



Landeshauptstadt  
München  
**Sozialreferat**

Amt für Soziale Sicherung  
Hilfen im Alter, bei Pflege und  
Betreuung



Alten- und Service-Zentrum

# Konzeption der Alten- und Service-Zentren in München

Fortschreibung

April 2005

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Historie und Ausgangssituation.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Handlungsauftrag für das Projekt „Reform der Alten- und Service-Zentren“ .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Leitbild.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Einordnung der ASZ in die Altenhilfe .....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Derzeitige Standorte der ASZ .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Gender Mainstreaming und Interkulturelle Orientierung und Öffnung als Querschnittsaufgabe in ASZ.....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Inhaltliches Konzept der Alten- und Service-Zentren .....</b>	<b>6</b>
<b>7.1</b>	<b>Gesamtkonzept .....</b>	<b>7</b>
<b>7.2</b>	<b>Zielgruppen der ASZ .....</b>	<b>8</b>
7.2.1	Ziele der ASZ .....	9
7.2.2	Das ASZ- Angebot .....	10
7.2.3	Zielgruppen älterer Menschen und Ziele .....	11
7.2.4	Differenzierung der Angebote für ältere Menschen.....	13
7.2.5	Wechselwirkungen zwischen den Angeboten .....	14
7.2.6	Indirekte Zielgruppen und Ziele mit Angeboten.....	15
7.2.7	Differenzierung der Angebote für indirekte Zielgruppen .....	16
<b>7.3</b>	<b>Beratungs- und Versorgungsangebote zur Unterstützung der häuslichen Versorgung .....</b>	<b>16</b>
7.3.1	Beratung und Vermittlung.....	17
7.3.2	Kooperation und Vernetzung.....	18
7.3.3	Beratung zur altengerechten Anpassung des Wohnraumes .....	19
7.3.4	Versorgungsangebote .....	20
7.3.5	Abgrenzung und Zuständigkeit der einzelnen Leistungserbringer in Bezug auf Beratung und häusliche Versorgung älterer Menschen .....	21
<b>7.4</b>	<b>Angebote für Menschen mit Demenz und psychischen Veränderungen .....</b>	<b>22</b>
7.4.1	Beschreibung der Zielgruppe .....	23
7.4.2	Prävention und Integration .....	24

7.4.3	Basisangebote für Menschen mit Demenz und psychischen Veränderungen .....	24
7.4.4	Tagesbetreuung an einzelnen Werktagen oder an Wochenenden .....	25
<b>7.5</b>	<b>Gruppen- und Kursangebot .....</b>	<b>26</b>
7.5.1	Differenzierung des Angebotes .....	26
7.5.2	Abgrenzung zu den Leistungsangeboten der Bildungsträger im Seniorenprogramm.....	29
7.5.3	Kooperationen und Gemeinsamkeiten zwischen ASZ und Bildungsträgern .....	29
<b>7.6</b>	<b>Ehrenamtliches/ bürgerschaftliches Engagement in ASZ.....</b>	<b>29</b>
7.6.1	Modernes Ehrenamt in ASZ .....	30
7.6.2	Zielsetzungen der Ehrenamtlichen und der ASZ.....	31
7.6.3	Einsatzfelder .....	32
7.6.4	Rahmenbedingungen .....	32
7.6.5	Akquise von Ehrenamtlichen.....	32
7.6.6	Voraussetzungen für ein gelingendes Zusammenspiel zwischen Hauptberuflichen und Ehrenamtlichen .....	33
7.6.7	Einführung, Beratung, Begleitung, Qualifizierung.....	34
7.6.8	Anerkennungsstrukturen .....	34
7.6.9	Versicherungsschutz.....	34
7.6.10	Klärung des Zusammenspiels mit Kooperationspartnern.....	35
<b>7.7</b>	<b>Angebote für Migrantinnen und Migranten .....</b>	<b>35</b>
7.7.1	Beschreibung der Zielgruppe .....	35
7.7.2	Berücksichtigung migrationsspezifischer Bedürfnisse als Voraussetzung für eine interkulturelle Öffnung der ASZ .....	36
7.7.3	Interkulturelle und integrationsfördernde Angebote in den ASZ.....	38
7.7.4	Kooperation und Vernetzung von Migrationsarbeit .....	39
<b>8</b>	<b>Betriebskonzept .....</b>	<b>39</b>
<b>8.1</b>	<b>Personalausstattung.....</b>	<b>39</b>
8.1.1	Verteilung der zeitlichen Ressourcen der sozialpädagogischen Fachkräfte .....	40
8.1.2	Aufgabenbeschreibungen .....	41
<b>8.2</b>	<b>Öffentlichkeitsarbeit.....</b>	<b>44</b>
8.2.1	Gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit der ASZ .....	44
8.2.2	Empfehlungen für die ASZ- eigene Öffentlichkeitsarbeit.....	45
<b>9</b>	<b>Steuerung der ASZ.....</b>	<b>46</b>
<b>10</b>	<b>Ausbau des Netzes der ASZ .....</b>	<b>47</b>
10.1	Aktuelle Verteilung der Standorte.....	47
10.2	In Realisierung befindliche ASZ.....	48

10.3	<b>Faktoren für einen weiteren Ausbau des Netzes.....</b>	<b>48</b>
<b>11</b>	<b>Raum- und Funktionsprogramm .....</b>	<b>49</b>
<b>12</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>51</b>
12.1	<b>Begriffsdefinitionen .....</b>	<b>51</b>
12.2	<b>Aspekte für Gender Mainstreaming in ASZ.....</b>	<b>51</b>
12.3	<b>Erläuterungen für eine gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit.....</b>	<b>52</b>
12.3.1	Vereinbarungen für eine gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit der ASZ.....	52
12.3.2	Produkte, Standards und Ressourcen für eine stadtweite Öffentlichkeitsarbeit.....	53
12.4	<b>Beschreibungen der Leistungsangebote und ergänzende Erläuterungen zu den einzelnen Angeboten (orientiert an der Struktur des Gesamtkonzeptes) .....</b>	<b>55</b>
12.4.1	Bedarfsgruppenübergreifende Angebote/ Gruppen- und Kursangebote	55
12.4.2	Angebote für spezifische Bedarfsgruppen.....	65
12.4.3	Demenzangebote.....	67
12.4.4	Migrationsangebote.....	73
12.4.5	Ehrenamtliches/ bürgerschaftliches Engagement .....	76
12.4.6	Beratungs- und Versorgungsangebote .....	81
12.4.7	Angebote für Personen aus dem privaten Umfeld.....	85
12.4.8	Angebote für Institutionen und sozialpolitische Funktionen.....	87
12.5	<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>89</b>
12.6	<b>Liste der das Projekt begleitenden Dokumente.....</b>	<b>90</b>
12.7	<b>Dank an alle Beteiligten .....</b>	<b>91</b>

# 1 Historie und Ausgangssituation

Auf der Grundlage der Beschlüsse des Sozialhilfeausschusses vom 25.04.1979 über die „Konzeption zur Realisierung eines Netzes von Alten- und Service-Zentren in München“ und der Vollversammlung des Stadtrates vom 10.05.1995 „Konzeption für den Ausbau eines Netzes von ASZ – Fortschreibung“ wurde in München schrittweise ein Netz von Alten- und Service-Zentren (ASZ) ausgebaut, das noch heute bundesweit als „Münchner Modell“ bezeichnet werden darf. München ist die einzige (Groß-) Stadt in der BRD, die für ältere Menschen und deren Angehörige ein kleinräumiges, dezentral aufgebautes und nahezu flächendeckendes Netz an Angeboten zur Beratung, Versorgung, Begegnung und Kommunikation älterer Menschen vorhält und finanziert.

Kurze Wege fördern die Vertrautheit des Angebots, erleichtern die Mitarbeit von ehrenamtlichen Kräften und ermöglichen aufgrund überschaubarer Bereiche eine genauere Kenntnis der Bedarfssituation und kurzfristige Reaktionen (s.a. Münchner Altenplan, Konzeption für den Ausbau eines Netzes von Alten- und Service-Zentren, 1979)

1979 wurden Planungsbereiche für insgesamt 47 ASZ (Flächenplanung) formuliert, die dabei entwickelte Prioritätenliste mit den damaligen Kriterien diente als Basis und Hintergrund für die Realisierung der bisherigen Standorte.

Inzwischen umfasst das Netz der ASZ 28 Standorte. Betriebsführende Träger von 27 ASZ sind die Verbände der freien Wohlfahrtspflege und einzelne Vereine. Ein ASZ wird von der Stadt München betrieben.

Die ASZ gehören mittlerweile zur unverzichtbaren Grundausstattung für eine wirksame Daseinsfürsorge für die stetig steigende Anzahl älter werdender Menschen. Sie sind Ansprechpartner für jeden älteren Menschen im Stadtteil sowie für Personen aus dem privaten Umfeld unabhängig von sozialem, ökonomischem und rechtlichem Status, Geschlecht, Herkunft, Hautfarbe, Religion, Bildung, Behinderung oder sexueller Orientierung.

Hauptziele der ASZ- Arbeit sind die Stärkung und der Erhalt der Selbstständigkeit und der psychischen und physischen Gesundheit, die Unterstützung beim Verbleib in der eigenen häuslichen Umgebung, die Förderung selbstbestimmter Lebensgestaltung im Alter einschließlich der Stärkung vorhandener Kompetenzen bei Personen mit physischen und psychischen Veränderungen, der Erhalt der Fähigkeiten zur Bewältigung von Alltagsproblemen, die Förderung sozialer Kontakte, der Erhalt der gesellschaftlichen Integration, die Vermeidung von Isolation und Ausgrenzung sowie die Förderung von bürgerschaftlichem Engagement.

Ältere Menschen und Angehörige erhalten im ASZ soziale Beratung und konkrete Hilfe bei der Bewältigung von Alltagsproblemen oder besonderer Lebenssituationen. Gezielte und bedarfsorientierte Gruppen- und Kursangebote mit Bildungs-, Informations-, Begegnungs- und Veranstaltungscharakter fördern den Aufbau und Aufrechterhalt sozialer Kontakte und Netze.

Spezifische Angebote für Migrantinnen und Migranten, für Seniorinnen und Senioren, die sich auf den (Vor-) Ruhestand vorbereiten und für Menschen in persönlichen Problemsituationen, wie z.B. bei physischen und psychischen Erkrankungen gehören ebenso zum Leistungsspektrum der ASZ.

Durch Aktivierung und Einbindung ehrenamtlicher Helferinnen und Helfer insbesondere in die ASZ- Angebote vor Ort und durch Mitwirkungsmöglichkeiten der Nutzerinnen und Nutzer leisten die ASZ einen Beitrag zu Partizipation, Selbstorganisation und bürgerschaftlichem Engagement.

Die ASZ kooperieren eng mit den anderen Anbietern sozialer Dienste für ältere Menschen im Stadtteil, vernetzen die Angebote und vertreten die Interessen der älteren Menschen nach außen.

## **2 Handlungsauftrag für das Projekt „Reform der Alten- und Service-Zentren“**

Das Netz der Alten- und Service-Zentren stellt ein freiwilliges Leistungsangebot der offenen Altenarbeit der Stadt München dar, das wie erwähnt in Struktur und Angebot bundesweit einmalig ist. Struktur und Auftrag der ASZ ermöglichen es, zeitnah und regional Einfluss auf spezifische Bedarfe älterer Menschen in ihrem Wohnumfeld zu nehmen, Defizite in der Versorgungsstruktur auszugleichen und auf veränderte Problemlagen zu reagieren. Dieses Angebot wird auch in Zeiten knapper Kassen von der Stadt eindeutig befürwortet. Der Einsatz öffentlicher Mittel erfordert jedoch eine konsequente Effizienzprüfung der im ASZ vorgehaltenen Leistungen.

Deshalb wurde vor dem Hintergrund der demographischen Entwicklung, veränderter Familienstrukturen und Veränderungen im Sozialgefüge im Jahr 2004 die Leistungsfähigkeit des Gesamtangebotes der Münchner ASZ geprüft, kritisch gewürdigt, weiterentwickelt und an die veränderten Rahmenbedingungen und tatsächlichen Bedarfe älterer Menschen insbesondere im Hinblick auf die Versorgung älterer Hilfe- und Pflegebedürftiger im häuslichen/ ambulanten Bereich angepasst.

Spezifische Anforderungen von Personengruppen mit Problemlagen, wie z.B. älterer Migrantinnen und Migranten oder psychisch veränderter Menschen (z.B. Altersverwirrte, Demente, Depressive) wurden herausgearbeitet und konkrete Handlungsmodelle entwickelt.

Insbesondere wurde geprüft, ob Doppelstrukturen im Bereich der Bildungsangebote für ältere Menschen vorliegen und wie die einzelnen Bildungsangebote zukünftig besser aufeinander abgestimmt werden können.

Darüber hinaus wurden eine einheitliche Dokumentation zur stärkeren Transparenz und zum Controlling entwickelt, die Funktionen der sozialpädagogischen Fachkräfte dargestellt und die Möglichkeiten stärkerer Förderung und Erfassung von bürgerschaftlichem Engagement benannt. Des weiteren wurde ein Verfahren für eine gezielte gemeinsame Öffentlichkeits-

arbeit erarbeitet um den Bürgerinnen und Bürgern und der Fachöffentlichkeit die Leistungsangebote der ASZ stärker bekannt zu machen.

Auf der Basis dieser Überprüfung und der differenzierten Ergebnisse zur Weiterentwicklung des Leistungsangebotes der Alten- und Service-Zentren aus dem Jahr 2004, die einvernehmlich mit den Trägern der ASZ vorgenommen wurde, entstand diese aktuelle Konzeption.

Im Hauptteil finden Sie die Darstellung der konkreten Ergebnisse. Erläuternde Dokumente wie Beschreibungen der einzelnen Leistungsangebote und Handreichungen sind im Anhang platziert.

### **3 Leitbild**

In enger und partnerschaftlicher Zusammenarbeit zwischen der Landeshauptstadt München und den Verbänden der freien Wohlfahrtspflege wurden die bisherigen Arbeitsgrundlagen der Alten- und Service-Zentren überarbeitet und ein Konzept entwickelt, welches den Herausforderungen einer zeitgerechten Seniorenarbeit für München gewachsen ist.

Im Mittelpunkt der ASZ- Arbeit steht der ältere Mensch und sein Umfeld, unabhängig von sozialem, ökonomischem und rechtlichem Status, Geschlecht, Herkunft, Hautfarbe, Religion, Bildung, Behinderung oder sexueller Orientierung. Die Gleichstellung von Frauen und Männern und der Abbau von Diskriminierungen jedweder Art ist Anliegen und Verpflichtung.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Alten- und Service-Zentren sind sich ihrer Verantwortung für eine zeitgerechte offene Altenarbeit bewusst. Sie treten für ein selbstbestimmtes und würdevolles Leben älterer Menschen ein.

Die Angebote, die sie an ältere Menschen in den Alten- und Service-Zentren richten, orientieren sich an deren spezifischer Lebenslage innerhalb des gewohnten Wohnumfeldes.

Im Rahmen stadtteilbezogener Lobbyarbeit für ältere Menschen engagieren sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Alten- und Service-Zentren für die Sensibilisierung der politischen, wirtschaftlichen, institutionellen und gesellschaftlichen Lebenswelten.

Offenheit in der Kommunikation zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und gegenüber Besucherinnen und Besuchern ist selbstverständliche Voraussetzung. Eine derart partnerschaftliche Begegnung dient der humanen Gestaltung des sozialen Alltags für ältere Menschen.

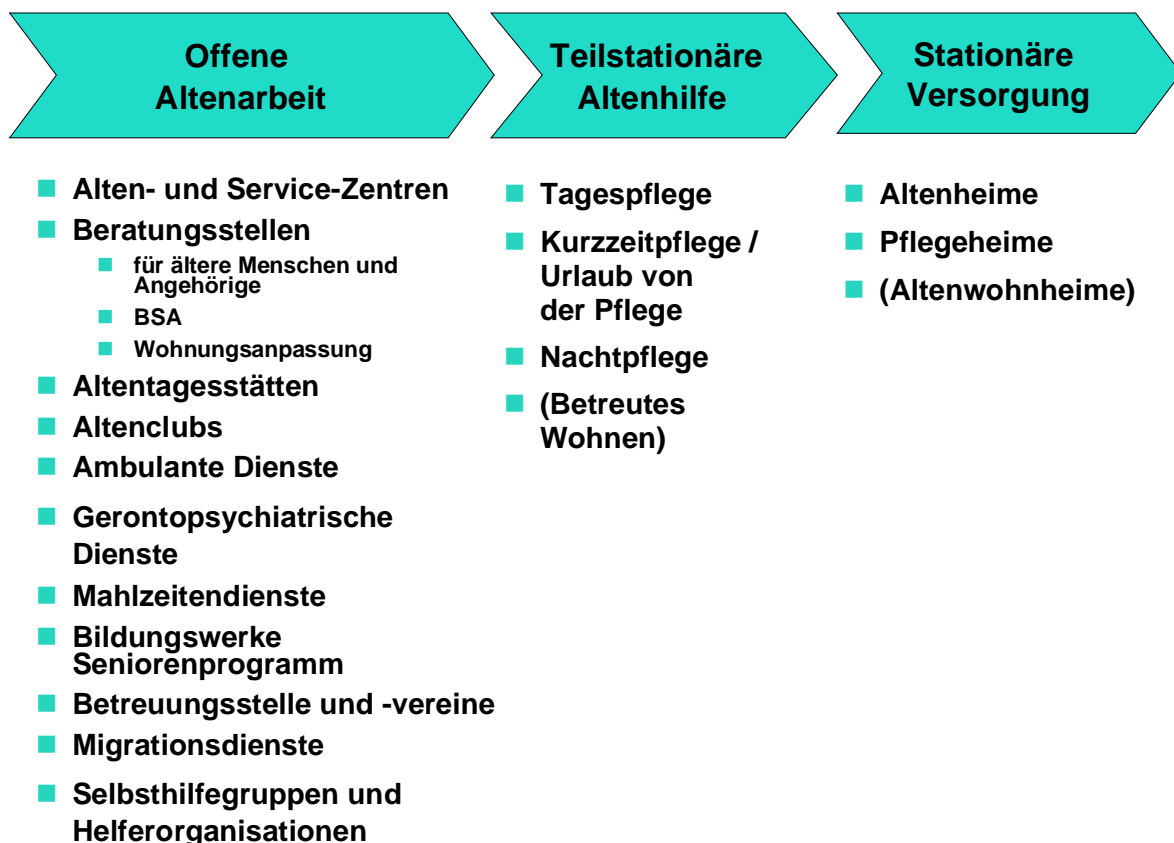
Die Einbindung von Freiwilligen, die im Rahmen des bürgerschaftlichen Engagements die Arbeit der Alten- und Service-Zentren gestalten und mitbestimmen wollen, wird ausdrücklich unterstützt.

Die Alten- und Service-Zentren verpflichten sich, ihre Arbeit regelmäßig kritisch zu überprüfen und zu aktualisieren. Dies geschieht nach anerkannten Standards von Qualität und Wirtschaftlichkeit.

## 4 Einordnung der ASZ in die Altenhilfe

Die ASZ nehmen sowohl durch ihre präventiven Angebote wie beratenden und versorgenden Leistungen in der offenen Altenarbeit der Stadt München einen wichtigen Platz ein.

Durch enge Kooperation mit anderen Leistungserbringern der offenen Altenarbeit unterstützen sie darüber hinaus den älteren Menschen beim Verbleib in der eigenen häuslichen Umgebung und begleiten diesen bei Erfordernis in die Angebote der teilstationären und stationären Altenhilfe.

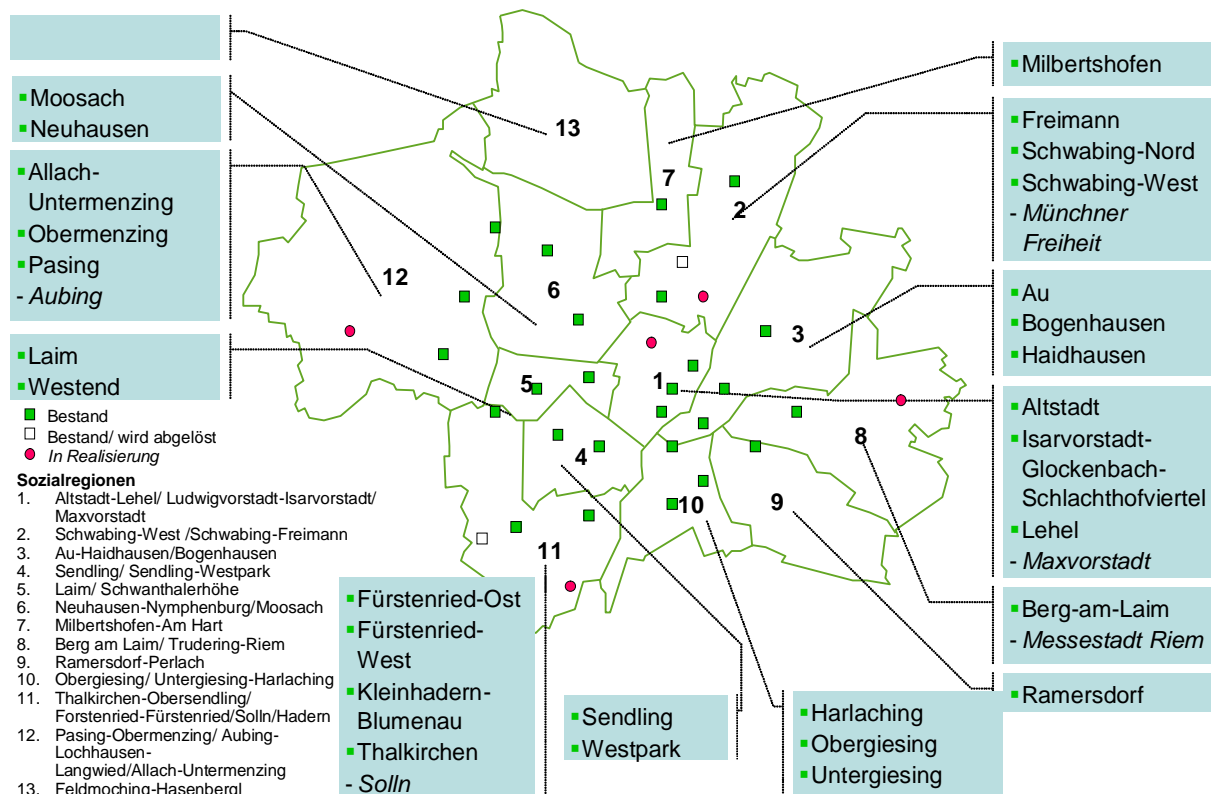




## 5 Derzeitige Standorte der ASZ

Von 1979 bis 2004 wurde das Netz der Alten- und Service-Zentren auf 28 Standorte ausgebaut.

Die Grafik zeigt die Standorte bestehender und in Realisierung befindlicher ASZ in den 13 Sozialregionen der Stadt München.



## 6 Gender Mainstreaming und Interkulturelle Orientierung und Öffnung als Querschnittsaufgabe in ASZ

München ist eine vielfältige Stadtgesellschaft. Vielfältig sind auch die potentiellen Nutzerinnen und Nutzer der Alten- und Service-Zentren und zwar im Hinblick auf Geschlecht, Herkunft, Hautfarbe, Religion, sexuelle Orientierung, sozialen, ökonomischen und rechtlichen Status, Bildung und Behinderung. Frau-/ Mann-Sein, Abstammung, Bildungsniveau und wirtschaftliche Verhältnisse beeinflussen die Lebensrealität, den Alltag und die Bedürfnisse des Individuums.

Um dem Umgang mit der Vielfalt an Bedürfnissen gerecht zu werden und das Angebot der ASZ allen älteren Menschen in München gleichberechtigt zur Verfügung zu stellen, ist die Umsetzung der Strategien des Gender Mainstreaming und der interkulturellen Orientierung und Öffnung erforderlich.

Dabei wird das Ziel verfolgt, die Perspektive des Geschlechterverhältnisses und der kulturellen Unterschiede in alle Maßnahmen, Angebote und Entscheidungsprozesse einzubeziehen und für die Gleichstellung nutzbar zu machen.

Dies bedeutet bei der Planung, Durchführung und Evaluation von sämtlichen Angeboten und Maßnahmen zu prüfen, welche Auswirkungen diese sowohl auf Frauen und Männer sowie auf unterschiedliche kulturspezifische Bedürfnisse haben.

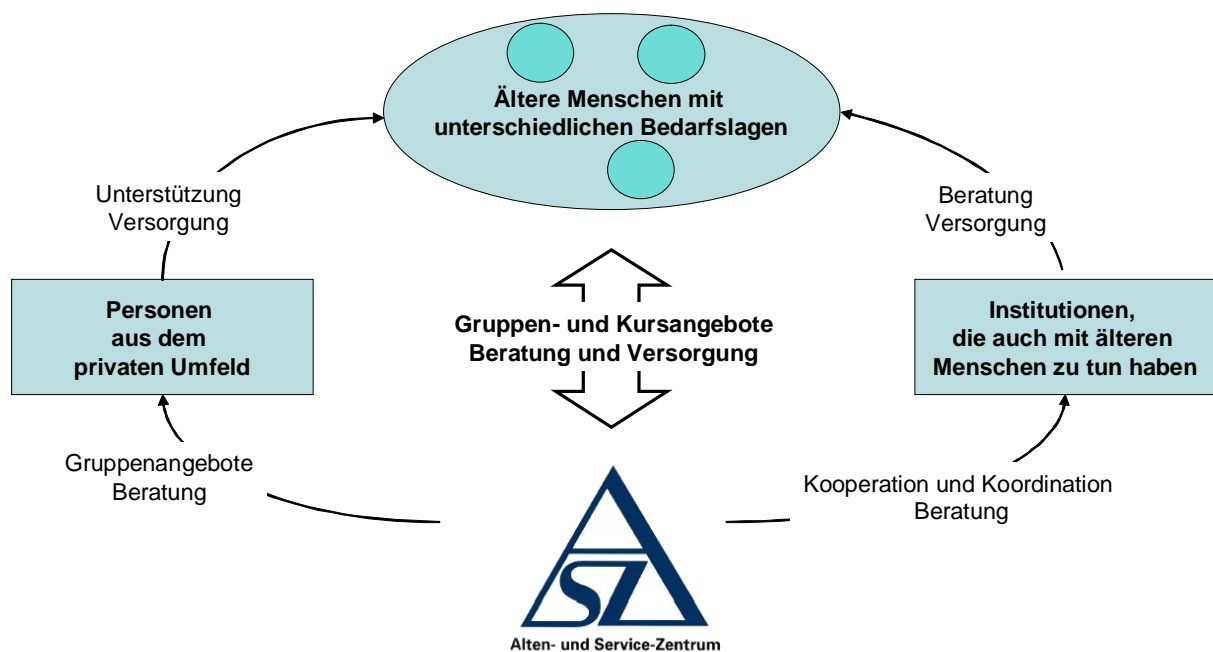
## **7 Inhaltliches Konzept der Alten- und Service-Zentren**

Um die im Folgenden beschriebenen unterschiedlichen Zielgruppen und Ziele zu erreichen ist ein differenziertes Leistungsangebot erforderlich. Die einzelnen Leistungsangebote sind einheitlich für alle ASZ festgelegt und stellen Pflichtaufgaben dar, die von jedem ASZ gleichermaßen zu erfüllen sind.

Die Ausgestaltung der einzelnen Leistungsangebote ist vielfältig und auf die spezifischen Bedarfe sowohl der definierten Zielgruppen als auch der Bevölkerung im Stadtbezirk zugeschnitten. Die Orientierung an den Bedürfnissen der Bevölkerung im jeweiligen Stadtteil bedingt eine unterschiedliche Ausprägung und Ausrichtung der einzelnen Angebote.

## 7.1 Gesamtkonzept

Die Leistungsangebote der ASZ sind einerseits auf die Zielgruppe der älteren Menschen mit unterschiedlichen Bedarfslagen direkt ausgerichtet und unterstützen andererseits indirekte Zielgruppen wie Personen aus dem privaten Umfeld und Institutionen, die auch mit älteren Menschen zu tun haben. Dadurch werden bestmögliche Voraussetzungen für einen Verbleib des älteren Menschen in der eigenen Häuslichkeit geschaffen, vorhandene Ressourcen optimal eingesetzt und Synergieeffekte genutzt.



Die ASZ sind im Zusammenwirken mit dem individuellen sozialen Umfeld und anderen Leistungserbringern tätig und koordinieren unterschiedliche Leistungen.

## 7.2 Zielgruppen der ASZ

Insbesondere vor dem Hintergrund der stärkeren Unterstützung des Verbleibens älterer Menschen in der eigenen Häuslichkeit sind die Zielgruppen der ASZ neu definiert. Die einzelnen Zielgruppen orientieren sich an den unterschiedlichen Bedarfslagen älterer Menschen und nicht wie in der Vergangenheit am Lebensalter (ab 55 Jahren).

