

Abschlussbericht zum Projekt
**„Förderung von Nachbarschaftshilfe durch
Servicepunkte“**

Köln, den 06.11.2020

Kuratorium Deutsche Altershilfe -KDA- gemeinnützige GmbH

Michaelkirchstr. 17-18
10179 Berlin

Regionalbüro Köln
Gürzenichstraße 25
50667 Köln

Internet: www.kda.de

Bearbeitung und Kontakt:

Christian Heerd (Projektleitung)

Tel.: 030 / 2218298-22

Fax: 030 / 2218298-66

E-Mail: christian.heerd@kda.de

André Köhler (Wissenschaftlicher Mitarbeiter)

Tel.: 030 / 2218298-37

Fax: 030 / 2218298-66

E-Mail: andre.koehler@kda.de

Daniel Hoffmann (Wissenschaftlicher Mitarbeiter)

Tel.: 030 / 2218298-41

Fax: 030 / 2218298-66

E-Mail: daniel.hoffmann@kda.de

Suzan Tütüncübasi (Wissenschaftliche Mitarbeiterin)

Tel.: 030 / 2218298-22

Fax: 030 / 2218298-66

E-Mail: suzan.tuetuencuebasi@kda.de

Klaus Besselmann (i. R.)

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Gesundheit

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Inhalt

Abkürzungsverzeichnis	VI
Tabellenverzeichnis	VIII
Abbildungsverzeichnis	X
1 Vorbemerkung	16
1.1 Projekthintergrund und -ziele	16
1.2 Projektdesign und methodische Vorgehensweise	19
2 Recherchen und konzeptionelle Vorbereitung (Modul 1)	21
2.1 Recherche und Analyse der Rechtsverordnungen der Länder	22
2.1.1 Recherche: Vorgehen und Umsetzung	22
2.1.2 Recherche: Analyse	23
2.2 Konzeptionelle Grundlagen und weitere Rechercheergebnisse	32
2.2.1 Versorgungsstrukturen und Bedarfe der Hilfeempfänger	32
2.2.2 Bestehende Kontakt- und Vermittlungsstellen	33
2.2.3 Bürgerschaftliches Engagement	35
2.2.4 Motivationsstruktur bürgerschaftlich engagierter Nachbarschaftshilfe	36
2.3 Konzeption „Servicepunkt“	40
2.3.1 Öffentlichkeitsarbeit	43
2.3.2 Netzwerkarbeit	47
2.3.3 Aufklärung („Clearing“)	49
2.3.4 Information	51
2.3.5 Beratung	52
2.3.6 Vermittlung	54
2.3.7 Begleitung	56
3 Einrichtung der Servicepunkte und projektbegleitende Kommunikationsforen (Modul 2)	57
3.1 Recherche potenzieller Kooperationspartner und Ansprache	57
3.1.1 Rechercheraster	58
3.1.2 Durchführung und Ablauf der Akquise	59
3.1.3 Richtwerte zur zahlenmäßigen Verteilung der Servicepunkte	61

3.2	Regionalworkshop I.....	63
3.3	Austauschplattform	64
3.4	Vertragsschluss.....	65
4	Erstellung und Erprobung der Lern- und Umsetzungsmodule (Modul 3)	
	66
4.1	Vorbereitung.....	66
4.1.1	Inhalt.....	67
4.1.2	Didaktik.....	69
4.1.3	Strukturelle Gegebenheiten.....	71
4.2	Schulung	73
4.2.1	Regionalworkshop II.....	73
4.2.2	Austauschforum.....	75
4.3	Implementation und Beratung.....	77
4.3.1	Umsetzungsbegleitung.....	77
4.3.2	Werkstätten	78
5	Auswertung, Analyse und Diskussion	79
5.1	Kennzahlen und Merkmale der beteiligten Organisationen	79
5.1.1	Trägerschaft	81
5.1.2	Personelle Ausstattung	82
5.1.3	Inhaltliche Schwerpunkte und Vorkenntnisse der Einrichtungen	83
5.1.4	Motive für die Projektbeteiligung	86
5.1.5	Zusammenfassende Einschätzungen	87
5.2	Ergebnisse und Evaluation der Qualifizierung und Umsetzungsbegleitung.....	88
5.2.1	Regionalworkshop II.....	88
5.2.2	Onlinephase und Austauschplattform	94
5.2.3	Umsetzungsbegleitung.....	112
5.2.4	Zusammenfassende Einschätzungen	113
5.3	Personelle und zeitliche Ressourcen der Servicepunkte.....	120
5.3.1	Personelle Ressourcen	121
5.3.2	Zeitlicher Aufwand.....	122
5.3.3	Zusammenfassende Einschätzungen	123

5.4 Zielgruppen der Servicepunkte	125
5.4.1 Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer	126
5.4.2 Menschen mit einem Hilfe- und Pflegebedarf	131
5.4.3 Unterstützungsbedarf und Unterstützungsangebot.....	133
5.4.4 Zusammenfassende Einschätzungen	136
5.5 Aktivitäten der Servicepunkte	139
5.5.1 Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit.....	139
5.5.2 Aufklärung, Information und Beratung.....	146
5.5.3 Vermittlung	152
5.5.4 Begleitung.....	157
5.5.5 Zusammenfassende Einschätzungen	160
5.6 Output und Wirkung der Servicepunkte	164
5.6.1 Aufklärung, Information und Beratung.....	165
5.6.2 Vermittlung und Begleitung	167
5.6.3 Wirkungen	172
5.6.4 Zusammenfassende Einschätzungen	178
6 Schlussfolgerungen und Ausblick	181
7 Literaturverzeichnis	184
Anhang	187
I. Übersicht Curricula „Nachbarschaftshilfe“	187
II. Abschlussbericht der prognos AG zum Projekt	190

Abkürzungsverzeichnis

AföVO	<i>Landesverordnung zur Anerkennung und Förderung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag (Alltagsförderungsverordnung)</i>
AnFöVO	<i>Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag und Förderung der Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur in Nordrhein-Westfalen (Anerkennungs- und Förderungsverordnung)</i>
AzUiA	<i>Angebote zur Unterstützung im Alltag</i>
BE	<i>Berlin</i>
BMG	<i>Bundesministerium für Gesundheit</i>
HE	<i>Hessen</i>
HH	<i>Hamburg</i>
HmbPEVO	<i>Hamburgische Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag und deren Förderung sowie über die Förderung von Modellprojekten ehrenamtlicher Strukturen und der Selbsthilfe nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch (Hamburgische Pflege-Engagement Verordnung)</i>
KDA	<i>Kuratorium Deutsche Altershilfe</i>
MV	<i>Mecklenburg-Vorpommern</i>
NW	<i>Nordrhein-Westfalen</i>
RP	<i>Rheinland-Pfalz</i>
SH	<i>Schleswig-Holstein</i>
SL	<i>Saarland</i>
SN	<i>Sachsen</i>
UntAngLVO M-V	<i>Landesverordnung über Angebote zur Unterstützung im Alltag, ehrenamtliche Strukturen und Selbsthilfe sowie Modellvorhaben zur Erprobung neuer Versorgungskonzepte und Versorgungsstrukturen (Unterstützungsangebotelandesverordnung)</i>
AföVO	<i>Landesverordnung zur Anerkennung und Förderung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag (Alltagsförderungsverordnung)</i>
AnFöVO	<i>Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag und Förderung der Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur in Nordrhein-Westfalen (Anerkennungs- und Förderungsverordnung)</i>
AzUiA	<i>Angebote zur Unterstützung im Alltag</i>
BE	<i>Berlin</i>
BMG	<i>Bundesministerium für Gesundheit</i>
HE	<i>Hessen</i>
HH	<i>Hamburg</i>
HmbPEVO	<i>Hamburgische Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag und deren Förderung sowie über die Förderung von Modellprojekten ehrenamtlicher Strukturen und der Selbsthilfe nach dem</i>

	Elften Buch Sozialgesetzbuch (Hamburgische Pflege-Engagement Verordnung)
KDA	Kuratorium Deutsche Altershilfe
MV	Mecklenburg-Vorpommern
NW	Nordrhein-Westfalen
RP	Rheinland-Pfalz
RVO	Rechtsverordnung
SH	Schleswig-Holstein
SL	Saarland
SN	Sachsen
UntAngLVO M-V	Landesverordnung über Angebote zur Unterstützung im Alltag, ehrenamtliche Strukturen und Selbsthilfe sowie Modellvorhaben zur Erprobung neuer Versorgungskonzepte und Versorgungsstrukturen (Unterstützungsangebotelandesverordnung)



Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Projektdesign und Modulübersicht.....	21
Tabelle 2: Anerkennungskategorien mit Erläuterungen.....	26
Tabelle 3: Synopse der Rechtsverordnungen der beteiligten Bundesländer.....	30
Tabelle 4: Orientierungswerte zur Verteilung der Servicepunkte in den fünf Bundesländern.....	62
Tabelle 5: Zeitpunkte und Kennzahlen der Regionalworkshops I.....	64
Tabelle 6: Persönliche Erfahrungsaustausche mit Sachsen	64
Tabelle 7: Anzahl der Absichtserklärungen (LOI) im Akquise-Zeitraum	65
Tabelle 8: Zeitpunkte und Kennzahlen der Regionalworkshops II.....	73
Tabelle 9: Ablauf, Inhalt und Methode der Regionalworkshops II	74
Tabelle 10: Lerneinheiten und Methodiken der Onlinephase	76
Tabelle 11: Zeitpunkte und Kennzahlen der Werkstätten I und II.....	79
Tabelle 12: Zahlenmäßige Verteilung der Servicepunkte.....	81
Tabelle 13: Personalausstattung der beteiligten Einrichtungen. © Prognos AG 2020	83
Tabelle 14: Austauschplattform – Beteiligung und Aktivität. © Prognos AG 2020.....	97
Tabelle 15: Qualifizierung – Gesamtbewertung. © Prognos AG 2020	114
Tabelle 16: Personelle Ausstattung der Servicepunkte. Arbeitszeit in Stunden (h). © Prognos AG 2020	121
Tabelle 17: Zeiteinsatz der Servicepunkte. Arbeitszeit in Stunden (h). © Prognos AG 2020	122
Tabelle 18: Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit – Empfehlungen und Wünsche. © Prognos AG 2020	145
Tabelle 19: Aufklärung, Information, Beratung – Empfehlenswerte Maßnahmen. © Prognos AG 2020	152
Tabelle 20: Vermittlung – Erfolgreiche Maßnahmen. © Prognos AG 2020	157



Tabelle 21: Aufklärung, Information, Beratung – Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer pro Monat. © Prognos AG 2020	166
Tabelle 22: Aufklärung, Information, Beratung – hilfe- und pflegebedürftige Menschen pro Monat. © Prognos AG 2020	167
Tabelle 23: Anzahl Tandems pro Servicepunkt und deren Begleitung nach Einrichtungstyp. © Prognos AG 2020	169
Tabelle 24: Anzahl Tandems pro Servicepunkt. Begleitung nach Bundesland. © Prognos AG 2020.....	172

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Bundesländer und die anerkennungsfähigen Einzelhelfer-Formen (ehrenamtlich und gewerblich). Stand: 30.06.2020.	25
Abbildung 2: Motive freiwillig engagierter Personen gemäß Freiwilligensurvey 2014	37
Abbildung 3: Struktur und Prozessübersicht der Konzeptbestandteile eines Servicepunkts	43
Abbildung 4: Projektlogo und Farbschema	47
Abbildung 5: Einrichtungs- und Kostenträger der beteiligten Einrichtungen. Erste Online-Befragung der Servicepunkte. Kostenträger: Mehrfachnennungen möglich. © Prognos AG 2020.....	82
Abbildung 6: Arbeitsschwerpunkte der beteiligten Einrichtungen. Erste Online-Befragung der Servicepunkte. Bezogen auf die Anzahl der Servicepunkte N = 56. Nicht abgebildet: Der Arbeitsschwerpunkt der Servicebüros liegt im bürgerschaftlichen Engagement (n = 3) und Sonstiges (n = 2). Sonstiges: Beschäftigung und Erwerbstätigkeit und Organisation von Gemeinschaftsaktivitäten. © Prognos AG 2020.....	85
Abbildung 7: Aktivität der beteiligten Einrichtungen. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 54 gültige Antworten). © Prognos AG 2020	86
Abbildung 8: Teilnahmemotive der beteiligten Einrichtungen. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 53 gültige Antworten). © Prognos AG 2020	87
Abbildung 9: Regionalworkshops – Organisation. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020	89
Abbildung 10: Regionalworkshops – Konzept und Methodeneinsatz. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020.....	90
Abbildung 11: Regionalworkshops – Inhaltliche Ausgestaltung (1/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020.....	91
Abbildung 12: Regionalworkshops – Inhaltliche Ausgestaltung (2/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020.....	93
Abbildung 13: Regionalworkshops – Gesamteinschätzung (1/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020	93



Abbildung 14: Regionalworkshops – Gesamteinschätzung (2/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020	94
Abbildung 15: Austauschplattform – Grundstruktur der Online-Lernräume. Screenshot der Austauschplattform	95
Abbildung 16: Austauschplattform – Aufbau und Nutzerfreundlichkeit. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020.....	96
Abbildung 17: Onlinephase – Musterkriterien zur Konzepterstellung. Screenshot der Austauschplattform (Stand: 26.04.2020)	100
Abbildung 18: Onlinephase – Konzepterstellung (1/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 49 gültige Antworten). © Prognos AG 2020	101
Abbildung 19: Onlinephase – Konzepterstellung (2/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 49 Antworten). © Prognos AG 2020	102
Abbildung 20: Onlinephase – Konzepterstellung (3/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020.....	103
Abbildung 21: Onlinephase – Fallbeispiele (1/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 50 gültige Antworten). © Prognos AG 2020	104
Abbildung 22: Onlinephase – Fallbeispiele (2/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020.....	106
Abbildung 23: Onlinephase – Netzwerkkarte (1/3). Screenshot der Austauschplattform (Stand: 26.04.2020).....	107
Abbildung 24: Onlinephase – Netzwerkkarte (2/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020.....	108
Abbildung 25: Onlinephase – Netzwerkkarte (3/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020.....	109
Abbildung 26: Austauschplattform – Bereitstellung von Arbeitsunterlagen (1/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020 ..	109
Abbildung 27: Austauschplattform – Bereitstellung von Arbeitsunterlagen (2/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 29 gültige Antworten). © Prognos AG 2020 ..	110
Abbildung 28: Onlinephase – Gesamtbewertung (1/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte 2019. © Prognos AG 2020.....	111



Abbildung 29: Onlinephase – Gesamtbewertung (2/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte 2019 (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020	111
Abbildung 30: Onlinephase – Gesamtbewertung (3/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020.....	112
Abbildung 31: Begleitung durch das KDA – Gesamteinschätzung. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (N = 54). © Prognos AG 2020	113
Abbildung 32: Qualifizierung – Gesamteinschätzung. Bei der Befragung wurde eine Vierer-Skala genutzt („trifft zu“, „trifft eher zu“, „trifft eher nicht zu“, trifft nicht zu“). Die Anteile „trifft zu“ und „trifft eher zu“ werden hier summiert abgebildet. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 49 gültige Antworten). © Prognos AG 2020.....	113
Abbildung 33: Personelle Ausstattung und thematische Passung. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (N = 40). © Prognos AG 2020	122
Abbildung 34: Zeitliche Verteilung der Aktivitäten im Servicepunkt. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 31 gültige Antworten). © Prognos AG 2020.....	123
Abbildung 35: Zielgruppen der Servicepunkte. Angaben in Prozent und absolut. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (N = 40). © Prognos AG 2020	126
Abbildung 36: Zusammenarbeit mit Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern unterschiedlichen Alters. Angaben der Servicepunkte absolut und in Prozent. Lesart: Zehn Servicepunkte (30 %) geben an, dass die ihnen bekannten Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer durchschnittlich zwischen 45 und 55 Jahre alt sind. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte (n = 33 gültige Antworten). © Prognos AG 2020 ..	127
Abbildung 37: Zentrale Motive für das Engagement als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer. Angaben der Servicepunkte in Prozent und absolut. Mehrfachnennungen möglich. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte (N = 47). © Prognos AG 2020	128
Abbildung 38: Zusammenarbeit mit Menschen mit Hilfe- und Unterstützungsbedarf unterschiedlichen Alters. Angaben in Prozent und absolut. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte (n = 33 gültige Antworten). © Prognos AG 2020	131
Abbildung 39: Angaben der Servicepunkte über die Häufigkeit des Kontaktes zu Menschen mit Pflegegraden. Angaben in %. Für Pflegegrad 1 und 2 liegen n = 32	



Antworten vor, n = 30 für Pflegegrad 3 und für die Pflegegrade 4 und 5 jeweils n = 31.
Zweite Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020 132

Abbildung 40: Versorgungsmix der Hilfe- und Pflegebedürftigen. Angaben der Servicepunkte in Prozent und absolut. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte (n = 34 gültige Aussagen). © Prognos AG 2020 133

Abbildung 41: Unterstützungsbedarfe und Unterstützungsangebote. Anteil der Servicepunkte in Prozent. Bei den Fragen zu den Unterstützungsangeboten der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer weicht die Anzahl der gültigen Antworten bei einigen Kategorien ab: n = 34 bei Aufrechterhaltung sozialer Kontakte und Gedächtnistraining und n = 36 bei Begleitung bei Arztbesuchen, gemeinsames Einkaufen, Interessen der Person und Unterhaltung und Gespräche. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte (n = 35 gültige Antworten). © Prognos AG 2020 135

Abbildung 42: Profil der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer. Nach Einschätzung der Servicepunkte. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020 136

Abbildung 43: Gründe gegen ein Engagement als Nachbarschaftshelferin beziehungsweise -helfer. Angaben der Servicepunkte in Prozent und absolut. Mehrfachnennungen möglich. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte (N = 47). © Prognos AG 2020 138

Abbildung 44: Profil der Menschen mit Hilfe- und Unterstützungsbedarf. Nach Einschätzung der Servicepunkte. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020 138

Abbildung 45: Öffentlichkeitsarbeit im Kontext „Ehrenamt“ vor dem Modellprogramm. Angaben in Prozent. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 49 gültige Antworten). © Prognos AG 2020 140

Abbildung 46: Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit nach Zielgruppen. Angaben in Prozent. Bei den Befragungen wurde eine Vierer-Skala genutzt („häufig“, „eher häufig“, „eher selten“, „selten / nie“). Die Anteile „häufig“ und „eher häufig“ werden hier summiert abgebildet. Mehrfachnennungen möglich. Zweite und dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020 141



Abbildung 47: Klassische und digitale Medien im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit. Angaben in Prozent und absolut. Zweite und dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 52 gültige Antworten). © Prognos AG 2020	142
Abbildung 48: Veranstaltungen im Rahmen der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020 ..	143
Abbildung 49: Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit – Arbeitsumfang. Angaben in Prozent. Die Einrichtungstypen Mehrgenerationenhäuser und Servicebüros können aufgrund des geringen Rücklaufs in der dritten Befragung nicht separat ausgewiesen werden. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020	143
Abbildung 50: Bekanntheit der Servicepunkte in der Region. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 39 gültige Antworten). © Prognos AG 2020 ..	144
Abbildung 51: Zusammenarbeit von Servicepunkten mit weiteren Akteuren. Angaben in Prozent und absolut. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 39 gewertete Antworten). © Prognos AG 2020	144
Abbildung 52: Erfahrungen bei Aufklärung, Information und Beratung von Ehrenamtlichen vor dem Modellprogramm. Angaben in Prozent. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 49 gültige Antworten). © Prognos AG 2020	147
Abbildung 53: Aufklärung, Information und Beratung – Inhalte (2/2). Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (N = 40). © Prognos AG 2020.....	148
Abbildung 54: Aufklärung, Information, Beratung – Umfang der Aktivitäten. Angaben in Prozent. Die Einrichtungstypen Mehrgenerationenhäuser und Servicebüros können aufgrund des geringen Rücklaufs in der dritten Befragung nicht separat ausgewiesen werden. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020	149
Abbildung 55: Aufklärung, Information, Beratung – Inhalte. Angaben in Prozent und absolut. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 37 gültige Antworten). © Prognos AG 2020.....	150
Abbildung 56: Aufklärung, Information, Beratung – Umfang der Aktivitäten. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020	151
Abbildung 57: Erfahrungen bei der Vermittlung von Ehrenamtlichen vor dem Modellprogramm. Angaben in Prozent. Erste Online-Befragung der Servicepunkte 2019 (n = 49 gültige Antworten). © Prognos AG 2020	152



Abbildung 58: Vermittlung – Maßnahmen und Aktivitäten. Angaben in Prozent und absolut. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (N = 40). © Prognos AG 2020	153
Abbildung 59: Vermittlung – Aktivitäten und Maßnahmen. Angaben in Prozent und absolut. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020	154
Abbildung 60: Vermittlung – Erfolg der Aktivitäten. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020	155
Abbildung 61: Vermittlung – Umfang der Aktivitäten. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020	156
Abbildung 62: Erfahrungen bei der Begleitung von Ehrenamtlichen vor dem Modellprogramm. Angaben in Prozent. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 49 gültige Antworten). © Prognos AG 2020.....	158
Abbildung 63: Begleitung – Aktivitäten. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020.....	158
Abbildung 64: Begleitung – Umfang der Aktivitäten. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020	159
Abbildung 65: Erfolge der Servicepunkte. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 37 gewertete Antworten). © Prognos AG 2020	174
Abbildung 66: Erfolge der Nachbarschaftshilfe. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 37 gewertete Antworten). © Prognos AG 2020	176
Abbildung 67: Verstetigung der Servicepunkte. Angaben in Prozent und absolut. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 36 gewertete Antworten). © Prognos AG 2020	176

1 Vorbemerkung

Der vorliegende Abschlussbericht stellt die Ergebnisse des Projekts „Förderung von Nachbarschaftshilfe durch Servicepunkte“¹ zusammenfassend dar. Das Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA) hat in dem Zeitraum vom 01.09.2017 bis zum 29.06.2020² einen Strukturentwicklungsauftrag des Bundesministeriums für Gesundheit (BMG) in ausgewählten Bundesländern umgesetzt. Hierfür wurden die Care- und Casemanagementpotenziale verschiedener Organisationen in den Blick genommen und durch sogenannte Servicepunkte konzeptuell erweitert, mit dem Ziel eine Unterstützungsstruktur für die nach Landesrecht anererkennungsfähige Form der ehrenamtlichen Nachbarschaftshilfe durch Einzelhelfer³ gemäß § 45a SGB XI aufzubauen und zirkulär zu erproben. Durch wohnortnahe Angebote von Servicepunkten, als Teil einer vernetzten und kleinräumigen Versorgungsinfrastruktur, sollten Unterstützungspotenziale dieser Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer, deren Unterstützungsleistung durch den Entlastungsbetrag nach § 45b SGB XI eine Kostenerstattung ermöglicht, mobilisiert und gefördert werden. Übergeordnetes Ziel war es, durch diesen Ansatz eine zusätzliche, niedrigschwellige sowie am persönlichen Bedarf orientierte Ressource für die Unterstützung Pflegebedürftiger und ihrer Angehörigen zu schaffen, die als Teil des persönlichen Hilfenetzwerks eine selbstständige Lebensführung unterstützt und stabilisiert. Die Durchführung und Umsetzung des Projekts durch das KDA wurde über den Projektzeitraum von der Prognos AG wissenschaftlich begleitet. Zentrale Ergebnisse der Evaluation wurden für eine Gesamtbetrachtung mit den Ergebnissen der qualitativen Umsetzungsergebnisse des KDA zusammengeführt (vgl. Kapitel 5). Der Evaluationsbericht der Prognos AG ist im Anhang separat beigelegt.

1.1 Projekthintergrund und -ziele

Vor dem Hintergrund der prognostizierten demografischen Entwicklungen ist davon auszugehen, dass der Anteil von Menschen mit Pflegebedarf an der Gesamtbevölkerung zukünftig ansteigen wird. Insbesondere in Anbetracht familienstruktureller Veränderungen und außerordentlicher Belastungen, welche die niedrigschwellige Versorgung von hilfe- und pflegebedürft-

¹ Zusammen mit dem Auftraggeber wurde zu Beginn des Projekts eine Überarbeitung des Projektstitels und der Bezeichnung „Kontakt- und Vermittlungsstelle“ vorgenommen. Unter Berücksichtigung des vielfältigen Aufgabenspektrums ebendieser Stelle, erfolgte eine Abstrahierung der Bezeichnung „Kontakt- und Vermittlungsstelle“ hin zu dem Begriff „Servicepunkt“. In diesem Kontext wurde ebenfalls der im Antrag aufgeführte Projektstitel angepasst. Dieser lautete ursprünglich „Förderung bürgerschaftlichen Engagements durch Pflegestützpunkte“.

² Siehe hierzu den Antrag auf Laufzeitverlängerung des Projekts (ZMV11-2518ZPK719).

³ Der Begriff des „Einzelhelfers“ ist geschlechtsneutral zu verstehen und wurde in Abgrenzung zur traditionellen Nachbarschaftshilfe eingeführt. Gleichzeitig sollte hiermit die Begriffsvielfalt der Länder in Bezug auf die nach Landesrecht anererkennungsfähige Form, der durch Einzelpersonen erbrachten, ehrenamtlichen Nachbarschaftshilfe vereinheitlicht werden. Mittlerweile haben die Länder den Begriff der Nachbarschaftshilfe beziehungsweise der Nachbarschaftshelferin und des Nachbarschaftshelfers eingeführt. Im Folgenden bezieht sich der Begriff auf die nach Landesrecht anererkennungsfähige Nachbarschaftshilfe und wird synonym zu den Begriffen Nachbarschaftshilfe, Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer gebraucht.

tigen Menschen durch ihre Angehörigen zunehmend erschweren, ist bei schwindenden Potenzialen professioneller Unterstützungs- und Hilfeangebote zusätzlich mit einer empfindlichen Mehrbelastung des Pflege- und Gesundheitssystems in seiner jetzigen Form zu rechnen. In Anbetracht dieser Entwicklungen, sinkender Erwerbspotenziale in der Pflege und Betreuung und sich ändernder Bedarfskonstellationen auf Seiten der Menschen mit Pflegebedarf wurde vom Gesetzgeber im Jahr 2002 mit der Pflegereform über sogenannte „niedrigschwellige Betreuungsangebote“ zu einer Erleichterung der Rekrutierung weiterer, vornehmlich ehrenamtlich beziehungsweise bürgerschaftlich engagierter niedrigschwelliger Hilfe- und Unterstützungsmöglichkeiten im Pflegemix von pflegebedürftigen Menschen beigetragen. Die sukzessive Ausweitung der Zielgruppe und der Angebotsformen erlauben den sogenannten „Angeboten zur Unterstützung im Alltag“ (§§ 45a-b SGB XI; „AzUiA“) mittlerweile (seit dem 01.01.2017) einen wichtigen ergänzenden Beitrag in der haushaltsnahen und bedarfsgerechten Versorgung (Besselmann et al., 2017). AzUiA nach § 45a SGB XI dienen der Entlastung von Pflegepersonen und der Unterstützung von Pflegebedürftigen, damit diese ihren Alltag möglichst lange in ihrer gewohnten Umgebung aufrechterhalten können. Dementsprechend können hierzu Betreuungsangebote, Angebote zur Entlastung von Pflegenden und Angebote zur Entlastung im Alltag gezählt werden (vgl. § 45a SGB XI).

Den bundesgesetzlichen Regelungen nach § 45a SGB XI folgend, wurde von den Bundesländern durch Rechtsverordnungen das Nähere zu den Formen und der Anerkennung der Angebote zur Unterstützung im Alltag festgelegt. Inzwischen wurden in nahezu allen Bundesländern die Rechtsverordnungen entsprechend der gesetzlichen Neuregelungen überarbeitet, modifiziert beziehungsweise grundsätzlich neu gestaltet, um den veränderten gesetzlichen Regelungen im Bereich der AzUiA Rechnung zu tragen, wobei von den Bundesländern föderal unterschiedliche Varianten, mit eigenen Definitionen und Diversifikationen von Anbieterkategorien und Angebotsstrukturen entwickelt wurden. In diesem Zusammenhang haben einige Bundesländer auch Angebotsformen einbezogen, die durch unabhängig agierende Einzelpersonen, also Personen ohne Organisations- oder Vereinszugehörigkeit, im Rahmen eines ehrenamtlichen Engagements als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer erbracht werden (Besselmann et al., 2017).

Die Rolle der Nachbarn wurde bereits im Sozialrecht mit dem Grundsatz „ambulant vor stationär“ explizit betont und die Pflegeversicherung damit in die Pflicht genommen, mit ihren Leistungen „vorrangig die häusliche Pflege und die Pflegebereitschaft der [...] Nachbarn“ (vgl. § 3 SGB XI) zu unterstützen. Mit der (landesrechtlichen) Anerkennung, die zur Qualitätssicherung

⁴ vormals „niedrigschwelliger Betreuungsangebote“.



an die Erfüllung landesspezifischer Voraussetzungen gekoppelt wurde, haben die entsprechenden Bundesländer diese Angebotsform nicht nur gesellschaftspolitisch validiert, sondern, durch die Möglichkeit der Kostenrückerstattung, aus Mitteln der Pflegeversicherung über den sogenannten „Entlastungsbetrag“ nach § 45b SGB XI, sowohl für die Leistungsempfänger (d. h. Pflegebedürftigen), als auch die ehrenamtlich engagierten Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer, zusätzlich aufgewertet und eine entsprechende Anreizstruktur zur Stärkung und Diversifizierung des individuellen Hilfe-Mixes geschaffen.

Häusliche Pflege findet zu großen Teilen in einer Zusammenstellung einer Vielzahl verschiedener Hilfen statt. Dazu gehören in erheblichem Umfang die Pflege durch Angehörige, aber eben auch die soziale Unterstützung und Entlastung von Pflegebedürftigen und Angehörigen durch ehrenamtlich Engagierte, Freunde und Nachbarn (Jakobs et al., 2016; Hajek et al., 2018; Schobin, 2020; Vogel et al., 2017; Simonson, 2013; Zigante, 2018).

Nachbarschaftshilfe ist zusammen mit anderen Formen freiwilliger, bürgerschaftlicher oder ehrenamtlicher Hilfen ein wichtiger Teil der Versorgung Pflegebedürftiger und Unterstützung ihrer Angehörigen. Sie sind in der Regel niedrigschwellig, personenbezogen, kostenlos oder günstig verfügbar. Forschungen zeigen, dass sie einen beträchtlichen Teil der Versorgung und Unterstützung von Pflegebedürftigen und pflegenden Angehörigen im persönlichen Versorgungsarrangement ausmachen und damit auch ein wichtiger Entwicklungsfaktor von Hilfemix-Systemen, lokaler Daseinsvorsorge und sozialpolitischer Gesetzgebung sind (Simonson, 2013; Europäische Kommission, 2018; Brandt et al., 2009; Hank und Struck, 2008; Bundestag, 2016). Eine sozial- und leistungsrechtliche Integration dieser Nachbarschaftshilfe durch Einzelpersonen in die Kostenerstattungslogik des § 45a SGB XI ist bislang nur in einzelnen Bundesländern umgesetzt (Besselmann et al., 2017). Zugleich wird ebendiesen Hilfen ein zunehmendes Entlastungspotenzial zugeschrieben (ebenda). Dies ist, neben den damit einhergehenden Entlastungseffekten in häuslichen Pflegearrangements, auch für die Frage nach der bedarfsausgerichteten Wirksamkeit des Entlastungsbetrages⁵ und entsprechenden Entwicklungsmöglichkeiten relevant.

Um das Potenzial dieser Hilfen weiter nutzen und ausbauen zu können, ist sowohl die Stärkung personenzentrierter Netzwerke (Bundestag, 2016), als auch die Entwicklung und Koordination integrierter und sozialräumlich orientierter Versorgungsnetze notwendig (Kremer-Preiß, 2017; Schulz-Nieswandt, 2017; Schulz-Nieswandt, 2020; Roß, 2017; Bleck et al., 2017; Hoberg et al., 2013). Gerade im Kontext von Anerkennungsvoraussetzungen auf der einen

⁵ Nach einer Befragung von Pflegebedürftigen wurde der Entlastungsbetrag 2018 von 27 % der Leistungsberechtigten in Anspruch genommen (Rothgang et al., 2019).

Seite und der Belastungssituation von Pflegebedürftigen auf der anderen Seite, ist eine zielgerichtete Unterstützung und Förderung notwendig. Als Nachbarschaftshelferinnen oder Nachbarschaftshelfer engagierte Personen brauchen anlassbezogen Information, Beratung und Vernetzung. Pflegebedürftige und ihre Angehörigen brauchen Unterstützung und Begleitung zur Förderung und Organisation ihrer persönlichen Hilfsnetzwerke, und auch die lokale Daseinsvorsorge muss sozialräumlich entwickelt und die verschiedenen Hilfen koordiniert und vernetzt werden (Besselmann et al., 2017).

Ausgehend von diesen Entwicklungen und einer unterschätzten Bereitschaft in der Bevölkerung, sich als Einzelpersonen im Rahmen eines bürgerschaftlichen Engagements für hilfe- und pflegebedürftige Menschen zu engagieren, wurden mit Hilfe eines entsprechenden Konzepts, die Care- und Casemanagementpotenziale von insgesamt 56 bestehenden Organisationen konzeptuell erweitert, um diese gezielt(er) auf die *Gewinnung, Qualifikation, Beratung, Vermittlung* und *Begleitung* von an der Nachbarschaftshilfe interessierten Personen auszurichten und damit vorhandene Engagementverhältnisse zu unterstützen und neue Engagementpotenziale zu mobilisieren. Über eine Qualifizierung sowie eine kontinuierliche Umsetzungsbegleitung durch das KDA wurden in fünf Bundesländern⁶, Servicepunkte als Erweiterung bestehender Organisationen implementiert und in einem zirkulären Prozess erprobt. Durch die Unterstützung der Prognos AG wurde die Einrichtung, Verstetigung und Wirksamkeit der Servicepunkte über den Projektzeitraum evaluiert.

1.2 Projektdesign und methodische Vorgehensweise

Das Projekt wurde über das in Tabelle 1 dargestellte Projektdesign operationalisiert und mit Hilfe unterschiedlicher methodischer Ansätze und Herangehensweisen erarbeitet. Im Allgemeinen wurden die Aspekte der Planung (Modul 1), Umsetzung (Modul 2 und 3) und Evaluation (Modul 4) durchlaufen, mit jeweils unterschiedlichen Arbeitsschwerpunkten:

- Im Rahmen von Modul 1 wurden die rechtlichen Rahmenbedingungen auf Ebene der Bundesländer ermittelt, die konzeptionellen Grundlagen geschaffen (Modul 1.1) sowie die vorbereitende Konzeption der Servicepunkte (Modul 1.2) vorgenommen.
- Im Rahmen von Modul 2 wurden die Einrichtungen und Organisationen ausgewählt und projektbegleitende Austauschformate eingerichtet, worüber die Umsetzung der Servicepunkte in den ausgewählten Bundesländern unterstützt werden sollte.

⁶ Die Auswahl der Bundesländer wurde im Projektverlauf in Abstimmung mit dem Auftraggeber von sechs auf fünf Bundesländer korrigiert. Siehe hierzu Kapitel 2.1 dieses Berichts. Mit einem sechsten Bundesland führte das KDA einen intensiven Erfahrungsaustausch durch.



- Im Rahmen von Modul 3 wurden die Lern- und Umsetzungsmodule erstellt und in das zur Anwendung gekommene Bildungsformat (d. h. Blended-Learning-Ansatz) übertragen. Nachdem die entsprechende Schulung der Organisationen vorgenommen wurde, stand die Umsetzungsbegleitung der Servicepunkte und die Evaluation sowie wissenschaftliche Begleitung im Vordergrund.
- Im Rahmen von Modul 4 wurde aus den Ergebnissen der Module 1 bis 3 eine Handreichung mit multimedialen Lerninhalten sowie Good-/ Best-Practice Beispiele abgeleitet.

Da nur wenige Anknüpfungspunkte an andere Forschungsprojekte und -ergebnisse sowie Erfahrungswerte aus der Praxis und anderen Zusammenhängen vorlagen, zeichnete sich das Projekt durch einen ausgesprochenen Pilotcharakter im Sinne einer explorativen Studie aus. Es wurde im Projektverlauf daher ein besonders hohes Maß der Flexibilität an die gewonnenen (Zwischen-)Ergebnisse angelegt, die in einem zirkulären Prozess in ihrer Praktikabilität, Umsetzbarkeit und Zielführung ständig (re-)evaluiert wurden.

Die genauen (methodischen) Vorgehensweisen werden in den nachfolgenden Abschnitten weiter ausgeführt. Das folgende (Basis-)Methoden- und Instrumentenset kam zur Erarbeitung des Projekts zur Anwendung:

- Desktop- und Literaturrecherchen zu unterschiedlichen Themenkomplexen
- Explorative und semi-strukturierte qualitative sowie quantitative (Experten-)Interviews
- Kategorisierung und vergleichende Gegenüberstellungen von Daten und Texten
- Verschiedene Austauschformate (d. h. Infoveranstaltungen, Workshops und Werkstätten) mit unterschiedlichen methodischen Ansätzen und didaktischen Konzepten

Darüber hinaus wurde ein umfangreiches evaluatives Methodenset verwendet, um die einzelnen Phasen der Durchführung wissenschaftlich zu begleiten. Die gesamte Umsetzungs-, Verstetigungs- und Wirkungsphase wurde von der Prognos AG mit Hilfe von Online-Befragungen wissenschaftlich begleitet. So konnten Informationen darüber gewonnen werden, wie gut u. a. die Strukturen, inhaltlichen Konzepte und Methoden geeignet waren, um das Angebot erfolgreich zu etablieren und dabei eine gute Qualität sicherzustellen. Das vollständige Evaluationskonzept wird als Bestandteil des Evaluationsberichts der Prognos AG behandelt (siehe Anhang II).

Die Gliederung dieses Abschlussberichts orientiert sich an den in Tabelle 1 aufgeführten Modulen. Im Folgenden werden zunächst die theoretischen und konzeptuellen Vorüberlegungen beschrieben. Kapitel 2 umfasst die Rechercheergebnisse zu den Rechtsverordnungen der

Länder, zu ausgewählten Aspekten des bürgerschaftlichen Engagements und eine detaillierte Beschreibung des entwickelten „Servicepunkte“-Konzepts. Aufbauend hierauf wird in Kapitel 3 schwerpunktmäßig auf die Auswahl der Organisationen eingegangen und in Kapitel 4 der Ansatz und die Vorgehensweise zum Schulungskonzept sowie der zugrundeliegenden didaktischen Grundsätze erläutert. Kapitel 5 schließt hieran mit den qualitativen und quantitativen Projektergebnissen an. Aus Gründen der Stringenz und Übersichtlichkeit werden alle Analysen, Interpretationen und Auswertungen zusammenfassend in diesem Kapitel behandelt. Abschließend erfolgt in Kapitel 6 ein zusammenfassendes Schlusswort und ein Ausblick.

Tabelle 1: Projektdesign und Modulübersicht

MODUL 1				
Recherchen und konzeptionelle Vorbereitungen				
MODUL 1.1		MODUL 1.2		
Recherche und Analyse der länderspezifischen Rechtsverordnungen etc.		Konzeption Kontakt- und Vermittlungsstellen		
ZWISCHENBERICHT I UND PRÄSENTATION				
MODUL 2				
Einrichten der Kontakt- und Vermittlungsstellen sowie projektbegleitender Kommunikationsforen				
MODUL 2.1	MODUL 2.2	MODUL 2.3	MODUL 2.4	MODUL 2.5
Steuerungsgruppe	Recherche potenzieller Vertragspartner und Ansprache	Regionalworkshops	Austauschplattform	Vertragsschluss
ZWISCHENBERICHT II UND PRÄSENTATION				
MODUL 3				
Erstellung und Erprobung der Lern- und Umsetzungsmodule				
MODUL 3.1	MODUL 3.2	MODUL 3.3	MODUL 3.4	
Vorbereitung	Schulung	Implementation, (Beratung), Evaluation	Auswertung, Analyse, Interpretation	
MODUL 4				
Handbuch				
EXPERTENWORKSHOP UND ABSCHLUSSVERANSTALTUNG				
SCHLUSSBERICHT UND PRÄSENTATION				

2 Recherchen und konzeptionelle Vorbereitung (Modul 1)

Der konzeptionellen Arbeit wurde eine Desktop- und Literaturrecherche zu zwei übergeordneten Themenbereichen vorangestellt. Der erste Teil der Recherche umfasste die Rechtsverordnungen (RVO) sowie untergesetzlichen Regelungen der Bundesländer und deren Analyse entsprechend festgelegter Zielsetzungen. Im zweiten Teil wurden die konzeptionellen Grundlagen

von Kontakt- und Vermittlungsagenturen erstellt. Zusätzlich wurde eine zielgerichtete Desktop- und Literaturrecherche zu unterschiedlichen Querschnittsthemen und verwandten Themenbereichen durchgeführt, die sich auf Grund des multidimensionalen Themenfeldes im Verlauf der Konzeptualisierung als grundlegend herausstellten (vgl. Kapitel 2.2) und somit auch als theoretische Grundlagen für die Erstellung der Lern- und Informationsmaterialien genutzt wurden (vgl. Kapitel 4).

2.1 Recherche und Analyse der Rechtsverordnungen der Länder

Ein zentraler Baustein der Konzeption eines belastbaren Arbeits- und Umsetzungskonzepts für die Einrichtung der Servicepunkte und die Auswahl der Bundesländer stellte die Bestandsaufnahme zu den Rechtsverordnungen in den Bundesländern dar, die bundesgesetzlich als föderaler Bestimmungsort für „das Nähere“ zur Ausgestaltung und Umsetzung der AzUiA vor Ort festgelegt wurden (§ 45a Abs. 3 SGB XI).

2.1.1 Recherche: Vorgehen und Umsetzung

Um eine Übersicht zu den einzelnen Rechtsverordnungen zu erhalten und die Bundesländer sowie die Bedingungen zu identifizieren, nach denen sich Einzelpersonen im Rahmen der Nachbarschaftshilfe anerkennen lassen können, wurden eine Recherche und vergleichende Analyse der (rechtlichen) Rahmenbedingungen in den Bundesländern durchgeführt. Ergänzt wurde die Recherche durch explorative, semi-strukturierte Interviews mit den Fachreferentinnen und Fachreferenten der Bundesländer, die maßgeblich an der Ausarbeitung der jeweiligen Rechtsverordnungen beteiligt gewesen sind.

Das der Recherche zugrundeliegende Recherchekonzept umfasste folgende Zielsetzungen und Suchkriterien:

- Identifikation der Bundesländer, in denen eine Anerkennung von Einzelpersonen (ehrenamtlich und gewerblich) grundsätzlich möglich ist
- Bestimmung der Bundesländer, in denen eine Anerkennung im Rahmen eines ehrenamtlichen Engagements als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer möglich ist beziehungsweise dies zeitnah durch eine Novellierung der Rechtsverordnung beabsichtigt ist
- Berücksichtigung solcher Bundesländer, in denen bis zur Novellierung der Rechtsverordnung eine Anerkennung von Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern möglich war und deren Anerkennung nach wie vor Bestand hat



- Kategorisierung und Auflistung der unterschiedlichen Voraussetzungen, deren Erfüllung für eine Anerkennung als ehrenamtliche Einzelhelferin / ehrenamtlicher Einzelhelfer erforderlich sind
- Ermittlung der anerkennenden Stellen/(Behörden)

Das Ergebnis der Recherche und der vergleichenden Analyse, unter Berücksichtigung der oben aufgeführten Zielsetzungen, wurde grafisch in der Abbildung 1 und tabellarisch aufbereitet und zusammengefasst (vgl. Tabelle 2 und Tabelle 3).

Die Recherche wurde zu Beginn des Projekts durchgeführt. Da sich die untergesetzlichen Regelungen in einem ständigen Prozess der Re-Evaluation durch die zuständige Behörde beziehungsweise das Ministerium befinden, wurden die Rechercheergebnisse darüber hinaus laufend in direktem Kontakt (elektronisch sowie telefonisch) mit den für die Rechtsverordnungen zuständigen Fachreferaten der Länder geprüft und mit ergänzenden, ggf. bereitgestellten Materialien abgeglichen. Die vergleichende Gegenüberstellung in Form der Synopse in Tabelle 3 wurde daher über die gesamte Projektlaufzeit entsprechend der vorgenommenen Novellierungen der Bundesländer aktualisiert und angepasst. Während in Nordrhein-Westfalen die Rechtsverordnung zuletzt zum 23. Januar 2019 novelliert wurde, trat die Rechtsverordnung von Mecklenburg-Vorpommern am 03. September 2019 in Kraft. Schleswig-Holstein befand sich mit dem Auslaufen des Projekts noch in einem laufenden Novellierungsverfahren und das Saarland in der abschließenden Phase der Novellierung. Die vorliegenden Tabellen enthalten den Recherchestand vom 30.06.2020⁷.

2.1.2 Recherche: Analyse

Im Zuge der Recherche konnten neun Bundesländer identifiziert werden, in denen eine Anerkennung als Einzelperson im Rahmen der Nachbarschaftshilfe (ehrenamtlich und gewerblich) möglich ist beziehungsweise in der Vergangenheit möglich war:

- Berlin (BE)
- Sachsen (SN)
- Hessen (HE)
- Rheinland-Pfalz (RP)
- Nordrhein-Westfalen (NW)
- Hamburg (HH)

⁷ Der Arbeitsentwurf vom Saarland wurde ergänzend zum 30.06.2020 in das Rechercheergebnis aufgenommen.



- Schleswig-Holstein (SH)
- Saarland (SL)
- Mecklenburg-Vorpommern (MV)

Von diesen Bundesländern konnte Berlin als eines der Länder identifiziert werden, in dem eine Anerkennung als Einzelperson vormals möglich war, eine Novellierung der Rechtsverordnung zum Zeitpunkt der Recherche diese Möglichkeit allerdings zurückgenommen hat. Von den restlichen acht Bundesländern wurden in den Rechtsverordnungen von Sachsen, Hessen und Rheinland-Pfalz gewerblich tätige Einzelpersonen, die entweder selbstständig oder in einem direkten Beschäftigungsverhältnis zum Leistungsberechtigten ihre Leistungen erbringen, berücksichtigt. Die Rechtsverordnungen der Bundesländer Sachsen, Hessen und Rheinland-Pfalz wurden auf Grund der expliziten Ausrichtung auf gewerblich tätige Einzelpersonen in der anschließenden vergleichenden Analyse nicht weiter einbezogen. Eine Typ-Unterscheidung mit einer gezielten Differenzierung von gewerblichen (d. h. selbstständigen Einzelpersonen oder Personen in einem Beschäftigungsverhältnis) und ehrenamtlichen (d. h. nicht-gewerblichen) Einzelpersonen wurde in den Rechtsverordnungen von Nordrhein-Westfalen, Hamburg und Schleswig-Holstein angewendet. Eine enge Fokussierung auf Einzelpersonen, die sich im Rahmen eines ehrenamtlichen Engagements als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer engagieren, wurde dagegen explizit in den Rechtsverordnungen von Mecklenburg-Vorpommern und dem Saarland vorgenommen. Abbildung 1 stellt grafisch alle Bundesländer dar, in denen sich Einzelpersonen (ehrenamtlich und gewerblich) grundsätzlich anerkennen lassen können.

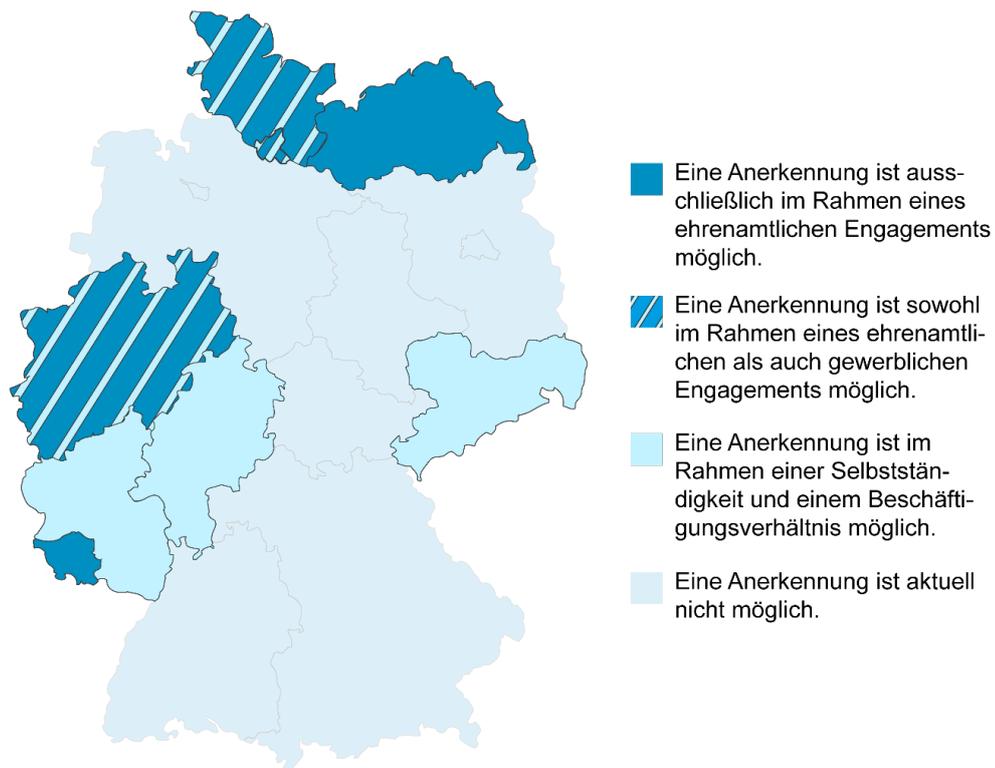


Abbildung 1: Bundesländer und die anererkennungsfähigen Einzelhelfer-Formen (ehrenamtlich und gewerblich). Stand: 30.06.2020.

Die vergleichende Analyse der Rechtsverordnungen der Länder Nordrhein-Westfalen, Hamburg, Schleswig-Holstein, Saarland und Mecklenburg-Vorpommern offenbarte ein heterogenes Bild in Bezug auf die Anerkennungs Voraussetzungen, weiteren Richtlinien und Rahmenbedingungen. Richtungsweisend für die Festlegung der Anerkennungs Voraussetzungen durch die Bundesländer sind grundsätzlich die Empfehlungen des GKV-Spitzenverbands⁸ (GKV-SV) vom 05.12.2016. Die zum Analysezeitpunkt vorliegenden Empfehlungen des GKV-SV, enthielten keine Regelungen für Einzelpersonen als Anbieter anerkannter Unterstützungsangebote im Alltag. Entsprechend wurde ein Vergleich der Anerkennungs Voraussetzung der Länder, anhand der in den Empfehlungen genannten allgemeinen Voraussetzung als Analyseschema verwendet. Dieses Schema wurde durch das Clustern genannter Anerkennungs Voraussetzungen, um verschiedene Kriterien erweitert.

Bei der Analyse ließ sich über die Bundesländer hinweg keine einheitliche und standardisierte Auffassung der „ehrenamtlichen Nachbarschaftshilfe“ im Sinne bürgerschaftlich engagierter Einzelpersonen mit einer festen Konstellation an Anerkennungs Voraussetzungen feststellen.

⁸ Empfehlungen des GKV-Spitzenverbandes und des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e.V. zur Förderung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag, ehrenamtlichen Strukturen und der Selbsthilfe sowie von Modellvorhaben zur Erprobung neuer Versorgungskonzepte und Versorgungsstrukturen nach § 45c Abs.7 SGB XI i. V. m. § 45d SGBXI sowie zur Förderung regionaler Netzwerke nach § 45c Abs.9 SGBXI vom 24.07.2002 in der Fassung vom 05.12.2016.

