



Landeshauptstadt
München
Sozialreferat



Institut für
Praxisforschung und
Projektberatung

Gesamtkonzept Münchner Altenhilfe

Abschlussbericht der Prozessbegleitung

Helga Dill
Wolfgang Gmür
Stephan Marek

München, März 2015

Impressum

Herausgeberin:

Landeshauptstadt München
Sozialreferat
Amt für Soziale Sicherung
Orleansplatz 11
81667 München
Tel. 089/233-48619
E-Mail: sozialesicherung.soz@muenchen.de

Erstellt von

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

Vorwort

Im Mai 2013 beauftragte der Sozialausschuss des Münchner Stadtrats das Sozialreferat ein ‚Gesamtkonzept Offene Altenhilfe‘ zu erstellen. Der hier vorliegende Bericht dokumentiert die wesentlichen Ergebnisse unserer Prozessbegleitung bei der Entwicklung dieses Konzeptes im Zeitraum von Oktober 2013 bis November 2014. Inhaltlich ging es dabei um eine kritische Überprüfung der bestehenden Infrastruktur und eine darauf basierende Erarbeitung einer Neukonzeption der Offenen Altenhilfe mit klaren und transparenten Strukturen. Der gesamte Entwicklungsprozess zielte darauf ab, das in München existierende breit gefächerte und detaillierte Angebot der Offenen Altenhilfe weiter zu qualifizieren und es vor allem für die Zielgruppe transparenter und niedrigschwelliger zugänglich zu machen. Unsere Aufgabe bestand darin, diesen Entwicklungsprozess vom Beginn bis zum Stadtratsbeschluss im November 2014 fachlich und organisatorisch zu unterstützen.

Nach der ersten Phase des Entwicklungsprozesses, in dem die konzeptionellen und strukturellen Rahmenbedingungen der Offenen Altenhilfe in München erhoben und bewertet wurden, galt es in der zweiten Phase die geplante Transparenz und Beteiligungsorientierung bei der Entwicklung des Gesamtkonzeptes Offene Altenhilfe konsequent einzulösen. Dass der bisherige Entwicklungsprozess so erfolgreich verlaufen ist, ist vor allem dem Engagement, der Fachkompetenz und der Kooperationsbereitschaft der zahlreichen beteiligten Akteure zu verdanken. Zudem ist es der Projektleitung gelungen, förderliche Rahmenbedingungen für dieses Projekt zu schaffen.

Wir bedanken uns bei allen Beteiligten für das entgegengebrachte Vertrauen und die engagierte Kooperation und wünschen dem Entwicklungsprozess ‚Gesamtkonzept Offene Altenhilfe‘ weiterhin einen erfolgreichen Verlauf.

München, im März 2015

Helga Dill
Wolfgang Gmür
Stephan Marek

Inhalt

1	Der Prozess, Entwicklungen und Meilensteine	7
1.1	Die Prozessbegleitung	7
1.1	Die Arbeitsstruktur	7
1.2	Arbeitsschritte und Meilensteine im Rahmen des Entwicklungsprozesses	8
1.3	Entschleunigung, Transparenz und Beteiligungsorientierung	10
1.4	Die Lenkungsgruppe	11
2	Bestandsaufnahme – ein breit gefächertes Angebot	13
3	Die Fachtage	17
3.1	Situation und Perspektiven der offenen Altenhilfe in München – der erste Fachtag	17
3.2	Strategie, Struktur und Schnittstellen der offenen Altenhilfe in München – der zweite Fachtag	20
4	Ausblick und Empfehlungen für den weiteren Prozess in den drei Hauptbereichen der Altenhilfe	23
4.1	Startphase <i>ASZplus</i>	23
4.1.1	Einführung Präventive Hausbesuche	23
4.1.2	Ehrenamt	26
4.1.3	Alltagsbewältigung	26
4.1.4	Regionale Vernetzung, Kooperation mit SBH/Beratungsstellen	27
4.2	Beratungsstellen	27
4.2.1	Der weitere Entwicklungsprozess - Gestaltung	28
4.2.2	Der weitere Entwicklungsprozess - Themen	29
4.3	Sozialbürgerhäuser (SBH)	32
4.3.1	Ausgangssituation	32
4.3.2	Der weitere Entwicklungsprozess – Gestaltung	34
4.3.3	Der weitere Entwicklungsprozess – Themen	36
5	Übergreifende Empfehlungen für den weiteren Entwicklungsprozess	39
5.1	Ergebnisqualität sichern	39
5.2	Prozessqualität beibehalten und sichern	39

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die städtischen bzw. geförderten Angebote der Altenhilfe in München13

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Wichtige Prozessschritte (blau: jeweils einzelne bzw. erste Schritte)12

1 Der Prozess, Entwicklungen und Meilensteine

1.1 Die Prozessbegleitung

Die Prozessbegleitung durch das Institut für Praxisforschung und Projektberatung (IPP) begann formal mit der Auftragserteilung durch die Landeshauptstadt München am 28. August 2013.

Im ersten Abstimmungsgespräch im September 2013 zwischen den Vertreterinnen/Vertretern der Landeshauptstadt München und dem IPP wurden zunächst operative Vereinbarungen getroffen und die organisatorische Aufgabenverteilung im Prozessverlauf (u. a. Moderation, Protokollführung, Organisation und Dokumentation der geplanten Prozessschritte) vereinbart. Die wissenschaftliche Begleitung sollte darüber hinaus eine Bewertung der aktuell in München vorhandenen Angebote der Offenen Altenhilfe erarbeiten und zudem bei der Entwicklung der Kriterien für die Auswahl der angestrebten Modellstandorte beratend unterstützen.

In dieser Sitzung wurde deutlich, dass weitgehender Konsens über das gemeinsame Vorgehen bestand und die im Angebot des Auftragnehmers formulierten Vorschläge für die Prozessorganisation und -durchführung in weiten Teilen den Vorstellungen und Vorüberlegungen der Auftraggeberin entsprachen. Damit war die Basis für die konstruktive Zusammenarbeit im Prozess geschaffen.

1.1 Die Arbeitsstruktur

Die Arbeitsstruktur, in der die Aufträge des Projekts bearbeitet werden sollten, wurde wie folgt entwickelt:

A) Das Projektteam (strategische und operative Aufgaben, Strukturierung der Arbeitsabläufe und Projektkoordination): Regelmäßige Arbeitssitzungen der Projektleitung (Amt für Soziale Sicherung – S-I-LP und S-I-A) mit der Prozessbegleitung (Institut für Praxisforschung und Projektberatung, IPP)

B) Die Lenkungsgruppe (Schwerpunkt auf strategischen Planungen, besitzt Entscheidungsbefugnis), in der folgende Bereiche vertreten sind: Die Leitung des Amtes für Soziale Sicherung, die Leitung des Fachbereichs 2 der Leitung der Bezirkssozialarbeit, die Leitung der Abteilung „Inklusion und Pflege“, die federführende Vertretung der Arbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege in München, der Personalrat des Sozialreferats, die Projektleitung und die Prozessbegleitung (IPP)

C) Die fachliche Arbeitsgruppe: In der fachlichen Arbeitsgruppe arbeiten Vertreterinnen/Vertreter von Steuerung und Einrichtungen mit dem Ziel zusammen, sich ergänzende Perspektiven und Kenntnisse systematisch einzubeziehen.

Die personelle Zusammensetzung dieses Gremiums wurde unter fachlichen und funktionalen Gesichtspunkten ausführlich diskutiert. Ergebnis war die im Folgenden dargestellte Besetzung des Gremiums:

- die Projektleitung (Amt für Soziale Sicherung, S-I-LP und S-I-A)
- die Prozessbegleitung (IPP)
- fachliche Vertretungen der Abteilung „Kommunale Altenhilfe“
- eine fachliche Vertretung der Abteilung „Inklusion und Pflege“
- eine fachliche Vertretung der Abteilung „Schuldner- und Insolvenzberatung/Betreuungsstelle“
- eine Vertretung der Leitung der Bezirkssozialarbeit/Sozialbürgerhäuser (S-IV-LBS)
- eine Vertretung der „Fachstellen häusliche Versorgung“
- eine Vertretung der Bezirkssozialarbeit (Teilregionsleitung)
- zwei Vertretungen der Arbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege in München
- eine Vertretung des Seniorenbeirats
- eine Vertretung des Behindertenbeirats
- eine Vertretung des Ausländerbeirats
- die Leitung von REGSAM
- eine Vertretung der Alten- und Service-Zentren
- eine Vertretung der Beratungsstellen

D) Fachtage

Für das Jahr 2014 wurden zwei größere Fachtage vorgesehen, um eine möglichst breite Beteiligung von Fachkolleginnen und Fachkollegen sowie Vertretungen der Zielgruppe zu gewährleisten. Die beiden Fachtage fanden am 5. Mai (in der Katholischen Akademie) und am 28. Juli 2014 (im ASZ Riem) statt (s. dazu auch Kapitel 3).

E) Workshops

Parallel zur Einstiegsphase (beginnend mit dem Start der ersten sieben *ASZplus* ab März 2015) sollen verschiedene Workshops (bzw. „Projektgruppen“) stattfinden, die sich jeweils der konzeptionellen Weiterentwicklung der drei Hauptstrukturen der Münchner Altenhilfe (ASZ, Altenhilfe im SBH und Beratungsstellen) widmen werden.

1.2 Arbeitsschritte und Meilensteine im Rahmen des Entwicklungsprozesses

Eine wesentliche Aufgabe der wissenschaftlichen Begleitung bestand zunächst darin zu prüfen, **welche Anpassungen im System der offenen Altenhilfe in München erfolgen müssen, um die vom Stadtrat gewünschten Ziele zu erreichen.** Dieser Prüfauftrag wurde zwischen der Auftraggeberin (vertreten durch die Projektleitung) und der wissenschaftlichen Begleitung konkretisiert und von der wissenschaftlichen Begleitung in den letzten Monaten 2013 und den ersten Monaten 2014 durchgeführt. Die Ergebnisse der Analyse bildeten die erweiterte Grundlage für den gemeinsamen Entwicklungsprozess (s. Kapitel 2).

Ein wesentliches Ergebnis dieser Prüfung war, dass der Entwicklungsprozess „Gesamtkonzept Münchner Altenhilfe“ transparent und beteiligungsorientiert angelegt werden sollte. Auf der Grundlage der im Projektteam erarbeiteten Vorschläge beschlossen die fachliche AG und die Lenkungsgruppe die Durchführung von zwei größeren Fachtagen:

- **Der 1. Fachtag „Situation und Perspektiven der offenen Altenhilfe in München“** beschäftigte sich vor allem mit dem vorhandenen Angebot, dessen Stärken und Schwächen sowie vorhandenen Lücken und Optimierungsbedarf.
- **Der 2. Fachtag „Strategie, Struktur und Schnittstellen der offenen Altenhilfe in München“** befasste sich konkreter mit der künftigen Ausgestaltung der Altenhilfe. In drei Workshops mit gemischter Teilnehmerbesetzung wurden folgende Fragestellungen bearbeitet: Was bedeuten die Eckpunkte des Konzepts der *ASZplus* für die zukünftige Arbeit der ASZ, für die Beratungsstellen und für die SBH, und wie müssen die zukünftigen Profile präzisiert und weiterentwickelt werden?

Vor dem ersten Fachtag waren noch erhebliche Sorgen der Akteure der offenen Altenhilfe in München hinsichtlich der weiteren Entwicklung vorhanden. Es wurde befürchtet, dass mit der Neustrukturierung auch finanzielle und personelle Kürzungen verbunden sein könnten bzw. dass manche Angebote ganz wegfallen sollten. Zu diesem Zeitpunkt wurde noch zu wenig realisiert, dass das Projektteam die Angebotsvielfalt bereits als wichtiges Merkmal der Angebotsstruktur zur Schaffung differenzierter Zugänge zum Versorgungssystem erkannt hatte. Eine wichtige Zielperspektive der Projektleitung war deshalb, nach einer langen Phase ohne entsprechende Ressourcenanpassungen an die demografische Entwicklung in München auf der Basis einer Profilierung der wichtigsten Angebote auch dringend benötigte neue Ressourcen fachlich zu begründen.

Um die Sorgen ernst zu nehmen und von der Expertise der Akteure im Feld der offenen Altenhilfe zu profitieren, wurde für den ersten Fachtag eine möglichst breite Beteiligung angestrebt. Außerdem wurde die Beteiligung der Zielgruppe für notwendig erachtet, zumindest sollte die Perspektive der Betroffenen vertreten sein.

Zum ersten Fachtag wurden schließlich nach einem in den Projektgremien abgestimmten Schlüssel Akteure aus allen Bereichen der offenen Altenhilfe und Altenarbeit eingeladen (die Teilnehmerzahl war aufgrund der räumlichen Gegebenheiten auf 100 begrenzt). Folgende Bereiche waren vertreten:

- Wohlfahrtsverbände
- Senioren-, Behinderten- und Ausländerbeirat
- ASZ und deren Vorläufereinrichtungen
- allgemeine und spezifische Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige
- Betreuungsstelle
- REGSAM
- die Fachkräfte des Modellprojektes „Präventive Hausbesuche“
- Alzheimer Gesellschaft e.V., „Carpe Diem“, „rosa Alter“, Beratungsstelle Wohnen, Beratungsstelle der Israelitischen Kultusgemeinde, Fachdienst für ältere Migrantinnen und Migranten
- Seniorentreffs und Altenclubs der Kirchengemeinden
- Seniorenbildungswerke
- Selbsthilfezentrum
- Freiwilligenagenturen
- Referat für Gesundheit und Umwelt

- Sozialbürgerhäuser (Teilregionsleitungen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bezirkssozialarbeit und der Fachstellen häusliche Versorgung)
- Amt für Soziale Sicherung

1.3 Entschleunigung, Transparenz und Teilorientierung

Die in den Projektgremien geführten Diskussionen führten zu wesentlichen Veränderungen gegenüber dem ursprünglich konzipierten Verlauf des Entwicklungsprozesses „Gesamtkonzept Münchner Altenhilfe“. Von Bedeutung waren dabei einerseits die Entzerrung des ambitionierten Zeitplans und andererseits eine verstärkte Teilorientierung, die vor allem durch die beiden Fachtage erreicht werden konnte. Neue Zielperspektive war, dass die Ergebnisse dieser beiden Fachtage die Grundlage für einen Stadtratsbeschluss Ende 2014 und für den Beginn der Einstiegsphase im Jahr 2015 bilden. Zwischen den beiden Fachtagen fand am 26. 6. 2014 eine weitere Sitzung der fachlichen AG statt. Gegenstand waren hier die Nachbereitung des ersten und die Vorbereitung des zweiten Fachtages. Dabei wurden auch Aspekte und differenziertere Fragestellungen für den zweiten Fachtag zusammengetragen, die vom Projektteam berücksichtigt und umgesetzt werden sollten.