Zielgruppe	Bedarfslagen
<b>Ältere Menschen</b>	Ältere Menschen, die mit persönlichen, sozialen, gesundheitlichen, finanziellen und rechtlichen Problemen belastet sind
	Ältere Menschen, die Stabilisierung beim Erhalt der häuslichen Umgebung benötigen
	Ältere Menschen, die aufgrund ihrer psychischen und/oder physischen Situation Unterstützung brauchen (z.B. bei besonderen Krankheitsbildern wie Demenz, Parkinson, Depression, Sucht, Wahn oder Gesundheits-, Mobilitäts- und Sinneseinschränkungen)
	Ältere Menschen, die sich in speziellen persönlichen Problemsituationen befinden
	Ältere Menschen mit Bedarf nach sozialen Kontakten
	Ältere Migrantinnen und Migranten, auf die genannte Bedarfe zutreffen
	Menschen, die sich frühzeitig mit dem Älterwerden auseinandersetzen oder sich in einer Phase der Neuorientierung befinden
	Menschen, die sich ehrenamtlich engagieren möchten und ihre Kompetenzen erhalten und einbringen wollen

Zielgruppe	Bedarfslagen
<b>Personen aus dem privaten Umfeld</b>	Personen, die ältere Menschen in deren häuslichem Umfeld betreuen und stabilisieren
	Menschen mit Entlastungs- und Unterstützungsbedarf in der häuslichen Pflegesituation
<b>Institutionen, die auch mit älteren Menschen zu tun haben</b>	Meinungsbildende Institutionen und Interessenvertretungen
	Anbieter von Leistungen im Einzugsbereich, in der Sozialregion und stadtweit

## 7.2.1 Ziele der ASZ

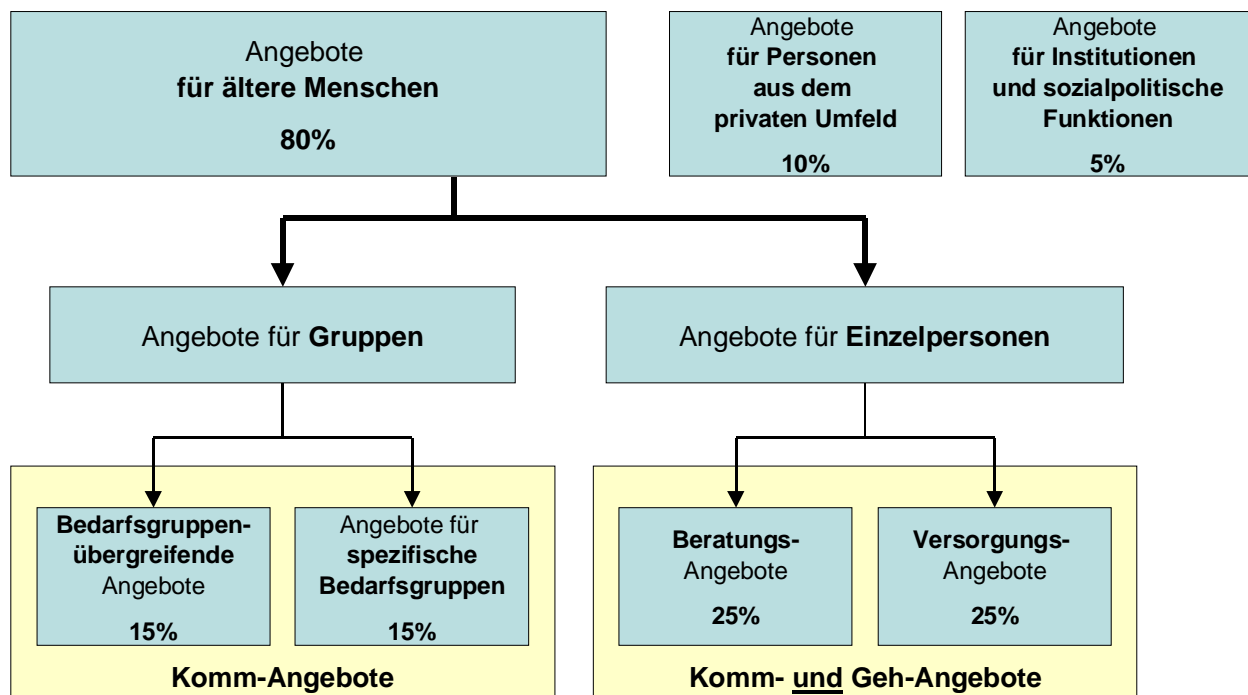
Zielgruppe	Grundsatzziele der ASZ
Ältere Menschen	Verbleib in der eigenen Häuslichkeit unterstützen
	Lebensqualität und Selbstständigkeit im Alter erhalten
	Soziale Isolation älterer Menschen vermeiden
	Selbstwertgefühl älterer Menschen steigern
	Ehrenamtliches Engagement fördern und nutzen
	Mitgestaltung und Partizipation älterer Menschen ermöglichen
	Offenheit und Toleranz zwischen den Generationen und Kulturen fördern
Personen aus dem privaten Umfeld	Personen aus dem privaten Umfeld bei der Betreuung und Versorgung älterer Menschen unterstützen
Institutionen, die auch mit älteren Menschen zu tun haben	Stadtteilbezogene Ressourcen vernetzen und organisieren
	Stadtteilbezogene Lobby- Arbeit für ältere Menschen übernehmen
	Öffentlichkeit für die Belange älterer Menschen sensibilisieren

## 7.2.2 Das ASZ- Angebot

Das Leistungsangebot der ASZ setzt sich aus einzelnen Bausteinen zusammen, die sich auf die definierten Zielgruppen beziehen. Die einzelnen Bausteine sind im Rahmen des Leistungsauftrages der ASZ durch ein differenziertes Leistungsangebot zu erfüllen und stellen Pflichtleistungen dar.

Um die Angebote für die einzelnen Zielgruppen nutzbar zu machen müssen die Öffnungszeiten der ASZ und die Ansprechzeiten der sozialpädagogischen Fachkräfte flexibel gestaltet werden. Feste Kernöffnungszeiten an Werktagen sind jedoch erforderlich.

Für die einzelnen Leistungsangebote ist die Verteilung der Kapazität von 2,5 sozialpädagogischen Fachkräften (entspricht 96,25 Std./ Woche) verpflichtend festgelegt (vgl. Kapitel 8.1.1). Die Überprüfung des Ressourceneinsatzes erfolgt über die Jahresplanungsgespräche und die Jahresstatistik.

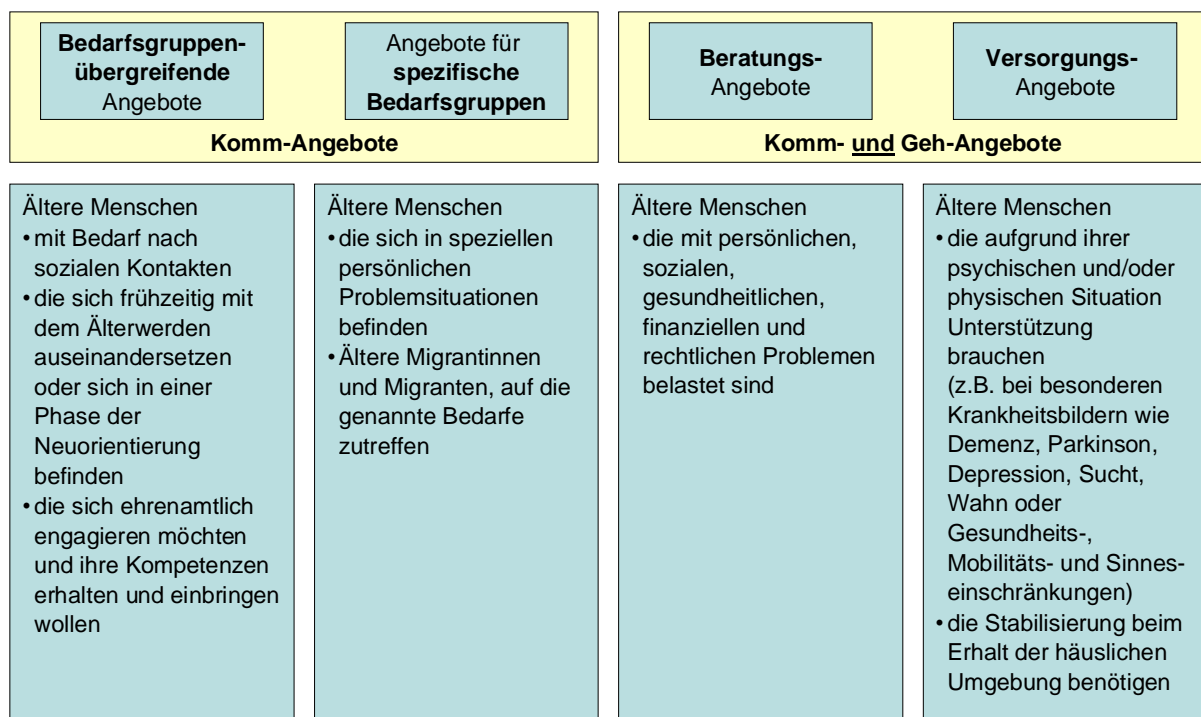


(Verbleibende 5% sind Aufwände, die nicht direkt einem Angebot zuzuordnen sind.)

### 7.2.3 Zielgruppen älterer Menschen und Ziele

Die unterschiedlichen Zielgruppen sind aufgrund von Bedarfslagen den einzelnen Bausteinen zugeordnet, wobei eine Zielgruppe mit ihren spezifischen Bedarfen in der Regel mehreren Bausteinen angehören kann und Angebote daraus nützt.

#### Zielgruppen für die Angebote



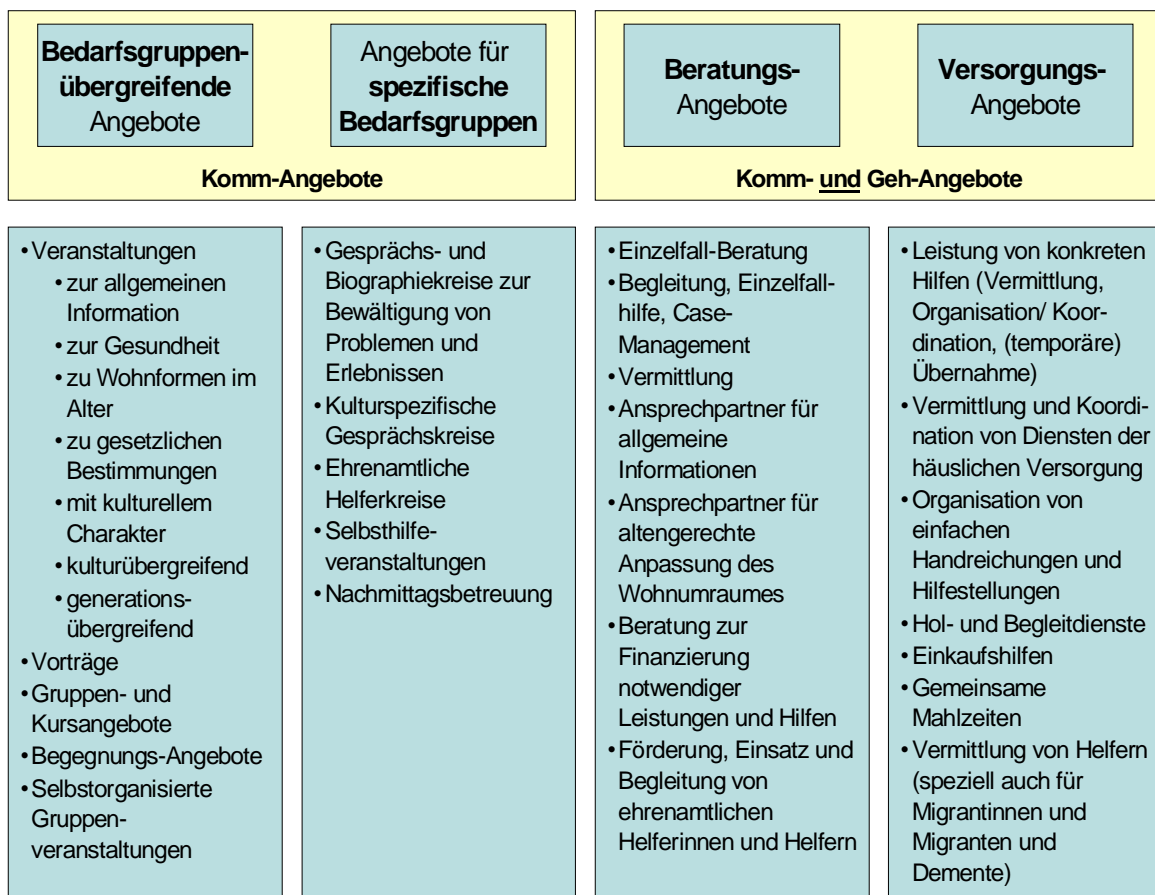
## Ziele, die mit den Angeboten für ältere Menschen verfolgt werden

Komm-Angebote		Komm- <u>und</u> Geh-Angebote	
Bedarfsgruppen- übergreifende Angebote	Angebote für spezifische Bedarfsgruppen	Beratungs- Angebote	Versorgungs- Angebote
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soziale Isolation vermeiden</li> <li>▪ Orientierung und Auseinandersetzung mit dem Alter ermöglichen</li> <li>▪ Eigene Kompetenzen fördern und erhalten</li> <li>▪ Sinnstiftende Betätigung anbieten</li> <li>▪ Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ermöglichen</li> <li>▪ Offenheit und Toleranz fördern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigeninitiative und Selbsthilfe fördern</li> <li>• Toleranz zwischen den Kulturen und Generationen fördern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Durch gezielte Informationen Hilfe zur Selbsthilfe ermöglichen</li> <li>• Bei der Bewältigung von Krisen unterstützen</li> <li>• Beim Erkennen eigener Fähigkeiten unterstützen</li> <li>• Motivation, Beratung und Unterstützung in Anspruch zu nehmen, fördern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbleib in der eigenen Häuslichkeit unterstützen</li> <li>• Stabilisierung in der häuslichen Umgebung stützen</li> <li>• Ausgestaltung des bedürfnisgerechten Wohnumfeldes unterstützen</li> <li>• Zugehende Hilfen anbieten und vermitteln</li> </ul>



## 7.2.4 Differenzierung der Angebote für ältere Menschen

Die Alten- und Service-Zentren haben die Aufgabe, auf neu entstehende Bedürfnisse zu reagieren und neue Angebote für die Ziel- und Bedarfsgruppen zu etablieren. Die hier genannten Angebote sind als Orientierungshilfe zu betrachten. Es gilt, diese an die jeweiligen Erfordernisse vor Ort anzupassen und bedarfsgerecht weiterzuentwickeln.

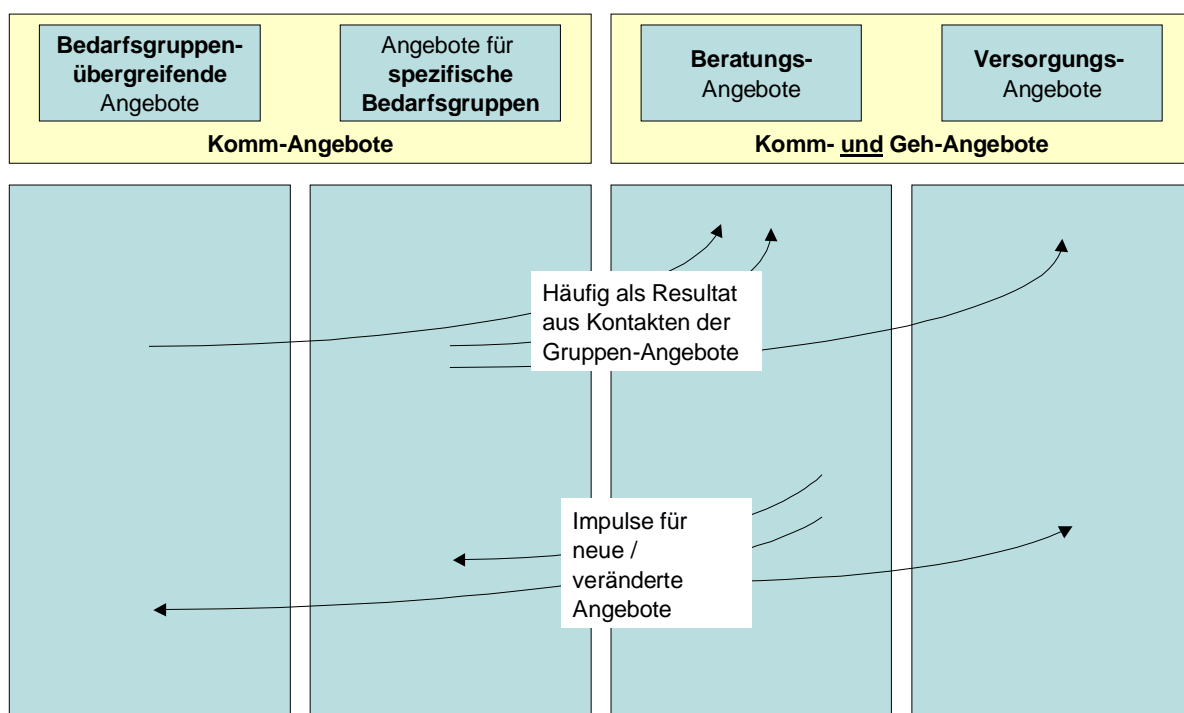


Durch Methode und Ausgestaltung des Einzelangebotes werden in der Regel mehrere Zielgruppen gleichzeitig erreicht und mehrfache Zielsetzungen verfolgt.

## 7.2.5 Wechselwirkungen zwischen den Angeboten

Zwischen den einzelnen Angebots- Bausteinen bestehen kontinuierliche Wechselwirkungen.

So wird z.B. einerseits ein Beratungs- und/oder Versorgungsbedarf häufig im Rahmen eines vertrauten, niederschweligen Begegnungskontaktes offenbar, andererseits entstehen neue oder veränderte Angebote insbesondere für spezifische Bedarfsgruppen oft als Reaktion auf ein mehrfach erkennbares oder aktuell geäußertes Anliegen.



## 7.2.6 Indirekte Zielgruppen und Ziele mit Angeboten

Bestimmte ASZ- Angebote stehen nicht direkt den älteren Menschen zur Verfügung, Diese profitieren stattdessen „auf Umwegen“ von diesen Leistungsangeboten.

### Angebote für Personen aus dem privaten Umfeld

### Angebote für Institutionen und sozialpolitische Funktionen

#### Zielgruppen für die Angebote

- Menschen, die ältere Menschen in deren häuslichem Umfeld betreuen und stabilisieren
- Menschen mit Entlastungs- und Unterstützungsbedarf in der häuslichen Pflegesituation

- Meinungsbildende Institutionen und Interessenvertretungen
- Anbieter von Leistungen im Einzugsbereich, in der Sozialregion und stadtweit

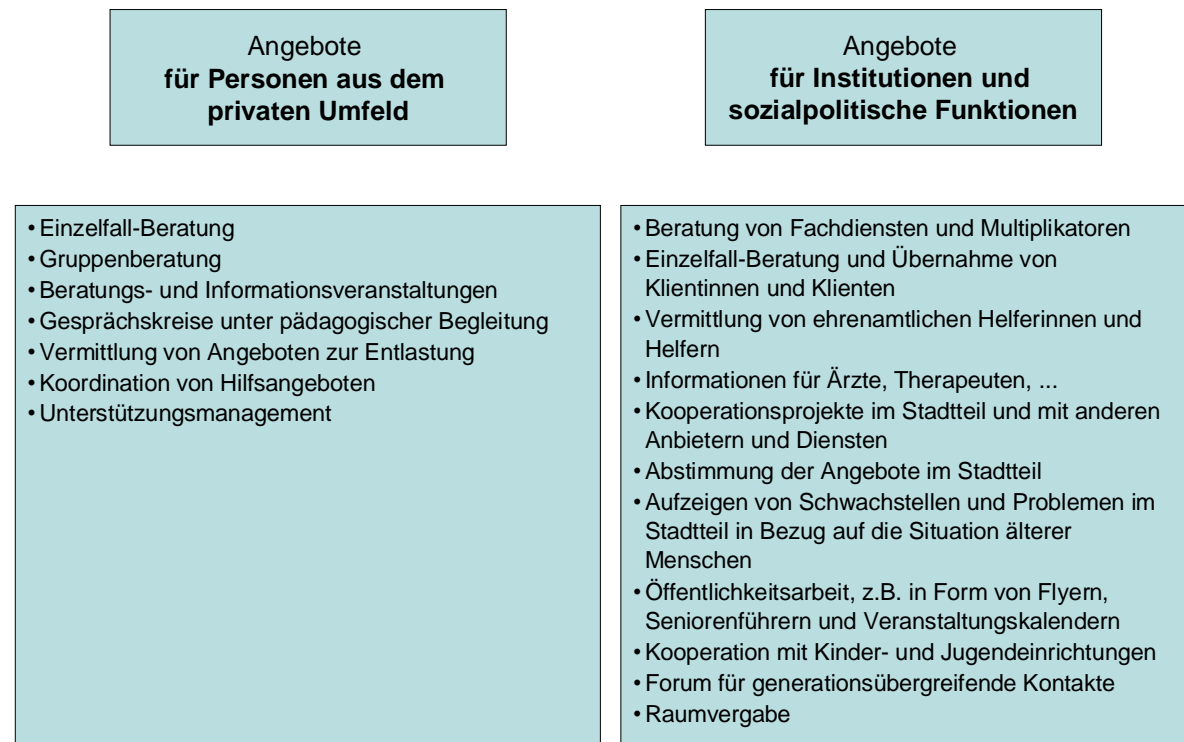
#### Ziele, die mit den Angeboten für indirekte Zielgruppen verfolgt werden

- Angehörige/Personen aus dem privaten Umfeld bei der Betreuung und Versorgung älterer Menschen unterstützen
- Angehörige für ehrenamtliche Hilfe gewinnen, befähigen und begleiten
- Menschen für ehrenamtliche Arbeit für das ASZ gewinnen, befähigen und begleiten

- Stadtteilbezogene Ressourcen vernetzen und organisieren
- Synergieeffekte durch ökonomischen Einsatz der Hilfsangebote fördern
- Stadtteilbezogene Lobbyarbeit für ältere Menschen durchführen
- Defizite und Bedarfe im Stadtteil offen legen
- Öffentlichkeit für die Belange älterer Menschen sensibilisieren
- Bewusstsein älterer Menschen für die Mitgestaltung im Stadtteil schaffen und fördern

## 7.2.7 Differenzierung der Angebote für indirekte Zielgruppen

Die indirekten Zielgruppen werden über folgende Angebote erreicht:



## 7.3 Beratungs- und Versorgungsangebote zur Unterstützung der häuslichen Versorgung

Die demographische Entwicklung bringt für die Altenpolitik eine immer stärker werdende Herausforderung bei der Bewältigung der Aufgabe mit sich, dem älteren Menschen geeignete Angebote und Hilfestrukturen zur Verfügung zu stellen, um den Verbleib in der eigenen häuslichen Umgebung zu ermöglichen.

Der Respekt vor der Individualität des älteren, hilfebedürftigen Menschen und die Aufrechterhaltung seiner Selbstständigkeit und Selbstbestimmung sind oberste Grundsätze für eine humane Altenpolitik. Im Falle wachsender Abhängigkeit von Hilfe müssen das Verhältnis und die Prioritäten der verschiedenen offenen, ambulanten, teilstationären und stationären Hilfen aufeinander abgestimmt werden.

Die ASZ übernehmen eine Schlüsselfunktion beim Ausbau der offenen Hilfen, die der ältere Mensch bei Bedarf in seiner Wohnung bzw. außerhalb in Anspruch nehmen kann. Die Leistungen werden in Komm- und Gehstruktur erbracht. Dadurch wird die Zielvorstellung unterstützt, dass ambulante Hilfen den Vorrang vor teilstationärer und stationärer Versorgung haben.

### **7.3.1 Beratung und Vermittlung**

Die Angebote Beratung und Vermittlung richten sich an die älteren Menschen selbst, an Personen aus dem privaten Umfeld und auch an Institutionen, die mit den Anliegen älterer Menschen befasst sind. Für die vielfältigen Beratungsangebote werden 25% der Zeitressourcen der sozialpädagogischen Fachkräfte aufgewendet (vgl. Kapitel 7.2.2).

Aufgrund ihrer Niederschwelligkeit und zeit- und ortnaher Ansprechbarkeit sind die ASZ Erstansprechpartner für die älteren Menschen selbst und für Personen aus deren privatem Umfeld.

Die ASZ bieten durch die Vielfalt ihrer Angebote einen niederschweligen Zugang zu der Einrichtung bzw. den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie erschließen durch z.T. sehr langfristig bestehende Kontakte das erforderliche Vertrauen und erkennen einen Beratungs- und Versorgungsbedarf.

Die Zugangswege zum Beratungsangebot in den ASZ sind unterschiedlich. Sie wird sowohl von Personen, die bereits im ASZ bekannt sind als auch von Personen, die erst bei entstandenem Hilfebedarf oder über Umwege (z.B. durch den Besuch von Veranstaltungen, Einholen von Informationsmaterial) um Beratung nachsuchen, in Anspruch genommen.

Die ASZ sind durch Vorträge, Beratungs- und Gruppenveranstaltungen sowohl präventiv wie auch bei eingetretenem Hilfebedarf unterstützend tätig. Bedarfgruppenübergreifende Angebote und Beratungsangebote ergänzen sich gegenseitig. Informationsveranstaltungen zu speziellen Themen sind häufig Resultat mehrfach nachgefragter Beratungsinhalte.

Gruppenberatungen für ältere Menschen mit spezifischem Bedarf sind aufgrund oftmals ähnlicher Problemsituation geeignet, um Hilfsnetze aufzubauen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer helfen sich durch den Austausch eigener Erfahrungen gegenseitig (Hilfe zur Selbsthilfe). Die sozialpädagogische Fachkraft initiiert, steuert und begleitet diesen Selbsthilfeprozess und erkennt ggf. die Notwendigkeit einer vertiefenden Einzelberatung.

Alle diese Angebote verfolgen das Ziel, durch rechtzeitige Information noch vor Eintritt akuter Krisensituationen Hilfestellungen zur Verfügung zu stellen oder in problematischen Situationen frühzeitig zu intervenieren.

Die Beratungsleistungen der ASZ reichen von der Einzelfallberatung über die Vermittlung an weitere Leistungsanbieter bis zur langfristigen Begleitung und zum Case- Management des Klienten.

Wenn die Situation des Hilfesuchenden oder der Anlass der Beratung es erfordern, findet die Beratung in der häuslichen Umgebung oder am Lebensmittelpunkt der Klientin oder des Klienten statt.

Nach Abklärung des Hilfebedarfes übernehmen die ASZ die Fallverantwortung indem sie geeignete Leistungen, die das ASZ selbst vorhält oder externe Leistungen vermitteln, die Wirksamkeit der Hilfeleistung beobachten und bei Bedarf weitere oder veränderte Leistungen zur Verfügung stellen. Die ASZ arbeiten in enger Kooperation mit anderen Dienstleistern und legen im Einzelfall fest, ob die Fallverantwortung beim ASZ verbleibt oder aufgrund gefährdender Lebenslage von der Bezirkssozialarbeit übernommen wird.

Intensives Case- Management, das häufig auch aus unerwarteten, spontanen Notsituationen heraus entsteht hilft, umfangreiche Krisen zu vermeiden oder in ihren Auswirkungen abzuschwächen.

#### Fallbeispiel:

Herr B. ist in seiner Wohnung aufgrund einer Kreislaufproblematik zusammengebrochen. Eine Bekannte findet ihn bewusstlos am Boden liegend vor. Nach einem Krankenhausaufenthalt stellt sich heraus, dass Herr B. weiterhin Hilfe und Unterstützung benötigt.

Herr B. kommt mit seiner Bekannten zur Beratung ins ASZ. Im Beratungsgespräch wird deutlich, dass Herr B. unbedingt in seiner Wohnung bleiben möchte, dringend aber ambulante Hilfeleistungen zur Unterstützung des alltäglichen Lebens benötigt. Neben Essen auf Rädern, einem Hausnotruf und einer Haushaltshilfe werden Möglichkeiten gesucht, Herrn B. wieder ins soziale Leben zu integrieren. Seine freundliche und offene Art und die Leidenschaft zum Kartenspiel verschaffen Herrn B. einen schnellen Zugang zu einer Kartenspiel- Gruppe im ASZ. Darüber hinaus arbeitet er mit Hilfe eines Gymnastik- Kurses aktiv an seiner körperlichen Rehabilitation. Herr B. wird konstanter Besucher und Kursteilnehmer im ASZ. Er lernt neue Menschen kennen, mit denen er sich auch außerhalb des ASZ verabredet. Sein gesundheitlicher Zustand bessert sich zunehmend. In einem späteren Beratungsgespräch signalisiert Herr B. Interesse an einer ehrenamtlichen Mithilfe im ASZ.

### **7.3.2 Kooperation und Vernetzung**

Die ASZ übernehmen die Federführung für das Gremium der Örtlichen Arbeitsgemeinschaft für Altenhilfe (ÖAG) bzw. die Facharbeitskreise (FAK) Alte Menschen (REGSAM) und damit die Verantwortung für eine funktionierende Vernetzung im Stadtteil. Sie arbeiten mit den auf dem Gebiet der offenen, ambulanten, teilstationären und stationären Altenhilfe tätigen Einrichtungen intensiv zusammen und vertreten die Bedürfnisse und Interessen der älteren Menschen und die Anliegen der vor Ort arbeitenden Personen.