Es konnte allenfalls ein Korridor identifiziert werden, in dem die Anerkennungsvoraussetzungen zwischen den Bundesländern variieren. Unterschiede wurden insbesondere im Hinblick auf die Qualifikationsanforderungen, der Höhe der Aufwandsentschädigung und der Definition der „Nachbarschaft“ festgestellt. So ist beispielsweise eine Schulung in Hamburg optional, während in Schleswig-Holstein eine 20-stündige Schulung sowie der Nachweis über eine regelmäßige Fortbildung in einem 2-Jahres-Rhythmus verpflichtend ist. Als ein Grund für diese Variationsbreite wurden u. a. die unterschiedlichen landesspezifischen Rahmenbedingungen identifiziert. Hierbei spielen infrastrukturelle Gegebenheiten und Besonderheiten von Flächenländern im Vergleich zu Stadtstaaten eine Rolle, aber auch die vorherrschende politische Tradition des Landes. Ebenso können personelle Einflüsse der zuständigen Stellen und der damit zusammenhängenden Interpretation des öffentlichen Diskurses zum bürgerschaftlichen Engagement, dem Ehrenamt und der Nachbarschaftshilfe als mögliche Gründe herangezogen werden. Die unterschiedlichen föderalen Konzepte zur Konkretisierung der ehrenamtlichen Nachbarschaftshilfe, die sich aus diesen Umständen ergeben haben, wurden im Servicepunkte-Konzept mit einem besonderen Augenmerk berücksichtigt (vgl. Kapitel 2.3).

Die Anerkennungsvoraussetzungen wurden von den Ländern als Ein- und Ausschlusskriterien definiert. Die Erfüllung kann als obligatorisch für die Anerkennung als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer angesehen werden. Es wurden im Rahmen der vergleichenden Analyse insgesamt 12 Anerkennungskategorien herausgearbeitet, deren Erfüllung entweder formell durch eine Fremdauskunft (i. d. R. ein Zertifikat beispielsweise zur Absolvierung der Schulung) oder Selbstauskunft (i. d. R. durch die Unterzeichnung eines entsprechenden Formulars) von der anerkennenden Stelle geprüft wird (vgl. Tabelle 2). Während in den meisten Bundesländern die Pflegekasse des Leistungsempfängers als zuständige Stelle für die Anerkennung der Nachbarschaftshelferin oder des Nachbarschaftshelfers benannt wurde, konnten in anderen Bundesländern auch weitere Zuständigkeiten festgestellt werden. In Hamburg wurde z. B. die *Servicestelle Nachbarschaftshilfe* eingerichtet, welche hier auch die Anerkennung vornimmt. Im Saarland wird das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie diese Funktion übernehmen.

Tabelle 2: Anerkennungskategorien mit Erläuterungen

Volljährigkeit	Die Einzelperson muss volljährig sein.
Schulung	Die Einzelperson muss eine Schulung absolvieren oder sonstige Nachweise (z. B. einen Erste-Hilfe- Kurs) erbringen.
Fortbildung	Die Einzelperson muss in regelmäßigen Abständen (z. B. alle 3 Jahre) die Absolvierung einer Fortbildung nachweisen.



Umkreisbegrenzung	Die Einzelperson darf lediglich in einem bestimmten Umkreis seine/ihre Unterstützung anbieten.
Aufwandsentschädigung	Die Entschädigung des Aufwands darf offiziell eine bestimmte Höhe nicht überschreiten.
Zeiteinsatz	Die Einzelperson darf eine bestimmte Stundenanzahl im Engagement nicht überschreiten.
Verwandtschaft	Die Einzelperson darf mit dem Pflegebedürftigen nicht bis zum 2. Grad verwandt oder verschwägert sein.
Betreuungsanzahl	Die Einzelperson darf nur eine bestimmte Anzahl an Pflegebedürftigen unterstützen.
Wohngemeinschaft	Die Einzelperson darf mit dem Pflegebedürftigen nicht in einer häuslichen Gemeinschaft leben.
Pflegeperson (i.S.v. § 19 SGB XI)	Die Einzelperson darf nicht gleichzeitig auch Pflegeperson im Sinne von § 19 SGB XI sein.
Tätigkeitsbereiche	Die Einzelperson soll im Rahmen der Nachbarschaftshilfe lediglich bestimmte Tätigkeiten erbringen. Ein grundsätzlicher Ausschluss besteht für grundpflegerische Tätigkeiten, die höchstens im Ausnahmefall erbracht werden dürfen. Zur Grundpflege gehört die Pflege in den Lebensbereichen Körper, Ernährung und Mobilisierung.
Registrierung	Die Einzelperson oder das Tandem aus Einzelperson und Pflegebedürftigen müssen sich registrieren lassen.
Versicherungsschutz	Es ist festgeschrieben, dass die Einzelperson einen ausreichenden privaten Versicherungsschutz aufweisen muss.

Als Konsequenz aus den unterschiedlichen Festlegungen der Länder wurde innerhalb der vergleichenden Analyse eine unterschiedliche Niedrigschwelligkeit der Anerkennungsvoraussetzungen festgestellt. Die Niedrigschwelligkeit wurde als Funktion der zu erfüllenden Anerkennungsvoraussetzungen in qualitativer und quantitativer Hinsicht definiert und kann als ein Marker für den Professionalisierungsgrad der Angebotsform und der Qualitätsansprüche des Bundeslandes gewertet werden. Hierbei wurden insbesondere die Qualifizierungsanforderungen in den Bundesländern als ein Bewertungskriterium in den Blick genommen. Die Anerkennungsvoraussetzungen der Rechtsverordnungen der Bundesländer wurden als *niedrigschwellig* eingestuft, wenn diese relativ zu anderen Bundesländern, in Anzahl und Anspruch an verhältnismäßig wenig (bürokratische) Vorbedingungen geknüpft wurden. Demnach können die Anerkennungsvoraussetzungen in Hamburg (d. h. Schulung ist optional, Registrierung über die *Servicestelle Nachbarschaftshilfe*) und im Saarland (d. h. Nachweis über Erste-Hilfe-Schulung, Hygienebelehrung und Vorlage eines polizeilichen Führungszeugnisses) als besonders *niedrigschwellig* eingestuft werden. Danach folgen die Rechtsverordnungen von Mecklenburg-



Vorpommern (d. h. 8-stündige Schulung, Beantragung eines Institutionskennzeichens), Nordrhein-Westfalen (d. h. Schulung im Umfang eines Pflegekurses) und Schleswig-Holstein (20-stündige Schulung). Umso niedrigschwelliger eine Verordnung, desto durchlässiger ist diese für die relevante Zielgruppe und desto eher lassen sich engagementbereite oder bereits engagierte Einzelpersonen anerkennen und in diesem Bereich für ein nachbarschaftliches Engagement (langfristig) binden.

Während sich größere Unterschiede in Bezug auf die Anerkennungsvoraussetzungen feststellen ließen, wurde in Hinblick auf die möglichen Leistungsbausteine der Nachbarschaftshilfe ein weitestgehender Konsens in den Rechtsverordnungen erfasst. Einheitlich ist in den Rechtsverordnungen zumeist von „nachbarschaftlichen Unterstützungsleistungen“ die Rede, welche häufig über Tätigkeiten, wie die Begleitung zu Arztbesuchen, Anregung und Unterstützung bei sozialen Kontakten und der Freizeitgestaltung, Einkaufshilfen, Aktivitäten zur Erhaltung der Selbständigkeit in den Verordnungen definiert wurden. Das Saarland stellt hier eine Ausnahme dar. Im Saarland ist beabsichtigt, dass Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer ausschließlich hauswirtschaftliche Tätigkeiten übernehmen dürfen.

Es kann festgestellt werden, dass sowohl ein einheitliches Verständnis der Leistung beziehungsweise der Angebote von Einzelpersonen und damit einhergehende Rahmenbedingungen und Kriterien zum Angebot und zum Anbieter fehlen, was sich in den heterogenen Anerkennungsvoraussetzungen, variierenden Anerkennungsprozessen sowie länderspezifischen Rahmenbedingungen zur Umsetzung ausdrückt.

Die Auswahl der projektrelevanten Bundesländer orientierte sich in erster Linie an dem Vorliegen einer entsprechenden Möglichkeit, sich als Einzelperson im Rahmen eines ehrenamtlichen, nachbarschaftlichen Engagements im jeweiligen Bundesland anerkennen lassen zu können. Anschließend wurde auf Basis der vergleichenden Analyse und der Vorgaben des Auftraggebers in einem mehrstufigen Verfahren eine Vorauswahl getroffen. Demnach sollte mindestens ein Stadtstaat sowie ein Flächenland in Ost- und Westdeutschland in der Auswahl vorliegen. Die Auswahl umfasste fünf Bundesländer:

- Nordrhein-Westfalen
- Hamburg
- Schleswig-Holstein
- Mecklenburg-Vorpommern
- Saarland



In Absprache mit dem Auftraggeber, wurde Sachsen als ein weiteres Bundesland in das Projekt einbezogen. Da in Sachsen bereits eine funktionierende Unterstützungsstruktur für (wenn-gleich im Schwerpunkt gewerbliche) Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer existierte, wurde dieser Schritt für die verschiedenen Phasen der Durchführung, insbesondere aber zum Projektstart, als zielführend angesehen. Im Rahmen von vor-Ort Besuchen, Gruppeninterviews, Austauschtreffen sowie Telefoninterviews und -gesprächen, konnte so auf (praktisches) Erfahrungs- und Transferwissen zurückgegriffen werden, welches für die Konzeption und Einrichtung der Servicepunkt-Struktur genutzt werden konnte und zur besseren Einordnung der Ergebnisse (vgl. Kapitel 5) vergleichend mit einbezogen werden konnte.

Tabelle 3: Synopse der Rechtsverordnungen der beteiligten Bundesländer

Anerkennungsvoraussetzungen	Nordrhein-Westfalen	Hamburg	Schleswig-Holstein	Saarland	Mecklenburg-Vorpommern
Volljährigkeit	-	Ja	Ja	Ja	Ja
Schulung	mind. Pflegekurs (§ 45 SGB XI)	(optional)	mind. 20 UE	Erste-Hilfe-Kurs* ¹	mind. 8 UE
Fortbildung	-	(Erfahrungsaustausch)	8 UE/3 Jahre	-	6 UE/2 Jahre
Umkreisbegrenzung	-	-	Ja* ¹	-	Ja* ¹
Aufwandsentschädigung	-	Max. 5€/Std., Max. 2.400€/KJ	-	Höhe MiLoG* ² Max. 2400€/KJ	Max. 8€/Std.
Zeiteinsatz	-	-	-	-	Max. 25 Std./KM
Verwandtschaft	Ab 3. Grad	Ab 3. Grad	Ab 3. Grad	Ab 3. Grad	Ab 3. Grad
Betreuungsanzahl	1	2	3/KM	2	2
Wohngemeinschaft	Nein	-	Nein* ²	Nein	Nein
Pflegeperson (i.S.v. § 19 SGB XI)	-	-	Nein	Nein	Nein
Tätigkeitsbereiche	-	-	-	Ja	-
Registrierung	-	Ja über S-NBH	-	Ja über R-NBH	Institutionskennzeichen
Versicherungsschutz	privat	Subsidiär über S-NBH	privat	privat	Subsidiär über Land
Steuerbefreiungstatbestand	EStG § 3 Nr. 36	EStG § 3 Nr. 26	EStG § 3 Nr. 36	EStG § 3 Nr. 26	EStG § 3 Nr. 36
Anerkennende Stelle	PK des PB	S-NBH („Antragsfiktion“)	PK des PB	R-NBH („Antragsfiktion“)	Pflegekassen MV und Verband der Privaten Krankenversicherung e.V.



Anmerkungen	-	-	*1 innerhalb eines angemessenen Umkreises um den Wohnort des Pflegebedürftigen *2 Ausnahme: Gemeinschaften, die auf Projekten wie „Wohnen für Hilfe“ basieren	*1 Nachweise: Erste-Hilfe-Kurs, Hygienebelehrung, polizeiliches Führungszeugnis *2 9,35€/Std. (Stand: Juni 2020)	*1 innerhalb eines engen Umkreises um den Wohnort des Pflegebedürftigen
Sonstiges	(1) Kein Schulungsnachweis bis 30. September 2020	-	-	-	(1) Pflegestützpunkte beraten und koordinieren die Kontaktaufnahme
Bezeichnung der Verordnung	Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag und Förderung der Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur in Nordrhein-Westfalen (Anerkennungs- und Förderungsverordnung – AnFöVO) Link	Hamburgische Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag und deren Förderung sowie über die Förderung von Modellprojekten ehrenamtlicher Strukturen und der Selbsthilfe nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch (Hamburgische Pflege-Engagement Verordnung - HmbPEVO) Link	Landesverordnung zur Anerkennung und Förderung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag (Alltagsförderungsverordnung - AföVO) Link	Verordnung zur Änderung der Verordnung über die Anerkennung und Förderung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag sowie über die Förderung von Initiativen des Ehrenamts und der Selbsthilfe nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch Link	Landesverordnung über Angebote zur Unterstützung im Alltag, ehrenamtliche Strukturen und Selbsthilfe sowie Modellvorhaben zur Erprobung neuer Versorgungskonzepte und Versorgungsstrukturen (Unterstützungsangebotelandsverordnung - UntAngLVO M-V) Link
In Kraft seit	Vom 23. Januar 2019	Vom 31. Januar 2017	Vom 10. Januar 2017	Vom 10. Juli 2020	Vom 03. September 2019

Anmerkung: EStG = Einkommenssteuergesetz, KJ = Kalenderjahr, KM = Kalendermonat, MiLoG = Mindestlohngesetz, PB = Pflegebedürftiger, PK = Pflegekasse, S-NBH = Servicestelle Nachbarschaftshilfe, R-NBH = Registrierungsstelle Nachbarschaftshilfe im Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie des Bundeslandes Saarland, UE = Unterrichtseinheiten; weitere Erläuterungen im Text.

2.2 Konzeptionelle Grundlagen und weitere Rechercheergebnisse

Bei der Konzeptentwicklung der Servicepunkte war es von zentraler Bedeutung die Anschlussfähigkeit des Leistungsumfangs der Servicepunkte an die Zielgruppen anzupassen. Konzeptionell wurden daher sowohl die Bedarfs- und Versorgungssituationen häuslicher Pflege- und Unterstützungsarrangements berücksichtigt sowie die Potenziale, Motivationslagen und Erwartungshaltungen bürgerschaftlich engagierter Einzelpersonen. Um eine Passgenauigkeit und Niedrigschwelligkeit der Angebote von Servicepunkten zu gewährleisten, galt es insbesondere zu vermeiden, dass Verfahren und Strukturen der Ansprache, Akquise und Vermittlung von Unterstützungsleistungen aus dem professionellen Bereich, ungeprüft auf den Bereich des ehrenamtlichen Engagements übertragen werden. Um das freiwillige, ehrenamtliche beziehungsweise bürgerschaftliche Engagement von Einzelpersonen nachhaltig und im Interesse aller Beteiligten entwickeln und konstruktiv begleiten zu können, wurden daher weitere relevante Themenbereiche einer Begriffsdefinition und -Eingrenzung von bürgerschaftlichem Engagement, eine Recherche zu den Ergebnissen der Altruismus- und Engagementforschung der Konzeption der Servicepunkte vorangestellt, um die spezifische Motivationsstruktur für ehrenamtliches Engagement besser einschätzen und bewerten zu können.

2.2.1 Versorgungsstrukturen und Bedarfe der Hilfeempfänger

Die Versorgung von pflegebedürftigen Menschen findet zu großen Teilen in der eigenen Häuslichkeit statt (Bundesamt, 2018; Jacobs et al., 2020). Von den 3,41 Millionen Pflegebedürftigen in Deutschland im Dezember 2017 wurden mehr als Dreiviertel zu Hause gepflegt (Bundesamt, 2018) – 1,76 Millionen allein durch pflegende Angehörige. Um ein möglichst bedarfsgerechtes und nachhaltiges Versorgungssetting zu gestalten und eine häusliche Versorgung überhaupt erst zu ermöglichen, ist in der Regel ein entsprechender Hilfe-Mix erforderlich (Bundestag, 2016; Heusinger et al., 2017; Schulz und Geyer, 2014). Hierunter fallen u. a. eine vernetzte und integrierte Zusammensetzung formeller und professioneller Dienstleistungen, die leistungsrechtlich im Rahmen der Sozialgesetzbücher V, IX, XI und XII verortet sind, privat finanzierte Dienstleistungen und informelle Hilfen, die durch Angehörige, Freunde und Nachbarn erbracht werden sowie Angebote der Gegenseitigkeitshilfe in Form von Selbsthilfe.

Die Herausforderung besteht in der Regel darin, einerseits, eine vernetzte sozialräumliche Infrastruktur im Rahmen lokaler Daseinsvorsorge zu koordinieren und zu entwickeln und andererseits aus dieser Versorgungsstruktur ein für die individuelle Bedarfssituation passendes Arrangement zu erstellen. Die Rahmenbedingungen hierfür sind durch eine Vielzahl personeller (Naumann, 2014) und kontextueller Faktoren (räumliche Lage und bestehende Versorgungsstruktur) geprägt. Um die sich daraus ergebenden Schnittstellenaufgaben zu lösen wurden



bereits 2008 mit dem Pflege-Weiterentwicklungsgesetz die Voraussetzungen und leistungsrechtlichen Ansprüche für Case- und Care-Management geschaffen. In diesem komplexen Mehrebenensystem sollen Servicepunkte konzeptionell als sozialraumgestaltende und vernetzende Agenturen verortet werden.

Das bürgerschaftliche Engagement von Einzelpersonen, das durch Servicepunkte gefördert und operationalisiert werden soll, ist sowohl eine individuelle Hilfsressource für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen, Teil des persönlichen Hilfemix-Systems und sozialpolitisch und durch die Anerkennung im Sinne des § 45a SGB auch sozialrechtlich im Sorgesystem verortet (vgl. Kapitel 2.1). Nachbarschaftshilfe entsteht allerdings nicht einfach so. Gerade im Kontext von Anerkennungsvoraussetzungen auf der einen Seite und der Belastungssituation von Pflegebedürftigen auf der anderen Seite, muss sie zielgerichtet unterstützt und gefördert werden. Als Nachbarschaftshelferinnen oder Nachbarschaftshelfer engagierte Personen brauchen anlassbezogenen Information, Beratung und Vernetzung. Pflegebedürftige und ihre Angehörigen brauchen Unterstützung und Begleitung zur Förderung und Organisation ihrer persönlichen Hilfsnetzwerke, und auch die lokale Daseinsvorsorge muss sozialräumlich entwickelt und die verschiedenen Hilfen koordiniert und vernetzt werden (Besselmann et al., 2017).

Was es für eine gelingende Zusammenführung von Bedarf und Bedürfnis und die Förderung von Nachbarschaftshilfe damit braucht, sind Servicepunkte als kleinräumig agierende transparentgebende und koordinierende Schnittstellen- und Entwicklungsorganisationen als Teil eines verzahnten Case- und Caremanagements. Sie bilden idealtypisch das Bindeglied zwischen Menschen mit Unterstützungsbedarf und Unterstützenden, geben Informationen, qualifizieren, motivieren, schaffen Transparenz und vernetzen die verschiedenen Angebote. Servicepunkte müssen dafür zielgruppenspezifisch gegenüber Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen, interessierten Einzelhelferinnen und Einzelhelfern und als Teil einer vernetzten Sorgestruktur vor Ort wirken.

2.2.2 Bestehende Kontakt- und Vermittlungsstellen

Agenturen zur Vermittlung von Hilfeleistungen für pflege- und hilfebedürftige Personen und ihre Angehörigen existieren in vielfältiger Form und sehr unterschiedlicher Ausprägung. So wurden Kontakt- und Vermittlungsstellen im Rahmen des § 45a Abs. 1 Satz 3 SGB XI explizit aufgeführt und entsprechend von den GKV-SV Empfehlungen aufgegriffen (vgl. Kapitel 2.1). In der verordnungsrechtlichen Umsetzung sowie in der Versorgungsinfrastruktur im Rahmen des § 45a SGB XI spielen diese jedoch eine zu vernachlässigende Rolle oder werden wie in Rheinland-Pfalz sogar explizit von einer Anerkennung ausgeschlossen:



„Anerkennungsfähige Angebote zur Unterstützung im Alltag sind die in § 45a Abs. 1 und 2 des Elften Buches Sozialgesetzbuch genannten *Betreuungsangebote, Angebote zur Entlastung von Pflegenden und Angebote zur Entlastung im Alltag, mit Ausnahme der Agenturen zur Vermittlung von Unterstützungsleistungen für pflegebedürftige Menschen und Pflegende*“ (§ 1 Abs. 1 UntAngV RP⁹).

Die anerkannten Agenturen, die nach wie vor ihr Angebot bereitstellen, bieten kostenpflichtig eine Vermittlung von Hilfeleistungen an, die im Rahmen des Entlastungsbetrages abgerechnet werden können. Häufig sind hierbei auch Beratungsleistungen mit inbegriffen. Es handelt sich hierbei um eine Dienstleistung, die Analog zu anderen gewerblichen Anbietern im Rahmen der Vermittlung von Hilfeleistungen stattfindet, die beispielsweise von Unternehmen eingekauft werden und dabei eine ganze Bandbreite von Hilfeleistungen vermitteln (u. a. pflegerische Leistungen, Betreuungs- und Entlastungsleistungen, Kinderbetreuung, Einkaufshilfen und Fahrdienste, Urlaubsreisen, Kurzzeit- und Verhinderungspflegeplätze, ost-europäische Haushaltshilfen und Pflegekräfte).

Diese „professionalisierten“ Vermittlungsdienste stellten sich konzeptionell im Rahmen verschiedener Experteninterviews als nur eingeschränkt relevant für die Ausgestaltung von Servicepunkten heraus. Aufschlussreich waren Elemente des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit, sowie Vorgehensweisen bei der Akquise von Kunden sowie Leistungserbringenden und Beratungsangebote. Da die entsprechenden Leitfäden und Qualitätssicherungsprozesse in der Regel Teil des Betriebsgeheimnisses sind, konnten diese nur eingeschränkt Verwendung finden.

Ausschlaggebender waren hingegen Interviews mit Mitarbeitenden von Pflegestützpunkten und deren konzeptionelle Grundlagen (§ 7c SGB XI), da diese nicht nur die Kontakt- und Vermittlungstätigkeiten abbilden, sondern auch die Elemente des Case- und Caremanagements in sich vereinen. Für die konzeptionelle Vorbereitung der Servicepunkte wurden darüber hinaus die Erfahrungen verschiedener Freiwilligenagenturen, insbesondere in Bezug auf Assessmentinstrumente und Vermittlungs- sowie – sofern vorgesehen – Begleittätigkeiten und entsprechende Literatur ausgewertet (Burse, 2019).

Die Ergebnisse dieser Literaturrecherchen und qualitativen Erhebungen sind in die Ausgestaltung der Umsetzungsmodule der Servicepunkte eingeflossen (vgl. Kapitel 2.3).

⁹ Landesverordnung über die Anerkennung und Förderung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag, über die Förderung von Modellvorhaben und Initiativen des Ehrenamts sowie über die Förderung der Selbsthilfe nach den §§ 45a, 45c und 45d des Elften Buches Sozialgesetzbuch vom 12. Juli 2017

2.2.3 Bürgerschaftliches Engagement

Zunächst erfolgte eine Einordnung beziehungsweise Abgrenzung der Begrifflichkeit des „bürgerschaftlichen Engagements“ auf Basis der Feststellungen der Enquete-Kommission zur „Zukunft des Bürgerschaftlichen Engagements“. Hiernach begründet sich bürgerschaftliches Engagement in erster Linie auf dem „Bürgerstatus“, der in diesem Kontext die Freiheit eröffnet, sich einem Engagement *freiwillig* und ohne gesetzlichen Zwang zu verpflichten. Die Bezeichnungen „freiwilliges Engagement“ und „bürgerschaftliches Engagement“ können daher als weitestgehend identisch bewertet werden. Weiterhin spiegelt die große Vielfalt an Möglichkeiten, sich bürgerschaftlich zu engagieren, sich auch in einer Vielzahl an Begrifflichkeiten wider. Neben ehrenamtlichem, zivilgesellschaftlichem, gemeinwohlorientiertem, freiwilligem und bürgerschaftlichem Engagement, lässt sich in diesem Zusammenhang auch die Selbsthilfe sowie Bürger- und Freiwilligenarbeit nennen (Klein, 2000). Diese Bandbreite an Bezeichnungen kann einerseits als eine begriffliche Uneindeutigkeit gewertet werden, macht andererseits aber auch den vielschichtigen Charakter des „bürgerschaftlichen Engagements“ als Oberbegriff beziehungsweise Sammelbezeichnung für die verschiedenen Formen möglichen Engagements deutlich, die im Kern freiwillig und initial selbstmotiviert ausgeübt werden (Priller, 2009).

In Abgrenzung hiervon handelt es sich bei dem Begriff des „Ehrenamts“ um eine aus dem historischen Kontext des 19. Jahrhunderts erwachsene Bezeichnung, die eher eine regelgebundene und auf Dauer ausgelegte Unterform des „bürgerschaftlichen Engagements“ bezeichnet. Trotz dessen oder beziehungsweise gerade auf Grund der geschichtlichen Tradition wird das „Ehrenamt“ im öffentlichen Sprachgebrauch häufig für verschiedene Formen des Engagements verwendet und konnte somit auch im öffentlichen Diskurs und im Kontext der Rechtsverordnungen identifiziert werden. Aus diesem Grund wurden die Begrifflichkeiten des *bürgerschaftlichen* und *ehrenamtlichen* Engagements im Rahmen des Projekts weitestgehend synonym verwendet.

Die folgenden Kriterien wurden von der Enquete-Kommission zur Charakterisierung des *bürgerschaftlichen* beziehungsweise *ehrenamtlichen* Engagements herangezogen:

- Freiwilligkeit
- Gemeinwohlorientierung
- nicht auf materiellen Gewinn ausgerichtet

Diese definierenden Merkmale ließen sich in einem gewissen Umfang auch auf *bürgerschaftlich* engagierte Einzelhelferinnen/Einzelhelfer respektive *ehrenamtlich* engagierte Einzelhelferinnen/Einzelhelfer übertragen, wobei insbesondere in Bezug auf die Freiwilligkeit und die Gemeinwohlorientierung eine weitestgehende Übereinstimmung vorliegt. Das Kriterium „nicht auf

materiellen Gewinn ausgerichtet“ musste jedoch bei der Beschreibung der Motivationsstruktur von Einzelpersonen dagegen differenzierter betrachtet werden. Im folgenden Kapitel 2.2.4 wird auf die Motivationsstruktur der bürgerschaftlich engagierten Einzelhelferinnen und Einzelhelfer eingegangen und der Aspekt der Aufwandsentschädigung für die Nachbarschaftshilfe im Kontext von Pflege und Betreuung genauer erläutert.

2.2.4 Motivationsstruktur bürgerschaftlich engagierter Nachbarschaftshilfe

In Hinblick auf die Konzipierung einer auf bürgerschaftliches Engagement ausgerichteten Unterstützungsstruktur stellte insbesondere der Aspekt der zielgruppengerechten Ansprache eine wichtige Vorüberlegung dar, welcher nicht nur als Einflussfaktor für die Reichweite, sondern auch als den damit verbundenen Erfolg eines Servicepunkt-Konzepts bewertet wurde. Hierfür war es notwendig, eine elaborierte Betrachtung der Motivationsstruktur und der Beweggründe dieser Zielgruppe vorzunehmen.

Da keine fundierten empirischen Studien vorlagen, wurde vielmehr das „bürgerschaftliche Engagement“ in seiner Gesamtheit in den Blick genommen, wie es begrifflich auch in der Leistungsbeschreibung zum Projekt zugrunde gelegt wurde.

Im Deutschen Freiwilligensurvey 2014 (Simonson et al., 2014) wurde zur Abbildung der gesamten Bandbreite möglicher Formen des bürgerschaftlichen Engagements eine Begriffserweiterung vorgenommen, um die informellen Unterstützungsleistungen für Nachbarinnen und Nachbarn, im Freundeskreis, sowie für Bekannte und andere Personen, die nicht öffentlich, sondern im sozialen Nahraum stattfinden und weniger formal organisiert sind, einbeziehen zu können. Eine Übertragbarkeit auf den ehrenamtlich engagierten Einzelhelfer/die ehrenamtlich engagierte Einzelhelferin konnte vor diesem Hintergrund somit zumindest theoretisch angenommen werden.

Die Motive für freiwilliges Engagement als Ergebnis des vierten Deutschen Freiwilligensurveys können der Abbildung 2 entnommen werden. Es zeigte sich ein vielschichtiges Bild, bei dem insbesondere das Interesse nach Austausch mit anderen Menschen und „Spaß haben“ im Vordergrund stehen. Deutlich seltener, aber doch recht häufig wurden das Interesse an einer beruflichen Weiterentwicklung, an eigener Qualifizierung sowie Anerkennung und Ansehen der eigenen Person genannt. Immerhin deutlich mehr als die Hälfte der Befragten, insbesondere in den älteren Jahrgängen, nannte das Motiv die „Gesellschaft mitgestalten“ zu wollen als wichtige Motivation für ihr bürgerschaftliches Engagement.

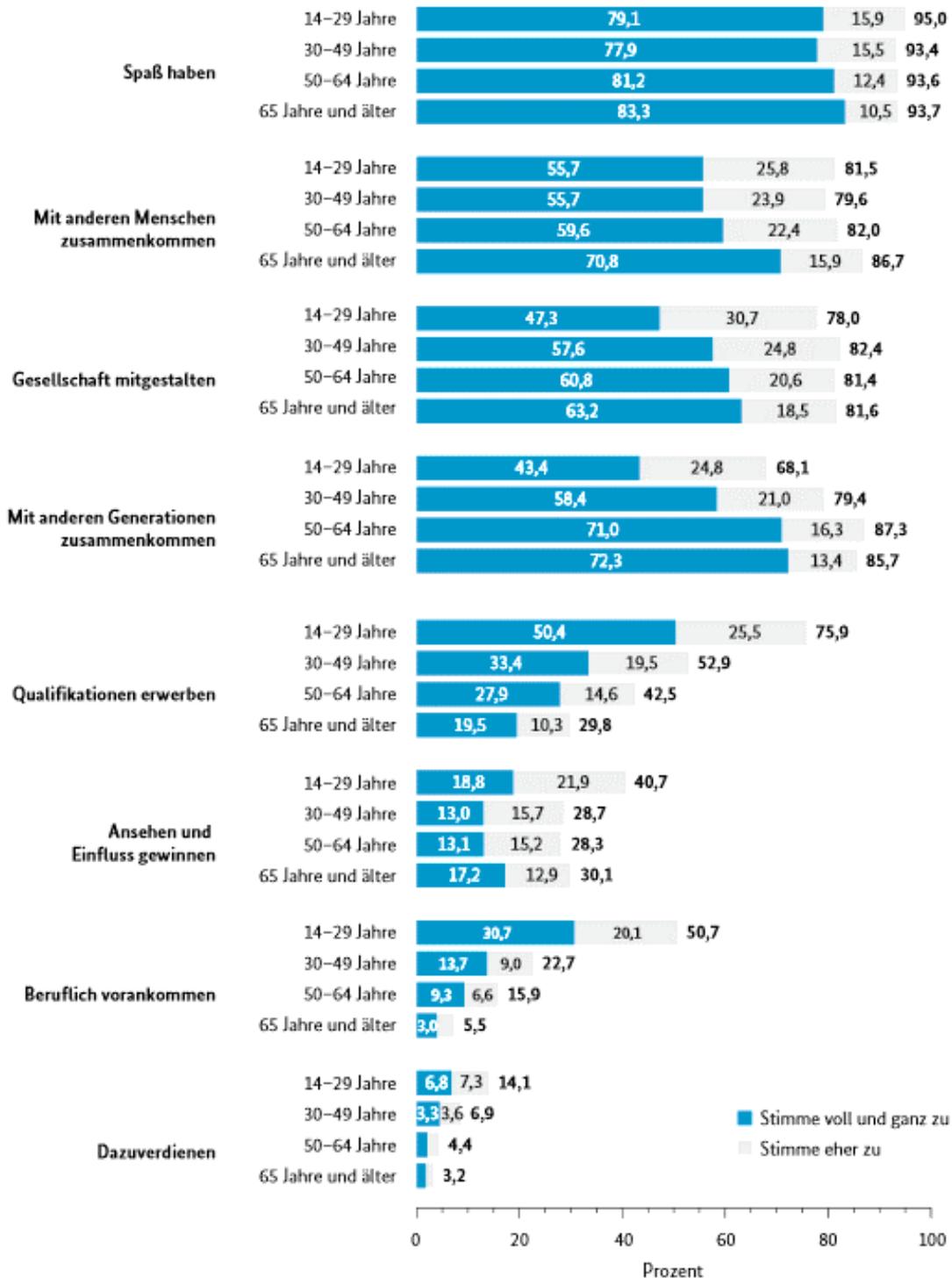


Abbildung 2: Motive freiwillig engagierter Personen gemäß Freiwilligensurvey 2014

Das Motiv „Dazuverdienen“ ist im Vergleich zu den weiteren Dimensionen dagegen am geringsten ausgeprägt und weist zudem einen leichten Altersgradienten auf, mit einer höheren Anzahl an jüngeren Personen, die dieses Motiv angegeben haben. Analog hierzu konnte in Bezug auf die Einzelhelferinnen und Einzelhelfer die Annahme aufgestellt werden, dass diese in der Nachbarschaftshilfe, insbesondere auf Grund ihrer Altersstruktur und der Altersstruktur



der Zielgruppe, vornehmlich ein nicht gewerbliches Engagement sehen, das damit der Definition des bürgerschaftlichen Engagements weitestgehend entspricht. Die im Rahmen einer Anerkennung mit dem Engagement verbundenen potenziellen Geldflüsse durch eine Inanspruchnahme des Entlastungsbetrags, führten innerhalb einer differenzierten Betrachtung sowie informellen Gesprächen mit relevanten und betroffenen Personenkreisen zu der Feststellung, dass sich diese Geldflüsse einerseits auf den für das Engagement erforderlichen Sachaufwand und andererseits auf die Möglichkeit der betreuten Menschen beziehen, durch eine Aufwandsentschädigung, Dankbarkeit und Anerkennung zum Ausdruck bringen zu können.

Die Aufwandsentschädigung kann als eine besondere Form der finanziellen Anerkennung und Aufwandsvergütung innerhalb des bürgerschaftlichen Engagements verstanden werden, wobei diese nicht als Vergütung im ursprünglichen Sinn, sondern als eine „Belohnung“ für das jeweilige Engagement zu betrachten ist. Häufig ist die Aufwandsentschädigung pauschal bemessen, kann aber auch gezielt an dem entstandenen Sachaufwand für ein Engagement bemessen werden. In diesem Fall spricht man technisch auch vom sogenannten Auslagenersatz.

In der Fachdiskussion wird eine Vergütung jenseits des tatsächlich entstandenen Aufwands, z. B. für Fahrten und Material, grundsätzlich als kritisch angesehen. Häufig wird auf die Gefahr hingewiesen, dass die Engagierten in eine „Grauzone“ zwischen bürgerschaftlichem Engagement und dem Niedriglohnsektor geraten. Ein auf materiellen Gewinn ausgerichtetes Handeln könnte zudem eine Abkehr von der Gemeinwohl- beziehungsweise Nutzerorientierung hin zu einer Realisierung von materiellen (finanziellen) Eigeninteressen bewirken und damit einem wesentlichen Kriterium für bürgerschaftliches Engagement widersprechen. Ungeachtet dieser „Gratwanderung“, wird in einem geringfügigen finanziellen Anreiz, insbesondere im betreuenden/pflegerischen Bereich, aber auch eine Möglichkeit gesehen, Engagementpotenziale zu mobilisieren und vor allem auf Dauer zu erhalten. Um diese „Grauzone“ anzusprechen, wird vom *Nationalen Forum für Engagement und Partizipation* beispielsweise empfohlen, andere Formen der Anerkennung für geleistete Tätigkeiten, wie Qualifizierung, Teilhabe an Infrastruktur und sozialen Netzwerken oder Vergünstigungen für öffentlichen Nahverkehr oder Kulturveranstaltungen der pauschalen Vergütung auf Stundenbasis vorzuziehen. Diese Vorschläge wurden jedoch in der Regel mit Blick auf eine andere Zielgruppe formuliert, die sich im Rahmen von Gruppen – meist im Kontext von Vereinen – engagieren. Entscheidend war schlussendlich die Frage, inwieweit die Hilfeleistung durch eine Aufwandsentschädigung, die über die Erstattung des Sachaufwands hinausgeht, die Engagementsituation nachteilig beeinflussen kann. Für die Nachbarschaftshilfe ergibt sich, dass dies im Einzelfall möglich sein kann, aber in der Regel die Ausnahme darstellt, sodass in der Gesamtbetrachtung die nutzbringenden Aspekte der Aufwandsentschädigung überwiegen.

Als Ergänzung zu den Ergebnissen des Deutschen Freiwilligensurvey 2014 und den hieraus abgeleiteten Schlussfolgerungen für die ehrenamtlichen Einzelhelferinnen und Einzelhelfer, die auf Grund der unzureichenden Datenlage, zumindest empirisch gesichert, derzeit nicht bestätigt werden können, wurden stichprobenartig explorative, semi-strukturierte Interviews mit bereits engagierten Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern in Sachsen durchgeführt. Diese Interviews wurden über die Koordinierungsstelle für Nachbarschaftshilfe und die dazugehörige Pflegedatenbank¹⁰ als Teil des Erfahrungsaustauschs mit Sachsen vermittelt und durchgeführt. Aus diesen Interviews konnten die folgenden Motive herausgearbeitet werden. Eine Ergänzung sowie ein Abgleich dieser Motive hinsichtlich ihrer Repräsentativität, also inwieweit diese Motivlagen als typisch für Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer bewertet werden können, wurden im Rahmen der Evaluation und wissenschaftlichen Begleitung vertieft (vgl. Kapitel 5.4.1).

- **Mitgefühl und Empathie**

Personen in der Nachbarschaft, die erkennbar Probleme bei der Alltagsbewältigung haben, werden aus Mitgefühl unterstützt.

- **Verantwortungsgefühl und Verantwortungsbewusstsein**

Hilferufe aus der Nachbarschaft beziehungsweise dem persönlichen Nahraum, denen man sich aufgrund sozialer Normen, aber auch eigener moralisch-ethischer Werte nicht entziehen kann

- **Wunsch nach Anerkennung und Wissenstransfer**

Weitergabe von eigenen, informell erworbenen Fertigkeiten, Kenntnissen und praktischen Erfahrungen in einer als sinnvoll und nützlich erachteten Art und Weise

- **Wunsch nach Kontinuität**

Das Bedürfnis, anderen Menschen im Anschluss an eine möglicherweise länger wahrgenommene Betreuung und Pflege im familiären Kontext zu helfen: „Ich habe 5 Jahre meine Mutter gepflegt und kann nach ihrem Tod durch die Unterstützung anderer meinem Leben einen neuen Sinn geben“.

- **Wunsch nach Optimierung**

Auf Grund der persönlichen Einschätzung, dass eine Unterstützung besser, d. h. vor allem persönlicher gestaltet werden kann, als dies durch professionelle Dienste erfolgen kann, die „im Sekundentakt“ unpersönliche Hilfe leisten

¹⁰ <https://www.pflegenetz.sachsen.de/pflegedatenbank/>



- **Wunsch nach Unabhängigkeit**
Eigenverantwortlichkeit und Flexibilität

2.3 Konzeption „Servicepunkt“

Ausgehend von den Ergebnissen der Recherche, unter besonderer Berücksichtigung der spezifischen Motivationskonstellation bürgerschaftlich engagierter Einzelpersonen sowie den Ableitungen für die ehrenamtlich engagierte Einzelhelferin / den ehrenamtlich engagierten Einzelhelfer wurde das Konzept zur Struktur und zum Aufbau sowie den unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern der Servicepunkte entwickelt und ausformuliert. In diesen Prozess der Konzeptualisierung konnten überdies, zusätzlich zu den geführten Interviews mit den bereits engagierten Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern, die Anregungen, Hinweise und Ideen aus dem telefonischen Austausch mit den zuständigen Verwaltungs- und Koordinierungsstellen der Nachbarschaftshilfe in Sachsen eingebracht und konstruktiv verarbeitet werden.

Die Konzeptualisierung wurde grundlegend als eine Erweiterung der Care- und Casemanagementpotenziale bestehender Organisationen und Einrichtungen gedacht. Dem Aufbau einer ausgelagerten und damit eigenständigen Unterstützungsstruktur sollte, vor dem Hintergrund der Vermeidung sogenannter *Doppelstrukturen*, vorgebeugt werden. Es standen also die Erweiterung und ggf. Optimierung vorhandener Potenziale und Strukturen im Fokus. Neben der Vermeidung von redundanten Strukturen, wurde hiermit auch beabsichtigt, alle mit dem Aufbau und der Verstetigung verbundenen Maßnahmen, in die laufende Organisationstätigkeit einbetten zu können, um den zeitlichen und personellen Einsatz mit dem Alltagsgeschäft der Organisationen in Einklang bringen zu können. Darüber hinaus wurde der Servicepunkt in seiner grundsätzlichen Ausrichtung, als eine „Anlaufstelle“ im Sinne einer passiven Unterstützungsstruktur intendiert. Dies erfolgte vor der Annahme, dass den Einzelhelferinnen und Einzelhelfern, die sich im Rahmen der RVO unabhängig von Organisationen und Vereinen engagieren, eine besondere Eigeninitiative auf Grund ihrer Motivlage inhärent ist und somit eine „Komm“-Struktur die Bedürfnisse dieser Personengruppe besser abbilden kann als eine ausschließlich aufsuchende Struktur.

Die genaue Ausrichtung des Servicepunkte-Konzepts auf die Bedarfe der Zielgruppe(n) erfolgte über die Konstruktion verschiedener Konzeptbausteine beziehungsweise -module, wobei jedes Modul den angenommenen Bedarf der Zielgruppe(n) widerspiegelt. Gleichzeitig illustrieren die Bausteine das Aufgaben- und Tätigkeitsspektrum sowie Leistungsprofil eines Servicepunkts. Folgende Aspekte standen hierbei im Vordergrund:

- Strategien zur Gewinnung von Einzelhelferinnen und Einzelhelfern



- Qualifikation von Einzelhelferinnen und Einzelhelfern
- Unterstützungsbedarf der Einzelhelferinnen und -helfer bei der Antragstellung für die Anerkennung
- Vermittlung von Einzelhelferinnen und Einzelhelfern an Pflegebedürftige und deren Angehörige
- Unterstützung von Einzelhelferinnen und Einzelhelfern durch die Einrichtung förderfähiger Angebote, wie Erfahrungsaustausch, Supervision und Ombudsstellen

Aus diesen lose formulierten Bausteinen wurden die folgenden konkreten Module mit klarer inhaltlicher Abgrenzung abgeleitet:

- Öffentlichkeitsarbeit
- Netzwerkarbeit
- Aufklärung („Clearing“)
- Information & Beratung
- Vermittlung
- Begleitung

In einem nächsten Schritt wurden diese theoretischen Module miteinander prozesshaft in Beziehung gesetzt. Die Konzeptbausteine wurden zusammen mit einer Prozessübersicht in Abbildung 3 kondensiert. Die Abbildung stellt den theoretischen Ablauf der Servicepunkt-Tätigkeit dar. Aus Gründen der Nachvollziehbarkeit wurden die Module in klar voneinander abgegrenzte und schematisch getrennte Bereiche eingeteilt. Auch wenn diese Abgrenzung inhaltlich begründet war, konnte davon ausgegangen werden, dass die praktische Arbeit „fließender“ erfolgen würde, was insbesondere auf das „Clearing“ sowie die Information und Beratung zutrifft. Zwischen diesen Bereichen konnten in der praktischen Arbeit starke Überschneidungen angenommen werden.

Die Beschreibung der zentralen Leistungsbausteine beziehungsweise Module wurde des Weiteren als eine Beschreibung der grundlegendsten Strategien und Rahmenkriterien vorgenommen, welche nicht als „Blaupause“ im Sinne eines statischen Konzepts, sondern als Umsetzungshilfe und grundsätzlicher Rahmen für die final ausgewählten Organisationen zur Weiterentwicklung ihrer Case- und Caremanagementpotenziale beabsichtigt wurde (vgl. Kapitel 4). Eine Weiterentwicklung und Anpassung des Konzepts wurde über den gesamten Projektzeitraum vorgenommen. Das Ergebnis dieses kontinuierlichen Weiterentwicklungsprozesses wurde in Form einer Handreichung aufbereitet (www.einzelhelfer.de).



Diese offen-dynamische Konzeptgestaltung erfolgte unter der Prämisse der Flexibilisierung des Konzepts, sodass die jeweiligen Einrichtungen und Organisationen eigene Anpassungen und Akzentuierungen des lokalen Servicepunkts in Hinblick auf ihre Organisationkultur, den lokalen und regionalen Gegebenheiten sowie den verschiedenen landesrechtlichen Rahmenbedingungen und Vorgaben vornehmen konnten (vgl. Kapitel 2.1). Konzeptionell befinden sich die Servicepunkte in einem Mehrebenensystem häuslicher Versorgung und der Förderung von sozialräumlich verorteten Engagements, sodass eine prozesshafte und dynamische Ausgestaltung der Servicepunkte u. a.:

- die Anschlussfähigkeit zur umsetzenden Organisation gewährleistet,
- die sozialräumlichen Rahmenbedingungen berücksichtigt,
- es ermöglicht, auf die Bedarfe von Engagierten, Pflegebedürftigen und Angehörigen reagieren zu können,
- gesetzliche und untergesetzliche Rahmenbedingungen, die in diesem Handlungsfeld (§§ 45a-c SGB XI) in der Regel föderal organisiert sind, für jedes Bundesland berücksichtigen zu können und
- es ermöglicht, einen zirkulären Begleitungs- und Forschungsansatz umzusetzen, um Zwischenergebnisse prozesshaft direkt wieder in die Umsetzung aufnehmen zu können.

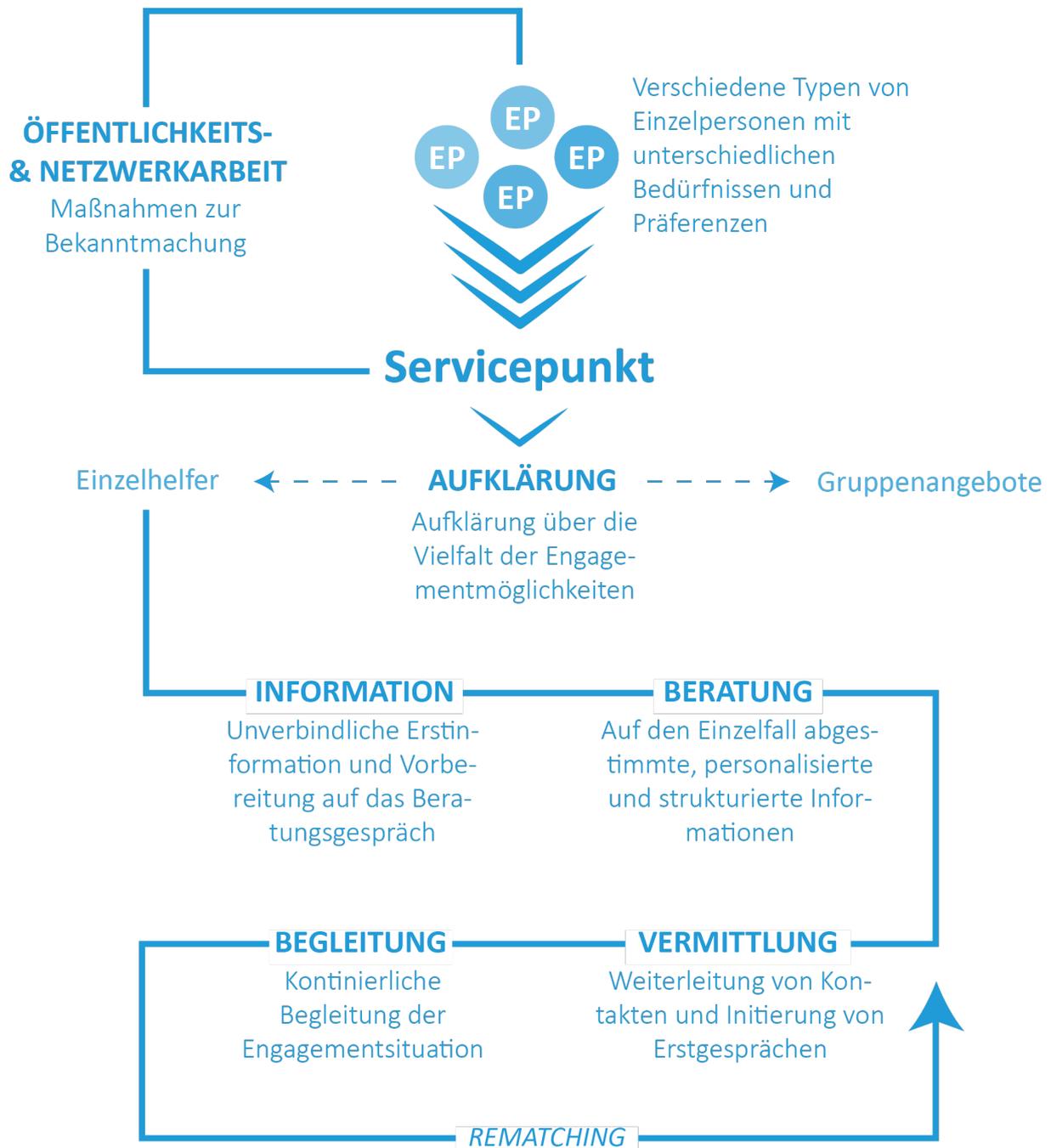


Abbildung 3: Struktur und Prozessübersicht der Konzeptbestandteile eines Servicepunkts

2.3.1 Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit zielt grundsätzlich auf die Bekanntmachung des Servicepunkts und des damit zusammenhängenden Unterstützungsangebots ab. Indem über die Themenkomplexe „Nachbarschaftshilfe“, „Angebote zur Unterstützung im Alltag“ und den „Entlastungsbeitrag“ aufgeklärt und informiert wird, soll Transparenz geschaffen und dadurch die Zugänge zur ehrenamtlichen und anererkennungsfähigen Nachbarschaftshilfe erleichtert werden, sodass die



häusliche Versorgung von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen als zentrales Projektziel forciert und in das öffentliche Bewusstsein gerückt wird. Der Servicepunkt präsentiert sich als „Anlaufstelle“ und „Lotse“ für interessierte und motivierte Einzelpersonen sowie hilfe- und pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige, die bei der Aufnahme beziehungsweise Inanspruchnahme und Aufrechterhaltung des nachbarschaftlichen Engagements eine allgemeine und/oder zielorientierte Unterstützung benötigen.

In diesem Zusammenhang sind die Definition und Eingrenzung der Zielgruppe eine wesentliche Grundvoraussetzung für eine spezifisch ausgerichtete Öffentlichkeitsarbeit. Es können drei wesentliche Zielgruppen unterschieden werden:

1. Einzelpersonen, die sich bei hilfe- und pflegebedürftigen Menschen in ihrer räumlichen oder sozialen Umgebung bürgerschaftlich und von Organisationen unabhängig engagieren beziehungsweise engagieren möchten und nach Landesrecht als Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer anerkennungsfähig sind.
2. Hilfe- und pflegebedürftige Menschen, die die Empfänger der nachbarschaftlichen Unterstützung durch die von den Einzelhelferinnen und Einzelhelfern angebotenen und erbrachten Leistungen darstellen. Hierunter fallen in erster Linie Personen mit einem Pflegebedarf und einem entsprechenden Pflegegrad (1 bis 5), die in ihrer häuslichen Umgebung versorgt werden. Sie sind die Anspruchsberechtigten des monatlichen Entlastungsbetrags von 125,00 € nach § 45b SGB XI.
3. Die Angehörigen der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen.

