) 6-9 Prozent der über 65-Jährigen an einer Demenz leiden wird deutlich, dass die Ansiedlung eines demenzspezifischen Angebots in diesem Stadtteil dringend erforderlich war.

> Zielgruppe und Zielsetzung

Das Betreuungscafé Unterrath richtet sich an Demenzerkrankte ab dem ersten Krankheitsstadium. Diese Personen leben zumeist allein oder in Gemeinschaft mit ihren Angehörigen in der eigenen Wohnung. In dieser Krankheitsphase steht die Zunahme der „Vergesslichkeit“ mit der daraus resultierenden Aufsichtsbedürftigkeit, Gereiztheit und Unsicherheit im Mittelpunkt des Hilfebedarfs, der in der Regel durch die Angehörigen erbracht wird.

Der Erhalt der Häuslichkeit nimmt bei der überwiegenden Zahl der Betroffenen einen erheblichen Stellenwert ein. Gerade für Menschen, die an einer Demenz leiden, bringt der Umzug in eine teilstationäre oder stationäre Wohnform unter Umständen eine Verschlechterung ihres Krankheitsbildes mit sich. Der Erhalt familiärer Unterstützung und funktionierender Nachbarschaftshilfe wirkt stabilisierend auf den Gesundheitszustand des Demenzen. Angehörigen bietet die Teilnahme des Demenzen am Betreuungscafé eine stundenweise Entlastung, die ihnen eine Phase der Erholung ermöglicht. Sie können in dieser Zeit anderes tun oder auch selbst an der Gruppensitzung teilnehmen, um Anregungen aufzunehmen oder Gemeinschaft mit Menschen in gleicher Situation zu erleben.

Ziel des Betreuungsangebots ist dabei nicht die „Beaufsichtigung“, sondern das Erleben von Gesellschaft und Gemeinschaft, der Aufbau neuer sozialer Beziehungen sowie die gemeinsame Gestaltung und Bewältigung alltäglicher Abläufe und Aufgaben. Dieser Ansatz dient der Förderung der Kontaktfähigkeit und wichtiger Kompetenzen. Konkrete Einzelziele des Betreuungscafés sind:

- Kognitive Fähigkeiten lange erhalten
- Orientierungsstörungen entgegenwirken
- Der Auflösung des Zeitgefühls und der Struktur entgegenwirken
- Die Wahrnehmungsfähigkeit, vor allem in Bezug auf den eigenen Körper, solange wie möglich erhalten
- Depressionen, Aggressionen, Gereiztheit und Angstzustände abbauen
- Motorische Unruhe abbauen und Bewegungsstörungen entgegenwirken
- Sozialverhalten beeinflussen

> **Praktische Umsetzung**

Das DRK-Betreuungscafé in Unterrath findet regelmäßig immer dienstags von 14.30 Uhr bis 17.30 Uhr statt und folgt einem ritualisierten Ablauf, der dem Bedürfnis eines Demenzen nach Struktur und Orientierung Rechnung trägt. Dabei gliedert sich der Ablauf in fünf Phasen.

1. Begrüßung:

Die Gäste treffen ein und werden jeder persönlich von der Gruppenleitung oder einem ehrenamtlichen Mitarbeiter in Empfang genommen und in den in freundlicher Atmosphäre vorbereiteten Gruppenraum geleitet. Die Gäste haben Zeit, sich zu orientieren und langsam aufeinander zuzugehen.

2. Besinnungsphase:

Bei Kaffee und Kuchen werden Ereignisse aus der vergangenen Woche ausgetauscht. Durch Texte oder Anschauungsmaterial stimmt die Gruppenleitung auf ein Motto oder Thema ein, unter dem die Sitzung in der Woche steht, wie beispielsweise jahreszeitliche Feste, der heimische Garten, Heiraten früher und heute, Mensch und Hund, etc. Bei der Wahl der Themen greift die Gruppenleitung auf Ressourcen der Gäste zurück und versucht, an biografische Anteile (ein Gast war früher Gärtner, ein anderer Gast hat immer mit einem Hund zusammengelebt ...) anzuknüpfen. Teilweise wird die eingenommene Mahlzeit mit den Gästen gemeinsam vorbereitet. Altvertraute Tätigkeiten, wie zum Beispiel das Schälen von Äpfeln für den Apfelpfannkuchen, erinnern an vergessene beziehungsweise brachliegende Fähigkeiten ebenso wie der Duft frischgebackener Waffeln oder Plätzchen.