Aufgrund der Ergebnisse des ersten Fachtages wurden von der Projektleitung folgende Eckpunkte als Zielperspektive festgehalten¹:

- Vielfalt erhalten – d. h. es ist nicht zielführend, Einrichtungsarten abzuschaffen
- Profile der verschiedenen Einrichtungstypen schärfen (für die Bürger soll klarer werden: Mit welchem Anliegen kann ich mich wohin wenden?)
- Einrichtungen stärken
- Zusammenarbeit verbessern (u. a. durch Weiterentwicklung der bestehenden Kooperationsvereinbarung etc.)

Ein wichtiges Ergebnis war zudem die einvernehmliche Empfehlung, nicht mehr von einer „Modellphase“, sondern von der „Einstiegsphase Gesamtkonzept“ (s. o.) zu sprechen. Dadurch sollte deutlich werden, dass es sich hier um einen dauerhaften und nachhaltigen Entwicklungsprozess handelt.

Von der Projektleitung wurden die Eckpunkte der geplanten Beschlussvorlage für den Herbst 2014 benannt, die die bisherigen Argumente und Erkenntnisse aus dem Entwicklungsprozess berücksichtigt:

- 2015 werden sieben ASZ mit dem Konzept *ASZplus* starten.
- In diesen *ASZplus* werden die Präventiven Hausbesuche fest verankert.
- Zunächst sollen diese sieben ASZ gestärkt werden; dazu ist darzustellen, welche Ressourcen für welche Aufgaben des *ASZplus* notwendig sind. (Ressourcenstärkung)
- Die Stärkung dieser ASZ durch das *ASZplus*-Konzept ist eine erste wichtige Stufe des Gesamtkonzepts, es wird aber ein weiterer Ausbau notwendig sein (2. Stufe: Stärkung SBH/FhV und Beratungsstellen); deshalb auch die neue Begrifflichkeit „Einstiegsphase Gesamtkonzept“

¹ Vgl. Protokoll der fünften Sitzung der fachlichen AG vom 26.6.2014

Die Beschlussvorlage wurde Anfang August 2014 auf der Grundlage der beiden Fachtage erstellt. Der Stadtrat gab in seiner Sitzung am 6. 11. 2014 grünes Licht für die Einstiegsphase.

1.4 Die Lenkungsgruppe

In der ersten Phase des Projektes „Gesamtkonzept Münchner Altenhilfe“ erfolgte eine Differenzierung der Zuständigkeiten und der Aufgabenverteilung. Die Aufgaben der „Fachlichen AG“ konzentrierten sich auf die fachlichen Aspekte des Prozesses, während die fach- und sozialpolitischen Themen in der „Lenkungsgruppe“ verhandelt wurden. Deren Aufgabenbereich umfasste vor allem Grundsatzfragen und strategische Entscheidungen im Rahmen des Entwicklungsprozesses.

Eine wichtige Aufgabe der Lenkungsgruppe war es, den Entwicklungsprozess durch eine kritische Begleitung zu unterstützen, operative und strategische Entscheidungen zu reflektieren und darauf zu achten, dass das gewählte Vorgehen die Umsetzung der sozial- und fachpolitischen Ziele des Sozialreferates und der Verbände unterstützt. Dabei hatte die Lenkungsgruppe Entscheidungskompetenz in Grundsatzfragen und bildete die Schnittstelle zu übergeordneten Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern. Wichtige Themen in der Lenkungsgruppe waren

- Die Bewertung und Bestätigung der gewählten Gremienstruktur
- Die kritische Begleitung und Unterstützung des Projektteams
- Die strategische Ausrichtung der Vorgehensweise in der Fachlichen AG und bei den zwei Fachtagen
- Die Reflexion und Planung der politischen und fachlichen Umsetzung der Erkenntnisse und Ergebnisse aus dem Entwicklungsprozess durch geeignete Unterstützungsmaßnahmen auf der Leitungsebene

Im Rahmen des Entwicklungsprozesses ‚Gesamtkonzept Münchner Altenhilfe‘ tagte die Lenkungsgruppe bis Ende 2014 viermal: im Herbst 2013 mit dem Schwerpunkt Reflexion von Struktur und Ablauf des Entwicklungsprozesses, im Frühjahr und Sommer 2014 mit dem Schwerpunkt Vorbereitung der beiden Fachtage und im Herbst 2014 mit dem Schwerpunkt Vorbereitung und Planung der Erprobungsphase im Jahr 2015.

Die folgende Tabelle zeigt noch einmal die wichtigsten Prozessschritte in der Entwicklung des Gesamtkonzepts Münchner Altenhilfe (im Zeitraum der wissenschaftlichen Begleitung durch das IPP)

Tabelle 1: Wichtige Prozessschritte (blau jeweils einzelne bzw. erste Schritte)

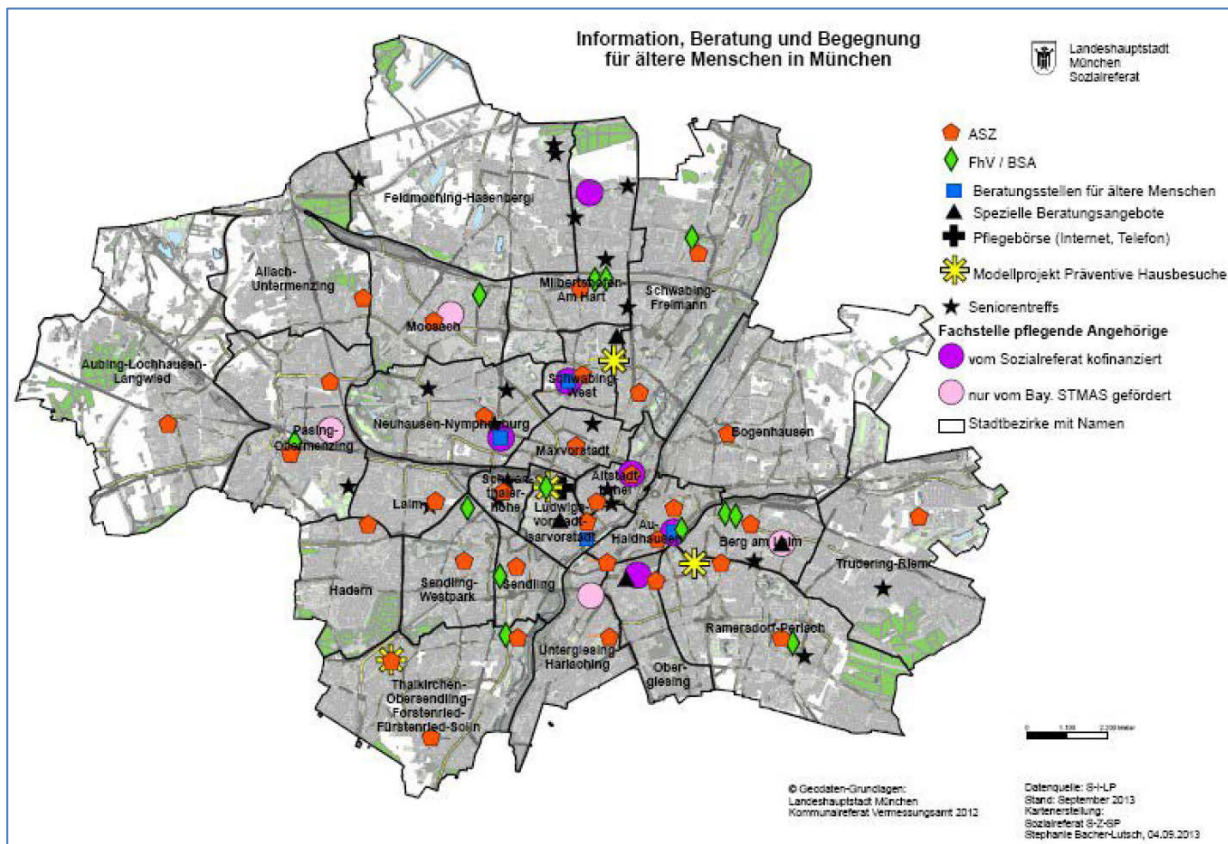
	2013				2014												2015		
	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.	Jan.	Febr.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.	Jan.	Febr.	März
Beginn der Prozessbegleitung																			
AG Gesamtkonzept ²																			
AG Gesamtkonzept wird in fachliche AG und Lenkungsgruppe aufgeteilt																			
Fachliche AG																			
Lenkungsgruppe																			
1. Fachtag																			
2. Fachtag																			
Stadtratsbeschluss																			
Ende der Prozessbegleitung																			
Start Erprobung ASZ-plus																			

² Die erste Sitzung der AG Gesamtkonzept fand bereits vor September 2013 ohne Beteiligung der Prozessbegleitung statt.

2 Bestandsaufnahme – ein breit gefächertes Angebot

Eine wichtige Aufgabe der wissenschaftlichen Begleitung war es, auf der Grundlage der vorhandenen Konzeptionen, Kooperationsvereinbarungen und Tätigkeitsberichte gemeinsam mit der Projektleitung eine Bestandsaufnahme der Landschaft der offenen Altenhilfe in München zu erarbeiten. Ein erstes Ergebnis ist ein strukturierter Überblick über die städtischen bzw. von der Stadt geförderten Angebote der Altenhilfe, veranschaulicht in der folgenden Grafik des Amtes für Soziale Sicherung³.

Abbildung 1: Die städtischen bzw. geförderten Angebote der Altenhilfe in München



Der Überblick zeigt zunächst die räumliche Verteilung und die Vielfalt der nahezu 90 Anlaufstellen unterschiedlichster Art (= acht verschiedene Einrichtungstypen), die alten Menschen und ihren Angehörigen Information, Beratung, Vermittlung von Hilfen und Begegnung anbieten. Diese Angebote sind z. T. historisch gewachsen, z. T. folgen sie – wie die ASZ und die SBH – einem Ausbauplan des Sozialreferates.

Diese Angebote wurden von der wissenschaftlichen Begleitung inhaltlich genauer erfasst, mögliche Alleinstellungsmerkmale wurden identifiziert und Überschneidungen/Doppelstrukturen in den Angeboten ermittelt. In diese (inhaltliche) Bestandsaufnahme wurden schließlich folgende, von der Landeshauptstadt München finanzierte bzw. bezuschusste Einrichtungstypen einbezogen:

³ Quelle: Präsentation auf dem ersten Fachtag „Situation und Perspektiven der offenen Altenhilfe in München“ am 05.05.2014

- Alten- und Service-Zentren (ASZ)
- Fachstellen häusliche Versorgung (FhV)
- Bezirkssozialarbeit (BSA)
- Beratungsstellen für ältere Menschen und deren Angehörige (allgemeine und spezielle Beratungsangebote⁴)
- Beratungsstelle Wohnen
- Fachstellen für pflegende Angehörige (sechs von zehn in städtischer Förderung)
- Präventive Hausbesuche für ältere Münchnerinnen und Münchner (Modellprojekt mit vier Standorten)

Weitere ergänzende Angebote der offenen Altenhilfe wie Seniorentreffs und -clubs, Begegnungsstätten, Nachbarschaftshilfen, Gerontopsychiatrische Dienste, Pflegebörse, Seniorenbildung etc. wurden nicht in diese Bestandsaufnahme aufgenommen. Nichtsdestotrotz bilden diese ergänzenden Angebote wichtige Schnittstellen zum „Kernsystem“ der Münchner Altenhilfe, da auch sie Aufgaben der sogenannten „offenen Altenarbeit“ übernehmen (insbesondere die Sicherstellung eines niederschweligen Zugangs ins Altenhilfesystem) und, wie z. B. die Seniorentreffs, zum Teil auch Zuschüsse von der Landeshauptstadt München erhalten.

Basis dieser Bestandsaufnahme und der anschließenden Analyse bildeten die Leistungsbeschreibungen und Konzepte der Einrichtungen sowie die Kooperationsvereinbarung zwischen ASZ, Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige, FhV und BSA. Auf dieser Grundlage wurden zentrale Merkmale und Leistungen der Angebote kurz beschrieben. Dabei erwies es sich als fruchtbar, nicht (nur) von den Angeboten, sondern (auch) von den Bedürfnissen und Anliegen der alten Menschen selbst auszugehen (Perspektivenwechsel). Es wurden Kategorien entwickelt, um die Angebote auch in Bezug auf diese Bedarfslagen in einer Matrix einordnen und vergleichen zu können.

Ergebnis der (inhaltlichen) Bestandsaufnahme

Mit Ausnahme weniger spezieller Angebote (wie z. B. BSA oder Beratungsstelle Wohnen) decken die **Leistungen aller in die Bestandsaufnahme einbezogenen Einrichtungen** – laut Leistungsbeschreibung/Konzept – zentrale Anliegen und Bedarfslagen alter Menschen ab.

Dazu gehören **Information/Beratung** und häufig auch **Vermittlung von Hilfen** in nahezu allen relevanten Bereichen:

- finanzielle/rechtliche Fragen
- Gesundheit
- pflegerische Versorgung
- psychosoziale Anliegen
- hauswirtschaftliche Versorgung
- konkrete Alltagsbewältigung
- Mobilität (Hol-/Bring-/Begleitdienste)
- soziale Kontakte/Teilhabe

⁴ Zu den Beratungsstellen mit speziellen Beratungsangeboten gehören: Fachdienst für ältere Migrantinnen und Migranten (der Inneren Mission München); Beratungs- und Vernetzungsstelle Rosa Alter für ältere Lesben, Schwule und Transgender; Beratungsstelle Wohnen, Beratungsstelle der Israelitischen Kultusgemeinde und das Beratungsangebot der Alzheimer Gesellschaft München.

- Aktivitäten im Bereich Bildung/Kultur/Freizeit
- Wohnung/ Wohnen
- Konflikte mit Personen/Institutionen
- Entlastung von versorgenden Angehörigen
- zugehende/aufsuchende Angebote⁵

Auch eine **komplexe Fallbegleitung** (bis hin zum Case-Management) ist bei fast allen Angeboten, zumindest laut Konzept, im Einzelfall möglich. Und nicht zuletzt sind fast alle Einrichtungen für alte Menschen mit akutem oder potenziellem Unterstützungsbedarf auch Ansprechpartner und/oder **Lotse** durch das System der Altenhilfe.