Die Öffentlichkeitsarbeit muss diesen unterschiedlichen Zielgruppen entsprechend offen und transparent, aber gleichzeitig in Form, Farbe und Gestaltung den besonderen Bedarfen und Bedürfnissen der Zielgruppen gerecht werden. Eine (geduldige) öffentlichkeitswirksame Kommunikation ist damit bereits in den ersten Phasen des Aufbaus notwendig. Es können hierbei verschiedene Medien unterschieden werden, die zur Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt werden können:

- dialogorientierte Medien
- klassische Medien
- digitale Medien

Eine übergeordnete Rolle spielt die dialogorientierte Öffentlichkeitsarbeit in Form von persönlichen Kontakten und Gesprächen sowie individuellen Ansprachen im Sinne einer mündlichen „Face-to-Face-Kommunikation“. Es kann davon ausgegangen werden, dass die Zielgruppen,



insbesondere über diese direkten Kommunikationswege und die dialogische Auseinandersetzung mit den Themen, am besten erreicht werden, zumal jede informierte Person einen potenziellen Multiplikator darstellt, die ihrerseits die Information aktiv weitertragen kann. Dialogorientierte Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit sind:

- Tag der offenen Tür
- Informationsstände
- Kongresse und Messen
- Seminare und Workshops
- Telefonate
- Symposien
- Gruppengespräche
- Beratungsdienste
- Ausstellungen
- Feste

Unterstützend und als eigenständige Informationsträger können hierbei verschiedene klassische Werbe- und Kommunikationsmedien eingesetzt werden. Diese stellen im speziellen bei der kontaktlosen Öffentlichkeitsarbeit ein wichtiges Instrument in der Kommunikation nach außen dar. In diesem Zusammenhang gilt es Modelle der Werbewirksamkeit zu beachten, wie das bereits etablierte AIDA-Prinzip, welches auf den Werbeforscher Elmo Lewis (1898) zurückgeht. Die Werbewirksamkeit kann hiernach in vier Phasen eingeteilt werden:

- (A)ttention = Man erzeugt Aufmerksamkeit für das Projekt beziehungsweise das Angebot
- (I)nterest = Man weckt Interesse, ein Angebot in Anspruch zu nehmen beziehungsweise ein Angebot bereitzustellen
- (D)esire = Man spricht die Wünsche in den Zielgruppen an („Da wird mir geholfen.“, „Da muss man doch was tun.“)
- (A)ction = Angebote werden bereitgestellt und in Anspruch genommen

Vor dem Hintergrund dieses Modells sollten bei der Erstellung von Printmedien und digitalen Beiträgen folgende Grundsatzfragen berücksichtigt werden:



- Was soll kommuniziert werden? (z. B. „Hilfe findest du hier.“, „Hilfe kannst du hier anbieten.“)
- Wie soll kommuniziert werden? (u. a. sollte auf eine exakte Wortwahl geachtet werden)
- An wen richtet sich die Kommunikation? (u. a. motivierte und engagementbereite Einzelpersonen und Menschen mit einem Unterstützungs- und Hilfebedarf sowie deren Angehörige)
- Über wen oder was kann die Kommunikation erfolgen? (u. a. Plakate, Flyer, Aufkleber, Veranstaltungen, Referentinnen/Referenten, Zeitungsanzeigen)
 - Zu den klassischen Medien gehören:
 - Plakate
 - Flyer
 - Pressemitteilungen
 - Zeitungsanzeigen
 - Zu den digitalen Werbemedien gehören u. a.:
 - Homepage
 - Social Media
 - Newsletter
 - Blogs
 - Videos

Unabhängig von dem eingesetzten Kommunikationsmedium sollte auf eine zielgruppensensible Darstellung und Gestaltung sowie einen sinnvollen „Medien-Mix“ geachtet werden. Dieser richtet sich sehr stark an die verfügbaren zeitlichen Ressourcen und die regionalen Gegebenheiten, erfordert also ein gewisses Maß an Flexibilität. So können beispielsweise persönliche Ansprachen und Zeitungsanzeigen in der einen Region als sinnvoller Kommunikations-Mix mit hoher Reichweite eingesetzt werden, während in anderen Regionen mehr Personen durch eine regelmäßige telefonische Verfügbarkeit mit festen Sprechzeiten sowie dem Einsatz von Flyern erreicht werden können.

Um die Öffentlichkeitsarbeit der Servicepunkte zu unterstützen und den Servicepunkten einen bundesweit einheitlichen optischen Rahmen zu geben, wurde zusammen mit einer Agentur ein Projekt-Logo (Abbildung 4) sowie ergänzend hierzu ein Corporate Design und Farbschema



entwickelt. Zusätzlich wurden öffentlichkeitswirksame klassische Medien zur weiteren Unterstützung angefertigt (u. a. Flyer, Plakat, Pressemitteilung).



Abbildung 4: Projektlogo und Farbschema

2.3.2 Netzwerkarbeit

Die Netzwerkarbeit erfolgt im Ablauf optimalerweise synchron oder parallel zur Öffentlichkeitsarbeit und bildet eine weitere Komponente zur Erhöhung des Bekanntheitsgrads. Im Zentrum der Netzwerkarbeit steht eine sinnvolle Einbeziehung und Vernetzung mit relevanten Akteuren der lokalen, regionalen und überregionalen Seniorenarbeit, um insbesondere im Clearing über weitere Angebote und Engagementmöglichkeiten aufklären zu können. Die Weiterentwicklung des Netzwerks ist dabei abhängig von den bereits vorhandenen Netzwerkpartnern in der Region, wobei eine Ausweitung im Hinblick auf Akteure vorgenommen werden sollte, die einerseits die Versorgung von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen im Blick haben und andererseits im Rahmen der Nachbarschaftshilfe von übergeordneter Bedeutung sind, um ggf. Herausforderungen gemeinsam ansprechen zu können. Insofern ist auch eine (über-)regionale Vernetzung der Servicepunkte zu einem Ländernetzwerk anzustreben. Hierzu sollen im Projekt gezielt verschiedene Austauschformate eingesetzt werden. Zu den möglichen Netzwerkpartnern gehören:

- Vereine, Organisationen und Einrichtungen
- Ansprechpersonen im Sozialministerium beziehungsweise anderen Behörden und verantwortlichen Stellen
- Ansprechpersonen bei der Pflegeversicherung beziehungsweise Pflegekasse
- örtliche Medien
- Interessenvertretungen
- Kommunen und Kreise
- Sonstige: Finanzämter und Versicherungen



Ziel ist es, Synergien zu schaffen und ein Netzwerk auf Organisations- und Verwaltungsebene zu errichten, welches sich gegenseitig bei Bedarf unterstützen und weiterhelfen kann. Gleichzeitig ist diese Form der Auseinandersetzung mit anderen Akteuren wichtig, um sich einen Überblick über die lokale und regionale Angebotsvielfalt zu machen. Indem Insellösungen vermieden werden, kann auch das Ideal einer zusammenwachsenden Gemeinschaft im Sinne einer „Caring Community“ weiter vorangetrieben werden.

Ein Netzwerk ist in erster Linie das Resultat engagierter Personen, die ausgehend von einer Problemstellung beziehungsweise eines übergeordneten Ziels für eine Region eine Vernetzung initiieren und sich in der Folge um die Aufrechterhaltung kümmern. Zunächst gilt es potenzielle Netzwerkmitglieder zu identifizieren, wobei u. a. auf bestehende Kontakte zurückgegriffen werden kann. Diese Mitglieder sollten nach Möglichkeit etablierte Akteure darstellen. Für die Identifikation können folgende Leitfragen herangezogen werden:

- Wer könnte ein Interesse am geplanten Netzwerk haben?
- Wem wäre es recht, wenn das Netzwerk nicht ins Leben gerufen würde?
- Wer könnte das Netzwerk ideell fördern?
- Wer beeinflusst die Entscheidung, ob das Netzwerk zustande kommt?

Darüber hinaus können die folgenden Fragen bei einer Einschätzung der Eignung eines möglichen Partners für ein Netzwerk herangezogen werden:

- Welche Interessen und Einstellungen vertritt der mögliche Partner?
- Welche Kooperationen unterhält der mögliche Partner zu anderen Organisationen/Institutionen/Stellen?
- Welche Ressourcen und Fähigkeit, die Ressourcen verfügbar zu machen, kann der Partner einbringen?
- Wird der Partner das Vorhaben möglicherweise positiv oder negativ beeinflussen?

Einer der wesentlichen Gründe für den Anschluss an ein Netzwerk sind gemeinsame und persönliche Vorteile. Diese sollten den Akteuren in der Umgebung über persönliche Gespräche transparent gemacht werden. Werden unbekannte Akteure angesprochen, sollten neben weichen Faktoren, wie Empathie und Wissen zur Position des Gesprächspartners, eine passende Kommunikationsstrategie für ein Gespräch auf Augenhöhe entwickelt werden, bei dem die Würdigung des Gesprächspartners als Expertin oder Experte erfolgen sollte. Hierbei ist es nützlich auf folgende Punkte zu achten:

- Fragen statt Antworten



- offene Fragen stellen
- Potenzielle neue Netzwerkmitglieder sollten den größten Gesprächsanteil haben

Letztlich besteht ein Netzwerk aus Partnern unterschiedlicher Rollen, welche zu unterschiedlichen Zeitpunkten mehr oder weniger intensiv einbezogen werden können. Es braucht jedoch einen kontinuierlichen und offenen Austausch, um ein Netzwerk zu festigen und nachhaltig zu etablieren. Instrumente, die eingesetzt werden können, sind:

- Pressearbeit
- Infostände
- persönliche Ansprache

Es ist davon auszugehen, dass die partizipierenden Organisationen bereits über ein umfangreiches und etabliertes Netzwerk verfügen, über welches sie in der Lage sind, Ressourcen mit dem Ziel der schnellen und bedarfsgerechten Information und Beratung sowie letztlichen Versorgung zu bündeln. Auf dieses Netzwerk gilt es mit einer eventuellen Erweiterung zurück zu greifen. Die erscheint insbesondere für die kooperative Unterstützung bei der Umsetzung von Anerkennungs voraussetzungen (z. B. Qualifikation) für Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer sinnvoll. Etablierte Kommunikationsprozesse beispielsweise zu Kostenträgern und Beratungsstellen bieten zudem Potenziale bei der Begleitung und Vermittlung sowie ggf. Fragen der Kostenabrechnung etc.

2.3.3 Aufklärung („Clearing“)

Die Aufklärung beziehungsweise das „Clearing“ baut in der Abfolge der *Servicepunkt*-Tätigkeit auf der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit auf und richtet sich in erster Linie an interessierte Einzelpersonen, aber auch an hilfe- und pflegebedürftige Menschen sowie deren Angehörige. Gleichzeitig dient es dazu die Einrichtung vorzustellen, die damit verbundenen Ziele in den Vordergrund zu rücken und auf die Projekte einzugehen, die durchgeführt werden. Ziel ist es, transparent und ergebnisoffen über die verschiedenen Themenfelder der Einrichtung aufzuklären, wobei sich der Umfang dieser Aufklärung sehr stark an dem jeweiligen Interesse und der Spezifität der Anfragen orientieren sollte, um die Kommunikation möglichst zielgerichtet und effizient gestalten zu können. Die Übergänge zwischen dem „Clearing“ der Information und der Beratung sind dabei fließend. Während im „Clearing“ für potenzielle Einzelhelferinnen und Einzelhelfer eine Übersicht über die Vielfalt der Engagementmöglichkeiten in der Region im Fokus steht, sollen hilfe- und pflegebedürftige Menschen mit Hilfe- und Unterstützungsbedarf über verfügbare Angebote und Versorgungsmöglichkeiten aufgeklärt werden. Das „Clearing“ kann die folgenden Aspekte und Themen umfassen:



- Leitbild der eigenen Einrichtung sowie die damit verbundenen Ziele
- aktuell durchgeführte Projekte, relevante Themenfelder und Zielsetzungen
- Aufklärung über die Vielfalt an Engagementmöglichkeiten in der Region für engagementbereite Einzelpersonen (von Gruppen- bis organisationsunabhängigen Angeboten)
- Aufklärung über mögliche Angebots- und Unterstützungsformen für hilfe- und pflegebedürftige Menschen (von Gruppen- bis organisationsunabhängigen Angeboten)

Darüber hinaus sollte der Servicepunkt insbesondere beim „Clearing“ von interessierten Einzelpersonen in der Lage sein, eine Bedarfs- beziehungsweise Erwartungsanalyse vornehmen zu können, um so die Motivation, die Wünsche und das Interesse der anfragenden Personen zu klären. Folgende Leitfragen können hierbei einbezogen werden, wobei grundsätzlich auf persönliche und berufliche Aspekte, die Familiensituation, die Belastbarkeit, die Erfahrungen mit anderen Menschen sowie die Erwartungen und Motive eingegangen werden sollte.

- Sind Sie oder waren Sie bereits irgendwo bürgerschaftlich engagiert?
- Welche Tätigkeiten sind Sie bereit zu übernehmen?
- An welchen wöchentlichen/monatlichen Zeitaufwand haben Sie gedacht?
- Für welchen Zeitraum möchten Sie sich engagieren?
- Möchten Sie auf persönliche Erfahrungen, eigene Interessen und/oder berufliche Kompetenzen zurückgreifen beziehungsweise diese einbringen?
- Möchten Sie neue Fertigkeiten und Fähigkeiten austesten?
- Möchten Sie einen Gegenpol zu Ihrer Berufswelt schaffen?
- Suchen Sie nach einer sinnstiftenden Beschäftigung neben der Arbeit?
- Sind Sie auf der Suche nach neuen und persönlichen Kontakten?
- Sind Sie auf der Suche nach gesellschaftlicher und persönlicher Anerkennung?
- Möchten Sie sich mit einer Organisation identifizieren?
- Inwiefern ist Ihr Glaube wichtig?
- Besteht eine persönliche Betroffenheit?
- Verfolgen Sie ideelle Ziele und möchten die Welt verbessern?
- Ist Hilfsbereitschaft Ihr zentraler Motivationsfaktor?



- Warum möchten Sie sich freiwillig engagieren?
- Warum suchen Sie gerade im sozialen Bereich hiernach?
- Welche Absicht verfolgen Sie mit ihrer Hilfe?
- Welche Fähigkeiten und Fertigkeiten möchten Sie in das Engagement einbringen?
- Gibt es etwas, das Sie lernen möchten?
- Wie schätzen Sie Ihre sozialen Kompetenzen ein (Kommunikationsbereitschaft, Belastbarkeit, Engagementbereitschaft, Konfliktfähigkeit)?

Erst wenn die Motive, Interessen, Fähigkeiten und Erwartungen mit dem Engagementfeld der ehrenamtlichen Nachbarschaftshilfe zusammenpassen, kann nach einem Hinweis auf die Inanspruchnahme einer Bedenkzeit, der Servicepunkt zur detaillierteren Information und Beratung übergehen. Ist die Einzelperson an Engagementmöglichkeiten der Netzwerkpartner interessiert, wie z. B. an Gruppenangeboten, stellt der Servicepunkt die Kontaktdaten der jeweiligen Ansprechperson bereit und greift damit auf sein Netzwerk zurück.

2.3.4 Information

Nach der Aufklärung in einem ergebnisoffenen und transparenten Einführungsgespräch bietet der Servicepunkt eine vertiefende Erstinformation zu den relevanten Themenfeldern, insbesondere der „Nachbarschaftshilfe“, der „Anerkennung“ und dem „Entlastungsbetrag“ an. Die Informationstiefe ist so gewählt, dass eine Grundlage für eventuelle Rückfragen und ein daran anschließendes ausführliches Beratungsgespräch geschaffen wird. Aus Gründen der großen Überschneidungen zwischen Information und Beratung, werden die inhaltlichen Aspekte der beiden Prozesse im Kapitel 2.3.5 gemeinsam behandelt.

Grundsätzlich bietet es sich an, interessierten Personen eine Information sowie Beratung über verschiedene Kommunikationskanäle bereitzustellen und anzubieten. Um eine hohe Reichweite zu gewährleisten, ist eine Kombination verschiedener Kanäle sinnvoll. Außerdem sollte die Erreichbarkeit über feste Öffnungs- und Sprechzeiten der Mitarbeitenden in den Servicepunkten sichergestellt und gelenkt werden. Folgende Kommunikationskanäle bieten sich an:

- telefonisch
- persönlich
- E-Mail
- Kontaktformulare auf der Website der Organisation oder in den sozialen Medien



Informationen gilt es zielgruppengerecht, barrierearm und verständlich aufbereitet (d. h. einfach, prägnant und niedrigschwellig) zur Verfügung zu stellen. Eine regelmäßige Überprüfung der Aktualität ist darüber hinaus notwendig, um den interessierten Personen aktuelle Informationen weitergeben zu können. Um diesen Maßgaben gerecht zu werden, kann ein (anonymes) Feedbacksystem über z. B. Kontaktformulare in Betracht gezogen werden. Die partizipierenden Einrichtungen werden mit hoher Wahrscheinlichkeit bereits über eine Kommunikations-Infrastruktur verfügen, die leicht an die neuen Bedarfe angepasst werden kann.

2.3.5 Beratung

Anfragen, die den Servicepunkt erreichen, können hinsichtlich ihrer Fragentiefe und -konstellation eine genauere Besprechung des jeweiligen Einzelfalls notwendig machen. Eine Beratung ist daher auf den Einzelfall abzustimmen und individualisiert sowie strukturiert vorzunehmen. Die (Haupt-)Aufgabe des Servicepunkts ist es, im Beratungsprozess nach bestem Wissen und Gewissen weiterführende Informationen bereitzustellen, Transparenz zu schaffen und Empfehlungen auszusprechen, um die speziellen Informationsbedarfe abzudecken. Soweit möglich übernimmt der Servicepunkt eine „Lotsenfunktion“ und koordiniert besondere Anfragen an sein Netzwerk oder an die verantwortliche Stelle. Durch die Implementierung der Servicepunkte in Organisationen, die über entsprechend geschultes Personal verfügen, besteht bereits ein hohes Maß an Erfahrungs- und Vorwissen im Bereich der Beratung, sodass diese unabhängig, bedarfsgerecht, transparent und lösungsorientiert erfolgen kann.

Optimalerweise werden Anfragen durch eine feste Ansprechperson bearbeitet. Dies ermöglicht auch eine nahtlose und vertrauensvolle Fortführung des Beratungsprozesses. Die Beratung sollte des Weiteren mit Einverständnis des Gesprächspartners dokumentiert werden. Hierbei ist davon auszugehen, dass eine Anbindung an bestehende Dokumentationsinstrumente der jeweiligen Organisation erfolgt, um den Aufwand gering halten zu können. Im Falle einer Vertretung oder eines Personalwechsels kann so auch die korrekte Anknüpfung an den bisherigen Beratungsverlauf ermöglicht werden.

Weiterhin kann die Anwendung eines standardisierten Protokolls die Beratung überdies erleichtern und eine Möglichkeit darstellen, ein Profil der anfragenden Person zu erstellen (u. a. Interessen, Erwartungen und Wünsche, angebotene Leistungen, demographische Daten). Auf diese Profildatei kann im weiteren Verlauf der Servicepunkt-Tätigkeiten zurückgegriffen werden. Solche Profildateien müssen ebenfalls die informationelle Selbstbestimmung der jeweiligen Personen schützen. Eine Dokumentation und anschließende Speicherung erfordert demnach das Einverständnis der Person nach Maßgabe der gültigen Datenschutzregelungen.

Eine Beratung kann verschiedene Formen und inhaltliche Schwerpunkte haben, wobei verschiedene Themenschwerpunkte im Vordergrund stehen. Der Servicepunkt kann über Anerkennungsvoraussetzungen des Bundeslandes beraten sowie diese im Detail mit den interessierten Personen besprechen. Die interessierte Einzelperson erhält so einen Überblick und kann den für sich entstehenden Aufwand besser abschätzen. In diesem Kontext ist die Berücksichtigung folgender Fragen wichtig:

- Welche Qualifikation ist erforderlich?
- Welchen Umfang hat die Qualifizierungsmaßnahme?
- Welche Kosten sind damit verbunden?
- Wo kann eine Qualifizierung erfolgen?

Insbesondere im Zusammenhang mit der Qualifikation ist ein Basiswissen über die möglichen Schulungsinhalte notwendig. Ggf. können entsprechende Kontakte direkt weitervermittelt werden. Eine Qualifikation umfasst in der Regel, in Analogie zu Pflegekursen nach § 45 SGB XI, die folgenden Inhalte¹¹:

- **Einführung**

Die Einführung beinhaltet die Vermittlung einer achtsamen und wertschätzenden Haltung zu den zu pflegenden Menschen. Sie gibt Einblicke in den Wandel des Pflegebegriffs und erklärt den Teilnehmenden, was sie in der Unterstützung der pflegebedürftigen Menschen erwartet. Die Teilnehmenden haben nach diesem Modul einen Einblick in ihre Aufgabe und Rolle.

- **Krankheitsbilder und Behinderungen**

Die Teilnehmenden werden in einschlägige Krankheitsbilder, insbesondere Alterserkrankungen, wie dementieller Syndrome eingeführt. Es wird der Begriff der Behinderung im Sinne der aktuellen UN-Konvention erklärt. Hierzu gehört auch ein kurzer Einblick in die Betreuung pflegebedürftiger und damit zumeist behinderter Kinder.

- **Kommunikation und sprachliches Handeln**

In diesem Modul wird vermittelt, wie mit den pflegebedürftigen Menschen kommuniziert werden soll. Es werden Sinnesbeeinträchtigungen und ihre Beachtung in der Kommunikation besprochen. Es gilt das sprachliche Handeln mit dementiell oder psychisch erkrankten Menschen und Menschen mit Lernschwierigkeiten zu reflektieren und angemessene Formen anzuwenden.

¹¹ Im Laufe des Projektes wurden in den Bundesländern verschiedenartige Curricula für Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer ausgearbeitet. Eine vergleichende Übersicht zu diesen Curricula der Länder findet sich im [Anhang I](#).



- **Erste Hilfe**

Es soll Wissen vermittelt und Verhaltensweisen erschlossen werden, wie im Notfall gehandelt werden kann.

- **Zivil- und Sozialrecht**

Übersicht und Einblicke in die rechtliche Vertretung von Menschen (Betreuung/Vollmacht), Pflegeversicherung, Sozialversicherung usw.

- **Einfache pflegerische Hilfen**

Es handelt sich um einen Pflegekurs, sodass einfache pflegerische Maßnahmen besprochen werden sollten. Auch in der Unterstützung im Alltag kann vereinzelt mit einfacher pflegerischer Unterstützung, z. B. beim Toilettengang gerechnet werden.

Innerhalb des Beratungsgesprächs sollten die interessierten Personen ebenfalls für die Besonderheiten der Pflegesituation aus Pflegebedürftigem, Pflegenden, Angehörigen und sonstigen Akteuren sensibilisiert werden, wodurch eine angemessene Eingliederung erreicht werden kann. Der Servicepunkt klärt darüber hinaus über die Grenze zur Gewerblichkeit auf, um auf das Spannungsfeld zwischen Ehrenamtlichkeit und Gewerblichkeit hinzuweisen und regt eine Auseinandersetzung mit steuerrechtlichen Fragen an. Weiterhin kann eine Beratung zum Versicherungsschutz notwendig werden, im Speziellen zur Haft- und Unfallversicherung, wenn keine Regelungen auf Landesebene in Form einer Sammelversicherung oder ähnliches vorliegt und somit eine individuelle Regelung notwendig wird. Außerdem können auch Möglichkeiten angesprochen werden, wie die interessierte Einzelperson sich ggf. in ihrem eigenen Interessensbereich weiterqualifizieren kann.

2.3.6 Vermittlung

Die Vermittlung baut einerseits auf der Servicepunkt-Tätigkeit im Rahmen der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit auf und wird andererseits über die Information und Beratung vorbereitet. Die Vermittlung ist an landesrechtliche Vorgaben gekoppelt, sodass der Servicepunkt lediglich dann eine Vermittlung durchführen kann und sollte, wenn dies durch die Rechtsverordnung des Landes nicht explizit oder implizit ausgeschlossen wird. Des Weiteren ist die Vermittlungstätigkeit an die Bereitschaft und damit einhergehendes (schriftliches) Einverständnis der Personen gebunden, die vermittelt werden sollen.

Dieser Tätigkeitsbereich des Servicepunkts ergibt sich aus dem Umstand, dass zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme nicht in allen Fällen bereits ein Tandem aus Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer und hilfe- beziehungsweise pflegebedürftiger Person existiert oder in Planung ist, wenn Kontakt zum Servicepunkt aufgebaut wird. In diesen Fällen kann der Servicepunkt als Mittler bei der Bildung eines Tandems unterstützen.



Ausgehend von der Erstellung und Pflege einer Profildatei im Sinne eines „Freiwilligenmanagements“ erhält der Servicepunkt einen Überblick über das Nachbarschaftshilfe- und Bedarfspotenzial. Ein Abgleich der Profildatei kann anschließend für eine Vermittlungsempfehlung herangezogen werden („Matching“). Hierbei sollten verschiedene „harte“ und „weiche“ Vermittlungsfaktoren beachtet und in die Empfehlung einbezogen werden. Über die harten Vermittlungsfaktoren können die folgenden Leitfragen Aufschluss geben:

- Entspricht die Distanz zwischen dem potenziellen Tandem der Definition des Landes zur „Nachbarschaft“?
- Passen die Motivation und das Interesse der Einzelhelferin/des Einzelhelfers mit den Erwartungen und Wünschen des Pflegebedürftigen und/oder seiner Angehörigen zusammen?

Zu den weichen Vermittlungsfaktoren können dagegen die Eindrücke und Einschätzungen der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters des Servicepunkts gezählt werden, die/der mit beiden Parteien im Kontakt stand und über Gespräche Informationen sammeln konnte. In diesem Zusammenhang kann es auch von Vorteil sein, sich als Servicepunkt zusätzlich abzusichern und vor einer Vermittlungsempfehlung z. B. ein polizeiliches Führungszeugnis einholen zu lassen.

Nach diesem ersten formalen *Matching* kann der Servicepunkt dazu übergehen, beide Parteien einander zu empfehlen, wobei die Rolle des Servicepunkts unterschiedlich definiert werden kann. Auf der einen Seite kann dem Servicepunkt eine eher passive Rolle zukommen, wenn dieser, nach zuvor eingeholter schriftlicher Zustimmung, lediglich die Kontaktdaten weiterleitet. Auf der anderen Seite kann der Servicepunkt das Kennenlernen auch gezielt begleiten und eine aktive Rolle einnehmen, indem dieser die Initiierung eines Kennenlerngesprächs vornimmt, neutrale Räumlichkeiten bereitstellt und das Gespräch moderiert. Ein solches Gespräch sollte in jedem Fall als ein logischer Schritt angesehen werden, wobei der Servicepunkt Informationsmaterialien für beide Parteien vorhalten können sollte. Hierzu gehören:

- Checklisten für erfolgreiche Kennenlerngespräche
- Leitfäden zu einer eventuellen Vertragsschließung und Abrechnungsüberlassungen
- Kontaktdaten zu den zuständigen Pflegeberaterinnen und -beratern und Versicherungsfachangestellten der Pflegekassen der Region für weitere Fragen, z. B. zu Abrechnungsmodalitäten

2.3.7 Begleitung

Bei einem dauerhaften und regelmäßigen Engagement von Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern im häuslichen Bereich wird eine persönliche Bindung zu den unterstützten Menschen aufgebaut beziehungsweise verfestigt. Die Begleitung richtet sich an das bestehende Tandem aus Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer sowie den hilfebeziehungsweise pflegebedürftigen Menschen. Die Mitarbeitenden im Servicepunkt stehen beiden Seiten für eine (empathische) Begleitung zur Seite.

Eine der gängigen Vorbehalte gegenüber dem Engagement von autark agierenden Einzelpersonen im privaten Umfeld, gerade im Umgang mit einer vulnerablen Zielgruppe, ist, dass dieses in der Regel unbegleitet und damit prinzipiell unkontrolliert sowie potenziell willkürlich stattfinden kann. Der Servicepunkt steht als Anlaufstelle und „Lotse“ für das Tandem bei Herausforderungen zur Verfügung und bietet entlastende Hilfen an, wenn z. B. auffällige Verhaltensweisen im Alltag auftreten oder auf Grund der Entwicklung einer persönlichen Beziehung Konflikte entstehen, die nicht zwischen dem Tandem selbst gelöst werden können. Diese Hilfen können in moderierenden Gesprächen oder der Vermittlung an Dienstleistungen und Angebote außenstehender Dritter bestehen (z. B. psychosoziale Beratungsstellen, Telefonseelsorge, Krisentelefon beispielsweise der Alzheimergesellschaften). Darüber hinaus kann die Begleitung des Servicepunkts auch in Form einer wertschätzenden Anerkennung der Einzelhelferin/des Einzelhelfers (z. B. durch Urkunden und Zertifikate) oder der Bewerbung, Empfehlung und Vermittlung von Fortbildungsangeboten zur Weiterbildung der Einzelhelferin/des Einzelhelfers im eigenen Interessenbereich stattfinden. Personenzentrierte Begleitformate wirken sich auch auf das Engagementverhältnis positiv aus. Bewährte Begleitformate finden häufig in Gruppen statt, wie der Organisation von niedrigschwelligen Erfahrungsaustausch- und Vernetzungstreffen für Einzelhelferinnen und Einzelhelfer, um Gespräche und einen Dialog zu ermöglichen. Zum Service gehören daher folgende Formen und Inhalte der Begleitung:

- Im Engagementverlauf aufkommende allgemeine Fragen, welche beispielsweise die Sicherstellung der Anerkennung betreffen (u. a. über Fortbildungen) sollen hierüber abgedeckt werden.
- Der Servicepunkt kann Netzwerktreffen arrangieren, die einen Erfahrungsaustausch zwischen Einzelhelferinnen und Einzelhelfern einerseits sowie potenziell interessierten Einzelpersonen andererseits ermöglichen.
- Im Krisen- oder Konfliktfall kann der Servicepunkt zur Entlastung der Situation und Unterstützung der Mediation/Streitschlichtung hinzugezogen werden. Der Servicepunkt



kann, soweit erforderlich, eine niedrigschwellige Begleitung anbieten, die auch psychosoziale Fragen einbezieht. In Härtefällen ist der Servicepunkt in der Lage, über bestehende Kontakte eine umfassendere Begleitung anbieten zu können.

- Außerdem kann der Servicepunkt über sein Netzwerk und Foren eine Vernetzung befördern, sodass im Urlaubs- und Krankheitsfall der Einzelhelferin beziehungsweise des Einzelhelfers ggf. eine Vertretung organisiert werden kann.

Dem Servicepunkt kommt in den genannten Fällen immer die Rolle einer ersten Gesprächsinstanz mit Erstberatung und Lotsenfunktion zu. Um eine zügige und bedarfsgerechte Begleitung anbieten zu können, verfügt der Servicepunkt daher über die notwendigen Kontakte im lokalen und regionalen Umfeld.

3 Einrichtung der Servicepunkte und projektbegleitende Kommunikationsforen (Modul 2)

Im Anschluss an die Recherche und konzeptionelle Vorbereitung wurde im Rahmen von Modul 2 die Einrichtung der Servicepunkte eingeleitet. Hierfür war es zunächst notwendig entsprechend eines festgelegten Rechercherasters die potenziellen Kooperationspartner und Organisationen zu recherchieren sowie die Ansprache vorzubereiten. Begleitend wurden parallel Kommunikationsforen eingerichtet, die einen regelmäßigen Austausch und eine zirkuläre Überprüfung der (Teil-)Ergebnisse ermöglichen sollten. Im Folgenden wird auf die Auswahl sowie Akquise der Organisationen in den beteiligten Bundesländern und die verschiedenen Austauschformate eingegangen.

3.1 Recherche potenzieller Kooperationspartner und Ansprache

Der Einrichtung der Servicepunkte in Organisationen mit den passenden Merkmalen und in der gewünschten Anzahl ging die Erstellung und Abstimmung eines Rechercherasters voraus. Hierüber konnten potenzielle Organisationen ermittelt werden, die ausgehend von dem Konzeptentwurf für die Implementierung eines Servicepunkts in Frage kamen. Im Anschluss daran wurden eine Übersicht und ein Adressverteiler mit den Kontaktdaten von Organisationen und Einrichtungen in den für die Umsetzung vorgesehenen Bundesländern erstellt. Auf Grundlage des ausgearbeiteten Akquise-Plans erfolgte die Kontaktaufnahme und Einladung der Träger, Einrichtungen und Institutionen zur Projektbeteiligung. Über die Netzwerke des KDA und Pressemitteilungen an Branchenfachdienste wurde auf das Projekt aufmerksam gemacht. Zeitgleich wurde die projektbegleitende Internetplattform online gestellt sowie eine Information der



Fachreferate der Länderministerien und der weiteren zuständigen Behörden, um in den ausgewählten Bundesländern die entscheidenden Stellen über das Vorhaben in Kenntnis zu setzen.

3.1.1 Rechercheraster

Für die Erarbeitung des Rechercherasters wurden zunächst die Begriffe der *Organisation* und *Einrichtung* definiert. Unter diesen Begriffen wurden solche Stellen subsummiert, die auf Grund ihres Angebots- und Leistungsprofils sowie ihrer damit verbundenen Tätigkeiten dazu geeignet sind, Funktionen eines Servicepunkts zu übernehmen, beziehungsweise an die vom Grundsatz her ein Servicepunkt angedockt werden kann. Wie bereits in Kapitel 2.3 beschrieben, sollten nicht neue Strukturen geschaffen werden, sondern bestehende Potenziale erweitert und ggf. optimiert werden. Für das Rechercheraster wurden anschließend verschiedene Ein- und Ausschlusskriterien formuliert, die in der folgenden Auflistung zusammengetragen wurden:

- Die Organisationen arbeiten kleinräumig in einem lokalen oder quartiers- beziehungsweise sozialraum-bezogenen Kontext.
- Es bestehen im Einzugsbereich nachhaltige und gefestigte Kooperationsbeziehungen zum Bereich des bürgerschaftlichen, ehrenamtlichen, freiwilligen Engagements oder es besteht die Bereitschaft, sich in dieser Hinsicht weiterzuentwickeln.
- Es bestehen im Einzugsbereich nachhaltige und gefestigte Kooperationsbeziehungen zum Pflegebereich oder es besteht die Bereitschaft, sich in dieser Hinsicht weiterzuentwickeln.
- Das Engagement von Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern im Bereich der Pflege wird (bereits) unterstützt oder es besteht die Bereitschaft, sich in dieser Hinsicht weiterzuentwickeln.
- Die Inanspruchnahme der Angebote der Organisation setzt keine formelle oder informelle Mitgliedschaft voraus.
- Die Inanspruchnahme der Angebote der Organisation setzt keine verpflichtende oder erwartete Mitarbeit (z. B. an Gruppenarbeit) voraus.
- Die Angebote der Organisation gegenüber der Nachbarschaftshilfe sind als Dienstleistung konzipiert, die auch selektiv in Anspruch genommen werden können, beziehungsweise es besteht die Bereitschaft, bestehende Angebote für die Zielgruppe der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer entsprechend zu modifizieren.



- Die Organisation übernimmt keine Funktion im Leistungsaustausch zwischen der engagierten Einzelperson und dem Leistungsempfänger.
- Die Organisation betreibt keine dem Leistungsspektrum der Nachbarschaftshilfe vergleichbaren Leistungsangebote, unabhängig davon, ob diese gegen Entgelt erbracht werden oder nicht.

Als Kondensat dieses Rechercherasters konnten in der theoretischen Vorüberlegung folgende Organisations- und Einrichtungstypen als gute Anbindungsstellen für die Servicepunkte gesehen werden:

- Pflegestützpunkte
- Seniorenbüros
- Mehrgenerationenhäuser
- Freiwilligenagenturen

3.1.2 Durchführung und Ablauf der Akquise

Auf Grundlage des Rechercherasters und der Eingrenzung der Organisationstypen wurde zur Vorbereitung auf die Akquise ein Adressverteiler aufgebaut. Hierzu wurden in einer Desktop-Recherche die Kontaktdaten der Organisationen ermittelt und stichprobenartig durch Telefonanrufe auf ihre Richtigkeit hin überprüft. Nachfolgend wurde der Ablauf der Akquise anhand eines Akquise-Konzepts festgelegt. Als Teil dieses Konzepts wurden die folgenden Materialien und Formate inkludiert:

- Anschreiben
- Info-Mappe
- Regionalworkshop I (vgl. Kapitel 3.2)
- Internetplattform bzw. Projektwebseite (vgl. Kapitel 3.3)

Das Anschreiben, welches prägnant und einfach über das Projekt und die Ziele informieren sollte, wurde durch die umfangreichere Info-Mappe ergänzt. Als eine dritte Informationsebene wurde eine digitale Internetplattform eingerichtet (www.einzelhelfer.de), über die aktualisierte und weiterführende Informationen zur Verfügung gestellt werden konnten. Das Akquise-Konzept umfasste drei aufeinander aufbauende Kontakt-Wellen mit einer jeweils unterschiedlichen Akzentuierung:

- 1. Welle: Ansprache der Fachreferate der Länderministerien und weiterer zuständiger Behörden sowie der Organisationen mit generellen Projektinformationen.



- 2. Welle: Ansprache der Fachreferate der Länderministerien und weiterer zuständiger Behörden sowie der Organisationen mit aktualisierten Projektinformationen und einer gezielten Betonung der Chancen einer Projektbeteiligung.
- 3. Welle: Ansprache der Fachreferate der Länderministerien und weiterer zuständiger Behörden sowie der Organisationen mit aktualisierten Informationen zur Anschubfinanzierung¹².

Die Ansprache der Länder, der übergeordneten Strukturen sowie der Organisationen erfolgte zeitgleich und in drei aufeinanderfolgenden „Wellen“, mit einem zeitlichen Puffer von circa zehn Tagen und einer jeweils unterschiedlichen Fokussierung der projektrelevanten Informationen. Ein wesentliches Kriterium für den Akquise-Beginn im jeweiligen Bundesland stellte das Vorhandensein einer gültigen und rechtskräftigen Verordnung als Bestimmungsort für das Nähere zur Ausgestaltung der Angebote zur Unterstützung im Alltag und im Speziellen der Nachbarschaftshilfe dar. Auf Grund laufender Novellierungsverfahren musste die Akquise in einzelnen Bundesländern aufgeschoben werden (vgl. Kapitel 2.1), sodass nicht überall zeitgleich begonnen werden konnte. Aus diesen Verzögerungen auf Seiten der Verordnungsgeber der Länder ergab sich ein ausgedehnter Akquise-Zeitraum von August 2018 bis Mai 2019, der teilweise sehr unterschiedliche Projekt- und Zeitverläufe in den Bundesländern zur Folge hatte. Ab August 2018 bis Januar 2019 wurden zunächst Organisationen in den Bundesländern Schleswig-Holstein, Hamburg und Nordrhein-Westfalen kontaktiert. Ab September 2018 wurde die Akquise in den Bundesländern Mecklenburg-Vorpommern und dem Saarland eingeleitet, wobei wegen nicht absehbarer Entwicklungen auf Seiten der Verordnungsgeber¹³, ein verbindlicher Projektstart nicht vor Mitte 2019 kommuniziert werden konnte.

In der 1. Welle standen generelle Informationen über das Projekt im Vordergrund, während im Zuge der 2. und 3. Welle auf Neuigkeiten und „Aktuelles“ aufmerksam gemacht wurde. Hierzu gehörten beispielsweise die finalen Modalitäten zur Inanspruchnahme der Anschubfinanzierung und eine gezielte Betonung der Chancen einer Projektbeteiligung:

- Möglichkeit zur Mobilisierung zusätzlicher Engagementpotenziale
- Verbesserung der Versorgung von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen in ihrer häuslichen Umgebung

¹² Um die Akquise von Einrichtungen zu unterstützen wurde im laufenden Projekt in Absprache mit dem Auftraggeber eine finanzielle Anreizstruktur implementiert. Für teilnehmende Einrichtungen bestand so die Möglichkeit eine Zuwendung als Anschubfinanzierung über das KDA zu erhalten. Die Anschubfinanzierung war nicht Teil der ersten Kontakt-Welle, da diese erst zu einem späteren Zeitpunkt beantragt wurde. Ein entsprechend positiver Bescheid lag zum 11.12.2018 vor.

¹³ Verzögerungen im Novellierungs- und Ratifizierungsverfahren der Rechtsverordnungen



- Einflussnahme auf den Diskurs zur Ausgestaltung der Angebote zur Unterstützung im Alltag, im Besonderen der Nachbarschaftshilfe
- Fördermöglichkeiten nach § 45c SGB XI
- Unterstützung beim Aufbau der Vermittlungsstellen durch renommierte Beratungsinstitute (KDA, Prognos)
- Unterstützung bei der Erfüllung des eigenen (evtl. gesetzlichen) Auftrags

Jede Welle wurde mit einer Kontaktaufnahme per E-Mail eingeleitet und mit einem telefonischen „Nachfassen“ erweitert. In diesem Gespräch konnten konkrete Fragen sowie mögliche Hemmnisse oder Herausforderungen besprochen werden. Die Ansprache der Fachreferate der Länderministerien und weiterer zuständiger Behörden im Rahmen der 1. Welle umfasste zusätzlich die Zusendung der Info-Mappe auf dem Postweg, um den Behörden ein Druckexemplar für die eigenen Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Außerdem wurde diese direkte Ansprache durch eine indirektere Bekanntmachung über Pressemitteilungen an das Netzwerk des KDA und Branchenfachdienste flankiert. Ebenfalls wurde auf Kongressen und sonstigen Veranstaltungen für das Projekt geworben. Rückfragen von interessierten Einrichtungen und Organisationen wurden im persönlichen Gespräch, per E-Mail und telefonisch bearbeitet.

Über die bereits genannten Einrichtungen hinaus, wurden Organisationen, Behörden und Modellprojekte, die in dem Segment des § 45a SGB XI tätig sind und insbesondere solche, die eine Unterstützung von Einzelpersonen anbieten, zusätzlich angesprochen und über das Projekt informiert. Hierdurch konnten Synergien vor Ort forciert werden. Dies betrifft insbesondere die *Servicestelle Nachbarschaftshilfe* in Hamburg.

3.1.3 Richtwerte zur zahlenmäßigen Verteilung der Servicepunkte

Neben der Ausarbeitung eines Rechercherasters und der Festlegung eines Akquise-Konzepts wurde darüber hinaus die Anzahl der zu Hause lebenden anspruchsberechtigten Personen gemäß § 45b SGB XI als ein Kriterium zur Kalkulation eines Orientierungswertes festgelegt, um die zahlenmäßige Verteilung der Organisationen auf die Bundesländer besser planen zu können und die avisierten 50 Servicepunkte nachvollziehbar auf die fünf partizipierenden Bundesländer aufteilen zu können. Die Ergebnisse dieser Berechnung sind in Tabelle 4 zusammengefasst.

Es lässt sich über die beteiligten Bundesländer hinweg ein ähnlich hoher prozentualer Anteil an zu Hause versorgten Pflegebedürftigen feststellen, mit Ausnahme von Schleswig-Holstein, dessen Anteil hier etwas niedriger ausfällt. Diese Pflegebedürftigen stellen die Anspruchsberechtigten nach § 45b SGB XI dar. Die absoluten Zahlen spiegeln deutlich die Unterschiede in

der Bevölkerungsanzahl wider, weshalb sich zwischen den Bundesländern größere Unterschiede abzeichnen. Im bevölkerungsstärksten Bundesland Nordrhein-Westfalen werden mit Stand von 2015/2016 fast eine halbe Millionen Menschen in ihrem häuslichen Umfeld versorgt. Dies entspricht, bezogen auf die beteiligten Bundesländer, circa 63 %. Legt man hierbei die Zielgröße von 50 Servicepunkten zu Grunde, ergibt dies einen kalkulatorischen Richtwert von 32 Servicepunkten für das Bundesland Nordrhein-Westfalen.

Tabelle 4: Orientierungswerte zur Verteilung der Servicepunkte in den fünf Bundesländern.

Bundesländer	Anteil der zu Hause versorgten Pflegebedürftigen zum Jahresende 2015 (rel.)	Anteil der zu Hause versorgten Pflegebedürftigen zum Jahresende 2015 (abs.)	Anteil der zu Hause versorgten Pflegebedürftigen relativ zur gesamten Anzahl	Anzahl der Servicepunkte gemäß der relativen Verteilung der Pflegebedürftigen
Hamburg	70,7 %	37.226	5.69 %	2
Mecklenburg-Vorpommern	76,0 %	60.180	9.20 %	4
Nordrhein-Westfalen	74,2 %	473.470	72.39 %	32
Schleswig-Holstein	62,2 %	55.652	8.51 %	4
Saarland	72,4 %	27.490	4.20 %	2
Σ	-	654.018	100 %	50

Quelle: Destatis, 2017: Pflegestatistik 2015

Diese Richtwerte orientieren sich in erster Linie an der Bedarfsstruktur zur Unterstützung von Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen in den Bundesländern und wurden daher lediglich als grobe Orientierungshilfe für die theoretischen Vorüberlegungen hinzugezogen. Für den tatsächlichen Entscheidungsprozess waren weitere Faktoren und praktische Überlegungen ausschlaggebend, die als ursächlich für die Generierung von belastbaren Ergebnissen im Umsetzungszeitraum angesehen wurden. Hierzu zählte die Bestrebung, eine möglichst große Heterogenität hinsichtlich der teilnehmenden Organisationen zu erzielen. Außerdem wurde eine Mindestfallzahl von Servicepunkten je Bundesland festgelegt, um den Einfluss der jeweiligen Organisationsstruktur sowie der spezifischen Länderkontexte angemessen berücksichtigen zu können. Es wurde daher für jedes Bundesland die Einrichtung von mindestens vier Servicepunkten angestrebt. Abweichungen von diesen theoretischen Richtwerten im Projektverlauf, wurden mit dem Auftraggeber abgestimmt. Nicht zuletzt musste in der theoretischen Planung auch ein „Sicherheitszuschlag“ berücksichtigt werden, da davon auszugehen war, dass auf



Grund von personellen und/oder organisationalen Umstrukturierungen nicht alle Servicepunkte bis zum Projektende an dem Projekt teilnehmen können würden („Drop-out“).

3.2 Regionalworkshop I

Als ein wichtiges Instrument des Akquise-Konzepts wurden in den beteiligten Bundesländern Regionalworkshops beziehungsweise Informationsveranstaltungen durchgeführt. Die Infotage dienten dem ersten persönlichen Kontakt und der dialogischen Auseinandersetzung mit dem Projekt. Teilnehmende hatten die Möglichkeit, über die moderierten Inhalte des KDA, einen Überblick und Einblick in das Projekt zu erhalten und im interaktiven Austausch gezielt Fragen stellen zu können. In einem offenen Austausch konnten die Teilnehmenden darüber hinaus, aus der Perspektive ihrer Organisation heraus, das Projekt mit dem Plenum und dem Projektteam besprechen. Zu den inhaltlichen Aspekten der Informationsveranstaltung gehörten u. a. folgende Aspekte:

- Projekthintergrund
- Projektziele
- Projektablauf (angepasst auf das jeweilige Bundesland)
- Projektmeilensteine
- Servicepunkte-Konzept

Außerdem wurde die Organisation und Ausgestaltung der folgenden Aspekte besprochen:

- Absichtserklärung
- Anschubfinanzierung
- Regionalworkshop II

Die Informationsveranstaltungen richteten sich an die Mitarbeitenden der interessierten Organisationen, deren Vorgesetzte sowie die Fachreferate der Länderministerien und weitere zuständige Behörden. Organisationen und Personen, die aus terminlichen Gründen nicht am Infotag teilnehmen konnten, erhielten eine Informationsmail und es wurde im Bedarfsfall ein nachträgliches Telefongespräch geführt.

Insgesamt wurden fünf Informationsveranstaltungen (Regionalworkshops I) entsprechend des o. g. Ablaufs durchgeführt. In Tabelle 5 sind die Informationsveranstaltungen mit den entsprechenden Kennzahlen aufgeführt. Als eine weitere Komponente im Erfahrungs- und Wissensaustausch mit Sachsen wurden im Rahmen der Regionalworkshops I, in Ergänzung und zur

Vertiefung der telefonischen Gespräche, ein ausführlicher persönlicher Erfahrungsaustausch mit den zuständigen Ansprechpersonen realisiert (vgl. Tabelle 6).

Tabelle 5: Zeitpunkte und Kennzahlen der Regionalworkshops I

Bundesland	Ort	Datum	Teilnehmeranzahl
Nordrhein-Westfalen	Essen	11.10.2018	19
Schleswig-Holstein	Kiel	22.11.2018	13
Hamburg	Hamburg	21.11.2018	8
Mecklenburg-Vorpommern	Rostock	16.01.2019	24
Saarland	Saarbrücken	09.01.2019	15

Tabelle 6: Persönliche Erfahrungsaustausche mit Sachsen

Bundesland	Ort	Datum	Teilnehmeranzahl
Sachsen	Görlitz	17.05.2019	6
Sachsen	Leipzig	18.05.2019	5

3.3 Austauschplattform

Vor Beginn der Akquise wurde in Abstimmung mit dem Auftraggeber eine projektbegleitende Internetplattform mit der Domain www.einzelhelfer.de umgesetzt. Angelegt wurde die Projektwebseite, um öffentlichkeitswirksam Projektinformationen und Ergebnisse publizieren zu können.

Zeitgleich mit der ersten Kontaktwelle wurde die Projektwebseite für die breite Öffentlichkeit aktiviert und freigeschaltet. In dieser ersten Phase wurden ausführliche Informationen zum Projekt, analog zu der Info-Mappe, digital aufbereitet, um interessierten Organisationen einen weiteren Informationskanal anbieten zu können. Darüber hinaus wurde die digitale Präsenz als Kontakt- und Austauschinstrument genutzt, um im Rahmen der Akquise auch eine niedrigschwellige Möglichkeit der Interessensbekundung (d. h. Absichtserklärung) über ein entsprechendes Online-Formular realisieren zu können. Später wurden weitere Kontaktformulare zur Teilnehmer- und Terminverwaltung (d. h. zu den weiteren Informationsveranstaltungen, den Regionalworkshops II und den Werkstätten) eingerichtet und die Plattform gleichzeitig zur Vorbereitung auf die einzelnen Veranstaltungsformate genutzt, indem Ablauf- und Zeitpläne

hinterlegt wurden. In der Genese der Plattform erfolgte schließlich auch eine gezieltere Ansprache und Ausrichtung auf die Zielgruppen der Servicepunkte, also der potenziellen Einzelpersonen sowie der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen. Um die Servicepunkte auch für diese Zielgruppen online sichtbarer zu machen, wurde für die partizipierenden Organisationen eine eigene Unterseite mit den Kontaktinformationen angelegt. Die Plattform wird vor diesem Hintergrund stetig bearbeitet, aktualisiert und erweitert.

Im Rahmen der Qualifizierung wurde zur Unterstützung der Implementierung der Servicepunkte, zur inhaltlichen Weiterarbeit und zur Erleichterung eines länderinternen Austauschs nach dem Regionalworkshop II eine geschlossene Lernplattform mit entsprechenden Foren eingerichtet (vgl. Kapitel 4.2.2).

3.4 Vertragsschluss

Die Akquise und damit einhergehende Kontaktaufnahme hatte zum Ziel, Einrichtungen und Organisationen zur Projektbeteiligung zu gewinnen. Im Akquise-Verlauf zeichnete sich ab, dass die Organisationen und Einrichtungen einen offiziellen Vertragsschluss in der Regel nicht abgeben wollten. Mit dem Auftraggeber wurde sich im Anschluss darauf verständigt, den bürokratischen Aufwand für die Organisationen so gering wie möglich zu halten und anstelle eines Vertrags, lediglich eine unverbindliche Absichtserklärung einzuholen. Die Absichtserklärung wurde daraufhin niedrigschwellig, über ein entsprechendes Kontaktformular auf der Projektwebseite, realisiert. Tabelle 7 zeigt die Anzahl der eingegangenen Absichtserklärungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten.

Tabelle 7: Anzahl der Absichtserklärungen (LOI) im Akquise-Zeitraum

Bundesland	Zeitraum	Anzahl der LOIs
Nordrhein-Westfalen	Aug. 2018 - Nov. 2018	21
Hamburg	Aug. 2018 - Jan. 2019	10
Schleswig-Holstein	Aug. 2018 - Jan. 2019	9
Saarland	Okt. 2018 - Juli 2019	8
Mecklenburg-Vorpommern	Sept. 2018 - Mai 2019	16

4 Erstellung und Erprobung der Lern- und Umsetzungs- module (Modul 3)

Im Folgenden werden die zur Region- und strukturspezifischen Umsetzung der Servicepunkte und Konzept-Implementierung ausgearbeiteten und zur Anwendung gekommenen Lern- und Umsetzungsmodule behandelt. Die praktische Umsetzung ebendieser sowie die verschiedenen Lernmaterialien und -inhalte wurden zudem prozessbegleitend evaluiert. Aus Gründen der Stringenz und Übersichtlichkeit wird der Evaluationsteil des Moduls 3.3 und 3.4 (vgl. Modulübersicht Kapitel 1.2) im Kapitel 5 behandelt.