3. Bewegungsphase:

Nach der Besinnungsphase wird durch Sing- und Bewegungsspiele beispielsweise mit Bällen oder Seidentüchern die anschließende konzentrierte Phase vorbereitet. Begleitet wird diese Phase mit Musik, die typisch ist für die Generation der Gäste.

4. Konzentrierte Phase:

Dabei finden für Demenzen geeignete Spiele statt oder es wird gemalt oder gebastelt, abgestimmt auf das Thema/Motto der Woche

5. Ausklang:

Gesang zum Abschied, individuelle Vorbereitung auf den Heimweg

Das gemeinsame Tun bewirkt ein Miteinander und Erleben von Geselligkeit für das Demenzkranke in ihrem Alltag oftmals nur noch selten Gelegenheit haben, da mit der Demenz meist ein Rückzug aus dem gesellschaftlichen Leben stattfindet. Durch Düfte, Musik, Gespräche, Singen, Fühlen, Sich-Bewegen erfolgt eine Anregung aller Sinne. Dadurch ergeben sich viele Gelegenheiten, Bestätigung zu erfahren, die das Selbstwertgefühl stärkt.

Für Angehörige besteht die Möglichkeit, an der Gruppensitzung teilzunehmen, was oftmals in Anspruch genommen wird, wenn ein Gast neu in die Gruppe kommt. Sie erfahren Entlastung, aber auch Beratung zum Beispiel im Umgehen mit schwierigen Verhaltensweisen, können hilfreichen Umgang erleben und sind in Einzelfällen in der Lage, dieses fördernde Verhalten zu übernehmen.

Neben dem wöchentlichen Betreuungscafé gehört die Beratung der Angehörigen zu den Leistungen des Angebots. Bei Aufnahme eines neuen Gastes findet grundsätzlich zunächst eine Erstberatung durch die Gruppenleitung statt, gegebenenfalls im Rahmen eines Hausbesuches. Hierbei werden der Grad und die individuellen Symptome der Demenz und eventuelle darüber hinausgehende Erkrankungen erfasst, sowie wesentliche biographische Daten und Inhalte. Diese Informationen werden in die Betreuung des Gastes im Rahmen des Cafés integriert.

Die Gruppenleitung steht den Angehörigen für Beratungen zum individuellen Umgang mit dem Erkrankten zur Verfügung. Sie kann, da sie den Erkrankten wöchentlich im Gruppenkontext erlebt, hilfreich unterstützen und neue Perspektiven aufzeigen und zur Akzeptanz der Erkrankung des geliebten Partners oder Elternteils, auch bei den Angehörigen beitragen. Zu diesem Zweck ist die Gruppenleitung immer donnerstags von 14 bis 16 Uhr im „zentrum plus“ erreichbar und vereinbart individuelle Beratungstermine.

Bei der Beratung der Angehörigen arbeitet die Gruppenleitung eng zusammen mit der Einrichtungsleitung des „zentrum plus“. Diese unterstützt bei Bedarf bei der Antragsstellung bei der Pflegekasse und berät zu weiterführenden Hilfen bei Demenz und Pflegebedürftigkeit.

> Entwicklung des DRK Betreuungscafés in Unterrath

In der Aufbauphase arbeitete das „zentrum plus“ des DRK eng mit dem „zentrum plus“ der Caritas in Unterrath und dem „zentrum plus“ der AWO in Rath zusammen. Alle drei Zentren hatten sich im Rahmen der Stadtbezirkskonferenz zu einem Arbeitskreis Demenz zusammengeschlossen und neue Angebote für den Stadtbezirk 6 entwickelt. Die Öffentlichkeitsarbeit für die neuen Angebote miteinander abzustimmen, erwies sich als sinnvoll.