Demgegenüber gibt es **Angebote, die nur bei wenigen Einrichtungsarten zum Leistungsprofil gehören:**

- ein eigenes, direktes Angebot für praktische Hilfen und Dienstleistungen (z. B. Übernahme von Hilfen oder Betreuungsleistungen durch eigene Mitarbeiter/innen oder Ehrenamtliche)⁶ sowie
- Begegnungs- und Bildungsangebote bzw. Cafeteriabetrieb (nur ASZ).

Die **Angebotsprofile** der einzelnen Einrichtungen sind **in der Praxis vielfältiger und lebensnäher**, als dies in einer eher pauschalen Zuordnung zu übergreifenden, konzeptbasierten Kategorien abgebildet werden kann. Die Gestaltung und Ausrichtung der Angebote variiert u. a. je nach inhaltlicher Schwerpunktsetzung, Zielgruppe und regionalen Voraussetzungen (im Sozialraum/Stadtbezirk). Wollte man die Profile im Einzelnen würdigen, müssten neben ihrem regionalen Bezug (z. B. Vernetzung im Stadtteil), den unterschiedlichen und individuellen Ausstattungen und Rahmenbedingungen auch die jeweilige Entstehungsgeschichte und der Entstehungshintergrund berücksichtigt werden.

So gibt es Angebote, die sich auf spezielle Fragestellungen oder Problemlagen (wie Demenz, Wohnen) konzentrieren und/oder sich vorrangig an bestimmte Zielgruppen richten (insbesondere die „Beratungsstelle Demenz“ der Alzheimer Gesellschaft München e.V., der Fachdienst für ältere Migrantinnen und Migranten, die Beratungs- und Vernetzungsstelle „rosa Alter“ mit der Zielgruppe ältere Lesben, Schwule und Transgender oder die Beratungsstelle der IKG). Manche Einrichtungen bieten ihre Leistungen auch stadtweit an, v.a. diejenigen mit ganz spezifischen Angeboten wie z. B. die Beratungsstelle Wohnen. Aber auch die vier allgemeinen Beratungsstellen für ältere Menschen und deren Angehörige haben einen deutlich größeren Einzugsbereich als den Stadtbezirk und agieren de facto überregional.

Als **Resümee aus dieser ersten Bestandsaufnahme**, die im Projektteam diskutiert, um praktische Expertenerfahrungen ergänzt und gemeinsam bewertet wurde, sind folgende Punkte festzuhalten:

⁵ Zugehende/aufsuchende Arbeit ist Kernaufgabe der Präventiven Hausbesuche und gehört auch zum Leistungsspektrum der ASZ und der Beratungsstellen. Bei Gefährdungsfällen ist aufsuchende Sozialarbeit Aufgabe der Bezirkssozialarbeit (BSA).

⁶ Ein eigenes direktes Angebot solcher praktischer Hilfen und Unterstützungsleistungen vor Ort ist konzeptionell insbesondere bei den ASZ, z. T. auch bei den Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige vorgesehen.

- Die Auswertung der Leistungsbeschreibungen bzw. der Konzepte der Einrichtungen und Dienste erlaubt einen guten ersten Überblick über das Angebots- und Leistungsspektrum des bestehenden Systems der Altenhilfe in München.
- Die Angebotsprofile der Einrichtungen und Dienste überschneiden sich in relevanten Teilen (insbesondere im Bereich der Information und Beratung sowie der Vermittlung von Hilfen) und weisen z. T. ähnliche Leistungen auf.
- Überschneidungen in den Leistungsprofilen können jedoch nicht per se als ein Zeichen von unnötigen Parallelstrukturen gewertet werden, sondern sind auch ein Indiz dafür, dass die Angebote den Anliegen und Bedarfslagen alter Menschen weitgehend entsprechen und die verschiedenen Einrichtungen und Träger auch verschiedene (dezentrale) Zugangswege in das System der Altenhilfe ermöglichen.
- Dennoch ist es für viele ratsuchende Bürgerinnen und Bürger oft nicht selbsterklärend, wer für welches Anliegen die richtige Anlaufstelle ist.
- Die Konzepte einiger Einrichtungen/Dienste beinhalten (personalintensive) Leistungen, die mangels entsprechender Personal- bzw. Ressourcenausstattung oft nicht im erforderlichen/gewünschten Umfang erbracht werden können; insbesondere
 - die gesicherte Vermittlung preiswerter haushaltsnaher Dienstleistungen,
 - die Übernahme praktischer Hilfen und Dienstleistungen (durch eigenes Personal, inkl. Ehrenamt),
 - Übernahme eines verbindlich vereinbarten Case Managements,
 - zugehende/aufsuchende Angebote.

Aus der Analyse und Bewertung der Bestandsaufnahme ergaben sich erste Markierungspunkte, in welche Richtung das Gesamtkonzept Münchner Altenhilfe gehen könnte:

- Die Vielfalt der Angebote und verschiedene Zugänge ins System der Altenhilfe sollen dem Grunde nach erhalten werden.
- Das Profil der einzelnen Angebote muss jedoch geschärft werden.
- Das Gesamtsystem muss insgesamt klarer strukturiert und für Bürgerinnen und Bürger noch transparenter gemacht werden.
- Die Ressourcen für bestehende und künftige Aufgaben müssen zur Verfügung gestellt werden.

Diese Bestandsaufnahme lieferte zwar eine erste notwendige und hilfreiche Zusammenschau und erlaubte auch eine erste Formulierung von Zielen für das Gesamtkonzept, musste aber ergänzt werden um die Perspektive der Praxis und Fachbasis sowie um die strukturell-organisatorische und die sozialpolitische Ebene. Dazu bedurfte es, wie von der Prozessbegleitung empfohlen und von den in der fachlichen Arbeitsgruppe vertretenen Akteuren eingefordert, einer breiten Beteiligung möglichst aller Akteure aus dem Feld der Altenhilfe. Dies wurde auf den beiden Fachtage geleistet.

3 Die Fachtage

Kernstück des Prozesses waren zwei Fachtage, auf denen sich die Akteure der offenen Altenhilfe in München intensiv über den Status quo, die Struktur des Angebots und die Zukunft der offenen Altenhilfe in München austauschten.

3.1 Situation und Perspektiven der offenen Altenhilfe in München – der erste Fachtag

Vor allem der erste Fachtag war geprägt von einer dezidierten Beteiligungsorientierung – waren doch alle Akteure der offenen Altenhilfe eingeladen, mit zu diskutieren. Und die Resonanz war groß. Mehr als 100 Akteure aus dem Feld der offenen Altenhilfe kamen am 5. Mai 2014 zu einem ganztägigen Fachtag unter dem Motto „Situation und Perspektiven der offenen Altenhilfe in München“ zusammen. Es ging um Fragen der Transparenz und des Zugangs zu den Angeboten für die Zielgruppen, um mögliche Unter- oder Überversorgung in bestimmten Bereichen bzw. für bestimmte Zielgruppen und damit um einen gewichtigen Beitrag, die offene Altenhilfe in München zukunftsfest zu gestalten.

Nach einem Grußwort von Angelika Simeth, der Vertreterin der Sozialreferentin, sowie einleitenden Impulsvorträgen von Markus Schön, David Stoll (beide Amt für Soziale Sicherung) und Helga Dill (Institut für Praxisforschung und Projektberatung) arbeiteten die Teilnehmenden konzentriert und engagiert in fünf Arbeitsgruppen zu folgenden Themen:

- Welchen Unterstützungsbedarf haben alte Menschen und ihre Angehörigen?
- Welche Angebote fehlen im System der offenen Altenhilfe in München?
- Wie gestaltet sich der Zugang zu den Angeboten?
- Welche Zugangshemmnisse erleben Sie?
- Wodurch könnte der Zugang verbessert werden?
- Wo bestehen Unklarheiten/Überschneidungen im System?
- Was läuft gut? Was muss unbedingt erhalten bzw. ausgebaut werden?
- Wo gibt es Verbesserungspotenzial?

Die Ergebnisse dieses ersten Fachtags wurden in einer detaillierten Dokumentation erfasst.⁷ Zusammenfassend kann festgehalten werden:

Unterstützungsbedarf: Die Frage nach dem Unterstützungsbedarf setzt bewusst an den Bedürfnissen und Anliegen der alten Menschen an. Ein zentrales Anliegen vieler alter Menschen ist die Unterstützung bei der **Bewältigung des Alltags**, von hauswirtschaftlicher Hilfe über Begleitdienste und die Unterstützung bei administrativen Angelegenheiten bis zu Hol-, Bring- und Fahrdiensten. Der Wunsch nach Orientierungshilfe und mehr Transparenz im „Dschungel“ des Systems der offenen Altenhilfe, zu dessen bedarfsgerechter Nutzung „Lotsen durch das System“ als hilfreich angesehen werden, bildet einen weiteren Schwerpunkt. Hervorzuheben ist auch das Bedürfnis nach individueller, persönlicher und sachkundiger

⁷ Landeshauptstadt München (Hg.) (2014). Situation und Perspektiven der offenen Altenhilfe in München. Dokumentation des ersten Fachtags am 5. Mai 2014 im Kardinal-Wendel-Haus. Erstellt von Helga Dill, Wolfgang Gmür und Stephan Marek. München.
www.ipp-muenchen.de/texte/2014_07_doku_fachtag_altenhilfe.pdf

Beratung und Unterstützung sowie nach sozialen Kontakten/Bezugspersonen außerhalb der Familie. Vielfach sind pflegende Angehörige die wichtigsten Bezugs- und Pflegepersonen, die in dieser Rolle meist irgendwann an ihre Belastungsgrenzen stoßen und deshalb möglichst frühzeitig Entlastungsangebote benötigen.

Der Blick der Teilnehmerinnen und Teilnehmer richtet sich darüber hinaus auf den spezifischen Unterstützungsbedarf einzelner Zielgruppen, unter denen zwei besonders hervorgehoben werden: **ältere Migrantinnen und Migranten** sowie **Menschen mit Demenz**. Um möglichst lange zu Hause leben zu können, sind viele ältere Menschen mit geringen finanziellen Mitteln auf bezahlbaren Wohnraum und bei zunehmender Hilfe- und Pflegebedürftigkeit auf bezahlbare Versorgungsangebote (insbesondere bezahlbare hauswirtschaftliche Versorgung) bzw. finanzielle Unterstützung angewiesen.

Die Perspektive der Anbieter: Die Münchner Versorgungslandschaft ist ausdifferenziert und vielfältig. Entsprechend geht es hier weniger um die Entwicklung zusätzlicher Angebote, sondern um die **Optimierung und den Ausbau bestehender Angebote** sowie um die **Erleichterung des Zugangs** zu diesen angebotenen Hilfen und Leistungen. Ausgebaut werden müssten allerdings die zielgruppenspezifischen Angebote, die Teilhabemöglichkeiten alter Menschen (mit eingeschränkter Mobilität, mit Grundsicherung, Alleinlebende) sowie die finanzielle und materielle Unterstützung für die zunehmende Zahl ärmerer alter Menschen, um ihnen die Inanspruchnahme der Hilfen zu erleichtern.

Nachholbedarf besteht bei **Unterstützungsangeboten zur Alltagsbewältigung**, insbesondere gibt es noch zu wenig (bezahlbare) hauswirtschaftliche Hilfen und Begleitdienste.

Strukturelle Verbesserungsmöglichkeiten wurden vor allem bei der Vernetzung und Koordination der Angebote, dem Ausbau von (generationenübergreifenden) Quartierskonzepten und nicht zuletzt dem Thema Ehrenamt (hier insbesondere Qualifizierung und professionelle Begleitung) gesehen.

Zugangswege. Der Hauptzugangsweg in das System verläuft über das professionelle Netzwerk, also Akteure und Angebote der offenen Altenhilfe im weitesten Sinn. Von ASZ, Beratungsstellen, Sozialbürgerhäusern über Pflegedienste, Krankenhaussozialdienste bis hin zu Kirchengemeinden, Wohnungsbaugesellschaften etc.

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

Zugangserleichterung kann auf verschiedenen Ebenen ansetzen: bei verbesserten Orientierungshilfen (inkl. klarer Strukturen und Zuständigkeiten), mehr niederschweligen Angeboten, mehr (bezahlbaren) Hol-, Bring- und Fahrdiensten. Im Sinne einer professionelleren Öffentlichkeitsarbeit wird auch eine zentrale Telefonnummer der eher stadtweit zuständigen Beratungsstellen für alte Menschen und pflegende Angehörige für sinnvoll erachtet. Wichtig erscheinen daneben Faktoren wie die konzeptionelle Arbeit, gerade an den Schnittstellen der

Abbau von Barrieren (Schwellen, Sprache, Kultur etc.) oder die Entstigmatisierung der Angebote. Um auch bisher nicht oder nur schwer erreichbaren Zielgruppen den Zugang zu den Angeboten zu ermöglichen, wird der Ausbau von präventiven, zugehenden, aufsuchenden Angeboten für erforderlich gehalten.

Vielfalt erhalten – Ressourcen erweitern. Über alle Arbeitsgruppen hinweg bestand große Einigkeit darin, die Vielfalt der Angebote in der offenen Altenhilfe positiv zu sehen und zu erhalten. Auch die bestehende Vernetzung und Kooperation ist an vielen Stellen bereits eingespielt und sinnvoll, kann aber in Teilbereichen noch erweitert werden. Vor allem bestimmte Akteure könnten (noch) besser eingebunden werden, beispielsweise die Krankenhaussozialdienste, die Migrationsdienste oder die gerontopsychiatrischen Dienste. Hervorgehoben werden die regionalen Vernetzungsstrukturen durch REGSAM.

Ein klares Votum gaben die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Fachtags für die bestehenden Säulen der offenen Altenhilfe ab. Die Niedrigschwelligkeit, die Einbindung von Ehrenamtlichen und die präventiven Angebote der Alten- und Service-Zentren werden ausdrücklich hervorgehoben, ebenso wie die fachliche Beratung in den Fachstellen für häusliche Versorgung sowie deren Nähe zum SGB XII durch die Verankerung im Sozialbürgerhaus.

