

Dokumentation

6. Austauschtreffen

der durch das Bayerische Staatsministerium für geförderten

bürgerschaftlich engagierten

Nachbarschaftshilfen

12. November 2018 in Nürnberg

15. November 2018 in München

Organisiert und durchgeführt von der:



Moderation: Doris Rudolf, Brigitte Herkert, Linda Martin

Das Austauschtreffen wird gefördert und fachlich unterstützt vom
Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales

Programm

Zeit	Inhalt
9:30 Uhr	Begrüßungskaffee
10:00 Uhr	Begrüßung und Kennenlernen der Teilnehmer – Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales, Brigitte Hirler, - Koordinationsstelle Wohnen im Alter, Doris Rudolf, Linda Martin
10:50 Uhr	Erfahrungsaustausch in Arbeitsgruppen <ul style="list-style-type: none">• Koordination einer Nachbarschaftshilfe• Alles rund um die „HelferInnen“• Alles rund um die „Hilfesuchenden“
12:00Uhr	Bericht aus den Gruppen
12:30 Uhr	Mittagspause
13:00 Uhr	Vortrag und Diskussion: Umgang mit dem Thema Demenz in der Nachbarschaftshilfe
13:45 Uhr	Dokumentation und Versicherung – Zusammenstellung von Dokumenten der Nachbarschaftshilfen
14:30 Uhr	Verabschiedung

Einleitung

Seit Juli 2012 fördert das Bayerische Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales die Gründung bürgerschaftlich engagierter Nachbarschaftshilfen mit einem Förderbetrag von maximal 10.000.- € als Anschubfinanzierung.

Die Koordinationsstelle Wohnen im Alter ist beauftragt, Austauschtreffen der geförderten Nachbarschaftshilfen zu initiieren und damit auch die Tätigkeit der Nachbarschaftshilfen fachlich zu unterstützen. 2018 fanden diese Treffen nun bereits zum sechsten Mal in München und in Nürnberg statt.

Einerseits ist es im Rahmen solcher Treffen möglich, fachliche Fragen zu behandeln, andererseits profitieren die Nachbarschaftshilfen von den Erfahrungen und Herangehensweisen Anderer, die sich in vergleichbarer Situation befinden.

Begrüßung

Frau Rudolf und Frau Herkert eröffnen den Erfahrungsaustausch als Ansprechpartnerinnen von der Koordinationsstelle Wohnen im Alter. Frau Hirler begrüßte die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Namen des Bayerischen Sozialministeriums.

Erfahrungsaustausch in Arbeitsgruppen

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer hatten in drei Arbeitsgruppen die Möglichkeit, sich über ihre Erfahrungen auszutauschen, persönliche Fragen in der Gruppe zu besprechen und Anregungen von anderen zu gewinnen. Da die Fragestellungen bei den Treffen in Nürnberg und München identisch waren und sich die Diskussionsinhalte ergänzen, wurden die Ergebnisse in einem Protokoll zusammengefasst.

Die nachfolgende Abschrift gibt die von den Gruppen erarbeiteten Stichworte, die auf Plakaten festgehalten wurden, wieder.

Themen der drei Gruppen waren folgende:

1. Koordination einer Nachbarschaftshilfe
2. Alles rund um die „Hilfesuchenden“
3. Alles rund um die „HelferInnen“

1. Koordination einer Nachbarschaftshilfe

Erreichbarkeit der Koordinatorinnen / Koordinatoren

Erreichbarkeit der KoordinatorInnen für Hilfebedürftige

- Erreichbarkeit zu festgelegten „Sprechzeiten“ / Bürozeiten
→ gute Vereinbarkeit zwischen Erreichbarkeit + Privatzeit („Grenzen“ setzen)
- „Diensthandy“, das zwischen den Koordinatoren weitergegeben wird
- Anrufbeantworter (bewährt sich bei manchen NBHs, andere machen die Erfahrung, dass ältere Menschen nicht gerne auf den Anrufbeantworter sprechen!)
- Erreichbarkeit über E-Mail
- Kommunizieren von festen Sprechzeiten, zentraler Telefonnummer: trägt zu einem professionellen Erscheinen bei