Ergebnisse der Zusammenarbeit waren unter anderem ein Themen- und Filmnachmittag Ende Januar 2009 im „zentrum plus“ Unterrath, gestaltet mit dem Film „An ihrer Seite“. Dieser Film war geeignet für den Einstieg und die Sensibilisierung zum Thema Demenz im Stadtbezirk 6.

Darüber hinaus fand im März 2009 in Zusammenarbeit mit dem Demenz-Servicezentrum eine dreiteilige Angehörigenschulung im DRK „zentrum plus“ statt. Nach Abschluss der Schulung entwickelte sich eine Selbsthilfegruppe, die sich weiterhin einmal monatlich im DRK „zentrum plus“ trifft und von Angehörigen der Gäste des Betreuungscafés genutzt werden kann. Sie stellt eine wichtige und sinnvolle Ergänzung der Beratungsleistung des Betreuungscafés dar. Über Pressemitteilungen wurde das neue Angebot im Stadtbezirk beworben.

Die positive Entwicklung des DRK Betreuungscafés in Unterrath ist zurückzuführen auf eine über dreißigjährige Tradition im Stadtteil. Das „zentrum plus“ bietet Begegnung, Bildung, Kultur, Gesundheitsförderung, Serviceangebote und qualifizierte Beratung für Menschen 50 plus. Bereits im frühen Stadium der Erkrankung wird Kontakt zu Demenzerkrankten und deren Angehörigen hergestellt. Das Betreuungscafé und seine Beratungsleistungen vor Ort bieten auf kurzem Weg ein Entlastungs- und Hilfeangebot.

Das Betreuungscafé startete im Januar 2009 mit drei Gästen, die bereits auf einer Warteliste der Koordinatorin der Demenzprojekte des DRK in Düsseldorf standen und auf den Starttermin warteten. Die Zahl der Gäste wuchs innerhalb kurzer Zeit stetig. Bis Ende 2009 war die Kapazitätsgrenze von zehn Teilnehmern erreicht.

Begleitet wird diese Entwicklung durch einen weiteren Effekt, der im „zentrum plus“ Unterrath zu beobachten ist: Dort wird montags bis freitags täglich ein Mittagstisch angeboten, der zunehmend auch von Menschen mit Demenz in Anspruch genommen wird. Er stellt für diesen Personenkreis eine feste Größe im Tagesablauf dar. Für den Demenzkranken bietet er eine Tagesstruktur, soziale Kontakte und das Erleben von Geselligkeit. Unverzichtbare Faktoren, um kognitive Fähigkeiten und Kontaktfähigkeit längstmöglich zu erhalten.

Ein niedrigschwelliges Angebot für Demenzkranke und deren Angehörige, eingebunden in die Angebotsstruktur eines „zentrum plus“, bildet demnach einen wichtigen unverzichtbaren Baustein im ambulanten Versorgungssystem für Erkrankte und Angehörige.

5.6 Immer wichtiger: Beratungen in der Seniorenarbeit

Ein Beitrag von Yvonne Wallasch
„zentrum plus“/Caritasverband (Stockum)

> Ausgangslage

Die „zentren plus“, im Jahr 2007 gegründet, bieten Seniorinnen und Senioren Informationen und Angebote rund um alle Themen, die im fortgeschrittenen Alter wichtig sind: Freizeitgestaltung, Kommunikation, Gesundheit, Bildung und Service gehören zum Standardprogramm aller „zentren plus“. Darüber hinaus zeichnen sich die Einrichtungen durch ein zunehmend gefragtes Beratungsangebot zu allen seniorenrelevanten Themen aus.

> Statistische Daten

Die Beratung zu diesen Themen ist ein Schwerpunkt im „zentrum plus“ des Caritasverbandes Düsseldorf e.V. in Stockum. Hohe Beratungszahlen belegen dies: Im Monatsdurchschnitt wurden in den Jahren 2008/2009 68,5-mal Menschen über 75 Jahren beraten – gezählt wurden hier nur die Beratungen, die länger als 15 Minuten in Anspruch nahmen. Zusätzlich wurden in diesem Zeitraum in der Altersgruppe der unter 75-Jährigen monatlich durchschnittlich 11,5 Personen beraten.