Gewürdigt werden auch die Arbeit der Beratungsstellen sowie das Helfernetzwerk Demenz. Unbedingt erhalten werden soll auch das Engagement der Stadt München für die offene Altenhilfe, deren konzeptionelle und finanzielle Unterstützung Anerkennung findet.

Das bestehende System der offenen Altenhilfe wird in seinen Grundzügen und seiner Vielfalt demnach als sinnvoll und bedarfsorientiert bewertet. Überprüft werden könnten die Schnittstellen vor allem im Bereich Beratungsstellen, FhV und ASZ. Hier wird Profilierungsbedarf gesehen.

Verbesserungspotenzial gibt es nach Ansicht der Akteure im Feld dennoch eine ganze Menge. Ein zentrales Thema sind hier die Ressourcen: Sowohl die personellen als auch die räumlichen Kapazitäten der Dienste und Einrichtungen (v. a. der ASZ, der Beratungsstellen und der FhV) sollten ausgebaut werden. Auf Seiten der Zielgruppe wird vor allem bei den vorhandenen wirtschaftlichen Hilfen, den Angeboten für Menschen mit Demenzerkrankungen und den Angeboten für älter werdende Migrantinnen und Migranten Verbesserungspotenzial gesehen.

Mehr Transparenz für die älteren Menschen könnte z. B. durch eine zentrale Telefonnummer, bessere Öffentlichkeitsarbeit und/oder den Ausbau bzw. die Übernahme der Präventiven Hausbesuche in die Regelversorgung erreicht werden. Verbesserungspotenzial sehen die Akteure im Feld auch bei anderen Themen/Problembereichen. Beispielfhaft soll hier die Pflegeüberleitung/das Entlassungsmanagement der Krankenhäuser genannt werden, das Thema Wohnen/Wohnumfeld und das Thema Demenz.

Die Ergebnisse des ersten Fachtages zeigten ein positives Bild der vorhandenen Angebote, sowohl in ihrer Vielfalt als auch in ihrer Differenzierung, und der großen Unterstützung durch die Stadt. Allerdings fehlen noch spezielle Angebote für bestimmte Zielgruppen (z. B. Menschen mit Behinderung, Migranten und Migrantinnen), und der Zugang zum System der offenen Altenhilfe ist nicht einfach. Hier werden Lotsen, Türöffner ins System benötigt. Auf jeden

Fall erhalten werden sollte die Vielfalt der Angebote – konzeptionell und in ihrer Trägervielfalt.

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

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

Damit reichten die Ergebnisse des Fachtages weit über den Auftrag des Gesamtkonzeptes hinaus. Es geht darum, die bestehende Vielfalt beizubehalten, Ressourcen gezielt und bedarfsgerecht auszubauen, aber auch die Schnittstellen der verschiedenen Angebote nochmals genauer zu analysieren.

Die **Hauptstrukturen der offenen Altenhilfe** bilden dabei die **ASZ**, die **Beratungsstellen** und die **Sozialbürgerhäuser**.

3.2 Strategie, Struktur und Schnittstellen der offenen Altenhilfe in München – der zweite Fachtag

An diesen drei Strängen konzeptionell weiterzuarbeiten und im Sinne der alten Menschen in München eine zukunftsgerichtete und bedarfsgerechte Gestaltung anzugehen, war Thema des zweiten Fachtages, der am 28. Juli 2014 im ASZ Riem unter dem Motto „Strategie, Struktur und Schnittstellen der offenen Altenhilfe in München“ stattfand. Zu diesem Fachtag wurde gezielter eingeladen. Es wurden vor allem die Vertreterinnen und Vertreter der drei Bereiche (ASZ, Beratungsstellen, SBH) auf Steuerungs-, Träger- und Einrichtungsebene angesprochen. Rund 50 Akteure bearbeiteten konzeptionelle Fragen (Profilschärfung), die regionale und überregionale Kooperation und Vernetzung (Schnittstellengestaltung) sowie die Frage nach den dafür notwendigen Ressourcen. In drei Arbeitsgruppen (ASZ, Beratungsstellen, SBH) wurden diese Themen jeweils für die entsprechende Institution bzw. Einrichtungsform diskutiert.⁸

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des zweiten Fachtages leisteten wertvolle Arbeit für den Entwicklungsprozess des Gesamtkonzeptes der offenen Altenhilfe in München. Mit großem Engagement und großer Offenheit wurden auch kritische Fragen der Kooperation und Arbeitsverteilung sowie des Aufgabenzuschnitts der drei Hauptbereiche der offenen Altenhilfe – ASZ, Beratungsstellen und SBH – bearbeitet. Dabei kristallisierten sich Querschnittsthemen heraus, die in allen drei Arbeitsgruppen von Bedeutung waren.

⁸ Eine ausführliche Dokumentation des Fachtages findet sich auf http://www.ipp-muenchen.de/index.php?article_id=71

Kooperation und Vernetzung von SBH/ASZ bzw. Beratungsstellen/ASZ, Beratungsstellen/SBH

Um die Schnittstellen präzise definieren zu können und Doppelarbeit zu vermeiden, ist es notwendig, in einem ersten Schritt die jeweiligen Kenntnisse über die konkrete tägliche Arbeit der verschiedenen Einrichtungen zu verbessern. Dazu gehört auch, die Profile der Kooperationspartner zu schärfen, Schwerpunkte zu setzen, Zuständigkeiten und Ansprechpartner festzulegen und Absprachemechanismen (neu) zu definieren. Insbesondere die zu erwartende Mehrarbeit für alle Kooperationspartner durch die verstärkte aufsuchende Arbeit und hier v. a. die präventiven Hausbesuche, erfordern eine Neuordnung der Schnittstellen und im Gefolge eine kritische Überprüfung der Kooperationsvereinbarung.

Lotsenfunktion und Fallverantwortung

Die Lotsenfunktion wird von allen drei Hauptbereichen der offenen Altenhilfe wahrgenommen. Eine gemeinsame Definition steht aber noch aus. Die Frage der Fallverantwortung wurde bereits beim ersten Fachtag intensiv diskutiert. Dass gerade bei komplexeren Problemlagen ein Case-Management nötig ist, ist unstrittig. Wer dies im Einzelfall übernehmen kann/soll, muss im weiteren Fortgang der Konzeptarbeiten geklärt werden. Die Kooperationsvereinbarung bietet hier eine Grundlage, müsste gegebenenfalls im weiteren Verlauf der Arbeit am Gesamtkonzept überprüft und angepasst werden. Verstärkte fallbezogene Kooperationen berühren auch rechtliche Fragen (z. B. den Datenschutz), die nur mit Hilfe der Stadt gelöst werden können.

Gewinnung und Begleitung von Ehrenamtlichen

Es besteht ein großer Bedarf an ehrenamtlichen Helfern und Helferinnen, nicht zuletzt auch auf der Grundlage der Eckpunkte für die *ASZplus* (Unterstützung bei der Alltagsbewältigung). Damit wird die Gewinnung und Begleitung der ehrenamtlichen Kräfte ein Zukunftsthema. Eine verstärkte regionale Koordinationsfunktion ist im Rahmen des Gesamtkonzepts für die *ASZplus* vorgesehen. Hier sind aber noch Fragen zu klären: Wie kann Konkurrenz um ehrenamtliche Helfer und Helferinnen vermieden werden? Wie können die rechtlichen und finanziellen Rahmenbedingungen verbessert werden? Wie können stadtweite Unterstützungsstrukturen (z. B. Agenturen, Helferbörsen) des bürgerschaftlichen Engagements eingebunden werden?

Neben diesen Querschnittsthemen sind für die drei Bereiche im Rahmen des Gesamtkonzepts **konkrete Aufgaben** zu lösen. Dies betrifft zunächst die *ASZplus*, die bereits ab dem 2. Quartal 2015 in die Einführungsphase gehen. Für diesen Bereich wurde beim zweiten Fachtag eine Reihe von konzeptionellen Fragen angesprochen, die in der Einführungsphase vertieft bearbeitet und geklärt werden sollten. Dies betrifft die Umsetzung der Eckpunkte:

- Etablierung der präventiven Hausbesuche und Stärkung der aufsuchenden Arbeit
- Unterstützung bei der Alltagsbewältigung
- ASZ-interne Organisation der Betreuung von ehrenamtlichen Kräften
- Ausgestaltung der neuen, individuellen Schwerpunktsetzungen unter Berücksichtigung vorhandener Angebote und Bedarfslagen (Ausgestaltung der

Lotsen- und Vernetzungsfunktion in den Regionen, interkulturelle Öffnung, Öffnung für Menschen mit Behinderung, Ausbau der ASZ zu einem Stadtteilzentrum)

Für die Beratungsstellen wird es im Rahmen der Arbeit am Gesamtkonzept weiter um Profil-schärfung und Schnittstellenklärung gehen. Eine zentrale Aufgabe wird es sein, die Konzepte der Beratungsstellen für ältere Menschen und der Fachstellen für pflegende Angehörige anzugleichen und Synergieeffekte nutzbar zu machen.

In den Sozialbürgerhäusern sind verschiedene Fachlichkeiten (auch) mit älteren Menschen befasst. Dies betrifft vor allem die Fachstellen häusliche Versorgung, die Bezirkssozialarbeit und die SGB XII-Sachbearbeitung. Durch die Stärkung der aufsuchenden Arbeit in den *ASZ-plus* und durch die institutionelle Verankerung der präventiven Hausbesuche ist damit zu rechnen, dass mehr Menschen ins Altenhilfesystem kommen werden. Zu erwarten ist dadurch auch ein höheres Arbeitsaufkommen in den SBH. Es wird deswegen damit gerechnet, dass eine Ressourcenstärkung in den mit Altenhilfe befassten Fachlichkeiten der SBH notwendig wird. Für eine zukunftsfähige Altenhilfe sind die konzeptionellen und institutionellen Grundlagen der SBH zu überprüfen und im Hinblick auf ein geschärftes Profil „Altenhilfe im SBH“ bei Bedarf zu überarbeiten.

Ausblick

Auf der Basis der Ergebnisse der beiden Fachtage wurde von der Projektleitung eine Beschlussvorlage erarbeitet, die am 6. 11. 2014 im Sozialausschuss beschlossen wurde. In der Beschlussvorlage geht es um den Einstieg in das Gesamtkonzept mit der Einführung der *ASZplus* an sieben Standorten. Für die Einstiegsphase ist es wichtig, dass die beteiligten ASZ gut begleitet und unterstützt werden. Insbesondere wird es darum gehen, für die Umsetzung der Präventiven Hausbesuche ein Konzept zu finden, das die zentralen Bausteine aus dem Modellversuch berücksichtigt. Eine Einführung in die Philosophie und das Konzept der Präventiven Hausbesuche ist notwendig. Daran anknüpfend sollte in regelmäßigen Arbeitsgruppen/Workshops der beteiligten ASZ eine praktikable Umsetzung für die jeweiligen regionalen Notwendigkeiten gefunden werden. Dies gilt auch für die übrigen verpflichtenden Eckpunkte der *ASZplus*:

- aufsuchende Angebote verstärken
- verstärkt bei der Alltagsbewältigung unterstützen
- die Potentiale Ehrenamtlicher in den ASZ noch qualifizierter zu wecken und zu unterstützen

Thema dieser Arbeitsgruppen müsste auch die individuelle Schwerpunktsetzung sein. Der zweite Fachtag konnte hier nur die notwendigen Arbeitsbereiche anreißen und vor allem die zu klärenden Fragen sammeln.

4 Ausblick und Empfehlungen für den weiteren Prozess in den drei Hauptbereichen der Altenhilfe

4.1 Startphase ASZ*plus*

Ab März 2015 beginnt die Weiterentwicklung der ASZ zu ASZ*plus*, zunächst in sieben ASZ. Damit trägt die Stadt München den veränderten Bedürfnissen und Ansprüchen an eine zeitgemäße Altenhilfe angesichts des demografischen Wandels Rechnung. Die erste Stufe des „Gesamtkonzepts Münchner Altenhilfe“ wird damit umgesetzt.

ASZ*plus* bedeutet eine konzeptionelle Veränderung in Richtung Ausweitung und Stärkung der präventiven und zugehenden Angebote. Mit dieser konzeptionellen Veränderung ist eine Ressourcenerweiterung verbunden. Die sieben Start-ASZ erhalten jeweils 1,5 Stellen zusätzlich.

Nach den Vorgaben aus dem Gesamtkonzept werden sich die sieben Pilot-ASZ verbindlich um folgende Aufgaben kümmern:

- Stärken der aufsuchenden Angebote
- Verankern der Präventiven Hausbesuche
- verstärkte Unterstützung bei der Alltagsbewältigung
- (noch) qualifizierteres Wecken und Unterstützen der Potenziale der Ehrenamtlichen in den ASZ

Daneben können sich die ASZ noch ein Schwerpunktthema wählen, das den regionalen und konzeptionellen Besonderheiten Rechnung trägt. Dabei soll es vor allem um folgende Themen gehen:

- Wahrnehmen einer regionalen Lotsen- und Vernetzungsfunktion im System der Altenhilfe in München
- Angebote für Menschen mit Behinderung und Menschen mit Migrationshintergrund verstärken
- die ASZ zu einer Art „Stadtteilzentrum“ weiterentwickeln

Für die Konzeptarbeit und Umsetzung in der Startphase sind aus Sicht der Prozessbegleitung folgende Handlungsempfehlungen zielführend.

4.1.1 Einführung Präventive Hausbesuche

Die Aufgabe der Präventiven Hausbesuche wurde in einem vierjährigen Modellversuch der Landeshauptstadt München von 2010 – 2014 erprobt. Ziel dieses niederschweligen, freiwilligen Informations- und Beratungsangebots ist es, älteren Münchnerinnen und Münchnern den Verbleib in der eigenen Wohnung so lange wie möglich zu sichern. Ausgehend von dem Gedanken, dass ein größerer Teil der älteren Bevölkerung Münchens nur schwer den Zugang zum Hilfesystem findet – oder erst dann, wenn bereits ein größerer Hilfebedarf aufgelaufen ist –, wurde Münchnerinnen und Münchnern ab 75 Jahren in vier Modellregionen ein präventiver Hausbesuch angeboten. Bei dem sollte möglicher Hilfe- und Informationsbedarf im Gespräch aufgedeckt werden, um dann gezielte Hilfen bzw. Ansprechpartner und -

partnerinnen vermitteln zu können. Im Modellzeitraum wurden auch verschiedene Trägerschaften und Schwerpunkte ausprobiert: Alten- und Service-Zentrum mit Schwerpunkt allein lebende alte Menschen, Sozialbürgerhaus mit Schwerpunkt Armut, Verein für Stadtteilarbeit mit Schwerpunkt Migration⁹ und die GEWOFAG mit Schwerpunkt Wohnen.