Die Aufgaben der ÖAG bzw. des FAK Alte Menschen beinhalten u.a. den kontinuierlichen Erfahrungsaustausch, die Abstimmung der Angebote, die Erörterung und Verbesserung

stadtteilbezogener Anliegen sowie die Initiierung neuer und auf veränderte Bedarfe zugeschnittener Angebote.

Eine konsequente Vernetzung wirkt sich ressourcenschonend und kostengünstig aus und bedeutet für die Bürgerinnen und Bürger, die verschiedenen Angebote und Ressourcen bedarfsentsprechend und erfolgreich nutzen zu können.

Sinnvoll ist darüber hinaus die Mitwirkung in thematisch relevanten Facharbeitskreisen wie z.B. FAK Interkulturelle Stadtteilarbeit bzw. FAK Häusliche Versorgung, um gezielt Themenstellungen und Probleme aufgreifen und zielgruppenspezifisch und bedarfsgerecht reagieren zu können.

(S. hierzu auch Beschreibung des Leistungsangebotes „Angebote für Institutionen und sozialpolitische Funktionen“.)

### **7.3.3 Beratung zur altengerechten Anpassung des Wohnraumes**

Die Unterstützung des älteren Menschen beim Verbleib in der eigenen Häuslichkeit erfordert auch die Hilfe bei der Ausgestaltung des Wohnraumes. Oftmals reichen kurzfristig realisierbare Hilfestellungen oder Veränderungen aus, um dem älteren Menschen seine Wohnung gemäß seiner Bedürfnisse und Erfordernisse anzupassen.

Die Beratung zur altengerechten Anpassung des Wohnraumes mündet aber auch häufig in umfangreiche Maßnahmen bis hin zu einem Umbau der Wohnung (Wohnungsanpassung).

Die ASZ können eine Wohnungsanpassungsmaßnahme durch folgende Leistungen unterstützen:

- Allgemeine Beratungen in Fragen der Wohnungsanpassung
- Hausbesuche zur Vorabklärung
- Anforderung von Hilfsmitteln bzw. Rezepten
- Unterstützung bei Antragsformalitäten
- Unterstützung bei der Suche nach Unterbringungsmöglichkeiten während einer Umbaumaßnahme
- Psycho- soziale Begleitung und Motivation
- Vermittlung von ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern zur emotionalen Begleitung und Motivation
- Aufbau eines Pools kompetenter Personen, die eine Wohnungsanpassung im Rahmen ihrer Möglichkeiten fachlich begleiten könnten
- Forum für Informationsveranstaltungen der Wohnberatungsstellen
- Angebot von Fachsprechstunden der Wohnberatungsstellen in den ASZ

Beratung zur altengerechten Anpassung des Wohnraumes in ASZ ist Teil des Gesamtberatungsangebotes der ASZ und kann eine Spezialberatung nicht ersetzen. Wohnungsanpassung erfordert eine fundierte Spezial- Fachberatung (Spezialistenkompetenz insbes. in Fragen der Finanzierung, der Statik, des Brandschutzes, des handwerklichen Know-hows sowie der fachlichen Kompetenz im Bereich der Rehattechnik, Innen- und Außenarchitektur usw.).

#### **7.3.4 Versorgungsangebote**

Unter häuslicher Versorgung sind alle Maßnahmen zu verstehen, die ein alter Mensch benötigt, um möglichst lange würdevoll und unter Aufrechterhaltung seiner Lebensqualität in seiner häuslichen Umgebung verbleiben zu können.

Die ASZ vermitteln und organisieren konkrete Hilfeleistungen, koordinieren Dienste der häuslichen Versorgung und stellen selbst direkte Versorgungsleistungen zur Verfügung, die dem älteren Menschen das Leben in der eigenen häuslichen Umgebung erleichtern und sichern. Für die verschiedenen Versorgungsangebote werden 25% der Zeitressourcen der sozialpädagogischen Fachkräfte eingesetzt (vgl. Kapitel 7.2.2).

Eine besondere Bedeutung beim Vorhalten konkreter Hilfen kommt den ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern zu, die z.B. durch Unterstützung im Haushalt, Hol- und Begleitedienste, regelmäßige Besuchsdienste und Besorgungshilfen einen wertvollen Beitrag zum Verbleib des älteren Menschen in der eigenen Häuslichkeit leisten.

Die ASZ erweitern ihr Potential von für diese Aufgaben geeigneten ehrenamtlich Engagierten und schulen, begleiten und koordinieren deren Einsatz.

Die Organisation von Helfereinsätzen geschieht in enger Kooperation mit anderen Diensten (wie z.B. Nachbarschaftshilfen), die ehrenamtliche Helferinnen und Helfer vorhalten.

Konkrete Absprachen mit den einzelnen Leistungserbringern und Ehrenamtlichen und die regelmäßige Überprüfung von Leistungsannahme und -wirkung gehören zum Auftrag.



### 7.3.5 Abgrenzung und Zuständigkeit der einzelnen Leistungserbringer in Bezug auf Beratung und häusliche Versorgung älterer Menschen

Für den Bereich Beratung und Versorgung älterer Menschen sind mehrere Leistungserbringer zuständig.

Die Angebote der Leistungserbringer unterscheiden sich im Hinblick auf Zielgruppen, Aufgaben und Übernahme bzw. Abgabe der Prozessverantwortung.

	<b>ASZ</b>	<b>Fachstellen häusliche Versorgung</b> (in Sozialbürgerhäusern)	<b>Beratungsstellen</b>	<b>Bezirkssozialarbeit</b>
Zielgruppen der Klientinnen und Klienten	Ältere Menschen, die zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme mit dem ASZ niederschwellige Angebote brauchen, um in ihrer Häuslichkeit zu verbleiben, d.h. die Angebote des ASZ sind geeignet, um die eigene Häuslichkeit zu erhalten	Ältere Menschen, die dem Sozialbürgerhaus bekannt werden und unversorgt sind und deren Häuslichkeit gefährdet ist ( <i>ältere Menschen nicht ausschließlich; vgl. Konzeption der FhV</i> )	Ältere Menschen mit allgemeinem und/ oder speziellem Beratungsbedarf	Ältere Menschen in gefährdenden Lebenslagen (akute/ unmittelbare/ absehbare Gefährdung („Garantenstellung der BSA“))  Ältere Menschen, die sich Hilfe nicht selbst erschließen können
Weitere Zielgruppen	Personen aus dem privaten Umfeld älterer Menschen	Angehörige und Bezugspersonen soweit sie in einem speziellen Fall der Unversorgtheit als Ansprechpartner/ Mittler für die Lösung des Problems des betroffenen Klienten dienen	Angehörige und Bezugspersonen	
		keine reine Beratungsstelle -> Verweis auf Beratungsstellen (Beratung i.S.d FhV = Klientenarbeit mit Gehstruktur, Servicestelle für Bürger)	Stadtweite oder regionale allgemeine Beratungsstellen mit z.T. zielgruppenspezifischer Beratung	

Die Zuständigkeit der einzelnen Leistungserbringer in Bezug auf die Beratung und häusliche Versorgung älterer Menschen stellt sich wie folgt dar:

	<b>ASZ</b>	<b>Fachstellen häusliche Versorgung</b>	<b>Beratungsstellen</b>	<b>Bezirkssozialarbeit</b>
Aufgabe	Beratung und Integration in eigene oder Vermittlung an externe Angebote	Beratung und Vermittlung der nötigen Hilfen nach Konzeption und Arbeitsplatzbeschreibung der FhV  Abgabe an ASZ, wenn die Angebote des ASZ geeignet sind, die eigene Häuslichkeit zu erhalten	Beratung und Vermittlung der nötigen Hilfen	Beratung und Vermittlung der nötigen Hilfen
Prozessverantwortung	Prozessverantwortung und Prozessbegleitung bei bekannter Klientel, auch wenn ASZ-Angebote nicht ausreichen	Prozessverantwortung entsprechend SBH-Konzept		Prozessverantwortung entsprechend SBH-Konzept
Abgabe	Prozessabgabe nach Absprache an FhV, Beratungsstellen oder BSA bei neuer Klientel möglich, wenn ASZ-Angebote nicht ausreichen bzw. wenn eine gefährdende Lebenslage erkennbar	Abgabe der Prozessverantwortung an ASZ wenn die Angebote des ASZ geeignet sind, die eigene Häuslichkeit zu erhalten	Abgabe an FhV, soweit eine Prozessverantwortung noch nicht besteht  Prozessabgabe nach Absprache an FhV, Beratungsstellen oder BSA möglich	Abgabe an ASZ, wenn die Angebote des ASZ geeignet sind, um die eigene Häuslichkeit zu erhalten

Bestehende Kooperationsvereinbarungen über Zusammenarbeit und Abgabemodalitäten, die insbesondere auch die zum Teil regional sehr unterschiedlichen Versorgungsstrukturen berücksichtigen, sind zu beachten.

#### **7.4 Angebote für Menschen mit Demenz und psychischen Veränderungen**

Der Personenkreis älterer Menschen mit psychischen Auffälligkeiten und gerontopsychiatrischen Erkrankungen wächst. Schon heute ist etwa jeder fünfte ältere Mensch über

80 Jahren von einer Demenzerkrankung betroffen. In München wird die Zahl der Betroffenen derzeit auf ca. 15.000 Bürgerinnen und Bürger geschätzt. Tendenz: steigend.

Behandlungsmöglichkeiten zeigen nur bedingt Wirkung und verlangsamen den Krankheitsverlauf. Prophylaktische Ansätze, die das Entstehen einer Demenz verhindern, stehen trotz intensiver Forschung noch immer nicht zur Verfügung.

Die Fachwelt betont die dringende Notwendigkeit, mittels präventiver Angebote und Konzepte die Kompetenzen der älteren Menschen zu stützen und deren Alltag eine Struktur zu verleihen. Dies verlangsamt den geistigen Abbau und kann die Manifestation einer Demenz verzögern.

Die ASZ sind als Einrichtungen mit niederschwelliger Zugangsmöglichkeit geeignet um diesen Personen mit Hilfe gezielter Angebote den Verbleib in der eigenen Häuslichkeit so lange wie möglich zu sichern und betreuende Angehörige zu entlasten.

#### **7.4.1 Beschreibung der Zielgruppe**

In der medizinischen Fachsprache wird der Begriff „Demenz“ als Sammelbegriff für ein zunehmendes Hirnversagen und den fortschreitenden Verlust intellektueller Fähigkeiten verwandt. Beschrieben wird damit keine konkrete Krankheit sondern ein Bündel von Symptomen, das durch unterschiedliche zugrunde liegende Krankheiten ausgelöst wird. Die häufigsten Formen sind die Alzheimer- Demenz und die vaskuläre, durch mangelnde Durchblutung bedingte Demenz. Der Schweregrad der Erkrankung reicht von leichten Einschränkungen bis hin zu völliger Hilflosigkeit.

Bei einer Demenzerkrankung werden folgende Symptome, die individuell sehr unterschiedlich ausgeprägt sein können, beobachtet:

- Merk- und Gedächtnisstörungen
- Desorientiertheit (zeitlich, örtlich und zur Person)
- Sprach- und Artikulationsstörungen
- Rückgang der alltagspraktischen Fähigkeiten
- Störungen im Sozialverhalten
- Einschränkungen in der Motivation

Das Demenz- Angebot der ASZ richtet sich nicht ausschließlich an Menschen, bei denen eine Demenzerkrankung diagnostiziert wurde. Angesprochen werden grundsätzlich ältere Menschen mit psychischen Veränderungen/ Erkrankungen wie z.B. Depression oder Hirnorganischem Psychosyndrom, die häufig mit einer Einschränkung der geistigen Leistungsfähigkeit einhergehen.

## **7.4.2 Prävention und Integration**

Die Beeinträchtigung der geistigen Leistungsfähigkeit ist kein Grund, Besuche im ASZ zu unterlassen oder abubrechen. Grundsätzlich kann an allen ASZ- Angeboten teilgenommen werden. Ein Besuch im ASZ bietet eine Fülle an Sinnesreizen, die in ihrer Gesamtheit in der Lage sind, das Fortschreiten psychischer Veränderungen zu verlangsamen. Bereits gewachsene soziale Kontakte unterstützen den psychisch veränderten Menschen, sich in seiner Lebenswelt und in seinem Alltag zurecht zu finden.

Die ASZ greifen Einschränkungen im alltäglichen Leben auf, suchen und realisieren Lösungen. Eine Auswahl an Hilfen ermöglicht die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und wird sowohl den Bedürfnissen der älteren Menschen als auch der Angehörigen gerecht.

Eine besondere Bedeutung kommt den Angeboten zur Prävention dementieller oder alterspsychiatrischer Erkrankungen (z.B. Vorträge, spezifische Gruppen- und Kursangebote, Beratung, Gesprächskreise für Angehörige) und den Angeboten, die von mehreren Einzeltätigkeiten entlasten und Raum für zwischenmenschliche Kontakte lassen (z.B. Mittagstisch, Kommunikations- und Begegnungsangebote), zu.

Das Ausmaß der Hilfsbedürftigkeit ist entscheidendes Kriterium für die Erfordernis speziell zugeschnittener Angebote unter Einbeziehung von Fachkräften mit spezieller Qualifikation und zusätzlichen Betreuungspersonen.

## **7.4.3 Basisangebote für Menschen mit Demenz und psychischen Veränderungen**

In den ASZ werden verstärkt Angebote aufgebaut, die den speziellen Bedürfnissen psychisch veränderter und dementer Menschen Rechnung tragen. Diese Angebote stellen Einzelangebote im Rahmen bedarfsgruppenspezifischer Angebote (vgl. Kapitel 7.2.2 ff.) dar.

In jedem ASZ wird mindestens ein Basis- Angebot für Menschen mit dementiellem Krankheitsbild und/oder deren Angehörigen vorgehalten. Die einzelnen Basisangebote orientieren sich an der unterschiedlichen Ausprägung des Krankheitsbildes.

Da der Umgang mit dementen Menschen spezielle Fachkompetenz des Betreuungspersonals erfordert, müssen einige Angebote von besonders qualifizierten Fachkräften (auch auf Honorarbasis) durchgeführt werden.

Das tatsächliche Angebot (welches Angebot in welchem ASZ) wird entsprechend des Bedarfs regional abgestimmt und über die Jahresplanungsgespräche vereinbart.

Beispiele für Basis-Angebote (*im Anhang differenziert beschrieben*):

- Kontaktcafe
- Patenschaften

- Betreuung am Wochenende
- Gedächtnisspiele für psychisch veränderte Seniorinnen und Senioren
- Betreuungsgruppen (nach dem Konzept der Alzheimer Gesellschaft München e.V.)
- Gruppen für Angehörige von Demenzkranken

Betreuungsgruppen nach dem Konzept der Alzheimer Gesellschaft München e.V. und in Kooperation mit dieser sind ein wichtiges Angebot für demente Menschen, die bereits einen höheren individuellen Zuwendungsbedarf haben. Daher wird in mindestens der Hälfte aller ASZ eine Betreuungsgruppe nach dem Konzept der Alzheimer Gesellschaft München e.V. angeboten.

Betreuungsgruppen haben als vorrangige Ziele, demenzkranke Menschen in eine Gemeinschaft zu bringen, diese gezielt zu fördern und pflegende Angehörige zu entlasten. Leistungen der Grund- und Behandlungspflege werden nicht erbracht.

Betreuungsgruppen gelten als niederschwelliges Angebot im Sinne § 45b SGB XI, PflEG. Es handelt sich um ca. 3-stündige, wöchentlich stattfindende Betreuungsangebote für Demenzkranke mit offenem Charakter. Betreuungsgruppen werden von einer besonders ausgebildeten Gruppenleitung und qualifizierten ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern bei einem Betreuungsschlüssel von 1:1 durchgeführt. *(Ausführliche Informationen zu den Betreuungsgruppen der Alzheimer Gesellschaft München e.V. finden Sie im Anhang.)*

Weitere Basisangebote können aufgrund von Erfahrungen und genauerer Kenntnis der Bedarfsgruppe entwickelt werden.

#### **7.4.4 Tagesbetreuung an einzelnen Werktagen oder an Wochenenden**

In Abstimmung auf den regionalen Bedarf kann in ASZ eine ganztägige Tagesbetreuung an einzelnen Werktagen oder an Wochenenden eingerichtet werden. Die Leitung übernimmt eine hierfür besonders geschulte Fachkraft (z.B. Kranken- oder Altenpflegekraft mit gerontopsychiatrischer Zusatzqualifikation o.ä.).

Tagesbetreuung beinhaltet Anteile bedarfsgruppenspezifischer Angebote und Versorgungsangebote (vgl. Kapitel 7.2.2 ff.).

Die Tagesbetreuung ist ein geeignetes Angebot, um psychisch veränderte Menschen in ihren Kompetenzen zu stützen und zu fördern. Ein strukturierter Tagesablauf und die Einbeziehung von Alltagsverrichtungen helfen, den Verbleib in der eigenen häuslichen Umgebung zu unterstützen.

Alleinlebende Menschen mit Alterserkrankungen wie z.B. leichteren Formen der Demenz werden aus ihrer Isolation geholt, wodurch ihnen die Teilhabe an einer sozialen

Gemeinschaft ermöglicht wird. Begleiterkrankungen wie depressive Verstimmungen und Wahnideen werden durch Ablenkung und Kontakt positiv beeinflusst.

Das Angebot Tagesbetreuung beinhaltet folgende Einzelmaßnahmen:

- Hol- und Bringdienst
- Kognitive Übungen und Orientierungstraining
- Training von gewohnten Alltagsfähigkeiten (z.B. gemeinsames Kochen, Backen)
- Sinnesübungen
- Bewegungsübungen
- Musische Übungen
- Gemeinsame Mahlzeiten
- Außenaktivitäten

Pflegende Angehörige erhalten durch die Tagesbetreuung eine regelmäßige und spürbare Entlastung von ihrer Pflege- und Betreuungsarbeit. Nachlassende Kräfte werden durch Gesprächs- und Beratungsangebote stabilisiert. Dadurch kann die Betreuung länger aufrecht erhalten werden. Zeitliche Freiräume der pflegenden Angehörigen ermöglichen die Wiederherstellung bzw. den Erhalt der psychosozialen Balance des Familiensystems.

Aus diesem Grund ist es sinnvoll, das Angebot einer Tagesbetreuung vor allem am Wochenende vorzuhalten.

## **7.5 Gruppen- und Kursangebot**

Der Auftrag der Kommune an die ASZ ist es, sich um die älteren Bürgerinnen und Bürger der im Gesamtkonzept definierten Zielgruppen und um deren Lebenssituation zu kümmern, d.h. Kontakte untereinander zu ermöglichen und individuelle Fähigkeiten und Kompetenzen zu erhalten und zu fördern. Dieser Auftrag erfordert ein vielfältiges und auf unterschiedliche Bedürfnisse zugeschnittenes Gruppen- und Kursangebot.

Dieses Gruppen- und Kursangebot erfüllt dabei nicht vorrangig einen Bildungsauftrag sondern fungiert als Mittel zum Zweck, um die Ziele der ASZ zu erreichen und den älteren Menschen das gesamte Leistungsangebot der ASZ nahe zu bringen.

### **7.5.1 Differenzierung des Angebotes**

Die Gruppen- und Kursangebote gehören zum Baustein der bedarfsgruppenübergreifenden Angebote für ältere Menschen (vgl. Kapitel 7.2.2 ff.) , d.h. es sollen grundsätzlich alle Zielgruppen älterer Menschen mit ihren unterschiedlichen Bedarfslagen angesprochen werden.

Mit Gruppen- und Kursangeboten sind sowohl regelmäßige Veranstaltungen wie Bewegungsangebote, musische Angebote, Sprach- und Kreativkurse als auch Einzelveranstaltungen wie Vorträge und allgemeine Begegnungsangebote wie Festivitäten, Besichtigungen, Führungen, Exkursionen und generationsübergreifende Angebote gemeint.

Das Alten- und Service-Zentrum wird aufgrund seiner Wohnortnähe und des Bezugs zum Wohnumfeld als Einrichtung der eigenen Alters- oder Gesellschaftsgruppe identifiziert. Neue Interessenten werden häufig von Bekannten und Nachbarn auf das ASZ und das komplette Leistungsspektrum aufmerksam gemacht (Mund-zu-Mund-Propaganda).

Wohnortnähe, gute Erreichbarkeit und ein barrierefreier Zugang machen das ASZ insbesondere auch für Besucherinnen und Besucher, die aufgrund von Einschränkungen der Mobilität auf kurze Wege angewiesen sind, attraktiv.

Mit den Gruppen- und Kursangeboten werden ältere Menschen erreicht, auf die die definierten Bedarfslagen zutreffen und für die insbesondere aufgrund hohen Alters oder Gebrechlichkeit Angebote der anderen Leistungserbringer nicht mehr ausreichend oder geeignet sind.

Die Gruppen- und Kursangebote sind Methodik um

- älteren Menschen die Teilnahme an einer sozialen Gemeinschaft zu ermöglichen
- die aktive Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu unterstützen
- ältere Menschen in ihren vorhandenen Fähigkeiten zu begleiten, zu stabilisieren und zu stützen
- die selbstbestimmende Lebensführung älterer Menschen zu erhalten und zu fördern
- Menschen aus den unterschiedlichen Bedarfsgruppen zusammenzuführen
- die Selbsthilfepotentiale älterer Menschen zu erkennen und zu stärken
- trotz eingetretener Erschwernisse den Zustand des passiven Hilfeempfängers zu vermeiden
- gegenseitige Unterstützungsstrukturen zu fördern
- die älteren Menschen an Beratungs- und Hilfeangebote heranzuführen und
- sie damit insgesamt langfristig zu stabilisieren.

Diese Methodik mit den genannten Zielen dient älteren Menschen mit unterschiedlichen Bedarfen als Einstieg und Kontaktmöglichkeit und stellt das „Zugpferd“ der Arbeit der ASZ dar.

Die transportierten Inhalte sind dabei Mittel zum Zweck. Die Inhalte fungieren als niederschwelliger Anknüpfungspunkt und schaffen einen kontinuierlichen Kontakt der Bedarfsgruppen zu den ASZ. Die Gruppen und Kurse werden entsprechend der örtlichen Bedarfsgruppen konzipiert und gestaltet. Das individuell vorgehaltene Angebot wird je nach

örtlichen Gegebenheiten und Nachfrage ausgelotet und ist offen für neue Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Das überwiegend hohe bis sehr hohe Durchschnittsalter der Teilnehmerinnen und Teilnehmer wird beim Angebotsspektrum und bei der Ausgestaltung des Angebotes berücksichtigt.

Die Angebote erfüllen sowohl den Anspruch der Prävention als auch den der Unterstützung bei eingetretenen Erschwernissen. Leitung und Durchführung von Gruppen- und Kursangeboten können je nach Ausrichtung des Angebotes von sozialpädagogischen Fachkräften oder Honorarkräften übernommen werden.

Kursleiterinnen und Kursleiter müssen den spezifischen Anforderungen in laufender Prüfung durch die ASZ- Fachkräfte gerecht werden und befähigt sein, versteckte Bedürfnisse der Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit dem angestrebten Kursergebnis in Einklang zu bringen.

Die Kurse werden mit einem „nicht kompromittierenden Ansatz“ organisiert und durchgeführt. Ein Einstieg ist in der Regel jederzeit möglich. Der Focus liegt auf den vorhandenen Kompetenzen und nicht auf den Defiziten. Das ermöglicht die Teilnahme und Integration gesundheitseingeschränkter Personen mit unterschiedlichem Leistungsniveau.

Die Kursangebote in den ASZ garantieren dem Nutzer eine seinen Kompetenzen entsprechende individuelle Anforderung. Ängste des „Nicht-Mitkommens“ oder gar des Versagens bleiben aus. In einer Atmosphäre der „individuellen Aufgehobenheit“ kann jeder Teilnehmer seinen persönlichen Möglichkeiten entsprechend ohne Furcht vor Bewertung die Kurse besuchen.

Dies schafft einen weitgehend angstfreien Raum, in dem die Teilnehmerinnen und Teilnehmer trotz Einschränkungen den Mut haben, Maßnahmen für ihre eigene Entwicklung bzw. für ihre eigene Gesundheit zu ergreifen.

Die Motivation älterer Menschen, ihre Kompetenzen und Fähigkeiten einzubringen und sich als Kursleiterinnen und Kursleiter zu engagieren, wird vom ASZ gefördert („Alt für alt“). Dem Leitgedanken der Hilfe zur Selbsthilfe kommt hier eine besondere Bedeutung zu.

Seniorinnen und Senioren oder ehrenamtliche Helferinnen und Helfer, die Kompetenzen zur Leitung von selbstorganisierten Gruppenangeboten mitbringen, werden von den sozialpädagogischen Fachkräften dahingehend bestärkt, angeleitet und nach Übernahme der Gruppe regelmäßig unterstützt. Der Fachkraft kommt hier insbesondere beim Aufbau des Projektes und bei der Begleitung eine wesentliche Aufgabe zu.

Generationsübergreifende Angebote wie eine Hausaufgabenbetreuung älterer Menschen bei Schülerinnen und Schülern oder Kursangebote jüngerer Menschen für Seniorinnen und Senioren (z.B. PC- oder Internetkurse) verhindern oder mildern einen Generationenkonflikt, fördern den gegenseitigen Respekt vor den individuellen Kompetenzen und Fähigkeiten und unterstützen ein friedvolles Miteinander.



Die Ausschreibung der Angebote ist positiv und motivierend gehalten und in ansprechender Weise formuliert, sodass eine Stigmatisierung aufgrund der Zugehörigkeit zu einer Bedarfsgruppe vermieden wird. Die Preisgestaltung der zu erhebenden Gebühren orientiert sich an der Niederschwelligkeit.

### **7.5.2 Abgrenzung zu den Leistungsangeboten der Bildungsträger im Seniorenprogramm**

Im Unterschied zu den Gruppen- und Kursangeboten der ASZ dienen die Angebote der Seniorenprogramme der Bildungswerke in erster Linie konkreten (Weiter-) Bildungsinteressen und -zielen älterer Menschen.

Die Angebote der Bildungsträger sind Bestandteil des öffentlichen Bildungsauftrages für alle Bürgerinnen und Bürger mit dem Ziel der lebenslangen Bildung (4. Bildungssektor).

Die Angebote unterscheiden sich im Hinblick auf ihre inhaltlichen und strukturellen Ziele, richten sich an unterschiedliche Zielgruppen und unterliegen anderen Rahmenbedingungen.

*Die Abgrenzungen und Unterschiede zwischen Kursangeboten in ASZ und Bildungsangeboten der Bildungsträger sind im Anhang differenziert dargestellt.*

### **7.5.3 Kooperationen und Gemeinsamkeiten zwischen ASZ und Bildungsträgern**

Sinnvolle Kooperationen zwischen Bildungsträgern und ASZ ergeben sich projekt- und zielgruppenbezogen durch gegenseitige Unterstützung und das Zur-Verfügung-Stellen von Ressourcen sowie durch gemeinsame Entwicklung und Umsetzung komplementärer Angebote (z.B. Bildungsträger bilden Engagierte zu Seniorenbegleiterinnen und -begleitern aus, die ASZ übernehmen die Vermittlung an ältere Menschen und die Begleitung der Seniorenbegleiterinnen und -begleiter).

Die ASZ und die AGMES (Arbeitsgemeinschaft Münchner Erwachsenenbildungsträger Seniorenprogramm) stimmen jährlich Ziele, Zielgruppen und Inhalte miteinander ab.

## **7.6 Ehrenamtliches/ bürgerschaftliches Engagement in ASZ**

Der gesellschaftliche Stellenwert von ehrenamtlichem/ bürgerschaftlichem Engagement hat in den letzten Jahren enorm zugenommen. Das heutige Selbstverständnis des Ehrenamtes im sozialen Bereich zeichnet sich besonders dadurch aus, dass die Einsätze überwiegend für Menschen getätigt werden, die sich in andauernder oder vorübergehender Notlage befinden.

Ehrenamtliches Engagement in ASZ wird nicht nur einseitig zum Nutzen und Vorteil der ASZ sondern gleichwertig zur Erfüllung von Wünschen und Bedürfnissen der Ehrenamtlichen selbst gefördert.

Ehrenamt in ASZ dient auch der Vorbereitung und Prävention der Ehrenamtlichen für ein gelingendes Alter(n).

Derzeit vollzieht sich ein Wandel vom klassischen zum modernen Ehrenamt. Die ASZ stellen sich darauf ein, indem sie Rahmenbedingungen schaffen, die eine nutzbringende Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamt ermöglichen.

Um die häusliche Situation älterer Menschen zu verbessern und deren Verbleib im angestammten Wohnumfeld zu unterstützen ist eine Ausweitung des ehrenamtlichen Engagements erforderlich.

Die ASZ werden künftig ihre Stärken und Kernkompetenzen in der Altenhilfe kontinuierlich ausbauen und Ansprechpartner für potentielle Ehrenamtliche im Einzugsbereich sein. Sie halten einen aktuellen Überblick über ehrenamtliches Potential und ehrenamtliche Arbeit im Einzugsbereich vor und sind in der Lage, Interessierte und Hilfesuchende an geeignete Stellen zu vermitteln, d.h. die ASZ ermitteln vorhandene Angebote und Ressourcen, übernehmen aber keine Koordinierungsaufgaben für die Gesamtregion.