Der Zeiteumfang der statistisch erfassten Beratungen über 15 Minuten ist sehr unterschiedlich, er beträgt zwischen 15 Minuten und zwei Stunden. Aus einigen Beratungen ergeben sich weitere Aufgaben. Es sind ergänzende Telefonate nötig, oder der Ratsuchende braucht Hilfe bei seiner

Korrespondenz. Kopien müssen angefertigt oder Materialien zusammengestellt werden. Das alles erhöht den Zeitaufwand. Außerdem erfordern einige Anfragen mehrere Folgetermine.

> Räumlichkeiten

Die Beratung im „zentrum plus“ Stockum findet in einem rund zehn Quadratmeter großen Büro statt, das im Erdgeschoss des Hauses liegt und somit für die Besucher des „zentrum plus“ gut aufzufinden ist. Es schafft eine angenehme und zugleich private Atmosphäre für Beratungen.

> Weitere Beratungsangebote

Neben den Beratungen, die die Mitarbeiterin des „zentrum plus“ Stockum leistet, bietet seit Mai 2009 auch der Vorsitzende des Sozialverbandes VdK monatliche Beratungsstunden an. Diese finden in einem der Gruppenräume im Erdgeschoss und somit ebenfalls in einer persönlichen Atmosphäre statt.

> Gründe und Voraussetzungen für Beratungsanfragen

Dass so viele Beratungsanfragen im „zentrum plus“ Stockum angenommen werden können, resultiert zu einem erheblichen Teil aus dem Projekt „Senioren aktiv“, welches im Jahr 2006 ins Leben gerufen wurde. Dieses Kooperationsprojekt zwischen Helene-Bausch-Stiftung und Caritasverband Düsseldorf e.V. ermöglichte es, den Stundenrahmen der „zentrum plus“-Mitarbeiterin von 19,25 auf eine Vollzeitstelle auszuweiten. Das Projekt schaffte die Grundlage dafür, das „zentrum plus“ Stockum mit Ärzten, Pflegediensten, Kirchengemeinden und anderen Senioreneinrichtungen eng zu vernetzen. Dank dieser Kontakte ergaben sich viele Beratungsanfragen.

Darüber hinaus wird der Kontakt zur Kirchengemeinde gepflegt. Außerdem begleiten und beraten die „zentren plus“ des Caritasverbandes Düsseldorf e.V. die Seniorenclubs, deren Leitungen sich ebenfalls regelmäßig beraten lassen beziehungsweise als Multiplikatoren Beratungsanfragen weiterleiten. Ein weiterer Grund für die hohe Anzahl der Beratungsanfragen sind die regelmäßig organisierten Vorträge zu Themen, die für Senioren interessant sind. Nach den Vorträgen steigen jeweils die entsprechenden Anfragen. Vorteilhaft ist zudem die Lage der Beratungsstelle im Betreuten Wohnen des Caritasverbandes und der Schwerpunkt des Netzwerkes Stockum im Bereich Wohnen. Aus Anfragen, die die Wohnanlage betreffen, entstehen oftmals umfangreiche Beratungsgespräche zu Wohn- und Versorgungsmöglichkeiten im Alter.

> Beratungsinhalte

Die Auswertung der Beratungsinhalte ergibt drei Gruppen:

- psychosoziale Beratung
- fachliche Beratung
- informelle Beratung

In allen Gruppen werden sowohl Seniorinnen und Senioren als auch deren Familienangehörige, Nachbarn und Bekannte direkt beraten.

Bei der informellen Beratung ging es meist um kürzere Beratungen von 15 bis 30 Minuten, beispielsweise zu Angeboten im „zentrum plus“ oder zu Anfragen, die sich auf Behördenschreiben beziehen.