Der Modellversuch verlief erfolgreich und hat differenzierte Bedarfe aufgedeckt. Die Ergebnisse sind im Einzelnen ausführlich im Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung ausgeführt¹⁰. Für die Zukunft wird darin die Anbindung an eine flächendeckende und regional gut vernetzte Einrichtungsform empfohlen. Die Alten- und Service-Zentren bieten sich insofern an, als sie ausdrücklich präventiv arbeiten und ein niederschwelliges Angebot für ältere Menschen bereithalten.

Mit dem Gesamtkonzept offene Altenhilfe in München ist die Verstetigung des Angebots der Präventiven Hausbesuche verbunden. Zunächst werden sieben ASZ diese niederschwellige Dienstleistung anbieten. Auch wenn die Rahmenbedingungen des Modellversuchs nicht 1:1 übertragen werden können, sind unseres Erachtens einige zentrale Merkmale für das Gelingen der Verstetigung unverzichtbar:

Zentrale Unterstützung sichern

In der Modellphase wurden die Fachkräfte durch eine Projektleitung unterstützt, die im Sozialreferat angesiedelt war. In ihrer Verantwortung lagen Öffentlichkeitsarbeit, projektinterne Kommunikation, Informationsvermittlung, Organisation von Kooperationstreffen der Fachkräfte mit anderen Einrichtungen, Klärung von Schnittstellenproblematiken, die strategische Kooperation mit anderen Abteilungen und Ämtern im Sozialreferat sowie referatsübergreifende Kooperationen.

Neben den beschriebenen Aufgaben wird es in der Startphase darum gehen, die Umsetzung der fachlichen Anforderungen an Präventive Hausbesuche in der Fläche und bei möglichen Anstellungsträgern zu unterstützen und sicherzustellen. Dies bezieht sich unter anderem auf die Öffentlichkeitsarbeit durch die

- Organisation und Durchführung der Aktion INFOPOST
- Unterstützung überregionaler Vernetzungsarbeit
- Unterstützung bei der Schnittstellengestaltung

Zugang zum städtischen Fortbildungsangebot gewähren

Die Fachkräfte, die für das Modellprojekt gewonnen wurden, brachten eine fundierte Kenntnis für den Arbeitsbereich mit. Dennoch waren auch hier regelmäßige Fortbildungen, interner

⁹ Migrantinnen und Migranten wurden bereits ab 65 Jahren besucht. Damit wurde den Erkenntnissen Rechnung getragen, dass sich Migrantinnen und Migranten durch z. T. traumatische Migrationserfahrungen, körperlich schwere Arbeit und kulturell indiziert früher als alt begreifen als die Mehrheitsbevölkerung.

¹⁰ Dill, Helga/Gmür, Wolfgang (2014). Abschlussbericht zum Modellprojekt „Präventive Hausbesuche für ältere Münchnerinnen und Münchner“ unter Mitarbeit von Dr. Jakob Kandler. Hrsgg. von der Landeshauptstadt München, Sozialreferat, Amt für soziale Sicherung. München.
http://www.ipp-muenchen.de/texte/2014_praeventive_hausbesuche.pdf oder
<http://www.ris-muenchen.de/RII/RII/DOK/SITZUNGSVORLAGE/3441248.pdf>

Austausch und Intervention notwendig. Durch die Projektleitung war es möglich, dass auch die Angestellten externer Träger Zugang zum städtischen Fortbildungsprogramm bekamen.

Gezielte und passgenaue Fortbildungen für die künftigen Fachkräfte sollten in jedem Fall weiterhin ermöglicht werden, idealerweise durch Zugang zum städtischen Fortbildungsprogramm. Für diese Fortbildungen müssen ausreichende Zeit- und Geldressourcen eingeplant werden.

Infopost zentral organisieren

Mit der Infopost¹¹ wurde eine erhebliche Rationalisierung des Zugangs erreicht. So wurden mit 1200 Briefen fünfmal so viele Hausbesuche angebahnt wie mit 35 000 verteilten Flyern. Wenn die in der Modellphase erfolgreich eingesetzte Aktion Infopost beibehalten wird, ist Unterstützung durch die fachliche Steuerung im Sozialreferat/Amt für soziale Sicherung notwendig. Die hierfür notwendigen Kooperationen sollten im Vorfeld gesichert werden.

Praxisgruppe einrichten

Die zugehende Beratungsarbeit mit den alten Menschen erfordert eine ständige Reflexion des eigenen Tuns. Dieses wurde im Modellzeitraum durch die monatlichen Treffen mit der Projektleitung und der wissenschaftlichen Begleitung sowie durch die selbstorganisierten Interventionssitzungen der Fachkräfte unterstützt und ermöglicht. Dies sollte unbedingt beibehalten werden. Bei einer Übertragung des Modells in den Regelbetrieb müssen dafür ausreichende Zeit- und Geldressourcen eingesetzt werden. Bei komplexeren Fällen kann auch über punktuelle Supervisionssitzungen nachgedacht werden.

Informationspool zur Qualifizierung der Lotsenfunktion

Im Rahmen des Modellprojektes wurden für die verschiedensten Beratungs- und Unterstützungsbedarfe erfolgreich Kooperationspartnerinnen und -partner gefunden, an die die Ratsuchenden verwiesen und weitervermittelt werden konnten. Das Spektrum an Angeboten der „Individuellen Orientierungshilfe für ein selbstbestimmtes Leben im Alter“ ist im Verlauf des Projektes bedürfnisorientiert erweitert worden. Die systematische Zusammenstellung dieser Angebote und der dabei relevanten Informationswege und Kontaktadressen sowie deren schnelle Abrufbarkeit unterstützen die Lotsenfunktion der Fachkräfte nachhaltig. Dieser Ertrag des Modellprojektes sollte gesichert, für die *ASZplus* zugänglich gemacht und weiter gepflegt werden. Dadurch können auch Zugangswege zu Unterstützungsangeboten erschlossen, verkürzt oder erleichtert werden.

Regionale Schwerpunkte identifizieren

Im Modellzeitraum hatte jede der vier Modellregionen einen thematischen Schwerpunkt zu bearbeiten. Dieser richtete sich zunächst vor allem an der regionalen Bevölkerungsstruktur aus. Für eine regionale Schwerpunktsetzung bei der Verstetigung der präventiven Hausbesuche erscheint es wichtig, diese an den beobachteten und dokumentierten Bedarfen und

¹¹ Bei der Aktion Infopost wurden in den Modellregionen Bürgerinnen und Bürger ab 75 Jahren angeschrieben. Dies war mit Hilfe der Einwohnermeldedaten und der Unterstützung durch das Direktorium möglich. Durch die Aktion Infopost wurde der Bekanntheitsgrad der Präventiven Hausbesuche noch einmal erheblich gesteigert.

Bedürfnissen der älteren Menschen zu orientieren und nicht an den in der Region vorhandenen Angeboten.

Gemeinsame Konzeptarbeit zur Weiterentwicklung und Anpassung der PHB

Auch wenn auf die Erkenntnisse aus dem Modellzeitrum und die Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung zurückgegriffen werden kann, ist eine kontinuierliche konzeptionelle Arbeit für die Verstetigung der Präventiven Hausbesuche zwingend notwendig. Dies kann zum einen in der Praxisgruppe geleistet werden, zum anderen aber auch auf der Leitungsebene der ASZ. Eine Verschränkung dieser beiden Diskussionsstränge muss gewährleistet werden, beispielsweise durch Einbeziehen der Fachkräfte in die Workshop-Runden.

Inhaltlich wird es u. a. um Fragen der Erreichbarkeit, der Lotsenfunktion, der Integration pflegerischer Fachlichkeiten, der Präzisierung der Zielgruppe, der Erreichbarkeit von Migrantinnen und Migranten u. ä. gehen. Diese Themen berühren auch die weiteren Aufgaben der *ASZplus*.

4.1.2 Ehrenamt

Ein weiterer Eckpunkt für die *ASZplus* ist die Stärkung und Begleitung der ehrenamtlichen Arbeit. Eine Reihe von Angeboten, gerade die Alltagsunterstützung älterer Menschen, kann nur über die Mitarbeit von Ehrenamtlichen im relevanten Umfang vorgehalten werden. Dies betrifft insbesondere die alltagsnahen Hilfen und jede Form von Hol-, Bring- und Begleitdiensten. Hier können die *ASZplus* auf Erfahrungen der bisherigen ASZ-Arbeit zurückgreifen. Allerdings wird es künftig stärker um die Qualifizierung und Begleitung der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer gehen, da die Aufgaben – etwa bei der Unterstützung von Demenzkranken und im Bereich der Alltagsbegleitung – eine hohe Fachlichkeit im Umgang mit diesen Personen verlangen. Das macht die Entwicklung eines **Konzepts zur Begleitung und Schulung von Ehrenamtlichen** notwendig. Auch dies sollte ein Thema für die Workshop-Runden sein.

Für die Gewinnung der Ehrenamtlichen ist ein Ausbau der (überregionalen) **Kooperation mit Freiwilligenagenturen/-börsen** bzw. mit der Förderstelle für Bürgerschaftliches Engagement (**FoeBe**) zu empfehlen. Auch hierfür ist eine Koordinationsstelle bei der Fachsteuerung im Sozialreferat/Amt für Soziale Sicherung hilfreich. Geprüft werden sollten zudem ein **überregionaler Pool** von Freiwilligen und die überregionale Einsatzmöglichkeit von geschulten Ehrenamtlichen.

Gerade für die Gruppe der qualifizierten Freiwilligen wurde bei den Fachtagen die Notwendigkeit angemahnt, über eine veränderte Vergütung/Aufwandsentschädigung nachzudenken. Viele „junge Alte“ bringen Qualifikationen mit oder erwerben diese im Rahmen der freiwilligen Tätigkeit, verfügen aber nur über kleine Einkommen und brauchen deshalb eine angemessene Aufwandsentschädigung (s. dazu auch die Dokumentationen der Fachtage).

4.1.3 Alltagsbewältigung

Die thematische Vorgabe für *ASZplus*, sich in Zukunft verstärkt um die Unterstützung bei der Alltagsbewältigung der zu Hause lebenden alten Menschen zu kümmern, macht ebenfalls

eine intensive **konzeptionelle Arbeit** notwendig. Beantwortet werden müssen vor allem folgende Fragen:

- Was umfasst „Alltagsbewältigung“ genau?
- Welche Kompetenzen benötigen die Unterstützenden?

Zentral für die Alltagsunterstützung sind **haushaltnahe Dienstleistungen**. Hier ist eine Erweiterung bzw. Neuorganisation mitzudenken (s. auch Ehrenamt).

4.1.4 Regionale Vernetzung, Kooperation mit SBH/Beratungsstellen

Regionale Vernetzung ist von jeher eine Kernaufgabe der ASZ. Im Rahmen des Gesamtkonzepts wird es vor allem um eine Intensivierung der Kooperation mit den Beratungsstellen und Sozialbürgerhäusern in der Region gehen. Dies hängt zum einen von der Erweiterung der Zielgruppe ab. Wenn die Präventiven Hausbesuche erfolgreich verstetigt sind, werden mehr alte Menschen den Weg ins Hilfesystem finden – nach den Erkenntnissen aus dem Modellzeitraum mit einem nicht unerheblichen Bedarf an finanzieller Unterstützung, was die Hilfe durch das SBH auslöst. Ein zentrales Thema wird die Frage nach der Fallbegleitung sein, die auch im Modellversuch Präventive Hausbesuche nicht abschließend geklärt werden konnte. Case-Management muss definiert und die Zuständigkeiten müssen festgelegt werden. Aber auch Menschen mit einem geringen Hilfe- oder Informationsbedarf suchen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, an die sie sich auch bei einem späteren veränderten oder neuen Anliegen wenden können. Hier liegt Abstimmungsbedarf bei den drei Hauptbereichen der offenen Altenhilfe vor: *ASZplus*, Beratungsstellen und Sozialbürgerhäuser. Dieses wichtige Thema gilt es in der Startphase als übergreifende Aufgabe zu behandeln.

4.2 Beratungsstellen

Die Landeshauptstadt München fördert aktuell folgende Beratungsstellen:

- vier Beratungsstellen für ältere Menschen und ihre Angehörigen
- fünf Beratungsstellen mit spezifischen Zielgruppen und thematischen Zuständigkeiten
- sechs von der Landeshauptstadt und dem Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege kofinanzierte Fachstellen für pflegende Angehörige

Die vier **Beratungsstellen für ältere Menschen und ihre Angehörigen** bieten regionsübergreifend Informationen und umfassende Beratung über differenzierte Angebote der ambulanten, teil- und vollstationären Altenhilfe und Altenpflege in München. Dazu gehören bei Bedarf auch die Weitervermittlung in geeignete individuelle Versorgungs- und Wohnformen sowie die Vermittlung von Helferinnen und Helfern. Die Beratungsstellen sind stadtweit tätig und häufig mit den Übergängen in ambulante, teilstationäre oder stationäre Versorgung befasst.

Die **Beratungsstellen mit spezifischen Zielgruppen** informieren und beraten stadtweit

- zum Thema „Demenzerkrankungen“ (durch die Beratungsstelle Demenz der Alzheimer Gesellschaft München e.V.)
- zu den besonderen Anliegen von älteren schwulen, lesbischen oder transgender-

lebenden Menschen (durch die Beratungs- und Vernetzungsstelle rosa Alter der Münchner Aids-Hilfe)

- zu Fragen der altersgerechten Gestaltung des Wohnraums (durch die Beratungsstelle Wohnen des Vereins Stadtteilarbeit e.V.)
- zu den altersrelevanten Anliegen der Mitglieder der israelitischen Kultusgemeinde in München (IKG)
- zu den besonderen Bedürfnissen von älteren Migrantinnen und Migranten (durch den Fachdienst für ältere Migrantinnen und Migranten der Inneren Mission München)

Die sechs von der Landeshauptstadt mit dem Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege finanzierten **Fachstellen für pflegende Angehörige** haben zum Ziel, pflegende Angehörige durch psychosoziale Beratung und Begleitung so zu unterstützen, dass das jeweilige Pflegearrangement aufrechterhalten bzw. entsprechend angepasst werden kann. Angehörige sollen dabei gezielt entlastet werden. In der bestehenden Praxis haben die Fachstellen für pflegende Angehörige eine Vielfalt unterschiedlicher Entlastungs- und Unterstützungsangebote für Angehörige aufgebaut, wie z. B. Vermittlung von Kuren für pflegende Angehörige, gemeinsame Angebote für Angehörige und pflegebedürftige Menschen, Angehörigengruppen und Helferkreise.