Das kann schwierig sein

- Bei Erreichbarkeit über Handy oder private Telefonnummer werden Sprechzeiten nicht eingehalten
- „Zu viele Köche verderben den Brei!“, sehr klare Absprachen notwendig (max. wöchentlich durchwechseln)

Benennung eines zentralen Ansprechpartners

- Persönliche Betreuung (Helfer + Hilfesuchende)
- NBH soll zentrale Anlaufstelle haben, damit die „Hilfesuchenden“ wissen, wer für sie zuständig ist und wo (festes Büro + Bürozeiten)

Aufteilen der Koordination auf mehrere Personen

- Aufteilen bewährt sich bei den meisten
 - Aufgabenteilung auf mehrere Personen: „Koordination“ und „Betreuung der Ehrenamtlichen“ kann sinnvoll sein
 - z.B. drei ehrenamtliche Ansprechpersonen plus Mitarbeiterin im Rathaus
 - wöchentliche Weitergabe des Diensthandys
 - 2 Koordinatoren (1 älterer Ansprechpartner + ein Jugendlicher)
→ breite Akzeptanz in der Bevölkerung

Organisation der Koordination

- Rein ehrenamtliche vs. bezahlte KoordinatorIn: beide Modelle kommen vor, hängt auch vom Umfang der Anfragen an
- Falls mehrere Koordinatoren → Es muss geklärt sein, wie die Zusammenarbeit und Abstimmung läuft („Koordination der Koordinatoren“)
- Problem: Koordination fällt nicht unter die Übungsleiterpauschale, somit kann dieser nicht steuerfrei entlohnt werden (?)
- Es gibt Nbh die WhatsApp nutzen. Anfragen per Telefon werden dann in die jeweils spezifische Gruppe (verschiedene Gruppenchats sind eingerichtet) eingestellt und den/die HelferIn, die den Einsatz übernehmen mag, meldet sich. Im nächsten Schritt werden persönliche Daten des Hilfesuchenden direkt an den/die HelferIn weitergegeben. (Datenschutz!)

Ist der persönliche Bekanntheitsgrad der Koordinatoren vor Ort entscheidend, ob das Angebote angenommen wird?

- Pro: ein „bekanntes Gesicht“ schafft Vertrauen
- Kontra: Koordinatoren die „von außen kommen“ können zur Senkung der Hemmschwelle beitragen, sich an die Nachbarschaftshilfe zu wenden, wenn das Fragen nach Hilfe schambesetzt ist („Was denken denn die Nachbarn“)

Organisation der Helfereinsätze

- Einsätze müssen über die Koordinatoren laufen
- Prüfung der Durchführbarkeit von Einsätzen obliegt der Koordination, evtl. mit Rücksprache mit den HelferInnen (Filterfunktion)
- Gründliche Nachfragen bei Anfragen: Was benötigt die/der Hilfesuchende wirklich (oft klärt sich das erst im Gespräch), oft können Hilfesuchende ihren wirklichen Bedarf nicht direkt benennen. Beispiel: Es wird eine Hilfeleistung angefragt, z.B. Hilfe im Garten, jedoch geht es eigentlich um einen Kontakt (dann Einrichtung eines Besuchsdienstes)
- Anfragen können auch abgelehnt werden, wenn die angefragte Hilfe nicht in den Zuständigkeitsbereich der NBH fällt, kein Helfer zur Verfügung steht oder der Eindruck besteht, dass weitreichendere Hilfen notwendig sind → evtl. Weiterleitung an andere Stellen, Beratungseinrichtungen etc.
- Nicht alle Anfragen können immer abgedeckt werden, dafür muss man eine klare Haltung nach außen, aber auch für das eigene Selbstverständnis entwickeln
- Erkennen, wo Hilfesuchende die NBH oder einzelne Helfer „ausnutzen“. Manche „Kunden“ entwickeln ein unangemessenes Anspruchsdenken, z.B. indem sie eine kostenfreie Putzhilfe möchten oder regelmäßige „Taxidienste“, obwohl sie nicht darauf angewiesen wären und keine Begleitung benötigen