Die zentralen Lern- und Umsetzungsmodule sowie Schulungsinhalte wurden im Projektverlauf, inhaltlich, unter Berücksichtigung der laufenden Praxiserfahrungen und in Absprache mit dem Auftraggeber weiter ausdifferenziert, sodass die fünf Lern- und Umsetzungsmodule (d. h. Gewinnung, Qualifikation, Unterstützung bei der Antragstellung, Vermittlung und Strukturentwicklung/Unterstützung von Einzelhelfern; vgl. Angebot) schlussendlich in die sieben Module des Servicepunkt-Konzepts (vgl. Kapitel 2.3) überführt wurden.

4.1 Vorbereitung

Zur Vorbereitung der Erstellung der Lern- und Umsetzungsmodule wurde im Rahmen von Desktoprecherchen und telefonischen Fachgesprächen der Bestand an verfügbaren Konzepten ermittelt, ausgewertet und zusammen mit dem Erfahrungswissen des KDA sowie in Abstimmung mit dem Auftraggeber für die Integration in die Lern- und Umsetzungsmodule aufbereitet. Folgende Leitfragen standen hierbei im Zentrum:

- Was sollen Servicepunkte tun? (Stichwort: Inhalt)
- Wie lernen Servicepunkte dies zu tun? (Stichwort: Didaktik)
- Was ist notwendig, um dies zu lernen? (Stichwort: strukturelle Bedingungen)

Im Folgenden werden die theoretischen Ansätze der verschiedenen didaktisch-pädagogischen Konzepte und methodischen Vorüberlegungen, die in das inhaltliche Lern- und Umsetzungskonzept integriert wurden, entlang der Leitfragen aufgeführt und beschrieben.

Vorab sei angemerkt, dass die Schulung der Servicepunkte im Blended-Learning-Verfahren erfolgte, sodass verschiedene Lernmethoden und -ansätze ergänzend und aufeinander aufbauend ineinander eingearbeitet wurden. Die Lerninhalte konnten so sinnvoll und lernfreundlich auf verschiedene Formate verteilt und im Zeitverlauf gestreckt werden, um einerseits die Belastung und andererseits den Zeitaufwand der Teilnehmenden reduzieren zu können, gleichzeitig aber eine kontinuierliche und vertiefte Auseinandersetzung mit den relevanten



Themenbereichen sicherzustellen. An die jeweilige Präsenzveranstaltung in den ausgewählten Bundesländern, wurde daher eine achtwöchige moderierte Onlinephase im Austauschforum auf der Lernplattform (vgl. Kapitel 4.2.2) angeschlossen, in der die Inhalte des Präsenztags überführt, ergänzt und vertieft wurden.

4.1.1 Inhalt

Die inhaltliche Schwerpunktsetzung des Lern- und Umsetzungskonzepts fand auf Grundlage des in Kapitel 2.3 aufgeführten Servicepunkte-Konzepts, den angrenzenden Themenbereichen und mit Blick auf die vorhandenen Grundlagen und Kernkompetenzen der teilnehmenden Organisationen in den verschiedenen Bereichen statt. Ebenfalls wurde eine inhaltliche Abgrenzung zwischen Regionalworkshop II und anschließender Onlinephase vorgenommen, wobei diese in erster Linie die Skalierung der Informationstiefe betraf. So wurde in der Onlinephase eine Vertiefung der nachfolgenden Schulungsinhalte vorgenommen, mit der Absicht diese multimethodisch erarbeiten zu lassen und durch die Bereitstellung zusätzlicher Materialien eine Übertragung der theoretischen Annahmen in den praktischen Alltag zu ermöglichen. Die abgedeckten Themenfelder und die dazugehörigen Fragestellungen werden nachfolgend aufgeführt.

Grundlagen zum bürgerschaftlichen Engagement

- Was ist bürgerschaftliches Engagement?
- Was ist der Unterschied zwischen bürgerschaftlichem Engagement und Ehrenamt?
- Welche Motive für bürgerschaftliches Engagement gib es?
- Was ist die Aufwandsentschädigung?

Grundlagen zu Angeboten zur Unterstützung im Alltag

- Was sind AzUiA und welche Formen gibt es?
- Welche übergesetzliche Regelung liegt den AzUiA zugrunde?
- Welche verschiedenen Formen gibt es?
- Was ist der Entlastungsbetrag?

Grundlagen zur Nachbarschaftshilfe

- Was ist Nachbarschaftshilfe und wer ist die Einzelhelferin bzw. der Einzelhelfer?
- Welches sind wichtige Aspekte der Nachbarschaftshilfe?
- Welche Motive haben Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer?



- Was sind die Tätigkeitsfelder der Nachbarschaftshilfe und in welchem Kontext engagieren sich diese?
- Wer oder was sind hilfe- und pflegebedürftige Menschen?

Grundlagen zu untergesetzlichen Regelungen

- Welche Anerkennungsvoraussetzungen gibt es?
- Wie ist das Anerkennungsverfahren für Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer?
- Welche Qualifikation müssen angehende Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer absolvieren?
- Wie können Schulungsangebote im Bundesland erfasst werden?
- Welche (Basis-)Inhalte muss eine Schulung für Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer grundsätzlich aufweisen?
- Wie erfolgt die Abrechnung zwischen Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer und Pflegebedürftigem?
- Welche Form und Höhe der Aufwandsentschädigung ist legitim?
- Welche steuerrechtlichen und versicherungsrechtlichen Fragen gilt es zu berücksichtigen?

Grundlagen zum Servicepunkt-Konzept

- Was ist ein Servicepunkt und wofür ist dieser gut?
- Welche Akteure gilt es zu berücksichtigen?
- Was sind Strategien zur Gewinnung von Einzelhelferinnen bzw. Einzelhelfern?
- Wie kann das lokale Netzwerk gestärkt werden?
- Wie kann die Zusammenarbeit mit örtlichen Akteuren aussehen und strategische Partnerschaften eingegangen werden?
- Was muss bei der Aufklärung, Information und Beratung berücksichtigt werden?
- Was sind Grenzen einer Beratung und was ist die „Lotsenfunktion“?
- Worauf muss bei der Erstellung eines Servicepunkt-Konzepts geachtet werden?
- Wann kann eine Vermittlung durchgeführt werden und welche Faktoren sind hierbei wichtig?



- Wodurch zeichnet sich eine empathische Begleitung aus?

Organisatorisches

- Wie können die digitale Austauschplattform und die begleitenden Beratungsangebote des KDA genutzt werden?

4.1.2 Didaktik

Der didaktische Anteil des Lern- und Umsetzungskonzepts setzte sich aus dem vorhanden langjährigen Erfahrungswissen des KDA und der via Desktop- und Literaturrecherchen ermittelten Konzepte zusammen. Vor dem Hintergrund erfolgreicher Strategien zur Erwachsenenbildung wurden verschiedene Komponenten miteinander verbunden, um den Lernerfolg hierüber positiv zu beeinflussen und den Ansprüchen der heterogenen Personengruppe zu entsprechen. Die folgenden Punkte spiegeln die didaktisch-pädagogischen Aspekte der umgesetzten Schulung wider.

- **Berücksichtigung verschiedener Lerntypen**

Zur Berücksichtigung verschiedener Lerntypen wurde eine breite Auswahl an methodischen Zugängen und Instrumenten gewählt. Hinzu kam eine gezielte Auswahl der Schulungsinhalte und -details, um eine Über- beziehungsweise Unterforderung zu vermeiden und die Lernbereitschaft der Teilnehmenden über den gesamten Zeitraum der Präsenzveranstaltung aufrechtzuerhalten.

- **Berücksichtigung verschiedener Lernkanäle**

Es wurden keine speziellen Lernkanäle bevorzugt in die Schulung eingebaut, sondern diese möglichst häufig kombiniert, um aktives Lernen zu befördern. Die Präsentationen der Moderierenden, aber auch Ergebnisse von Diskussionen und Lernresultate der Teilnehmenden, wurden für alle Beteiligten nach Möglichkeit visualisiert und ebenfalls online zur Verfügung gestellt. Hierfür kamen verschiedene Werkzeuge zum Einsatz (z. B. Flip-Chart, Moderationskarten, Zeichnungen/Animationen, Statistiken und audiovisuelle Medien). Es wurde damit nicht nur ein weiterer Lernkanal neben dem Hören angesprochen, sondern es wurden gleichzeitig Ergebnisse für alle sichtbar festgehalten, auf die zu einem späteren Zeitpunkt wieder zurückgegriffen werden konnte.

- **Methodenmix**

Ein ausgewogener Methodenmix sollte die Aufrechterhaltung der Motivation und Aufmerksamkeit positiv beeinflussen und einer (eintönigen) Routine vorbeugen. Verschiedene Sozialformen – d. h. Gruppenarbeit, Plenum und Partnerarbeit – wurden gewählt,



damit die Teilnehmenden in ihrer Kooperationsbereitschaft und Kommunikationsfähigkeit herausgefordert werden konnten. Gruppenarbeiten wurden hierbei gezielt eingesetzt, um den Teilnehmenden neue Perspektiven zu ermöglichen und durch Wiederholung in den Kleingruppen eine Verfestigung der gelernten Inhalte anzuregen. Hinzu kam ein regelmäßiger Medien- und Sprecher-Wechsel (z. B. in Form von Rollenspielen zwischen der Moderation und einer externen Referentin oder einem externen Referenten zum Thema Rechtsverordnung), um die Aufmerksamkeit und Motivation der Teilnehmenden zusätzlich anzuregen.

Eine Übersetzung dieser Art des Methodenmix auf das Online-Szenario wurde über den Einsatz verschiedener Online-Werkzeuge realisiert. Da während der Onlinephase nonverbale Rückmeldungen der Mitlernenden beziehungsweise der Moderierenden fehlten, wurden vermehrt visuelle Signale (d. h. Emojis und Smileys) als Ausgleich genutzt. Die Mitarbeitenden der Organisationen wurden hier zur Nachahmung ermutigt.

- **Eigenaktivität**

Da es in den Präsenzveranstaltungen nicht nur um Kenntnisse ging, sondern auch um Fähigkeiten und Einstellungen, wurde im besonderen Maße das Verhalten der Teilnehmenden einbezogen. Durch gezielte teilnehmeraktivierende Fragestellungen und Fallbeispiele sollte es dahingehend beeinflusst werden, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer immer wieder in Situationen gebracht werden, in denen sie selbst handeln müssen oder Handlungen vorschlagen und begründen müssen.

- **Lebenswelt- und Erfahrungsorientierung**

Indem den Teilnehmenden die Möglichkeit gegeben wurde, sich mit ihren Erfahrungen aus ihrer spezifischen Lebens- und Arbeitswelt einbringen zu können und theoretische Zusammenhänge mit ihrer eigenen Erfahrungswelt zu verknüpfen, wurden theoretische Erläuterungen von einem abstrakten in einen konkreten Zusammenhang überführt.

Emotionale Bezüge zum Lerngegenstand und der Rückkopplung mit eigenen Erfahrungen sollten dafür sorgen, die Inhalte lebhafter zu gestalten und den individuellen Lernerfolg durch eine Beförderung der Lernbereitschaft und Selbstorganisation zu steigern.

- **Teilnehmer-Orientierung**

Die Teilnehmenden wurden als Spezialisten für ihre Situation in den Vordergrund der Diskussionen gestellt, worüber deren Ressourcen und Stärken in den Mittelpunkt ge-



rückt werden sollten. Das Seminar wurde unter den Maßgaben der Offenheit, des Respekts und einer Atmosphäre der Ermutigung durchgeführt, um die vorhandenen Potenziale der Einzelnen zu entfalten und auch verhaltener agierende Teilnehmende zum Austausch zu motivieren.

- **Feedbackkultur und Evaluation**

Daneben wurden durch Klarheit, Offenheit, aber auch Einfühlsamkeit, den Teilnehmenden signalisiert, sich in Bezug auf organisatorische und inhaltliche Aspekte auch kritische äußern zu können. Als Teil dieser offenen Feedbackkultur wurde z. B. durch ein „Abschlussblitzlicht“ oder eine „strukturierte Punkteabfrage“ die Möglichkeit gegeben, das Seminar sowie die Moderierenden zu bewerten.

4.1.3 Strukturelle Gegebenheiten

Neben den inhaltlichen und didaktischen Aspekten war es wichtig, eine genaue Vorauswahl der strukturellen Gegebenheiten vorzunehmen. Diese strukturellen Gegebenheiten betrafen in erster Linie die Veranstaltungsorganisation, die Aufteilung der Verantwortlichkeiten sowie der Gestaltung des Settings in Form von klaren Standards in Bezug auf die Räumlichkeiten und Materialien.

Die Durchführung vor Ort wurde jeweils von mindestens zwei Mitarbeitenden des KDA realisiert, die entsprechend ihrer jeweiligen Rolle (Moderation oder Referent/-in) durch die Veranstaltung führten. Zusätzlich wurde insbesondere für die länderspezifischen Themen, wie der Rechtsverordnung, eine fachkundige und mit den Rahmenbedingungen des Landes vertraute Person, im Optimalfall die jeweilige Fachreferentin oder der Fachreferent des Landes, hinzugezogen. Als visuelle Begleitung wurde eine auf das jeweilige Bundesland angepasste Präsentation eingesetzt. Über die Kopplung von Sprecher und Anzeige konnte so eine audiovisuelle Moderation verwirklicht werden.

Um mehr Raum für einen inhaltlichen Transfer zu schaffen und eine Vertiefung der Informationen im Plenum zu erreichen, wurde bereits in der Organisation ein großes Zeitfenster für die Diskussion der thematisch anspruchsvollen Inhalte eingeplant, wobei nicht behandelte Inhalte in die Onlinephase übertragen wurden.

Die Veranstaltungsorte wurden so gewählt, dass diese durch die Teilnehmenden einfach und bequem zu erreichen waren, wobei je Bundesland ein zentraler Ort, nach Möglichkeit die Landeshauptstadt, ausgewählt wurde. Hier konnte von einer guten Anbindung an den öffentlichen Personennahverkehr ausgegangen werden. Darüber hinaus war es wesentlich, dass die Veranstaltungshäuser, aber auch die Räume über barrierefreie Zugänge verfügten. Die Veranstaltungsräume wurden anschließend so gewählt, dass den methodischen und didaktischen



Ansprüchen, insbesondere in qualitativer Hinsicht entsprochen werden konnten. Folgende Standards wurden daher für die Räumlichkeiten festgelegt:

- Gruppenraum ausgelegt auf 20 Personen (ca. 60 qm)
- Bestuhlung in U-Form mit Tischen
- ggf. ein zweiter Gruppenraum, um genügend Platz bei Gruppenarbeiten zu gewährleisten
- WLAN, Beamer und Laptop
- Metaplanwand, Flipchart und Moderationskoffer
- geeignete Software für Präsentationen
- Möglichkeit für Mittagessen und Kaffeepause

Als ein weiterer Aspekt wurden neben den Standards für die Räumlichkeiten, folgende Materialien vorbereitet, um eine funktionierende und organisatorisch einwandfreie Veranstaltung zu gewährleisten:

- Präsentation der Referentinnen und Referenten
- Literaturliste und ausgewählte Publikationen zu den Themen
- Gesetzestexte und Verordnungen des jeweiligen Landes
- Vorlagen für die Öffentlichkeitsarbeit
- Tischkarten (beidseitig) und Namensschilder
- Teilnahmebescheinigungen
- Unterschriftenlisten
- Teilnahmelisten mit Kontaktinformationen (Einwilligung erforderlich)
- Fotoapparat zur Dokumentation der Ergebnisse auf Metaplanwänden und Flipcharts sowie der Anfertigung eines Gruppenfotos
- Einwilligungserklärung zur Abtretung der Bildrechte

Innerhalb der Onlinephase wurden die strukturellen Gegebenheiten durch die Oberfläche der Lernplattform vorgegeben. Das Vorhandensein der technischen Ausstattung (PC mit Eingabegerät und einer Internetverbindung) wurde als gegeben vorausgesetzt.

4.2 Schulung

Die Schulung setzte an den Care- und Casemanagementpotenzialen der beteiligten Organisationen an. Der Blended-Learning-Ansatz ermöglichte es, den Teilnehmenden die verschiedenen inhaltlichen Schwerpunkte der Lern- und Umsetzungsmodulen unter Berücksichtigung der vorangegangenen methodischen sowie didaktischen Annahmen näher zu bringen und sie für die relevanten Themen entsprechend zu sensibilisieren. Darüber hinaus bestand durch eine gepoolte Beratung die Möglichkeit, auf konkrete Umsetzungsfragen der Servicepunkte zu reagieren. Im kontinuierlichen Austausch miteinander wurden die Organisationen befähigt, ihr eigenes Servicepunkt-Konzept auszuarbeiten, in welches nicht nur die landesrechtlichen Rahmenbedingungen einbezogen werden konnten, sondern auch eine Anpassung an die regionalen und lokalen Gegebenheiten sowie die Organisationskultur erfolgen konnte (vgl. Kapitel 2.3). Der Blended-Learning-Ansatz folgte dem nachstehenden Ablauf:

1. **Onlinephase 0:** Vorbereitung auf das Seminar und Einführung in die technische Infrastruktur via Telefon und E-Mail
2. **Regionalworkshop II:** Kennenlernen, Vermittlung von elementaren Lerninhalten, Diskussion und Austausch sowie Vorbereitung auf die Online-Zusammenarbeit
3. **Onlinephase 1:** Verfestigung des Gelernten, Auseinandersetzung und Vertiefung von Lerninhalten, Ausarbeitung und Weiterentwicklung eines Konzepts sowie Erstellung von Vorlagen und Materialien

4.2.1 Regionalworkshop II

In jedem Bundesland wurde die Qualifizierung mit dem vom KDA organisierten und veranstalteten Präsenztage (d. h. Regionalworkshop II) eingeleitet. Dieser Tag stellte den offiziellen Projektstart in den jeweiligen Bundesländern dar. Tabelle 8 zeigt die Zeitpunkte und Kennzahlen der Regionalworkshops II.

Tabelle 8: Zeitpunkte und Kennzahlen der Regionalworkshops II

Bundesland	Ort	Datum	Organisationen	Teilnehmeranzahl
Nordrhein-Westfalen	Essen	11.12.2018	16	22
Schleswig-Holstein	Kiel	22.01.2019	8	10
Hamburg	Hamburg	23.01.2019	5	17

Mecklenburg-Vorpommern I	Schwerin	14.05.2019	16	21
Mecklenburg-Vorpommern II	Schwerin	15.05.2019	12	17
Saarland	Saarbrücken	17.06.2019	3	6

Die unter Kapitel 4.1 in das Lern- und Umsetzungskonzept integrierten Bestandteile wurden in dem folgenden Veranstaltungs- und Methodenplan in Tabelle 9 zusammengefügt. Der zeitliche Rahmen für die Präsenztage betrug bis zu 7 Stunden. Die Regionalworkshops II richteten sich an die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der teilnehmenden Organisationen, die mit dem Aufbau der Servicepunkte in ihren Organisationen beauftragt wurden beziehungsweise diesen übernommen haben. Die Teilnahme am Workshop erfolgte teilweise zu zweit oder einzeln.

Tabelle 9: Ablauf, Inhalt und Methode der Regionalworkshops II

Uhrzeit	Inhalt	Methodik	Zuständigkeit
10:00	Begrüßung und Vorstellung	Vorstellungsrunde und soziometrisches Aufstellen	KDA
10:30	Grundlagen zum bürgerschaftlichen Engagement und den Angeboten zur Unterstützung im Alltag	PowerPoint-Visualisierung, Videofilm und Animationen, teilnehmeraktivierende Fragestellungen, kurze Kleingruppenimpulse, Erfahrungsaustausch und Sammlung an der Metaplanwand	KDA
11:15	Nachbarschaftshilfe und „Einzelhelfer“	Begriffsentwicklung in Kleingruppen und gemeinsame Erarbeitung an der Metaplanwand	KDA
12:00	„Kurz vor Mittag“: Live-Präsentation der Online-Technik zur weiteren Zusammenarbeit	Online-Präsentation im Web und spielerische Darstellung der technischen Grundlagen	KDA
12:30	<i>Mittagspause</i>		
13:30	Rechtliche Rahmenbedingungen, Anerkennungsvoraussetzungen und -Verfahren	Interaktiver Austausch als Rollenspiel mit PowerPoint-Visualisierung	KDA und externe (Fach-)Referentin oder externer (Fach-)Referent

15:00	<i>Pause</i>		
15:15	Das Servicepunkt-Konzept	PowerPoint-Visualisierung, Kleingruppen und gemeinsame Diskussion im Plenum	KDA
16:00	Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit im lokalen und regionalen Umfeld	PowerPoint-Visualisierung, Bearbeitung von Fallbeispielen in Partnerarbeit und Nachbesprechung sowie Sammlung im Plenum und Meta-planwand	KDA
16:30	Offene Fragen und weitere Zusammenarbeit mit der Koordinierungsstelle	Austausch und Diskussion im Plenum	KDA
17:00	<i>Verabschiedung</i>		

4.2.2 Austauschforum

Als Software für das Austauschforum wurde „Moodle“ eingesetzt, welches ein frei verfügbares und objektorientiertes Kursmanagementsystem darstellt, über das eine Unterstützung kooperativer Lehr- und Lernmethoden während der Onlinephase und im weiteren Projektverlauf realisiert werden konnte. Neben einem moderierten Erfahrungsaustausch sollte so eine kollegiale Beratung sowie die gemeinsame Weiterentwicklung der Servicepunkt-Tätigkeit ermöglicht werden. Als Lernplattform ermöglichte „Moodle“ in regional-bezogenen Untergruppen, sowohl Lern- als auch verschiedene Arbeitsmaterialien (u. a. Literatur, Vorlagen und Dokumente) für die Servicepunkte zur Verfügung zu stellen. Indem für die teilnehmenden Bundesländer eigene Lern- und Austauschgruppen auf der Plattform eingerichtet und moderiert wurden, konnten länderspezifische Fragestellungen im entsprechenden Kontext diskutiert und praxisrelevante Lösungen erarbeitet werden.

In Vorbereitung auf das Seminar und zur Einführung in die technische Infrastruktur wurden die Teilnehmenden zwei Wochen vor Beginn des Regionalworkshops II via E-Mail dazu aufgefordert, sich auf der Online-Plattform zu registrieren und in den entsprechenden regionalen Online-Raum einzuschreiben (d. h. Onlinephase 0). Die Teilnehmenden konnten somit bereits vor dem eigentlichen Startschuss (d. h. Regionalworkshop II), erste (technische) Fähigkeiten im Umgang mit der Lernplattform erproben, Hemmungen abbauen und sich allgemein mit den Funktionen sowie der Oberfläche vertraut machen. Probleme im Umgang mit der Plattform wurden per Telefon und E-Mail durch das KDA bearbeitet. Circa eine Woche nach dem jeweiligen Regionalworkshop, wurde die Onlinephase offiziell begonnen. Die Onlinephasen wurden

so konzipiert, dass diese in drei bis vier Wochenstunden bearbeitet werden konnten, mit Abweichungen je nach persönlicher Motivlage, Erfahrungs- und Wissensstand. Während der Onlinephasen stand das KDA für technische Fragen und eine inhaltliche Begleitung telefonisch, per E-Mail sowie per Teamviewer (d. h. Werkzeug für die Fernhilfe/-steuerung eines fremden Computers) zur Verfügung.

Die Onlinephase wurde von den Projektmitarbeitenden des KDA moderiert und begleitet. Folgende Aufgaben standen hierbei im Vordergrund:

- Bereitstellung von Aufgaben und Strukturierung der Onlinephase
- Moderation der Online-Kommunikation
- Beantwortung von Fragen
- Beobachtung der Teilnehmeraktivität, Motivation und Ermutigung
- Technische Unterstützung

Die Bestandteile des Lern- und Umsetzungskonzepts der Onlinephase werden in Tabelle 10 zusammengefasst. Die Onlinephase wurde in sechs Phasen mit unterschiedlichem zeitlichem und organisatorischem Ablauf eingeteilt, wobei notwendige Puffer und Pausenzeiten eingefügt wurden, um die Teilnehmerinnen und Teilnehmer nicht zu überfordern.

Tabelle 10: Lerneinheiten und Methodiken der Onlinephase

Woche	Inhalt	Methodik
1. Woche	Bereitstellung der Seminarunterlagen und weiterer Materialien zu den Themen des Regionalworkshops II (z. B. Literatur, Links, Versicherungsschutz, Bürgerchaftliches Engagement in der Pflege, RVO und Zusammenfassung, Freiwilligenmanagement, Vorlagen wie Flyer, Aufkleber, Grafiken und Logos)	Feedbackschleifen und Reflexion des Regionalworkshops II, Diskussion offener Fragen im Forum, Anknüpfung an nicht geklärte Punkte, Selbststudium der Unterlagen
2. Woche	Verschriftlichung beziehungsweise Weiterentwicklung eines eigenen Servicepunkt-Konzepts (u. a. Nutzung der Kontaktinformationen für Projektwebseite) und Erstellung einer Netzwerkkarte (d. h. Struktur- und Qualitätsdimensionen nachbarschaftlicher Netzwerke) für die Region	Wiki mit begleitender Forendiskussion, Motivation für offenen Austausch
3. Woche	„Durchatmen und Puffer“	

4. Woche	Bearbeitung von verschiedenen Fallbeispielen zu den verschiedenen Tätigkeitsbereichen der Servicepunkte (d. h. Öffentlichkeits-, Netzwerkarbeit, Aufklärung, Information, Beratung, Vermittlung, Begleitung)	Kontinuierliche Freishaltung von Fallbeispielen mit teilnehmeraktivierenden Fragen und praktischen Bezügen, die über eine Forum-Funktion in Gruppen bearbeitet werden können
5. Woche	Anregungen für die Erstellung von eigenen Materialien, wie Pressemitteilungen, Fragebögen zur Erfassung der Motivationsstruktur und Interessenlage, Dokumentationen und Profildateien für evtl. „Matching“	Selbstlernmaterialien mit Anleitungen und Angebot der individuellen telefonischen Unterstützung (ggf. auch Teamviewer)
6.-8. Woche	Weitere Arbeit an den obigen Punkten	Vertiefung und Festigung im offenen Austausch

4.3 Implementation und Beratung

Um den verschiedenen Bedarfen und Anforderungen beim Projektaufbau vor Ort gerecht werden zu können, wurden die Servicepunkte kontinuierlich vom KDA in der Umsetzung begleitet. Hierfür wurden zwei unterschiedliche Ansätze vom KDA angeboten und durchgeführt.

4.3.1 Umsetzungsbegleitung

Das KDA war durchgängig für Anfragen der beteiligten Organisationen persönlich, telefonisch und online erreichbar. Zur besseren Bündelung der Anfragen und Orientierung für die Servicepunkte wurden feste Sprechzeiten eingerichtet. Außerhalb dieser Sprechzeiten war das KDA ebenfalls erreichbar. Im Bedarfsfall und nach Absprache wurden darüber hinaus gezielt Beratungen und Besuche vor Ort angeboten.

Das KDA leistete generelle und spezielle Hilfestellungen und unterstützte bei aufkommenden Problemen mit lösungsorientierten Ansätzen den Aufbau und die Einrichtung der Servicepunkte. Rückfragen und Gesprächsbedarf ergaben sich insbesondere im Hinblick auf die folgenden technischen, organisatorischen und inhaltlichen Aspekte:

- Auf- und Ausbau von Qualifizierungen
- Schnittstellenkommunikation zwischen Pflegekassen und engagierten Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern
- Clearing von Anerkennungs Voraussetzungen
- Unterstützung beim Aufbau von Versorgungsnetzwerken



- Klärung von Fachfragen auf Landes- beziehungsweise Bundesebene (Versicherungsschutz, Steuerrecht, Anerkennung von Curricula und Zertifikaten etc.)

4.3.2 Werkstätten

Im Projektverlauf stellte sich heraus, dass für die Implementierung und Verankerung der Servicepunkte in den verschiedenen Bundesländern (und in den unterschiedlichen heterogenen Regionen) ein intensiverer Vor-Ort-Austausch in der Gruppe erforderlich ist. Als Erweiterung der schwerpunktmäßigen telefonischen und digitalen Umsetzungsbegleitung und in Übereinkunft mit dem Auftraggeber, wurde ein weiteres Unterstützungsformat für die Servicepunkte in den partizipierenden Bundesländern in Form von „Werkstätten“ eingerichtet¹⁴.

Die Werkstätten wurden durch abgestimmte und ausgewählte Vor-Ort Besuche sowie Telefongespräche mit den Servicepunkten, die in der Umsetzung spezifische Herausforderungen und Probleme erlebten, vorbereitet. Die Ergebnisse dieser anlassbezogenen Prozessberatung einzelner Servicepunkte, wurden mit den Bedarfen, Erfolgsfaktoren und den Herausforderungen, die die Servicepunkte in den umsetzungsbegleitenden Onlinerräumen dokumentierten und die bei den begleitenden Beratungen des KDA festgehalten wurden, zur inhaltlichen Vorbereitung der Werkstätten genutzt.

Die Werkstätten ermöglichten einen weiteren aktiven und offenen Austausch in der Gruppe und boten den Teilnehmerinnen und Teilnehmern die Möglichkeit, sich über etwaige Erfolgsfaktoren sowie grundsätzliche und regionalspezifische Herausforderungen bei der Einrichtung und Verstetigung der Servicepunkte auszutauschen. Unter der Moderation und methodischen Umsetzung durch das KDA wurde es den Organisationen ermöglicht, ihr eigenes Handeln und das anderer kritisch zu reflektieren und hieraus gemeinsame lösungs- und praxisorientierte Ansätze zu erarbeiten, um die Arbeit vor Ort zu erleichtern. Gleichzeitig konnten die Projektverantwortlichen einen über die sonstigen Kommunikationskanäle hinausgehenden Einblick in den Implementierungsprozess der Servicepunkte erhalten, der sinnvoll für die Beurteilung der Aufbau- und Verstetigungstätigkeiten im jeweiligen Bundesland herangezogen werden konnte und ebenfalls einen Transfer über die Bundesländer hinweg ermöglichte, sodass strukturelle Probleme erkannt werden konnten.

Die Werkstätten wurden, analog zu den Regionalworkshops II, ebenfalls als eintägige Veranstaltungen mit einem durchschnittlichen Zeitaufwand von 6 Stunden geplant und durchgeführt. Tabelle 11 zeigt die Zeitpunkte und Kennzahlen der durchgeführten Werkstätten, wobei diese in der Regel 2 bis 3 Monate nach dem Regionalworkshop II stattfanden.

¹⁴ Siehe hierfür den Aufstockungsantrag vom 04.07.2018.

Tabelle 11: Zeitpunkte und Kennzahlen der Werkstätten I und II

Bundesland	Ort	Datum	Organisationen	Teilnehmeranzahl
Nordrhein-Westfalen I	Essen	02.04.2019	11	15
Nordrhein-Westfalen II	Digital	20.05.2020	3	4
Schleswig-Holstein I	Kiel	22.05.2019	8	13
Schleswig-Holstein II	Digital	25.05.2020	4	4
Hamburg I	Hamburg	09.05.2019	5	8
Hamburg II	Digital	26.05.2020	3	5
Mecklenburg-Vorpommern I	Schwerin	22.01.2020	12	14

5 Auswertung, Analyse und Diskussion

Die folgende Auswertung, Analyse und Interpretation erfolgte zusammenfassend durch das KDA auf Basis der ermittelten und gewonnen Evaluationsdaten, die im Laufe der gesamten Projektlaufzeit, sowohl im Rahmen der Aufbau- und der Verstetigungsphase sowie der Umsetzungsbegleitung gesammelt wurden. Die Grunddatenbasis wurde durch die wissenschaftliche Begleitung der Prognos AG aufbereitet und zur weiteren Verarbeitung zur Verfügung gestellt. Insgesamt umfasst dies die folgenden Evaluationsdaten und -quellen:

- Online-Umfragen zu 3 Erhebungszeitpunkten (t_0 , t_1 , t_2) in 5 Bundesländern
- Erfahrungsaustausch mit einem weiteren Bundesland
- Austauschformate (d. h. Regionalworkshops I und II, Werkstätten I und II)
- Kommunikationskanäle (d. h. Telefon- und E-Mail-Kontakt, Austauschplattform)
- Telefoninterviews mit den Servicepunkten, Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern sowie hilfe- und pflegebedürftigen Menschen

5.1 Kennzahlen und Merkmale der beteiligten Organisationen

Insgesamt haben 56 Organisationen und Einrichtungen der Pflege-, Altenhilfe- und Freiwilligenarbeit einen Servicepunkt eingerichtet und aufgebaut. Die Organisationen wurden aus einem breiten Spektrum an Organisationen und Einrichtungen rekrutiert, sodass letztlich unter-

schiedliche Organisationstypen mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen und unterschiedlichen Zielgruppen zur Gesamtstichprobe gehörten. Wie bereits in Kapitel 2.1 dargestellt, waren auf Grund der rechtlichen Rahmenbedingungen, die Ausgangslagen in den Bundesländern für die Einrichtung von Servicepunkten unterschiedlich und richteten sich an die Vorgaben der jeweiligen Rechtsverordnungen. Auf Grund dessen wurde ein flexibles und offen-dynamisches Servicepunkt-Konzept ausgearbeitet, sodass die ausgewählten Einrichtungen, entsprechend der Rahmenbedingungen sowie der lokalen und regionalen Bedarfe und Erfordernisse ihre Arbeit in den vorgegebenen organisationspezifischen Kontexten entfalten konnten (vgl. Kapitel 2.3). Dies hatte eine beabsichtigte Heterogenität mit unterschiedlichen Organisationstypen und Servicepunkt-Ausprägungen zur Folge, die es ermöglichten, unterschiedliche Konzepte in verschiedenen landesrechtlichen, regionalen und lokalen Versorgungskontexten zirkulär zu erproben. Auf Grund spezifischer landesrechtlicher Vorgaben, welche die Aufgabe der fachlichen Betreuung und Beratung der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer bei einem bestimmten Organisationstyp verorteten, wurden in einem Bundesland (d. h. Mecklenburg-Vorpommern), die Organisationen zum Aufbau eines Servicepunkts vornehmlich aus diesem Organisationstyp (d. h. in den Landkreisen ansässigen Pflegestützpunkten gemäß § 7c SGB XI) rekrutiert. Dies hatte zur Folge, dass die größte Gruppe der insgesamt beteiligten Einrichtungen mit über einem Drittel die Pflegestützpunkte ausmachten. Ein Fünftel stellten Seniorenbüros beziehungsweise Einrichtungen der Altenhilfe dar. Die Freiwilligenagenturen und Mehrgenerationenhäuser waren in etwas geringerer Anzahl vertreten. Zudem beteiligten sich weitere „Sonstige“ Organisationen an dem Projekt, die nicht zum ursprünglichen Rekrutierungs-Pool gehörten, aber auf Grund ihrer Tätigkeitsausrichtung und Themenschwerpunkte als geeignete Einrichtungen bewertet wurden¹⁵. Tabelle 12 zeigt die Kennzahlen der rekrutierten und am Projekt beteiligten Einrichtungen sowie deren Verteilung auf die einzelnen Bundesländer und Einordnung in städtische oder ländliche Regionen. Die räumliche Verteilung der beteiligten Organisationen auf Grundlage der Abgrenzungssystematik des Bundesamts für Bau-, Stadt- und Raumforschung¹⁶ zeigte, dass der Großteil der Einrichtungen in Mittelstädten (36 %, z. B. Neubrandenburg, Wismar) ansässig war, während die nächst größere Gruppe an Einrichtungen in Kleinstädten arbeiteten (20 %, z. B. Hammer a. d. Uecker, Sendenhorst), dicht gefolgt von kleineren Großstädten (~20 %, z. B. Kiel, Rostock) und großen Großstädten (16 %, z. B. Düsseldorf, Hamburg). Etwa 9 % der Einrichtungen waren in Landgemeinden (z. B. Altenhof, Brietzig) und damit in stark ländlichen Regionen tätig.

¹⁵ Hierzu gehören z. B. sozialräumlich tätige Vereine und Initiativen, die im Rahmen von Quartiersprojekten koordinierende und beratende Tätigkeiten wahrnehmen.

¹⁶ Abgrenzungssystematik des Bundesamts für Bau-, Stadt- und Raumforschung: Große Großstadt ab 500.000 Einwohnern, kleinere Großstadt ab 100.000 Einwohnern, Mittelstadt zwischen 20.000 und 100.000 Einwohnern, Kleinstadt zwischen 5.000 und 20.000 Einwohnern, Landgemeinde bis 5.000 Einwohner.

Es konnte angenommen werden, dass jede Gruppe innerhalb dieser Abgrenzungssystematik bei dem Aufbau und der Verstetigung der Servicepunkte mit eigenen infrastrukturellen und demografischen Eigeneinheiten und Besonderheiten der Region konfrontiert war, welches sich sowohl auf die Aufbau- und Verstetigungstätigkeiten, aber ganz besonders auf die letztliche erzielte Wirkung der Servicepunkte auswirkte. Gerade die Wirkung und der Output (vgl. Kapitel 5.6) der Servicepunkte muss vor allen Dingen im Lichte der spezifischen strukturellen regionalen und lokalen Merkmale bewertet und interpretiert werden.

Tabelle 12: Zahlenmäßige Verteilung der Servicepunkte

Bundesland	SP/BL (gesamt)	Anzahl der Organisationstypen					Ländlich vs. Städtisch				
		PSP	SB	FA	MGH	+	gG	kG	M	K	LG
Nordrhein-Westfalen	14	1	4	4	0	5	1	6	6	1	0
Schleswig-Holstein	11	1	3	1	1	5	0	3	5	1	2
Hamburg	8	0	3	4	1	0	8	0	0	0	0
Mecklenburg-Vorpommern	22	18	1	0	3	0	0	2	8	9	3
Saarland	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Σ	56	20	11	9	6	10	16%	20%	36%	20%	9%

Anmerkungen: Erste Online-Befragung der Servicepunkte. Bezogen auf die Anzahl der Servicepunkte N = 56. Zwei Pflegestützpunkte aus Mecklenburg-Vorpommern haben sich nicht an der ersten Online-Befragung beteiligt. Für ein vollständiges Bild wurden sie hier berücksichtigt. PSP = Pflegestützpunkt, SB = Seniorenbüro, FA = Freiwilligen-Agentur, MGH = Mehrgenerationenhaus, „+“ = Sonstige (u. a. Servicebüros); gG = Große Großstadt (ab 500.000 Einwohner), kG = Kleinere Großstadt (ab 100.000 Einwohner), M = Mittelstadt (20.000 bis 100.000 Einwohner), K = Kleinstadt (5.000 und 20.000 Einwohner), LG = Landgemeinde (bis 5.000 Einwohner).

5.1.1 Trägerschaft

Um sicherzustellen, dass die Organisationen die Aufnahme der Servicepunkt-Tätigkeit und die Erweiterung ihres Angebotsprofils bewältigen können und vor allen Dingen eine nachhaltige Implementierung in die bestehende Arbeit erfolgen kann, wurden die angehenden Servicepunkte nach der Einrichtungs- und Kostenträgerschaft gefragt. Alle Einrichtungen gaben an, dass ein Finanzierungs-Mix vorliegt, mit etwa zwei Drittel (63 %), die finanzielle Mittel der Kommune oder des Kreises erhielten. Einem Drittel (39 %), das von der Pflege- beziehungsweise Krankenversicherung und etwa einem Fünftel, das vom jeweiligen Bundesland finanziell unterstützt (24 %) wurde. 19 % der Einrichtungen gaben an, ebenfalls Eigenmittel zu verwenden. Weitere Einnahmen der Einrichtungen wurden über Spenden und Sponsoring, das Jobcenter,

Stiftungsunterstützung und dem Bund generiert. Während sich fünf Servicepunkte enthielten, gab die Mehrheit der partizipierenden Einrichtungen eine freigemeinnützige (26 % beziehungsweise 46 %) oder öffentliche Trägerschaft (23 % beziehungsweise 41 %) an. Zwei der beteiligten Einrichtungen (4 %) gaben dagegen an, dass eine private Trägerschaft vorliegt, wobei es sich hierbei um einen eingetragenen Verein und eine Stiftung handelte. In Abbildung 5 sind die Einrichtungs- und Kostenträger zusammengefasst.

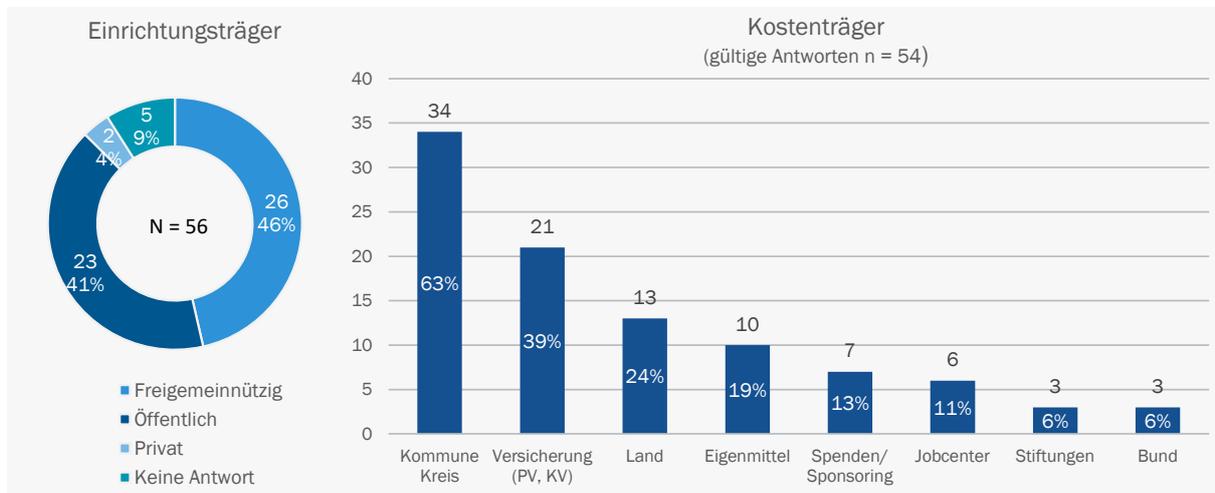


Abbildung 5: Einrichtungs- und Kostenträger der beteiligten Einrichtungen. Erste Online-Befragung der Servicepunkte. Kostenträger: Mehrfachnennungen möglich. © Prognos AG 2020

5.1.2 Personelle Ausstattung

Als eine weitere wichtige Voraussetzung in der Aufbau- und Verstetigung eines Servicepunkts wurde die Personalausstattung der Organisationen abgefragt. Die ursprüngliche Annahme ging davon aus, dass je Servicepunkt die Zuständigkeit der Bautätigkeit auf optimalerweise zwei Mitarbeitende verteilt wird, damit im Urlaubs- und Krankheitsfall eines Mitarbeitenden eine Vertretung ermöglicht würde und der Servicepunkt nicht ausfällt. Die Personalausstattung unterscheidet sich dabei je nach Organisation und Organisationstyp, wobei grundsätzlich und im Mittel 2,4 Mitarbeitende pro Einrichtung zur Verfügung stehen und hiervon 2 Mitarbeitende für den Servicepunkt zuständig sind. In den Pflegestützpunkten sind durchschnittlich 3,4 Mitarbeitende angestellt, wovon im Schnitt 2,4 Mitarbeitende die Arbeit im Servicepunkt übernommen haben. In den Freiwilligenagenturen ist im Schnitt eine Person angestellt, wobei Freiwilligenagenturen zudem ausschließlich mit ehrenamtlich Engagierten ausgestattet sind. Für die Arbeit im Servicepunkt sind in den Freiwilligenagenturen im Durchschnitt zwischen ein und zwei Mitarbeitende inklusive ehrenamtlich Tätigen vorgesehen. Auch einige Seniorenbüros setzten ausschließlich ehrenamtlich Engagierte ein. Insgesamt sind durchschnittlich zwischen zwei und drei Mitarbeitende angestellt. Die befragten Mehrgenerationenhäuser und Sonstigen

gaben an, dass im Mittel zwischen ein bis zwei Personen die Arbeiten im Servicepunkt übernommen haben. In Tabelle 13 ist die Personalausstattung der beteiligten Einrichtungstypen aufgeführt.

Tabelle 13: Personalausstattung der beteiligten Einrichtungen. © Prognos AG 2020

Einrichtungstyp	Anzahl der Mitarbeitenden				Mitarbeitende in den Servicepunkten
	Min	Max	MW	VZÄ	
PSP	2	6	3,4	1,97	2,4
FA	0	4	1,1	0,83	1,6
SB	0	10	2,8	2,13	2,1
			~2,4	1,64	~2

Anmerkung: Erste Online-Befragung der Servicepunkte (N = 56). Die Angaben der Mehrgenerationenhäuser und Sonstigen sind teilweise unplausibel und wurden hier daher nicht berücksichtigt. PSP = Pflegestützpunkt, FA = Freiwilligen-Agentur, SB = Seniorenbüro; Min = Minimalwert, Max = Maximalwert, MW = Mittelwert, VZÄ = Vollzeitäquivalente (d. h. Anzahl der gearbeiteten Stunden, geteilt durch die übliche Arbeitszeit eines Vollzeit-Erwerbstätigen).

5.1.3 Inhaltliche Schwerpunkte und Vorkenntnisse der Einrichtungen

Um den Einfluss der Einrichtungs- und Organisationstypen in Bezug auf deren Eignung für den Aufbau eines Servicepunkts überprüfen zu können, wurden die Einrichtungen nach ihrer thematischen Ausrichtung befragt. Bei den Organisationsbezeichnungen, z. B. für die Pflegestützpunkte und Seniorenbüros handelt es sich zwar um weitestgehend etablierte Größen. Da diese Bezeichnungen jedoch nicht geschützt sind, sind Organisationen mit der entsprechenden Bezeichnung nicht an ein bestimmtes Tätigkeitsprofil gebunden. Es war somit notwendig herauszufinden, ob und inwiefern die à priori angenommene thematische Ausrichtung mit der tatsächlichen übereinstimmt und ob sich hieraus Unterschiede bei der Umsetzung eines Servicepunktkonzepts ergeben haben. Ebenso war es von Interesse herauszufinden, welche Organisationstypen, welche Vorerfahrungen und Vorkenntnisse in welchen Bereichen der Information und Beratung haben, um im weiteren Verlauf eine Aussage darüber zu ermöglichen, ob bestimmte Organisationstypen auf Grund ihrer thematischen Ausrichtung und Vorkenntnisse besser für die Übernahme der Aufgaben eines Servicepunkts geeignet sind als andere.

Die Einrichtungstypen zeichneten sich durch unterschiedliche inhaltliche Schwerpunkte und Erfahrungen aus, und auch innerhalb der Einrichtungen eines Typs ließen sich teilweise deutliche Unterschiede bei der Ausrichtung und dem Arbeitsschwerpunkt erkennen. 39 % der Organisationen führten an, dass ihr Arbeitsschwerpunkt im Bereich Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement liegt, wobei dies besonders auf die Freiwilligen-Agenturen zutrifft, gefolgt von Mehrgenerationenhäusern und mit etwas Abstand auf Seniorenbüros. Etwas mehr als ein Drittel lokalisierte seinen Arbeitsschwerpunkt im Bereich Pflege und Betreuung. In diesem Bereich sind insbesondere die Pflegestützpunkte und die Seniorenbüros angesiedelt. Dies trifft



ebenso auf den Bereich der allgemeinen Beratung zu, in dem sich insgesamt 14 % der Organisationen wiederfanden. Von den Einrichtungen mit einem inhaltlichen Schwerpunkt im Bereich Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement wurde von 35 % angegeben, dass ihre Angebote vor dem Projekt eher selten beziehungsweise nie von pflegenden Angehörigen und 45 %, dass sie selten beziehungsweise nie von Personen mit Pflegegrad in Anspruch genommen wurden. Das Thema Pflege und Betreuung steht bei den beteiligten Pflegestützpunkten deutlich im Fokus. Zwar beschäftigte sich auch über die Hälfte der Pflegestützpunkte vor dem Projekt bereits mit ehrenamtlicher Unterstützung, jedoch spielten die Themen Beschäftigungsmöglichkeiten im Ehrenamt, die Qualifizierung und Begleitung von Ehrenamtlichen eine deutlich untergeordnete Rolle. Im Vergleich dazu führten die Freiwilligenagenturen an, dass die Aktivitäten im Bereich ehrenamtliches Engagement für die beteiligten Freiwilligenagenturen ein bekanntes Beschäftigungsfeld sind. Jedoch hat sich nur ein Drittel bislang mit den Themen Entlastung pflegender Angehöriger, Hilfebedarf und -planung oder häusliche Unterstützung und Betreuung zu Hause beschäftigt. Abbildung 6 und Abbildung 7 zeigen die Ergebnisse zu den inhaltlichen Schwerpunkten.

Die Befragung der Einrichtungen zeigte auch, dass selbst Einrichtungen des gleichen Typs unterschiedliche Beratungsschwerpunkte aufweisen und somit unterschiedliche Erfahrungen und Kompetenzen mitbringen. Die beteiligten Einrichtungen gaben an, dass sie persönliche Beratung an ihrem Standort anbieten. Fast alle Einrichtungen deklarierten ihre Zugänge dabei als barrierefrei und verwiesen auf eine gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Die meisten Einrichtungen sahen zudem alternativ zur Vor-Ort-Beratung in den Räumlichkeiten der Einrichtung auch eine telefonische (93 %) und eine Beratung via E-Mail (89 %) vor. Eine externe, im Sinne einer aufsuchenden Beratung in der eigenen Häuslichkeit oder bei Veranstaltungen, gaben drei Viertel der befragten Einrichtungen an. In 13 Einrichtungen, dazu gehören jeweils die Hälfte der Freiwilligenagenturen, Mehrgenerationenhäuser und Seniorenbüros, wurde keine externe Beratung angeboten.

Die befragten Einrichtungen (n = 54) führten mehrheitlich an, dass sie gut in ihrem Sozialraum vernetzt sind. Über vier Fünftel der Einrichtungen (85 %) sind dabei in ihrer Region in Netzwerke zum Thema bürgerschaftliches Engagement und Ehrenamt eingebunden. Mit 69 % gaben etwas weniger Einrichtungen ein regionales Netzwerk und einen regelmäßigen Austausch mit anderen Akteuren im Bereich Pflege und Betreuung an.

Auf die Frage, über welche Zugangswege die Interessenten der Einrichtungen auf diese aufmerksam werden, wurden in der ersten Befragung (n = 54) am häufigsten die klassischen Werbemittel, z. B. Flyer, Broschüren (93 %) genannt. Ebenfalls sehr häufig wurde der Zugangsweg „über Dritte (Partner, Verwandte, Bekannte etc.)“ (91 %) sowie „über das Internet“

(83 %) benannt. Auch die lokale Presse und die Vermittlung über Netzwerkpartner wurden als gängige Informationswege (jeweils 78 %) angeführt.