Folgende Themen waren Inhalt der psychosozialen Beratung:

- familiäre Belastungssituationen wie Erkrankungen der Angehörigen, Sucht, familiäre Probleme etc.
- psychische Erkrankungen, wie Depression
- Tod eines Angehörigen

Bei fachlichen Beratungen wurden inhaltlich beispielsweise folgende Themen angefragt:

- Wohn- und Versorgungsformen im Alter
- Alltagshilfen (Hausnotruf, Mahlzeitendienste etc.)
- Leistungen der Pflegekasse (Pflegegeld, Pflegesachleistung, Kombinationspflege, Tages- und Nachtpflege, Verhinderungspflege etc.)
- wirtschaftliche Hilfen (Wohngeld, Grundsicherung, Hilfe zur Pflege, GEZ-Befreiung, Blindengeld etc.)
- Möglichkeiten des bürgerschaftlichen Engagements
- Hilfsangebote für Demenzerkrankte/Entlassungsangebote für Angehörige/Umgang mit Demenzerkrankten/Fortbildungsangebote
- Vorsorgevollmacht, Patiententestament und Betreuungsverfügung
- Rente und Pension/Besteuerung der Rente
- „Telefonabzocke“ und Haustürgeschäfte
- altersspezifische Erkrankungen und Hilfsangebote (Schlaganfall, Parkinson etc.)
- Schwerbehindertenrecht
- Schulden/Privatinsolvenz



> Fallbeispiele fachlicher Beratung

Auf Empfehlung ihres Hausarztes meldet sich Frau X und bittet um Beratung. Beim Hausbesuch erschließt sich eine komplexe Problemlage: Frau X, 71 Jahre alt, benötigt Unterstützung im Haushalt, da sie aufgrund einer Erkrankung mit ständigem Schwindel zu kämpfen hat. Ihr Hilfebedarf ist aller Voraussicht nach nicht ausreichend für die Pflegestufe 1. Frau X hat bereits einen Antrag auf Grundsicherung gestellt. Da sie geringfügig über den geltenden Sätzen liegt, wurde dieser abgelehnt.

Mit Frau X wird der Antrag auf Pflegestufe gestellt, der jedoch erwartungsgemäß abgelehnt wird. Zeitgleich wird beim Amt für Soziale Sicherung Hilfe zur Pflege beantragt. Der Antrag auf Schwerbehinderung wurde bereits in einer vorausgegangenen Rehabilitationsmaßnahme vom dortigen Sozialen Dienst gestellt und war noch anhängig.

Im Rahmen der Beratung wird Frau X nicht nur beim Ausfüllen der Anträge unterstützt, sondern es wurden mit ihr die nötigen Unterlagen zusammengestellt, kopiert und entsprechende Begleitschreiben verfasst. Zudem wird sie bei einem Besuch des Gesundheitsamtes zur Einschätzung des Pflegebedarfes und bei der Initiierung der genehmigten Hilfen unterstützt.

Frau Y. bittet um Beratung, da sie mit ihrem Bruder ein Patiententestament und eine Vorsorgevollmacht erstellen möchte und wird zu diesen Themen beraten. Zwischenzeitig kommt ihr Bruder in ein Krankenhaus. Daraufhin lässt Frau Y. sich zu den Leistungen der Pflegekasse beraten. Die Einstufung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkasse erfolgt im Krankenhaus. Sie wird zudem bei der Heimplatzsuche für ihren Bruder unterstützt.

Nach dem Umzug des Bruders in ein Altenzentrum lässt sie sich zum Verfahren der Bankvollmacht beraten. Abschließend wurde für sie der Kontakt zur zuständigen Bank hergestellt.

5.7 Senientag im Düsseldorfer Norden

Ein Beitrag von Udo Glasmacher
„zentrum plus“/Kaiserswerther Diakonie
(Kaiserswerth)

Die Idee zu einem Senientag für den Düsseldorfer Norden (Stadtbezirk 5) entstand im Rahmen der Stadtbezirkskonferenz. An der quartalsmäßig stattfindenden Konferenz nehmen die ansässigen Akteure der Seniorenarbeit (Bezirkssozialdienst, Seniorenbeirat, Bezirksverwaltungsstelle, Seniorenreferat der Stadt Düsseldorf, Vertreter der Senioreneinrichtungen, Kirchen, Wohlfahrtsverbände, Polizei) teil, um sich auszutauschen, die bestehenden Angebote zu vernetzen und sich gegenseitig zu unterstützen. Jährlich besteht die Möglichkeit, eine Zuwendung für stadtbezirksspezifische Bedarfe zu beantragen. Im Rahmen der Stadtbezirkskonferenz beschloss man dann einstimmig, diese Förderung für die Organisation eines Senientages zu verwenden. Da die Konferenzen nur in einem dreimonatigen Abstand stattfinden, wurde ein Arbeitskreis unter der Leitung von Yvonne Wallasch („zentrum plus“ Stockum) gegründet, der die Vorbereitungen für den Senientag organisierte. Die Mitglieder des Arbeitskreises konnten dabei auch auf die Erfahrungen der Kolleginnen und Kollegen aus Gerresheim zurückgreifen, die schon seit Jahren erfolgreich einen großen Senientag anbieten. Ralf Hansen vom Pflege- und Beartungsteam Hansen unterstützte dabei unseren Arbeitskreis mit vielen wichtigen Tipps und Hinweisen.