Die Förderung, Anleitung und Begleitung von Ehrenamtlichen legt sich als Querschnittsaufgabe über alle Leistungsangebote der ASZ. Je nach Einzelangebot kann es unterschiedlichen Bausteinen zugeordnet werden (z. B. Informationsveranstaltung für ehrenamtlich Interessierte = bedarfsgruppenübergreifendes Angebot, Helferbesprechungen, Begleitung = bedarfsgruppenspezifisches Angebot, individuelles Einsatzgespräch = Beratungsangebot, Organisation und Koordination von Versorgungsleistungen = Versorgungsangebot, vgl. Kapitel 7.2.2 ff).

### **7.6.1 Modernes Ehrenamt in ASZ**

Das moderne Ehrenamt ist gekennzeichnet durch flache Hierarchien, gleichberechtigte Beziehungsformen zwischen hauptberuflichen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Möglichkeiten der Partizipation.

Ehrenamtliches Engagement wird heute bis ins hohe Alter übernommen. Auch bei Seniorinnen und Senioren besteht zunehmend der Wunsch nach Selbstbestimmung im Ehrenamt. Die Motivation zum Ehrenamt bei Menschen in der nachberuflichen Lebensphase liegt überwiegend in dem Bedürfnis, für andere und für das Gemeinwohl etwas Sinnvolles, Sozial- karitatives zu leisten und Freude am Tätigsein in der Gemeinschaft zu erleben. Eigenes Wissen soll weiter gegeben oder erweitert werden.

Ehrenamtlich engagierte Seniorinnen und Senioren wollen vermehrt untereinander kommunizieren sowie mitreden und mitentscheiden. Dies ist als deutlicher Hinweis auf ein

wachsendes Selbstbewusstsein älterer Menschen zu werten, die ihre eigenen Bedürfnisse und Fähigkeiten wichtig nehmen, um diese für sich und andere Gewinn bringend einsetzen zu können. Freiwillig engagierte ältere Menschen sind sich ihres "Wertes" immer stärker bewusst und wollen selbstbestimmt handeln und als gleichberechtigte Partnerinnen und Partner ernst genommen werden. Sie wollen keinesfalls eine "praktische Hilfstuppe" für hauptberufliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darstellen.

## **7.6.2 Zielsetzungen der Ehrenamtlichen und der ASZ**

### **Ziele der Ehrenamtlichen:**

- Übernahme sinnvoller und sinngebender Aufgaben
- Verwirklichung eines eigenen Lebensentwurfes
- Gewinn an Anerkennung und Wertschätzung
- Verwirklichung von Idealen
- Sammeln neuer Erfahrungen
- Weitergabe von Wissen und Erfahrung
- Aufbau sozialer Kontakte

### **Wirkungsziele für die ASZ:**

- Ergänzung des hauptberuflichen Angebotes
- Verantwortliche Übernahme von selbstorganisierten Angeboten
- Verwertbarkeit von persönlichen und sozialen Kompetenzen der Ehrenamtlichen
- Förderung von Eigeninitiative und Selbsthilfe
- Identifikation der Ehrenamtlichen mit der Einrichtung, ihren Aufgaben und Zielen
- Erhöhung des Bekanntheitsgrades der Einrichtung durch Multiplikatoren
- Mittlerfunktion zwischen Hauptberuflichen und Besucherinnen und Besuchern (z.B. Besucherbeirat)

## **7.6.3 Einsatzfelder**

Grundsätzlich sind alle Einsatzfelder für ehrenamtliches Engagement geeignet, für die der Engagierte über die entsprechenden Kompetenzen verfügt.

Klassische Einsatzfelder liegen sowohl innerhalb des ASZ als auch außerhalb bei den älteren Menschen in ihrem Umfeld. Im Innenbereich des ASZ sind dies z.B. die Mithilfe bei Festen, in der Cafeteria und beim Mittagstisch, die Vorbereitung von Festen und

Dekorationsgestaltung, die Leitung von (selbstorganisierten) Interessensgruppen, die Mithilfe in Büro und in der Verwaltung, Hausmeister- und Gartenarbeiten, Vertretung im Besucherbeirat u.a.

Im externen Bereich bestehen Einsatzfelder direkt bei den älteren Menschen in den Bereichen hauswirtschaftliche Versorgung, Einkaufsdienste, Besuchs- und Begleitdienste, Fahrdienste, Entlastung pflegender Angehöriger u.v.m.. Durch Übernahme entsprechender Hilfestellungen leisten die Ehrenamtlichen einen wesentlichen Beitrag zur Unterstützung des älteren Menschen bei seinem Verbleib in der eigenen häuslichen Umgebung.

Sinnvoll ist auch die Übernahme zeitlich begrenzter Patenschaften für ältere Menschen, um diese in schwierigen Lebenssituationen zu stützen. Es ist vorstellbar, dass hierfür insbesondere auch männliche Ehrenamtliche gewonnen werden können.

Migrantinnen und Migranten als Ehrenamtliche anzuwerben ist notwendig, da diese als Multiplikatoren für die Angebote der ASZ fungieren und als muttersprachliche Vertrauenspersonen eine Brücke zu älteren Migrantinnen und Migranten bilden können.

#### **7.6.4 Rahmenbedingungen**

Die Gestaltung geeigneter Rahmenbedingungen ist eine zentrale Aufgabe der hauptberuflichen Kräfte in den ASZ. Hierzu gehören:

- Kooperationsbereitschaft der hauptberuflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Benennung konkreter Tätigkeitsfelder
- Verfügbarkeit von Arbeitsräumen und Arbeitsmittel
- Austausch- und Reflexionsmöglichkeiten
- Anerkennungsstrukturen

#### **7.6.5 Akquise von Ehrenamtlichen**

Grundsätzlich muss bei der Akquise mit sinnstiftenden, freudebereitenden und selbstbestätigenden Aspekten geworben werden. Der Anstoß soll von außen kommen, am besten durch direkte persönliche Ansprache durch die ASZ- Fachkraft.

Methoden der Akquise:

- Systematische Rekrutierung von Besucherinnen und Besuchern für ehrenamtliche Aufgaben
- Infoveranstaltungen zum Spektrum der Einsatzmöglichkeiten
- Werbung über die ASZ- Programme und über die Medien

- Individueller und gemeinsamer Internetauftritt aller ASZ mit Beschreibung der jeweiligen Einsatzfelder für Ehrenamtliche
- Nutzung des städtischen Web- Auftrittes ([www.muenchen.de](http://www.muenchen.de))
- Nutzung der Angebotsstrukturen bei den Wohlfahrtsverbänden im Bereich Ehrenamt/ bürgerschaftliches Engagement
- Werbemöglichkeiten über Multiplikatoren und Kooperationspartner
- Nutzung von Helferagenturen
- Nutzung von Netzwerken im Stadtteil.

### **7.6.6 Voraussetzungen für ein gelingendes Zusammenspiel zwischen Hauptberuflichen und Ehrenamtlichen**

Voraussetzung für ein gelingendes Engagement Ehrenamtlicher ist ein Klima, das geprägt ist von gegenseitiger Wertschätzung und Anerkennung. Folgende Aspekte tragen dazu bei:

- Positives Votum aller hauptberuflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für den Einsatz von Ehrenamtlichen
- Klare und bewusste Entscheidung eines/r Hauptberuflichen für die Rolle als Anleiter und Berater
- Kontinuierlicher Informationsaustausch zwischen Ehrenamtlichen und Hauptberuflichen (etablierte Verständigungsprozesse und direkte Kommunikationswege)
- Zielorientierte und evaluierbare Handlungsvorgaben
- Klare Abgrenzung und Beschreibung der Tätigkeitsfelder und Klärung der notwendigen Rollen und Aufgaben
- Regelmäßige Treffen zwischen Hauptberuflichen und Ehrenamtlichen als Kontaktmöglichkeit, zum Austausch und für eine zeitnahe Beratung und Unterstützung
- Wahrnehmung der unterschiedlichen Neigungen und Kompetenzen der Ehrenamtlichen und entsprechender Einsatz
- Möglichkeiten zur Mitsprache und Mitgestaltung

*Weiterführende Informationen hierzu finden Sie auch im Anhang.*

### **7.6.7 Einführung, Beratung, Begleitung, Qualifizierung**

Die Verantwortung für die Gewinnung, die Schulung, den Einsatz und die Begleitung der Ehrenamtlichen übernimmt eine feste Ansprechperson aus dem Team der Hauptberuflichen, die die Helferinnen und Helfer regelmäßig begleitet und zu festen Zeiten ansprechbar ist. Die Gesamtverantwortung für die geeigneten Rahmenbedingungen liegt in den Händen der Leitung.

Verbindliche Vereinbarungen (auch mündlich) legen für beide Seiten relevante Konditionen zu Schweigepflicht, Datenschutz, Einsatzfelder und -zeiten, Zuverlässigkeit etc. fest.

Die spezifische Einarbeitung und Schulung ausgerichtet auf die jeweiligen Einsatzfelder ist Aufgabe des ASZ. Eine Grundschulung der Ehrenamtlichen kann durch einen Kooperationspartner erfolgen. Abgestufte, leicht zugängliche und auf Einsatzfelder, Kompetenzen und Präferenzen abgestimmte Qualifizierungsmöglichkeiten tragen wesentlich zur Förderung ehrenamtlichen Engagements bei.

### **7.6.8 Anerkennungsstrukturen**

Feste Anerkennungsformen für ehrenamtlich Engagierte sind wichtig und müssen in jedem ASZ gelebt und vermittelt werden.

Der Einsatz der Ehrenamtlichen verdient Würdigung, Wertschätzung und Anerkennung. Feste, verlässliche und transparente Anerkennungsformen wie z.B. Einladungen zu Festen, Vergünstigungen oder Ermäßigungen, Helferehrungen oder die Teilnahme am Betriebsausflug der Hauptamtlichen sind ebenso Ausdruck von Wertschätzung wie öffentliche Formen von Anerkennung oder Bescheinigungen des Engagements.

Im Rahmen von Anerkennungsveranstaltungen sollten die Freiwilligen die Möglichkeit haben, ihre Arbeit der Öffentlichkeit vorzustellen. Dies stärkt einerseits das Selbstwertgefühl der Helferinnen und Helfer und eröffnet die Chance, neue Interessierte für ein Ehrenamt zu gewinnen.

### **7.6.9 Versicherungsschutz**

Die Kenntnis über Versicherungen gibt Ehrenamtlichen Sicherheit in ihrem Engagement. Wichtig ist, die Frage der Unfall- und Haftpflichtversicherung für die Einsätze umfassend und konkret zu beantworten.

Freiwillige, die in der Wohlfahrtspflege, im Gesundheitsdienst oder in Körperschaften, Anstalten oder Stiftungen des öffentlichen Rechts tätig sind, sind kraft Gesetzes unfallversichert.

### **7.6.10 Klärung des Zusammenspiels mit Kooperationspartnern**

Kooperationspartner der ASZ in der Region sind die sozialen Einrichtungen im jeweiligen Einzugsbereich. Ein regelmäßiger Austausch ist notwendig, um über aktuelle Informationen in Bezug auf Einsatzfelder und einsetzbares Helferpotential zu verfügen und um Interessierte und Hilfesuchende an geeignete Stellen vermitteln zu können.

Als überregionale Kooperationspartner stehen die Erwachsenenbildungsträger, das Selbsthilfezentrum, FöBE (Förderung Bürgerschaftliches Engagement), Tatendrang, die Caritas- Freiwilligenzentren und die Stadt München zur Verfügung.

Der/die amtierende Sprecherin oder Sprecher des Fachforums der ASZ ist Ansprechpartner für relevante Informationen und Absprachen mit den Kooperationspartnern und Sprachrohr für die Wünsche und Bedarfe der ASZ hinsichtlich der Nutzung von Angeboten der Kooperationspartner.

Eine zentrale Anlaufstelle ASZ zur Anbindung des gesamten ehrenamtlichen Potentials des Stadtteils oder der Region wäre kontraproduktiv. Dadurch würden Doppelstrukturen entstehen und die Präferenzen der Ehrenamtlichen nicht genügend Berücksichtigung finden. Sie müssen die freie Wahlmöglichkeit bzgl. des Engagements haben und sich ohne Umwege an die Einrichtung oder Organisation wenden können, der sie sich verbunden fühlen.

## **7.7 Angebote für Migrantinnen und Migranten**

Die Zahl der älteren Migrantinnen und Migranten wird in den nächsten Jahren zunehmen. Eine interkulturelle Öffnung der ASZ ist dringend erforderlich.

Das gesamte Leistungsangebot aller ASZ ist den Migrantinnen und Migranten zugänglich zu machen. Während in der Vergangenheit Angebote für Migrantinnen und Migranten eher herkunftsspezifisch ausgerichtet waren wird zukünftig eine intensive stadtteilspezifische Orientierung verfolgt.

Angebote für Migrantinnen und Migranten sind den bedarfsgruppenspezifischen Angeboten zuzuordnen (vgl. Kapitel 7.2.2 ff.).

### **7.7.1 Beschreibung der Zielgruppe**

Ausländerinnen und Ausländer sind juristisch gesehen Personen ohne deutsche Staatsangehörigkeit. Der Begriff sagt nichts aus über deren Verweildauer in Deutschland.

Der Begriff „Migrantin und Migrant“ ist der Überbegriff für alle Menschen, die zugewandert sind, sei es durch Aus- und Übersiedlung, Arbeitsmigration, Familiennachzug oder Flucht. Auch Spätaussiedlerinnen und Spätaussiedler sind gemeint. Obwohl diese „deutsche“ Wurzeln haben sind sie in einer anderen Kultur aufgewachsen.

Menschen mit Migrationshintergrund sind Migrantinnen und Migranten selbst, Menschen, deren Eltern oder Großeltern zugewandert sind und Kinder aus binationalen Ehen. Unter dem Begriff „Menschen mit Migrationshintergrund“ sind folglich auch Menschen der zweiten Generation zu verstehen, die nie selbst migriert sind. Menschen mit deutscher Staatsangehörigkeit, wie z.B. Eingebürgerte und deren Nachkommen sind eingeschlossen.

Zur Zielgruppe der ASZ gehören folglich ältere Migrantinnen und Migranten sowie ältere Ausländerinnen und Ausländer und ihre Angehörigen, auf die die im Einzelnen definierten Bedarfslagen zutreffen.

### **7.7.2 Berücksichtigung migrationsspezifischer Bedürfnisse als Voraussetzung für eine interkulturelle Öffnung der ASZ**

Eine interkulturelle Öffnung setzt voraus, dass auf Bedürfnisse und Interessen von Seniorinnen und Senioren unterschiedlicher Herkunft, Kultur, Religion und Hautfarbe eingegangen wird. Dafür ist ein hohes Maß an interkultureller Kompetenz und migrationsspezifischer Kenntnis erforderlich.

#### **Gruppe als gemeinschaftlicher Rahmen**

Migrantinnen und Migranten teilen mit älteren Menschen deutscher Herkunft das Bedürfnis nach Austausch mit Gleichgesinnten und Menschen in ähnlicher Lebenssituation. Insbesondere Alleinlebende möchten ihre Isolation zurücklassen und die Freizeit mit muttersprachlichen Gleichgesinnten verbringen und neue Kontakte herstellen.

#### **Bezugspersonen**

Da in vielen Kulturen Gastlichkeit einen sehr hohen Stellenwert einnimmt, erhoffen sich Migrantinnen und Migranten beim Eintreten in ein ASZ persönlich Willkommen geheißen zu werden.

Migrantinnen und Migranten wünschen sich eine muttersprachliche und kompetente Bezugsperson. Konkrete Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner helfen, individuelle Hemmschwellen abzubauen und erleichtern den Zugang in ein fremdes Terrain.

Muttersprachliche Einzelberatungen stellen ein elementares Bedürfnis dar. Deutschsprachige, oftmals schwer verständliche Informationen müssen durch eine fachliche Bezugsperson individuell nahe gebracht werden.

Um Verständigungsschwierigkeiten zu vermeiden und Aufklärungsarbeit und Unterstützung zu optimieren sind muttersprachliche Bezugspersonen und ein muttersprachlicher Dolmetscherdienst erforderlich. Diesem Bedarf kann durch muttersprachliche ehrenamtliche Helferinnen und Helfern entsprochen werden.

#### Fallbeispiel:

Frau Y. ist türkischer Herkunft. Sie erkrankt an Demenz und kann sich nur mehr in ihrer Muttersprache verständigen. Selbst die eigenen Kinder haben Schwierigkeiten, die Mutter zu verstehen und verfügen aufgrund ihrer persönlichen Betroffenheit und Sorge nicht über die erforderliche Ruhe, sich mit der Mutter auszutauschen. Sie suchen Rat im ASZ. Mit Hilfe einer ehrenamtlichen Helferin, die selbst türkischer Herkunft ist, kann Vertrauen zu Frau Y. aufgebaut werden. Die ehrenamtliche Bezugsperson übersetzt die Äußerungen von Frau Y.



und versetzt die ASZ- Fachkraft dadurch in die Lage, Frau Y. die geeigneten Unterstützungsangebote zu vermitteln. Frau Y. nimmt nun regelmäßig an einer Betreuungsgruppe für Demente teil und kann dort ihre Alltagsfähigkeiten beim gemeinsamen Kochen unter Beweis stellen. Andere Gruppenteilnehmerinnen und –teilnehmer bewundern das Handarbeitsgeschick von Frau Y.

### **Migrationsspezifische Angebote**

Bei der Planung von Angeboten und Maßnahmen für Menschen aus anderen Ländern sind die vielfältigen Lebensverhältnisse, Lebenslagen und Bedürfnisse im Hinblick auf ihre jeweilige Kultur und Herkunft und auf das Geschlecht sowie die sozialen Unterschiede zu berücksichtigen. Das gesellschaftlich unterschiedliche Rollenverhältnis in den verschiedenen Herkunftsländern in Bezug auf Frau- und Mann-Sein beeinflusst das Verhalten der Geschlechter.

Bei Begegnungsangeboten gilt es zu berücksichtigen, dass ausländische Frauen und Männer sich im öffentlichen Raum oft getrennt bewegen. Eine kultursensible Gestaltung der Angebote respektiert diese geschlechtsspezifischen Muster.

Auch wenn es augenscheinlich um „ geschlechtsneutrale“ Bereiche geht, ist bei der Dokumentation und Evaluation der Angebote zu prüfen, welche Auswirkungen die Angebote und Maßnahmen auf Frauen bzw. Männer haben.

Bei der Ausgestaltung der Programmangebote für Migrantinnen und Migranten sind folgende Bedürfnisse und Wünsche zu berücksichtigen:

- Einbeziehung in die Programmplanung
- Muttersprachliche Programmankündigungen
- Persönliche Einladungen
- Migrationsspezifische Veranstaltungen mit interkulturell kompetenter Bezugsperson
- Berücksichtigung religiöser Feiertage und Feste
- Muttersprachliche Veranstaltungen mit gezielter Thematik wie
  - gesundheitliche und sozialrechtliche Themen
  - biographische Aufarbeitung und Vergangenheitsbewältigung
- Außenunternehmungen mit vertrauter Bezugsperson
- Mittagstisch mit Gerichten aus den Herkunftsländern
- Einbindung in das ehrenamtliche Engagement
- Teilnahmekosten im unteren Preissegment
- Veranstaltungen eher am Abend
- Möglichkeit der Raumnutzung an Wochenenden

Entsprechend des regionalen Bedarfes werden herkunfts- und migrationsspezifische Angebote vorgehalten. Für den jeweiligen Stadtteil ist der konkrete Bedarf zu ermitteln.

Bei den Teilnahmegebühren wird die wirtschaftliche Situation der Zielgruppe berücksichtigt.

### **7.7.3 Interkulturelle und integrationsfördernde Angebote in den ASZ**

Interkulturelle und integrationsfördernde Angebote eröffnen den Migrantinnen und Migranten den Zugang zum gesamten Leistungsangebot der ASZ. Zukünftig wird der Focus des Angebotes stärker auf die interkulturellen Aspekte gerichtet.

Die Förderung von ehrenamtlichem Engagement unter Migrantinnen und Migranten unterstützt Migrantinnen und Migranten, den Zugang zum Leistungsspektrum der Altenhilfe zu erlangen und Angebote daraus in Anspruch zu nehmen.

#### **Voraussetzungen für eine interkulturelle Öffnung**

Bei allen Angeboten werden die Ressourcen und Fähigkeiten der ausländischen Besucherinnen und Besucher einbezogen. Das Gesamtspektrum der Angebote ist integrativ ausgerichtet.

Zur gegenseitigen Verständigung und Akzeptanz werden vor allem angestammte Besucherinnen und Besucher durch Gespräche, Diskussionen, kultursensible, vertrauensbildende Maßnahmen und interkulturelle Veranstaltungen auf die neuen Besuchergruppen vorbereitet. Fremde Lebenswelten und – wirklichkeiten werden dargestellt um Bewusstseinsprozesse über kulturelle Prägungen in Gang zu bringen und einen friedlichen interkulturellen Dialog zu fördern.

Ein interkultureller Speiseplan erweitert nicht nur das Angebot eines ASZ, sondern erleichtert den Seniorinnen und Senioren aus anderen Herkunftsländern eine warme Mahlzeit im ASZ einzunehmen. Ermöglicht werden kann dies, indem z.B. einmal pro Woche eine Migrantin gegen Aufwandsentschädigung Gerichte aus ihrer Heimat zubereitet.

Zur sprachlichen Integration werden bei Bedarf Deutschkurse offeriert.

### **7.7.4 Kooperation und Vernetzung von Migrationsarbeit**

Für ein ausgewogenes, vielfältiges Programmangebot für die unterschiedlichen Migrationsgruppen müssen vorhandene Vernetzungsstrukturen genutzt oder aufgebaut werden.

Kooperationen mit migrationsspezifischen Einrichtungen im Stadtteil und stadtweit z.B. mit Beratungsstellen, Vereinen, Selbsthilfegruppen, religiösen Gemeinschaften, Seelsorgestellen, den Migrationsbeauftragten von REGSAM oder den Sachverständigen für

Migrationsfragen sind sinnvoll und notwendig, um spezifische Bedarfe und Bedürfnisse zu erfassen und die Einzelangebote zielgerichtet zu gestalten.

Als wichtiges Instrument fungieren hier die Örtlichen Arbeitsgemeinschaften für Altenhilfe (ÖAG), für welche die ASZ die Verantwortung tragen und die Facharbeitskreise Alte Menschen sowie Interkulturelle Arbeit (REGSAM).

Auf gesamtstädtischer Ebene begleitet ein Gremium unter Beteiligung aller Träger und der LHM das Konzept der „Interkulturellen Öffnung der ASZ“. Das Gremium unterstützt die Vernetzungsarbeit, forciert und optimiert Synergieeffekte und dient als Forum für einen Erfahrungsaustausch und überverbandliche Schnittstelle der ASZ.

Außerordentlich wichtig ist darüber hinaus die institutionalisierte Zusammenarbeit mit dem Ausländerbeirat, dem Internationalen Seniorenforum und dem Seniorenbeirat. Um die Selbsthilfepotentiale stärker zu aktivieren und ehrenamtliches Engagement zu fördern, ist die Zusammenarbeit mit dem Selbsthilfezentrum und den Helferagenturen erforderlich.

## **8 Betriebskonzept**

### **8.1 Personalausstattung**

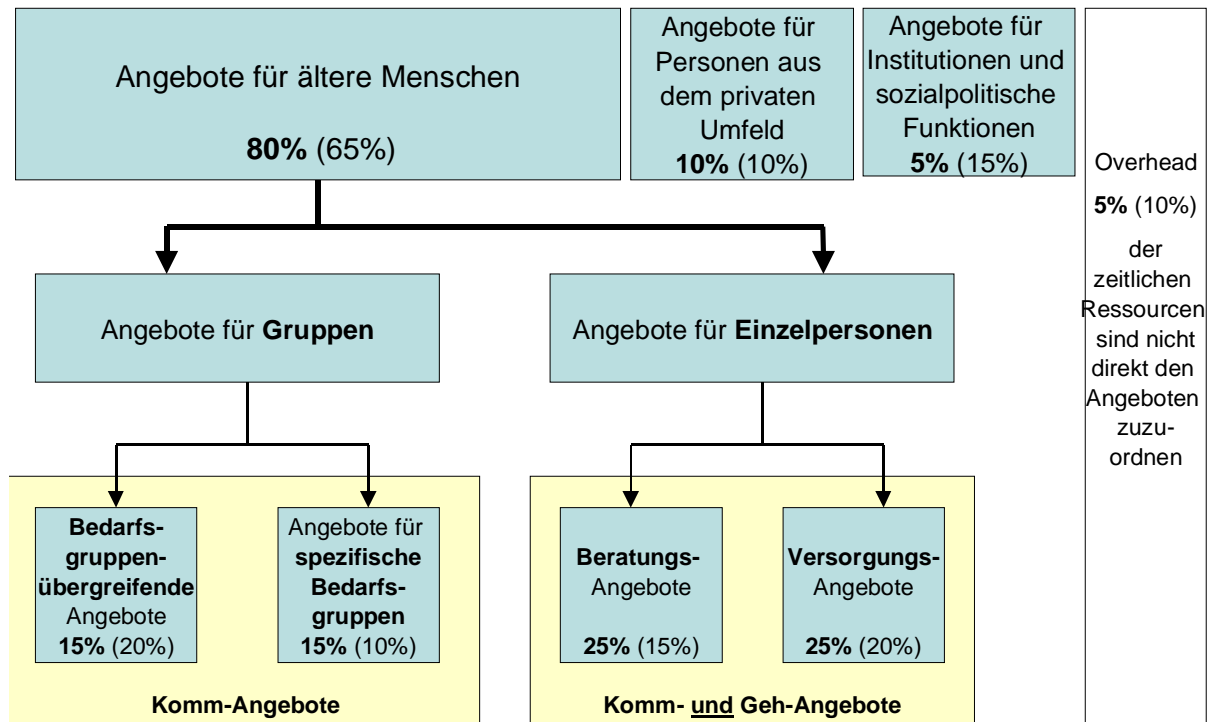
Die im Konzept vorgesehene Verstärkung der Angebote für spezifische Bedarfsgruppen sowie der Beratungs- und Versorgungsangebote erfordert die Beibehaltung des bisherigen Standard-Personalschlüssels bestehend aus

- 2,5 sozialpädagogischen Fachkräften, davon 1 Leitung
- 0,5 Verwaltungskräften
- 0,5 Reinigungskräften

Eine Leitungsstelle ist zwingend notwendig, da in allen Angeboten Leitungsanteile im Hinblick auf den direkten Ressourceneinsatz bei Einzelangeboten und die Verantwortlichkeit für das vorgehaltene, laufend evaluierte und weiter zu entwickelnde Angebot eingeschlossen sind.

#### **8.1.1 Verteilung der zeitlichen Ressourcen der sozialpädagogischen Fachkräfte**

Die Verstärkung der Angebote für spezifische Bedarfsgruppen einerseits sowie der Beratungs- und Versorgungsangebote andererseits erfordert eine Reduzierung der zeitlichen Aufwände für bedarfsgruppenübergreifende Angebote, Angebote für Institutionen, sozialpolitische Funktionen und für den Bereich der Aufgaben, die nicht direkt einem Leistungsangebot für die Zielgruppen zuzuordnen sind (in der Grafik als Overhead bezeichnet).



\*Anteile für vor- und nachbereitende Aufgaben zu Angeboten sind in den Kapazitätsanteilen enthalten. (Die in Klammern gesetzten Werte wurden im Rahmen einer Ist-Stand-Analyse 2004 zur Verteilung der personellen Fachkraft- Ressourcen ermittelt.)

### 8.1.2 Aufgabenbeschreibungen

Die Zuordnung einzelner Aufgaben orientiert sich auch an den persönlichen Kompetenzen der Fachkräfte und obliegt der Entscheidung der Träger.