- Kein Einsatz ohne Rückmeldung an die Nbh-Koordination, auch um den Versicherungsschutz zu gewährleisten
- Bei einzelnen Nachbarschaftshilfen werden Einsätze überwiegend ohne Koordination abgewickelt und die Hilfesuchenden melden sich direkt bei den Helfern. Hier muss man absichern, dass der Versicherungsschutz gewährleistet ist

Wer wird eingesetzt?

- Personalplanung für den Einsatz muss durch Nbh-Koordination sensibel erfolgen und sich an den Wünschen, Eignungen und Neigungen der HelferInnen für die jeweilige Aufgabe orientieren
- Ein sensibler Einsatz setzt voraus, die HelferInnen zu kennen und ein Gespür für deren Persönlichkeit zu entwickeln
- „Schwierige“ Hilfesuchende: genug Zeit einplanen für Gespräche; geduldigen HelferInnen einsetzen
- Berücksichtigung der Ressourcen, die der einzelne Nbh-Helfer bereitstellen möchte: Zeit, Art der Tätigkeiten, Bereitschaft zu Fahren (eigener PKW etc.)
- Nbh-Helfern muss klar sein: Helfereinsatz kann abgelehnt werden (auch ohne Nennung von Gründen)

Grenzen des Einsatzes der Nachbarschaftshilfe

- Bei Fahrdienst Beschränkung auf einen gewissen Radius
- Oft reicht es bei „schwierigen“ Fällen, dass man an geeignete (Hilfe-) Stellen weitervermittelt, wenn der Einsatz intern nicht erbracht werden kann

Das kann schwierig sein

- Herausforderung zeitliche Abdeckung bei Einsätzen (Arzt + Behörden tagsüber), v.a. wenn viele HelferInnen berufstätig sind

Entlohnung von Hilfen vs. kostenlose Hilfeleistung

- Manchen Hilfesuchenden fällt es leichter Hilfe anzunehmen, wenn sie diese bezahlen „dürfen“
- Geringe Gebühren, können die Nachfrage steigern „Was nichts kostet, wird nicht wertgeschätzt?“

Verwaltung und Dokumentation

- Tipp: Datenführung per Vereinssoftware „Mein Verein“; Datenschutz per Fingerprint
- Kurzes Formular, das vom Hilfesuchenden ausgefüllt werden muss (Ernsthaftigkeit des Hilfesuchens wird wahrgenommen); Aber: Kann Hemmschwelle erhöhen

Erste Schritte beim Aufbau einer Nachbarschaftshilfe

Mögliche Modelle der Trägerschaft

- Kommune als Träger: Viele der am Austauschtreffen in Nürnberg beteiligte NBHs
- Kooperation Kirche/Kommune als Träger: Viele der am Austauschtreffen in Nürnberg beteiligte NBHs
- Eigener Verein als Träger: Einige der am Austauschtreffen in München, wenige in Nürnberg beteiligte NBHs
- Wohlfahrtsverband als Träger: Wenige der beteiligten NBHs