Vor der inhaltlichen Diskussion galt es jedoch, den Zeitrahmen und den Standort festzulegen. Der flächenmäßig größte Düsseldorfer Stadtbezirk (Angermund, Kaiserswerth, Lohausen, Stockum und Wittlaer) ist geprägt von seiner dezentralen Struktur. Zudem ist der Seniorenanteil im Vergleich der Düsseldorfer Bevölkerungsstruktur enorm hoch. Um möglichst viele Senioren zu erreichen, erschien es sinnvoll, den zentral gelegenen Kaiserswerther Markt an einem Freitag im Juni als Standort zu wählen. Dort könnte man die Nähe zu den Räumlichkeiten des Altenzentrums Stammhaus und „zentrum plus“ nutzen und viele Besucher ansprechen, die an einem Freitag den innerstädtischen Bereich frequentieren.

Nachdem der Standort und der Zeitrahmen mithilfe der Stadtverwaltung geklärt wurden, ging es an die konkrete inhaltliche Konzeption. Angestrebt wurde eine Marktsituation, die sowohl informativen als auch unterhaltenden Charakter haben sollte. Deshalb wurden Fachreferenten eingeladen und das musikalische Rahmenprogramm abgesteckt. Es bestand großes Interesse seitens der Akteure des Stadtbezirks und vieler Anbieter seniorenrelevanter Dienste, sich auf dem Senientag zu präsentieren. Nachdem nun die Konzeption und alle Beteiligten für die Stände sowie das Rahmenprogramm feststanden, sagte auch Oberbürgermeister Dirk Elbers zu, den Senientag zu eröffnen.

Jetzt musste nur noch die Öffentlichkeit darüber informiert werden, dass am 26. Juni 2009 der erste Senientag im Stadtbezirk 5 stattfinden sollte. Also wurden Pressemitteilungen verfasst, Flyer und Plakate gestaltet, um damit im Stadtbezirk und auch darüber hinaus zu werben.

Je näher der Tag der Veranstaltung rückte, desto größer wurde auch die Spannung, ob alles so funktionieren würde, wie wir es uns vorgestellt hatten, ob uns das Wetter womöglich einen Strich durch die Rechnung machen würde und ob der Senientag schließlich von der Bevölkerung angenommen werden würde.

Der Morgen des 26. Juni begann jedoch vielversprechend. Es war warm, die Sonne schien und keiner der beteiligten Akteure hat seine Teilnahme abgesagt. Früh morgens fanden wir uns also auf dem Kaiserswerther Markt ein, um die Aufbauarbeiten für das die Stände überdachende Zelt und die Bühnentechnik zu begleiten.

Natürlich lief auch nicht alles reibungslos und vor Ort mussten wir die Aufstellung der Bühne korrigieren, noch plötzlich nicht auffindbare Materialien organisieren, Wechselgeld auftreiben und einiges mehr. Die eingeplanten vier Stunden Vorbereitung schmolzen dahin und der Zeitpunkt der feierlichen Eröffnung rückte unweigerlich näher. Also noch mal kurz frisch machen, die Begrüßungsrede überfliegen und rauf auf die Bühne. Pünktlich um 13 Uhr wurde der Senientag dann eröffnet. In kurzen Ansprachen begrüßten dann Oberbürgermeister Dirk Elbers, Seniorenbeiratsvorsitzender Horst Graß, Yvonne Wallasch (Leitung „zentrum plus“ Stockum) und Udo Glasmacher (Leitung „zentrum plus“ Kaiserswerth) die

Besucherinnen und Besucher des Seniorentages. Oberbürgermeister Dirk Elbers versprach den Bürgerinnen und Bürgern, weiter ein offenes Ohr für Senioren zu haben und betonte, „dass nicht nur die Älteren die Jüngeren, sondern die Jüngeren auch die Älteren brauchen“, wofür ihm viel Beifall gespendet wurde.