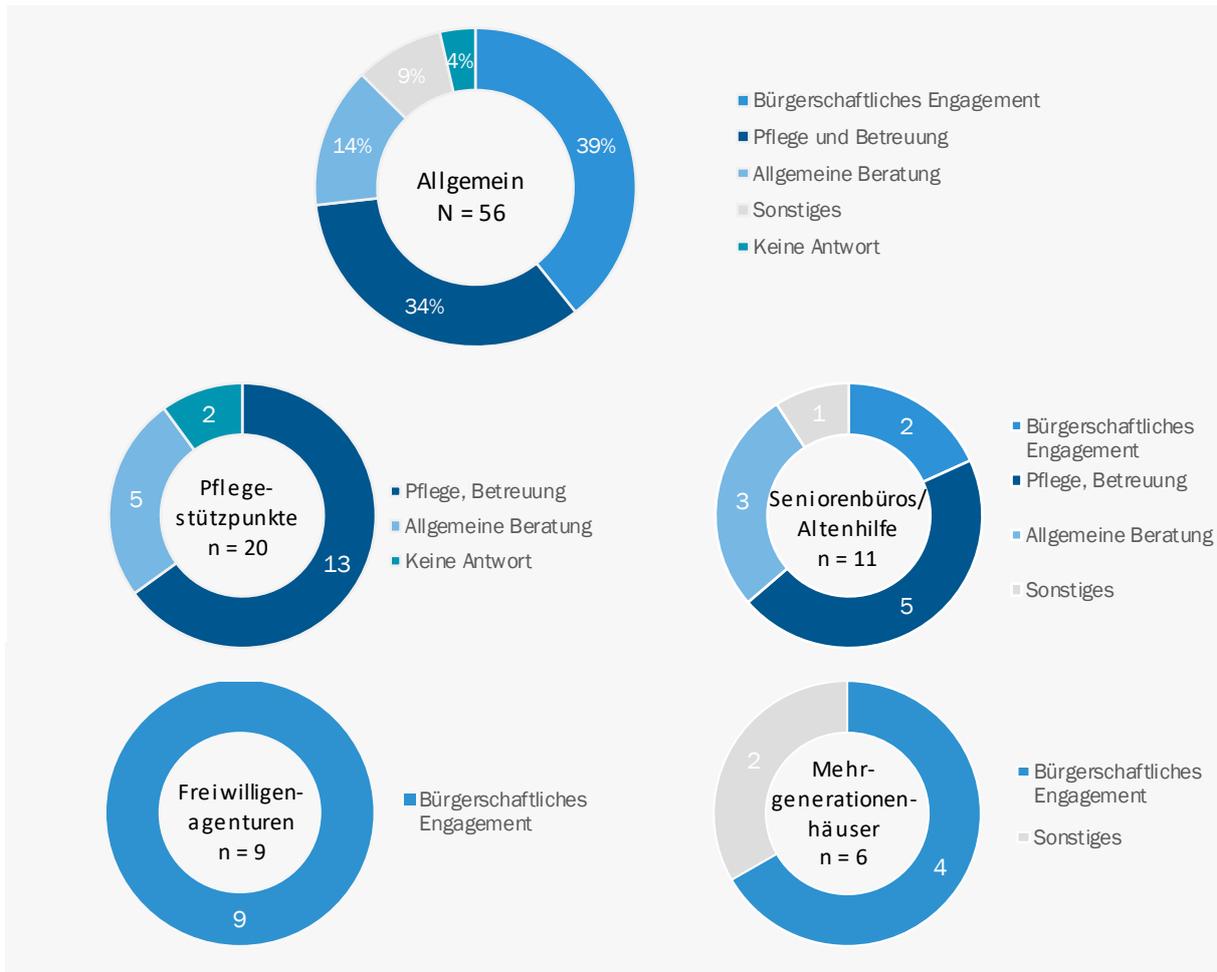


Abbildung 6: Arbeitsschwerpunkte der beteiligten Einrichtungen. Erste Online-Befragung der Servicepunkte. Bezogen auf die Anzahl der Servicepunkte N = 56. Nicht abgebildet: Der Arbeitsschwerpunkt der Servicebüros liegt im bürgerschaftlichen Engagement (n = 3) und Sonstiges (n = 2). Sonstiges: Beschäftigung und Erwerbstätigkeit und Organisation von Gemeinschaftsaktivitäten. © Prognos AG 2020

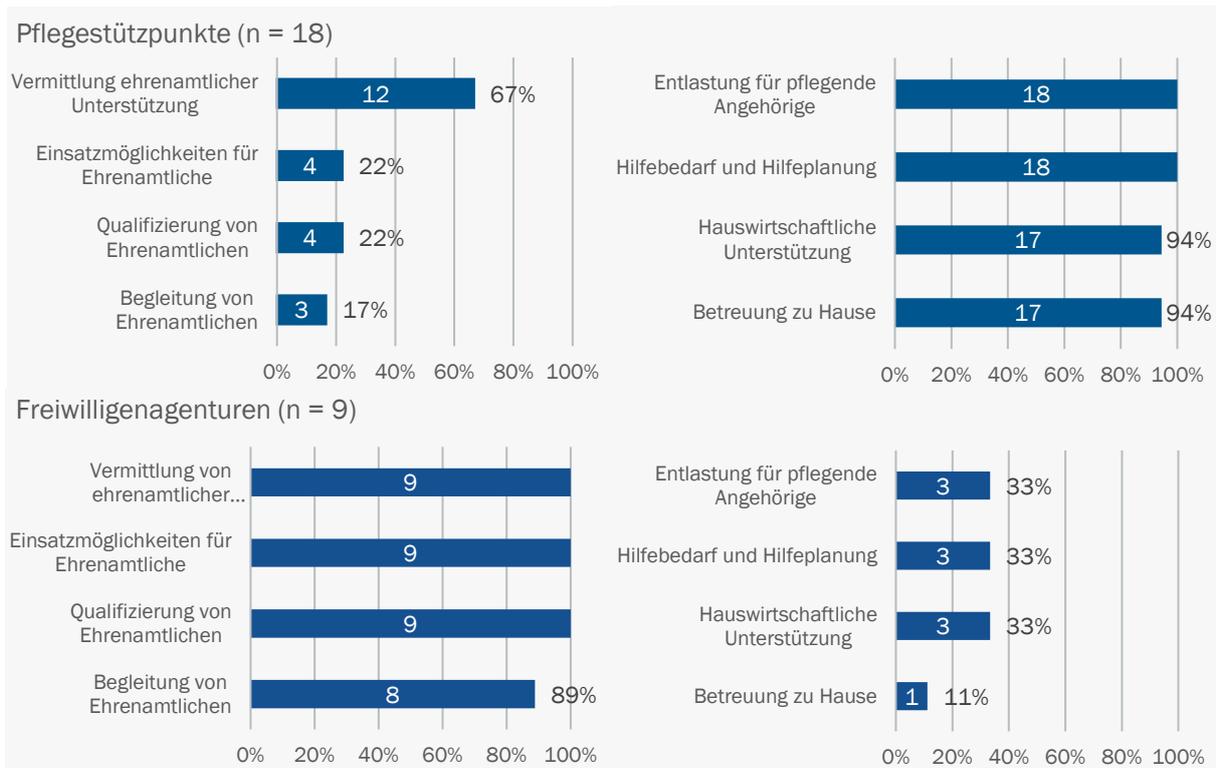


Abbildung 7: Aktivität der beteiligten Einrichtungen. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 54 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

5.1.4 Motive für die Projektbeteiligung

In Abbildung 8 können die Teilnahmemotive der beteiligten Organisationen eingesehen werden. Die Teilnahme an dem Projekt begründeten die meisten Einrichtungen, die sich an der ersten Befragung beteiligt haben (n = 54), mit dem Wunsch, das Angebotsspektrum der eigenen Einrichtung zu erweitern (87 %). Aber auch der Aspekt der Vernetzung (75 %) und der Erweiterung der Kompetenzen der Einrichtung (70 %) stellten gleichermaßen häufig genannte Teilnahmemotive dar. Die Befragten aus der Kategorie der Sonstigen sahen durch die Beteiligung am Projekt zusätzlich die Möglichkeit, ein weiteres Beschäftigungsfeld hinzuzugewinnen. Obwohl mit der landesrechtlichen Beauftragung der größte Teil der Pflegestützpunkte gewissermaßen verpflichtet wurde, gaben lediglich drei Pflegestützpunkte aus Mecklenburg-Vorpommern an, dass der gesetzliche Arbeitsauftrag im Bereich der ehrenamtlichen Nachbarschaftshilfe das ausschlaggebende Motiv für ihre Beteiligung am Projekt war. Während mindestens 80 % der Befragten die Ergänzung des Angebotsspektrums als Teilnahmemotiv angaben, führten nur 67 % der beteiligten Pflegestützpunkte dieses Motiv an. Häufiger wurde dagegen die Stärkung des eigenen Netzwerks als Grund für die Beteiligung genannt (78 %).

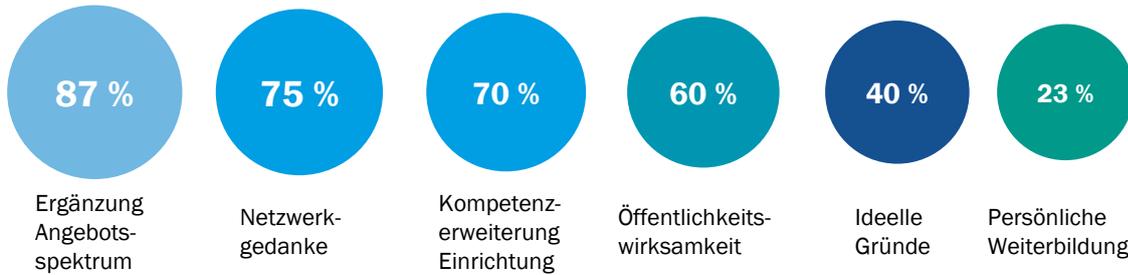


Abbildung 8: Teilnahmemotive der beteiligten Einrichtungen. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 53 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

5.1.5 Zusammenfassende Einschätzungen

Auf Basis der Ergebnisse zur personellen Ausstattung und den inhaltlichen Schwerpunkten der beteiligten Organisationen, zeigt sich, analog zu den theoretischen Vorüberlegungen, die grundsätzliche personelle sowie gute thematische Eignung, das Tätigkeitsspektrum eines Servicepunkts in das Alltagsgeschäft integrieren zu können. Sowohl die inhaltliche Ausrichtung als auch die Vorkenntnisse und Vernetzung im Sozialraum ermöglichen den Einrichtungen, zumindest theoretisch, eine unkomplizierte Einrichtung und Bekanntmachung des Servicepunkts über diverse Zugangswege und die gute lokale Vernetzung. Auf Grund der Heterogenität innerhalb eines Organisationstyps zeigt sich allenfalls, dass dies mit einer etwas höheren Einarbeitungszeit verbunden sein kann. Unterteilt man die Erfahrungs- und Kompetenzbereiche danach, ob sie sich auf die pflegerische Versorgung oder auf die Organisation einer ehrenamtlichen Unterstützung beziehen, so zeigt sich, dass die Pflegestützpunkte über wenige bis keine Erfahrungen in der Organisation ehrenamtlicher Unterstützung verfügen, während alle anderen Organisationstypen hier in den meisten Fällen entsprechende Erfahrungen und Kompetenzen besitzen, aber umgekehrt wiederum weniger Erfahrungen und Wissen im Bereich der Pflegeberatung aufweisen. Dass die Pflegestützpunkte im Bereich des bürgerschaftlichen Engagements jedoch weniger Kenntnisse und Erfahrungen besitzen erscheint vor dem Hintergrund, dass in Mecklenburg-Vorpommern, in dem die große Mehrheit der Pflegestützpunkte verortet sind, die Nachbarschaftshilfe erst mit Projektbeginn anerkannt hatte und diese Angebotsform im Rahmen der Pflegeberatung somit vorher keine besondere, in jedem Fall keine regelhafte Rolle eingenommen hatte. Dass die Themen Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement bei Pflegestützpunkten jedoch auch insgesamt keine übergeordnete Rolle spielen, zeigte sich vor allem daran, dass in den Bundesländern, ohne eine entsprechende gesetzliche Regelung zur Einbeziehung der Pflegestützpunkte (d. h. Hamburg, Nordrhein-Westfalen, Saarland und Schleswig-Holstein), während der Rekrutierung kaum Pflegestützpunkte rekrutiert werden konnten. Unter den 32 beteiligten Einrichtungen aus den genannten vier Bundesländern befanden sich lediglich zwei Pflegestützpunkte. Dies erklärt sich zu Teilen



sicherlich damit, dass beispielsweise in Nordrhein-Westfalen keine flächendeckende Pflegestützpunktstruktur vorhanden ist und damit die Grundgesamtheit deutlich geringer ist als in Bundesländern wie Mecklenburg-Vorpommern.

Anhand der inhaltlichen Schwerpunkte zeigt sich, dass die verschiedenen Organisationstypen und Organisationen insgesamt ein breites thematisches Feld abdecken. Dieses orientiert sich an den Bedürfnissen der entsprechenden Zielgruppen und dem damit verbundenen praktischen Beratungsalltag. Gleichzeitig erfolgt auch eine fortlaufende thematische Vertiefung sowie eine Weiterentwicklung über die bestehenden Themenfelder hinaus. Wie die Ergebnisse zu den Motiven für eine Projektbeteiligung zeigen, besteht auf Seiten der Organisationen eine hohe Bereitschaft sich in neue Themenbereiche, die an den Bedarfen der Zielgruppen orientiert sind, weiterzuentwickeln.

Generell deuten die Antworten der Einrichtungen auf Grund der Betonung der institutionellen Weiterentwicklung und stärkeren Einbettung in regionale und lokale Netzwerke auf eine grundsätzliche Offenheit hin, die eigene Rolle in der Beratungs-, Unterstützungs- und Versorgungslandschaft zu stärken und vor allem weiterzuentwickeln.

5.2 Ergebnisse und Evaluation der Qualifizierung und Umsetzungsbegleitung

Das in Kapitel 2.3 dargestellte Servicepunkt-Konzept wurde unter Berücksichtigung didaktischer Vorüberlegungen in ein Schulungskonzept überführt (vgl. Kapitel 4) und die beteiligten Einrichtungen wurden anhand eines vorab festgelegten Curriculums zu unterschiedlichen Zeitpunkten geschult (vgl. Kapitel 4.2). Ziel war es, mit den Organisationen im Blended-Learning-Verfahren ein einheitliches Verständnis für das Konzept der Servicepunkte und den damit zusammenhängenden Themenkomplexen zu entwickeln, aber gleichzeitig auch eine Akzentuierung und Differenzierung durch die Organisationen zuzulassen und anzuregen.

Da nicht in jedem Bundesland zeitgleich mit der Qualifizierung begonnen werden konnte, ergaben sich für die einzelnen Bundesländer unterschiedliche Projektverläufe, wobei der Startpunkt des Projekts jeweils der Regionalworkshop II darstellte.

5.2.1 Regionalworkshop II

Der Regionalworkshop war als Präsenzveranstaltung konzipiert, in dem das persönliche Zusammenkommen der Teilnehmenden ebenso ein Kernaspekt war, wie die Vermittlung der ersten Lerninhalte und der Austausch und die Vernetzung innerhalb der Gruppe. Nachfolgend werden die Ergebnisse der ersten Befragung zur Planung, Durchführung und inhaltlichen Gestaltung des Regionalworkshops II (d. h. Präsenztag) dargestellt. An dieser Befragung nahmen

54 der insgesamt 56 Einrichtungen teil. Die dargestellten Ergebnisse beziehen sich jeweils auf die Anzahl der gültigen Antworten, die zu der jeweiligen Frage abgegeben wurden.

Die Einrichtungen wurden zunächst gebeten, die Planung und Organisation des Regionalworkshops zu bewerten. Hierbei wird der Einladungsprozess (73 %) überwiegend als gelungen bewertet. Zudem überzeugt die Auswahl der Räumlichkeiten (98 %) und die Tagesordnung der Workshops (83 %). Ein detailliertes Bild über die Antwortverteilung gibt Abbildung 9. Drei Pflegestützpunkte geben den Hinweis, dass noch mehr darauf geachtet werden sollte, den Workshop nicht an einem Sprechtag der beteiligten Beratungsinstitutionen anzubieten. Zwei weitere Pflegestützpunkte wünschen sich zur Vorbereitung auf den Workshop ausführlichere inhaltliche Informationen. Zudem wird darauf hingewiesen, dass auf eine frühzeitige Bekanntgabe des Datums geachtet werden sollte und, dass die Teilnahme an einem Workshop davon abhängt, ob er in räumlicher Nähe zum Beratungsstandort angeboten wird.

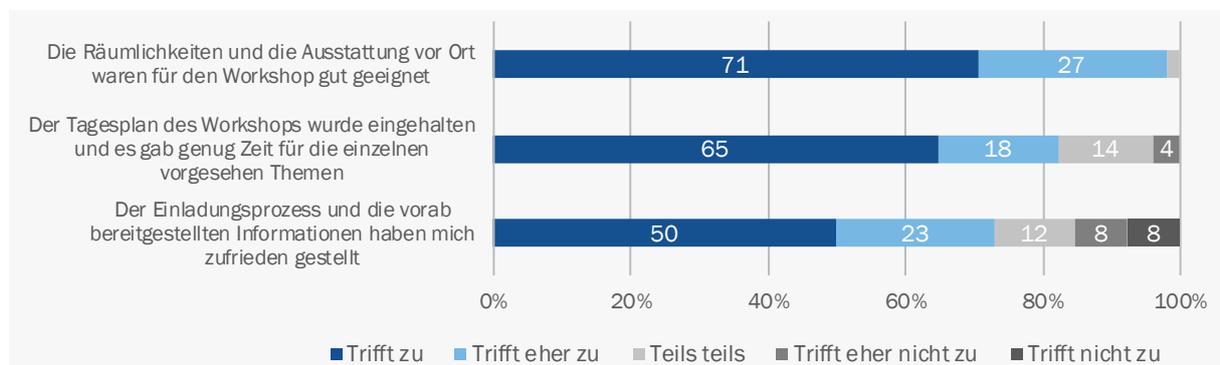


Abbildung 9: Regionalworkshops – Organisation. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Das Konzept und der Methodeneinsatz wurden als ein weiterer Aspekt abgefragt und die Teilnehmenden äußerten sich insgesamt zufrieden mit der Strukturierung des Workshops. Die Moderation wird demnach von 95 % der Befragten als (sehr) positiv bewertet und die Teilnehmenden zeigen sich zufrieden mit dem Arbeitsklima. Ebenfalls wird die Gruppengröße, die Auswahl und Variation der Medien sowie die Arbeit der Dozentin oder des Dozenten von den Teilnehmenden (sehr) gut bewertet. Zu den Lernmethoden geben 30 % der Befragten an, dass der Workshop noch interaktiver hätte gestaltet werden können. Dazu schlagen zwei Personen vor, die Rolle der Teilnehmenden beispielsweise durch weitere Lernmethoden, wie beispielsweise einen Gallery Walk, ein World Café oder Vergleichbares zu fördern. In Abbildung 10 sind die Antworten zum Konzept und Methodeneinsatz zusammengefasst.

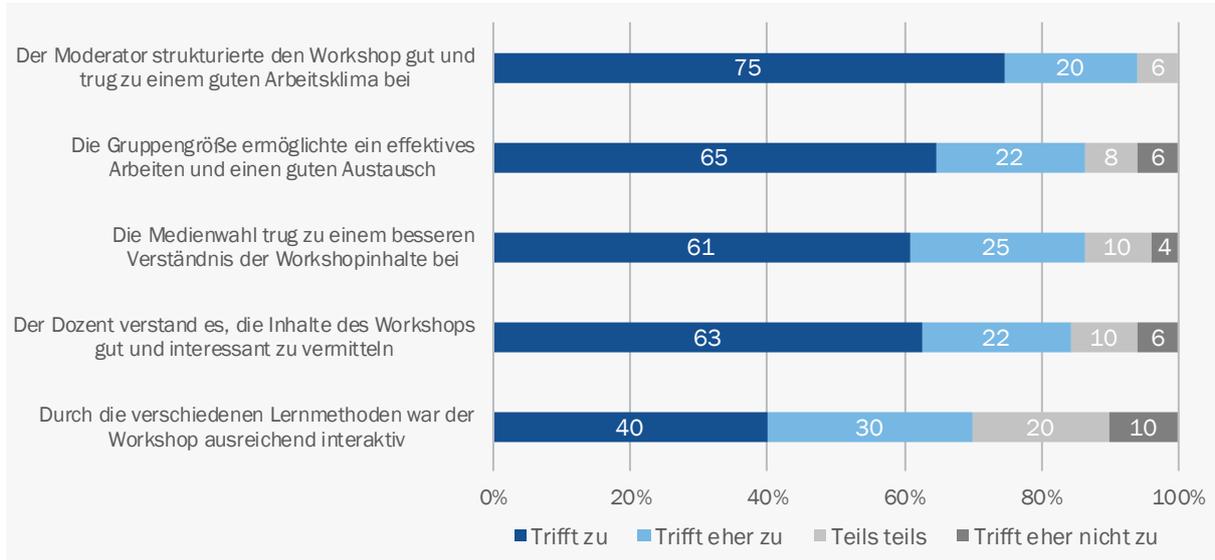


Abbildung 10: Regionalworkshops – Konzept und Methodeneinsatz. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Als nächstes wurden die Einrichtungen gebeten, die inhaltliche Ausgestaltung des Regionalworkshops II und die einzelnen Tagesordnungspunkte zu bewerten. In Abbildung 11 sind die Ergebnisse zur inhaltlichen Ausgestaltung aufgeführt. Der Vortrag der Dozentin oder des Dozenten zur Definition und Beschreibung von bürgerschaftlichem Engagement und ehrenamtlicher Nachbarschaftshilfe wird von der deutlichen Mehrheit der Teilnehmenden positiv bewertet und als informativ eingeschätzt (85 %). Ebenso werden die präsentierten Informationen zu den Aufgaben und der Rolle eines Servicepunkts als hilfreich angesehen (81 %).

Acht Einrichtungen und darunter sechs Pflegestützpunkte aus Mecklenburg-Vorpommern empfinden die Informationen zu den Aufgaben und der Rolle eines Servicepunkts dagegen nur bedingt beziehungsweise weniger hilfreich. Eine Freiwilligenagentur gibt hierbei an, durch ihre jahrelange Arbeit als qualifizierte Ehrenamtskoordinatorin zwar mit den Inhalten bereits bestens vertraut zu sein, aber lobt dennoch in einem offenen Antwortfeld den Vortrag. Zehn Einrichtungen und darunter neun Pflegestützpunkte aus Mecklenburg-Vorpommern bewerten die Definitionen und Beschreibung zur ehrenamtlichen Nachbarschaftshilfe als nur teilweise beziehungsweise eher nicht interessant. Dieses Ergebnis unterstreicht nochmal die unterschiedlichen inhaltlichen Ausrichtungen und Vorkenntnisse entlang der verschiedenen Einrichtungstypen, wie bereits in Kapitel 5.1.3 dargestellt. Während einige Einrichtungen direkt an die Inhalte anknüpfen konnten, zeigt sich bei anderen die Besorgnis, wie sich die vorgetragenen Inhalte in die Praxis übertragen lassen. So nennen drei Pflegestützpunkte beispielhaft folgende Fragestellungen:



Zitate:

„Was passiert, wenn der Ehrenamtliche nicht mehr für den Betroffenen tätig sein möchte?“

„Soll der Servicepunkt auch für Konflikte zwischen Ehrenamtlichen und Betroffenen Ansprechpartner sein – wenn ja, wie soll das in der Praxis der Pflegestützpunkte umgesetzt werden?“

„Wie soll eine Vermittlung aussehen?“

Für ausgewählte Inhalte wurden Fallbeispiele vorbereitet, um das Erlernete direkt im Rahmen einer Gruppenübung gemeinsam zu diskutieren und zu bearbeiten. Die Fallbeispiele und Gruppenübungen wurden von den Freiwilligenagenturen und Mehrgenerationenhäusern ausnahmslos positiv bewertet. Während alle bis auf eine Organisation auch (eher) zustimmen, dass die Fallbeispiele und Gruppenübungen gelungen waren, trifft dies nur jeweils auf die Hälfte der Pflegestützpunkte und Seniorenbüros zu. Nach Einschätzung von 28 % der Befragten könnten die Gruppenübungen noch mehr auf die Bedarfe des Teilnehmerfeldes abgestimmt werden. Hierzu wird von vier Pflegestützpunkten aus Mecklenburg-Vorpommern in einem offenen Antwortfeld angegeben, dass aus ihrer Sicht zunächst weitere Angaben zur konkreten Idee und den Umsetzungsanforderungen eines Servicepunkts nötig sind, bevor die praktische Umsetzung in Fallbeispielen erprobt werden kann. Ein Pflegestützpunkt gibt an, dass die in den Fallbeispielen skizzierten Interessenten nicht zu den eigenen Erfahrungen passten.

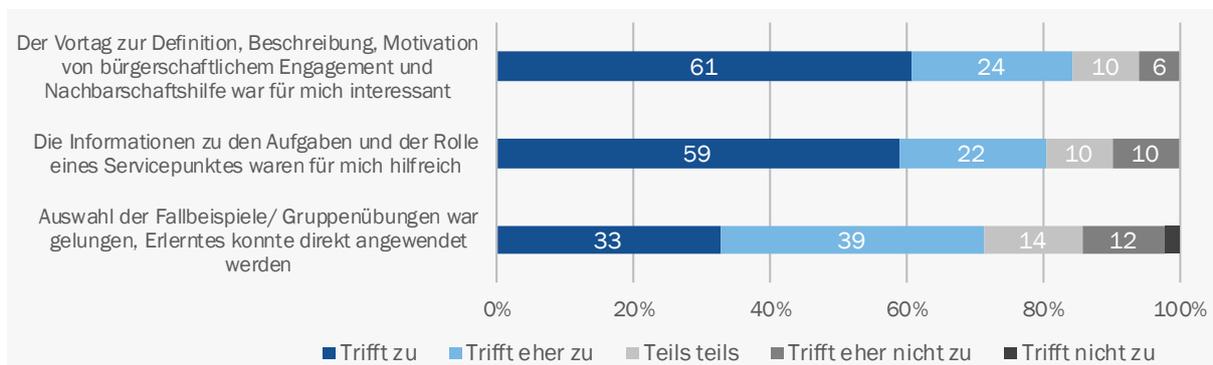


Abbildung 11: Regionalworkshops – Inhaltliche Ausgestaltung (1/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Als einen weiteren Aspekt sollten die Teilnehmenden den Inhalt zu den Rechtsverordnungen bewerten. Knapp 60 % der Befragten sah diesen Teil als nützlich an, wobei ein Viertel dem teilweise und 16 % diesem (eher) nicht zustimmte. Die genaue Verteilung kann der Abbildung 12 entnommen werden. Die teilnehmenden Organisationen aus Hamburg äußerten sich sehr

zufrieden mit dem Austausch zu den rechtlichen Rahmenbedingungen, während die Einschätzung der Nützlichkeit der Informationen der Beteiligten aus Schleswig-Holstein und Nordrhein-Westfalen verhaltener ausfiel und hier Vorbehalte bezüglich der rechtlichen Voraussetzungen selbst geäußert wurden. Zwei Organisationen berichten in einem offenen Antwortfeld über Punkte, die aus ihrer Sicht noch geregelt werden müssten:



Zitate:

„Fachlich fundierte Abklärung zu Versicherungsfragen und Entlastungsbeträgen.“

„Klare Angaben zum Steuerrecht, Unfallversicherung während des Ehrenamtes, Kosten Führungszeugnis.“

In Mecklenburg-Vorpommern lag zum Zeitpunkt des Regionalworkshops II nur der Entwurf der Rechtsverordnung vor, wodurch die Thematisierung der Einzelheiten der Rechtsvorschrift erschwert wurde. Insbesondere zur Schulung der interessierten Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer konnte keine Aussage gemacht werden. Befragte aus Mecklenburg-Vorpommern weisen darauf hin, dass u. a. folgende Punkte noch unklar geblieben sind:



Zitate:

„Wo werden Nachbarschaftshelfer registriert? Wie erfolgt eine Schulung? Wie können Interessierte an der Schulung teilnehmen, die nicht mobil sind?“

„Wie steht es genau um den Versicherungsschutz und die Steuern?“

„Erfolgt eine Abrechnung mit Hilfe von Abtretungserklärungen oder erhält der Versicherte die Gelder auf das Konto und wie wird sichergestellt, dass eine Auszahlung an den Ehrenamtler erfolgt?“

Vor diesem Hintergrund erscheint die Annahme legitim, dass die Bewertungen der Teilnehmenden in den Bundesländern Nordrhein-Westfalen, Schleswig-Holstein und Mecklenburg-Vorpommern sich vornehmlich auf die rechtlichen Rahmenbedingungen selber und die durch den Verordnungsgeber des Landes vorgegebenen Anerkennungsvoraussetzungen sowie die davon betroffenen Themenbereiche, wie das Steuer- und Versicherungsrecht, richtete.

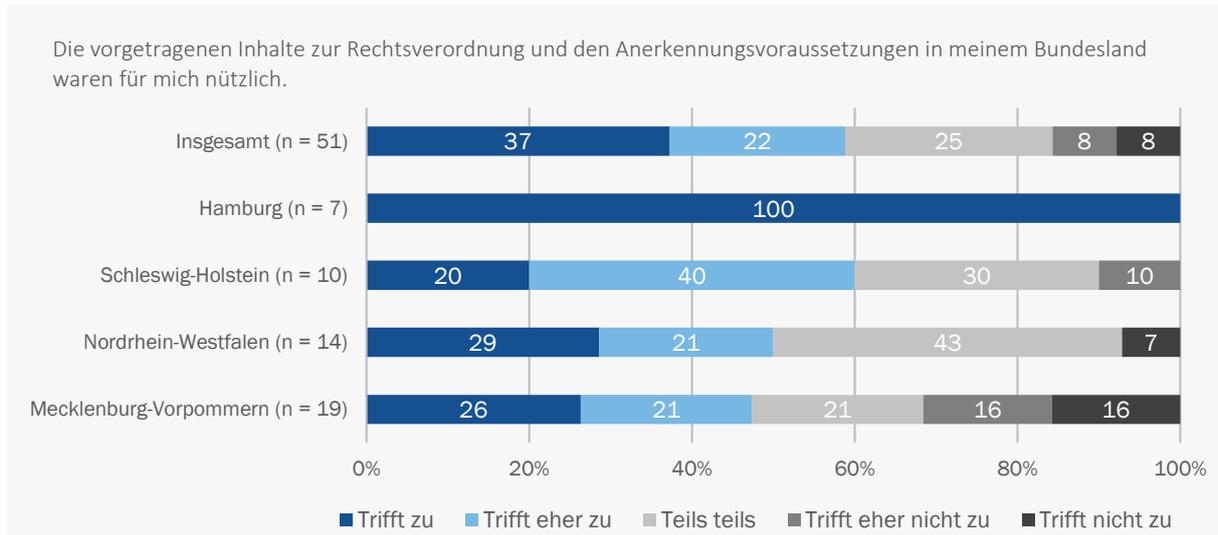


Abbildung 12: Regionalworkshops – Inhaltliche Ausgestaltung (2/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Die Gesamtbewertung der Schulungsteilnehmerinnen und -teilnehmer fällt entsprechend der oben aufgeführten einzelnen Aspekte zur Planung, Organisation und inhaltlichen Ausgestaltung des Regionalworkshops positiv aus. Die Atmosphäre wird von der deutlichen Mehrheit als insgesamt angenehm und motivierend bezeichnet (84 %). Das gemeinsame Lernen und der Austausch mit den anderen Einrichtungen wird außerdem als Bereicherung (78 %) empfunden. In Abbildung 13 sind die Einzelheiten zur Gesamtbewertung aufgeführt. Für 30 % der teilnehmenden Einrichtungen, darunter neun Einrichtungen aus Mecklenburg-Vorpommern, fünf Einrichtungen aus Nordrhein-Westfalen und eine Einrichtung aus Schleswig-Holstein, hätten die Inhalte noch vertieft werden können.

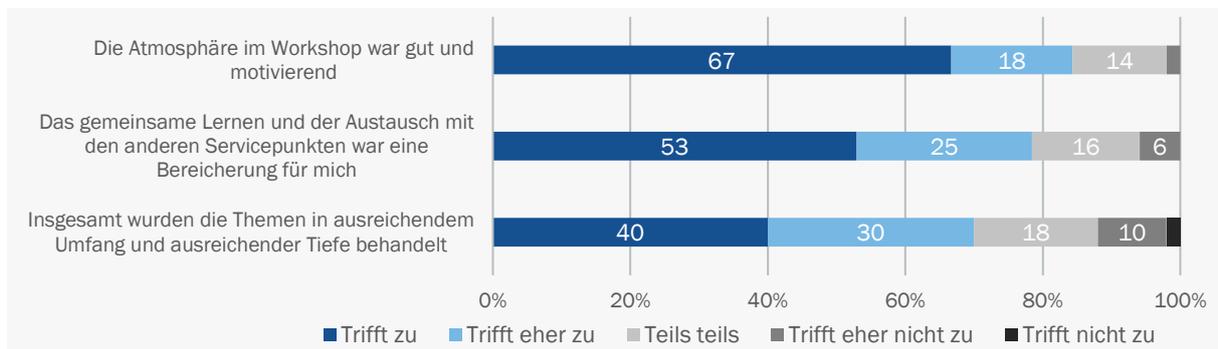


Abbildung 13: Regionalworkshops – Gesamteinschätzung (1/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Insgesamt haben sich für 72 % der Teilnehmenden ihre Erwartungen an den Workshop erfüllt. Die Teilnehmenden aus Hamburg, Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein zeigten sich dabei besonders zufrieden. Wie bereits in den Kapiteln vorab dargestellt, fällt dieses Bild bei den Beteiligten aus Mecklenburg-Vorpommern gemischter aus (vgl. Abbildung 14).

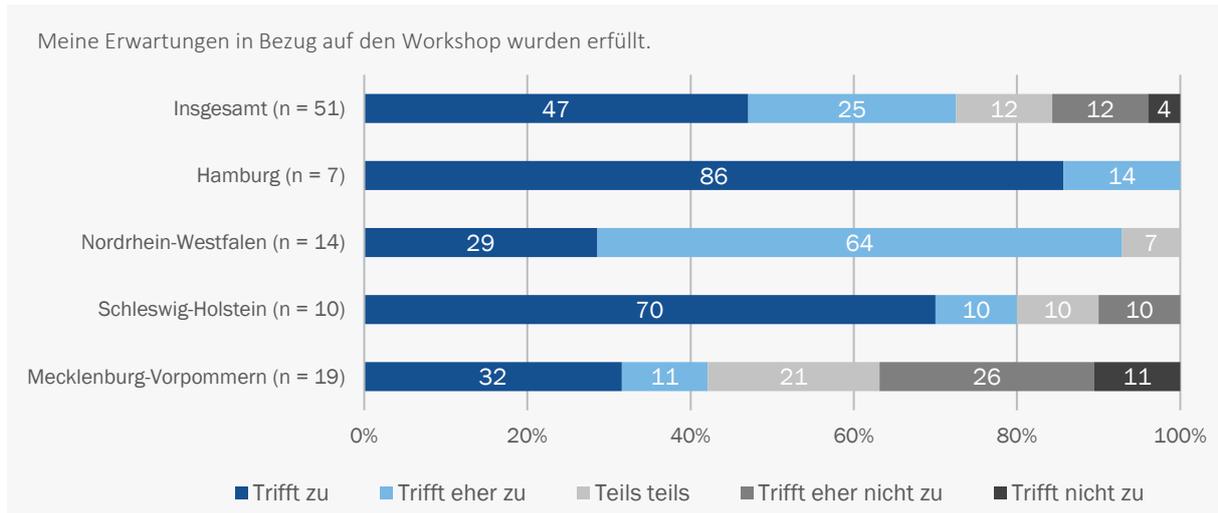


Abbildung 14: Regionalworkshops – Gesamteinschätzung (2/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

5.2.2 Onlinephase und Austauschplattform

Die Onlinephase stellte die zweite Phase der Qualifizierung dar und den abschließenden Teil des Blended-Learning-Ansatzes. Die Austauschplattform („Moodle“) sollte dabei einerseits als Lernraum und andererseits als Kommunikations- und Austauschforum dienen. Für die Bundesländer Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Nordrhein-Westfalen, das Saarland und Schleswig-Holstein wurde jeweils ein abgeschlossener Online-Lernraum eingerichtet. Ursprünglich war die Onlinephase auf acht Wochen befristet. Durch länger andauernde Vorbereitungsarbeiten, wie z. B. der Registrierung aller Teilnehmenden auf der Austauschplattform, der Berücksichtigung von Feiertagen und Ferienzeiten, wurde der Zeitraum entsprechend der jeweiligen Verzögerungen im Bundesland individuell angepasst, was teilweise in einer Ausweitung der Onlinephase auf etwa 12 Wochen resultierte.

Nachfolgend werden die Befragungsergebnisse zu Struktur und Aufbau der Austauschplattform, zur Beteiligung sowie zu den inhaltlichen Aspekten der Onlinephase dargestellt. An der ersten Befragung nahmen 54 von den insgesamt 56 Einrichtungen teil. Die dargestellten Ergebnisse beziehen sich auf die Anzahl der gültigen Antworten, die zu der jeweiligen Frage abgegeben wurden.

5.2.2.1 Struktur und Aufbau

Zunächst wurden die Teilnehmenden nach der Struktur und dem Aufbau der Austauschplattform befragt. Abbildung 15 zeigt die Grundstruktur der Online-Lernräume. Jeder Online-Raum enthielt einen Mitteilungsbereich, einen Bereich „Allgemeines“ und einen Downloadbereich sowie einen Bereich mit Arbeitspaketen. Der Mitteilungsbereich war für Nachrichten der KDA-Moderation an die Organisationen vorbehalten. Die Teilnehmenden selbst konnten sich dagegen

im Bereich „Allgemeines“ in drei verschiedenen Foren – dem Forum „Technische Fragestellungen“, dem Forum „Fachlicher Austausch“ und der „Cafeteria“ – austauschen, Fragen stellen, einen eigenen Beitrag einstellen oder auf die Mitteilungen der Moderation reagieren. Im Downloadbereich wurden den Teilnehmenden Informationen, Vorlagen und sonstige Dokumente von der Moderation zur Verfügung gestellt. Im Bereich „Arbeitspakete“ wurden dagegen die Arbeitsaufgaben für die einzelnen Wochen (vgl. Kapitel 4.2.2) aufbereitet.

Mitteilungen

 [Mitteilungen von der Moderation](#)

Allgemeines

 Cafeteria
 Forum Technische Fragestellungen
 Forum Fachlicher Austausch

Downloadbereich

 Dokumente und Vorlagen
 Flyer
 Roll-up

Arbeitspakete

 AP 1: Beschreibung ihres Servicepunkts
 AP 2: Fallbeispiele

Abbildung 15: Austauschplattform – Grundstruktur der Online-Lernräume. Screenshot der Austauschplattform

Zur Struktur und dem Aufbau der Online-Lernplattform geben die teilnehmenden Servicepunkte in den offenen Antwortfeldern der Umfrage an, dass die Nutzung einer digitalen Austauschplattform für einige der Teilnehmenden ungewohnt und neu war. Abbildung 16 fasst die Ergebnisse zum Aufbau und der Nutzerfreundlichkeit zusammen. Schwierigkeiten mit der

technischen Nutzung hatten 48 % der Befragten. Die Struktur und der Aufbau der Austauschplattform wurden von der Hälfte der Befragten als nicht übersichtlich genug bewertet. Probleme traten hierbei u. a. bei der Anmeldung auf der Austauschplattform sowie dem Download und Ausdruck von Dateien auf.



Zitate:

„Die Erwartungshaltung, dass alle Beteiligten mit der Plattform umgehen können, war zu hoch.“

„Menschen, die regelmäßig und erlernt am PC arbeiten, konnten vermutlich besser mit den Online-Arbeiten umgehen als ältere, denen mit diesem Medium die Erfahrung fehlt.“

Probleme bei der Handhabung und Übersichtlichkeit der Austauschplattform zeigen sich auch in der Zustimmung von 42 % der Befragten zu der Aussage, dass ihnen nicht durchgehend klar war, welche Aufgaben aktuell zu bearbeiten beziehungsweise wo diese zu finden sind. Gerade wenn die Lernplattform aufgrund von Arbeitsdruck, Urlaub oder Krankheit nur unregelmäßig besucht werden konnte, hatten einige der Befragten Schwierigkeiten, sich zurechtzufinden und den aktuellen Stand der Onlinephase nachzuvollziehen.

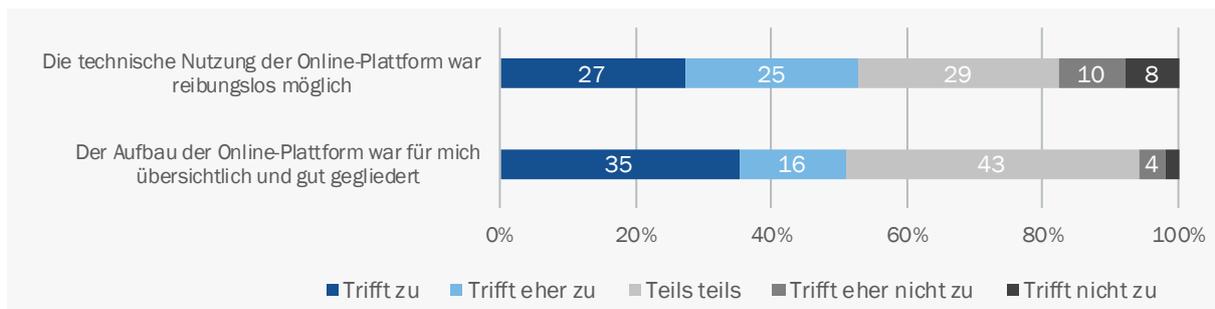


Abbildung 16: Austauschplattform – Aufbau und Nutzerfreundlichkeit. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

5.2.2.2 Beteiligung und Austausch

Die Online-Lernplattform wurde als nächstes hinsichtlich der Aspekte Beteiligung und Austausch ausgewertet. Von den 56 beteiligten Einrichtungen haben sich 81 Personen in einem der vier Online-Lernräume angemeldet. Knapp 70 % der Servicepunkte waren demnach als Tandem vertreten. Somit kamen fast $\frac{3}{4}$ der beteiligten Servicepunkte der konzeptionellen Empfehlung nach, den Servicepunkt nach Möglichkeit zu zweit zu organisieren. Insgesamt lag die aktive Beteiligung der angemeldeten Personen – d. h. sie haben Arbeitsergebnisse eingestellt, Beiträge in den Foren oder Fragen, Antworten und Danksagungen verfasst – bei einem Anteil von 46 %, gemessen an der Anzahl der Servicepunkte bei 66 %. In der Regel besteht

die Kommunikation in den Foren aus Threads mit ein bis zwei Antworten. Dabei zeigt sich, dass der Austausch in den Lernräumen besonders durch einzelne sehr aktive Personen gestaltet wurde. Insgesamt haben sich lediglich 35 % der aktiven Teilnehmenden mehr als fünf Mal mit einem Beitrag beteiligt. Während der Onlinephase wurden 77 % der Beiträge verfasst und 27 % in den anschließenden Monaten bis November 2019 online gestellt. Tabelle 14 bildet die Beteiligung und Aktivität der Servicepunkt mit dem Stand vom 25.04.2020 ab.

Tabelle 14: Austauschplattform – Beteiligung und Aktivität. © Prognos AG 2020

Bundesland	Anzahl Servicepunkte	Anzahl Teilnehmende	Anzahl aktive Teilnehmende	Anteil aktive Teilnehmende	Anteil aktive Servicepunkte	Anzahl Beiträge in Onlinephase	Anzahl Beiträge nach Onlinephase
HH	8	14	4	29 %	50 %	8	7
MV	22	37	15	41 %	69 %	56	2
NW	14	18	10	56 %	71 %	22	24
SH	11	12	8	67 %	73 %	45	6

Anmerkung: Auswertung Forum Lernen (Stand: 25.04.2020). HH = Hamburg, MV = Mecklenburg-Vorpommern, NW = Nordrhein-Westfalen, SH = Schleswig-Holstein.

Die Teilnehmenden konnten sich in drei verschiedenen Foren austauschen. Um die Anfragen und den Kommunikationsbedarf der Beteiligten besser kanalisieren zu können und auch den Rückmeldezeitraum zu verkürzen, wurde ein Forum für technische Fragestellungen, ein Forum für den fachlichen Austausch und ein Forum, die „Cafeteria“, für den allgemeinen und unspezifischen Austausch eingerichtet. Die Beteiligung variierte wie nachfolgend dargestellt zwischen den einzelnen Foren. Teilweise überschritten sich trotz der inhaltlichen klaren Trennung die Inhalte der einzelnen Foren, was die Übersichtlichkeit und das Finden von Inhalten wiederum erschwerte.

Der Bereich „Mitteilungen der Moderation“ wurde von den Moderaten genutzt, um mit den Teilnehmenden in Kontakt zu treten, einen Austausch in den Foren anzuregen, über das aktuelle Arbeitspaket zu informieren, den weiteren Verlauf darzustellen sowie den Arbeitsstand zu reflektieren und ggf. zur Weiterarbeit zu motivieren. Während der Onlinephase wurden zwischen neun und 14 Mitteilungen von der Moderation und nach der Onlinephase nochmal vier bis zehn Mitteilungen pro Lernraum online gestellt.

Im Forum „Technische Fragestellungen“ wurde während der Onlinephase in den drei Lernräumen – Nordrhein-Westfalen, Schleswig-Holstein und Mecklenburg-Vorpommern – zwischen



zwei und neun Threads eröffnet. Die Gruppe aus Hamburg hat das Forum „Technische Fragestellungen“ nicht genutzt. Neben technischen Fragestellungen, u. a. zum Download und Upload von Dokumenten, wurden in diesem Forum teilweise auch inhaltliche Themen (z. B. Flyer) angesprochen. Insgesamt haben jeweils drei bis vier Teilnehmende Beiträge veröffentlicht. Der Austausch zu technischen Fragestellungen in dem Forum beschränkte sich auf die Zeit der Onlinephase.

Im Forum „Fachlicher Austausch“ wurde, während der Onlinephase in Hamburg ein Thread eröffnet, in Mecklenburg-Vorpommern zwei; mehr Themen wurden mit acht Threads in Schleswig-Holstein besprochen. In allen Lernräumen wurden in den Monaten nach der Onlinephase noch weitere Threads eröffnet: Jeweils drei in den Lernräumen Hamburg und Mecklenburg-Vorpommern und jeweils fünf in den Lernräumen Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein. Beispielhafte Themen, die im Lernraum Schleswig-Holstein angesprochen wurden, sind u. a. Pflichten im Bereich Datenschutz für Nachbarschaftshelfer, Haftpflichtversicherung für Nachbarschaftshelfer, Regelungen zum Steuerfreibetrag, Abrechnung des Entlastungsbetrages mit den Pflegekassen, Schulungsinhalte bei der Anerkennung.

Wie für eine „Cafeteria“ angedacht, wurden dort viele verschiedene Themen geteilt: von allgemeinen Fragen, bis hin zu Vorlagen für Öffentlichkeitsarbeit, Informationen, Danksagungen, Medienbeiträgen und Ankündigungen.

Die „Cafeteria“ des Online-Lernraums Hamburg wurde über einen Zeitraum von vier Monaten genutzt. Lediglich zwei Threads wurden während der Onlinephase eröffnet, im Folgemonat noch weitere drei Threads. Auf zwei Threads wurde durch die Moderation geantwortet, wobei die Teilnehmenden selbst nicht kommentierten. Zweimalig wurden von Teilnehmenden Dokumente mit der Gruppe geteilt. Die Frage des KDA nach einem Zwischenfazit zum Stand in den Servicepunkten nach der Onlinephase blieb unbeantwortet.

Die „Cafeteria“ des Online-Lernraums Mecklenburg-Vorpommern wurde wenig genutzt. Sechs Threads wurden während der Onlinephase eröffnet. Der Online-Austausch, der sich hauptsächlich um kleinere organisatorische Anliegen drehte, beschränkte sich auf drei Monate und wurde nach der Onlinephase nicht weitergeführt. Zu den Threads wurden sieben Antworten von Teilnehmenden (vier Antworten) und der Moderation (drei Antworten) verfasst. Im Gegensatz zu den anderen Bundesländern wurden unter den Teilnehmenden keine Informationen beziehungsweise Dokumente geteilt.

In der „Cafeteria“ des Online-Lernraums Nordrhein-Westfalens fand im Vergleich zu den anderen Bundesländern der umfangreichste Austausch statt. Es wurden 21 Threads eröffnet und dazu insgesamt 38 Antworten der Moderation (22 Antworten) sowie der Teilnehmenden (15

Antworten) verfasst. Zehn Threads wurden während der Onlinephase und elf nach der Onlinephase erstellt, wobei die Aktivitäten im Forum für acht Monate andauerten. Vermehrte Kommunikation bestand beim Thema Flyer: die Teilnehmenden äußerten positives Feedback für die Gestaltung und die Verfügbarstellung durch das KDA sowie Gestaltungswünsche für die Individualisierung der Flyer. Eine Teilnehmerin stellte den anderen zudem mehrmalig Informationen zur Verfügung. Auf die Bitte des KDA, ein Zwischenfazit zur Onlinephase abzugeben, reagierten zwei Personen.

In der „Cafeteria“ in Schleswig-Holstein wurden im Laufe von fünf Monaten sieben Threads eröffnet, fünf während der Onlinephase und zwei in den Monaten danach. Insgesamt wurde auf die Threads mit 16 Antworten der Teilnehmenden (12 Antworten) sowie der Moderation (vier Antworten) reagiert. Die Bitte des KDA, ein von ihnen erstelltes Faktenblatt zu kommentieren, blieb ohne Reaktion. Jedoch wurde in der „Cafeteria“ eine Diskussion zum Logo angestoßen und von einer Teilnehmerin Logo-Alternativen präsentiert. Über drei Wochen hinweg ist so eine Diskussion mehrerer Teilnehmender mit unterschiedlichen Ansichten entstanden. Ein weiterer längerer Austausch betraf die inhaltliche Anpassung einer Pressemitteilung.

5.2.2.3 Digitales Lernen: Erstellung eines Konzepts

Neben dem reinen fachlichen, inhaltlichen, organisatorischen und technischen Austausch, wurden verschiedene Arbeitspakete zur kontinuierlichen thematischen Einarbeitung der angehenden Servicepunkte veröffentlicht (vgl. Kapitel 4.2.2). Direkt zu Beginn der Onlinephase wurden die Organisationen im ersten Schritt angeleitet, ein Konzept für den eigenen Servicepunkt zu entwickeln. Der Arbeitsauftrag zur Erstellung eines Konzepts wurde in Form eines „Wikis“¹⁷ organisiert. Im Konzept sollten die Organisationen versuchen, eine eigene Vorstellung ihres Servicepunkt-Konzepts zu verschriftlichen, die Zielgruppen definieren, erste Maßnahmen zur Bekanntmachung des Servicepunkts festhalten, die allgemeinen Ziele sowie eine klare Vision definieren. Ebenso sollten die Servicepunkte ihre Öffnungszeiten oder Sprechzeiten, Kontaktinformationen und allgemeinen organisatorischen Aspekte festhalten. Gleichzeitig wurden die Servicepunkte dazu ermuntert, sich die Konzepte der anderen Servicepunkte anzuschauen und ggf. hiervon inspirieren zu lassen.

Für die Ausarbeitung und Dokumentation des Konzepts stand jedem Servicepunkt eine digitale Muster-Seite zur Verfügung, die von den zuständigen Mitarbeitenden der Organisation gestaltet werden sollte. Abbildung 17 zeigt exemplarisch den Aufbau einer solchen Musterseite ohne Einträge.

¹⁷ Ein Wiki ist eine Sammlung von Informationen und Beiträgen zu bestimmten Themen im Internet. Das Wiki zeichnet sich dadurch aus, dass es von den Nutzerinnen und Nutzern selbst bearbeitet werden kann.



Servicepunkte

Geben Sie hier bitte die Anschrift des Servicepunktes an, benennen Sie bitte die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, die Telefonnummer (Vorwahl-Rufn

Bezeichnung:

Ansprechpartner*in:

Adresse:

PLZ und Ort:

Telefonnummer:

E-Mail-Adresse:

Web-Adresse:

Öffnungszeiten/Sprechzeiten

Geben Sie hier bitte die Öffnungszeiten und Sprechzeiten Ihrer Servicepunkte an (z.B. Montag bis Mittwoch: 13.00 - 15.30 Uhr, Donnerstag: 14.00 - 16.00 Uhr).

Einzugsgebiet

Beschreiben Sie hier bitte das Einzugsgebiet Ihrer Servicepunkte.

Zielgruppen

Benennen und beschreiben Sie hier bitte die genaue Zielgruppe Ihrer Servicepunkte. Möchten Sie sich beispielsweise auf ältere Pflegebedürftige spezialisieren, o
Unterstützungs- und Hilfebedarf.

Gewinnung

Umschreiben Sie hier Ihre Öffentlichkeitsarbeit. Welche Medien und Kommunikationskanäle beabsichtigen Sie einzusetzen? Möchten Sie Veranstaltungen organis

Weitere Ziele, Visionen und Maßnahmen

Erstellen Sie weitere Überschriften um Ihr Konzept zu verfeinern.

Abbildung 17: Onlinephase – Musterkriterien zur Konzepterstellung. Screenshot der Austauschplattform
(Stand: 26.04.2020)

Wie der Abbildung 18 zu entnehmen ist, haben in der Befragung 45 Servicepunkte (92 % der gültigen Antworten) angegeben, ein Konzept für ihren Servicepunkt erstellt zu haben. Die Ergebnisse zeigen jedoch eine große Bandbreite bei der Intensität der Bearbeitung. 34 Servicepunkte (69 % der gültigen Antworten) geben an, die Aufgabe umfassend bearbeitet und sich intensiv mit dem Konzept ihres Servicepunkts auseinandergesetzt zu haben. Mit einer Ausnahme bewerten die Befragten ihr erarbeitetes Konzept als gute Orientierung für die eigene Arbeit im Servicepunkt. Weniger intensiv haben sich 11 Einrichtungen (22 % der gültigen Antworten) mit dem eigenen Konzept beschäftigt. Dies spiegelt sich auch in der Bewertung des eigenen Arbeitsergebnisses wider: Das eigene Konzept wird im Durchschnitt als bedingt beziehungsweise teilweise hilfreich für die Ausrichtung der eigenen Arbeit eingeschätzt. Drei Personen weisen in den offenen Antwortfeldern darauf hin, dass die Arbeit am Konzept aus Zeitgründen nur eingeschränkt möglich war. Vier Einrichtungen (8 % der gültigen Antworten) haben sich nach eigener Aussage (eher) nicht mit der Aufgabe beschäftigt. Zu sieben Servicepunkten liegen aus der Befragung keine Informationen vor.