Wichtige Planungsschritte

- Aufgabenspektrum klar abstecken – was ist Nachbarschaftshilfe, was nicht (mehr)?
- Klare inhaltliche Abgrenzung des Aufgabengebiets (das schließt eine spätere Ausweitung der Aufgaben nicht aus)
- Definition des Einsatzgebiets: Wie geht man z.B. damit um, wenn Anfragen aus Nachbargemeinden kommen, obwohl diese nicht zum Einsatzgebiet gehören?
- Rückhalt durch Kommune sicherstellen
- Langfristige Finanzierung klären und planen. Bei den meisten NBHs ist eine Finanzierung nach Auslauf der Anschubfinanzierung gut gelungen
- Klärung der Übernahme notwendiger Versicherungen für die Nbh-HelferInnen. Idealerweise kostenfrei für die NBH durch Wahl des Trägers (Versicherungsschutz ist kostenfrei gewährleistet z.B. durch Kommunen, bei Wohlfahrtsverbände!). Vereine müssen den Versicherungsschutz i.d.R. selbst finanzieren
- Ggf. Unterstützung durch Dritte hinzuholen:
 - Fachleute beim Landratsamt, z.B. zum Ehrenamtsmanagement, Versicherungsschutz, Fragen zur Aufwandsentschädigung, Ansprechpartner der Seniorenarbeit
 - Tipp: Evangelische Landeskirche fördert Stellen, die Initiativen unterstützen
- Kooperationspartner suchen und Vernetzung fördern: z.B. mit Kommune, Kirchen, Wohlfahrtsverbänden, professionellen Dienstleistern, Beratungsstellen

<ul style="list-style-type: none"> • Planung der Öffentlichkeitsarbeit • Fazit mehrerer NBH: Aufbau und Planung waren zwar sehr zeitintensiv, aber die Mühe hat sich gelohnt
<p>Von anderen lernen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Austausch mit anderen NBSH suchen und pflegen • Wie sind andere NBHs organisiert, welche „Anfängerfehler“ kann man vermeiden
<p>Finanzierung</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Die meisten NBHs haben eine gute Anschlussfinanzierung nach der Förderphase gefunden • Einige NBHs denken darüber nach, ob sie die Anerkennung für die Abrechnung von Leistungen über die Pflegekasse erreichen können. Dies setzt jedoch eine Professionalisierung der NBH voraus (Einsatz von Fachpersonal, Qualifikation der Helfer). Fragen dazu beantwortet die Demenzagentur Bayern als Ansprechpartner für den Auf- und Ausbau von Angeboten zur Unterstützung im Alltag (Anerkennung durch die Pflegekassen §45 a ff.): www.demenzagentur-bayern.de

2. Alles rund um die „Hilfesuchenden“

<p>Vertrauen / Diskretion</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Wahrung der Diskretion ist immer wichtig und notwendig • Abschließen von Verschwiegenheitsvereinbarung mit den Helfern und auf Einhaltung achten
<p>Kontakt mit den Hilfesuchenden</p>
<p>Möglichkeiten des Kennenlernens schaffen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hilfesuchende bei Veranstaltungen treffen. Kontakt zwischen KoordinatorIn und potentiellen Hilfesuchenden ermöglichen

Welche Hilfen werden benötigt? Wie können sie abgedeckt werden

Häufig nachgefragte Leistungen

- Fahrdienste, bei manchen NBHs werden sogar hauptsächlich Fahrdienste angefragt
- Hilfen im Haushalt

Leistungen die häufig nachgefragt werden, jedoch von den meisten NBHs nicht abgedeckt werden

- Nachfrage nach regelmäßigem Putzen ist hoch

Das kann schwierig sein

- Können Hilfen erbracht werden, die mit Haftungsfragen einher gehen, z.B. Schneeräumen. Wer übernimmt die Haftung für die ordnungsgemäße Durchführung? Ist das durch die Versicherung der Helfer abgedeckt?
- Dürfen wir Essen und Trinken reichen, z.B. bei Bettlägerigkeit und Demenz?

Helferkreise (Abrechnung über Pflegekasse) zur Entlastung pflegender Angehöriger fehlen

- Bedarf an Landratsamt oder Fachstellen für pflegende Angehörige melden

Öffentlichkeitsarbeit / Werbung

Maßnahmen für Öffentlichkeitsarbeit und Werbung, die sich bewährt haben:

Medien

- Präsenz im Dorf zeigen, durch vielfältige Information
- Homepage
- Facebook
- Plakate
- Role-Up
- Pfarrbrief
- Infoblatt der Gemeinde,
- Flyer
- Zusammenarbeit mit örtlicher Presse
- Bekanntheitsgrad fördern durch Fotos der HelferInnen (Einzelfotos, Gruppenfotos)

Veranstaltungen, an denen über die NBH informiert wird etc.