Die aufgeführten Beispiele dienen als Erläuterung der Kernaufgaben und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

#### Leitung (sozialpädagogische Fachkraft, 1 Stelle, 38,5 Stunden)

##### Fachliche Leitung gemäß dem (aktuell gültigen) Konzept der ASZ

- Verantwortung für das Gesamtangebot der ASZ
- Förderung von bürgerschaftlichem Engagement
- Verantwortung für Überprüfung und inhaltliche Weiterentwicklung der Angebotspalette
- Qualitätsentwicklung entsprechend der jährlichen Zielvereinbarungen mit der

<p>Landeshauptstadt München und dem Träger</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verantwortung für die Einhaltung der vereinbarten Rahmenbedingungen</li> </ul>
<p><b>Interne Koordinationsaufgaben / Steuerung des Dienstbetriebes</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zielgerichteter Personaleinsatz unter Berücksichtigung der individuellen Kompetenzen</li> <li>▪ Leitung, Koordination und Planung der einzelnen Arbeitsfelder und Betriebsabläufe</li> <li>▪ Hausmanagement</li> <li>▪ Verantwortung für die Raumvergabe an externe Gruppen</li> <li>▪ Verantwortung für die Einhaltung relevanter Gesetzesauflagen, Verwaltungsvorschriften etc.</li> <li>▪ Beschwerde- und Konfliktmanagement</li> </ul>
<p><b>Personalverantwortung im Rahmen der jeweiligen Trägerstruktur</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organisation der Zivildienststellen</li> <li>▪ Durchführung von regelmäßigen Besprechungen und Mitarbeiter- Gesprächen (Führen durch Zielvereinbarung)</li> <li>▪ Verantwortung für die Personalentwicklung der zugeordneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</li> <li>▪ Konfliktmanagement</li> </ul>
<p><b>Budget- und Haushaltsverantwortung / Dokumentation im Rahmen der jeweiligen Trägerstruktur</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Bewirtschaftung</li> <li>▪ Ausschöpfung aller finanziellen Fördermöglichkeiten</li> </ul>
<p><b>Externe Kooperationsaufgaben / Gremienarbeit</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verantwortung für die funktionierende Vernetzung im Stadtteil und die ÖAG/ den FAK Alte Menschen</li> <li>▪ Lobbyarbeit für die Belange der älteren Menschen, Vertretung nach außen, Anwaltschaft</li> <li>▪ Bedarfsermittlung für die Angebote im Stadtteil</li> <li>▪ Beschwerde- und Konfliktmanagement</li> </ul>
<p><b>Öffentlichkeitsarbeit im Rahmen der jeweiligen Trägerstruktur</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Repräsentation der Einrichtung nach außen</li> <li>▪ Zusammenarbeit mit unterschiedlichen öffentlichen Medien</li> <li>▪ Verantwortung für die Erstellung und Veröffentlichung des ASZ- Programmheftes</li> </ul>

## Sozialpädagogische Fachkräfte (1,5 Stellen)

### **Beratung und Versorgung**

- Soziale Beratung
- Einzelfallhilfe
- Case- Management
- Information
- Vermittlung von Hilfen
- Krisenintervention
- Gruppenberatung
- Zugehende Beratung / Hausbesuche
- Entwicklung und Organisation von Versorgungsangeboten

### **Bedarfsgruppenübergreifende Angebote**

- Gewinnung von Referentinnen und Referenten
- Ansprechpartner für Honorarkräfte, Begleitung, Absprachen, Konfliktlösungen
- Initiierung, Aufbau und Begleitung des Gruppen- und Kursprogrammes
- Sozialpädagogische Gruppenarbeit
- Koordination selbstorganisierter Gruppen
- Integration neuer Besucherinnen und Besucher

### **Bedarfsgruppenspezifische Angebote**

- Entwicklung und Umsetzung von Angeboten für Zielgruppen mit spezifischen Bedarfslagen
- Entwicklung und Umsetzung interkultureller Angebote, je nach Bedarf im Stadtteil
- Entwicklung und Umsetzung von Angeboten für Personen aus dem privaten Umfeld

### **Bürgerschaftliches Engagement**

- Anleitung und Unterstützung von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Entwicklung, Organisation und Begleitung von Nachbarschaftshilfe

### **Übernahme der von der Leitung delegierten Aufgaben**

- Vertretung der Leitung im Rahmen der jeweiligen Trägerstruktur (s. Leitungsaufgaben)
- Praxisanleitung
- Gemeinwesenarbeit
- Übernahme administrativer Aufgaben

- Führung von Statistiken

### **Verwaltungskraft (0,5 Stellen, 19,25 Stunden)**

#### **Büroorganisation**

- Versandarbeiten
- Adressverwaltung
- Telefondienst
- Beschaffung von Büromaterial
- Ablage
- Postein- und -ausgang
- Terminplanung

#### **Kassenführung und Buchhaltung**

- Führen des Kassenbuches, Kontieren der Belege und Rechnungen, Monatsabschlüsse und Jahresabschluss
- Unterstützung der Leitung bei der Finanz- und Haushaltspflege

#### **Schriftverkehr**

- Alle anfallenden Schreibebeiten, allgemeiner Schriftverkehr, interner Briefwechsel
- Pressemitteilungen nach Vorgabe
- Aufbereitung von Statistiken
- Verwendungsnachweis nach Vorlage

#### **Nutzerkontakt**

- Allgemeine Auskunft
- Erstabklärung der Anliegen

#### **Tätigkeiten im Rahmen der Gruppen- und Kursangebote**

- Erstellen von Verträgen
- Überweisen von Honoraren
- Führen von Kurslisten
- Übersicht über Raumbellegungsplan
- Mitwirkung bei der Programmerstellung

#### **Unterstützung der Leitung beim Hausmanagement**

- Bestandskontrolle
- Organisation von Bestellungen und Einkauf
- Wartungs- und Reparaturorganisation der technischen Hilfsmittel

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mietverträge</li></ul> |
|--|

## 8.2 Öffentlichkeitsarbeit

Durch gezielte gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit wird das Netz der ASZ und die Kooperation zwischen Stadt München und Trägern der freien Wohlfahrtspflege offensiv dargestellt. Ziel ist es, durch größere Transparenz der Angebote und der Leistungsfähigkeit der ASZ die Bürgerinnen und Bürgern stärker an das Angebot heranzuführen.

Die Ausgestaltung der Öffentlichkeitsarbeit wird gemeinsam von der Abteilung S-I-APB2 und den ASZ erarbeitet. Die Ergebnisse werden über das Fachforum an den FAK ASZ und ggf. an den Fachausschuss Alter und Gesundheit geleitet.

### 8.2.1 Gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit der ASZ

Durch eine gemeinsame von den Trägern mitgetragene Öffentlichkeitsarbeit aller ASZ werden die Ziele und Angebote des gesamten Netzes der 28 Alten- und Service-Zentren in München in der Öffentlichkeit, Fachwelt, Politik und Verwaltung, Presse und den anderen Medien bekannt gemacht.

Gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit erfordert einen eindeutigen Wiedererkennungswert, der durch ein einheitliches Erscheinungsbild bei gemeinsamen, öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen erreicht wird. Der Inhalt und die Verantwortung für die einzelnen Maßnahmen der gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit sind innerhalb des Netzes der ASZ festgelegt. Dabei verbindet stadtweit Auftrag und Inhalt der Konzeption.

Die träger- und einrichtungsspezifische Öffentlichkeitsarbeit bleibt davon unberührt.

#### **Aufgaben:**

- Gestaltung von Produkten für die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit auf der Grundlage und unter Verwendung der erarbeiteten Standards im Rahmen des Reform- Projektes
- Aktualisierung und Pflege der Produkte
- Festlegung des Einsatzes der Produkte
- Regelung der Zuständigkeiten beim Einsatz der Produkte
- Sicherstellung des Zugangs zu den Produkten
- Beschaffung und Einsatz der notwendigen Ressourcen für die Öffentlichkeitsarbeit

*Weitere Informationen zu Vereinbarungen und Produkten finden Sie im Anhang.*



## 8.2.2 Empfehlungen für die ASZ- eigene Öffentlichkeitsarbeit

Mit ASZ- eigener Öffentlichkeitsarbeit sind die öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen jedes einzelnen ASZ in seinen Räumen und in seinem Einzugsgebiet gemeint.

Die ASZ- eigene Öffentlichkeitsarbeit orientiert sich an den Bedarfen und Möglichkeiten vor Ort bzw. der jeweiligen Träger.

### Standards:

- Bei allen Veröffentlichungen findet das ASZ- Logo (in schwarz oder Originalfarbe) und der neue Slogan „Die Münchner ASZ – Ihre Wegbegleiter im Alter“ Verwendung.
- Prävention, Beratung und Versorgung werden unter Berücksichtigung und Benennung der Bedarfsgruppen deutlich dargestellt.
- Bei Veranstaltungen und auf Infoständen werden Textbausteine aus dem Flyer für die stadtweite Öffentlichkeitsarbeit der 28 ASZ genutzt.
- Auf Briefpapier u.ä. wird das ASZ- Logo zur Wiedererkennung platziert.
- Das ASZ- Logo wird sichtbar im Außenbereich zum leichteren Auffinden des ASZ angebracht.

### Medien ASZ- eigener Öffentlichkeitsarbeit:

Um auch durch die ASZ- eigene Öffentlichkeitsarbeit die erwünschte Wiedererkennung für das Produkt ASZ zu sichern, sind bestimmte Medien, welche die genannten Standards berücksichtigen, sinnvoll:

- Schaukästen/ Infotafeln außerhalb des Gebäudes
- Flip-Charts/ Tischaufsteller
- Plakate/ Flyer/ Programmhefte/ Handzettel
- Powerpoint- Präsentationen für Angebote im ASZ
- Werbeträger, z.B. Kugelschreiber, Stofftaschen, T-Shirts
- Internet, eigene Homepage, Auftritt in Datenbanken (z.B. „Wohnlotse“)
- Pressearbeit
- Pressemitteilungen mit Veranstaltungshinweisen
- Einladungen der Presse ins ASZ
- Beteiligung an Stadtteilstesten und anderen Veranstaltungen mit Infoständen

## **9 Steuerung der ASZ**

Zur Steuerung der ASZ finden jährliche Planungsgespräche zwischen der Landeshauptstadt München, Sozialreferat, Abt. Hilfen im Alter bei Pflege und Betreuung und den einzelnen Betriebsträgern der Alten- und Service-Zentren statt. Die Jahresplanungsgespräche dienen der gemeinsamen Auswertung der Vorjahresergebnisse und der Vereinbarung über das weitere, zielgerichtete Vorgehen für das jeweilige ASZ.

Die vereinbarten Jahresplanungen werden schriftlich dokumentiert und von beiden Vertragspartnern unterschrieben.

Definierte und einfach auszuwertende Kennzahlen unterstützen die effektive Steuerung der Alten- und Service-Zentren.

Anstelle der in der Vergangenheit üblichen umfangreichen Jahresberichte erfolgt die Dokumentation der Ergebnisse über eine Jahresstatistik einschließlich der Kennzahlen.

Im Einzelfall definierte Schwerpunktthemen werden ebenfalls ausgewertet und abgestimmt. Aussagen zu diesen werden im Rahmen der Jahresstatistik dokumentiert.

Ein 1-2x jährlich stattfindender Austausch zwischen der Stadt München, Sozialreferat, Abt. Hilfen im Alter bei Pflege und Betreuung und den Trägern bzw. ASZ- Leitungen (je ein Planungsbeauftragter und eine ASZ- Leitung pro Verband) fördert die kontinuierliche Kommunikation und die fachlich- inhaltliche Weiterentwicklung des Leistungsangebotes der ASZ und ermöglicht ein unterjähriges Aufgreifen aktueller Bedarfe.

Für einen dreijährigen Zeitraum werden inhaltlicher Auftrag und Budgets über Verträge festgelegt. Bestandteil der Verträge ist eine auf die Konzeption abgestimmte Leistungsbeschreibung.

Die Form einer vereinfachten Mittelverwendung (Budgetverantwortung statt Einzelnachweisen) wird erarbeitet und festgelegt.

Im Falle von Ersatzbeschaffungen in den einzelnen Alten- und Service-Zentren werden Modalitäten vereinbart, die auch denjenigen Alten- und Service-Zentren Rechnung tragen, deren Inventar (aufgrund des Anschaffungszeitpunktes) einen dringlicheren Bedarf aufweist.

## **10 Ausbau des Netzes der ASZ**

### **10.1 Aktuelle Verteilung der Standorte**

Die Verteilung der Standorte auf die Stadtbezirke ist unterschiedlich.

- In 4 Stadtbezirken ist (noch) kein ASZ errichtet.

- In 15 Stadtbezirken besteht jeweils 1 ASZ.
- In 5 Stadtbezirken bestehen 2 ASZ und
- in 1 Stadtbezirk bestehen 3 ASZ.

	<b>Ohne ASZ</b>	<b>1 ASZ</b>	<b>2 ASZ</b>	<b>3 ASZ</b>
Anzahl	<b>4 Stadtbezirke</b>	15 Stadtbezirke	5 Stadtbezirke	1 Stadtbezirk
Stadtbezirke	<b>Maxvorstadt (3) Messestadt- Riem (15) Aubing (22) Hasenberg (24)</b>		Altstadt-Lehel Schwabing-West Au-Haidhausen Pasing- Obermenzing Untergiesing- Harlaching *	Thalkirchen- Obersendling- Fürstenried- Solln

\* Das ASZ Untergiesing liegt im Stadtbezirk 5 Au- Haidhausen, wird aber aufgrund des Versorgungsgebiets zu Stadtbezirk 18 Untergiesing- Harlaching gezählt.

## 10.2 In Realisierung befindliche ASZ

In 3 der 4 Stadtbezirke, in denen bisher kein ASZ besteht, ist ein ASZ in Realisierung, womit zunächst das Netz in der Stadt bis ca. 2007 auf 31 ASZ verdichtet wird. Damit ist der Ausbau des Netzes so weit erfolgt, dass außer in der Sozialregion 13 - Feldmoching/ Hasenberg in allen Sozialregionen mindestens ein ASZ in Betrieb ist. Für die Sozialregion 13 – Feldmoching/ Hasenberg werden derzeit intensive Standortverhandlungen geführt.

<b>ASZ (Stadtbezirk)</b>	<b>Fertigstellung</b>	<b>Bemerkung</b>
<b>Maxvorstadt (3)</b> (Gabelsbergerstraße)	Ende 2006/ Anfang 2007	Einrichtung in Verbindung mit einer Eltern- Kind- Initiative.
<b>Messestadt- Riem (15)</b> (Oslostraße)	bis Ende 2006	Einrichtung mit speziellem Konzept, das zusätzlich zu den Angeboten für ältere Menschen und der Nutzung durch Gruppen und Initiativen des bürgerschaftlichen Engagements spezielle Angebote für Migrantinnen und Migranten, und behinderte Menschen bereit halten wird.
<b>Aubing (22)</b> (Am Wasserturm)	bis Ende 2006	

In folgenden 2 Stadtbezirken werden die Standorte verlegt:

<b>ASZ (Stadtbezirk)</b>	<b>Fertigstellung</b>	<b>Bemerkung</b>
<b>Münchner Freiheit (12)</b> (Franzstraße)	Ende 2005	Mit Inbetriebnahme wird das ASZ Schwabing-Nord, heute im Altenheim an der Rümmanstraße untergebracht, an die Münchner Freiheit verlagert.
<b>Solln (19)</b> (Herterichstraße)	in 2007	Mit Inbetriebnahme wird das ASZ Fürstenried-West ins ASZ Solln verlagert.

### 10.3 Faktoren für einen weiteren Ausbau des Netzes

Der weitere Ausbau der ASZ richtet sich nach

- der demographischen Entwicklung der über 60-Jährigen und
- der ASZ- Versorgungs- Dichte in den Stadtbezirken.

Die ASZ- Versorgungs-Dichte ist die Anzahl älterer Menschen, die durchschnittlich in einem Stadtbezirk durch ein ASZ (inklusive der in Realisierung befindlichen ASZ) bedient werden.

Grundsätzlich wird davon ausgegangen, dass ein ASZ 10.000 ± 4.000 ältere Menschen bedienen sollte.

Die derzeitigen Bevölkerungsprognosen zeigen, dass Stadtbezirke mit einem hohen Baubestand aus den 70er und 80er Jahren einen wachsenden Anteil an älteren Menschen haben. Im Innenstadtbereich ist dagegen ein leichter Rückgang zu verzeichnen.

Durch gestiegene Mobilität und bessere Möglichkeiten zur Nutzung von (öffentlichen) Verkehrsmitteln ist der Einzugsbereich eines ASZ weiter geworden, sodass sich größere Planungsbereiche rechtfertigen lassen.

Die Erfahrung in den ASZ zeigt, dass Wohngeld- und Sozialhilfeempfänger einen höheren Bedarf an den Beratungs- und Versorgungsangeboten der ASZ haben. Sie entsprechen damit deutlich den Zielgruppen mit den entsprechenden Bedarfslagen.

Deshalb sind als weitere Faktoren bei der Ausbauplanung zu berücksichtigen:

- Dichte der Wohngeldempfänger in der Gesamtbevölkerung
- Dichte der Sozialhilfeempfänger bei über 60-jährigen Menschen.

## 11 Raum- und Funktionsprogramm

Um das vielfältige Leistungsangebot durchführen zu können bedarf es entsprechender räumlicher Ressourcen.

### Standardraum- und Funktionsprogramm

Raumbezeichnung	Fläche/ m <sup>2</sup>
Begegnungsbereich (mit Küchenbereich 30 m <sup>2</sup> )	120
1 Werkraum (mit Lagerfläche)	45
2 Gruppenräume	50
1 Beratungsraum	20
2 Büroräume	30
1 Gymnastik- und Mehrzweckraum	60
sonstige Nebenflächen (WC, Verkehrsflächen, Abstellraum)	80
Gesamt	405

Für den Außenbereich ist eine Terrassennutzung vorgesehen.

# 12 Anhang

## 12.1 Begriffsdefinitionen

### Definitionen zu Personen im Zusammenhang mit den ASZ

**Nutzerinnen und Nutzer** und **Kundinnen und Kunden** sind generell alle Personen, die Leistungsangebote der Alten- und Service-Zentren in Anspruch nehmen. Entsprechend der Annahme von Einzelangeboten haben diese unterschiedliche Rollen inne.

**Teilnehmerinnen und Teilnehmer** sind Personen, die insbesondere bedarfsgruppenübergreifende und bedarfsgruppenspezifische Angebote nutzen.

**Klientinnen und Klienten** nutzen in erster Linie die Beratungs- und Versorgungsangebote der ASZ.

**Besucherinnen und Besucher** sind alle Personen, die meist sehr regelmäßig das niederschwellige Begegnungsangebot zur Kontaktpflege untereinander wahrnehmen.

**Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer/ ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** sind Kraft ihrer Rolle dem ASZ zugehörig.

## 12.2 Aspekte für Gender Mainstreaming in ASZ

Die Verankerung von Gender Mainstreaming- Grundsätzen muss Eingang in das konzeptionelle Denken und Handeln der ASZ finden. Dies bedeutet, dass bei sämtlichen Maßnahmen und Angeboten die jeweiligen Auswirkungen auf beide Geschlechter berücksichtigt werden.

Für die Umsetzung bedeutet dies:

- Information der ASZ- Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter über die Ist- Situation, d.h. über den Mangel an einer geschlechtsspezifischen Ausrichtung der Arbeit mit Ehrenamtlichen.
- Anregung, die jeweils spezifische Situation in den einzelnen ASZ zu überprüfen und Bewusstsein bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für eine geschlechtsspezifische Orientierung zu schaffen.
- Angebote in den ASZ zu überdenken und bei neuen Projekten die geschlechtsspezifische Sicht einzubauen.
- Gezielte Ansprache und Förderung von Frauen, um Zugang zu männlich dominierten Bereichen zu erlangen.
- Gezielte Ansprache und Förderung von Männern, um Zugang zu weiblich dominierten Bereichen (z.B. ehrenamtlicher Einsatz im Rahmen von Besuchsdiensten) zu erlangen.

- Wahlfreiheit für Frauen und Männer als oberstes Prinzip.
- Benennung einer/eines GM- Beauftragten im Fachforum, der/die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Grundsätze des Gender Mainstreaming sensibilisiert und das Thema als Querschnittsthema bei allen Diskussionen einbringt.

## **12.3 Erläuterungen für eine gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit**

### **12.3.1 Vereinbarungen für eine gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit der ASZ**

1. In Abstimmung mit dem Facharbeitskreis ASZ wird vom Fachforum eine Koordinierungsgruppe Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt (Punkt 11 der Arbeitsgrundlage des Fachforums).  
Die Koordinierungsgruppe gestaltet Produkte im Auftrag des Fachforums und in Abstimmung mit der Landeshauptstadt München, Amt für Soziale Sicherung, Abteilung Hilfen im Alter bei Pflege und Betreuung, Angebote der Begegnung, Kommunikation und Bildung alter Menschen (S-I-APB2).
2. Die Koordinierungsgruppe wird ihre Arbeitsergebnisse (Produkte) über das Fachforum an den Facharbeitskreis ASZ und ggf. an den Fachausschuss Alter und Gesundheit weiterleiten (Punkt 9 der Arbeitsgrundlage des Fachforums).
3. Die ASZ haben Mitwirkungspflicht bezüglich der Aktualisierung der Produkte (Änderungsmitteilungen an die Koordinierungsgruppe).
4. Die Pflege und Aktualisierung der Produkte wird von den ASZ mit Unterstützung der Landeshauptstadt München übernommen, die entsprechende Koordination erfolgt durch die Koordinierungsgruppe.
5. Die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit ist ein regelmäßiger Tagesordnungspunkt im Fachforum. Der Einsatz der Produkte wird von der Koordinierungsgruppe in Abstimmung mit dem Fachforum geplant und entschieden.
6. Die Koordinierungsgruppe entscheidet in Abstimmung mit dem Fachforum, welche ASZ für die Organisation/ Präsentation der jeweiligen gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit zuständig sind (z.B. roulierendes System).
7. Die Produkte der gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit sind neben den ASZ den ARGE-Gremien und der Abteilung S-I-APB2 der Stadt München zugänglich (z.B. Hinterlegung im Internet).
8. Die im Rahmen des Projektes zur „Reform der ASZ“ festgelegten Standards sind für eine gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit zu verwenden. Für notwendige Ergänzungen und Aktualisierungen ist die Koordinierungsgruppe Öffentlichkeitsarbeit in Kooperation mit der Landeshauptstadt München zuständig.
9. Den Einsatz der Ressourcen stimmt die Koordinierungsgruppe Öffentlichkeitsarbeit mit der Stadt München, Abt. S-I-APB2 ab.

### 12.3.2 Produkte, Standards und Ressourcen für eine stadtweite Öffentlichkeitsarbeit

Die Logos der Landeshauptstadt München, der ASZ und der betriebsführenden Verbände sind gut sichtbar angebracht.

Die Produkte sind nach der Priorität der Umsetzung aufgelistet.

Produkte	Empfehlungen / Standards	Ressourcen
<p><u>Kurzfristige Umsetzung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Flyer</li> <li>▪ Gemeinsamer Internetauftritt mit Links zu den einzelnen ASZ</li> <li>▪ Informationsstand mit Stellwand</li> <li>▪ Fahnen und Plakate</li> <li>▪ Stadtplan mit Standorten der 28 ASZ</li> <li>▪ Power- Point- Präsentation</li> <li>▪ Schilder</li> </ul> <p><u>Mittelfristige Umsetzung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zeitungsartikel in Tageszeitungen, z. B. SZ-Beitrag („Die Stadt informiert“)</li> <li>▪ Pressefahrt zu 2-3 ASZ</li> <li>▪ Gemeinsame Aktionen (z.B. Tag der offenen Tür in allen ASZ)</li> <li>▪ ASZ- übergreifende</li> </ul>	<p><u>Verwendung von Logos:</u></p> <p>Das ASZ- Logo sowie das Logo der LHM erscheinen als Haupt-Logos groß auf dem Info-Material</p> <p>Die Logos der einzelnen Spitzenverbände erscheinen als durchlaufende Leiste am unteren Blattrand</p> <p><u>Einlegeblätter für Flyer:</u> Es gibt unterschiedliche Einlegeblätter für den Info- Flyer, z.B. für die Adressen aller 28 ASZ und für verschiedene Sprachen</p> <p>Der Infostand mit Zubehör muss so ausgestattet und gestaltet sein, dass er sich für regionale und ASZ- spezifische Präsentationen eignet</p> <p><u>ASZ als einheitliche Abkürzung:</u> Der Begriff ASZ soll als einheitliche Abkürzung verwendet werden – auch im Plural.</p> <p><u>Textbausteine:</u> Es werden Textbausteine erarbeitet in Anlehnung an vorhandenes Info- Material bzw. an Ergebnisse des Reform-Projektes, mit deren Hilfe die Aufgaben und Angebote der ASZ einheitlich dargestellt werden Stichworte: Beratung – Versorgung – Gruppen- und</p>	<p><u>Materiell:</u></p> <p>Von Abteilung S-I-APB2: Erstinvestition und regelmäßige Bereitstellung von Mitteln</p> <p>Umlage auf alle ASZ, Empfehlung: pro ASZ bis zu max. 200,-- € jährliche Kostenbeteiligung</p> <p><u>Zeitlich:</u></p> <p>ASZ- Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter (Fachforum/ Koordinierungsgruppe/ Durchführung)</p> <p>Fachstelle ASZ, Abteilung S-I-APB2</p> <p>Pressestelle Sozialreferat S-R-2 (beratend)</p> <p>Pressereferentinnen und –referenten der Wohlfahrtsverbände</p> <p><u>Ergänzende Sachmittel/ Technisches Equipment:</u></p> <p>z.B. Farbdrucker, Laminiergeräte, Laptop, Beamer von ASZ bzw. von LHM (Sozialreferat, Pressestelle, S-I-APB, sonstige)</p> <p>REGSAM</p> <p>Wohlfahrtsverbänden</p>



<p>Erhebung von Datenmaterial und Darstellung eines ASZ- Gesamtergebnisses für Politik/ Fachöffentlichkeit</p> <p><u>Langfristige Umsetzung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Innovative Medien, z.B. Infoscreen</li> <li>▪ Postwurfsendungen</li> </ul>	<p>Kursangebote – Kontakte – Bürgerschaftliches Engagement – Migration</p> <p>Bei Veröffentlichungen wird eine deutliche Darstellung von Prävention und Versorgung unter Berücksichtigung der Bedarfsgruppen empfohlen</p> <p>Bei allen Produkten wird auf Wiedererkennung geachtet</p> <p><u>Slogan</u> verwenden:</p> <p>„Die Münchner ASZ – Ihre Wegbegleiter im Alter“</p> <p>Farbe für „Corporate Identity“ - ASZ- Logo in Originalfarbe oder schwarz</p> <p><u>Standards der Stadt München</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verwendung von zwei Logos (ASZ + LHM)</li> <li>▪ Hinweis auf Internetadresse</li> <li>▪ Hinweis Herausgeber LHM</li> <li>▪ Stand: Drucklegung</li> <li>▪ Finanzierung durch LHM benennen</li> </ul>	<p><u>Hinterlegung im Internet von:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Logos</li> <li>▪ Flyern</li> <li>▪ Textbausteinen</li> <li>▪ Bildern</li> <li>▪ Daten</li> <li>▪ Vordrucken</li> </ul>
--	---	---

## 12.4 Beschreibungen der Leistungsangebote und ergänzende Erläuterungen zu den einzelnen Angeboten

(orientiert an der Struktur des Gesamtkonzeptes)

### 12.4.1 Bedarfsgruppenübergreifende Angebote/ Gruppen- und Kursangebote

#### Beschreibung des Leistungsangebots Gruppen- und Kursangebote

	<b>Leistungsangebot</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bedarfsgruppenübergreifende Gruppen- und Kursangebote für ältere Menschen, die den definierten Bedarfsgruppen angehören</li> </ul>
	<b>Beschreibung des Leistungsangebots</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die (bedarfsgruppenübergreifenden) Gruppen- und Kursangebote sind eine Methode, um den Besucherinnen und Besuchern die Teilnahme an einer sozialen Gemeinschaft zu ermöglichen, das Entstehen nachbarschaftlicher Netze zu fördern und an das Gesamtleistungsangebot der Alten- und Service-Zentren heranzuführen.</li> <li>▪ Die (bedarfsgruppenübergreifenden) Gruppen- und Kursangebote der ASZ orientieren sich differenziert an der Lebenswelt älterer Menschen mit deren unterschiedlichen Bedarfslagen.</li> <li>▪ Die Angebote sind sowohl präventiv wie unterstützend und verhindern, dass ältere Menschen bei eingetretenen Erschwernissen zu passiven Hilfeempfängern werden.</li> <li>▪ Eine „soziale Kontrolle“ im positiven Sinne durch Beobachtung von Veränderungen oder von Abwesenheit bei Kursen ermöglicht bei Bedarf rasche Reaktionen.</li> <li>▪ Die Angebotsbreite reicht von Einzelveranstaltungen bis zu regelmäßigen Veranstaltungen.</li> </ul> <p>Die Themen ergeben sich aus den Bedarfen der Zielgruppen und beinhalten folgende Bereiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aufklärung und Information über rechtliche, gesundheitliche und politische Themen</li> <li>▪ Kognitives Training</li> <li>▪ Gesundheit und Bewegung (auch im Freien)</li> <li>▪ Kreativität</li> <li>▪ Kulturelle Angebote</li> <li>▪ Feste</li> <li>▪ Generationsübergreifende Angebote</li> </ul> <p>u.v.m.</p>
	<b>Ziele des Leistungsangebots</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soziale Isolation vermeiden</li> <li>▪ Selbstständigkeit und Selbstbestimmung fördern und erhalten</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orientierung und Auseinandersetzung mit dem Alter ermöglichen</li> <li>▪ Kompetenzen auch bei gesundheitlichen und psychischen Veränderungen erhalten und fördern</li> <li>▪ Sinnstiftende Betätigung anbieten</li> <li>▪ Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ermöglichen</li> <li>▪ Offenheit und Toleranz fördern</li> <li>▪ Informelle nachbarschaftliche Netze aufbauen</li> <li>▪ Personen mit Einschränkungen integrieren</li> </ul>
<b>Zielgruppen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ältere Menschen <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ die mit persönlichen, sozialen, gesundheitlichen, finanziellen u. rechtlichen Problemen belastet sind</li> <li>▪ die Stabilisierung beim Erhalt der häuslichen Umgebung benötigen</li> <li>▪ die aufgrund ihrer psychischen u. physischen Situation Unterstützung brauchen (z.B. bei besonderen Krankheitsbildern wie Demenz, Parkinson, Depression, Sucht, Wahn oder Gesundheits-, Mobilitäts- und Sinneseinschränkungen)</li> <li>▪ die sich in speziellen persönlichen Problemsituationen befinden</li> <li>▪ mit Bedarf nach sozialen Kontakten</li> </ul> </li> <li>▪ Ältere Migrantinnen und Migranten, auf die genannte Bedarfe zutreffen</li> <li>▪ Menschen, die sich frühzeitig mit dem Älterwerden auseinandersetzen oder sich in einer Phase der Neuorientierung befinden</li> <li>▪ Menschen, die sich ehrenamtlich engagieren möchten und ihre Kompetenzen erhalten und einbringen wollen</li> <li>▪ Menschen, die ältere Menschen in deren häuslichem Umfeld betreuen und stabilisieren</li> <li>▪ Menschen mit Entlastungs- und Unterstützungsbedarf in der häuslichen Pflegesituation</li> </ul>
<b>Messbarkeit der Zielerreichung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kennzahlen: Anzahl der Sitzungen x Teilnehmer = Leistungsannahmen</li> <li>▪ Beobachtungen der Kontinuität der Veranstaltungen und Teilnehmerkontinuität</li> </ul>
<b>Rahmenbedingungen / Voraussetzungen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gute Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel, schnelle Erreichbarkeit</li> <li>▪ ansprechende, einladende Atmosphäre der Räumlichkeiten</li> <li>▪ ausreichende Zahl geeigneter Räume</li> </ul>
<b>Personal- Qualifikationen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qualifizierte Kursleitungen, die eine entsprechende Ausbildung im Bereich der</li> </ul>

