

## **Jahresbericht 2018**

### **DRK Dienstleistungszentren (DLZ)**

Hilfe und Unterstützung für ältere Menschen und Menschen mit chronischen Erkrankungen und Behinderungen.

Es gibt in Bremen 17 DLZ, die jeweils stadtteilbezogen tätig sind. 3 DLZ liegen in der Verantwortung des DRK Kreisverband Bremen. Diese sind in den Stadtteilen Hastedt, Schwachhausen und Mitte angesiedelt.

Die inhaltliche Arbeit basiert auf 4 Säulen:

- Informationen: trägerübergreifende, weiterführende Hilfen
- Beratung: wettbewerbsneutral und individuell
- Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz: Gewinnung, Schulung und Vermittlung von Ehrenamtlichen
- Mitarbeit in sozialen, regionalen Netzwerken

Ein typischer Fall sieht wie folgt aus:

In der Regel kommt die erste Kundenanfrage telefonisch. Hierbei werden die ersten Rahmenbedingungen abgeklärt. Sind wir das zuständige DLZ? Welche Wünsche und Unterstützungsbedarfe hat der/die Kunde/in? Wie sind unsere Vertragsbedingungen? Welche Kosten entstehen?

Sind diese Punkte geklärt, folgt ein Hausbesuch. Hierbei wird der/die Kunde/in von dem/der Mitarbeiter/in des DLZ umfassend und individuell beraten, so auch über verschiedene Finanzierungsmöglichkeiten der Hilfsangebote.

Sollte die Unterstützung in Form von Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistenz gewünscht sein, wird eine passende ehrenamtliche/r Helfer/in gesucht und bei einem zweiten Hausbesuch vorgestellt. Art, Umfang und Zeiten der Einsätze werden mit dem/der Helfer/in und dem/der Kunden/in abgesprochen, ebenso die Zahlung einer Aufwandsentschädigung.

Begleitend zu den Einsätzen stehen die Mitarbeiter/innen den Kunden/innen, deren Angehörigen und den Helfer/innen unterstützend zur Seite.

Die Arbeit in den DLZ` s war auch 2018 geprägt durch vielfältige zusätzliche Aufgaben und Herausforderungen.

Die seit 2017 verpflichtenden Schulungen für Ehrenamtliche, haben 2018 nochmals an Bedeutung und Arbeitsaufwand zu genommen. Die entsprechenden Schulungen für die Alltagsassistenz (SGB XI, §45) werden von den DLZ Mitarbeiter/innen organisiert und durchgeführt. Parallel dazu sind häufige und intensive Gespräche mit den Helfer/innen notwendig, um eine Teilnahme zu ermöglichen und zu gewährleisten. 2018 wurden 16 Schulungen mit 391 Teilnehmer/innen durchgeführt.

Die erfolgreiche Teilnahme ist wiederum notwendig, um die hilfeschuchenden Menschen ausreichend unterstützen zu können. Der Anteil an administrativen Aufgaben um die ehrenamtlichen Helfer/innen zu schulen und Kunden/innen entsprechend ihrem Hilfebedarf unterstützen zu können, bindet weiterhin erhebliche Arbeitskraft. Insgesamt sind die Kundenanfragen zur Alltagsassistenz gestiegen.

Um entsprechend der gestiegenen Kundennachfragen unterstützen zu können, lenkten wir 2018 einen weiteren Schwerpunkt auf die Akquise von ehrenamtlichen Helfern/innen. Dies führte uns unter anderen zu alternativen Projektteilnahmen, wie z.B. die Teilnahme am Herbsthelfer-Projekt und Nachbarschaftshilfe Inklusiv.

2018 haben 2 Mitarbeiterinnen die Angehörigengruppe OASE gegründet. Die angeleitete Gruppe für Angehörige von Menschen, die an einer Demenz erkrankt sind findet jeden 2. + 4. Montag im Monat von 15 – 17 Uhr im Bürgerhaus Weserterrassen statt. Das erste Treffen fand Ende Oktober statt. Bis zum Jahresende haben sich bereits 7 feste Teilnehmer/innen zusammengefunden.

Betreuungszahlen des **Jahres 2018:**

Dienstleistungszentren	3
Kunden/innen	1.116
davon über 80 Jahre	209
davon alleinlebend	403
davon mit Pflege*	314
davon § 45 b Betreuung	282
davon mit NBH-Vertrag	326
davon Sozialhilfeempfänger/innen	70
Hausbesuche Erst- und Folge	490
Nachbarschaftshelfer/innen	526
Einsätze bei Kunden/innen wöchentlich	465
Einsatzstunden im Jahr	82.940
davon bei Sozialhilfeempfängern/innen	5.576

Die notwendigen Hausbesuche der DLZ Mitarbeiter/innen und die regelmäßigen Einsätze der Helfer/innen wirken der Isolation und der Vereinsamung der Kunden/innen entgegen. Leben im gleichen Wohnumfeld (Stadtteil) schafft Gemeinsamkeiten. Die Organisation von nachbarschaftlichen Hilfen verstärken Strukturen von stabilen und verlässlichen Beziehungen in der Nachbarschaft / im Quartier.

Mit der Organisation von Hilfen im häuslichen Bereich durch Nachbarschaftshelfer/innen / Alltagsassistenzen und der umfangreichen Beratung und Information von Kundinnen und Angehörigen bieten die DLZ einen entlastenden niedrighwelligen Einstieg in das ambulante Hilfesystem.

In 2019 wird die Gewinnung von ehrenamtlichen Helfer/innen ein Schwerpunkt sein müssen, damit den stetig steigenden Anfragen sorgen getragen werden kann.

Die DRK Dienstleistungszentren

18.02.2019