Gemeinsam ist allen Beratungsstellen, die sich ausnahmslos in Trägerschaft der freien Wohlfahrtspflege befinden, dass der Zugang niederschwellig ist und eine neutrale – auf Wunsch auch anonyme – Beratung erfolgt. Zudem werden Hausbesuche durchgeführt.

Wesentliches Thema der Beratungsstellen ist die Beratung zu Wohn- und Versorgungsformen in der Stadt und im Umland. Sie bündeln zudem das Wissen über Entlastungsangebote und bieten einige auch selbst an (z. B. Demenzhelferinnen und -helfer oder die „Pflege-Erholungswoche“). Die Einrichtungen verfügen über einen – gemeinsam mit dem Sozialreferat – gepflegten Datenpool von Informationen und Anlaufstellen, die für Seniorinnen und Senioren sowie für deren Angehörige und andere Einrichtungen der Altenhilfe relevant sind.

Neben der Beratung haben die Beratungsstellen auch die Aufgabe des Case-Managements. Dabei übernehmen sie eine Art Federführung für die Unterstützung der Ratsuchenden, indem sie Hilfen vermitteln und koordinieren. Einzelfallübergreifend kommt ihnen eine fachliche Multiplikatoren- und Vernetzungsfunktion zu.

4.2.1 Der weitere Entwicklungsprozess - Gestaltung

Im Rahmen des Gesamtprozesses konnte eine Reihe von Erkenntnissen zusammengetragen werden, die die Qualität dieser Angebote aufzeigen, ebenso jedoch Entwicklungspotenziale, die in der derzeit vorliegenden Angebotsstruktur noch vorhanden sind. In der letzten Sitzung der fachlichen AG im November 2014 wurde eine erste Konzeption für die Weiterentwicklung des Bereichs Beratungsstellen im Rahmen des Gesamtkonzeptes vorgestellt. Diese Konzeption sieht vor, dass eine Projektgruppe zusammengestellt wird, die sich im Rahmen mehrerer Workshops sukzessive mit allen relevanten Fragen der inhaltlichen, organisatorischen und institutionellen Ausrichtung sowie Einbindung in das Gesamtsystem – vor allem die Gestaltung der Kooperation mit den *ASZplus* und den relevanten Bereichen der

SBH's – der offenen Altenhilfe in München befasst. Die Eckpunkte der weiteren Vorgehensweise lassen sich folgendermaßen zusammenfassen:

Die Projektgruppe setzt sich aus Vertreterinnen und Vertretern der Beratungsstellen im Bereich der Offenen Altenhilfe zusammen, die von der Stadt München gefördert werden:

- Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige
- Fachstellen für pflegende Angehörige (die von der Stadt München gefördert werden) und
- speziellen Beratungsstellen (Demenz, rosa Alter, ältere Migrantinnen und Migranten, Wohnen, IKG)

Um die Abstimmung mit den anderen Entwicklungsprozessen zu unterstützen, kommen ein bis zwei Vertreter/Vertreterinnen der anderen Bereiche (ASZ, SBH) sowie Vertretungen der freien Träger, die selbst entsprechende Beratungsstellen bzw. Fachstellen betreiben, hinzu. Insgesamt werden an dieser Projektgruppe 20 bis 30 Personen kontinuierlich mitarbeiten¹². Für die Sitzungen ist ein etwa sechswöchiger Turnus geplant. Das erste Arbeitstreffen findet Anfang März 2015 statt, u. a. um die Entwicklungsschritte mit den dann startenden *ASZplus* abstimmen zu können. Die Verantwortung für die Moderation und inhaltliche Gestaltung dieser Projektgruppe liegt bei S-I-A2 (Sozialreferat, Amt für Soziale Sicherung, Abt. „Kommunale Altenhilfe“).

4.2.2 Der weitere Entwicklungsprozess – Themen

Die inhaltlichen Fragestellungen der Projektgruppe leiten sich aus den bisherigen Ergebnissen des Entwicklungsprozesses für das Gesamtkonzept Altenhilfe in München ab. Nach dem derzeitigen Erkenntnisstand wird es um folgende Themen gehen:

Aufgabe und Auftrag der Beratungsstellen

Das Aufgabenspektrum der Beratungsstellen umfasst neben der Beratung auch Leistungen im Bereich der Versorgung und Unterstützung. Diese beiden Bereiche sind seit langem etabliert. Im Rahmen des Gesamtkonzepts Altenhilfe ist es sinnvoll, sie noch einmal zu reflektieren und über diesen Weg den Stellenwert der Beratungsstellen im Gesamtkonzept zu verdeutlichen, notwendige weitere Entwicklungen anzustoßen und vor allem die Kooperation mit den anderen Hauptstrukturen auf eine solide Basis zu stellen.

Im Leistungsbereich Beratung wird es darum gehen, die entsprechenden Qualitätsmerkmale herauszuarbeiten und sich über gemeinsame Standards zu verständigen. Im Einzelnen geht es darum, eine stadtweite und niederschwellige, ggf. auch anonyme Beratung sicherzustellen, die sich an den Bedürfnissen der Seniorinnen und Senioren orientiert. Dabei sind als Zielgruppen vor allem auch Alleinlebende und Menschen, die eine gerontopsychiatrische Unterstützung benötigen, zu berücksichtigen. Sie machen einen Großteil der Zielgruppe aus und sind in besonderer Weise auf Unterstützung angewiesen. Diese Zielgruppencharakteristika gelten für die Hauptstrukturen *ASZplus* und FhV gleichermaßen; hier empfiehlt sich in der Bedarfsermittlung und Angebotsentwicklung eine Kooperation.

¹² Entgegen der ursprünglichen Planung, den Kreis auf 18 bis 20 Personen zu beschränken, erwies sich im Sinne der transparenten Prozessgestaltung eine Ausweitung der Gruppe als sinnvoll.

Die Beratungsstellen sind Ansprechpartner für alle Fragen zu Lebens-, Wohn- und Versorgungsformen in der gesamten LH München. Sie kennen auch die im Münchner Umland vorhandenen Angebote.

Um an der als grundsätzliche Problem erkannten Zugangsproblematik zu arbeiten und die Niederschwelligkeit der Angebote weiter auszubauen, empfiehlt es sich, über Abendsprechstunden, eine gemeinsame münchenweite Telefonnummer und einen gemeinsamen Internetauftritt aller Beratungsstellen für ältere Menschen und ihre Angehörigen nachzudenken. Auch die Möglichkeit einer Ausweitung der Online-Beratung (per E-Mail) könnte geprüft werden.

Über diese gemeinsamen Angebote hinaus halten die spezialisierten Beratungsstellen besondere Angebote für ihre jeweilige Zielgruppe bereit. Sie fungieren auch als Koordinierungsstellen für fachspezifische Themen, u. a. um alle im Versorgungsnetz tätigen Stellen beraten zu können.

Ein Teil der Beratungsstellen übernimmt neben der Beratung auch einen Beitrag bei der Versorgung der Zielgruppe und deren Angehörigen. So werden Entlastungsangebote für versorgende und pflegende Angehörige bzw. Bezugspersonen stadtweit vermittelt und unterstützt (z. B. Pflegerholungswoche, Angehörigengruppen). Hier kommt den Beratungsstellen eine gestaltende und moderierende Funktion zu.

In besonderer Weise gilt dies für Ratsuchende, die selbst oder deren Angehörige von demenziellen Erkrankungen betroffen sind. Hier haben die beteiligten Beratungsstellen Aufgaben vor allem in der Werbung, Anleitung, Fortbildung und Begleitung der (Demenz-) Helferinnen und Helfer.

Zugangserleichterung

Ein wesentliches Ziel des „Gesamtkonzepts Münchner Altenhilfe“ ist die Vereinfachung des Zugangs zum Altenhilfesystem. Das ursprünglich vorgesehene Konzept, die *ASZplus* als grundsätzliche Erstanlaufstelle zu etablieren, wurde im Verlauf des Entwicklungsprozesses aufgegeben. Die Diskussion hat gezeigt, dass die aktuell bestehenden vielfältigen Zugänge zu den Angeboten der Altenhilfe in München grundsätzlich sinnvoll und bürgerorientiert sind. Allerdings sind bezogen auf die Beratungs- und Fachstellen die angebotenen Leistungen für die hilfesuchenden Bürgerinnen und Bürger nicht selbsterklärend. Ein mögliches Problem besteht darin, dass die in den Beratungsstellen für ältere Menschen und in den Fachstellen für pflegende Angehörige verfügbaren Angebote unterschiedlicher dargestellt und kommuniziert werden, als es den tatsächlichen Leistungsprofilen entspricht. Faktisch müssten sich Ratsuchende nicht für eine der Einrichtungen entscheiden, um optimal beraten und versorgt zu werden. Dies wird jedoch in der Außenwahrnehmung nicht ersichtlich. Die Differenzierung in strukturell unterschiedlich benannte Einrichtungen kann bei der Klientel so zu unnötigen Irritationen führen.

Ein Verzicht auf unterschiedliche Bezeichnungen der Beratungsstellen und die dadurch ermöglichte gemeinsame Öffentlichkeit könnte die Anstrengungen, den Zugang zu erleichtern, zusätzlich unterstützen. Dies würde ggf. auch eine andere Ausstattung der bisherigen „reinen“ Fachstellen für pflegende Angehörige notwendig machen (z. B. durch Förderung ent-

sprechender Personalstellen für Beratung alter Menschen und Angehöriger analog der bestehenden vier Stellen von Arbeiterwohlfahrt, Hilfe im Alter GmbH der Inneren Mission, dem Paritätischer Wohlfahrtsverband und dem Verein „Dahoam“. Das hierin liegende Potenzial sollte im weiteren Prozess unbedingt geprüft werden.

Engere Verzahnung der Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige und der Fachstellen für pflegende Angehörige

Im Entwicklungsprozess des Gesamtkonzepts Münchner Altenhilfe wurde kein grundsätzlicher institutioneller Veränderungsbedarf festgestellt. Eine sinnvolle Option zeichnet sich allerdings bei den Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige sowie bei den Fachstellen für pflegende Angehörige ab. Wie bereits oben ausgeführt, bedienen beide Institutionen vergleichbare Zielgruppen mit teilweise vergleichbaren Angeboten. Neben der Schwierigkeit bei einer gemeinsamen Außendarstellung ergeben sich aus dieser Konstellation auch Reibungsverluste und ein unnötiger zusätzlicher Verwaltungsaufwand. Dies gilt vor allem für die Fachstellen für pflegende Angehörige. Betroffen sind Einrichtungen und Träger, aber auch die Landeshauptstadt München als Zuschussgeberin. Einrichtungen und Träger müssen derzeit teilweise unterschiedliche Vorgaben von zwei Zuschussgebern erfüllen (unterschiedliche Jahresstatistiken, Jahresberichte und Verwendungsnachweise). Der damit verbundene bürokratische Aufwand scheint nicht unerheblich. Darüber hinaus erschweren die unterschiedlichen Förderkontexte eine gemeinsame Konzeptentwicklung, durch die Synergieeffekte und ein gemeinsamer, prägnanter (Außen-) Auftritt unterstützt werden könnte. Die hier vorhandenen Möglichkeiten und die dazu erforderlichen Rahmenbedingungen und Ressourcen sollten im Rahmen des weiteren Entwicklungsprozesses zusammengetragen und den Entscheidungsgremien vorgelegt werden.

Vernetzung und Kooperation

Die Bedeutung bereits bestehender guter Vernetzung, Zusammenarbeit und Kooperation und eine Weiterentwicklung bestehender Kooperationsvereinbarungen im Feld der Altenhilfe wurde im bisherigen Entwicklungsprozess von allen Akteuren mit Nachdruck unterstrichen. Im komplexen und differenzierten Feld der Offenen Altenhilfe in München kann auf eine funktionale Kooperation und Vernetzung nicht verzichtet werden. Den Beratungsstellen kommt dabei eine hervorgehobene Rolle zu, da eine ihrer zentralen Aufgaben in der Vermittlung von Informationen besteht.

Unter funktionalen Gesichtspunkten wird es in den Workshops der Beratungsstellen insbesondere um folgende Bereiche gehen:

- Rollenklärung: Lotse, Pate, Fallverantwortung. Durch ihre Niederschwelligkeit und die Zuständigkeit für alle Fragen zum Thema „Alter“ sind die Beratungseinrichtungen häufig die erste Anlaufstelle für ältere Menschen und ihre Angehörigen. In der Praxis und auch konzeptionell stellt sich in der Betreuung dieser Menschen im Laufe des Beratungsprozesses immer wieder die Frage, bei welchen Themen und mit welchem Leistungsumfang die Verantwortung für die Unterstützung bei den Mitarbeitenden der Beratungsstellen liegt, und bei welchen Fragestellungen und Betreuungsleistungen die „Fallverantwortung“ an eine andere Einrichtung über geht. Interessant scheint dies vor allem dann, wenn Leistungen aus dem Bereich der BSA bzw. der SBH

vermittelt werden. Die Erfahrungen – u. a. bei den Präventiven Hausbesuchen – zeigen jedoch, dass durch die vertrauensvolle Beziehung, die im Laufe einer (Erst-) Beratung aufgebaut wird, die Mitarbeitenden der Beratungsstellen auch langfristig als Vertrauenspersonen die relevanten Ansprechpartner und -partnerinnen der Ratsuchenden bleiben. Dies gilt vermutlich in besonderer Weise für die spezialisierten Beratungsstellen, die zusätzlich über spezifische Fachkenntnisse verfügen. Im weiteren Entwicklungsprozess wird zu klären sein, wie sich die Beratungsstellen hier positionieren und welche Antworten die Konzepte hier geben können. Relevant wird diese Frage auch in der konkreten Kooperation mit den anderen Akteuren der Altenhilfe, wenn die Fallverantwortung z. B. von den *ASZplus* abgegeben werden soll und geklärt werden muss, wer die Federführung übernimmt. Hier empfiehlt es sich, die bestehende Kooperationsvereinbarung gemeinsam zu würdigen und evtl. zu differenzieren (etwa durch gemeinsam entwickelte Prozessstandards).