Erwachsenen-/ Seniorenbildung vorweisen können.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer, die für Gruppenarbeit mit älteren Menschen entsprechende Fähigkeiten (methodisch, didaktisch und „menschlich“) mitbringen.</li> </ul>	
<b>Finanzen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Gruppen- und Kursangebot ist im Gesamtbudget des jeweiligen Alten- und Service-Zentrums enthalten. Die Refinanzierung über Teilnehmerbeiträge wird angestrebt.</li> <li>▪ Einsatz von Stiftungsmitteln subjektbezogen für sozial Schwache</li> </ul>	
<b>Aufwand</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Tätigkeiten sind eingebettet in das Gesamtkonzept eines ASZ.</li> </ul>	
<b>Einführung / Umsetzung des Leistungsangebots</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Angebot wird lokal vorgehalten.</li> <li>▪ Die Ausgestaltung des Einzelangebotes orientiert sich an der individuellen Nachfrage</li> </ul>	
<b>Kooperationen / andere Anbieter</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kooperationen mit anderen Anbietern sind je nach örtlichen, räumlichen bzw. organisatorischen Möglichkeiten sinnvoll.</li> <li>▪ 1x/Jahr werden die Ziele und Inhalte der Gruppen- und Kursangebote mit den Bildungsträgern/ Seniorenprogramm (AGMES) abgestimmt.</li> </ul>	

## Erläuternde Dokumente zu Gruppen- und Kursangeboten

### ***Gegenüberstellung von Gruppen- und Kursangeboten in ASZ und von den Bildungsangeboten der 3 Münchner Bildungswerke (Münchner Volkshochschule, Evang. Bildungswerk, Münchner Bildungswerk) im Bereich Seniorenprogramm/ Seniorenbildung***

<b>Alten- und Service-Zentren: Gruppen- u. Kursangebote</b>	<b>3 Münchner Bildungswerke: Seniorenprogramm/ Seniorenbildung</b>
<b>Zielgruppen</b>	<b>Zielgruppen</b>
<p>Ältere Menschen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ die mit persönlichen, sozialen, gesundheitlichen, finanziellen und rechtlichen Problemen belastet sind</li> <li>▪ die Stabilisierung beim Erhalt der häuslichen Umgebung benötigen</li> </ul>	<p>Ältere Menschen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ die durch aktive Teilhabe am sozialen, politischen und kulturellen Leben der Stadtgesellschaft ihren Alltag autonom und zukunftsorientiert planen und gestalten</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ die aufgrund ihrer psychischen und physischen Situation Unterstützung brauchen (z.B. bei besonderen Krankheitsbildern wie Demenz, Parkinson, Depression, Sucht, Wahn oder Gesundheits-, Mobilitäts- und Sinneseinschränkungen)</li> <li>▪ die sich in speziellen persönlichen Problemsituationen befinden</li> <li>▪ mit Bedarf nach sozialen Kontakten</li> <li>▪ Ältere Migrantinnen und Migranten, auf die genannte Bedarfe zutreffen</li> <li>▪ Menschen, die sich frühzeitig mit dem Älterwerden auseinandersetzen oder sich in einer Phase der Neuorientierung befinden</li> <li>▪ Menschen, die sich ehrenamtlich engagieren möchten und ihre Kompetenzen erhalten u. einbringen wollen</li> <li>▪ Menschen, die ältere Menschen in deren häuslichem Umfeld betreuen und stabilisieren</li> <li>▪ Menschen mit Entlastungs- und Unterstützungsbedarf in der häuslichen Pflegesituation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ die systematisches und informelles Lernen bewusst zur Auseinandersetzung mit komplexen gesellschaftlichen Prozessen, Problemen und Entwicklungen aufsuchen</li> <li>▪ die sich mit dem eigenen Älterwerden sowie dem Prozess des Alterns und den sich daraus ergebenden Problemen und Fragestellungen in Familie und Gesellschaft individuell auseinandersetzen</li> <li>▪ die ihre gesellschaftliche Rolle im 3. u. 4. Lebensalter verändern oder neu definieren möchten/ müssen</li> <li>▪ die Kompetenz und Verantwortungsbereitschaft in neue Aufgaben und Tätigkeiten einbringen (wollen) und dafür Qualifizierung suchen</li> <li>▪ Ältere Frauen, die aufgrund Kriegssituation/ Nachwirkungen des Krieges, familiärer und/oder wirtschaftlicher Verhältnisse ihrem Wunsch nach (Aus-) Bildung nicht ausreichend nachkommen konnten</li> <li>▪ Hauptberufliche und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in offenen und stationären Einrichtungen</li> <li>▪ Fachkräfte aus der Altenarbeit</li> </ul>
<p><b>Örtlicher Bezug</b></p>	<p><b>Örtlicher Bezug</b></p>
<p>Stadtteilorientierung, die Besucherinnen und Besucher stammen überwiegend aus dem umliegenden Stadtteil</p>	<p>Stadtweit orientiert mit zentralen und dezentralen Bildungsangeboten, zentrale Schulung und Begleitung von Multiplikatoren, die regional in allen Stadtteilen tätig werden</p>
<p><b>Auftragsgrundlage</b></p>	<p><b>Auftragsgrundlage</b></p>
<p>Kommunaler Auftrag an die ASZ, sich um die älteren Bürgerinnen und Bürger der im Gesamtkonzept definierten Zielgruppen und um deren Lebenssituation zu kümmern</p>	<p>Öffentlicher Bildungsauftrages für alle Bürgerinnen und Bürger mit dem Ziel der lebenslangen Bildung (4. Bildungssektor)</p>

Zielsetzung der Angebote	Zielsetzung der Angebote
<p>Nachbarschaftlich orientierte Stärkung informeller Netze im persönlichen Umfeld</p> <p>Bildung sozialer Gemeinschaften, begleitend und stützend im Rahmen einer sozialen, öffentlichen Kommunikationsgemeinschaft</p> <p>Die Gruppen- und Kursangebote sind Methodik, um Besucherinnen und Besuchern die Teilnahme an der Gemeinschaft zu ermöglichen</p> <p>„Soziale Kontrolle“ im positiven Sinne durch Beobachtung von Veränderungen oder Abwesenheit bei Kursen</p> <p>Niederschwellige Gruppenangebote für Seniorinnen und Senioren, um an das Gesamtangebot der ASZ heranzuführen und deren Bedarfe für Beratungs- und Versorgungsangebote zu erkennen</p> <p>Vorrangiger Erhalt/ Stärkung von Kompetenzen und Kenntnissen</p> <p>Auseinandersetzung mit gesundheitlichen und psychischen Veränderungen, Neuorientierung nach Erkrankung ggf. in Verbindung mit verbleibenden lebenslangen Einschränkungen, insbesondere für Personen mit Sinnes- und Mobilitätseinschränkungen</p> <p>Die Angebote sind individuell, zeitnah und flexibel am Bedarf des Einzelnen orientiert</p>	<p>Individuelle Netzerkennung über gemeinsame Interessen, Bildungs- und Kommunikationsbedürfnisse</p> <p>Förderung von Lerngemeinschaften durch niederschwellige, altersgerechte Zugangsweisen, durch meist langjährige Kontinuität der Lernangebote und eine Lernumgebung, die Lernbarrieren und Kontaktschwierigkeiten abzubauen hilft</p> <p>Soziales Lernen durch Gruppenzugehörigkeit unter Gleichaltrigen, aber auch Orientierungshilfe für Menschen, die für die Auseinandersetzung mit Problemen oder Krisen eher Anonymität suchen</p> <p>Umsetzung des kommunalen, öffentlichen und kirchlichen Bildungsauftrages, lebenslanges Lernen nach pädagogischen Regeln und Grundsätzen auch in der 3. u. 4. Lebensphase zu ermöglichen</p> <p>Erweiterung von Kompetenzen und Fähigkeiten, Anregung zur kognitiven, kreativen und emotionalen Auseinandersetzung mit Lerninhalten und Lebensveränderungen, Förderung von selbstständiger Urteilsbildung und Kritikfähigkeit</p> <p>Prävention, Information, Bildungsberatung u. – begleitend, Aktivierung zu individuellen Problemlösungen auch in krisenhaften Lebenssituationen</p> <p>Erschließung des Engagementpotentials älterer Menschen für die Stadtgesellschaft</p>

<p>Auf Veränderungen wird unmittelbar reagiert (Subjektbezug)</p> <p>„Öffentlichkeitsarbeit“ für die Seniorinnen und Senioren im Stadtteil um Belange der älteren Generation z.B. auch über (Werks-) Ausstellungen in den ASZ darzustellen. Dient auch der Sensibilisierung für spezielle Themen (z.B. Armut im Alter, Stadtteilgeschichte, ältere Migrantinnen und Migranten)</p>	<p>Sozialpolitische Einflussnahme auf Öffentlichkeit u. Kommunalpolitik hinsichtlich der Interessen u. Belange der älteren Generation z.B. durch Fachveranstaltungen, Veröffentlichungen, Pressearbeit</p>
<p><b>Strukturegebende Rahmenbedingungen</b></p>	<p><b>Strukturegebende Rahmenbedingungen</b></p>
<p>Die Teilnahme (Einstieg) ist während des ganzen Jahres möglich; keine Schließung während der Ferien (Monatsplanung), auch gezielte Angebote am Wochenende, zu den Feiertagen (Vermeidung von Vereinsamung)</p> <p>Gemeinschaftliche Unternehmungen für Personen, die nicht mehr allein das (Reise-) Angebot auf dem Markt wahrnehmen können (dient der Förderung sozialer Kompetenz und steht immer in Verbindung mit notwendiger Betreuung und Beratung)</p> <p>In den Gruppen- und Kursangeboten finden die großen Unterschiede im Lernverhalten der Teilnehmerinnen und Teilnehmer starke Berücksichtigung</p> <p>Die Kursleitungen arbeiten in engem Austausch mit den Fachkräften der ASZ und teilen Beobachtungen über Veränderungen mit</p> <p>Kurse werden auch durch ehrenamtliche Gruppenleitungen oder Personen in Rente</p>	<p>Semesterweise Angebote (Halbjahresplanung) mit hoher Verlässlichkeit, was wesentlich zur Entstehung von stabilen Lerngemeinschaften beiträgt, Einbindung in kontinuierliche und innovative Lernprozesse hält Flexibilität und Neugierde gleichermaßen wach</p> <p>Erlebniswissen erworben durch Exkursionen, Studienreisen u. Dialogprogramme trägt zur Auseinandersetzung mit lebensweltlich geprägten Interessen, Sichtweisen, Rollenbildern u. Vorurteilen bei</p> <p>Aktivierendes Lernklima ohne Stress und Erfolgsdruck, wodurch Bildungschancen bis ins hohe Alter gegeben sind</p> <p>Lehr- u. Studiengänge mit Ausbildungscharakter, die neue Perspektiven der Lebensgestaltung im Alter eröffnen und zu bürgerschaftlichem Engagement anregen</p> <p>Kursleitungen mit fundierter fachlicher Ausbildung bzw. Qualifizierung sowie zusätzlichen Kenntnissen in Erwachsenenbildung mit Älteren (Senioren)</p>

angeboten („Alt für alt“).	für Senioren als Ausnahme)
<b>Erwartungen von Teilnehmerinnen und Teilnehmern</b>	<b>Erwartungen von Teilnehmerinnen und Teilnehmern</b>
Hohe Erwartung, in die Gruppe aufgenommen zu sein, starker Wunsch nach Akzeptanz  Variable Anforderungen und Erwartungen an den Schwierigkeitsgrad des Kurses	Hohe Erwartung an Inhalt und Qualität des Bildungs- und Kursprogrammes, an die Professionalität der Kursleitungen, an individuelle Bildungsberatung und -begleitung und an eine altersangepasste Umsetzung der Lehrinhalte
<b>Personaleinsatz</b>	<b>Personaleinsatz</b>
Bei den ASZ ist der personelle Einsatz für die Programmerstellung, Organisation und Durchführung der Gruppen- und Kursangebote anteilig	Die Mitarbeiter sind ausschließlich mit der Planung, organisatorischen Vorbereitung und Durchführung/ Begleitung des Seniorenprogramms sowie mit Evaluation, Auswertung und Weiterentwicklung beschäftigt
<b>Übergreifende Aufgaben</b>	<b>Übergreifende Aufgaben</b>
Abstimmung der Angebote im Stadtteil (ÖAG, REGSAM-FAK Alte Menschen, Stadtteilvereine und Initiativen, gemeinsame Stadtteilwochen u.ä.), Multiplikatoren-schulung für den eigenen Bedarf, z.B. für selbstorganisierte Angebote von Seniorinnen und Senioren, AGMES  Enge Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen im Stadtteil (generationenübergreifend, multikulturell)	Kooperationen mit Fachgremien und Fachorganisationen - intern und extern  Sozialpolitisch orientierte Projektarbeit und Multiplikatoren-schulung  AGMES (Arbeitsgemeinschaft Münchner Erwachsenenbildungsträger Seniorenprogramm)  Forum Bürgerschaftliches Engagement  Besuch von Fachveranstaltungen und Mitwirkung bei fachlich ausgerichteten Fortbildungen  Enge Zusammenarbeit als ökumenischer Ansatz sowie auf VHS- Stadtbereichs- und Fachgebietsebene  Themen- und aufgabenbezogene Zusammenarbeit mit Einrichtungen im kommunalen Bereich  Auseinandersetzung mit übergeordneten Themen, Diskussionsprozessen und Entwicklungen in der Erwachsenenbildung (national und international)



## ***Erzählcafés im Seniorenprogramm und in Alten- und Service-Zentren***

Für Erzählcafés im Seniorenprogramm und in den ASZ gilt gleichermaßen:

Die Erzählcafés sind Orte der Begegnung und Kommunikation. Eigene (oder in der Familie erzählte) Erinnerungen werden aufgefrischt, ergänzt und die Reflexion der eigenen Biographie angeregt. In der Ausformung und Schwerpunktsetzung ergeben sich jedoch große Unterschiede.

## ***Erzählcafé als Angebot der Erwachsenenbildung/ Seniorenbildung (am Beispiel Münchner Erzählcafé in der Seidlvilla)***

Das Angebot Münchner Erzählcafé in der Seidlvilla (eine Kooperation des Münchner Bildungswerkes und dem Nachbarschaftsprojekt des Seidl-Villa-Vereins) ist ein Forum für den intergenerativen Dialog. Die Veranstaltungen erreichen neben den Seniorinnen und Senioren auch die mittleren Generationen und fördern den Austausch und das Gespräch untereinander.

Bildungsaspekte ergeben sich für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer durch die Auseinandersetzung mit der Biographie anderer Menschen und deren Deutungsmuster.

Die Erzählerinnen und Erzähler geben den Zuhörenden Anregungen zum individuellen Lernprozess und fördern so die Fortschreibung der eigenen Identität. Die Zuhörerin, der Zuhörer stellt selbst den Rückbezug zu Familienmitgliedern oder zu eigenem Handeln her, z.B. durch Nachfragen in der eigenen Familie.

Ein Teil der Besucherinnen und Besucher ist Stammpublikum, ein Teil kommt bei individuellem Interesse am Thema, am Erzähler oder dessen nationaler Zugehörigkeit.

Die Erzählerinnen und Erzähler sind Zeitzeugen, die z.B. eine besondere zeitgeschichtliche Situation erlebt, einen ungewöhnlichen Beruf ausgeübt oder etwas Besonderes erlebt haben. Die Stadtgeschichte ist ein wichtiger Bezugspunkt. Die Erzählenden leben entweder schon lange in München oder das Erzählte hat einen starken Bezug zur Stadt. So sind manche Erzählungen wie eine personalisierte Stadtgeschichte aus verschiedenen Perspektiven (z.B. Erzählung eines langjährigen Museumsleiters oder eines Feuerwehrmanns). Die Mischung bekannter und unbekannter Zeitzeugen gehört ebenso zur Attraktivität des Angebots wie die Abwechslung von kulturellen, politischen und sozialen Themen.

Seit einigen Jahren kommen regelmäßig ausländische Bürgerinnen und Bürger mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund zu Wort. Dadurch entsteht ein interkultureller Dialog. An diesen Veranstaltungen nehmen viele Menschen aus dem Kulturkreis des Erzählers/ der Erzählerin teil. Die Zuhörerinnen und Zuhörer sind offen für Fremdes oder ungewöhnliche Lebensgeschichten und können sich im vertrauten Rahmen annähern.

Das Erzählen in der Seidlvilla benötigt eine gute Vorbereitung. Ausgelöst durch die Notwendigkeit, für Titel und Ausschreibung aus dem Leben das Wichtigste auszuwählen und durch das Erkennen neuer, bisher ungesehener Zusammenhänge erleben vor allem ungeübte Erzählerinnen und Erzähler häufig einen intensiven Lernprozess. Für das Erzählcafé bilanziert man sein Leben und macht nicht selten die Erfahrung, dass „das Leben doch ‚rund‘ ist“ oder das Erlebte etwas Besonderes war. Die Reflexion und der Mut zum Erzählen außerhalb der Familie und in einer Öffentlichkeit macht die Zuschreibung als Zeitzeuge erst möglich.

Dem Moderator/ der Moderatorin kommt eine hohe Bedeutung bei der Auswahl der Schwerpunkte, der Ermutigung des Erzählenden, dem stellvertretenden Fragen und der Einführung zu.

Zu Mitarbeiterfortbildungen für Erzählcafés sind auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ASZ eingeladen.

### ***Erzählcafé und Gesprächskreise in den ASZ***

In ASZ finden Erzählcafés meist in Form von Erzählrunden statt, bei denen alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer Erlebnisse zu einem gemeinsamen Thema beisteuern. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer kommen vorwiegend aus den Reihen der ASZ-Besucherinnen und -Besucher. Es werden kaum Menschen unter 65 Jahren erreicht. Die Vertrautheit im ASZ fördert bei den Seniorinnen und Senioren das eigene Dazuerzählen. Dabei werden eigene Erinnerungen farbiger und der Austausch von Erfahrungen und Erlebtem sehr lebendig.

Seltener findet sich hier die Form des vorbereiteten Erzählens durch eine Person. In diesem Fall kommen die Erzählerinnen und Erzähler meist aus dem Kreis der ASZ-Besucherinnen und -Besucher bzw. aus dem Stadtteil. Bei Veranstaltungen, für welche sich eine Person vorbereitet, haben die Besucherinnen und Besucher ein Interesse, die ihnen schon bekannte Erzählerin oder den Erzähler besser kennen zu lernen.

Anknüpfungspunkte sind die erlebte Zeitgeschichte im eigenen Stadtteil oder besondere Erlebnisse des Erzählenden. Themen für die Erzählrunden ergeben sich aus dem Jahreskreis, dem Stadtteil oder aus der gemeinsam erlebten Zeitgeschichte.

Einzelne Migrantengruppen, die im jeweiligen ASZ beheimatet sind, veranstalten unter sich Erzählcafés. Hierbei hat die gemeinsame Basis kultureller Erfahrungen eine besondere Bedeutung.

Beide Formen des Erzählcafés weiten durch unterschiedliche Wahrnehmungen und Handlungsweisen von Menschen der gleichen Generation den persönlichen Blickwinkel.

## **Beispiele für Kursangebote in ASZ**

### **Bewegungsangebot Tai' Chi**

Tai' Chi ist eine Methode mit sanften Bewegungen, die speziell für bewegungs- eingeschränkte Seniorinnen und Senioren geeignet ist. Auch schmerzgeplagte Menschen können damit ihre Beweglichkeit bis ins hohe Alter erhalten oder sogar verbessern.

Die Beweglichkeit fördernde Methoden sind auch Qigong, Yoga, Feldenkrais, Zilgri oder schlicht alle Gymnastikarten, die darauf Rücksicht nehmen.

### **Englisch**

Die englische Sprache nimmt immer mehr Einfluss auf unser Alltagsleben. Englisch wird angeboten, um dem Wunsch der Seniorinnen und Senioren, sich am gesellschaftlichen Wandel zu beteiligen und mitreden zu können, zu entsprechen. Dabei wird versucht, einen angstfreien Raum zu schaffen.

Sprachkurse in ASZ bieten die Möglichkeit, sich in eine Gruppe zu integrieren ohne die persönliche Bedürftigkeit nach Kontakt oder gesellschaftlicher Integration weder nach außen noch für sich selbst offen legen zu müssen.

Gleichzeitig kann von einer speziellen Form von Gedächtnisschulung gesprochen werden.

Durch das Bildungsangebot Englisch und dessen gesellschaftliche Wertigkeit wird das Hauptaugenmerk des älteren Menschen mehr auf den Inhalt Englisch und weniger auf seine Gebrechlichkeit oder Vergesslichkeit gelenkt.

### **Kreativkurs (z.B. Töpfern oder Malen)**

Töpfern oder Malen wird als Methode zum Erreichen der Bedarfsgruppe angeboten. Ziel ist die Schulung der Konzentration, des Vorstellungsvermögens, der Feinmotorik und der Kommunikation. So ist es beispielsweise möglich trotz Parkinson oder einer psychischen Erkrankung Aquarellbilder oder eine Keramik zu schaffen.

Das Ergebnis wird nicht bewertet, Ziel ist einzig, sich auszudrücken.

## **12.4.2 Angebote für spezifische Bedarfsgruppen**

### **Beschreibung des Leistungsangebots für spezifische Bedarfsgruppen**

<b>Leistungsangebot</b>
▪ Angebote für ältere Menschen mit spezifischen Bedarfen in Alten- und Service-Zentren
<b>Beschreibung des Leistungsangebots</b>
Die Angebote orientieren sich differenziert an den speziellen Problemen der älteren

Menschen und umfassen z.B. folgende Einzelangebote:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kulturspezifische Gesprächskreise unterschiedlicher Nationalitäten zur Förderung des gegenseitigen Verständnisses</li> <li>▪ Gesprächs- und Biographiekreise zur Bewältigung von Problemen und Erlebnissen</li> <li>▪ Helferkreise für Ehrenamtliche zur Befähigung und Unterstützung für eine ehrenamtliche Tätigkeit</li> <li>▪ Selbsthilfeveranstaltungen</li> <li>▪ Nachmittagsbetreuung für psychisch veränderte Menschen und Menschen mit Demenzerkrankungen</li> <li>▪ Informationsveranstaltungen für spezifische Bedarfsgruppen</li> </ul>	
<b>Ziele des Leistungsangebots</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eigeninitiative und Selbsthilfe von älteren Menschen in speziellen persönlichen Problemlagen fördern</li> <li>▪ In einer individuellen Problemlage durch spezielle Angebote unterstützen</li> <li>▪ Kompetenzen und Kenntnisse vor allem in der Auseinandersetzung mit gesundheitlichen und psychischen Veränderungen erhalten und fördern</li> <li>▪ Personen mit Migrationshintergrund individuell fördern und beraten, um die Integration zu unterstützen</li> <li>▪ Toleranz, Verständnis und gegenseitige Akzeptanz älterer Menschen aus unterschiedlichen Kulturen fördern</li> <li>▪ Generationsübergreifende Aspekte fördern</li> <li>▪ Gegenseitige Stärkung und Hilfestrukturen zwischen den älteren Menschen fördern</li> </ul>	
<b>Zielgruppen</b>	
<p>Ältere Menschen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ die sich in speziellen persönlichen Problemlagen befinden</li> <li>▪ die aufgrund ihrer psychischen und physischen Situation Unterstützung brauchen</li> <li>▪ ältere Migrantinnen und Migranten, auf die genannte Bedarfe zutreffen</li> <li>▪ Menschen, die sich ehrenamtlich engagieren möchten und ihre Kompetenzen erhalten und einbringen wollen</li> </ul>	
<b>Messbarkeit der Zielerreichung</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Themenvielfalt der Angebote</li> <li>▪ Teilnehmerzahlen, Nutzungsannahmen</li> <li>▪ Rückmeldungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer</li> <li>▪ Laufende Nachfrage der Zielgruppe</li> </ul>	
<b>Rahmenbedingungen / Voraussetzungen</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gute Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel, schnelle Erreichbarkeit</li> <li>▪ ansprechende Atmosphäre der Räume</li> <li>▪ bedarfsgerechte Öffnungszeiten</li> </ul>
<b>Personal- Qualifikationen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Gruppenangebote und Gesprächskreise werden von sozialpädagogischem Fachpersonal durchgeführt, auch in Kooperation mit anderen Anbietern</li> <li>▪ Honorarkräfte mit entsprechender Qualifikation</li> </ul>
<b>Finanzen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ASZ- Budget und Stiftungsmittel</li> <li>▪ Einnahmen über angemessene Teilnehmergebühren</li> </ul>
<b>Aufwand</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die aufgewendeten Tätigkeiten sind eingebettet in das Gesamtkonzept eines ASZ.</li> </ul>
<b>Einführung / Umsetzung des Leistungsangebots</b>
Die unterschiedlichen Angebote sollen regionsbezogen eingeführt werden.
<b>Kooperationen / andere Anbieter</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kooperationen mit anderen Anbietern sind sinnvoll.</li> <li>▪ Die Koordination der Einzelangebote ist sowohl regional mit den Gremien vor Ort als auch zwischen den ASZ sinnvoll.</li> </ul>

### 12.4.3 Demenzangebote

#### Beschreibung des Leistungsangebots für Demenzkranke und Menschen mit psychischen Veränderungen

<b>Leistungsangebot</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Angebote für Menschen mit dementiellen Erkrankungen und psychischen Veränderungen</li> <li>▪ Angebote für Angehörige von Menschen mit dementiellen Erkrankungen und psychischen Veränderungen</li> </ul>
<b>Beschreibung des Leistungsangebots</b>
<p><b>Angebote der ASZ im Bereich Prävention dementieller Erkrankungen:</b></p> <p>Die Prävention der Demenzerkrankung soll sich laut Alzheimer Gesellschaft München e.V. vor allem auf folgende Bereiche erstrecken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ernährung (z.B. Ernährungsvorträge, Kochkurse, Mittagstisch)</li> </ul>

- Bewegung (z.B. Gymnastikgruppen, Tanzcafe)
- Geistiges Training (z.B. Gedächtnistraining, Singkreise)
- Pflege / Aufbau guter Sozialkontakte (z.B. gesellige Treffen, Feste, Mittagstisch)
- Informationsveranstaltungen (z.B. Vorträge)

Für die ASZ – Arbeit ist das Ausmaß der Hilfebedürftigkeit entscheidendes Kriterium dafür, ob und wann der demente Mensch spezielle auf sein Krankheitsbild zugeschnittene Angebote mit zusätzlich notwendigen Betreuungspersonen benötigt.

**Besondere Angebote der ASZ für bereits Betroffene und ihre Angehörigen:**

- Einzelberatungen
- Vorträge über demenzrelevante Themen
- Vorträge zu rechtlichen Aspekten
- Gesprächskreise für Angehörige
- Unterstützung bei der Versorgung zuhause

**In jedem ASZ wird mindestens ein Basis-Angebot für Menschen mit dementiellen Erkrankungen vorgehalten.**

Beispiele für gezielte Basisangebote für Demenzkranke (s.a. Einzelbeschreibungen):

- Kontaktcafes
- Patenschaften
- Betreuung am Wochenende
- Gedächtnisspiele für psychisch veränderte Senioren
- Betreuungsgruppen für Demenzkranke
- Gruppen für Angehörige von Demenzkranken

Eine Weiterentwicklung des Angebotes aufgrund vertiefter Erfahrungen ist möglich.