- Veranstaltungen, Film- oder Spielenachmittage oder andere
- gemeinsames Spaziergehen 1x Woche
- Mittagstisch

Information bei Veranstaltungen Dritter

- Seniorenturnen
- Präsenz auf Veranstaltungen aller Art
- In die Vereine gehen/Vereine einbinden

Mund-zu-Mund Werbung

- Hilfesuchende sind die besten Multiplikatoren

Sonstiges

- Hausbesuche mit Vorstellen des Angebots → Verschwiegenheit gewährleisten

Scham / Hemmschwelle überwinden

Das kann schwierig sein

- Viele Menschen kostet es viel Überwindung, bei einer NBH anzurufen
- Unsicherheit, „schon“ um Hilfe zu bitten
- Überwindung des Schamgefühls ist für viele eine große Hürde
- Angst, die eigene Familie zu beschämen
- Reaktion / Eingehen auf die Zurückhaltung von Hilfesuchenden
- Viele Menschen wollen keine Hilfe umsonst, geringe „Gebühren“ können die Inanspruchnahme fördern

3. Alles rund um die HelferInnen

Schulung der HelferInnen

Fortbildung / Schulung von HelferInnen, mögliche Inhalte

- Rollstuhltraining
- Information über Angebote der Seniorenhilfe in der Kommune / Landkreis
- Babysitter-Kurs (für Jugendliche)
- Umgang mit fremden Hunden

Betreuung der HelferInnen

Durchführung regelmäßiger Treffen mit den HelferInnen

- Regelmäßiger Helferstammtisch / Helfertreffen
 - Z.B. alle vier Wochen, alle drei Monate (Häufigkeit unterschiedlich)
 - zum Austausch (freiwillig)
 - Klärung von Problemfällen
 - KoordinatorIn bekommt auf diesem Wege mit, was läuft
 - Ergänzen mit Vorträgen zu Themen, die für die HelferInnen relevant sind
- Nach dem Treffen das Protokoll des Helfertreffens an alle HelferInnen schicken (z.B. per Mail), damit auch alle Personen aus dem Helferkreis informiert sind

Motivation / Rückhalt für Helfer

Das kann schwierig sein

- Teilweise zu große Belastung bei wenigen HelferInnen
- HelferInnen kommen nicht zum Einsatz, da Nachfrage zu gering
- Wie können HelferInnen „bei der Stange“ gehalten werden (Motivationserhalt)

Rückhalt für Helfer

- Tätigkeiten/Einsatzbereiche klar definieren (was, wann evtl. mit wem)
- Genaue Nachfrage, welche Tätigkeit geleistet werden können / wollen
- Die Helfer dürfen nicht überfordert werden, sie können auch „nein“ sagen
- Hilfesuchende und HelferInnen nach Möglichkeit menschlich stimmig zusammenbringen
- Sorgsamer Umgang mit den Helfern, Einsätze abwägen
- Regelmäßiger persönlicher Kontakt
- Feedback einholen nach Einsätzen

Anerkennungskultur

Möglichkeiten der Anerkennung, Wertschätzung

- Helfertag, Seniorentag mit Grillen etc.
- Wertschätzung der ehrenamtlichen Helfer durch z.B. einen „Ehren-Abend“, Gartenfest
- „Danke“ sagen
- Ausgabe der Ehrenamtskarte (über Landratsamt bzw. Kreisfreie Städte)
- Zur Motivation: gemeinsame Treffen von Helfern und Hilfesuchenden, z. B. kleine Feste, zu denen jeder etwas beisteuert
- Getränke beim Stammtisch bezahlen
- Helferwanderung