Anschließend suchten die meisten Besucher Informationen und Gespräche bei den vertretenen Ständen (Seniorenbeirat, Stadtverwaltung, Bezirkssozialdienst, Stadtparkasse Düsseldorf, Bundesverband Gedächtnistraining, Seniorenstiftung Angermund, Altenhilfe der Kaiserswerther Diakonie, Kirchengemeinden, Reha Perfekt, Pflegebüro Düsseldorf, Pflege- und Beratungsteam Hansen, Geers Hörakustik, Verkehrssicherheitsberatung und Verkehrswacht der Polizei Düsseldorf). Die „zentren plus“ informierten über ihre jeweilige Angebotsstruktur. Von besonderem Interesse waren für viele Besucher die Möglichkeiten Betreuten Wohnens im Düsseldorfer Norden. Die Kommunikations- und Unterhaltungsangebote der „zentren plus“, der Seniorenstiftung Angermund sowie der Kirchengemeinden wurden ebenfalls stark nachgefragt. In Angeboten wie zum Beispiel Bridge, Yoga oder Sturzprophylaxe konnten nach dem Seniorentag in den „zentren plus“ neue Teilnehmer begrüßt werden und das Angebot der Beratung wurde vermehrt genutzt.

Das musikalische Programm bestand aus drei Beiträgen. Um 14 Uhr belebte das Coats-Stoitsoglou-Duo den Kaiserswerther Markt mit beschwingt-klassischer Klarinettenmusik. Anschließend besuchte die String-Band sowohl die einzelnen Stände als auch das gesamte Areal und präsentierte Kaffeehausmusik, die sich besonders gut in den geschützten Innenhof des Altenzentrums Stammhaus fügte, wo Kaffee und Kuchen angeboten wurden. Einen weiteren Höhepunkt stellte der Auftritt des Koreanischen Mutterchor dar. Über zwanzig Sängerinnen, die in landestypischen und farbenprächtigen Kostümen auftraten, sorgten bei vielen Zuhörerinnen für ein Gänsehautgefühl. Der Mutterchor der Koreaner fühlt sich schon seit vielen Jahren der Seniorenarbeit verbunden und tritt in verschiedenen Einrichtungen zu festlichen Anlässen auf.

Parallel zu den Informationsständen auf dem Markt wurden im Treffpunkt des Altenzentrums Stammhaus drei Fachvorträge angeboten. Petra Damen vom Amt für Soziale Sicherung referierte über das „Feststellungsverfahren nach dem Schwerbehindertenrecht“, Ursula Wittfeld vom Pflegebüro berichtete über „Neuerungen in der Pflegereform“ und Ulrike Brunswicker-Hoffmann von der Verbraucherzentrale informierte über den Umgang mit „Unseriösen Gewinnversprechen“.

Am Ende des Tages waren sich alle Beteiligten einig, dass der Seniorentag ein Erfolg gewesen ist und wiederholt werden müsse. Viele Senioren sind auf Angebote des Stadtbezirks aufmerksam geworden, es wurden viele fruchtbare Gespräche geführt und das Netzwerk zwischen den Akteuren des Stadtbezirks erweist sich als tragfähig, um sich den vielfältigen Aufgaben der Seniorenarbeit zu stellen.

Herausgegeben von der
Landeshauptstadt Düsseldorf
Der Oberbürgermeister
Amt für soziale Sicherung und Integration

Verantwortlich
Roland Buschhausen

Redaktion
Günter Dölling

Layout und Druckbetreuung
Medienservice, Stadtbetrieb Zentrale Dienste

Fotos
Fotolia, Panthermedia, Landeshauptstadt Düsseldorf

I/11-0.5
www.duesseldorf.de