**Ziele des Leistungsangebots**

Ziele in Bezug auf den älteren Menschen selbst:

- Geistige Beweglichkeit und persönliche Kompetenzen wahrnehmen und fördern
- Selbstwertgefühl stärken
- Allgemeines Verständnis und Integration fördern
- Durch Kontakte vor Vereinsamung schützen
- Vorhandene Ressourcen aktivieren
- Gesamtheit der Sinne ansprechen

Ziele in Bezug auf die Angehörigen:

- Angehörige durch Gruppenzugehörigkeit und Austausch stärken
- Angehörige für die Betreuungsaufgabe qualifizieren

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Annahme von Beratung und Hilfe fördern</li> <li>▪ Angehörige entlasten</li> </ul>
<p><b>Zielgruppen</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ältere Menschen, die aufgrund ihrer psychischen und/oder physischen Situation Unterstützung brauchen</li> <li>▪ Menschen, die ältere Menschen in deren häuslichem Umfeld betreuen und stabilisieren</li> <li>▪ Menschen mit Entlastungs- und Unterstützungsbedarf in der häuslichen Pflegesituation</li> </ul>
<p><b>Messbarkeit der Zielerreichung</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Akzeptanz des Angebotes durch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer und Angehörigen / Bekannten / soziales Umfeld</li> <li>▪ Verbesserung der Kommunikation der Teilnehmerinnen und Teilnehmer</li> <li>▪ Regelmäßigkeit der Teilnahmen</li> <li>▪ Rückmeldung der Gruppe</li> <li>▪ Rückmeldungen von Angehörigen / Bekannten / sozialem Umfeld</li> <li>▪ Rückmeldungen von Fachdiensten, Institutionen, Ärzten etc.</li> </ul>
<p><b>Rahmenbedingungen / Voraussetzungen</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Akzeptanz im ASZ- Alltag</li> <li>▪ Gruppenraum (ungestörter Raum, ca. 40 qm)</li> <li>▪ Material (Tafel, Literatur, Spiele, Musikanlage, Bastelmaterial etc.)</li> <li>▪ Behindertengerechte Ausstattung</li> <li>▪ Teeküche mit Geschirr</li> <li>▪ Abschließbarer Schrank für Materialien</li> <li>▪ Gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln</li> <li>▪ Barrierefreier Zugang</li> </ul> <p>Für Angehörige (neben den oben genannten):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gute Vernetzung mit Fachdiensten, (Alzheimer Gesellschaft München e.V., gerontopsychiatrische Dienste, Ärzte, ambulante Pflegedienste)</li> <li>▪ Angebot eher am Abend</li> </ul>
<p><b>Personal- Qualifikationen</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sozialpädagogische Fachkraft</li> <li>▪ Qualifizierte, fortgebildete Gruppenleitung als Honorarkraft (z.B. Kranken- oder Altenpflegefachkraft mit geriatrischer Zusatzqualifikation)</li> <li>▪ Ehrenamtliche mit besonderer Qualifikation</li> <li>▪ Zivildienstleistende für die Vorbereitung der Gruppe und als Begleitperson für alleine</li> </ul>

lebende Gäste	
Für den Umgang mit dementiell Erkrankten bedarf es differenzierter Fortbildungen für die ASZ- Fachkräfte.	
<b>Finanzen</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ASZ- Budget</li> <li>▪ Teilnehmerbeiträge</li> <li>▪ Spendenmittel</li> <li>▪ Stiftungen</li> <li>▪ Selbsthilfegruppenförderung der Krankenkassen – über Selbsthilfezentrum und Pflegekassen</li> <li>▪ Erstinvestition für Material, Kopien, Spielvorlagen, Fortbildungen, etc.</li> </ul>
<b>Aufwand</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die aufgewendeten Tätigkeiten sind eingebettet in das Gesamtkonzept eines ASZ (bedarfsgroupenspezifische Angebote).</li> </ul>
<b>Einführung / Umsetzung des Leistungsangebots</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Angebote sollen regionsbezogen eingeführt werden.</li> </ul>
<b>Kooperationen / andere Anbieter</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kooperationen mit Fachdiensten im Hinblick auf die besondere Zielgruppe sind notwendig um die gerontopsychiatrische Fachkompetenz zu nutzen.</li> <li>▪ Eine Koordination der Angebote ist sowohl regional mit den Einrichtungen und Gremien vor Ort als auch zwischen den ASZ notwendig.</li> </ul>

## **Betreuungsangebote für Demenzkranke**

### ***Kontaktcafe***

Eine Gruppe geschulter Ehrenamtlicher der ASZ „empfängt“ z.B. einmal im Monat neue ASZ- Besucherinnen und -Besucher, die psychische Veränderungen aufweisen und Kontakt suchen. Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen sich Zeit, um die Personen mit den Angeboten des ASZ vertraut zu machen und geben ihnen das Gefühl, dass sie in der Einrichtung willkommen sind.

### ***Patenschaften***

Geschulte Ehrenamtliche übernehmen für psychisch veränderte Personen „Patenschaften“. Diese Paten „begleiten“ die betreffenden Personen im ASZ- Alltag (1:1 Betreuung), um Ihnen z.B. die Teilnahme an Dia-Vorträgen, Festen oder Feiern zu ermöglichen bzw. zu erleichtern.



## ***Betreuung am Wochenende***

Speziell geschultes Fachpersonal bietet am Wochenende ein Betreuungsangebot für Demenzkranke im ASZ zur Entlastung von Angehörigen an. Auf Wunsch können auch Bezugspersonen an der Gruppe teilnehmen.

Eine weitere Möglichkeit ist die Öffnung über Mittag am Wochenende. Angehörige können mit Betroffenen gemeinsam kochen und das Essen einnehmen. Die Anwesenheit von Fachpersonal ist hier nicht zwingend erforderlich (Selbsthilfeaspekt).

## ***Gedächtnisspiele für psychisch veränderte Senioren***

1x/Woche trainieren max. 10 Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit psychischen Veränderungen unter der Leitung einer sozialpädagogischen Fachkraft oder einer qualifizierten, entsprechend fortgebildeten Gruppenleitung die geistige Leistungsfähigkeit durch das Üben von Alltagsfähigkeiten und durch Spiele, die das Gehirn beweglich halten. Der Kontakt untereinander bringt Freude und Ausgeglichenheit.

Der zeitliche Aufwand für den Gruppenleiter beträgt ca. 2 Std./Woche (einschl. Vor- und Nachbereitung).

## ***Betreuungsgruppe für Demenzkranke in ASZ (nach dem Konzept der Alzheimer Gesellschaft München e.V.)***

In Kooperation mit den ASZ werden für drei bis acht demenzkranke Gäste wöchentlich stattfindende Betreuungsnachmittage (Dauer 3 Std.) angeboten, die von einer speziell ausgebildeten Gruppenleitung sowie ehrenamtlichen Betreuungspersonen durchgeführt werden. Die Beschäftigung steht unter dem Motto „Fördern statt Fordern“.

Um allen Gästen gerecht zu werden und eventuelle Konfliktsituationen wie Weglaufen, Unruhe oder Teilnahmslosigkeit auffangen und bewältigen zu können ist ein Betreuungsschlüssel von 1:1 sinnvoll.

Neben einer gemütlichen Kaffee- und Tee-Runde stehen kreative Beschäftigungen, musische Aktivitäten, Bewegung und die Aktivierung aller Sinne auf dem Programm. Neue Erkenntnisse bezüglich des Umgangs und der Beschäftigungsmöglichkeiten für Menschen mit Demenz werden in den Gruppen fachkundig eingesetzt. Gruppenleiterinnen und -leiter sowie ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer nehmen regelmäßig an Austausch- und Fortbildungstreffen teil.

Für die Gäste bedeuten die Aktivitäten ein angenehmes Miteinander, Freude und Erfolgserlebnisse. Sie können sich aktiv einbringen oder bei Bedarf zurückziehen und die Zeit mit einer Betreuungsperson verbringen. Die Betreuungsgruppe bedeutet einen Ort zum Wohlfühlen und Geselligsein. Die Gäste erfahren, dass die Angebote abends enden und können die häufig bestehenden Ängste vor dem „Alleingelassenwerden“ abbauen.

Für die Angehörigen bieten Betreuungsgruppen die Möglichkeit, ohne Zeitdruck eigene Termine wahrzunehmen oder einfach einmal auszuspannen.

Betreuungsgruppen können den Angehörigen Anregungen für die Beschäftigung zu Hause geben und bei der Entscheidung behilflich sein, eine Tagespflege in Anspruch zu nehmen. Durch den Austausch mit der Fachkraft und den Helferinnen und Helfern erfahren sie, wie sich der Gast in der Gruppe verhält, welche Angebote er gerne annimmt oder welche Fähigkeiten besonders gefördert werden können. Auf Wunsch und nach Absprache können die Angehörigen anfangs kostenlos an der Gruppe teilnehmen.

Eine weitere Zielsetzung besteht in der Kontaktvermittlung der pflegenden Angehörigen untereinander. Gespräche über ähnliche Erfahrungen und Probleme bei der Versorgung demenzkranker Menschen helfen, die soziale Isolation aufzubrechen.

Durch Einbeziehung ehrenamtlicher Helferinnen und Helfer, vorzugsweise aus dem Stadtteil der betroffenen Familien, können weitere zusätzliche Beziehungen geknüpft und ein soziales Entlastungsnetz auf- und ausgebaut werden.

Für Betreuungsgruppen bestehen keine gesetzlichen Vorgaben oder zu erfüllende Standards. Leistungen der Grund- und Behandlungspflege wie in einer teilstationären Tagespflegeeinrichtung werden nicht erbracht.

### **Kosten**

Die Kosten für die Inanspruchnahme dieser Plätze kann teilweise (derzeit bis zu 460 Euro/Jahr) durch das Pflegeleistungsergänzungsgesetz erstattet werden.

Die Alzheimer Gesellschaft München e.V. übernimmt als Kooperationspartner die Abrechnungen mit den Gästen und dem Ministerium (Pflegekassen) und zahlt die Aufwandsentschädigungen an Leitung und Helfer aus.

Nutzerinnen und Nutzer von Betreuungsangeboten anderer Anbieter müssen jeweils individuell mit der zuständigen Pflegekasse verhandeln, ob auch für sie eine Kostenerstattung nach dem Pflegeleistungsergänzungsgesetz in Frage kommt.

### **Aufwand**

- Organisation der Öffentlichkeitsarbeit
- Informationsveranstaltungen
- Auswahl der Leitung und der Helferinnen und Helfer
- Gespräche mit Angehörigen und Personen aus dem sozialen Umfeld
- Telefonische Erreichbarkeit für kurzfristige Absagen und Mitteilungen an die Gruppe

## **Gruppe für Angehörige von Demenzkranken**

Menschen aus dem sozialen Umfeld von Demenzkranken haben 1x/ Monat Gelegenheit unter der Leitung einer sozialpädagogischen Fachkraft mit Zusatzausbildung (ASZ- Fachkraft oder Honorarkraft), einer Kranken- oder Altenpflegefachkraft mit geriatrischer Zusatzausbildung, eines Psychologen oder einer Psychologin oder einer ehemals pflegenden Bezugsperson fachliche Informationen einzuholen und den Austausch mit gleichermaßen Betroffenen zu pflegen. Es können Fachreferentinnen und – referenten z.B. Ärzte, Alzheimer Gesellschaft München e.V. oder andere Kooperationspartner eingeladen werden.

Das Angebot dient der gegenseitigen Stärkung der Gruppenteilnehmerinnen und – teilnehmer und deren (Weiter-) Qualifikation sowie dem Austausch und der Entlastung von Pflege oder Betreuung.

Das Angebot soll aufgrund der Ausrichtung auf die z.T. berufstätige Zielgruppe eher am Abend vorgehalten werden.

Erforderlicher Zeitaufwand für die Gruppenleitung: Vorbereitung und Einführung des Angebotes: Ca. 25 - 30 Std., laufender Zeitaufwand: 5 Std./ Woche.

### **12.4.4 Migrationsangebote**

#### **Beschreibung des Leistungsangebots für Migrantinnen und Migranten**

<b>Leistungsangebot</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kulturspezifische und integrationsfördernde Angebote für Migrantinnen und Migranten aus unterschiedlichen Herkunftsländern in den Alten- und Service- Zentren</li></ul>
<b>Beschreibung des Leistungsangebots</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bei der Planung von Angeboten und Maßnahmen für Menschen anderer Nationalität sind die vielfältigen Lebensverhältnisse, Lebenslagen und Bedürfnisse im Hinblick auf die jeweilige Kultur und Herkunft und auf das Geschlecht sowie auf die sozialen Unterschiede zu berücksichtigen.</li><li>▪ Im Rahmen der interkulturellen Öffnung werden je nach Bedarf in den einzelnen Sozialregionen migrationsspezifische <u>und</u> integrationsfördernde Angebote zur Verfügung gestellt.</li><li>▪ Durch interkulturelle und integrationsfördernde Angebote werden Migrantinnen und Migranten an die Gemeinschaft herangeführt. Die Angebote stellen den Zugangsweg zum Gesamtangebot der ASZ dar.</li></ul>
<b>Ziele des Leistungsangebots</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Selbstständigkeit erhalten und fördern</li><li>▪ Kulturelle Identität erhalten</li><li>▪ Selbstbestimmte Lebensführung fördern</li><li>▪ Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft ermöglichen</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Offenheit und Toleranz zwischen den Kulturen fördern</li> <li>▪ Migrantinnen und Migranten an das gesamte Leistungsangebot der ASZ heranführen</li> </ul>
<p><b>Zielgruppen</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ältere Migrantinnen und Migranten, auf die die definierten Bedarfslagen zutreffen.</li> </ul> <p>(Die Zielgruppe sind ältere Migrantinnen und Migranten und ihre Angehörigen. Zu ihnen zählen sowohl die ehemaligen „Gastarbeiter“ aus unterschiedlichen Herkunftsländern, die bereits seit 30 – 40 Jahren in Deutschland leben und hier gearbeitet haben als auch in kürzerer Vergangenheit eingewanderte Gruppen wie Spätaussiedler aus den GU- Staaten und russische Kontingentflüchtlinge, die erst im Alter gemeinsam mit ihren Familien zugezogen sind, Flüchtlinge aus Ländern mit politischer Verfolgung u.a.)</p>
<p><b>Messbarkeit der Zielerreichung</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anzahl neuer Besucherinnen und Besucher, die der Zielgruppe angehören. (Das Ziel gilt als erreicht wenn ein neuer Nutzerkreis von ca. 15 – 20 Personen gewonnen werden konnte, der regelmäßig Angebote in Anspruch nimmt.)</li> <li>▪ Annahme migrationsspezifischer Leistungsangebote</li> <li>▪ Annahme allgemeiner ASZ- Leistungsangebote</li> </ul>
<p><b>Rahmenbedingungen / Voraussetzungen</b></p>
<p>Um die Alten- und Service- Zentren für Migrationsgruppen zu öffnen sollten folgende Kriterien Beachtung finden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Der Weg zum ASZ ist mit gut erkennbaren Hinweisschildern gekennzeichnet.</li> <li>▪ Das äußere Erscheinungsbild eines ASZ signalisiert durch Symbole und mehrsprachige Ausschilderung Offenheit und Akzeptanz.</li> <li>▪ Ein Raum steht als Ort der Begegnung zur Verfügung.</li> <li>▪ Die entsprechenden Räumlichkeiten werden so ausgestattet, dass sich Menschen aus anderen Kulturen darin wiederfinden können, z.B. mit Bildern und Dekorationsgegenständen, die Land und Leute widerspiegeln.</li> <li>▪ Mit spezifischen Speisen und Getränken wird Gastfreundschaft vermittelt und ein Gefühl der Vertrautheit geschaffen.</li> <li>▪ Der wöchentliche Speiseplan bietet nach Bedarf 1-2 Mal/ Woche Speisen aus entsprechenden Kulturkreisen an.</li> <li>▪ Muttersprachliches Informationsmaterial und Programmankündigungen in mehreren Sprachen weisen darauf hin, dass Migrantinnen und Migranten willkommen sind.</li> <li>▪ Das Freizeitverhalten älterer Migrantinnen und Migranten unterscheidet sich von dem deutscher Seniorinnen und Senioren. Die bisherige Erfahrung zeigt, dass Veranstaltungen und Begegnungsmöglichkeiten vorzugsweise am späten Nachmittag und am Wochenende wahrgenommen werden, da viele Migrantinnen während der Woche familiären Verpflichtungen nachgehen. Um den Lebensgewohnheiten der Migrationsgruppen gerecht zu werden sind entsprechend angepasste Öffnungszeiten erforderlich.</li> <li>▪ Wochenendöffnungen können auch von Selbsthilfegruppen übernommen werden. Um</li> </ul>

<p>eine Anbindung an das ASZ- Programm zu ermöglichen, ist jedoch zumindest zeitweise die Anwesenheit einer sozialpädagogische Fachkraft (Bezugsperson) erforderlich. Eine reine Raumnutzung durch eine Selbsthilfeorganisation würde dem Bestreben nach Integration nicht gerecht werden.</p>	
<p><b>Personal- Qualifikationen</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sozialpädagogische Fachkräfte mit interkultureller Kompetenz, kulturellem und religiösem Hintergrundwissen (wenn möglich mit Migrationshintergrund und Sprachkenntnis)</li> <li>▪ Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer mit Migrationshintergrund als Mittler und Dolmetscher zwischen ASZ- Besucherinnen und -Besuchern und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern</li> </ul>	
<p><b>Finanzen</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ASZ- Budget</li> <li>▪ Teilnehmerbeiträge</li> <li>▪ Spendenmittel</li> <li>▪ Stiftungen</li> <li>▪ Zuschüsse über Ausländerbeirat oder Bezirksausschuss für besondere Projekte</li> </ul> <p>Im Hinblick auf die Refinanzierbarkeit der Ausgaben ist zu berücksichtigen, dass ältere Migrantinnen und Migranten oftmals über ein besonders geringes Einkommen verfügen und Teilnahmegebühren ein dieser Tatsache angepasstes Niveau haben sollten.</p>	
<p><b>Aufwand</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die aufgewendeten Tätigkeiten sind eingebettet in das Gesamtkonzept eines ASZ (bedarfsgruppenspezifische Angebote).</li> </ul> <p>Um das Angebot einzuführen ist mit einer Vorlaufphase von ca. ½ Jahr zu rechnen. Vorbereitungsarbeiten wie Bedarfsanalyse, Kontaktaufnahme zu Migrationsdiensten oder migrationsspezifischen Einrichtungen im Stadtteil und/oder zu frauenspezifischen Einrichtungen sind zu leisten. Hierfür sollte in erster Linie die als Bezugsperson benannte Fachkraft ausreichend Zeitkapazität zur Verfügung haben (ca. 4 Stunden wöchentlich).</p>	
<p><b>Einführung / Umsetzung des Leistungsangebots</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anhand einer Bedarfsanalyse wird der konkrete Bedarf im Stadtteil und das bereits vorhandene Angebot ermittelt.</li> <li>▪ Das Angebot wird lokal eingeführt und je nach Bedarf im Stadtteil ausgestaltet.</li> </ul>	
<p><b>Kooperationen / andere Anbieter</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Für ein ausgewogenes, vielfältiges Programmangebot für die einzelnen Migrationsgruppen sind vorhandene Vernetzungsstrukturen zu nutzen bzw. neue Strukturen aufzubauen.</li> <li>▪ Im Rahmen eines Arbeitskreises werden sinnvolle Kooperations- und Koordinationsmöglichkeiten unter den ASZ, den Migrationsdiensten und anderen migrationsspezifischen Einrichtungen geprüft und ausgearbeitet.</li> </ul>	

- Kooperationen und Koordination von Migrationsarbeit in den einzelnen Sozialregionen sind unbedingt notwendig. Der Austausch bzw. die Weitergabe von Informationen und Erfahrungen, gegenseitige Absprachen und Unterstützungen beim Auf- und Ausbau von Migrationsarbeit schonen Zeitressourcen und sichern ein ausgewogenes Angebot für die unterschiedlichen Migrationsgruppen.

## 12.4.5 Ehrenamtliches/ bürgerschaftliches Engagement

### Beschreibung des Leistungsangebots für Ehrenamtliches Engagement

	<b>Leistungsangebot</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gewinnung, Förderung, Einsatz und Begleitung von Ehrenamtlichen in den Alten- und Service-Zentren</li> </ul>
	<b>Beschreibung des Leistungsangebots</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Ehrenamt in den ASZ dient auch der Vorbereitung und Prävention der Ehrenamtlichen für ein gelingendes Alter(n).</li> <li>▪ Ehrenamtliches Potential wird für einen Einsatz in der Altenhilfe erschlossen, passende Einsatzfelder werden (weiter-) entwickelt und Ehrenamtliche zu ihrem eigenen und zum Nutzen der Einrichtung eingesetzt und in ihren Einsätzen kontinuierlich begleitet. Für dieses Angebot sind geeignete, geschlechtsspezifisch und interkulturell ausgerichtete Rahmenbedingungen zu schaffen.</li> </ul>
	<b>Ziele des Leistungsangebots</b>
	<p><u>Allgemeine ASZ- Ziele:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Selbstwertgefühl älterer Menschen steigern</li> <li>▪ Ehrenamtliches Engagement älterer Menschen fördern und nutzen</li> <li>▪ Mitwirkung und Partizipation älterer Menschen ermöglichen</li> </ul> <p><u>Qualitative Ziele:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die im Stadtteil vorhandenen ehrenamtlichen Potentiale (vor allem bei Personen im Ruhestand) fördern und optimal nutzen</li> <li>▪ Zielgerichteten Einsatz von Ehrenamtlichen ausbauen um die Geh-Struktur der ASZ zu verstärken (Besuchsdienste, Patenschaften)</li> <li>▪ Sinnstiftende Betätigungsmöglichkeiten für Ehrenamtliche, die auch dem Nutzen der Ehrenamtlichen selbst dienen, schaffen</li> <li>▪ Projekte zur Verstärkung der Versorgungsanteile in den ASZ und zur Stabilisierung der häuslichen Situation der Klientinnen und Klienten aufbauen</li> <li>▪ Geeignete Rahmenbedingungen mit klaren Verantwortlichkeiten, transparenten Anerkennungsformen und Mitsprachemöglichkeiten unter Berücksichtigung des Wandels hin zum modernen Ehrenamt schaffen</li> <li>▪ Ehrenamtliches Potential in Form eines Infopools im Stadtteil zur zielgerichteten Vermittlung erfassen</li> </ul>

<b>Quantitative Ziele:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erhöhung der Anzahl Ehrenamtlicher</li> <li>▪ Erhöhung der Anzahl männlicher Ehrenamtlicher</li> <li>▪ Erhöhung der Anzahl der Migrantinnen und Migranten unter den Ehrenamtlichen</li> <li>▪ Erhöhung der Einsatzstunden</li> </ul>	
<b>Zielgruppen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menschen, die sich ehrenamtlich engagieren möchten und ihre Kompetenzen erhalten und einbringen wollen</li> </ul>	
<b>Messbarkeit der Zielerreichung</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erfolgreicher Aufbau und Installation von zusätzlichen Angeboten, die von Ehrenamtlichen durchgeführt werden</li> <li>▪ Ausreichende Anzahl von geeigneten Ehrenamtlichen für alle Einsatzfelder und Projekte</li> <li>▪ Hohe Beteiligung der Ehrenamtlichen in den Mitbestimmungsorganen der ASZ (z.B. Programmplanungsgruppe, Besucherbeirat)</li> <li>▪ Anzahl der neu gewonnenen Ehrenamtlichen in einem festgelegten Zeitraum (z.B. Berichtsjahr) und Verweildauer bzw. Fluktuation</li> <li>▪ Anteil von Frauen und Männern, von Migrantinnen und Migranten</li> <li>▪ Anzahl neu durchgeführter Projekte</li> <li>▪ Befragung von Ehrenamtlichen, Nutzern und Hauptamtlichen über deren Zufriedenheit</li> </ul>	
<b>Rahmenbedingungen / Voraussetzungen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mindestens eine feste Ansprechperson ist im Team benannt und den Ehrenamtlichen bekannt.</li> <li>▪ Ehrenamtliche werden auf die Aufgaben vorbereitet, geschult, fortgebildet und begleitet.</li> <li>▪ Nutzung von Telefon, PC u.a. Sach- und Hilfsmittel für Arbeiten, die im Zusammenhang mit den Einsätzen stehen, ist möglich.</li> <li>▪ Verbindliche Anerkennungsformen und Mitbestimmungsmöglichkeiten sind etabliert.</li> <li>▪ Die Frage der Unfall- und Haftpflichtversicherung ist mit dem jeweiligen Verband abgeklärt und transparent.</li> <li>▪ Flexible Sprechzeiten der Ansprechperson (z.B. Abendsprechstunde für Berufstätige, die an einem Ehrenamt im ASZ interessiert sind) sind vorhanden.</li> </ul>	
<b>Personal- Qualifikationen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sozialpädagogische Fachkräfte mit fachlicher und persönlicher Qualifikation</li> </ul>	
<b>Finanzen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ASZ- Budget</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Finanzierbarkeit von Anerkennungsformen und nachgewiesenen Aufwänden</li> <li>▪ Bezuschussung von Fortbildungen für Ehrenamtliche für anerkannte Themen über den Landes- Altenhilfeplan</li> <li>▪ Zuschüsse für die Schulung von Demenzhelferinnen und -helfern über das PfIEG</li> </ul>
<p><b>Aufwand</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die aufgewendeten Tätigkeiten sind eingebettet in das Gesamtkonzept eines ASZ (bedarfsgruppenspezifische Angebote).</li> </ul>
<p><b>Einführung / Umsetzung des Leistungsangebots</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Angebot soll auf den jeweiligen Einzugsbereich der ASZ bezogen, im Hinblick auf neue Bedarfslagen älterer Menschen ausgebaut und in Abstimmung mit den anderen Anbietern weiterentwickelt werden.</li> <li>▪ Die ASZ bauen einen Überblick über ehrenamtliches Potential in der Region auf.</li> </ul>
<p><b>Kooperationen / andere Anbieter</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Angebot wird lokal in jedem ASZ vorgehalten.</li> <li>▪ Kooperationen mit den weiteren dezentralen und zentralen Anbietern sind sinnvoll.</li> <li>▪ Für Einsatzmöglichkeiten von Ehrenamtlichen in den ASZ gibt es keine alternativen Anbieter, für den Einsatz von Ehrenamtlichen im Stadtteil gibt es auch andere Anbieter wie die Nachbarschaftshilfen und Kirchengemeinden.</li> </ul>
<p><b>Sonstige Anmerkungen</b></p>
<p>Um die Prinzipien des Gender Mainstreaming in den ASZ zu fördern ist beiliegende Handreichung für die ASZ- Leitungen entwickelt worden.</p>

## **Kriterien für eine partnerschaftliche Zusammenarbeit von Hauptberuflichen und Ehrenamtlichen**

Eine partnerschaftliche, Empowerment orientierte Zusammenarbeit hauptberuflicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit freiwillig engagierten Seniorinnen und Senioren im ASZ gelingt, wenn folgende Kriterien in der offenen Altenarbeit erfüllt werden:

- Die "Eigenmächtigkeit" von ehrenamtlich tätigen Seniorinnen und Senioren muss gewünscht und als individuelle Fähigkeit bzw. als Stärke zur autonomen Lebensweltgestaltung verstanden werden.
- Kooperationen zwischen hauptberuflich und freiwillig Tätigen im Bereich der offenen Altenarbeit stellen ein erfolgreiches Zusammenspiel von Einzelnen, Gruppen sowie strukturellen Rahmenbedingungen dar, die interagieren, sich partnerschaftlich ergänzen und gegenseitig fördern.



- Kooperationen mit ehrenamtlichen Seniorinnen und Senioren auf der Grundlage des Empowerment- Gedankens hinterfragen vorgegebene soziale und politische Rahmenbedingungen kritisch und nehmen darauf Einfluss.
- Gelingende Kooperationen benötigen strategische Komponenten wie zielorientiertes, geplantes, evaluierbares Handeln sowie eine Ergänzung durch empathische Komponenten, welche die Beziehungsebene berücksichtigen.
- Zielfestlegung und Zielerreichung sind ein kontinuierlicher Aushandlungsprozess im Einverständnis beider Partner.
- Wechselseitige Interaktion und Kommunikation dienen dem Aufbau gegenseitigen Vertrauens.
- Unerwartete Ereignisse im Kooperationsprozess müssen als innovative Chancen zur Kurskorrektur verstanden werden.
- Die Aufgabenbereiche haupt- und ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unterschiedlich und ergänzen sich gegenseitig ohne sich wechselseitig austauschen zu lassen.
- Da Seniorinnen und Senioren im Ehrenamt weniger aktiv in die Gestaltung passender Rahmenbedingungen eingreifen als jüngere Menschen sind hohe Fach- und Sachkompetenz sowie Sozialkompetenz und Erfahrungswissen in der offenen Altenarbeit grundlegende Voraussetzungen für gelingende Kooperationen im Ehrenamt.
- Die Gestaltung der Zusammenarbeit mit ehrenamtlich engagierten Seniorinnen und Senioren ist Teil der Personalmanagementaufgaben und der Organisationsentwicklung in sozialen Einrichtungen.