Helfer finden

Das kann schwierig sein

- Viele NBHs berichten, dass sie einen großen Helferstamm haben, andere hingegen klagen, dass es sehr schwierig ist, Helfer zu finden
- Sehr wenig Durchhaltevermögen. Wenn nur „unbeliebte Tätigkeiten“ nachgefragt werden!
- Manche HelferInnen sind nur sehr begrenzt einsetzbar
- Helfersuche für bestimmte Tätigkeiten ist schwieriger z.B. Besuchsdienste
- „Zu viele Helfer“ → Nachfrage „reicht nicht“

Ideen für die Helfersuche

- Informationsveranstaltung
- Artikel in örtlicher Presse (auch Wurfzeitungen)
- Verteilen von Flyern
- Tag der offenen Türe
- Präsenz Wochenmarkt, Informationsstände bei Veranstaltungen, Seniorenmessen, Freiwilligenmessen etc.
- Unterstützung durch Seniorenbeirat
- Auch an jüngere Personengruppen denken um Helfer zu generieren
- Gewinnung von Jugendlichen, z.B. über Konfirmations- oder Firmgruppen

Organisatorisches

Versicherung

- Versicherungsschutz klären und HelferInnen informieren, v.a. bei Fahrdiensten (Unfallschutz, Haftpflicht, Rabattverlust)
- Dokumentation der Einsätze, um Versicherungsschutz zu gewährleisten

Vortrag: Umgang mit dem Thema Demenz in der Nachbarschaftshilfe

Am Nachmittag informierten Expertinnen über das Thema „Demenz“ und wie Nachbarschaftshilfen agieren können, wenn sie mit dem Thema konfrontiert sind.

Bei den Dienststellen der Referentinnen handelt es sich um Anlauf- und Beratungsstellen (auch) für Fragen rund um das Thema Demenz bzw. der Alzheimer Gesellschaft.

Die Vortragspräsentation finden Sie in gesonderten Dateien.

Nürnberg:

Barbara Lischka

Angehörigenberatung e.V. Nürnberg

E-Mail: info@angehoerigenberatung-nbg.de

www.angehoerigenberatung-nbg.de

München:

Alexandra Fertig

Alzheimer Gesellschaft München e.V.

info@agm-online.de

www.agm-online.de

Grundsätzlich kann man sich an die **örtlichen Alzheimergesellschaften und die Fachstellen für Pflegende Angehörige** in den Landkreisen und kreisfreien Städten wenden:

www.alzheimer-bayern.de/index.php/standorte-in-bayern

www.stmgp.bayern.de/service/ansprechpartner-und-fachstellen/

Präsentation: Datenschutz, Dokumentation und Versicherungen in Nachbarschaftshilfen

Im Vorfeld der Austauschtreffen wurden die Nachbarschaftshilfen gebeten Beispiele zur Verfügung zu stellen, wie die Tätigkeiten der Nachbarschaftshilfe dokumentiert wird und wie der Versicherungsschutz für die Helfenden geregelt ist.

Die Beispiele wurden in einer Präsentation zusammengestellt und vorgestellt. Ergebnis ist, die Nachbarschaftshilfen agieren sehr unterschiedlich, Insbesondere mit welchen und wie vielen Dokumenten gearbeitet wird. Jede Nachbarschaftshilfe definiert für sich, welche Informationen sie erheben und verarbeiten. Dabei sind in jedem Fall Grundsätze des Datenschutzes zu berücksichtigen (Hinweise darauf sind den Präsentationsfolien zu entnehmen).

Welche Versicherungen für die HelferInnen der Nbh abgeschlossen werden hängt u.a. von der Trägerschaft der Nachbarschaftshilfe ab.

Hinweise zu Informationsquellen zur DSGVO in Nbh, finden sich ebenfalls im Foliensatz.

Die Präsentation finden Sie in einer gesonderten Datei.

Eindrücke von den Austauschtreffen









Für das Protokoll

Doris Rudolf, Brigitte Herkert, Koordinationsstelle Wohnen im Alter