- Die gemeinsame Bearbeitung dieser Fragestellung stellt einen wichtigen Teilaspekt der im Rahmen des künftigen Entwicklungsprozesses weiterzuentwickelnden Vernetzung und Kooperation (Kooperationsvereinbarung) dar, insbesondere mit den *ASZplus* und den SBHs (FhV, BSA). Diese Weiterentwicklung sollte sich an der konkreten Praxis in den Erprobungsregionen orientieren und dann konzeptionell und institutionell festgehalten werden. Als Methode bieten sich hier beteiligungsorientierte Potenzialanalysen und Qualitätszirkel an. Thematisiert werden sollten dabei nicht nur strukturelle Aspekte, sondern auch Fragen, die für eine gelingende, praktische Kooperation von Bedeutung sind (persönliche Vernetzung über Kooperationstreffen, bewusste Auswahl und angemessene Zahl der Teilnehmenden etc.). Die Reflexion und eventuelle Weiterentwicklung der Kooperation sollte nicht nur auf die Hauptstrukturen der Altenhilfe beschränkt sein, sondern alle Akteure mit einbeziehen. Angesichts der offensichtlich bereits sehr guten funktionierenden Kooperationen empfiehlt es sich, Beispiele guter Praxis zusammenzutragen und in den Entwicklungsprozess einzubringen.
- Eine besondere Qualität der Beratungsstellen im Bereich der Offenen Altenhilfe besteht darin, dass in diesen Einrichtungen umfassendes Wissen und ausgewiesene Spezialkompetenzen gebündelt sind. Vor allem gilt dies für die spezialisierten Beratungsstellen. Eine wichtige Aufgabe der Kooperation ist es deshalb, dieses Potenzial weiterhin und u. U. systematischer für die anderen Dienste und Einrichtungen nutzbar zu machen (Stichworte: Transfer von Wissen und Knowhow, Wissens- und Kompetenzpool, Koordination für Fachthemen etc.).

4.3 Sozialbürgerhäuser (SBH)

4.3.1 Ausgangssituation

Im Stadtratsbeschluss zum Gesamtkonzept Münchner Altenhilfe vom 6. 11. 2014 wird auch die Weiterentwicklung der für die Altenhilfe relevanten Angebote in den Sozialbürgerhäusern (SBH) thematisiert. Parallel zur Weiterentwicklung der *ASZ* zu *ASZplus* sowie der Erarbeitung des neuen Profils der Beratungsstellen soll ein Konzept für die „Altenhilfe im SBH“ erarbeitet werden.

„Die demografische Entwicklung, das Ansteigen von Altersarmut und die damit verbundenen Notlagen sind seit Jahren in allen 3 Fachbereichen – BSA, SGB XII Sachbearbeitung und FhV – deutlich spürbar. Durch die Stärkung der aufsuchenden Arbeit in den *ASZplus* (s. o.) und dabei insbesondere durch die institutionelle Verankerung der präventiven Hausbesuche werden darüber hinaus mehr hilfebedürftige Personen bekannt werden, denen Leistungen der SBH zustehen. Dies kann, neben der sich abzeichnenden Notwendigkeit, die FhV auszubauen, auch eine weitere Stärkung der anderen für die Altenhilfe relevanten Fachlichkeiten im SBH (BSA und SGB XII Sachbearbeitung) notwendig machen.

Ein Ausbau des entsprechenden Angebots im SBH sollte im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung der Konzepte für die Angebote der Altenhilfe im Sozialbürgerhaus erfolgen“ (Stadtratsbeschluss vom 6. 11. 2014, S. 19).

Den SBH kommt im Gesamtkonzept Münchner Altenhilfe eine wichtige Rolle zu. Mehrere Fachbereiche dort erbringen Leistungen der Altenhilfe, auch wenn sie sich nicht ausschließlich an alte Menschen richten. Insbesondere sind dies:

- die Fachstellen häusliche Versorgung (FhV)¹³
- die Bezirkssozialarbeit (BSA)
- die SGB XII-Sachbearbeitung (insbesondere Grundsicherung im Alter und Hilfe zur Pflege)

Die **FhV**¹⁴ ist eine Beratungsstelle für Erwachsene, die sich in ihrer häuslichen Umgebung nicht (mehr) selbst versorgen können und/oder pflegebedürftig sind. Schwerpunkt der Tätigkeit sind die Beratung und konkrete Unterstützung bei der Vermittlung und Installierung von geeigneten Hilfen, die den Verbleib in der eigenen Häuslichkeit sichern. Hierbei arbeitet die FhV eng mit den anderen Fachlichkeiten im SBH zusammen und übernimmt bei Bedarf die fachspezifische Beratung dieser Fachlichkeiten, aber auch anderer städtischer Dienststellen sowie definierter Kooperationspartner zu Themen wie Pflege, Krankheitsbilder, häusliche Pflegearrangements, spezifische Versorgungsstrukturen in der Sozialregion. Im Rahmen der Hilfe zur Pflege nach SGB XII führt die FhV in Situationen von akuter pflegerischer Unterversorgung eine vorläufige Pflegeeinschätzung durch, sofern dies zur Absicherung der Pflege und Pflegekosten notwendig ist. Die FhV richten sich an Erwachsene aller Altersgruppen. Mehr als drei Viertel ihres Klientels waren nach der Statistik der letzten Jahre über 65 Jahre alt (vgl. Stadtratsbeschluss vom 6. 11. 2014, S. 7).

Die **BSA** ist zuständig für Bürgerinnen und Bürger in gefährdenden Lebenslagen, die sich akut oder langfristig in einer psychisch und/oder physisch gefährdenden Lebenslage befinden oder von einer solchen bedroht sind und sich nicht selbst helfen können. Die BSA handelt dabei sowohl präventiv als auch in akuten Krisen. Die Kernkompetenz der BSA zur Sicherstellung der Grundversorgung liegt u. a. in der sozialpädagogischen Diagnostik (Problembestimmung), der Gefährdungseinschätzung und der sich aus dieser fachlichen Einschätzung ergebenden Organisation von Hilfen und Schutzkonzepten oder anderen notwendigen Interventionen für die Münchner Bürgerin und den Münchner Bürger.

¹³ Derzeit 1 Mitarbeiterin/Mitarbeiter pro SBH bzw. im SBH-Nord 2 Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter.

¹⁴ Die Darstellung des Profils der Fachlichkeiten orientiert sich an dem Stadtratsbeschluss v. 6.11.2014.

Aktuell liegt der Schwerpunkt in der Tätigkeit der BSA auf der Kinder- und Jugendhilfe, obwohl die demografische Entwicklung in eine andere Richtung weist. Hier wird ein grundsätzlicher Handlungsbedarf gesehen – insbesondere hinsichtlich einer besseren Identifizierbarkeit eines konkreten Angebots für alte Menschen im SBH.

Die **SGB XII**-Sachbearbeiterinnen und -Sachbearbeiter beraten die Bürgerinnen und Bürger in Fragen der Sozialhilfe, der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung sowie in sonstigen sozialen Angelegenheiten (v. a. Hilfe zur Pflege). Sie helfen allen, die ihren Lebensunterhalt nicht aus eigenen Kräften und mit eigenen finanziellen Mitteln beschaffen können und für die nicht Leistungen der Grundsicherung für Arbeitsuchende nach dem SGB II in Betracht kommen oder die aufgrund besonderer Lebensumstände Hilfe brauchen. Die Zahl der Bezieherinnen und Bezieher von Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung nimmt in München konstant zu und stieg seit 2005 (Einführung SGB XII) um mehr als die Hälfte (auf über 17 000 im Jahr 2014), bei einem Anteil älterer Menschen ab 65 Jahren von rund 80 Prozent.

Aufgrund der demografischen Veränderungen wird eine Überprüfung der Arbeitsschwerpunkte in den SBH, insbesondere der FhV, notwendig. Derzeit liegt die Ausrichtung vor allem in der Kinder- und Jugendhilfe sowie bei den finanziellen Hilfen. Zum gegenwärtigen Stand des Gesamtprozesses lautet also die Empfehlung für die SBH, die für die Altenhilfe relevanten Angebote der SBH (insbesondere die FhV) zu stärken und weiterzuentwickeln. Näheres dazu soll ab dem 2. Quartal 2015 in einer intensiven Workshop-Phase im Rahmen des Gesamtkonzepts erarbeitet werden¹⁵.

4.3.2 Der weitere Entwicklungsprozess – Gestaltung

In der letzten Sitzung der fachlichen AG im November 2014 konnte für den Bereich SBH noch kein Konzept zum weiteren Vorgehen vorgestellt werden, da hierzu erst eine interne Vereinbarung zwischen den tangierten Fachbereichen, dem Amt für Soziale Sicherung und der Leitung der Sozialbürgerhäuser, erfolgen sollte.

Auch in die Arbeit der Projektgruppe SBH sollen die anderen Bereiche – ASZ und Beratungsstellen – zu einem geeigneten Zeitpunkt mit einbezogen werden (s. Protokoll der fachlichen AG, 20. 11. 2014).

Der Abstimmungsprozess über das weitere Vorgehen für den Bereich SBH ist strukturell komplizierter als in den anderen Hauptstrukturen, da hier zwei Steuerungsbereiche (SBH-Leitung für den operativen Bereich, Amt für Soziale Sicherung für die Produktsteuerung) einen gemeinsamen Weg finden müssen. Dies betrifft nicht nur die jeweilige Leitungsebene, sondern vor allem auch die zentralen fachlichen Steuerungsebenen:

- im SBH die Leitung Bezirkssozialarbeit und SBH Soziales (S-IV-LBS)
- im Amt für Soziale Sicherung die fachliche Steuerung

Für die SBH wird es in diesem Rahmen darum gehen, zum einen die interne Struktur in den Blick zu nehmen, zum anderen aber auch die Einbettung in das Netz der regionalen Versorgung zu betrachten und Schnittstellen und Kooperationsbeziehungen zu überprüfen.

¹⁵ Auch über eine mögliche Ressourcenerweiterung wird im Rahmen dieser Konzeptentwicklung nachgedacht werden.

Bei der **Innenperspektive** gilt es, die (neuen bzw. erweiterten) Anforderungen, die sich aus dem Gesamtkonzept Münchner Altenhilfe ergeben (können), mit der bestehenden SBH-Struktur und dem SBH-Konzept zu verbinden. Dabei kann man an konzeptionelle und strategische Überlegungen anknüpfen, welche die Entwicklung der SBH im Grunde von Beginn an begleitet und gestaltet haben. Dazu gehört zum Beispiel die organisatorische Neuausrichtung der BSA mit den Elementen Orientierungsberatung, Fallverteilung im Team und Unterstützungsdienst (Einführung 2011).¹⁶ Eine – nicht nur vor dem Hintergrund des Gesamtkonzeptes – wichtige Entscheidung war auch die Implementierung der FhV, die mit dem Ziel einer Verbesserung der häuslichen Versorgung hilfe- und pflegebedürftiger Erwachsener als spezialisierte „kleine“ Fachlichkeit in die Sozialbürgerhäuser integriert wurde (2004 – 2008). Begleitet wurden die SBH seit ihrer Einführung von Diskussionen um Kernelemente des SBH-Konzeptes wie Sozialraumorientierung und Bürgerinnen- und Bürgernähe oder Ganzheitlichkeit und Spezialgebiete sowie um Anspruch und Wirklichkeit in der Praxis.

Bei der **Außenperspektive** geht es um die vielfältigen Verbindungen des SBH in die Sozialregion und die Gesamtstadt, zu anderen städtischen Einrichtungen sowie zu freien Trägern und sonstigen Anlaufstellen. Auch bei dieser für das SBH-Konzept so wichtigen Verankerung und Vernetzung im Sozialraum/in der Sozialregion spielt die Zielgruppe alte Menschen eine wichtige Rolle.

Ein Meilenstein war in diesem Zusammenhang die bereits im Jahr 2007 verabschiedete Kooperationsvereinbarung, in der die zentralen Schnittstellen und die Zusammenarbeit der Einrichtungen innerhalb der definierten Hauptstrukturen – ASZ, Beratungsstellen, FhV, BSA – in Bezug auf den Bereich Beratung und Hilfevermittlung in der häuslichen Versorgung älterer Menschen beschrieben und geregelt sind. Bei der Überprüfung der Vereinbarung im Jahr 2009 wurde ihr eine hohe Praxistauglichkeit und Akzeptanz bei allen Beteiligten attestiert. Im Rahmen der Überprüfung wurde auch eine erste Anpassung der Kooperationsvereinbarung vorgenommen (Fortschreibung 2010)¹⁷. Die bisherige Arbeit am Gesamtkonzept und der beschlossene Einstieg in das Gesamtkonzept mit den sieben *ASZplus* haben Auswirkungen auf die Gestaltung der Schnittstellen und erfordern deshalb eine (neuerliche) kritische Überprüfung der Kooperationsvereinbarung.

Die Überlegungen zur Weiterentwicklung der für die Altenhilfe relevanten Angebote der SBH im Rahmen des Gesamtkonzeptes Münchner Altenhilfe können also an seit langem geführte Diskussionen, an bewährte Konzepte und Umsetzungsstrategien anknüpfen. Die Kunst wird darin bestehen, innerhalb des bestehenden, sich aber auch ständig verändernden SBH-Gesamtsystems den Fokus Altenhilfe zu verstärken und für die Bürgerinnen und Bürger wie auch für die Kooperationspartner transparenter und leichter zugänglich zu machen.

¹⁶ s. Bericht zum Abschluss des Projekts „Zukunft der Bezirkssozialarbeit in den Sozialbürgerhäusern und der Zentralen Wohnungslosenhilfe“, Bekanntgabe in der gemeinsamen Sitzung des Kinder- und Jugendhilfeausschusses und des Sozialausschusses vom 3. 7. 2012.

¹⁷ Kooperationsvereinbarung zwischen den Alten- und Service-Zentren (nachfolgend bezeichnet als ASZ) sowie den benannten Beratungsstellen für ältere Menschen und deren Angehörige und den Fachstellen häusliche Versorgung sowie der Bezirkssozialarbeit der Landeshauptstadt München (nachfolgend bezeichnet als FhV und BSA) über die Wahrnehmung der Aufgaben im Bereich Beratung und Hilfevermittlung in der häuslichen Versorgung älterer Menschen, Fortschreibung 2010.