Die Organisationen in Schleswig-Holstein haben angegeben, ihr Konzept ausführlich bearbeitet zu haben. Während der Grad der (intensiven) Auseinandersetzung mit dem Konzept in Hamburg etwas geringer ausfällt und in Nordrhein-Westfalen noch deutlich mehr als die Hälfte dies bestätigen, fällt der Anteil derjenigen, die sich intensiv mit dem Thema auseinandergesetzt haben, in Mecklenburg-Vorpommern mit einer Beteiligung von weniger als der Hälfte am geringsten aus.

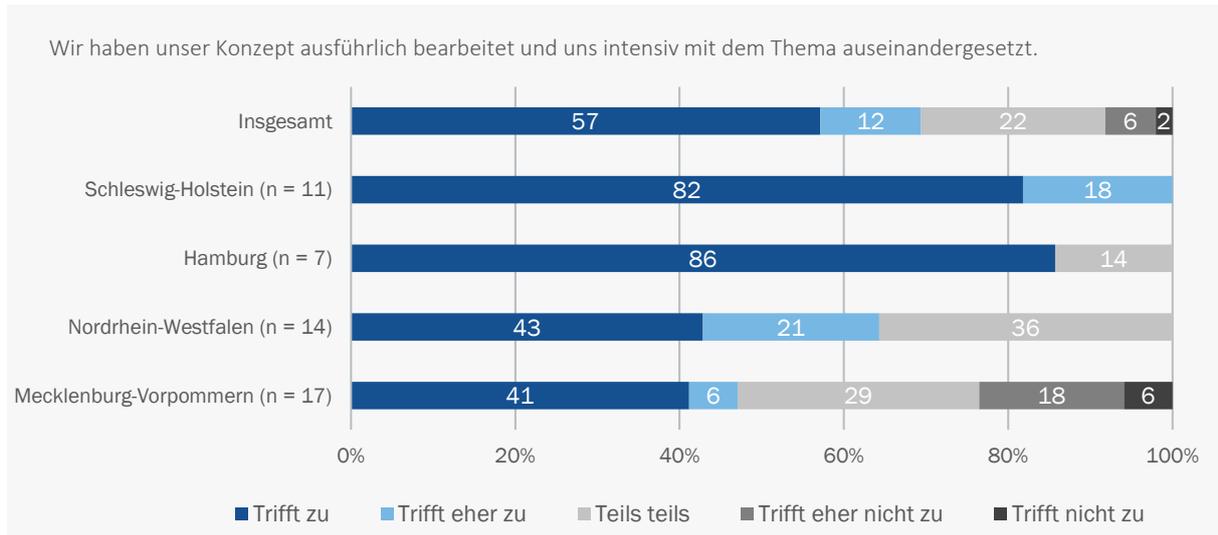


Abbildung 18: Onlinephase – Konzepterstellung (1/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 49 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Verglichen mit den Auswertungsergebnissen der Austauschplattform liegt der durchschnittliche Anteil der Servicepunkte, die in der Befragung angeben, sich intensiver mit der Bearbeitung des Konzepts auseinandergesetzt zu haben, etwas niedriger. Einerseits könnte dies darauf zurückzuführen sein, dass nicht alle Überlegungen zum Konzept entsprechend ausführlich auf der Austauschplattform dokumentiert wurden, andererseits könnte es auf ein anderes Verständnis der Servicepunkte von Tiefe und Umfang des Arbeitsauftrages hinweisen. Zur besseren Einordnung der Befragungsergebnisse dient ein Blick auf die veröffentlichten Konzepte auf der Austauschplattform¹⁸:

- 51 Servicepunkte (91 % aller Servicepunkte) haben Informationen zu ihrem Konzept auf der Wiki-Seite ergänzt. Der Anteil entspricht dem Befragungsergebnis. 5 Servicepunkte (9 % aller Servicepunkte) haben kein Konzept online gestellt.
- Bei 29 Servicepunkten (52 % aller Servicepunkte) enthalten die Eintragungen individuelle Überlegungen, u. a. zu konkreten Maßnahmen zur Bekanntmachung des Servicepunkts sowie zu den Zielen und Visionen der Servicepunkte.
- Bei 22 Servicepunkten (39 % aller Servicepunkte) ist das online veröffentlichte Konzept eher flüchtig und die Eintragungen entsprechend allgemeiner.

¹⁸ Ergebnisse der Auswertung der Austauschplattform (Stand: 26.04.2020)

Auffällig ist, dass bei Servicepunkten des gleichen Trägers häufig ein gemeinsames Konzept veröffentlicht wurde und keine Unterschiede der einzelnen Standorte herausgearbeitet wurden. Hierzu wird von einem Pflegestützpunkt in Mecklenburg-Vorpommern die folgende Begründung abgegeben.



Zitate:

„Die Pflegestützpunkte arbeiten in der Regel nach den gleichen Grundsätzen.“

In der Befragung geben 23 % der befragten Servicepunkte an, dass der Arbeitsauftrag zur Konzepterstellung noch ausführlicher sein könnte und mehr Informationen beinhalten sollte, darunter neun Servicepunkte aus Mecklenburg-Vorpommern sowie eine Person aus Schleswig-Holstein und Nordrhein-Westfalen. Siehe hierzu die nachfolgend Abbildung 19.

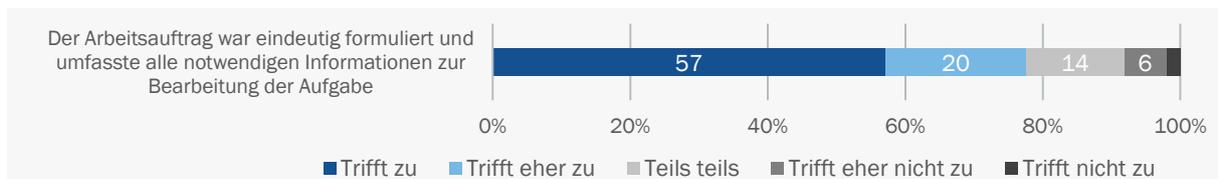


Abbildung 19: Onlinephase – Konzepterstellung (2/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 49 Antworten). © Prognos AG 2020

Das Ergebnis zu der Frage, ob und inwiefern die Servicepunkte von den Konzepten der anderen lernen konnten, ist in Abbildung 20

Abbildung 20 zusammengefasst. 40 % der befragten Einrichtungen geben an, durch die Einsichtnahme in die Konzepte der anderen neue Ideen entwickelt zu haben, für 27 % waren die Ergebnisse der anderen Teilnehmenden in Teilen interessant. Keinen Mehrwert für die eigene Arbeit sehen hingegen 34 %. Von fünf Personen wird dies damit begründet, dass sich die Konzepte und Ideen der einzelnen Servicepunkte in wesentlichen Punkten zu sehr ähnelten. Drei der Befragten hatten keine Zeit, sich mit den Konzepten der anderen Servicepunkte zu beschäftigen:



Zitate:

„Mir fehlte im laufenden Betrieb die Zeit und die Ruhe für eine intensive Bearbeitung des Servicepunkts“.

„Wir arbeiten schon mehr als 25 Jahre im Bereich des Gemeinwohls für und mit Ehrenamtlichen. Daher ergaben sich für uns keine neuen Erkenntnisse, die wir nutzen konnten.“

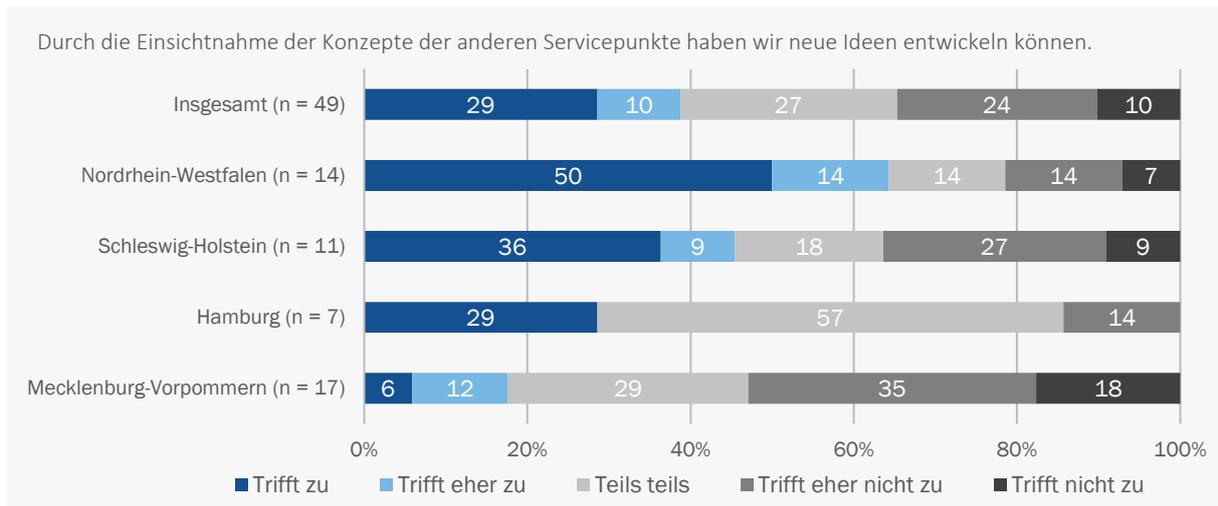


Abbildung 20: Onlinephase – Konzepterstellung (3/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

5.2.2.4 Digitales Lernen: Fallbeispiele

In den weiteren Wochen der Onlinephase wurden die Arbeitsaufträge in Form von Fallbeispielen aufbereitet. Die Bearbeitung der Fallbeispiele sollte dazu anregen, sich gezielt mit den Tätigkeitsschwerpunkten des Servicepunkts auseinanderzusetzen. Durch das Teilen der individuellen Lösungen in einem offenen Forumsformat, sollten die Servicepunkte voneinander lernen, sich über mögliche Lösungsansätze austauschen oder bestehende Fragen zu den jeweiligen Fallbeispielen diskutieren. In den einzelnen Lernräumen der Bundesländer wurden neun Fallbeispiele veröffentlicht und dabei die Themen Öffentlichkeitsarbeit, Netzwerkarbeit, Aufklärung, Information und Beratung, Vermittlung, Begleitung und Dokumentation in den Fokus gerückt.

Wie in der Abbildung 21 aufgeführt, geben in der ersten Befragung 43 Servicepunkte (86 % der gültigen Antworten) an, die Fallbeispiele zumindest teilweise bearbeitet zu haben. Insgesamt geben 30 Servicepunkte (60 % der gültigen Antworten) an, sich vertieft mit den Fallbeispielen beschäftigt zu haben. Hingegen haben 13 Servicepunkte (26 % der gültigen Antworten) die Fallbeispiele den eigenen Angaben zufolge nur in Teilen bearbeitet und sieben Servicepunkte (14 % der gültigen Antworten) haben sich kaum beziehungsweise gar nicht mit den Fallbeispielen beschäftigt. Zu sechs Servicepunkten liegen aus der Befragung keine Informationen vor. Die Teilnehmenden aus Schleswig-Holstein und Hamburg bearbeiteten die Fallbeispiele nach eigener Aussage häufiger als ihre Kolleginnen und Kollegen aus Nordrhein-Westfalen und Mecklenburg-Vorpommern. Vier der Befragten geben dazu an, dass es ihnen aufgrund fehlender Zeit und fehlenden Personals nicht wie geplant möglich war, sich mit den Arbeitsaufträgen zu beschäftigen:



Zitate:

„Zu wenig Personal und dadurch hohe Arbeitsbelastung. Es war gerade so möglich, die Pflegeberatung und laufende Netzwerk-/Öffentlichkeitsarbeit abzusichern.“

„Wir verzeichnen einen ansteigenden Beratungsbedarf im Pflegestützpunkt. Da eine Kollegin mehrere Monate ausgefallen ist, konnte ich mich dem Projekt nicht in dem Umfang widmen, wie ich es mir vorgestellt hatte.“

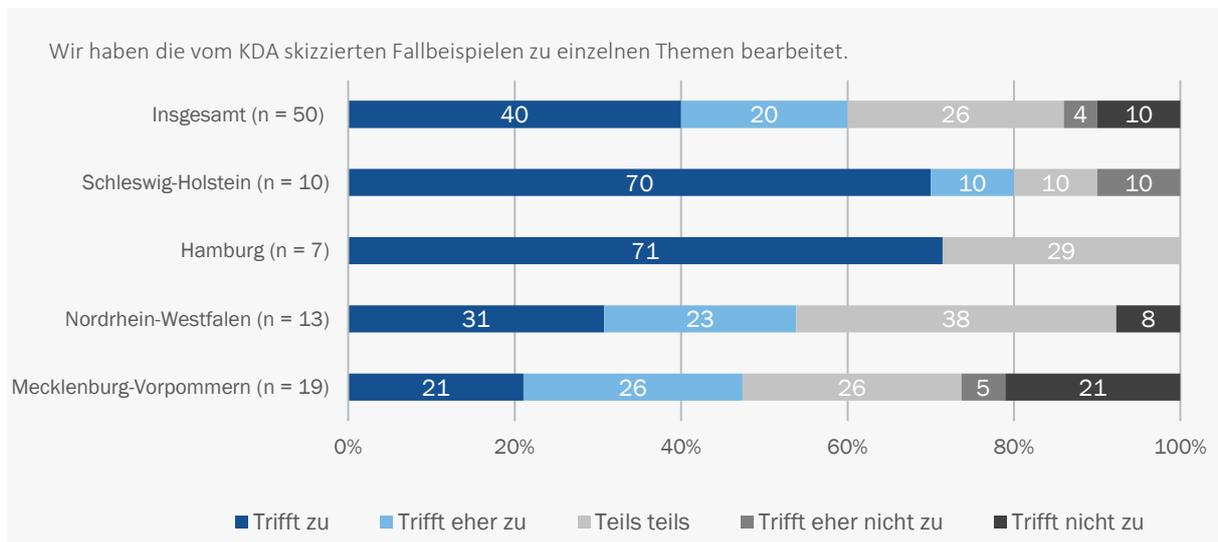


Abbildung 21: Onlinephase – Fallbeispiele (1/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 50 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Vergleicht man die Anzahl der online gestellten Ergebnisse mit den Angaben aus der Befragung, zeigt sich, dass die Anzahl der online veröffentlichten Ergebnisse deutlich unter der Anzahl der Servicepunkte liegt, die die Fallbeispiele nach eigener Aussage bearbeitet haben. Nachfolgend werden die Auswertungsergebnisse der Austauschplattform und die Ergebnisse der Befragung gegenübergestellt:

- Fünf Teilnehmende des Online-Lernraums in Hamburg geben in der Befragung an, die Fallbeispiele bearbeitet zu haben, zwei weitere Servicepunkte haben sich mit einzelnen Fallbeispielen beschäftigt. Ein Servicepunkt hat keine Angaben bei der Befragung gemacht. Im Lernraum Hamburg wurden zu acht von neun Fallstudien drei kürzere Antworten und fünf umfassendere Antworten veröffentlicht. Diese Antworten wurden jedoch lediglich von zwei Teilnehmenden veröffentlicht.
- Die Antworten der Befragten aus Mecklenburg-Vorpommern sind breit gemischt: Neun Servicepunkte haben die Fallbeispiele bearbeitet, fünf teilweise und weitere fünf (eher)

nicht. Für drei Servicepunkte liegen keine Informationen vor. Im Gegensatz zu den übrigen Lernräumen wurden zu allen neun Fallbeispielen Antworten der Teilnehmenden auf der Lernplattform veröffentlicht. Im Vergleich zu den anderen Lernräumen antworteten dabei deutlich mehr unterschiedliche Teilnehmende. Insgesamt wurden zwölf kürzere Antworten und 28 ausführlichere Antworten veröffentlicht.

- Sieben Servicepunkte haben die Fallbeispiele in Nordrhein-Westfalen nach eigener Aussage in der Befragung bearbeitet, fünf in Teilen, ein Servicepunkt hat die Aufgaben nicht bearbeitet. Von einem Servicepunkt liegt keine Antwort vor. Im Online-Lernraum wurde lediglich zu zwei Fallbeispielen jeweils eine Antwort hochgeladen. Die beiden Antworten stammen von der gleichen Person, die eine Netzwerkkarte und einen Erstgesprächsbogen für Einzelhelfer erstellt hat.
- Sieben Servicepunkte haben die Fallbeispiele in Schleswig-Holstein laut eigener Aussage bearbeitet, ein Servicepunkt jeweils in Teilen und ein Servicepunkt hat die Fallbeispiele nicht bearbeitet. Ein Servicepunkt hat keine Angaben bei der Befragung gemacht. Im Lernraum Schleswig-Holstein wurden Ergebnisse zu den Fallbeispielen insbesondere von zwei sehr aktiven Teilnehmenden veröffentlicht. Zu sechs von neun Fallbeispielen wurden jeweils zwischen ein bis drei Beiträge veröffentlicht.

Die Abbildung 22 fasst die Ergebnisse zu der Frage zusammen, ob die Servicepunkte die Fallbeispiele für ihre eigene Arbeit nutzen konnten. Knapp über die Hälfte der Befragten gab an, dass sie durch die Fallbeispiele zur Reflexion angeregt wurden und dies für die eigene Arbeit im Servicepunkt nutzen konnten. Für 27 % traf dies teilweise zu, wohingegen sich 11 Servicepunkte (22 %) hiervon nicht angesprochen fühlten. Hierfür wurden folgende Punkte als Begründung angeführt:



Zitate:

„Die gestellten Aufgaben betrafen unsere tägliche Arbeit, welche wir seit Jahren beherrschen.“

„Die Fallbeispiele hatten mit unserer Arbeit und den Anfragen an unseren Pflegestützpunkt wenig zu tun.“

„Es gab keine Rückmeldung oder Lösungen zu den Fallbeispielen.“

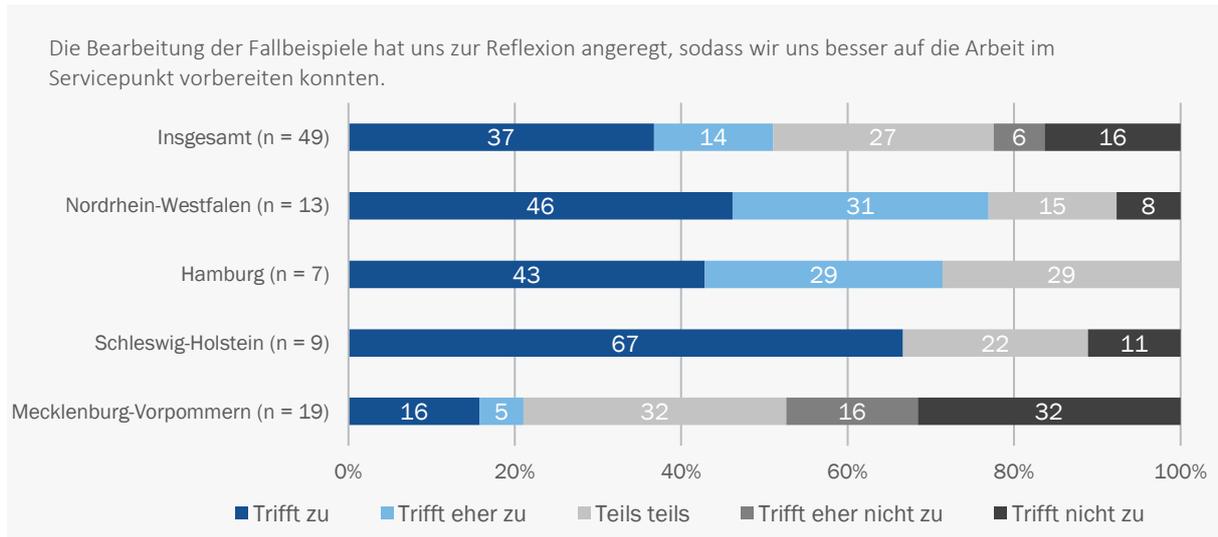


Abbildung 22: Onlinephase – Fallbeispiele (2/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

In einem konkreten Fallbeispiel wurden die Servicepunkte gebeten, eine sogenannte Netzwerkkarte für ihre Organisation zu erarbeiten. Eine Netzwerkkarte bildet die lokalen, regionalen und überregionalen Netzwerkpartner ab. Ein Muster mit den entsprechenden Netzwerkebenen kann der Abbildung 23 entnommen werden. Ziel dieser Netzwerkkarte war es, dass sich die Servicepunkte einerseits mit ihrem bestehenden Netzwerk auseinandersetzen und dieses andererseits dafür nutzen sollten, das bestehende Netzwerk zu reflektieren und ggf. durch neue Partner zu ergänzen. Die Netzwerkkarte sollte auch die Basis für die Aufklärungsarbeit des Servicepunkts sein, indem hier aufgelistete Netzwerkpartner gezielt Aufschluss über die Engagementmöglichkeiten und -vielfalt in der Region geben konnten.

Erstellen Sie sich eine Netzwerkkarte, indem Sie sich über die lokalen/regionalen Netzwerkpartner informieren! |

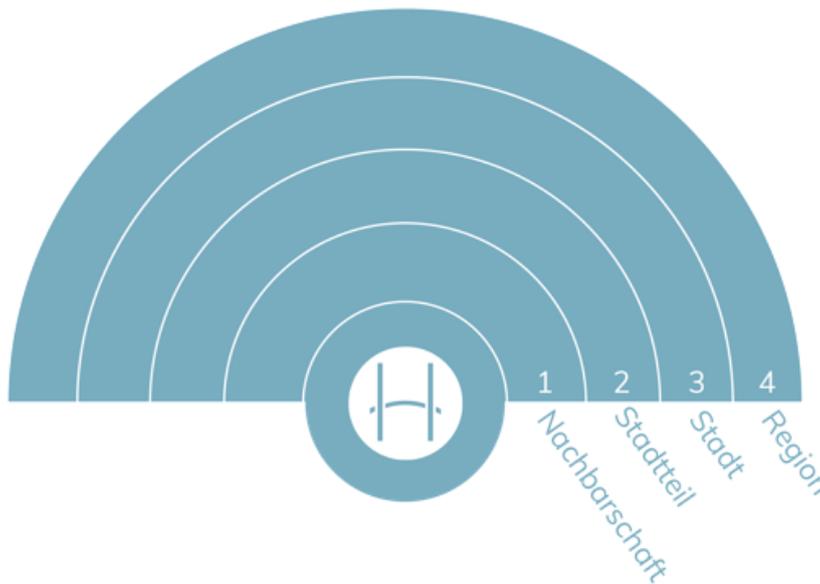


Abbildung 23: Onlinephase – Netzwerkkarte (1/3). Screenshot der Austauschplattform (Stand: 26.04.2020)

Insgesamt gaben in der Befragung 25 Servicepunkte an (57 % der gültigen Antworten), sich mit der Erstellung einer Netzwerkkarte beschäftigt zu haben (vgl. Abbildung 24). Die Aufgabe wurde von 20 Servicepunkten (46 % der gültigen Antworten) umfassend bearbeitet und eine weitgehend vollständige Übersicht des Netzwerks erstellt. Elf dieser Einrichtungen bewerteten ihre erarbeitete Netzwerkkarte als gute Grundlage, um neue Ideen für die Zusammenarbeit mit anderen Akteuren vor Ort zu entwickeln. Acht Einrichtungen teilen diese Meinung teilweise, eine Einrichtung ist gegensätzlicher Ansicht. Fünf Servicepunkte (11 % der gültigen Antworten) haben sich zwar Gedanken über das regionale Netzwerk ihres Servicepunkts gemacht, jedoch die Aufgabe nach eigener Aussage weniger intensiv bearbeitet. Ihr Arbeitsergebnis halten diese Einrichtungen bedingt für die Weiterentwicklung der Zusammenarbeit vor Ort für relevant. 19 Einrichtungen (43 % der gültigen Antworten) geben an, sich nicht mit der Aufgabe beschäftigt zu haben. In einem offenen Antwortfeld geben acht Servicepunkte hierzu an, den Arbeitsauftrag nicht gesehen zu haben und fünf Servicepunkte hatten laut eigener Aussage keine Zeit sich mit der Aufgabe zu beschäftigen. Zwei Personen hätten für die Bearbeitung weitere Hilfestellungen benötigt. Besonders häufig haben nach eigenen Angaben Servicepunkte aus Hamburg eine Netzwerkkarte erstellt. In Nordrhein-Westfalen haben hingegen über 30 % und in Schleswig-Holstein sogar 82 % die Aufgabe nicht bearbeitet.

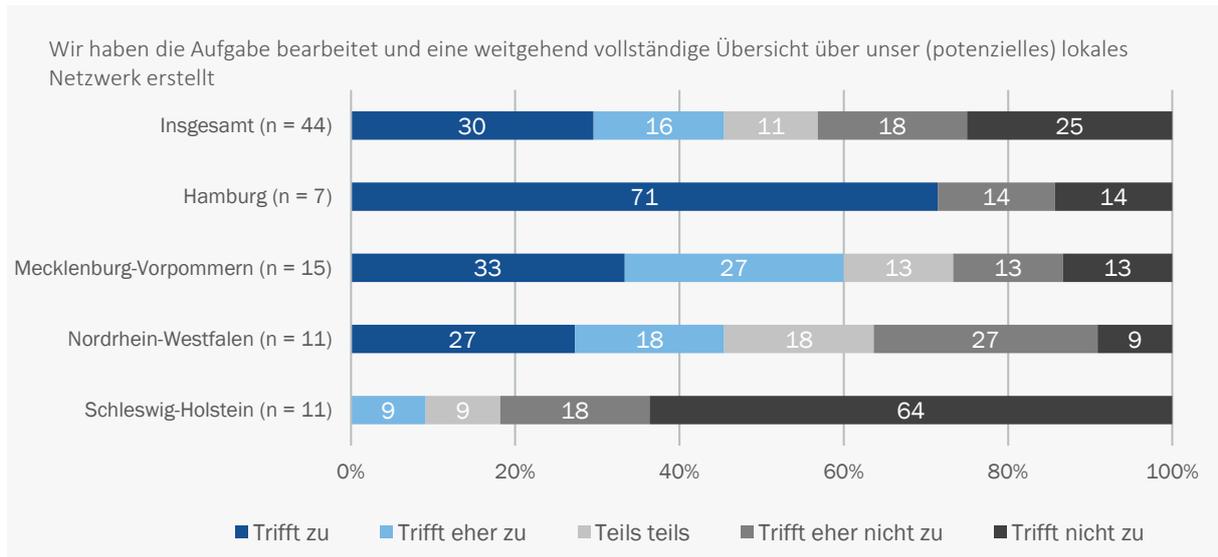


Abbildung 24: Onlinephase – Netzwerkkarte (2/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

Die Auswertung der Austauschplattform zeigt, dass die Arbeitsergebnisse nur vereinzelt online gestellt wurden. Die Idee, dass die Servicepunkte durch das Teilen ihrer Ergebnisse voneinander lernen können, konnte dadurch nur eingeschränkt umgesetzt werden. Dies zeigt sich auch in dem folgenden Ergebnis: Nur 23 % der Befragten konnten durch veröffentlichte Netzwerkkarten neue Ideen für die eigene Arbeit entwickeln, darunter jeweils vier Einrichtungen aus Mecklenburg-Vorpommern und Nordrhein-Westfalen und zwei aus Schleswig-Holstein. Für 30 % trifft dies zumindest teilweise zu. Einzelne Servicepunkte kommentieren dies in offenen Antwortfeldern folgendermaßen:



Zitate:

„Die Bedingungen an anderen Orten sind zu andersartig, es bestehen andere Voraussetzungen.“

„Unsere bestehenden Netzwerke werden immer wieder aktualisiert – auch ohne Netzwerkkarte.“

„Es besteht bereits ein umfassendes Netzwerk.“

„Unser Konzept beinhaltet die Kooperation von drei Akteuren vor Ort. Für den Aufbau der Nachbarschaftshilfe ist das vollkommen ausreichend. Bei Bedarf werden wir weitere Partner hinzuziehen.“

Über die Hälfte der Servicepunkte weist in der Befragung darauf hin, dass es Unklarheiten beim Arbeitsauftrag zur Netzwerkkarte gab. Abbildung 25 zeigt die Ergebnisse zur Einschätzung der Netzwerkkarte.

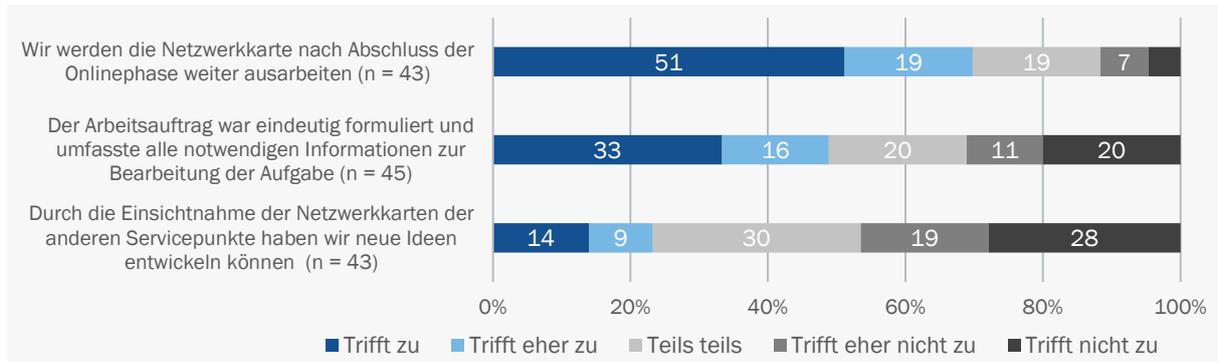


Abbildung 25: Onlinephase – Netzwerkkarte (3/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

5.2.2.5 Bereitstellung von Arbeitsunterlagen

Die Aufbau- und Umsetzungsbegleitung sah es vor, den Servicepunkten verschiedene Arbeitsmaterialien auf der Austauschplattform zur Verfügung zu stellen und hiermit die Bautätigkeit der angehenden Servicepunkte zu unterstützen und zu erleichtern. Dieses Vorgehen und die Bereitstellung von verschiedenen Materialien und Informationen wurden von den Servicepunkten als sehr positiv bewertet. 78 % geben an, den gestalteten Flyer für die eigene Arbeit zu nutzen. Auch der Leitfaden zur Erstellung einer Pressemitteilung wurde von 66 % der Servicepunkte als hilfreich für die eigene Öffentlichkeitsarbeit eingeschätzt. Die Abbildung 26 bildet die genaue Verteilung ab.

Dieses Ergebnis spiegelt sich mit den Reaktionen auf der Austauschplattform selbst. Die zur Verfügung gestellten Unterlagen und Dokumente zur Unterstützung der Arbeit der Servicepunkte wurden an verschiedenen Stellen gelobt und viele Teilnehmende bedankten sich u. a. für die Bereitstellung sowie Individualisierung der Flyer. Auch die geteilten Dokumente anderer Teilnehmerinnen und Teilnehmer (z. B. Erstgesprächsbogen) wurden von den anderen Teilnehmenden als hilfreich wertgeschätzt.

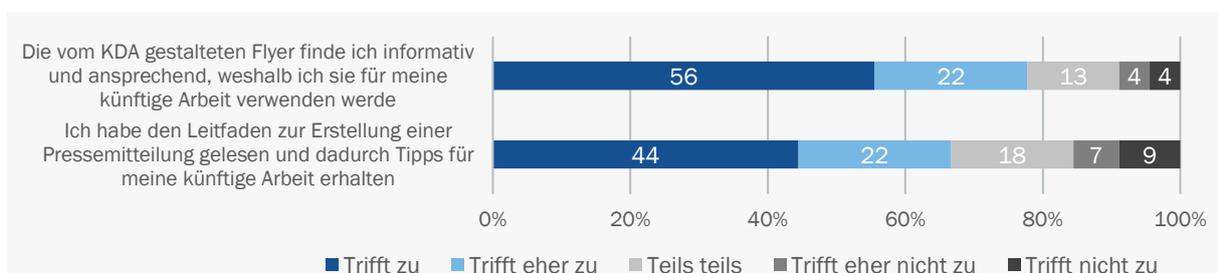


Abbildung 26: Austauschplattform – Bereitstellung von Arbeitsunterlagen (1/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Fünf Servicepunkte gaben in einem offenen Antwortfeld an, dass sie den Leitfaden für eine Pressemitteilung nicht genutzt haben und nicht nutzen werden, da sie bereits umfangreiche

Vorkenntnisse in der Öffentlichkeitsarbeit haben. Bezüglich des Flyers geben zwei Servicepunkte an, dass der Flyer nicht niedrighschwellig genug für die Ansprache ihrer Zielgruppe war, wohingegen er für eine andere Person zu allgemein gehalten war.

Die äußerst positive Bewertung der bereitgestellten Arbeitsunterlagen zeigt sich auch an der Bewertung des bereitgestellten Faktenblatts, mit Informationen zu den Regelungen der Nachbarschaftshilfe im jeweiligen Bundesland und relevanten Hintergrundinformationen zu angrenzenden Themenbereichen (vgl. Abbildung 27). Sowohl die Gestaltung als auch die Informationen und die Verständlichkeit der Erläuterungen wurden als sehr gut bewertet.

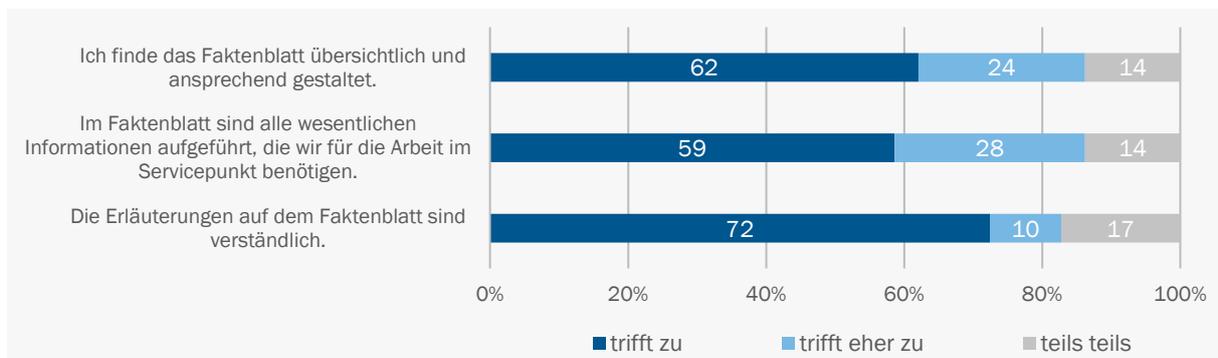


Abbildung 27: Austauschplattform – Bereitstellung von Arbeitsunterlagen (2/2). Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 29 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

5.2.2.6 Gesamtbewertung

Das gemeinsame Lernen und der Austausch mit den anderen Teilnehmenden auf der Austauschplattform wurde von 55 % (eher) als Bereicherung und von 24 % teilweise als Bereicherung gesehen. 22 % der Teilnehmenden stimmen dieser Aussage (eher) nicht zu, wobei hier vor allem die Einschätzung aus Mecklenburg-Vorpommern negativ ausfällt. Die genaue Verteilung kann der Abbildung 28 entnommen werden.

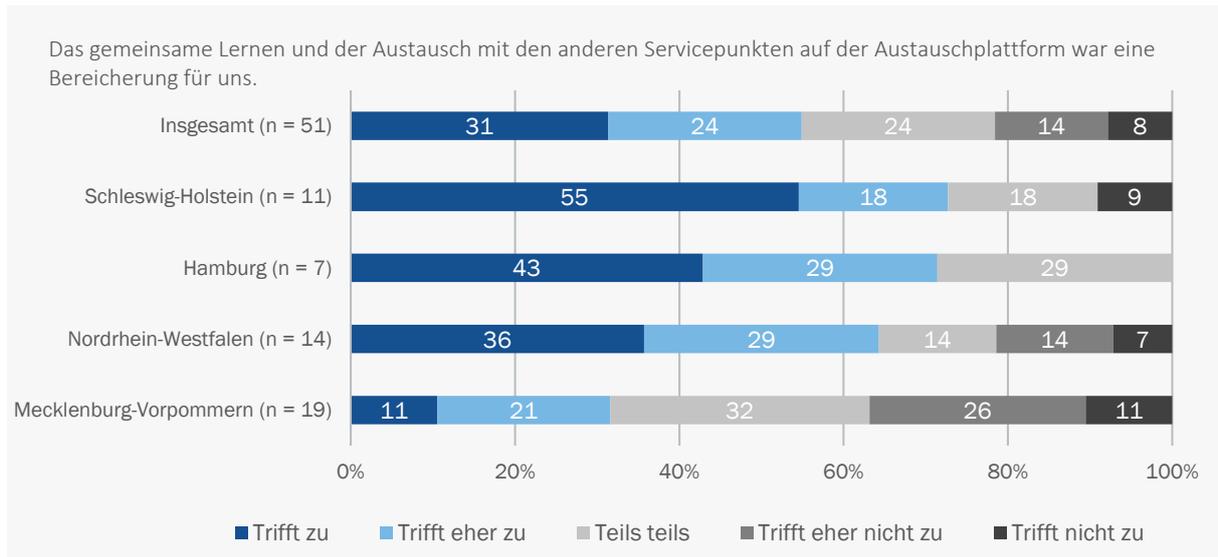


Abbildung 28: Onlinephase – Gesamtbewertung (1/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte 2019.
© Prognos AG 2020

Wie in der Abbildung 29 dargestellt, war für 66 % der Befragten der Arbeitsumfang während der Onlinephase angemessen und gleichmäßig über die Wochen verteilt. Diejenigen, die dem (eher) nicht zustimmen, merken an, dass der Arbeitsumfang pro Aufgabe zwar angemessen gewesen war, sich jedoch zeitweise die Aufgaben zu sehr gehäuft hätten.

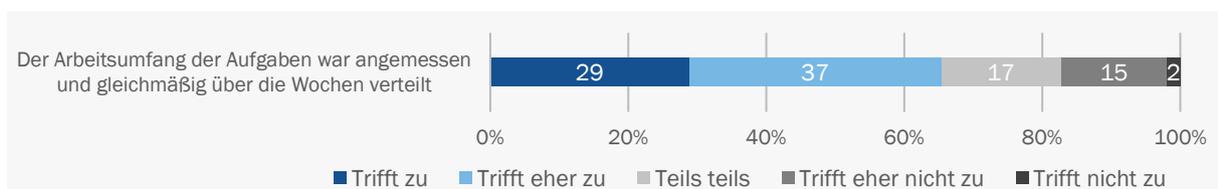


Abbildung 29: Onlinephase – Gesamtbewertung (2/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte 2019 (n = 51 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Insgesamt haben sich in Bezug auf die Onlinephase die Erwartungen für 53 % der Teilnehmenden und für 20 % teilweise erfüllt (vgl. Abbildung 30).

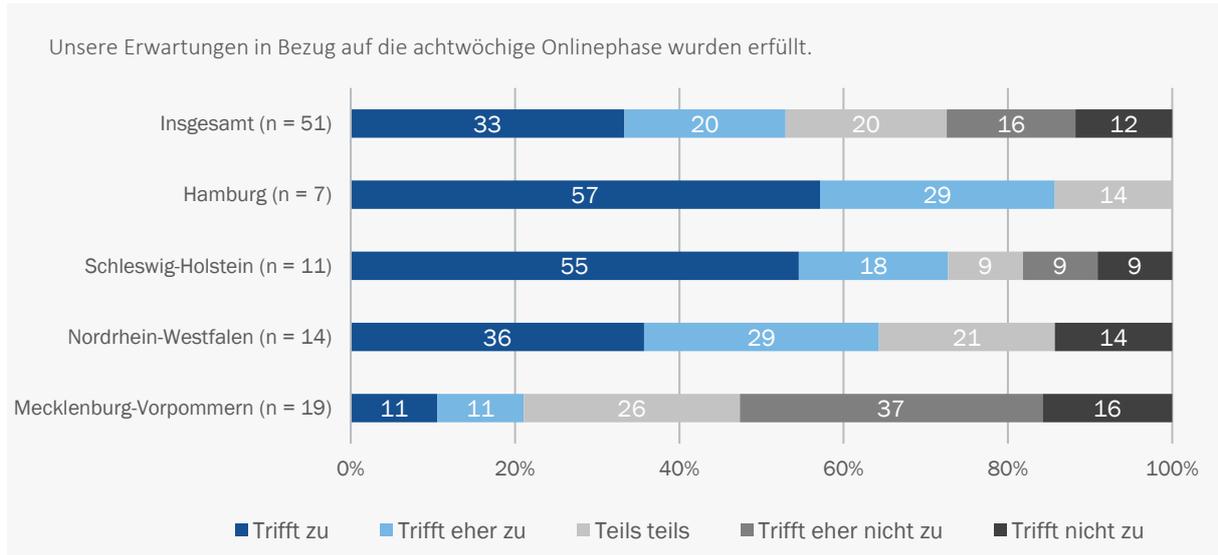


Abbildung 30: Onlinephase – Gesamtbewertung (3/3). Erste Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

Im Vergleich zum Workshop, wurde die Online-Lernphase etwas verhaltener bewertet. Während 20 % der Befragten geteilter Meinung sind, geben 28 % der Teilnehmenden an, dass ihre Erwartungen an die Onlinephase (eher) nicht erfüllt wurden.

5.2.3 Umsetzungsbegleitung

Sowohl in der Phase vor dem Regionalworkshop II, aber ganz besonders danach und über den weiteren Projektverlauf wurde mit Hilfe der verschiedenen zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle eine Umsetzungsbegleitung gepflegt. Hiermit sollte die Aufbau- und Verstetigungsphase der Organisationen zu allen Zeitpunkten möglichst gut begleitet werden und eine zirkuläre Rückkopplung zwischen den Organisationen und dem KDA ermöglicht werden.

Fast drei Viertel der Einrichtungen (72 %) haben sich während der Qualifizierung und Inbetriebnahme des Servicepunkts per E-Mail mit Fragen und Anmerkungen gemeldet. Die Austauschplattform wurde von 67 % der Einrichtungen für Fragen und Anmerkungen genutzt, telefonisch haben ebenfalls 67 % der Einrichtungen während der Qualifizierung Kontakt aufgenommen. Etwa 90 % der Teilnehmenden sind der Meinung, dass dabei umfänglich auf die Fragen, Wünsche und Anregungen der Teilnehmenden eingegangen wurde. Vier Fünftel der Teilnehmenden beschreiben die Unterstützung und Begleitung zudem als praxisnah (vgl. Abbildung 31).

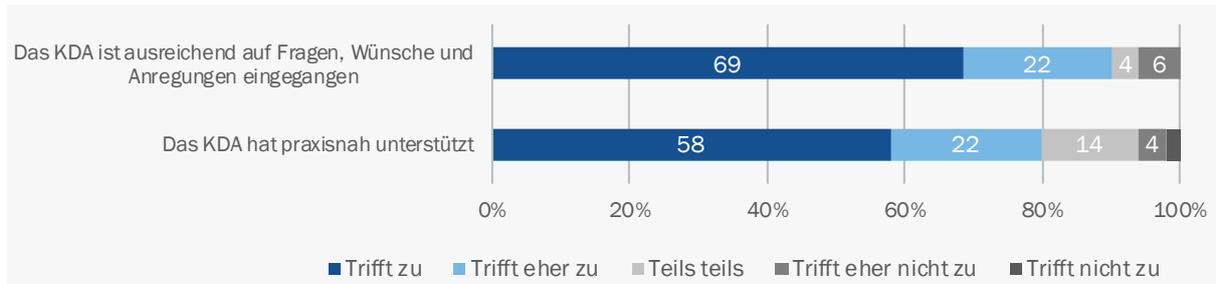


Abbildung 31: Begleitung durch das KDA – Gesamteinschätzung. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (N = 54). © Prognos AG 2020

5.2.4 Zusammenfassende Einschätzungen

Abbildung 32 fasst die Ergebnisse zur Gesamtbewertung der Qualifizierung zusammen. Vier Fünftel fühlten sich ausreichend über das Thema ehrenamtliche Nachbarschaftshilfe informiert. Während die Bewertung besonders gut ausfällt, wenn Einrichtungen sich schwerpunktmäßig mit Ehrenamt und bürgerschaftlichem Engagement beschäftigen, sind die Bewertungen der Einrichtungen mit Schwerpunkt im Bereich Pflege und Betreuung etwas verhaltener und weniger als die Hälfte der Einrichtungen mit Schwerpunkt Allgemeine Beratung hatte den Eindruck, dass die Inhalte für sie direkt anwendbar waren und damit zur Verbesserung ihrer Arbeit beitragen beziehungsweise sie genug zu dem Thema ehrenamtliche Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer erfahren haben.

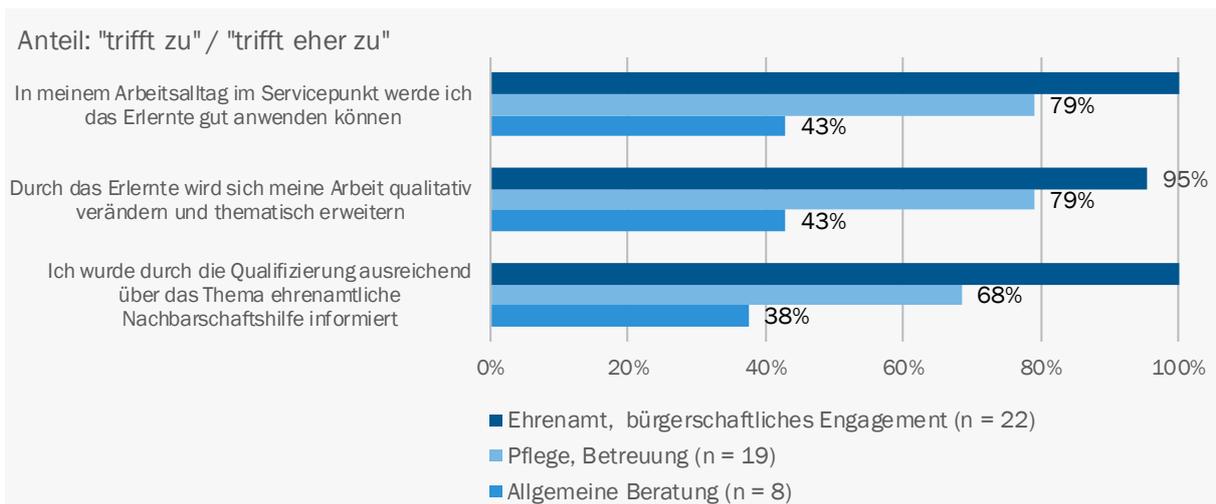


Abbildung 32: Qualifizierung – Gesamteinschätzung. Bei der Befragung wurde eine Vierer-Skala genutzt („trifft zu“, „trifft eher zu“, „trifft eher nicht zu“, „trifft nicht zu“). Die Anteile „trifft zu“ und „trifft eher zu“ werden hier summiert abgebildet. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 49 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

In einem offenen Antwortfeld konnten die Servicepunkte ihr Gesamtfazit noch weiter ausführen und Verbesserungsvorschläge zur Qualifizierung machen. Dieses Antwortfeld nutzen 14 der befragten Servicepunkte, um dem KDA Lob und positives Feedback zur Qualifizierung auszu-

sprechen. Die meisten kritischen Rückmeldungen thematisierten die zum Zeitpunkt der Qualifizierung noch fehlenden (gesetzlichen) Regelungen und Unklarheiten bei einigen Fragestellungen zur ehrenamtlichen Nachbarschaftshilfe. Zudem hätten sich einige Teilnehmende mehr moderierten Austausch zum Arbeitsstand in den Servicepunkten gewünscht. Auch die Arbeitsaufträge sollten klarer und deutlicher formuliert werden. Gleichzeitig wäre jedoch auch mehr Aktivität der Servicepunkte selbst nötig, um stärker von dem gemeinsamen Austausch profitieren zu können. Tabelle 15 gibt eine Übersicht zu den verschiedenen Aspekten, die zur Verbesserung der Qualifizierung angeführt wurden.

Tabelle 15: Qualifizierung – Gesamtbewertung. © Prognos AG 2020

KATEGORIEN		N	GENANNT ASPEKTE
Positives Feedback	Wissensaufbau und -erweiterung	3	<ul style="list-style-type: none"> Die Inhalte der Qualifizierung waren informativ und hilfreich Hilfreiche Antworten auf Fragen der Beteiligten Möglichkeit Beratungsangebot der Einrichtung zu erweitern
	Unterstützung durch das KDA	3	<ul style="list-style-type: none"> Gelungene Moderation und Begleitung durch das KDA Persönlicher Kontakt zum Ansprechpartner KDA war hilfreich
	Arbeit mit Austauschplattform	2	<ul style="list-style-type: none"> Gut geeignet als Tool zur Begleitung neben der Praxisarbeit Nützlich zur Dokumentation von Inhalten
	Dokumente und Unterlagen	2	<ul style="list-style-type: none"> Die Unterlagen aus dem Download-Bereich waren hilfreich.
Rahmenbedingungen	Fehlende Regelungen und Erfahrungswerte	7	<ul style="list-style-type: none"> Zentrale Themen (beispielsweise versicherungs- und steuerrechtliche Fragen) hätten vor Projektbeginn geklärt werden sollen. Fehlende Regelungen führten zu schwieriger Ausgangsbasis. Bei der Klärung der Fragen vor Ort waren Teilnehmende zu sehr auf sich gestellt. Ohne rechtliche Verordnung beziehungsweise reale Fakten ist keine konkrete Projektarbeit realisierbar.
	Eingeschränkte zeitliche Ressourcen	2	<ul style="list-style-type: none"> Teilnahme auf Grund der Arbeitssituation bei einzelnen Teilnehmenden kaum möglich Zeitraum der Onlinephase lag in der Urlaubszeit

Verbesserungspotenziale der Qualifizierung	Mehr moderierter Informationsaustausch aus der Praxis	6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ein moderierter Austausch der Teilnehmenden auf der Austauschplattform während dem Roll-Out wäre gut gewesen ▪ Festlegen von „ersten Schritten“ für die Servicepunkte und anschließend dazu ein Erfahrungsaustausch (z. B. Erfahrungen mit den Pflegekassen)
	Aktivere Beteiligung der Teilnehmenden fördern	5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Regelmäßige Inputs der Teilnehmenden und ein deutlicherer Austausch untereinander nötig, um voneinander lernen zu können ▪ Aktive Teilnahme stärker von den Teilnehmenden einfordern ▪ Arbeitsergebnisse den anderen zugänglich machen, um gemeinsames Arbeiten zu ermöglichen
	Klarere und deutlichere Arbeitsaufträge	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausführlichere und deutlicher formulierte Arbeitsanweisungen ▪ Vorgabe für die Erfüllung von Arbeitsaufgaben definieren (beispielsweise Ergebnis verschriftlichen, online stellen)
	Berücksichtigung der digitalen Kompetenzen der Teilnehmenden	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eingeschränkte technische und digitale Kenntnisse bei einigen Teilnehmenden müssen mehr berücksichtigt werden ▪ Einführungsschulung zur Austauschplattform
	Mehr Praxisbezug bei den Inhalten	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erarbeitung fiktiver Fallbeispiele weniger hilfreich für die Praxis ▪ Die zahlreichen Fragestellungen der Beratungspraxis sind nicht in Fallbeispielen abzubilden

Anmerkungen: Auswertungsergebnisse offenes Antwortfeld („Welche Aspekte könnten aus Ihrer Sicht an der Qualifizierung verbessert werden?“). Mehrfachnennungen möglich. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 38 gültige Antworten).