## **Gender Mainstreaming Aspekte im Ehrenamt**

Wenn Seniorinnen und Senioren als ehrenamtliche Helferinnen und Helfer gewonnen werden sollen ist es wesentlich, auf deren Präferenzen Rücksicht zu nehmen und ihre Motivation zu berücksichtigen. Dennoch sollten den Frauen auch Betätigungsfelder in bisher männlich dominierten Bereichen angeboten werden (z.B. ehrenamtliche Positionen in Mitbestimmungsorganen) und Männer aktiv ermuntert werden, in ehrenamtliche Felder vorzudringen, die bislang traditionell den Frauen vorbehalten waren. So können z.B. ältere Männer ihre lebenslang erworbenen Fähigkeiten in den verschiedenen Rollen als Ehemänner, Väter, Großväter sowie ihre beruflich erworbenen Kompetenzen in der Betreuung von hilfebedürftigen Menschen einbringen.

Gerade im administrativen Bereich haben Senioren Kompetenzen, die sich nutzbringend für das Klientel der ASZ erschließen lassen. Und es gibt auch Männer, die durch die Pflege ihrer Ehefrauen Kompetenzen erworben haben, die sich in der Betreuung von hilfebedürftigen Menschen, die vom ASZ begleitet werden, einsetzen lassen. Männliche Klienten lassen sich evtl. eher durch eine männliche Ansprechperson aktivieren und zu mehr Autonomie und sozialer Teilhabe führen.

Es geht also darum, die unterschiedlichen Lebenslagen und Bedürfnisse sowie die spezifischen Fähigkeiten und Kenntnisse von potentiellen Ehrenamtlichen sachgerecht zu erfassen um Maßnahmen besser darauf abstimmen zu können.

Grundsätzlich muss darauf geachtet werden, dass Ehrenamtliche gleich welchen Geschlechts nicht in ihren Wahlmöglichkeiten eingeschränkt oder überfordert werden.

Die Rahmenbedingungen sind geschlechtsspezifisch auszugestalten, um gelingende Kooperationen zu erreichen.

### **Handreichung für ASZ- Leitungen zur Genderorientierung im Bereich bürgerschaftliches Engagement/ Ehrenamt/ Freiwilligenarbeit**

Folgende Fragestellungen sind zu berücksichtigen um die Arbeit mit Ehrenamtlichen und bürgerschaftlich Engagierten künftig stärker nach Gender Mainstreaming- Prinzipien auszurichten.

#### **Zur Förderung (Gewinnung/ Akquise) des bürgerschaftlichen Engagements:**

- Beschreiben Sie die Zielgruppe, die Sie zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in Ihrem Tätigkeitsfeld ansprechen wollen (Seniorinnen, Senioren, Jugendliche, Erwachsene, Frauen nach der Familienphase etc.).
- Wie werben Sie für den Einsatz von Ehrenamtlichen? Wie und mit welchen Mitteln der Öffentlichkeitsarbeit sprechen Sie Interessierte an (z.B. Infoveranstaltungen, Presseaufrufe, Flyer etc.)? Gibt es differenzierte Akquisestrategien für Frauen und Männer?
- Welche Einsatzfelder bieten Sie in Ihrer Einrichtung für potentielle Ehrenamtliche an? Haben Sie für Frauen und Männer gleichermaßen attraktive Einsatzfelder/ Projekte?
- Welche dieser Einsatzfelder lassen sich traditionell mehr dem weiblich dominierten und welche mehr dem männlich dominierten Bereich zuordnen?

#### **Zur Vorbereitung, Qualifizierung und Begleitung der Ehrenamtlichen:**

- Führen Sie die Ehrenamtlichen nach Genderaspekten in ihre Aufgaben ein (Unterschiede im Umgang mit weiblicher und männlicher Klientel)?
- Wie fördern Sie Frauen, um in männlich dominierte Einsatzfelder und wie fördern Sie Männer, um in weiblich dominierte Einsatzfelder gelangen zu können?
- Erfolgt die Reflexion der Einsätze nach Genderaspekten (z.B. in Fallbesprechungen und Supervisionen)?
- Welche Qualifizierungsmaßnahmen gibt es in Ihrer Einrichtung für Ehrenamtliche? Gibt es die Möglichkeit zu "Ehrenamtskarrieren"?

### Zur Anerkennung von Ehrenamtlichen und bürgerschaftlich Engagierten:

- Welche Anerkennungsformen gibt es für Ehrenamtliche? Sind diese für Frauen und Männer gleichermaßen zugänglich und transparent?
- Welche Mitgestaltungs- und Mitsprachemöglichkeiten gibt es in Ihrer Einrichtung für Ehrenamtliche (z.B. Ehrenamtssprecher, Besucherbeiräte etc.)?

## 12.4.6 Beratungs- und Versorgungsangebote

### Beschreibung des Leistungsangebots Beratungs- und Versorgungsangebote

<b>Leistungsangebot</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Beratungs- und Versorgungsangebote in ASZ um den Verbleib in der eigenen häuslichen Umgebung zu ermöglichen</li></ul>
<b>Beschreibung des Leistungsangebots</b>
<p>Die ASZ haben eine Schlüsselfunktion beim Ausbau der offenen Hilfen, die der ältere Mensch bei Bedarf in seiner Wohnung bzw. außerhalb in Anspruch nehmen kann.</p> <p>Damit wird der Zielvorstellung Rechnung getragen, dass ambulante Hilfen den Vorrang vor teilstationärer und stationärer Versorgung haben.</p> <p>Unter Angeboten zur häuslichen Versorgung sind alle Maßnahmen zu verstehen, die ein älterer Mensch benötigt, um so lange wie möglich würdevoll und unter Aufrechterhaltung seiner Lebensqualität in seiner häuslichen Umgebung verbleiben zu können.</p> <p>Wesentliche Aufgabe der ASZ ist es, Dienste und Maßnahmen zur Verfügung zu stellen oder zu vermitteln, die den älteren Menschen in die Lage versetzen, in seiner Wohnung länger in Selbstständigkeit zu leben (häusliche Dienste).</p> <p>Hierzu gehören z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Beratungs-/ Informations- und Vermittlungsangebote:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Einzelfall- Beratung auch in Form von Besuchen zuhause und am Lebensmittelpunkt</li><li>▪ Beratungsangebote für Personen aus dem privaten Umfeld des Betroffenen</li><li>▪ Beratungen von Personengruppen in ähnlichen Bedarfslagen</li><li>▪ Einzelfall- Beratung der Fachdienste und Übernahme von Klienten</li><li>▪ Beratung von Multiplikatoren</li><li>▪ Beratung für altengerechte Anpassung des Wohnraumes und zu Wohnformen im Alter</li><li>▪ Ansprechpartner für allgemeine Informationen</li><li>▪ Vorträge und Informationsveranstaltungen zur Prävention und zur Aktivierung von Selbsthilfepotentialen</li><li>▪ Begleitung, Case- Management</li><li>▪ Vermittlung von ASZ- Angeboten</li></ul></li></ul>

- Vermittlung externer Angebote im ambulanten, teilstationären und stationären Bereich
- Förderung, Einsatz und Begleitung von ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern zum Aufbau von Hilfsangeboten und Nachbarschaftshilfen
- Versorgungsangebote:
  - Vermittlung, Organisation, Koordination und (temporäre) Übernahme konkreter Hilfen
  - Vermittlung und Koordination von Diensten der häuslichen Versorgung
  - Organisation von einfachen Handreichungen und Hilfestellungen
  - Hol- und Begleitdienste, Besuchsdienste
  - Einkaufshilfen
  - Angebot gemeinsamer Mahlzeiten
  - Vermittlung von Helferinnen und Helfern (speziell auch für Migrantinnen und Migranten, für Menschen mit psychischen Veränderungen und Demenzerkrankung)

Deutlich wird, es gibt zwei Bereiche in der häuslichen Versorgung:

1. einen präventiven Bereich, mit dem Ziel, ältere Menschen dazu zu befähigen so lange wie möglich selbstständig zu bleiben. Dieses Ziel wird verfolgt durch:

- Information und Beratung
- Kursangebote mit Präventions- und Aktivierungscharakter
- Kontaktfördernde Gruppenarbeit

Mit Hilfe dieser Angebote kann ein Bedarf an intensiver häuslicher Versorgung oder eine Heimeinweisung um Jahre hinausgezögert werden.

2. einen Versorgungsbereich, mit dem Ziel, ältere Menschen so lange wie möglich beim Verbleib in ihrer häuslichen Umgebung zu unterstützen. Dazu gehören:

- Intensive Case- Management- Beratungen, häufig aus unerwarteten Notsituationen heraus (in enger Kooperation mit Beratungsstellen und Fachstellen häuslicher Versorgung)
- Begleit- und Besuchsdienste durch ehrenamtlich Engagierte in ASZ
- Fahrdienste
- Gemeinsame Mahlzeiten in ASZ/ Essen auf Rädern
- Hauswirtschaftliche Versorgung durch Pflegedienste, Nachbarschaftshilfen oder Privatpersonen
- Pflege durch Pflegedienste
- Sterbebegleitung

	<b>Ziele des Leistungsangebots</b>
<p><u>Ziele in Bezug auf den älteren Menschen selbst:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verbleib in der eigenen Häuslichkeit unterstützen</li> <li>▪ Durch gezielte Informationen Hilfe zur Selbsthilfe ermöglichen</li> <li>▪ Bei der Bewältigung von Krisen unterstützen</li> <li>▪ Bei der Erkennung eigener Fähigkeiten unterstützen</li> <li>▪ Förderung der Motivation, Beratung und Unterstützung in Anspruch zu nehmen</li> <li>▪ Selbstwertgefühl älterer Menschen stärken</li> <li>▪ Stabilisierung in der häuslichen Umgebung fördern</li> <li>▪ Bei der bedürfnisgerechten Ausgestaltung des Wohnraumes unterstützen</li> <li>▪ Zugehende Hilfen anbieten und vermitteln</li> </ul> <p><u>Ziele in Bezug auf die Personen aus dem privaten Umfeld:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personen aus dem privaten Umfeld/ Angehörige bei der Betreuung und Versorgung älterer Menschen unterstützen</li> <li>▪ Personen aus dem privaten Umfeld/ Angehörigen Austausch und Entlastung ermöglichen</li> </ul>	
	<b>Zielgruppen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ältere Menschen, die mit persönlichen, sozialen, gesundheitlichen, finanziellen und rechtlichen Problemen belastet sind</li> <li>▪ Ältere Menschen, die aufgrund ihrer psychischen und/oder physischen Situation Unterstützung brauchen</li> <li>▪ Ältere Menschen, die Stabilisierung beim Erhalt der häuslichen Umgebung benötigen</li> <li>▪ Menschen, die ältere Menschen in deren häuslichem Umfeld betreuen und stabilisieren</li> <li>▪ Menschen mit Entlastungs- und Unterstützungsbedarf in der häuslichen Pflegesituation</li> </ul>	
	<b>Messbarkeit der Zielerreichung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erhöhung der Zahl an Beratungs- und Vermittlungsangeboten</li> <li>▪ Erhöhung der Zahl an präventiven Angeboten und Informationsveranstaltungen</li> <li>▪ Deckungsgrad Nachfrage/ Verfügbarkeit der zugehenden Hilfen</li> <li>▪ Steigende Nachfrage nach häuslicher Versorgung</li> </ul>	
	<b>Rahmenbedingungen / Voraussetzungen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konkrete Aufgabenbeschreibung und klare Abgrenzung zu Aufgaben anderer Fachdienste (regionale Abweichungen aufgrund unterschiedlicher Versorgungsstruktur)</li> <li>▪ Fortlaufende, bedarfsgerechte Qualifizierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern z.B.</li> </ul>	

im Hinblick auf die Arbeit mit Demenzerkrankten, Trauerarbeit, Scheidungsproblematik, medizinisch- pflegerische Fragestellungen

Infrastrukturelle Voraussetzungen in der Sozialregion:

- Bestandsaufnahme und regelmäßig aktualisierte Erfassung der Infrastruktur der Region
- Vernetzte Zusammenarbeit
- Vorhandensein und Einbindung von
  - regional und stadtweit agierenden Fachdiensten
  - Kirchengemeinden und religiös- kulturellen Gemeinschaften
  - sozialpsychiatrischen und gerontopsychiatrischen Diensten
  - Dienstleistern mit Bringdiensten und Hausbesuchsmöglichkeiten (z.B. Apotheken, Lebensmittelgeschäfte, Getränkemärkte, Fußpflege)
  - Haus- und Fachärzten sowie Therapeuten mit Hausbesuchsbereitschaft
  - Pflegediensten mit Vernetzung zur Pflegebörse, Wochenend- und Feiertagsdiensten der Pflege
  - Krankenhäusern, Rehabilitationseinrichtungen, Psychatrieeinrichtungen, Gedächtnissprechstunden, Schmerzambulanz, Palliativpflegen und Sterbehospizen
  - teilstationärer und stationärer Altenhilfe, z.B. Tagespflege und Altenheimen

Voraussetzungen im Alten- und Service Zentrum:

- Gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln, gute Ausschilderung und Erkennbarkeit, barrierefreie Zugänge
- Ausreichende Zahl an Büros, Beratungs- und Besprechungsräumen
- Geeignete Gruppen- und Veranstaltungsräume sowie Cafeteria
- Technische Grundausstattung: Telefon und Fax mit ISDN- Anschluss, EDV- Ausstattung mit Internetanschluss
- Fahr- und Begleittdienste mit geregelten Rahmenbedingungen
- Klärung der Förderung und Finanzierbarkeit von akuten Maßnahmen für einzelne Hilfesuchende im Notfall

**Personal- Qualifikationen**

- Die sozialpädagogische Qualifikation der ASZ –Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter deckt sich durch ihre generalistische, interdisziplinäre Ausrichtung zu 100% mit dem zu erbringenden Leistungsangebot.

**Finanzen**

- ASZ- Budget
- Spendenmittel, Stiftungsmittel
- Mittel für Anerkennungsformen für Ehrenamtliche

<b>Aufwand</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Die aufgewendeten Tätigkeiten sind eingebettet in das Gesamtkonzept eines Alten- und Service-Zentrums.</li> </ul>
<b>Einführung / Umsetzung des Leistungsangebots</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Das Angebot steht lokal in jedem ASZ zur Verfügung.</li> </ul>
<b>Kooperationen / andere Anbieter</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Um den älteren Menschen auf bestmögliche Weise beim Verbleib in seiner eigenen häuslichen Umgebung zu unterstützen, ist eine Kooperation und Vernetzung mit den Dienstleistern im Bereich offener Altenarbeit erforderlich.</li> <li>Die ASZ koordinieren den Hilfeprozess und vermitteln an interne und externe Angebote.</li> <li>Wenn die Angebote der ASZ selbst oder die Vermittlung an externe Angebote ausreichen, verbleibt die Prozessverantwortung beim ASZ.</li> <li>Bei besonders komplexen Versorgungserfordernissen und/ oder gefährdenden Lebenslagen ist die Abgabe der Prozessverantwortung an FhV oder BSA möglich.</li> <li>Die ASZ übernehmen die Verantwortung für die funktionierende Vernetzung mit den Einrichtungen/ Diensten der offenen, ambulanten, teilstationären und stationären Altenarbeit im Stadtteil im Rahmen der Örtlichen Arbeitsgemeinschaften für Altenhilfe (ÖAG) bzw. der Facharbeitskreise Alte Menschen (REGSAM) und stimmen ihre Angebote aufeinander ab. (s.a. <i>Beschreibung des Leistungsangebots für Institutionen und sozialpolitische Funktionen</i>)</li> </ul>

#### 12.4.7 Angebote für Personen aus dem privaten Umfeld

##### Beschreibung des Leistungsangebots für Personen aus dem privaten Umfeld

<b>Leistungsangebot</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Angebote für Personen aus dem privaten Umfeld</li> </ul>
<b>Beschreibung des Leistungsangebots</b>
<p>Folgende Einzelangebote werden zur Entlastung von Personen aus dem privaten Umfeld vorgehalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Einzelfallberatung</li> <li>Situationsanalyse der Beziehung zwischen dem Ratsuchendem und dem älteren Menschen</li> <li>Abklärung der physischen, psychischen und materiellen Ressourcen</li> <li>Information über und Vermittlung von entlastenden Angeboten</li> <li>Vermittlung sozialer, pflegerischer und hauswirtschaftlicher Dienste</li> <li>Vermittlung von ehrenamtlich Engagierten zur Entlastung</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vermittlung zu Selbsthilfegruppen</li> <li>▪ Gruppenberatung, Beratungsveranstaltungen, Gesprächskreise unter pädagogischer Begleitung</li> <li>▪ Beratung zu individuellen Wohnformen im Alter und zum altengerechten Wohnen</li> <li>▪ Beratung beim Umgang mit Behörden</li> <li>▪ Unterstützung beim Schriftverkehr</li> <li>▪ Information über rechtliche Bestimmungen und Möglichkeiten</li> </ul>
<p><b>Ziel des Leistungsangebots</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personen aus dem privaten Umfeld/ Angehörige bei der Betreuung und Versorgung älterer Menschen unterstützen</li> <li>▪ Personen aus dem privaten Umfeld/ Angehörige für ehrenamtliche Hilfe im ASZ gewinnen, befähigen und begleiten</li> </ul>
<p><b>Zielgruppen</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menschen, die ältere Menschen in deren häuslichem Umfeld betreuen und stabilisieren</li> <li>▪ Menschen mit Entlastungs- und Unterstützungsbedarf in der häuslichen Pflegesituation</li> </ul>
<p><b>Messbarkeit der Zielerreichung</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beobachtung und Dokumentation der Begleitung und Unterstützung</li> <li>▪ Rückmeldung von Helferinnen und Helfern, pflegenden Angehörigen und Hilfesuchenden</li> </ul>
<p><b>Rahmenbedingungen / Voraussetzungen</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ausreichende, ungestörte Räumlichkeiten für Einzel- und Gruppenberatungen</li> <li>▪ Zeitgemäße, technische Ausstattung / Medien</li> <li>▪ Sprechzeiten orientiert an den Bedürfnissen der Personen aus dem privaten Umfeld</li> </ul>
<p><b>Personal- Qualifikationen</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sozialpädagogische Fachkräfte</li> <li>▪ Qualifizierte ehrenamtliche Helferinnen und Helfer</li> </ul>
<p><b>Finanzen</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ASZ- Budget</li> <li>▪ Stiftungsmittel</li> </ul>
<p><b>Aufwand</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die aufgewendeten Tätigkeiten sind eingebettet in das Gesamtkonzept eines Alten- und Service-Zentrums.</li> </ul>



	<b>Einführung / Umsetzung des Leistungsangebots</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Angebot wird lokal vorgehalten.</li> <li>▪ Einzelangebote werden auf Nachfrage installiert.</li> <li>▪ Im „Fachforum Alten- und Service-Zentren“ findet ein regelmäßiger Austausch statt, welche Themen schwerpunktmäßig von geeigneten ASZ aufgegriffen werden.</li> </ul>
	<b>Kooperationen / andere Anbieter</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Alten- und Service-Zentren sind in der Gestaltung der eigenen Angebote vor Ort sehr flexibel, variabel und zeitnah. Sie organisieren die Angebote selbst.</li> <li>▪ Kooperationen ergeben sich aus einer besonderen Komplexität individueller Bedürfnisse der Personen aus dem privaten Umfeld.</li> </ul>

#### 12.4.8 Angebote für Institutionen und sozialpolitische Funktionen

	<b>Leistungsangebot</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Angebote für Institutionen und sozialpolitische Funktionen</li> </ul>
	<b>Beschreibung des Leistungsangebots</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Leistungsangebot wirkt indirekt auf die Zielgruppe „Ältere Menschen mit unterschiedlichen Bedarfslagen“.</li> <li>▪ Durch geeignete Öffentlichkeitsarbeit und gezielte Vernetzung der Dienste und Angebote in der Region werden Multiplikatoreffekte genutzt, Synergieeffekte erzielt und verstärkt Kundinnen und Kunden an das Angebot der ASZ herangeführt.</li> <li>▪ Die ASZ vertreten die Interessen der Seniorinnen und Senioren im Stadtteil. Dadurch werden politische Gremien und die Gesellschaft für die Belange und Bedürfnisse älterer Menschen sensibilisiert und auf offenen Bedarf aufmerksam gemacht (soziale Lobbyarbeit).</li> <li>▪ Die ASZ sind ein Forum für generationsübergreifende Kontakte. Der Generationenkonflikt wird dort aufgegriffen und evtl. Auswirkungen entgegengewirkt.</li> <li>▪ Die Leistung wird im einzelnen erbracht durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Öffentlichkeitsarbeit, z.B. in Form von Flyern, Seniorenführern und Veranstaltungskalendern, Programmen, Stadtteilführern, Pressearbeit, Präsentationen, Beteiligung an Stadtteilwochen</li> <li>▪ Organisation stadtteilbezogener Aktionen und Veranstaltungen der Altenhilfe</li> <li>▪ Informationen für und Kooperation mit Ärzten, Therapeuten etc.</li> <li>▪ Intensive Vernetzung und Kooperation mit den Einrichtungen/ Diensten der offenen, ambulanten, teilstationären und stationären Altenarbeit im Stadtteil und federführende Verantwortung für die Örtlichen Arbeitsgemeinschaften für Altenhilfe (ÖAG) bzw. die Facharbeitskreise Alte Menschen (REGSAM) (s.a. Beschreibung des Leistungsangebots für Beratungs- und</li> </ul> </li> </ul>

	<p><i>Versorgungsangebote).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vernetzung mit weiteren relevanten, zentral organisierten Einrichtungen und Diensten sowie Gremien zum ökonomischen Ressourceneinsatz</li> <li>▪ Abstimmung der Angebote für ältere Menschen im Stadtteil mit den lokalen Fachdiensten</li> <li>▪ Kooperation mit den politischen Gremien im Stadtteil und stadtweit</li> <li>▪ Aufzeigen von Schwachstellen und Problemen im Stadtteil in Bezug auf die Situation älterer Menschen</li> <li>▪ Hinweisen auf Schwachpunkte und Mängel durch Eingabe geeigneter Anträge zur Beseitigung von Defiziten</li> <li>▪ Raumvergabe an Einrichtungen und Gremien im Stadtteil, der Region oder stadtweit</li> </ul>
	<b>Ziel des Leistungsangebots</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stadtteilbezogene Ressourcen vernetzen und organisieren</li> <li>▪ Synergieeffekte durch ökonomischen Einsatz der Hilfsangebote fördern</li> <li>▪ Stadtteilbezogene Lobbyarbeit für ältere Menschen durchführen</li> <li>▪ Defizite und Bedarfe im Stadtteil offen legen</li> <li>▪ Öffentlichkeit für die Belange älterer Menschen sensibilisieren</li> <li>▪ Bewusstsein älterer Menschen für die Mitgestaltung im Stadtteil schaffen und fördern</li> </ul>
	<b>Zielgruppen</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meinungsbildende Institutionen und Interessensvertretungen</li> <li>▪ Anbieter von Leistungen im Einzugsbereich, in der Sozialregion und stadtweit.</li> </ul>
	<b>Messbarkeit der Zielerreichung</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Messbarkeit mit Hilfe der ASZ- Statistik und der entsprechenden Kennzahlen</li> </ul>
	<b>Rahmenbedingungen / Voraussetzungen</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ansprechende, einladende Atmosphäre der Räume</li> </ul>
	<b>Personal- Qualifikationen</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fachlich und persönlich geeignete sozialpädagogische Fachkräfte</li> <li>▪ Die Umsetzung des Angebotes erfolgt i.d.R. durch die Leitung des ASZ (sozialpädagogische Fachkraft)</li> </ul>
	<b>Finanzen</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ASZ- Budget</li> <li>▪ Erst- Investitionen für Produkte zur Öffentlichkeitsarbeit sowie für ergänzende Sachmittel/ technisches Equipment</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zuschussmittel für spezifische Projekte/ Aktionen z.B. über Bezirksausschuss oder REGSAM- Mittel</li> </ul>
<p><b>Aufwand</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die aufgewendeten Tätigkeiten sind eingebettet in das Gesamtkonzept eines Alten- und Service-Zentrums.</li> </ul>
<p><b>Einführung / Umsetzung des Leistungsangebots</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Angebot wird lokal in jedem ASZ vorgehalten.</li> </ul>
<p><b>Kooperationen / andere Anbieter</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Alten- und Service-Zentren sind prädestiniert und in der Lage, für das Einzugsgebiet oder die Sozialregion ggf. in Kooperation mit weiteren ASZ zielgruppengerecht eine Koordinationsfunktion einzunehmen.</li> <li>▪ Die Kooperation/ Koordination ist notwendig und erfolgt u.a. durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Geeignete Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit</li> <li>▪ Zusammenarbeit mit dem Seniorenbeirat</li> <li>▪ Zusammenarbeit mit dem Ausländerbeirat und den Migrationsdiensten</li> <li>▪ Vernetzung im Stadtteil und mit zentral organisierten Institutionen und Einrichtungen</li> </ul> </li> </ul>

## 12.5 Abkürzungsverzeichnis

<b>AGMES</b>	Arbeitsgemeinschaft Münchner Erwachsenenbildungsträger Seniorenprogramm
<b>ASZ</b>	Alten- und Service-Zentrum
<b>BSA</b>	Bezirkssozialarbeit
<b>FAK</b>	Facharbeitskreis
<b>FhV</b>	Fachstellen häusliche Versorgung
<b>KG-ÖA</b>	Koordinierungsgruppe Öffentlichkeitsarbeit
<b>ÖAG</b>	Örtliche Arbeitsgemeinschaft
<b>REGSAM</b>	Regionalisierung sozialer Arbeit in München
<b>SBH</b>	Sozialbürgerhaus

## 12.6 Liste der das Projekt begleitenden Dokumente

Thema	Titel des Dokuments	Jahr
Konzeption	Konzeption zur Realisierung eines Netzes von Alten- und Service-Zentren in München	1979
	Konzeption für den Ausbau eines Netzes von Alten- und Service-Zentren – Fortschreibung – Stand 1995	1996
	Aktualisierung der Reihenfolge der künftig noch zu realisierenden AuSZ- Einrichtungen – Stand 1991	1996
Ehrenamt	Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros (gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend): Handbuch für die Freiwilligenarbeit von und mit älteren Menschen	k. A.
	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: Broschüre zum "Internationalen Jahr der Freiwilligen 2001". Berlin	2001
	Caritasverband der Erzdiözese München und Freising e. V. (Hrsg.): Für Gottes Lohn. Ehrenamtliche und bürgerschaftliche Initiativen in Kirche und Caritas. München	2001
	FÖBE, Verbund zur Förderung von Bürgerschaftlichem Engagement e.V.: Fachtag: Danke. Formen der Anerkennung für bürgerschaftliches Engagement. Informationsmaterial. München.	2003
	Jakob, Gisela: Bürgerengagement im Wandel. In: FöBE, Verbund zur Förderung von Bürgerschaftlichem Engagement e. V.. Informationsmaterial zum Info- Point "Ehrenamt" 2003, Blatt 3, München	2000/ 2003
	Waterloo-Köhler, Margit: Masterarbeit zum Thema „Bausteine für gelingende Kooperationen mit ehrenamtlichen Seniorinnen und Senioren in der Sozialen Arbeit - Eine qualitative empirische Untersuchung“	2003

## 12.7 Dank an alle Beteiligten

Stellvertretend für alle Beteiligten der Stadt München, der Träger und Kooperationspartner gilt der Dank den Mitgliedern der Projektgruppe (Kernteam) des Projektes zur „Reform der Alten- und Service-Zentren“ insbesondere für deren Einsatz als Leiterinnen und Leiter der einzelnen Arbeitsgruppen:

- Arbeiterwohlfahrt München, gemeinnützige Betriebs- GmbH, Referentin für Offene Altenhilfe, Sabina Gassner
- Arbeiterwohlfahrt München, gemeinnützige Betriebs- GmbH, Leiterin ASZ Obergiesing, Petra Römer
- Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband München, Referatsleiter Offene Altenhilfe, Hans-Gerd Angele
- Caritas- Zentren München Stadt und Land, Planungsbeauftragter, Peter Heß
- Caritas- Verband der Erzdiözese München und Freising e.V., Fachreferentin Offene Altenarbeit, Elfriede Toth
- Caritas- Verband der Erzdiözese München und Freising e.V., Leiter ASZ Fürstenried-West, Helmut Biller
- Der Paritätische, Bezirksverband Oberbayern, Leiterin ambulante Altenhilfe, Gisela Heinzeller
- Der Paritätische, Bezirksverband Oberbayern/ Arbeiter- Samariter- Bund RV München/ Oberbayern e.V., Leiterin ASZ Altstadt, Christine Kellner
- Innere Mission München e.V., Koordinator ambulante Altenarbeit, Manfred Becker
- Landeshauptstadt München, Sozialreferat, Abt. Hilfen im Alter bei Pflege und Betreuung, Leiterin ASZ Ramersdorf, Dorothea Mödl
- Landeshauptstadt München, Sozialreferat, Abt. Hilfen im Alter bei Pflege und Betreuung, Fachstelle Alten- und Service-Zentren, Eva-Maria Huber