4.3.3 Der weitere Entwicklungsprozess – Themen

Der konkrete Handlungsbedarf wurde bei den Fachtagen deutlich und wird im Folgenden zusammengefasst wiedergegeben.

Zugang verbessern – Klare und transparente Strukturen schaffen

Das SBH vereint eine Vielfalt von Angeboten und Leistungen, die von verschiedenen Fachlichkeiten erbracht werden. Gerade die SBH verkörpern – als operative Ebene des Sozialreferates – den Anspruch, Bürgerfreundlichkeit durch gute Erreichbarkeit, durch Bündelung der Leistungen unter einem Dach und fallbezogene Zusammenarbeit der Dienststellen zu gewährleisten, in besonderer Weise.

Trotz dieser Stärken des SBH-Konzeptes gibt es nach wie vor Zugangsbarrieren, die es abzubauen gilt. Die Fachtage haben hier für den Bereich Altenhilfe eine Reihe von Beispielen aufgezeigt. Stichworte sind: Unübersichtlichkeit, mangelnde Transparenz, Unklarheit über Zuständigkeiten/Ansprechpartner/-personen, mangelnde Erreichbarkeit, Image als Behörde etc.

Zusammengefasst geht es darum, Möglichkeiten und Wege zu finden, wie der Zugang zur „Altenhilfe im SBH“ sowohl für ältere Bürgerinnen und Bürger als auch für die Kooperationspartner – vor allem durch klarere Strukturen und mehr Transparenz – (weiter) verbessert und künftig möglichst direkt gestaltet werden kann.

Wie können innerhalb des SBH klarere Strukturen und Zuständigkeiten für Altenhilfe geschaffen werden? Da wäre zunächst zu fragen: Welche **Fachlichkeiten** (sollen) zu einem neuen Schwerpunkt „Altenhilfe im SBH“ gehören? Inwieweit können die jeweiligen **Aufgabenprofile** – in Richtung alte Menschen/Altenhilfe – geschärft werden? Müssen in der Folge die Prozessstandards für das professionelle **Zusammenspiel der Fachlichkeiten** innerhalb der SBH angepasst werden?

Wenn künftig die „Altenhilfe im SBH“ ein schärferes Profil mit klareren Zuständigkeiten bekommen soll, gilt es auch die Frage zu beantworten, ob und wie sich dies mit den Strukturen und **Kernelementen des SBH-Konzeptes** vereinbaren lässt und welche **Konsequenzen** dies für die einzelnen Fachlichkeiten (insbesondere BSA, FhV und SGB XII-Sachbearbeitung) haben würde.

Geklärt werden müsste auch die Frage, ob sich die Einrichtung **von zentralen Ansprechpersonen** für Altenhilfe im SBH – sowohl für die Zielgruppe als auch für Kooperationspartner – realisieren lässt und ob dies gewollt ist. Das gilt auch für niederschwelligere Zugänge und die Frage, ob und wie diese mit dem „Amtscharakter“ vereinbar sind.

Kooperation und Vernetzung

Voraussetzung für eine gelingende Kooperation und Vernetzung ist, dass die jeweiligen Angebote/Leistungen und Arbeitsweisen bekannt sind. Hier besteht, wie der zweite Fachtag gezeigt hat, zum Teil großer Nachholbedarf. Dies betrifft insbesondere **Kenntnisse über die konkrete tägliche Arbeit der jeweils anderen** (potenziellen) **Kooperationspartner**. Zu überlegen ist deshalb, wie die Möglichkeiten für einen entsprechenden (Informations- und Erfahrungs-)Austausch verbessert werden können.

Nach den Erfahrungen der am Gesamtprozess beteiligten Expertinnen und Experten sind die **Schnittstellen** zwischen den SBH und den anderen Hauptbereichen der Altenhilfe – Alten- und Service-Zentren und Beratungsstellen – umfangreicher und komplexer (geworden), als es in der bestehenden Kooperationsvereinbarung zum Ausdruck kommt. Bei der kritischen Überprüfung dieser Vereinbarung sollte deshalb auch überlegt werden, ob nicht eine **umfassende Kooperationsvereinbarung** zwischen SBH, ASZ und Beratungsstellen sinnvoll ist, die auf Seiten der SBH alle für die Altenhilfe relevanten Fachlichkeiten (nicht nur FhV und BSA) mit einbezieht.

Die Kooperationsbeziehungen, zunächst insbesondere die Kooperation zwischen den SBH und den neuen *ASZplus*, werden künftig voraussichtlich umfangreicher und intensiver werden (z. B. infolge der präventiven Hausbesuche). Auf dem zweiten Fachtag wurden basierend auf bisherigen Erfahrungen Anforderungen an die Zusammenarbeit formuliert, die nicht neu sind, aber als wichtige **Voraussetzungen für eine gelingende Kooperation** angesehen werden: Die Zusammenarbeit sollte umfassend und gleichberechtigt erfolgen („auf Augenhöhe“, „ohne Hierarchien“), Fällen mit Multiproblemlagen sowie Gefährdungsfällen besondere Aufmerksamkeit schenken, dem Bedarf gemeinsamer Fallbesprechungen verstärkt Rechnung tragen.

Eine intensivere Kooperation wirft auch verstärkt datenschutzrechtliche Fragen auf: Gerade wenn es um fallbezogene Kooperation und Vernetzung geht, kommt dem Thema **Datenschutz** ein hoher Stellenwert zu. Dies umso mehr, wenn es um den Datenaustausch über die stadtinternen Stellen hinaus mit freien Trägern geht – also zum Beispiel um die Zusammenarbeit zwischen SBH, *ASZplus* und Beratungsstellen.

Lotsenfunktion, Fallverantwortung und Case Management

Die vielbeschworene **Lotsenfunktion** – Orientierungshilfe im Dschungel der Hilfsangebote – kommt (beinahe) allen Einrichtungen zu. Es ist für das Gesamtkonzept offene Altenhilfe nicht unerheblich, wie die Lotsenfunktion definiert wird, wie weit sie reichen soll und in welchen Fällen sie in eine **Fall- bzw. Prozessverantwortung** übergeht. Eine Frage, die sich hier anschließen könnte, ist die Frage nach der Definition und Praxis von **Case-Management**.

Während es für die Ausgestaltung der Lotsenfunktion (unseres Wissens) bisher weder einrichtungsinterne noch einrichtungsübergreifende Standards gibt, ist die Fall- bzw. Prozessverantwortung innerhalb der SBH durch Prozessstandards klar geregelt. Auch in der Kooperationsvereinbarung (zwischen ASZ, Beratungsstellen, FhV und BSA) sind in Anlehnung an die SBH-Regelungen entsprechende Standards definiert. Im weiteren Entwicklungsprozess des Gesamtkonzepts Münchner Altenhilfe wird es sinnvoll sein, neben der Erarbeitung einer genaueren Definition der Lotsenfunktion noch einmal zu prüfen, inwieweit sich im Bereich der Altenhilfe – sowohl innerhalb der SBH, als auch in der Kooperation mit ASZ und Beratungsstellen – die Standards zur Fall- und Prozessverantwortung in der Praxis bewähren. Während der Erprobungsphase der *ASZplus* könnten hierzu Erfahrungen und Good-Practice-Beispiele gesammelt werden, die sich auch auf die komplexe Fallbearbeitung und das Case-Management beziehen.

Die auf dem zweiten Fachtag aufgeworfene Frage, wann ein ASZ das SBH in seinen Beratungs- und Unterstützungsprozess einbezieht (z. B. im Gefährdungsfall) und wann ein SBH auf die Dienstleistungen des ASZ zur weiteren Begleitung und Unterstützung einer Bürge-

rin/eines Bürgers zugreifen kann, verweist darauf, dass hier noch ein Abstimmungs- und Regelungsbedarf besteht.

Ein weiterer Punkt, der in diesem Zusammenhang näher beleuchtet werden sollte, ist die Frage, in welchen Fällen und in welcher Form im Feld der Altenhilfe bereits gemeinsame **Fallkonferenzen** durchgeführt werden, und inwieweit die Erfahrungen damit in das Gesamtkonzept einfließen sollten.

Am Ende wird es auch um die Frage gehen, wie sich der Bedarf an bestimmten Angeboten und Leistungen entwickelt hat und entwickeln wird – und wer künftig wofür welche Ressourcen benötigt. Auf dem zweiten Fachtag wurde zum Beispiel bereits Bedarf an zusätzlichen Ressourcen für die steigende Zahl sehr komplexer Beratungsfälle und für Case-Management angemeldet.

Auch wenn die Themen und Fragen im Grundsatz alle SBH (und teilweise auch die beiden anderen Hauptstrukturen ASZ und Beratungsstellen) betreffen, ist es aus Sicht der wissenschaftlichen Begleitung empfehlenswert, das Thema „Altenhilfe im SBH“ in einem ersten Schritt auf die sechs SBH in den sieben Erprobungsregionen für das *ASZplus* zu fokussieren. Dies hätte den Vorteil, dass während der Erprobungsphase der *ASZplus* bereits praktische Erfahrungen zu den Auswirkungen auf die SBH in die Überlegungen zu deren Weiterentwicklung im Bereich Altenhilfe einbezogen werden können. Ein in diesem Sinne verzahntes Vorgehen wäre auch für den Fortschritt des Gesamtkonzeptes förderlich.

5 Übergreifende Empfehlungen für den weiteren Entwicklungsprozess

Neben den konkreten Empfehlungen für die Weiterentwicklung der drei Hauptstrukturen im Feld der offenen Altenhilfe in München gibt es aus Sicht der Prozessbegleitung noch übergreifende Empfehlungen, die sich vor allem auf die Qualität des Gesamtprozesses beziehen. Dabei geht es einerseits um die Sicherung der Ergebnisqualität und andererseits um die Beibehaltung der im Projekt entwickelten Prozessqualität.

5.1 Ergebnisqualität sichern

- Fortbildung auf der Praxisebene und beim Transfer der Präventiven Hausbesuche sicherstellen. Dies bezieht sich vor allem auf die Lotsenfunktion, das Case-Management sowie die Fragen der Fall- und Prozessverantwortung, aber auch auf andere für die Altenhilfe relevante Themen. In den drei Strukturen sind hier gemeinsame Standards zu entwickeln.
- Anpassung der Kooperationsvereinbarung bzw. anderer grundlegender Konzeptionspapiere an die aktuelle Entwicklung.
- Dissemination des erarbeiteten Wissens. Erkenntnisse aus der praktischen Umsetzung in der Erprobungsphase den Kooperationspartnern zugänglich machen.
- Konzeptentwicklung geht nicht ohne offene Diskussion und verbindliche Absprachen. Damit verbunden ist das frühzeitige Ansprechen strittiger Themen, sich Zeit lassen, kreative Lösungen zulassen, Ergebnisoffenheit – alles in allem eine diskursorientierte Entwicklung, die dann aber auch zu verbindlichen Ergebnissen führt.
- Gemeinsam Potenziale der fachlichen Steuerung nutzen. Auf die verfügbare Expertise der Fachsteuerung im Amt für soziale Sicherung bzw. der Gesamtleitung SBH als Unterstützung der Entwicklungsprozesse zurückgreifen.
- Zügige Besetzung der beantragten (und genehmigten) Projektstellen.
- Orientierung an der gemeinsamen Aufgabe – weniger am Produkt.

5.2 Prozessqualität beibehalten und sichern

- Schnittstellen im Entwicklungsprozess der Hauptstrukturen gleich mitgestalten. Diskussionen in den drei Strukturen – ASZ, Beratungsstellen, Sozialbürgerhäuser – immer wieder zusammenführen. Offenheit und Transparenz durch Kommunikation sichern. Regelmäßige Kommunikation der Prozessschritte und Nutzen der breit gefächerten Expertise im Feld.
- Kontinuierliche Kommunikation und Diskussion der weiteren Prozessschritte in der fachlichen AG. Die fachliche AG kann sowohl als Transmissionsriemen für den Entwicklungsprozess innerhalb der ASZ, Beratungsstellen bzw. der SBH als auch als Multiplikator für die Mitarbeitenden gesehen werden. Dazu ist es notwendig, die Informationsweitergabe sicherzustellen und zu institutionalisieren, z. B. durch Veröffentlichung der Protokolle.
- Kooperationspartner in die strukturinternen Entwicklungsprozesse einbeziehen. Sowohl der Entwicklungsprozess der ASZ*plus* als auch der Entwicklungsprozess bei

den Beratungsstellen und in den Sozialbürgerhäusern berührt immer auch die Arbeit anderer Akteure im Feld der (offenen) Altenhilfe. Um die Mitwirkungsbereitschaft der Partner und deren Motivation zur Veränderung zu erhalten, erscheint es notwendig, die partizipativen und transparenten Strukturen, die in der ersten Phase des Gesamtkonzeptes so erfolgreich waren, beizubehalten. Kooperationspartner sollten so früh wie möglich auch in die internen Diskussionen einbezogen werden, um eine optimale Gestaltung der Schnittstellen zu sichern.

- Das gesamte Feld der Altenhilfe im Blick behalten. Im weiteren Entwicklungsprozess sind auch die Bezüge zum gesamten Feld der Altenhilfe zu berücksichtigen. Anzustreben ist ein über die städtisch geförderten Einrichtungen/Angebote hinausgehendes, möglichst umfassendes Gesamtkonzept (keine „Exklusivlösung“). Dabei kann an bestehende Strukturen und funktionierende Netzwerke angeknüpft werden.
- Einbeziehen der Nutzerperspektive. Die Akteure der offenen Altenhilfe sind auch Vertreterinnen und Vertreter ihrer „Kunden“. Als solche müssen sie aber einen permanenten Perspektivenwechsel vollziehen, um sowohl ihr Anbieterinteresse als auch das Kundeninteresse in den Gestaltungsprozess einzubringen. In der ersten Phase des Prozesses wurde die Perspektive von Bürgerinnen und Bürgern über ausgewogene ausgewählte Akteure und über Lobbyorganisationen (Seniorenbeirat, Behindertenbeirat, Ausländerbeirat) in die fachliche AG und in die Fachtage eingebracht. Mit Hilfe einer Befragung der Nutzerinnen und Nutzer könnte unmittelbar deren Perspektive erhoben werden. Eine weitere Quelle ist die Studie „Älter werden in München“. Die Ergebnisse dieser Untersuchung beziehen sich vor allem auf die in naher Zukunft alt werdenden Bürgerinnen und Bürger und können somit gerade künftige Bedarfe sichtbar machen.