Die in den vorangegangenen Abschnitten behandelten Umfrageergebnisse sollen im Folgenden zusammenfassend herangezogen werden, um zu einer empirisch fundierten Einschätzung zu gelangen, wie gut die Qualifizierung organisiert und umgesetzt wurde und die übergeordneten Zielsetzungen damit erreicht wurden. Darüber hinaus sollen stellenweise Empfehlungen für Verbesserungen reflektiert werden, die sich erfahrungsgemäß ergeben haben. Die Qualifizierung im Blended-Learning-Verfahren, bestehend aus einer eintägigen Präsenzveranstaltung und einer daran angeschlossenen acht-wöchigen Online-Lernphase, hatte im Wesentlichen die folgenden zwei Zielsetzungen:

- Vernetzung und Austausch zwischen den teilnehmenden Organisationen und Anregung zur Weiterentwicklung bestehender Netzwerke



- Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses des Servicepunkt-Konzepts und der damit zusammenhängenden Tätigkeiten und Aufgaben sowie der Bereiche Nachbarschaftshilfe als anerkanntes Angebot zur Unterstützung im Alltag und der damit verbundenen Leistung des Entlastungsbetrages

Die Ergebnisse der Befragung zum Regionalworkshop II deuten auf eine grundsätzliche Zufriedenheit und Nützlichkeit hin. Das gemeinsame Lernen vor Ort im Rahmen des Regionalworkshops II wurde insgesamt positiv wahrgenommen. Insbesondere die Mischung aus Vortrag und interaktiven Elementen wurde als gut bewertet. Die Teilnehmenden schätzten zudem die Atmosphäre. Hierdurch wurde der Austausch zwischen den beteiligten Einrichtungen gefördert. Diese Ergebnisse müssen aber letztlich vor dem Hintergrund des teilweise heterogenen Teilnehmerkreises, der rechtlichen Rahmenbedingungen und den damit verbundenen Anerkennungsvoraussetzungen sowie den grundsätzlichen Limitationen eines solchen Veranstaltungsformats relativiert und differenziert betrachtet werden.

Zunächst ist die Organisation einer solchen Veranstaltung mit Herausforderungen verbunden. Veranstaltungsort und -termine müssen mit den verschiedenen Personen und Organisationen in Einklang gebracht werden, sodass diese insbesondere für Einrichtungen, die mit einer geringen Zahl von Mitarbeitenden eine offene Beratungssprechstunde anbieten, zeitlich realisierbar und räumlich gut erreichbar sind. Aufgrund des zeitlichen Umfangs der Präsenzveranstaltung können Inhalte zudem nur begrenzt vertieft werden. Auf Grundlage dieser Limitationen wurde ein Blended-Learning-Ansatz ausgewählt, um den unterschiedlichen Bedürfnissen besser gerecht zu werden. Die Verknüpfung von Präsenzveranstaltungen und einer Online-Lernphase ermöglichte es, die Limitationen der Präsenzveranstaltung abzufedern und den zeitlichen und räumlichen Anspruch zu flexibilisieren. Hiermit gingen selbstverständlich neue Herausforderungen und Limitationen einher. Während sich beim Regionalworkshop II die Erwartungen von 72 % der Teilnehmenden erfüllt haben, ist die Zustimmung bei der Onlinephase mit 53 % etwas verhaltener. Dies liegt u. a. darin begründet, dass etwa die Hälfte der Teilnehmenden Probleme mit der technischen Nutzung der Austauschplattform hatte, inklusive die Übersichtlichkeit der Austauschplattform teilweise kritisch eingestuft wurde. Einzelne Teilnehmende berichteten, dass sie nicht immer wussten, welche Aufgaben aktuell zu erledigen waren und es wurde der Wunsch geäußert, dass die Aufgabenstellungen etwas detaillierter und ausführlicher sein könnten.

Die Gesamtergebnisse zeigen damit, dass die Onlinephase stellenweise Raum für Optimierung bietet. Um den Bedürfnissen und Erwartungen der Zielgruppe besser entsprechen zu können, sollten daher vergleichbare zukünftige Vorhaben verschiedene Anpassungen vornehmen. Hierbei stehen in erster Linie der Aufbau und die Struktur der Lernplattform selbst im



Vordergrund. Auch wenn die Lernplattform durch die Betreiber ständig optimiert und angepasst wird, ist es notwendig, den Aufbau der Haupt- und Unterseiten möglichst übersichtlich und einfach zu gestalten, damit die Teilnehmenden sich schnell orientieren können und vor allem in laufenden Lernphasen unkompliziert und direkt zum aktuellen Arbeitspaket gelangen können. In diesem Zusammenhang erscheint die Unterteilung in vier thematische Austauschforen im Verhältnis zur geringen Zahl der aktiv Teilnehmenden und deren Beiträgen etwas kleinteilig, zudem konnte es hierdurch auch schneller zu thematischen Überschneidungen beziehungsweise Zuordnungsproblemen von Beiträgen kommen. Sollte die Lernplattform auf Grund der systemseitigen Einstellungen, eine solche Anpassung nicht ermöglichen, ist es notwendig, die Teilnehmenden noch gezielter in die Plattform einzuarbeiten.

Die Planung der Qualifizierung sah vor, dass sich die Teilnehmenden eine Woche vor dem Regionalworkshop II zunächst selbst mit der Plattform vertraut machen sollten (d. h. „Onlinephase O“; vgl. Kapitel 4.2). Im Falle von Fragen oder Problemen sollten sich die Organisationen per Telefon oder E-Mail melden. Dieses Angebot wurde auf Grund von zeitlichen Ressourcen und anderer Prioritäten auf Seiten der Organisationen jedoch nur vereinzelt wahrgenommen, mit dem Resultat, dass viele der Teilnehmenden zum Zeitpunkt des Regionalworkshops II noch nicht registriert waren. Dieser Umstand wurde entsprechend im Programm des Regionalworkshops II berücksichtigt, in dem vor der Mittagspause eine Einheit zur Registrierung und Eröffnung eines Kontos auf der Lernplattform integriert wurde (vgl. Kapitel 4.2.1).

Hieraus folgt, dass die Einarbeitung in die Lernplattform weniger fakultativ gestaltet werden sollte, sondern verbindlicher in die Präsenzveranstaltung beziehungsweise im Vorfeld oder Nachgang durch eine entsprechende Einheit einzubinden ist. An dieser Stelle können ggf. digitale Formate eingesetzt werden, da sie räumlich flexibel und interaktiv durchgeführt werden können, sodass die Teilnehmenden direkt an ihren Endgeräten mitarbeiten können. Vor dem Hintergrund der zunehmenden Digitalisierung werden sowohl Lernplattformen als auch digitale Austauschformate an Bedeutung gewinnen. Solange eine gewisse Medienaffinität jedoch nicht für die Gesamtheit der Teilnehmenden auf Grund von Generationenunterschiedenen vorausgesetzt werden kann, ist es notwendig, die Teilnehmerinnen und Teilnehmer durch zielgruppengerechte Formate an die Thematik heranzuführen.

In der Einarbeitung muss in jedem Fall auch darauf verwiesen werden, dass es IT- und serverseitige Einstellungen in den Organisationen geben kann, die technische Herausforderungen verursachen können. So wurden im Rahmen der (technischen) Beratung per Telefon häufiger Anfragen von Organisationen gestellt, die Probleme bei der Registrierung hatten. In die-

sen Fällen wurde in der Regel die Registrierungs-mail der Lernplattform bereits von der IT ge-blockt und so eine reibungslose Registrierung behindert. Dies führte auf Seiten der Teilneh-menden schnell zu Frust und Unverständnis, die durch eine gezieltere (technische) Einarbei-tung vermutlich vermeidbar gewesen wären. Insgesamt wurde das Angebot der technischen Begleitung per Telefon oder E-Mail, gemessen an der Gesamtzahl an Einrichtungen, jedoch nur sporadisch wahrgenommen. Dies hing sicherlich auch damit zusammen, dass die betei-ligten Einrichtungen häufig auch keine Notwendigkeit zur Beteiligung und einem Austausch auf der Plattform sahen, da es nicht verpflichtend war. Zur Online-Plattform wurden die Teil-nehmenden auch im Rahmen der Telefoninterviews befragt:



Zitate:

„Treffen sind für einen Austausch besser. Plattform eignet sich, um ggf. Dokumente runterzuladen. Mir hat es gereicht, wenn Fragen schnell per Telefon und E-Mail geklärt werden konnten. Alleine schon die Anmeldung nervt.“

„Ich fand es schwierig mich zu orientieren, teilweise auch durch meine Unverbun-denheit zu Online-Netzwerken, weshalb sich meine Aktivität auch in Grenzen hielt.“

„Mag dem Alter geschuldet sein beziehungsweise meiner Technik-Phobie. Ich per-sönlich werde es wohl nicht mehr nutzen, aber bei der Einarbeitung einer neuen, jüngeren Kollegin, die sich ihrerseits auch mit dem Thema beschäftigen soll, könnte die Austauschplattform interessant sein.“

Wie die Ergebnisse weiter zeigen, waren meist nur wenige Teilnehmende auf der Plattform aktiv. Insbesondere bei den Fallbeispielen wurden nur von sehr wenigen Teilnehmenden Lö-sungen online gestellt. Die Einschätzung der Befragten hinsichtlich des Lernens durch die Ein-sicht in die Ergebnisse der anderen Servicepunkte fällt damit entsprechend gespalten aus, und der Austausch und das voneinander Lernen konnte damit nur eingeschränkt umgesetzt wer-den. Obwohl die Mehrzahl der Befragten angibt, die Aufgaben kontinuierlich bearbeitet zu ha-ben, finden sich diese Ergebnisse nur eingeschränkt online wieder, was den Austausch gleich-ermaßen hemmte.

Um diese Verantwortungsdiffusion anzusprechen und die Beteiligung und Aktivität in den Lern-räumen zu steigern, könnte einerseits durch die oben angesprochene optimierte Einarbeitung begegnet werden. Andererseits können weitere Anreize gesetzt werden, sodass die Bereit-schaft steigt, sich an verschiedenen Arbeitsaufträgen zu beteiligen. Hierbei können beispie-lsweise Belohnungssysteme eine Rolle spielen, z. B. Freischalten von Inhalten. Wichtig ist, dass in jedem Fall von einer Verpflichtung zur Teilnahme abgesehen werden sollte. Auch wenn nur



einige wenige aktiv sind, profitieren letztlich alle von dieser Aktivität. Die Lernräume waren auf die jeweiligen Bundesländer begrenzt und damit in Bezug auf die Probleme und Herausforderungen weitestgehend homogen. Die wenigen aktiven Teilnehmerinnen und Teilnehmer sprachen in der Regel also stellvertretend für alle, wesentliche Herausforderungen für das jeweilige Bundesland an. Wie die oben abgebildeten Zitate zeigen, wurde durch die Organisationen auch häufig auf das Beratungsangebot per E-Mail oder Telefon ausgewichen. Deutlich hervorzuheben ist, dass die Befragten ganz besonders die bereitgestellten Arbeitsmaterialien (d. h. Flyer, Leitfäden, Faktenblätter) positiv bewerteten. Diese Dienstleistung wurde von den Servicepunkten gerne angenommen. Aber auch die von den Teilnehmenden geteilten Dokumente und Informationen wurden ebenso genutzt. Der Austausch auf der Lernplattform bekam hierdurch einen eher passiven Charakter. Dass der Arbeitsumfang angemessen war, wird in der Umfrage von 66 % der Organisationen bestätigt (vgl. Abbildung 29). Ein stetiger und aktiverer Austausch zwischen allen Teilnehmenden, wäre auf Grund des Regelbetriebs auf Seiten der Organisationen und der bestehenden Belastung der Organisationen sowie zeitlicher Engpässe, die sich aus außerordentlichen Ereignissen ergaben, damit sowieso nicht umsetzbar gewesen. Zeitliche und personelle Engpässe werden in den offenen Teilen der Umfrage als primärer Hinderungsgrund angeführt. Insbesondere aus diesem Grund ist positiv hervorzuheben, dass trotz der oben aufgeführten Hemmnisse, wie beabsichtigt, ein Austausch auch über die Lernphase hinaus auf der Plattform gepflegt wurde – bis in den Monat November 2019 hinein.

Insgesamt fällt die Bewertung der Servicepunkte zu den Lerninhalten der Qualifizierung gut aus. Bestätigt wird dies dadurch, dass vier Fünftel angab, sich ausreichend über das Thema Nachbarschaftshilfe informiert zu fühlen. Abweichungen von dieser Aussage lassen sich vor dem Hintergrund des heterogenen Teilnehmerkreises erklären, auf Grund von unterschiedlichen Vorerfahrungen und Kompetenzen der beteiligten Einrichtungen. Die Inhalte der Qualifizierung wurden insgesamt häufiger von solchen Einrichtungen positiv bewertet, deren bisheriger Arbeitsschwerpunkt bereits zuvor auf der Förderung ehrenamtlichen Engagements lag, wohingegen Einrichtungen mit dem Schwerpunkt auf allgemeiner Beratung häufiger etwas schlechtere Einschätzungen abgaben. Diese Divergenz wird besonders bei den Fallbeispielen deutlich, zu denen die Einschätzungen der Servicepunkte stark auseinander gehen. In den offenen Antworten zur Befragung wird sowohl angegeben, dass die mit den Fallbeispielen vermittelten Kenntnisse bereits umfassend in der eigenen Einrichtung vorhanden waren oder, dass sie zu weit von den eigenen Erfahrungen entfernt waren und damit als zu praxisfern eingeschätzt wurden.

Die Differenzierung der Ergebnisse ist ebenso im Lichte der unterschiedlichen rechtlichen Rahmenbedingungen in den Bundesländern notwendig, die weiterhin zur Heterogenität der Stichprobe beitragen. Der variierende Grad der praktischen Umsetzbarkeit der Rechtsverordnungen führte auf Ebene der Einrichtungen zu unterschiedlichen Informationsbedarfen, z. B. in Bezug auf steuerrechtliche und versicherungstechnische Fragen. In ihren offenen Antworten zur Gesamtbewertung der Qualifizierung kritisieren einige Servicepunkte daher, dass gerade in Bezug auf diese Themen aus ihrer Sicht zentrale Punkte vor Projektbeginn nicht geklärt waren und schließlich das Fehlen von klaren Regelungen zu unnötig schwierigen Ausgangslagen führten. Diese negative Grundstimmung wirkte sich auf die Bewertung der Qualifizierung aus.

Als ein wichtiger Einflussfaktor auf die (positive) Bewertung der Qualifizierung ist die Umsetzungsbegleitung zu sehen. Die Befragten äußerten sich positiv darüber, dass sie zeitunabhängig einen kompetenten Ansprechpartner zur Verfügung hatten. Die Möglichkeit, mit Fragen über andere Kommunikationskanäle als über die Austauschplattform herantreten zu können, wurde von einer Vielzahl der beteiligten Servicepunkte in Anspruch genommen. Vor diesem Hintergrund relativiert sich die geringe Beteiligung auf der Lernplattform.

Insgesamt sind die Servicepunkte mit den durchgeführten Qualifizierungs- und Unterstützungsmaßnahmen zur Inbetriebnahme und durch die Begleitung der Praxisarbeit durch das KDA gut auf die Arbeit im Bereich der ehrenamtlichen Nachbarschaftshilfe vorbereitet worden.

5.3 Personelle und zeitliche Ressourcen der Servicepunkte

Als ein wesentlicher Gelingensfaktor für den Aufbau, die Umsetzung und Verstetigung eines Servicepunkts, können die personellen und zeitlichen Ressourcen der partizipierenden Organisationen gesehen werden. Im Durchschnitt arbeiten in den Einrichtungen ein bis drei Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (vgl. Kapitel 5.3.1). Die Befragungsergebnisse zur Qualifizierung zeigen, dass sich einige Teilnehmende während der laufenden Praxisarbeit nicht in dem Maße wie vorgesehen an der Qualifizierung beteiligen konnten, da insbesondere durch bestehende Arbeitsbelastung und beschränkte personelle Kapazitäten, teilweise auch auf Grund außerordentlicher Umstände, wie z. B. Krankheit nicht genügend Zeit zur Verfügung stand.

Nachfolgend werden die personellen und zeitlichen Ressourcen der Servicepunkte abgebildet. Die Ergebnisse beziehen sich jeweils auf die Anzahl der gültigen Antworten, die zu der jeweiligen Frage gemacht wurden und beinhalten insbesondere die Antworten aus der dritten Befragung, fehlende Angaben wurden nach Möglichkeit aus den vorherigen Befragungen ergänzt.

5.3.1 Personelle Ressourcen

Zum Ende des Evaluationszeitraums waren durchschnittlich zwischen einer und drei Personen in den einzelnen Servicepunkten aktiv. Verglichen mit den Befragungsergebnissen der ersten Befragung, waren somit in allen Einrichtungstypen, außer bei den Seniorenbüros, zusätzliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Servicepunkte eingebunden worden. Gleichzeitig zeigt sich jedoch, dass die Aufgaben in 18 Servicepunkten jeweils nur von einer Person übernommen wurden (35 % der gültigen Angaben). In Tabelle 16 ist die personelle Ausstattung getrennt nach Organisationstypen zusammengefasst. Die personelle Zusammensetzung der befragten Freiwilligenagenturen, Seniorenbüros sowie Mehrgenerationenhäuser besteht sowohl aus angestellten als auch ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, einzelne dieser Servicepunkte sind nur mit Ehrenamtlichen besetzt. Während Pflegestützpunkte und die sonstigen Einrichtungen ausschließlich mit angestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern arbeiten.

Tabelle 16: Personelle Ausstattung der Servicepunkte. Arbeitszeit in Stunden (h). © Prognos AG 2020

Einrichtungstyp	N	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Servicepunkte			
		Min	Max	MW	Davon: Ehrenamtliche
PSP	20	1	4	2,8	0
FA	9	1	3	2,1	1,4
SB	10	1	4	1,9	N.A.
MGH	6	1	7	2,3	1,7
Sonstige	6	1	4	1,5	0

Anmerkung: Die Angaben beruhen auf den Ergebnissen der dritten Online-Befragung. Fehlende Angaben wurden nach Möglichkeit mit den Angaben aus den vorherigen Befragungen ergänzt. Für Seniorenbüros / Altenhilfeeinrichtungen konnten keine plausiblen Angaben zu den ehrenamtlichen Mitarbeitenden erhoben werden. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte.

Abbildung 33 zeigt die Ergebnisse zur personellen Ausstattung und thematischen Passung. Für 88 % der Servicepunkte passt das Thema Nachbarschaftshilfe gut in das Themenspektrum der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, jedoch wird die vorab dargestellte Personalausstattung mehrheitlich als nicht ausreichend angesehen, um die vorgesehenen Aufgaben eines Servicepunkts auch erfüllen zu können (61 %). Für über 80 % der Einrichtungen fallen durch den Servicepunkt neue Aufgaben für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an, die zusätzlich zu ihrer ursprünglichen Arbeit zu erledigen sind. Anders wird es in vier Fällen gehandhabt, in denen Mitarbeitende speziell für die neuen Aufgaben im Servicepunkt eingeplant werden beziehungsweise der Servicepunkt sogar als alleinstehendes Angebot betrieben wird.

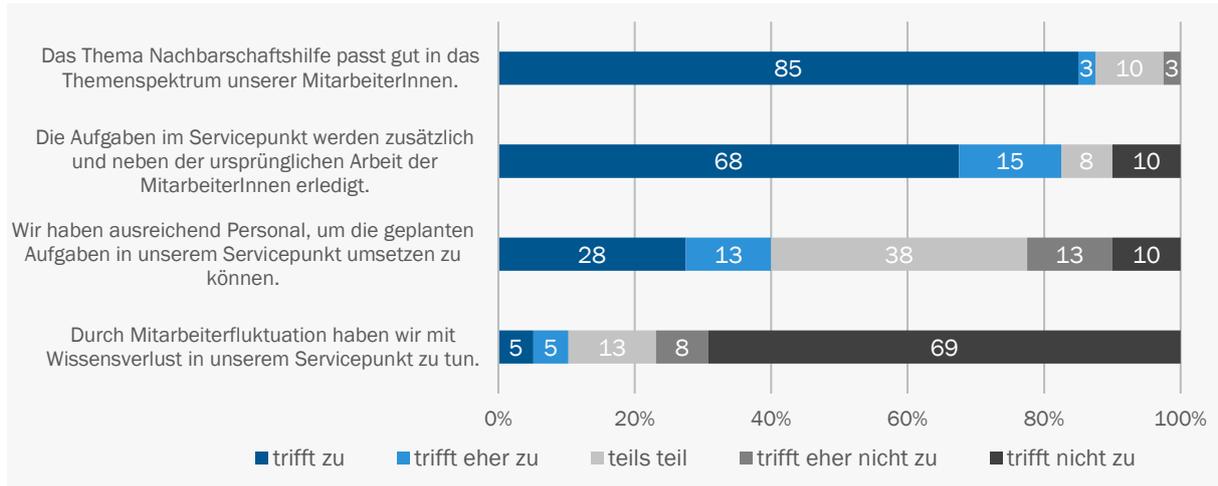


Abbildung 33: Personelle Ausstattung und thematische Passung. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (N = 40). © Prognos AG 2020

5.3.2 Zeitlicher Aufwand

Den Befragten zufolge werden für die Aktivitäten des Servicepunkts im Durchschnitt pro Woche 6,5 Stunden aufgewendet. Dies entspricht im Durchschnitt 3,2 Stunden pro Woche und Mitarbeitendem. Hierbei handelt es sich um einen Mittelwert über alle Servicepunkte, der tatsächliche Arbeitsaufwand kann in den einzelnen Servicepunkten hiervon abweichen. Am meisten Zeit verwenden den eigenen Angaben zufolge die Freiwilligenagenturen für ihren Servicepunkt. Gemessen an Arbeitszeit und Personal wenden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflegestützpunkte und Mehrgenerationenhäuser am wenigsten Zeit hierfür auf. Der Zeiteinsatz der Servicepunkte wird in Tabelle 17 tabellarisch aufgeführt.

Tabelle 17: Zeiteinsatz der Servicepunkte. Arbeitszeit in Stunden (h). © Prognos AG 2020

Einrichtungstyp	N	Wöchentliche Arbeitszeit der Servicepunkte			
		Min	Max	MW	Davon: Pro Person
PSP	17	2,5	10	5,3	2,1
FA	8	2	20	11,0	4,4
SB	10	0,5	15	6,1	2,8
MGH	4	0,5	15	6,2	2,1
Sonstige	3	2	10	5	4,3

Anmerkung: Die Angaben beruhen hauptsächlich auf den Ergebnissen der dritten Online-Befragung. Fehlende Angaben wurden nach Möglichkeit mit den Angaben aus der zweiten Befragungen ergänzt. Zweite und dritte Online-Befragung der Servicepunkte.

In der dritten Onlinebefragung wurde der Zeitaufwand für die unterschiedlichen Aufgaben in den Servicepunkten bewertet. Diese sind in der Abbildung 34 zusammengefasst. Im Durchschnitt benötigen die Servicepunkte 31 % ihrer Arbeitszeit für die organisatorischen Tätigkeiten (Abrechnung, Absprachen mit Netzwerkpartnern etc.). Weitere größere Blöcke machen die Aufklärung, Information und Beratung (28 %) und die Ansprache und Gewinnung (20 %) von interessierten Personen aus. Die Begleitung und Vermittlung von Tandems aus Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern und Menschen mit Hilfe- und Unterstützungsbedarf umfassen jeweils etwa 9 % der Arbeitszeit in den Servicepunkten.

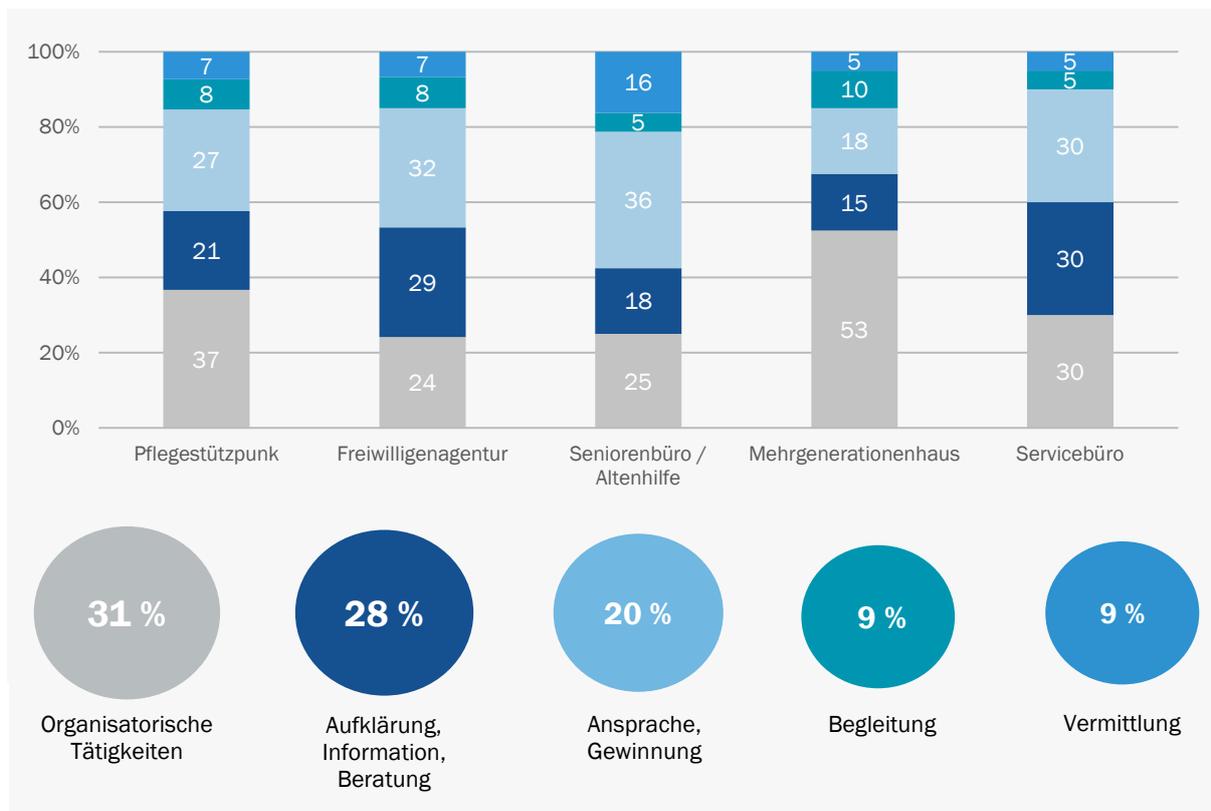


Abbildung 34: Zeitliche Verteilung der Aktivitäten im Servicepunkt. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 31 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

5.3.3 Zusammenfassende Einschätzungen

Die Ergebnisse zur personellen Situation zeigen, dass die Ressourcen der Einrichtungen deutlich beschränkt sind. In den Einrichtungen mit jeweils nur einem Mitarbeitenden für den Servicepunkt besteht zudem das Risiko von Wissensverlust, sollte es zu einem personellen Ausfall oder Wechsel kommen. Für einen Großteil der Servicepunkte stellt dies allerdings kein Problem dar (vgl. Abbildung 33). Offensichtlich bestehen hier Kompensationsmechanismen durch Dokumentationen, die im Falle eines personellen Wechsels eine schnelle Einarbeitung ermöglichen. Es könnte aber auch sein, dass das Risiko schlichtweg unterschätzt wird. Einerseits bestätigt sich auf Grund der guten thematischen Passung (88 %) die Annahme, dass die

verschiedenen Organisationstypen gut geeignet sind, die Aufgaben eines Servicepunkts wahrzunehmen. Andererseits scheint die Idee, dass die Servicepunkt-Tätigkeiten rund um den Servicepunkt gut in den Regelbetrieb integriert werden können, trotz der inhaltlichen Nähe, sich nicht zu bestätigen (vgl. Abbildung 33). 83 % der Befragten gibt an, dass die Aufgaben im Servicepunkt zusätzlich und neben der ursprünglichen Arbeit der Mitarbeitenden erledigt werden. Während dies auf die meisten Einrichtungstypen zutrifft, scheinen die Freiwilligenagenturen die größten (inhaltlichen) Überschneidungen mit den anfallenden Servicepunkt-Aufgaben zu haben. Die Freiwilligenagenturen geben durchschnittlich den höchsten Zeiteinsatz mit 11 Stunden wöchentlicher Arbeitszeit in den Servicepunkten an (vgl. Tabelle 17).

Betrachtet man die zeitliche Verteilung der Aufgaben im Servicepunkt (vgl. Abbildung 34) sind die Mitarbeitenden vor allem mit organisatorischen Aufgaben (31 %) und der Aufklärung, Information und Beratung (28 %) sowie der Ansprache und Gewinnung (20 %) beschäftigt, also entsprechenden Tätigkeiten, die insbesondere den Aufbau und die allmähliche Verstetigung betreffen. Die geringeren Prozentwerte bei der Begleitung und Vermittlung lassen sich u. a. darauf zurückführen, dass zum Ende des Evaluationszeitraums noch nicht alle Servicepunkte in diesen Bereichen aktiv geworden sind – auf Grund von fehlenden Ressourcen oder einer noch nicht vorhandenen Nachfrage auf Seiten der interessierten Personen. Mit Blick auf die einzelnen Bundesländer fällt auf, dass der Anteil für Aufklärung, Information und Beratung in Hamburg um sechs Prozentpunkte niedriger ist als im Durchschnitt der übrigen Bundesländer. In Hamburg entfallen 26 % der Arbeitszeit im Servicepunkt auf die Organisation und 23 % auf die Aufklärung, Information und Beratung sowie 22 % auf die Ansprache und Gewinnung interessierter Personen. Begleitung und Vermittlung liegen bei 6 und 3 %. Der geringere Wert im Bereich der Aufklärung, Information und Beratung hängt vor allem mit den Rahmenbedingungen in Hamburg zusammen, da hier die *Servicestelle Nachbarschaftshilfe* die primäre Beratungsstelle darstellt und die Servicepunkte in Hamburg dazu angehalten sind, frühzeitig an die *Servicestelle Nachbarschaftshilfe* zu vermitteln. Zusätzlich ist auf Grund der niedrighschwelligeren Zugangsvoraussetzungen (d. h. keine Schulungspflicht und klare Regelungen bezüglich der Steuerbefreiung und Haftpflichtversicherung) von einem insgesamt geringeren (zeitlichen) Aufklärung-, Informations- und Beratungsaufwand auszugehen.

Es zeigt sich insgesamt, dass die Servicepunkt-Tätigkeiten einerseits inhaltlich und thematisch gut zu den Organisationen passen, aber andererseits die konzeptuelle Erweiterung, die mit dem Servicepunkt einhergeht, effektiv zu einer deutlichen Mehrbelastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führt. Eine reibungslose Implementierung in den Regelbetrieb ist vor dem Hintergrund der bestehenden Arbeitsbelastung daher nicht ohne weiteres möglich. Hieraus lässt

sich einerseits ableiten, dass es durchaus sinnvoll ist, einen Servicepunkt an bestehende Organisationen anzudocken, um z. B. Doppelstrukturen zu vermeiden und kurze Wege in einem etablierten Team zu ermöglichen sowie auf ein bestehendes Organisationsnetzwerk zurückgreifen zu können. Andererseits sollten die Aufgaben und Servicepunkt-Tätigkeiten bestenfalls von einer zusätzlichen Mitarbeiterin oder Mitarbeiter übernommen werden. Eine systematische und kontinuierliche Dokumentation ermöglicht dann eine lückenlose Weiterführung im Krankheits- und Urlaubsfall durch eine entsprechende Vertretungsperson.

5.4 Zielgruppen der Servicepunkte

Im Rahmen der Aufbauarbeit sollten die Servicepunkte ein eigenes Servicepunkt-Profil entwickeln, welches zu den lokalen und regionalen Gegebenheiten passt und damit auch eigene Zielgruppen im Spektrum der Hilfe- und Pflegebedürftigen und an der Nachbarschaftshilfe interessierten Einzelpersonen definieren. Diese Festlegung sollte einerseits im Einklang mit der bisherigen Arbeit der Organisation stehen und andererseits innerhalb des breiten Spektrums an hilfe- und pflegebedürftigen Menschen eine zielgruppengerechte Ansprache ermöglichen. Die folgenden Ergebnisse zu den Zielgruppen der Servicepunkte beruhen auf der Befragung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Servicepunkte und deren Einschätzungen, Kenntnisse und Erfahrungen bezüglich der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer sowie der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen. Die Ergebnisse beziehen sich jeweils auf die Anzahl der gültigen Antworten der Servicepunkte der zweiten und dritten Befragung, die zu der jeweiligen Frage gemacht wurden.

Zunächst wurden von den meisten Servicepunkten sowohl an der Nachbarschaftshilfe interessierte Personen als auch hilfe- und pflegebedürftige Menschen als zentrale übergeordnete Zielgruppen definiert. Für letztere wurde mit „über 63 Jahren“ zumeist eine untere Altersgrenze angeführt. Weniger häufig scheinen jüngere hilfe- und pflegebedürftige Menschen unter 63 Jahren im Fokus zu stehen. Darüber hinaus werden pflegende Angehörige von über zwei Drittel der Servicepunkte als eine zentrale Zielgruppe angeführt. Während Personen mit einem speziellen Interesse an der Nachbarschaftshilfe von den meisten Servicepunkten als eine zentrale Zielgruppe angeführt werden, gehören generell an einer ehrenamtlichen Tätigkeit interessierte Personen weniger zum relevanten Personenkreis. Eine Übersicht zu den Zielgruppen der Servicepunkte findet sich in Abbildung 35.

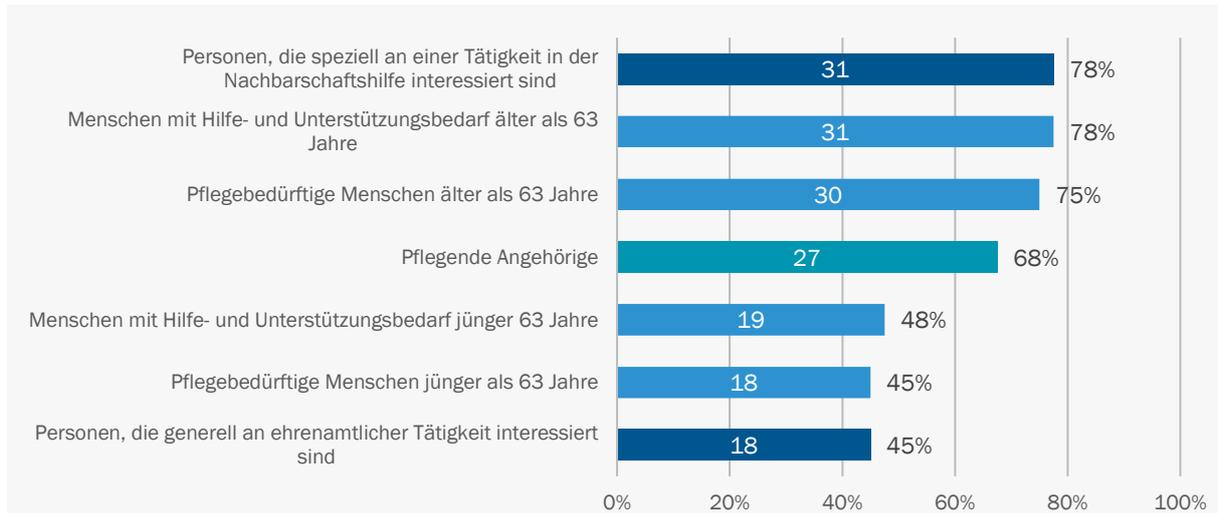


Abbildung 35: Zielgruppen der Servicepunkte. Angaben in Prozent und absolut. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (N = 40). © Prognos AG 2020

5.4.1 Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer

In einem zweiten Fragenteil wurden die Servicepunkte darum gebeten, die demografischen Merkmale (d. h. Geschlecht und Alter) der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer beziehungsweise der interessierten Personen einzuschätzen. Den Erfahrungen der befragten Servicepunkte zufolge engagieren sich Frauen wesentlich häufiger als Männer in der Nachbarschaftshilfe beziehungsweise sind es grundsätzlich Frauen, die an dem Thema interessiert sind. Im Durchschnitt geben die Servicepunkte an, dass 80 % der ihnen bekannten Nachbarschaftshelferinnen und -helfer Frauen sind. Etwas mehr als die Hälfte der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer (52 %) befindet sich dabei im Mittel im Ruhestand. Diesbezüglich gehen die Erfahrungen der Servicepunkte jedoch auseinander. Etwa die Hälfte der Servicepunkte gibt an, dass der Anteil der ihnen bekannten Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer im Ruhestand zwischen 50 und 70 % liegt, während ein Drittel der Servicepunkte diesen Anteil mit 0 bis 30 % beziffert und ein Fünftel der Servicepunkte diesen Anteil dagegen zwischen 80 und 100 % liegt.

Die Antworten der Servicepunkte auf die Frage nach dem durchschnittlichen Alter der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer sind in Abbildung 36 zusammengefasst. Die meisten Servicepunkte geben an, dass sie in der Regel mit Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern zusammenarbeiten, die über 45 Jahre alt sind. Lediglich drei der befragten Servicepunkte – eine Freiwilligenagentur, ein Servicebüro und ein Mehrgenerationenhaus – führen an, dass sie zum Zeitpunkt der Befragung insbesondere mit Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern zusammenarbeiteten, die durchschnittlich jünger als 45 Jahre alt waren. „Älter als 75 Jahre“ wurde von keinem der befragten Servicepunkte ausgewählt. Zwischen den Einrichtungstypen ließen sich keine Unterschiede feststellen.

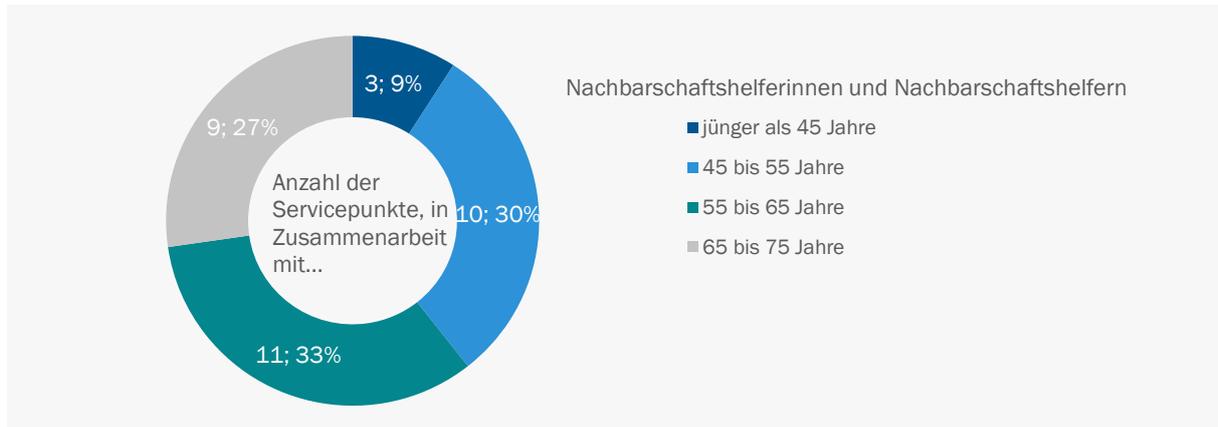


Abbildung 36: Zusammenarbeit mit Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern unterschiedlichen Alters. Angaben der Servicepunkte absolut und in Prozent. Lesart: Zehn Servicepunkte (30 %) geben an, dass die ihnen bekannten Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer durchschnittlich zwischen 45 und 55 Jahre alt sind. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte (n = 33 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Ob an der Nachbarschaftshilfe interessierte Personen bereits ehrenamtlich engagiert sind oder als „Neueinsteiger“ gewertet werden können, wird von den Servicepunkten nicht eindeutig beantwortet. Es gibt einerseits Servicepunkte, die häufiger mit Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern zusammenarbeiten, die bereits ehrenamtlich tätig waren und andererseits solche, die mehrheitlich mit „Neueinsteigern“ im Bereich ehrenamtliches Engagement zusammenarbeiten. Jedoch lassen sich diese Unterschiede nicht auf die unterschiedlichen Einrichtungstypen oder den bisherigen Arbeitsschwerpunkt der Einrichtungen zurückführen. Den Befragungsergebnissen zufolge handelt es sich im Durchschnitt der Angaben der Servicepunkte bei 50 % der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer um „Neueinsteiger“.

Die Servicepunkte wurden darüber hinaus gebeten, die zentralen Motive der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer einzuschätzen (Abbildung 37). 70 % der Servicepunkte äußern den Eindruck, dass die ihnen bekannten Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer die ehrenamtliche Nachbarschaftshilfe unterstützen, um ihre Zeit für eine sinnvolle Tätigkeit zu nutzen und um Menschen mit Hilfe- und Unterstützungsbedarf beziehungsweise deren Angehörige zu entlasten (60 % der Servicepunkte). Etwa 40 % der Servicepunkte geben an, dass Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer gerne ihre eigenen Kontakte aufrechterhalten beziehungsweise neue Kontakte knüpfen wollen und zudem ihre eigenen Kenntnisse einbringen und neue Erfahrungen sammeln möchten. Sechs Servicepunkte nennen in einem freien Antwortfeld finanzielle Aspekte als ein weiteres Motiv. Die Auseinandersetzung mit dem eigenen Älterwerden wird von den Servicepunkten nicht als ausschlaggebend für nachbarschaftliches Engagement bewertet.

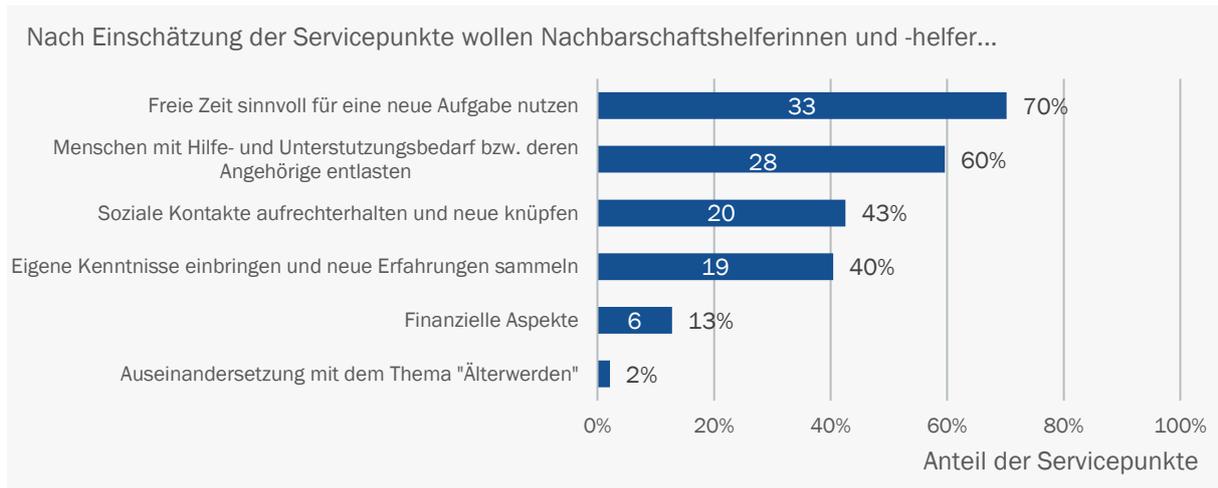


Abbildung 37: Zentrale Motive für das Engagement als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer. Angaben der Servicepunkte in Prozent und absolut. Mehrfachnennungen möglich. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte (N = 47). © Prognos AG 2020

Ergänzend können an dieser Stelle die Ergebnisse der Interviews angeführt werden, die das KDA mit engagierten Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern im Rahmen der Projektarbeit geführt hat. Die engagierten Personen wurden in einem strukturierten Leitfadeninterview u. a. nach ihren Motiven gefragt, die ausschlaggebend für das Engagement im Rahmen der Nachbarschaftshilfe sind. In diesem Zusammenhang wurden auch die in Kapitel 2.2.4 aufgeführten Motive validiert. Die interviewten Personen bestätigen besonders den „Wunsch nach Unabhängigkeit“, also den Wunsch nach einer eigenständigen und eigenverantwortlichen Organisation und Umsetzung des Engagements. Darüber hinaus gaben die Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer an, dass sie mit ihrer Unterstützung die Versorgung von pflegebedürftigen Menschen persönlicher gestalten möchten („Wunsch nach Optimierung“) und sie sich auf Grund von moralisch-ethischer Werte und Normen, dazu verpflichtet fühlen, gegenüber ihren Mitmenschen aus dem nachbarschaftlichen Nahraum Hilfe zu leisten, wenn diese notwendig wird („Mitgefühl und Empathie“ und „Verantwortungsgefühl und -bewusstsein“). Weiterhin wird der Wunsch nach sozialen Kontakten/Bekanntschaften bestätigt (vgl. Abbildung 37).

Exemplarisch wird nachfolgend das Gespräch mit einer Nachbarschaftshelferin aus Mecklenburg-Vorpommern und Nordrhein-Westfalen aufgeführt, aus dem u. a. die Genese und Ausgestaltung eines bestehenden Engagementverhältnisses hervorgeht.



Interview mit einer Nachbarschaftshelferin aus Nordrhein-Westfalen:

Die Interviewpartnerin wohnt in einer ländlichen Region. Die Person, die sie unterstützt, wohnt 4 km von ihr entfernt. Sie benötigt trotz dieser kurzen Distanz ein Auto,



weil öffentliche Verkehrsmittel kaum zur Verfügung stehen. Nachbarschaftshelferin ist sie seit August 2019. Zuvor war sie nicht ehrenamtlich tätig, allerdings hat sie in ihrer Familie gepflegt und in diesem Zusammenhang auch einen Betreuungsschein gemacht. Das war von Anfang an als „Hintertürchen“ gedacht, falls sie aufgrund ihrer familiären Pflege und der unterbrochenen Erwerbsarbeit nicht mehr erwerbstätig werden würde und eine Beschäftigung sowie einen kleinen Nebenverdienst bräuchte.

Auf die Möglichkeit, als Nachbarschaftshelferin tätig zu werden, ist sie über eine Anzeige in der örtlichen Zeitung aufmerksam geworden. Ihre Hauptmotivation ist die persönliche Bindung und das Gefühl, dass „etwas zurückkommt“. Auch die weitere Beratung erfolgte telefonisch. Es wurde geklärt, welche Aufgaben auf sie zukommen und die zeitlichen Vorstellungen wurden abgesprochen. Ihr Informationsbedarf wurde fast vollständig befriedigt, lediglich Fragen zur Unfallversicherung blieben offen.

Die Vermittlung einer hilfe- und pflegebedürftigen Person ging recht schnell. Sie wurde von dieser Person angerufen. Bei einem „Erstgespräch“ stand als Ergebnis fest: „Das passt wunderbar!“. Die Person ist pflegebedürftig mit einem Pflegegrad 2. Für die Vergütung ihrer Unterstützung wird der Entlastungsbetrag der Pflegeversicherung eingesetzt, hiervon werden 12 Stunden pro Monat bezahlt. Für die zusätzlichen Stunden hat sie mit ihrer Tandempartnerin einen Stundensatz von 11,40 Euro ausgemacht.

Sie unterstützt an zwei Tagen pro Woche für insgesamt 10 Stunden. Die Betreuung beginnt am frühen Vormittag, nachdem der Pflegedienst die Wohnung verlassen hat. Zunächst macht sie ein Frühstück, dann werden im Laufe des Vormittags Spiele oder Unternehmungen gemacht. Es folgt die Zubereitung des Mittagessens. Nachmittags wird ein Spaziergang gemacht, manchmal auch ein Arztbesuch oder eine kleinere Unternehmung. Die Tätigkeiten liegen ihr sehr und sie sind nicht zu herausfordernd.

Schwierig kann aber manchmal das Miteinbeziehen sein, denn sie möchte ihre Tandempartnerin nicht zu irgendetwas zwingen oder sie lediglich versorgen. Unternehmungen stellen manchmal Herausforderungen aufgrund ihrer begrenzten verfügbaren Zeit dar. Ihre Tätigkeit als Nachbarschaftshelferin sieht sie zum jetzigen Zeitpunkt als unbefristet an. Gerne würde sie noch mehr machen. Wegen der Corona-

Pandemie ruht die Unterstützung derzeit, was die Nachbarschaftshelferin sehr schade findet.

Der Servicepunkt wird als potenzielle Anlaufstelle im Hintergrund geschätzt, wenn auch bislang nur einmal davon Gebrauch gemacht wurde, und zwar im Zusammenhang mit den Auswirkungen der Corona-Pandemie. Sie ist froh, eine nette Ansprechpartnerin zu haben. Mehr Hilfe war bisher nicht erforderlich.



Interview mit einer Nachbarschaftshelferin aus Mecklenburg-Vorpommern:

Die Interviewpartnerin unterstützt schon seit Jahren ehrenamtlich drei ältere Menschen und hat so viele Erfahrungen im Umgang mit der Zielgruppe gesammelt. Dadurch, dass die Beziehungen schon lange bestehen, hat sich über die Zeit eine sehr gute Vertrauensbasis gebildet. Begonnen hat alles mit einem regelmäßigen Kaffeebesuch gegen die Einsamkeit, die Unterstützung bei Alltäglichem kam mit der Zeit allmählich hinzu. Alle drei Personen haben mittlerweile einen Pflegegrad, davon werden zwei durch einen Pflegedienst unterstützt. Eine der unterstützten Personen ist alleinlebend.

Vom Servicepunkt hat die Interviewpartnerin über eine Bekannte erfahren, die sie auch auf den Entlastungsbetrag aufmerksam gemacht hat. Die Interviewpartnerin hat sich anschließend telefonisch an den Servicepunkt, der an einen Pflegestützpunkt angegliedert ist, gewandt und direkt einen Schulungstermin für die Anerkennung als Nachbarschaftshelferin vereinbaren können. Die Schulung fand drei Wochen später statt und wird von ihr als sehr informativ und auf die Bedarfe der Teilnehmenden abgestimmt bewertet. Ein Mitarbeiter des Servicepunkts war persönlich an der Schulung anwesend und so kam es in diesem Rahmen zu einem persönlichen Kennenlernen.

Da sie bereits mit mehreren Menschen mit Hilfe- und Unterstützungsbedarf bekannt war, hat sie keine Vermittlung durch den Servicepunkt in Anspruch genommen. Sie bedauert jedoch, dass es in Mecklenburg-Vorpommern nicht erlaubt ist, mehr als zwei Personen als Nachbarschaftshelferin zu unterstützen und gleichzeitig den Entlastungsbetrag in Anspruch zu nehmen.

Ihre Unterstützungstätigkeit erbringt sie unter der Woche zu fest vereinbarten Terminen. Am Wochenende will sie die Zeit für sich und die eigene Familie nutzen, unterstützt jedoch auch sporadisch im Bedarfsfall. Insgesamt ist sie 10 Stunden pro Woche ehrenamtlich aktiv und erbringt ihre Besuche und Aktivitäten in der Regel

täglich nach dem Abendessen. Ihrer Erfahrung nach wünschen sich die Menschen mit Hilfe- und Unterstützungsbedarf Unterhaltung und Gespräche. So wollen sie sich beispielsweise über die neueste Lektüre austauschen, aber auch über Sorgen sprechen. Die Interviewpartnerin nutzt zudem ihr Auto für gemeinsame Einkäufe.

Sie hat nach Bedarf weiterhin mit dem Servicepunkt Kontakt und schätzt das Angebot einer kostenlosen Beratung und den persönlichen Ansprechpartner, der im Bedarfsfall angesprochen werden kann. Zuletzt hatte sie mit dem Servicepunkt Kontakt, um ein Austauschtreffen mit anderen Ehrenamtlichen und den Menschen mit Hilfe- und Unterstützungsbedarf anzuregen.

5.4.2 Menschen mit einem Hilfe- und Pflegebedarf

In Bezug auf die hilfe- und pflegebedürftigen Menschen wurden die Servicepunkte ebenfalls gebeten u. a. zu den demografischen Merkmalen „Geschlecht“ und „Alter“ ihre Einschätzung abzugeben. Den Erfahrungen der befragten Servicepunkte zufolge interessieren sich etwas mehr Frauen als Männer mit Hilfe- und Pflegebedarf für die Nachbarschaftshilfe. Sie geben an, dass im Durchschnitt 67 % der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen, die mit dem Servicepunkt in Kontakt stehen, Frauen sind.

In fast allen Servicepunkten sind die hilfe- und pflegebedürftigen Menschen über 65 Jahre alt. Nur ein Pflegestützpunkt arbeitete zum Zeitpunkt der Befragung ebenfalls mit Personen, die im Durchschnitt jünger als 55 Jahre alt waren. Die Kategorie „älter als 85 Jahre“ wurde von keinem Servicepunkt ausgewählt (vgl. Abbildung 38).

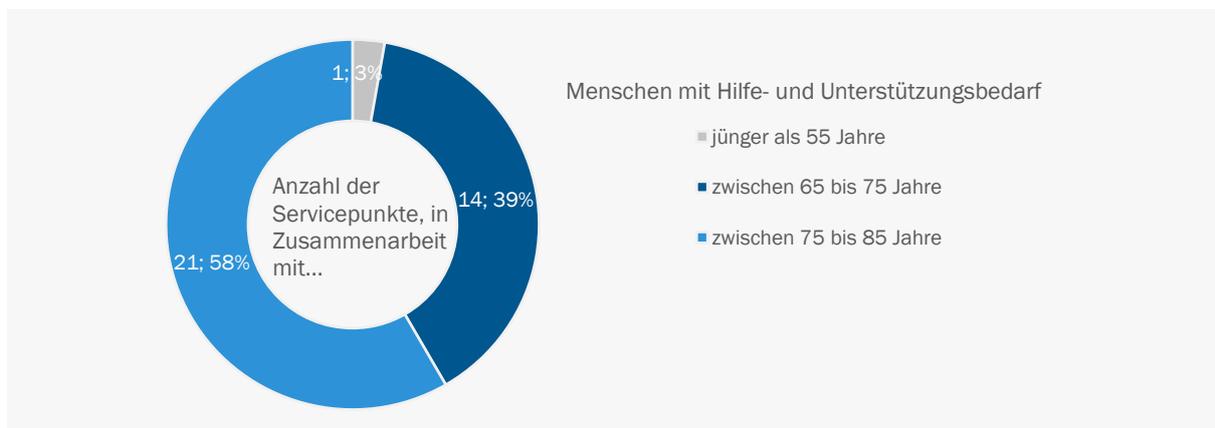


Abbildung 38: Zusammenarbeit mit Menschen mit Hilfe- und Unterstützungsbedarf unterschiedlichen Alters. Angaben in Prozent und absolut. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte (n = 33 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Nach Einschätzung der Servicepunkte haben durchschnittlich 77 % der interessierten Personen einen Pflegegrad, wobei die Kontakthäufigkeit mit zunehmenden Pflegegrad abnimmt. Die

genaue Antwortverteilung geht aus der Abbildung 39 hervor. Über 80 % der Servicepunkte zählen Personen mit Pflegegrad 1 zu den Interessierten, 66 % dieser Servicepunkte stehen sogar häufig in Kontakt mit Personen, die Pflegegrad 1 haben. Personen mit Pflegegrad 2 waren in über 90 % der Servicepunkte unter den interessierten Personen, bei 56 % der Servicepunkte sogar häufig. Auch Menschen mit Pflegegrad 3 stehen mit den Servicepunkten (83 %) in Kontakt. Immerhin 52 % der Servicepunkte wurden von Menschen mit Pflegegrad 4 und 29 % der Servicepunkte von Menschen mit Pflegegrad 5 aufgesucht.

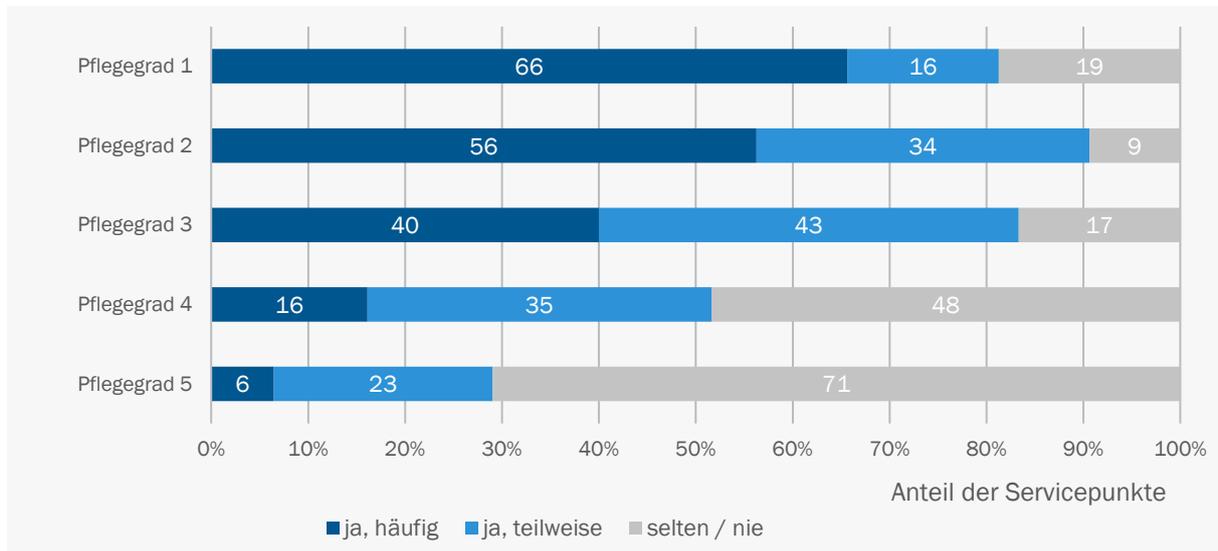


Abbildung 39: Angaben der Servicepunkte über die Häufigkeit des Kontaktes zu Menschen mit Pflegegraden. Angaben in %. Für Pflegegrad 1 und 2 liegen n = 32 Antworten vor, n = 30 für Pflegegrad 3 und für die Pflegegrade 4 und 5 jeweils n = 31. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

Nach Einschätzung der Servicepunkte werden die hilfe- und pflegebedürftigen Menschen am häufigsten durch ihre Ehepartnerinnen und Ehepartner beziehungsweise Lebensgefährtinnen und Lebensgefährten unterstützt (vgl.

Abbildung 40). Im Durchschnitt leben jedoch den Angaben der Servicepunkte zufolge etwa 61 % der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen, die mit den Servicepunkten in Kontakt stehen, allein. 36 % der Servicepunkte berichten davon, dass die ihnen bekannten hilfe- und pflegebedürftigen Menschen auch teilweise Unterstützung von ihren Kindern erhalten. 24 % der Servicepunkte geben an, dass ebenfalls eine Unterstützung durch Betreuungs- und Pflegedienste erfolgt. Nur vier Servicepunkte führen an, dass Freunde und Bekannte häufig eine unterstützende Rolle einnehmen.

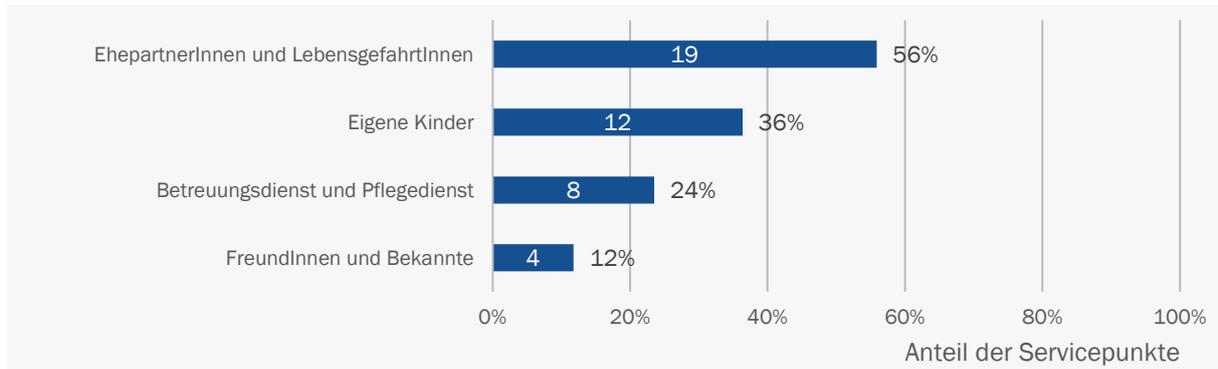


Abbildung 40: Versorgungsmix der Hilfe- und Pflegebedürftigen. Angaben der Servicepunkte in Prozent und absolut. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte (n = 34 gültige Aussagen). © Prognos AG 2020

5.4.3 Unterstützungsbedarf und Unterstützungsangebot

Eine wichtige Voraussetzung für auf Dauer angelegte Engagementverhältnisse ist die Passung und Übereinstimmung zwischen dem Unterstützungsangebot der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer auf der einen Seite und den Erwartungen, Bedarfen und Wünschen der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen auf der anderen Seite. An dieser Stelle spielen u. a. auch die Häufigkeit und Regelmäßigkeit des Unterstützungsangebots eine wichtige Rolle. Von den Servicepunkten wird für beide Gruppen eine optimale Häufigkeit von „ein- bis zweimal pro Woche“ angegeben. Einige der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen wünschen sich auch eine darüberhinausgehende Unterstützung pro Woche. Dieser Wunsch findet auf Seiten der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer jedoch keine Entsprechung. Für viele Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer ist es aus Sicht der Servicepunkte (83 %) dagegen wichtiger, dass ihr Engagement zumindest teilweise an einem regelmäßigen Termin stattfindet. Nach Aussage der Servicepunkte sind die meisten Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer jedoch bereit, auch spontan nach Bedarf tätig zu werden: 82 % der Servicepunkte stimmen dieser Aussage (eher) zu und 18 % teilweise.

Neben dem Wunsch der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen nach einer häufigeren Unterstützung pro Woche wurden die Servicepunkte in einem offenen Fragenteil nach weiteren Vorstellungen der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer oder Erwartungen und Wünschen der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen gefragt, die „nicht so einfach zu realisieren“ sind. Bezüglich der Erwartungen und Wünsche der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen wurde von fünf Servicepunkten angegeben, dass der Unterstützungsbedarf einiger Menschen zu hoch sei und im Rahmen der ehrenamtlichen Nachbarschaftshilfe nicht umgesetzt werden kann, insofern, dass die Erwartungen an die Fähigkeiten und die Bereitschaft der potenziellen Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer teilweise überschätzt werden. Als nicht gut realisierbare Vorstellungen der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer wurden abweichende Vorstellung bezüglich des Umfangs der Unterstützung und



der zeitlichen Flexibilität genannt. Als schwierig wurden auch ein schneller Start der Unterstützung und eine gute Erreichbarkeit des Wohnortes der hilfe- und pflegebedürftigen Person genannt. Als ein grundlegendes übergeordnetes Problem auf Seiten der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen wurde die Akzeptanz der Nachbarschaftshilfe im Pflege-Mix angegeben.

Neben der Übereinstimmung der Vorstellungen in Bezug auf die Häufigkeit und Regelmäßigkeit der nachbarschaftlichen Unterstützung, spielt zusätzlich die Art der Unterstützung und die Passung der Vorstellungen der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer und der Bedarfe der hilfe- und pflegebedürftigen Personen eine wesentliche Rolle. Die Abbildung 41 zeigt, wie oft den Servicepunkten zufolge ein entsprechender Bedarf bei den hilfe- und pflegebedürftigen Personen besteht und wie oft sie von den Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern angeboten werden. Aus der Gegenüberstellung lässt sich ablesen, in welchem Maße individuelle Bedarfe mit den präferierten Angeboten der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer übereinstimmen. Insgesamt ergibt sich eine recht hohe Übereinstimmung. So gehören die ersten vier Aktivitäten – Unterhaltung und Gespräche, Spaziergänge, gemeinsames Einkaufen und Aufrechterhaltung sozialer Kontakte – in beiden Gruppen zu den am häufigsten genannten Unterstützungsbedarfen beziehungsweise -angeboten. Größere Differenzen zeigen sich den Angaben der Servicepunkte zufolge bei der Begleitung zu Arztbesuchen, die deutlich häufiger von den hilfe- und pflegebedürftigen Menschen gewünscht werden und bei der Begleitung zu Veranstaltungen und Ausflügen, wo es sich umgekehrt verhält. Therapeutische Maßnahmen wie Gedächtnistraining werden den Servicepunkten zufolge von beiden Gruppen nur sehr selten gewünscht oder angeboten.

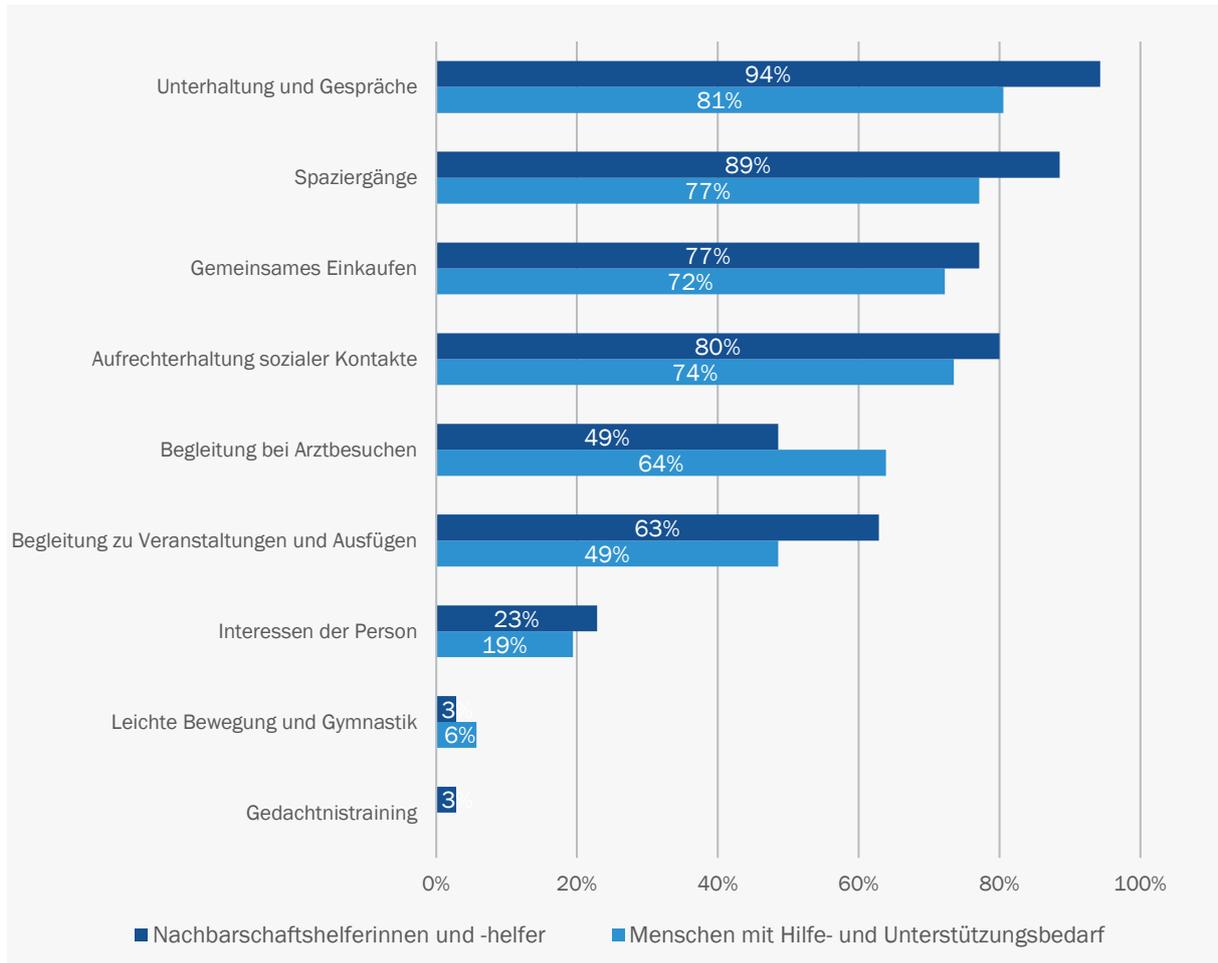


Abbildung 41: Unterstützungsbedarfe und Unterstützungsangebote. Anteil der Servicepunkte in Prozent. Bei den Fragen zu den Unterstützungsangeboten der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer weicht die Anzahl der gültigen Antworten bei einigen Kategorien ab: n = 34 bei Aufrechterhaltung sozialer Kontakte und Gedächtnistraining und n = 36 bei Begleitung bei Arztbesuchen, gemeinsames Einkaufen, Interessen der Person und Unterhaltung und Gespräche. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte (n = 35 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

In einem offenen Fragenteil wurden die Servicepunkte nach den Vorstellungen zu den Unterstützungsaktivitäten befragt, die bei den hilfe- und pflegebedürftigen Menschen bestehen, aber sich „nicht einfach“ realisieren lassen. In den Antworten von insgesamt acht Servicepunkten werden am häufigsten Aktivitäten genannt, die sich auf die Unterstützung im Haushalt beziehen, insbesondere das Putzen. Sechs Servicepunkte machten entsprechende Angaben. Ebenfalls mehrmals werden Fahrdienste genannt, beispielsweise zu Einkäufen oder zum Arztbesuch. Schließlich gibt es auch manchmal den Wunsch nach pflegerischer Unterstützung, der von den Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern nicht erfüllt werden kann. Außerdem wurden die Servicepunkte um ihre Einschätzung bei der Frage gebeten, welche Vorstellungen der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer eher unerfüllt bleiben.

Fünf Servicepunkte machten hierzu Angaben. Zwei nannten die finanziellen Vorstellungen beziehungsweise die Höhe der Vergütung, drei führten an, dass der Wunsch, die Unterstützung auf die Unterhaltung und die Begleitung bei Spaziergängen zu beschränken, nicht gut erfüllbar sei.

5.4.4 Zusammenfassende Einschätzungen

Die Servicepunkte sind gleichermaßen auf Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer beziehungsweise speziell an der Nachbarschaftshilfe interessierte Personen und hilfe- und pflegebedürftige Menschen sowie deren Angehörige ausgerichtet. Die Ergebnisse der Befragung ermöglichen es, die jeweiligen Zielgruppen zudem genauer zu charakterisieren. Die Abbildung 42 und Abbildung 44 zeigen die Profile der beiden primären Zielgruppen. Typischerweise handelt es sich bei den Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern oder den interessierten Personen um Frauen im Alter zwischen 45 und 75 Jahren, wovon die Hälfte bereits im Ruhestand ist und als „Neueinsteigerinnen“ gewertet werden kann. Es zeigt sich somit einerseits, dass es sich bei der Nachbarschaftshilfe um eine Engagementform handelt, die insbesondere für ältere Menschen interessant ist und dabei häufiger Frauen anspricht. Dies könnte u. a. damit zusammenhängen, dass Frauen mit familiären Zusammenhängen und Sorgearbeiten grundsätzlich vertrauter sind als Männer und daher einen engeren Bezug zur Nachbarschaft und den Nöten in der Nachbarschaft haben. Andererseits zeigt sich, dass die Servicepunkte geschlechtsspezifisch ein breites Personenspektrum im Rahmen der Nachbarschaftshilfe bedienen. Mit Berufstätigen und Ruheständlern auf der einen Seite und bereits engagierten, als auch Neueinsteigerinnen und Neueinsteigern auf der anderen Seite. Es wird also Ehrenamt neu angeregt und bereits Engagierten ein neuer Rahmen gegeben.



80 % sind
Frauen

45+

Die meisten
sind 45 bis 75
Jahre alt



Etwa die
Hälfte ist im
Ruhestand



Etwa die
Hälfte ist neu
im Ehrenamt

Abbildung 42: Profil der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer. Nach Einschätzung der Servicepunkte. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

Zu den Motiven der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer zählen vor allem altruistische, aber auch eigennützige Motive. Am häufigsten geht es den Einschätzungen der Servicepunkte zufolge um eine sinnvolle Tätigkeit, Kontakte zu knüpfen und aufrechtzuerhalten und darum, hilfe- und pflegebedürftige Menschen zu unterstützen und Angehörige zu entlasten sowie ergänzend, die Versorgungssituation von hilfe- und pflegebedürftigen zu optimieren und persönlicher zu gestalten („Wunsch nach Optimierung“) sowie sich dabei unabhängig und flexibel organisieren und engagieren zu können („Wunsch nach Unabhängigkeit“). Darüber hinaus können auch finanzielle Aspekte eine, wenn auch untergeordnete Rolle spielen.



Liegt beispielsweise noch keine soziale Beziehung vor, können pekuniäre Anreize eine durchaus motivierende Rolle einnehmen. Aus diesem Grund geben die Servicepunkte auch an, dass sich Personen am häufigsten gegen ein Engagement als Nachbarschaftshelferin beziehungsweise Nachbarschaftshelfer entscheiden, wenn die Aufwandsentschädigung zu gering ausfällt (vgl. Abbildung 43). Daneben kommt anerkannte Nachbarschaftshilfe am häufigsten nicht zustande, wenn die „Beantragung“ des Entlastungsbetrags von den interessierten Personen als zu bürokratisch empfunden wird. Etwa ein Drittel der Servicepunkte gibt zudem an, dass einige zuvor interessierte Personen doch feststellten, zu wenig Zeit für ein Engagement in der Nachbarschaftshilfe zu haben. Darüber hinaus spielt der subjektiv empfundene Aufwand für eine Anerkennung als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer eine Rolle. Häufig wird die Anerkennung als zu kompliziert und langwierig empfunden, insbesondere dann, wenn zusätzlich die Qualifizierung beziehungsweise Schulung zu zeitintensiv und umfangreich ist. Die Servicepunkte nennen ebenfalls das grundsätzliche Fehlen von ausreichenden Schulungsmöglichkeiten als einen Grund, warum interessierte Personen doch von einem Engagement beziehungsweise einer Anerkennung absehen. Zusätzlich kann es in Einzelfällen auch vorkommen, dass der Servicepunkt zusammen mit der potenziellen Nachbarschaftshelferin oder dem potenziellen Nachbarschaftshelfer im Aufklärungsgespräch feststellt, dass ein anderes Engagementfeld besser geeignet wäre. Die Servicepunkte haben in einem offenen Bereich außerdem weitere Gründe angegeben, warum sich Menschen gegen ein Engagement als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer entscheiden: Teilweise gibt es verschiedene rechtliche Ausschlussgründe, die diesem Engagement entgegenstehen, u. a. eine Verwandtschaftsbeziehung zwischen den Personen. Teilweise scheitert das Vorhaben noch während des Prozesses, aufgrund von Unklarheiten bezüglich des Steuerfreibetrags und der Versicherung. Insbesondere beim ersten Punkt, dass die „Beantragung“ des Entlastungsbetrags als zu bürokratisch angesehen wird, wird klar, dass es weiterhin ein gewisses Maß an Fehlinformationen in Bezug auf die Angebote und Leistungen der Pflegeversicherung gibt.

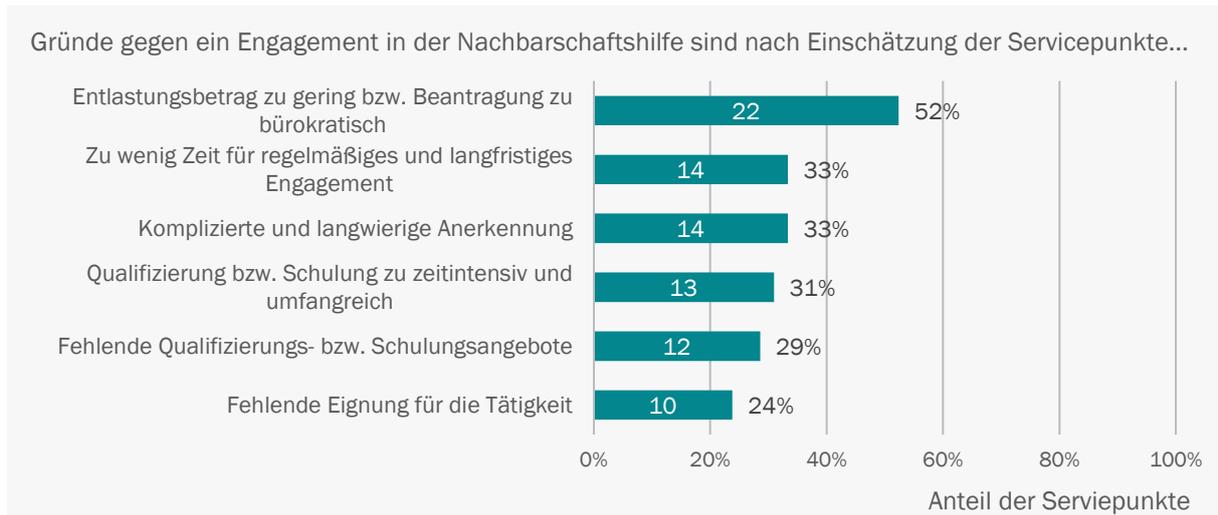


Abbildung 43: Gründe gegen ein Engagement als Nachbarschaftshelferin beziehungsweise -helfer. Angaben der Servicepunkte in Prozent und absolut. Mehrfachnennungen möglich. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte (N = 47). © Prognos AG 2020

Bei den hilfe- und pflegebedürftigen Menschen, die sich für Nachbarschaftshilfe interessieren, handelt es sich nach Einschätzung der Servicepunkte typischerweise etwas häufiger um Frauen als um Männer, im Alter von 65 bis 85 Jahren, die einen Pflegegrad haben und alleine leben, also keinen Ehepartner oder Lebensgefährten (mehr) haben (vgl. Abbildung 44). Hier zeigt sich, dass Nachbarschaftshilfe somit u. a. dort anzukommen scheint, wo sie auch dringend benötigt wird, nämlich bei den Menschen in vulnerablen Lebenssituation, deren Alltagsbewältigung gefährdet ist und die vom Alleinsein bedroht sind.



Zwei Drittel sind Frauen

65+

Die Mehrzahl ist 65 bis 85 Jahre alt



Die Hälfte ist alleinlebend



Drei Viertel haben einen Pflegegrad.

Abbildung 44: Profil der Menschen mit Hilfe- und Unterstützungsbedarf. Nach Einschätzung der Servicepunkte. Zweite Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

In Bezug auf die Vorstellungen, Erwartungen und Wünsche zeigt sich auf beiden Seiten in der Regel ein hohes Maß an Übereinstimmung und Passung. Dies betrifft sowohl die Regelmäßigkeit der nachbarschaftlichen Unterstützung als auch die Art der Unterstützung durch Unterhaltungen und Gespräche, Spaziergänge, gemeinsames Einkaufen und Aufrechterhaltung sozialer Kontakte. Während sich die hilfe- und pflegebedürftige Menschen teilweise auch eine etwas häufigere Unterstützung wünschen würden, sind die Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer besonders an einem festen und regelmäßig stattfindenden Termin interessiert, wobei spontane und flexible Unterstützung nicht ausgeschlossen werden. In Bezug auf die Unterstützungsaktivitäten stimmen lediglich die von hilfe- und pflegebedürftigen Men-

schen häufiger gewünschten hauswirtschaftlichen Hilfen und Fahrdienste nicht mit den Vorstellungen der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer überein. Insgesamt ist eine gute Passung von Bedarf und Angebot hervorzuheben.

5.5 Aktivitäten der Servicepunkte

Die beteiligten Organisationen wurden entsprechend des in Kapitel 2.3 erstellten Servicepunktkonzepts im Zuge der Regionalworkshops II und der anschließenden achtwöchigen Onlinephase geschult. Zu den Aktivitäten der Servicepunkte gehören die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit, die Aufklärung, Information und Beratung sowie die Vermittlung und Begleitung. Sowohl drei Monate nach der Onlinephase im Rahmen der zweiten Umfrage und zum Ende des Evaluationszeitraums im Rahmen der dritten Umfrage wurden die Servicepunkte nach ihren konkreten Aktivitäten und Maßnahmen befragt. Dieses zweigeteilte Vorgehen ermöglichte eine Betrachtung der Servicepunkt-Tätigkeiten über die Zeit hinweg. Grundsätzlich ließ sich feststellen, dass zu Beginn der Praxisarbeit der Fokus der Servicepunkte besonders auf der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit sowie der Aufklärung, Information und Beratung lag, während zum Zeitpunkt der dritten Befragung vermehrt Aktivitäten im Bereich der Vermittlung und der Begleitung aufgenommen wurden. Die detaillierten Ergebnisse werden nachfolgend dargestellt.

5.5.1 Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit

Die meisten Einrichtungen gaben an, dass bereits Erfahrungen bei der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit vorlagen, insbesondere im Bereich des ehrenamtlichen Engagements. In Abbildung 45 werden die Angaben der Servicepunkte zusammenfassend aufgeführt. Während unter den Seniorenbüros und Mehrgenerationenhäusern einige wenige in der Ansprache und Gewinnung von Ehrenamtlichen vor dem Modellprogramm noch keine Erfahrungen sammeln konnten, gaben lediglich die beteiligten Pflegestützpunkte einheitlich an, dass diese konkrete Zielgruppe noch nicht regelhaft angesprochen wurde.

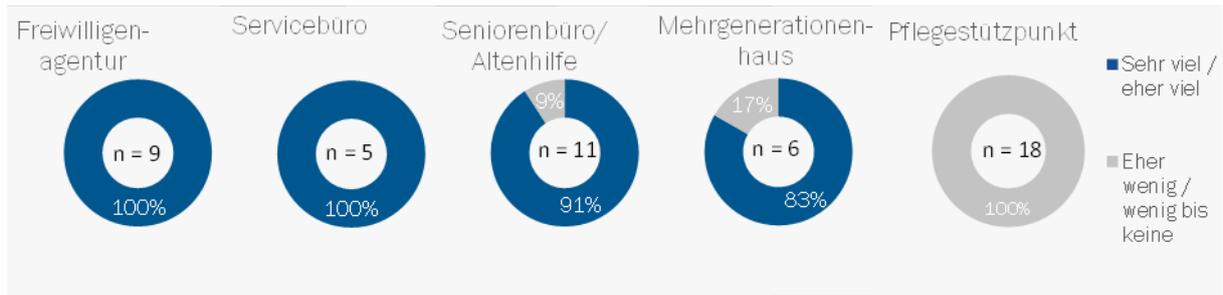


Abbildung 45: Öffentlichkeitsarbeit im Kontext „Ehrenamt“ vor dem Modellprogramm. Angaben in Prozent. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 49 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit, differenziert nach den Zielgruppen und Erhebungszeitpunkten, ist in Abbildung 46 dargestellt. Demnach wendeten sich über 80 % der Servicepunkte in den ersten Monaten nach der Onlinephase häufig an Personen, die sich neu für ein Ehrenamt interessierten, beziehungsweise bereits ehrenamtlich tätig waren sowie an regionale Netzwerkpartner. Auch hilfe- und pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen wurden häufig angesprochen (77 beziehungsweise 79 %). Über zwei Drittel der Servicepunkte nutzten die ersten Monate nach der Onlinephase darüber hinaus, um die breitere Öffentlichkeit vor Ort über den Servicepunkt zu informieren, wobei zum Zeitpunkt der dritten Befragung die breite Öffentlichkeit weniger häufig angesprochen wurde. In den nachfolgenden Monaten spielten die lokalen Netzwerkpartner weiterhin eine zentrale Rolle, sie wurden von den meisten Servicepunkten häufig adressiert (81 %). Fast ebenso viele Servicepunkte wendeten sich zudem an Angehörige (79 %), wohingegen hilfe- und pflegebedürftige Personen direkt von etwas weniger Servicepunkten häufig angesprochen wurden (62 %).

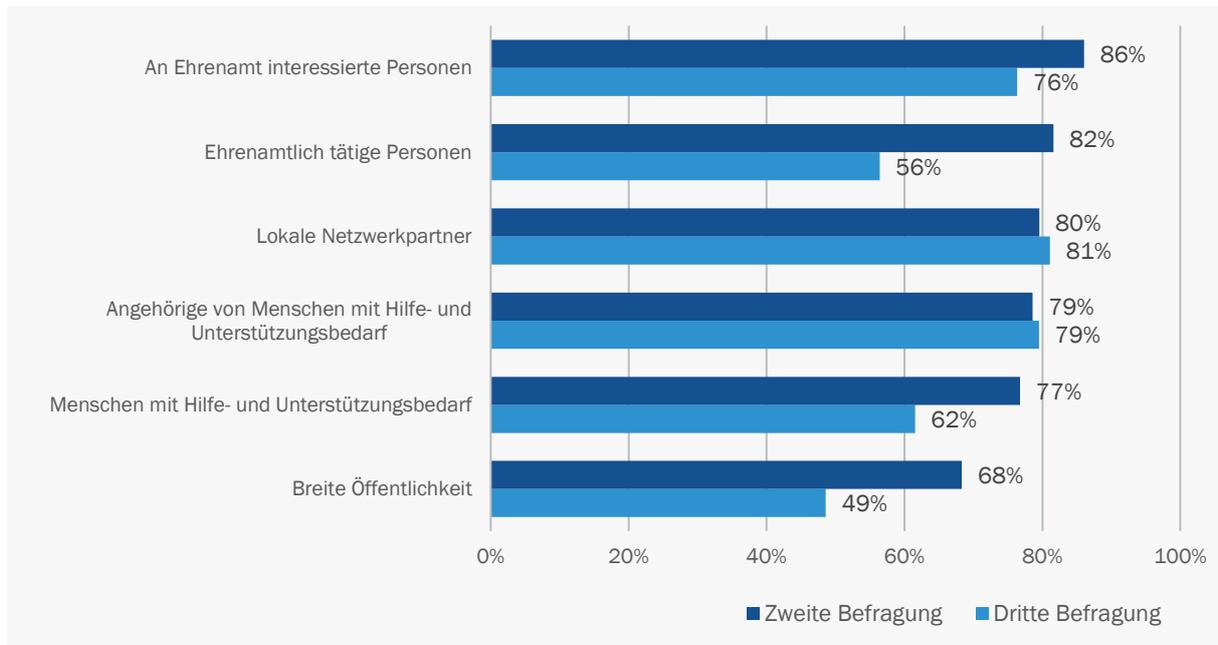


Abbildung 46: Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit nach Zielgruppen. Angaben in Prozent. Bei den Befragungen wurde eine Vierer-Skala genutzt („häufig“, „eher häufig“, „eher selten“, „selten / nie“). Die Anteile „häufig“ und „eher häufig“ werden hier summiert abgebildet. Mehrfachnennungen möglich. Zweite und dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

Um die Zielgruppen anzusprechen, die Bekanntheit des Servicepunkts zu fördern und für die Nachbarschaftshilfe im Kontext der anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag sowie den Entlastungsbetrag zu werben, wurden von den Organisationen eine Bandbreite an klassischen und digitalen Werbemitteln eingesetzt (vgl.

Abbildung 47). In den ersten drei Monaten nach der Onlinephase arbeiteten über drei Viertel der Servicepunkte mit Flyern, Faltblättern und Broschüren und nutzten dabei auch das vom KDA zur Verfügung gestellte und individualisierte Faltblatt. Einzelne Personen berichten in der Befragung, Flyer im Stadtteil und darüber hinaus verteilt und ausgelegt zu haben, z. B. in Apotheken, Arztpraxen, Kirchen, Geschäften sowie bei Veranstaltungen. In einem anderen Servicepunkt wurde Infomaterial über die Mitgliederpost der Einrichtung versendet. 63 % der Servicepunkte konnten dabei auf bestehende Materialien zurückgreifen, sodass nicht alle Informations- und Werbematerialien neu erstellt werden mussten. Fast 60 % veröffentlichten zudem Informationen zum Servicepunkt online, beispielsweise in der Rubrik „Aktuelles“ auf der Homepage der Organisation oder auf einer eigenen Unterseite, die ausschließlich dem Servicepunkt und dem Thema „Nachbarschaftshilfe“ gewidmet wurde und verfassten Pressemit-

teilungen u. a. gemeinsam mit Netzwerkpartnern, beispielsweise für das regionale Wochenblatt (54 %) ¹⁹. Eine Person berichtete davon, Schulen angeschrieben zu haben, um ältere Schüler über die ehrenamtliche Nachbarschaftshilfe zu informieren. In den anschließenden Monaten begannen viele Servicepunkte, Plakate und Aushänge (52 %) sowie Newsletter und Zeitungsanzeigen für die regionale Presse zu erstellen (52 und 29 %), 27 % der Servicepunkte nutzten soziale Medien für die Bekanntmachung ihres Angebots und die Ansprache von interessierten Personen u. a. in verschiedenen Facebook-Gruppen. Ein Servicepunkt berichtet in einem offenen Antwortfeld, dass für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Vereins-Accounts für soziale Medien erstellt wurden.

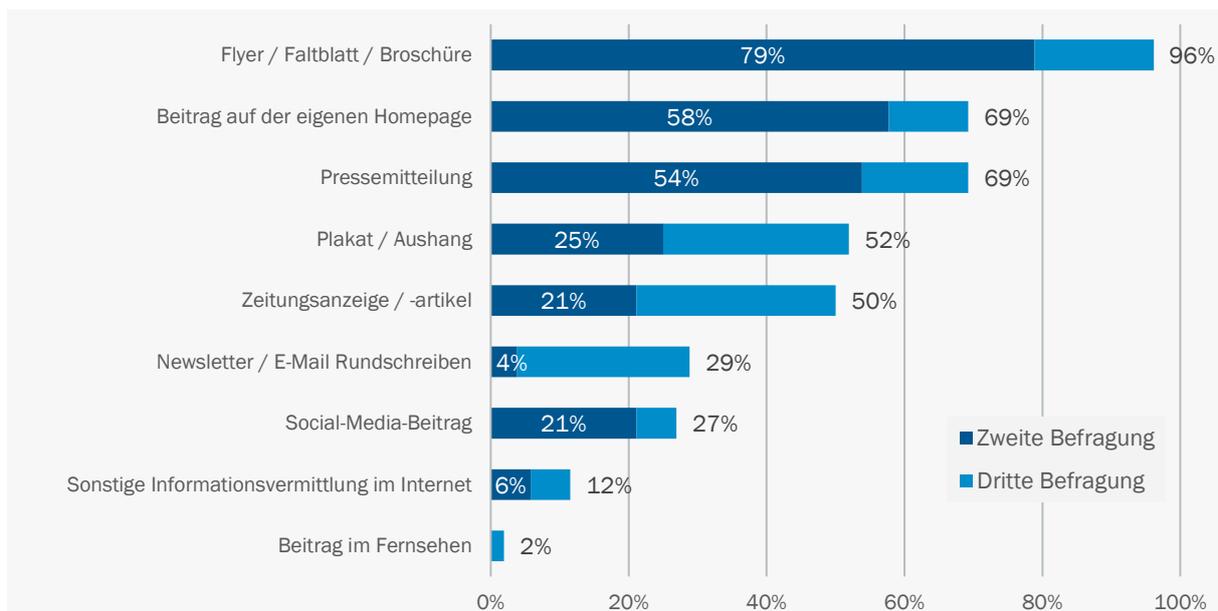


Abbildung 47: Klassische und digitale Medien im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit. Angaben in Prozent und absolut. Zweite und dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 52 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Ein gängiger Weg, um Personen auf die Tätigkeiten der Servicepunkte aufmerksam zu machen, waren generell dialogorientierte Maßnahmen, wie die Beratungsgespräche der Organisationen. Fast 92 % der Einrichtung nutzten diese Möglichkeit, um den Servicepunkt, die Nachbarschaftshilfe und den Entlastungsbetrag bekannt zu machen.

Im Rahmen der Netzwerkarbeit wurde in einem Fall für die Vernetzung mit lokalen Akteuren, z. B. eine Eröffnungsveranstaltung unter Beteiligung der Presse organisiert. In anderen Fällen wurde das Projekt durch die Servicepunkte in verschiedenen Gremien der Stadt vorgestellt oder zusammen mit dem Kreis eine gesammelte Information an alle Bürgermeisterinnen beziehungsweise Bürgermeister herausgegeben. Verschiedene Netzwerkpartner (z. B. Organisationen der Seniorenarbeit und kommunale Behörden) wurden mit Infomaterial versorgt

¹⁹ Beispiele aus der Praxis: (1) <https://www.elbe-wochenblatt.de/2019/10/09/hilfe-fuer-helfer-ansprechpartner-in-hamburg/> und (2) <https://buerger-helfen-buergern.com/vier-zusaetzliche-servicepunkte-fuer-einzelhelferinnen/> (05.11.2020)

und/oder persönliche Gespräche mit den Leitungen von Senioreneinrichtungen und Pflegeheimen in der Region geführt. 65 % der Servicepunkte berichten zudem, dass sie verschiedene externe Veranstaltungen, z. B. von Netzwerkpartnern besucht und in diesem Rahmen über den Servicepunkt informiert und Gesuche nach interessierten Personen aufgegeben haben. In einem offenen Antwortfeld wurden u. a. Qualifikationskurse nach § 45 SGB XI und Infoabende für Ehrenamtliche genannt. 62 % der Servicepunkte haben zudem auch interne Informationsveranstaltungen und Projektvorstellungen organisiert (vgl. Abbildung 48).

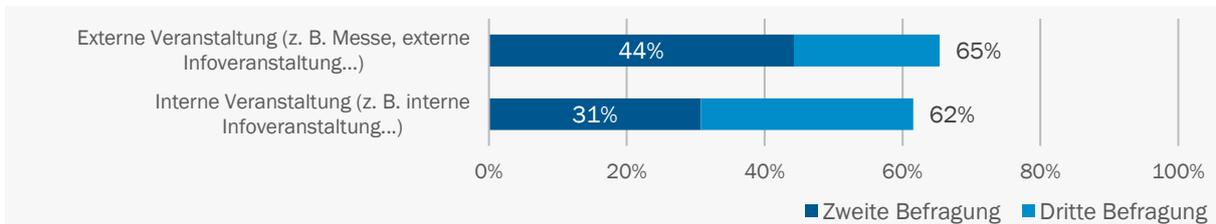


Abbildung 48: Veranstaltungen im Rahmen der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

Wie die Abbildung 49 zeigt, haben etwa die Hälfte der Servicepunkte – darunter insbesondere die Freiwilligenagenturen und Pflegestützpunkte – ihre eigenen Aktivitäten zur Ansprache von interessierten Personen für die Nachbarschaftshilfe durch das Modellvorhaben deutlich ausgebaut.

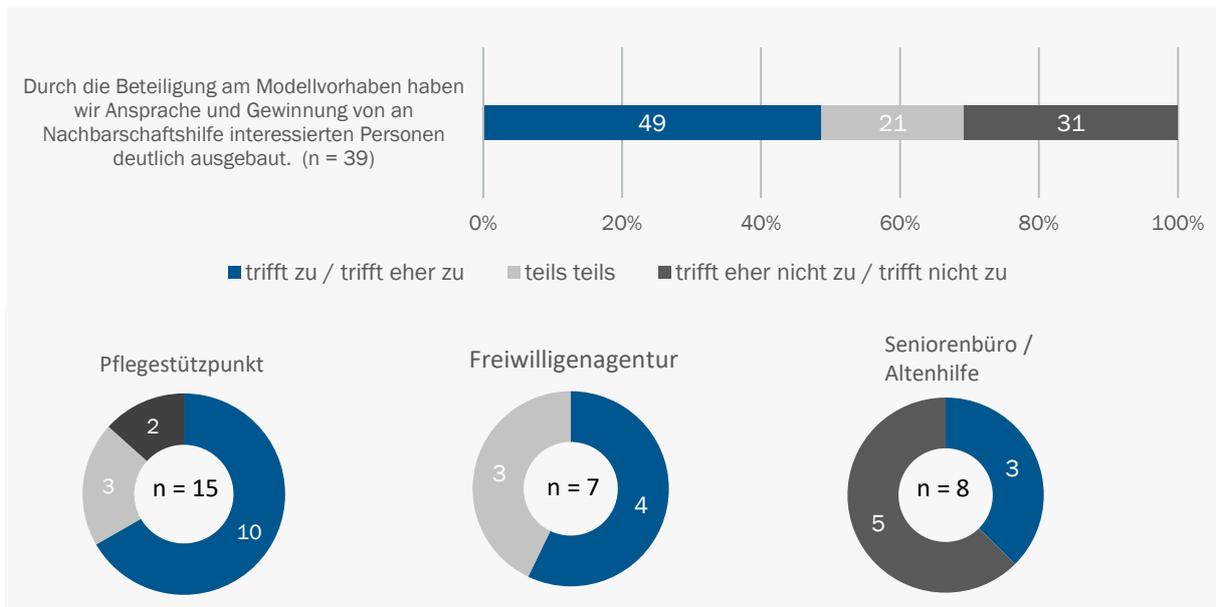


Abbildung 49: Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit – Arbeitsumfang. Angaben in Prozent. Die Einrichtungstypen Mehrgenerationenhäuser und Servicebüros können aufgrund des geringen Rücklaufs in der dritten Befragung nicht separat ausgewiesen werden. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

Durch die Ausweitung der externen Kommunikation konnten die Servicepunkte insbesondere bei den Netzwerkpartnern in der Region an Bekanntheit gewinnen, wobei die Bekanntheit des

Angebots bei den Zielgruppen als noch weiterentwicklungsbedürftig eingeschätzt wird (vgl. Abbildung 50).

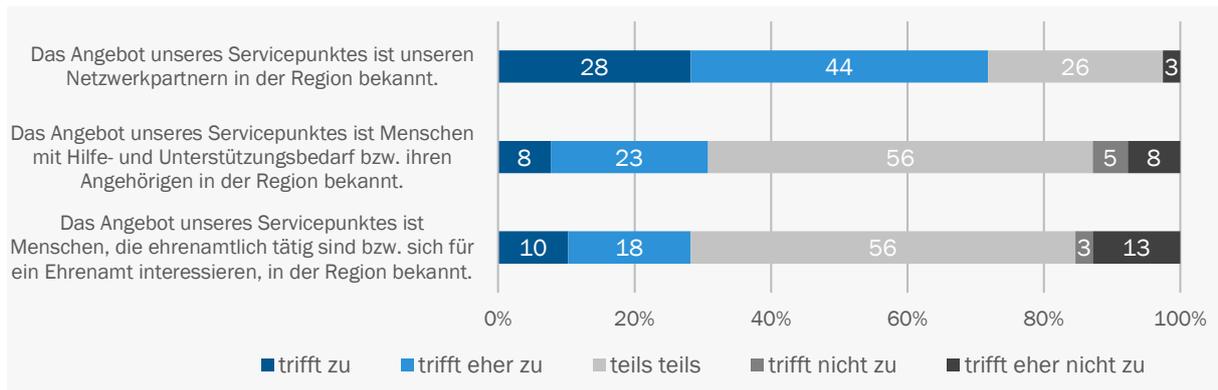


Abbildung 50: Bekanntheit der Servicepunkte in der Region. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 39 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Zur Bekanntheit haben die Servicepunkte bei der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit stark auf die Einbindung und Ansprache regionaler Netzwerkpartner gesetzt. Demgegenüber wird in Abbildung 51 abgebildet, wie häufig es zu konkreten Kooperationen zwischen dem Servicepunkt und verschiedenen Akteuren gekommen ist. Fast 80 % der Servicepunkte arbeiten demnach mit Organisationen der Seniorenarbeit und Altenpflege zusammen, nahezu ebenso viele mit Pflegestützpunkten. Gerade Einrichtungen, die zuvor eher im Bereich Ehrenamt aktiv waren, verschaffen sich mittels einer stärkeren Zusammenarbeit mit lokalen Kooperationspartnern einen Zugang zum Bereich Pflege und Betreuung. Insgesamt fällt auf, dass das Spektrum der Kooperationspartner sehr vielfältig ist.

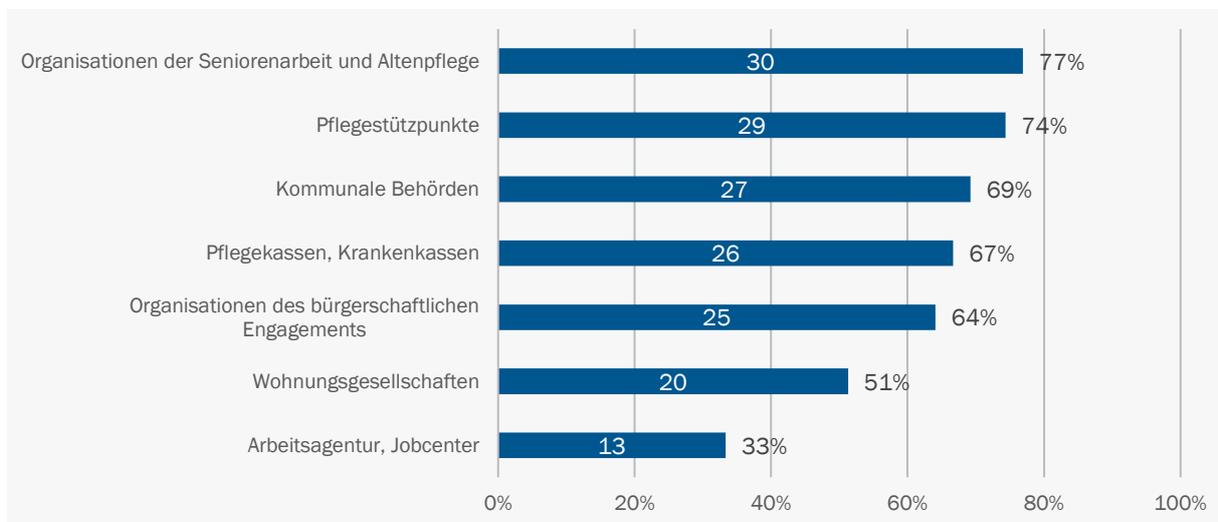


Abbildung 51: Zusammenarbeit von Servicepunkten mit weiteren Akteuren. Angaben in Prozent und absolut. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 39 gewertete Antworten). © Prognos AG 2020



Statement eines Servicepunkts zur Netzwerkarbeit:

„Die Pflegestützpunkte in unserem Landkreis und auch die gesamten Pflegestützpunkte in Mecklenburg-Vorpommern organisieren generell vieles gemeinsam, besprechen Einzelfragen miteinander und beraten gemeinsam über Herangehensweisen. Durch die Beteiligung der Vertretung der Pflegekassen und auch der Kommunen im Landkreis, können weit gestreut betroffene Menschen viel leichter erreicht werden. Das ist insofern positiv, als dass die gesamte Organisation und Durchführung der Nachbarschaftshilfe regional und überregional nicht auf einer einzelnen Organisationseinheit allein lastet. In die Fläche gehen und viele erreichen, fällt somit leichter.“

Abschließend wurden die Servicepunkte in einem offenen Antwortfeld gebeten, einzuschätzen, welche Maßnahmen und Tätigkeiten bei der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit als besonders erfolgreich bewertet und daher empfohlen werden können. In Tabelle 18 sind die Angaben der Servicepunkte zusammengefasst. Acht Servicepunkte nannten die persönliche Ansprache der Zielgruppen, hoben die Bedeutung der Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern in der Region hervor und empfahlen die gleichzeitige Streuung von Informationen über verschiedene Kanäle, um möglichst viele Menschen erreichen zu können. Außerdem wurden von den Servicepunkten Wünsche geäußert, um die Aktivitäten zur Ansprache und Gewinnung noch besser und effizienter gestalten zu können, wobei mehr Zusammenarbeit mit der lokalen Politik und den Behörden sowie anderen Akteuren vor Ort, insbesondere aus dem Pflege- und Betreuungsbereich, etwa die Alzheimergesellschaft, aber auch Pflegedienste und Krankenhäuser genannt wurden.

Tabelle 18: Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit – Empfehlungen und Wünsche. © Prognos AG 2020

Kategorien		n	Genannte Aspekte
Empfehlenswerte Maßnahmen	Persönliche Ansprache	8	Ansprache bei einem Beratungsgespräch der Einrichtung Ansprache bei öffentlichen Veranstaltungen, Vorträgen, Kursen Persönliches Anschreiben
	Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern	7	Vor Ort ansässige Vereine als Multiplikatoren nutzen Kooperationen mit bestehenden Ehrenamtsbörsen/-vereinen, Beratungsstellen für Pflegebedürftige bzw. pflegende Angehörige eingehen
	Gestreute lokale Ansprache	6	Presseartikel in der Regionalzeitung Flyerverteilung vor Ort, z. B. bei Ärzten und Apotheken

Wunsch nach Unterstützung	Unterstützung der Politik und Behörden	7	Vorstellung des Projekts in der Gemeinde Hilfe bei der Bekanntmachung des Servicepunkts und dessen Angebot
	Unterstützung durch Akteure vor Ort	5	Mehr Zusammenarbeit mit Partnern aus dem Bereich Pflege und Betreuung, z. B. Alzheimergesellschaft, Pflegestützpunkte Unterstützung bei der Bekanntmachung durch Arztpraxen, Apotheken, Krankenhäuser und Pflegedienste Unterstützung durch Wohnungsunternehmen sowie Stadtteil- und Begegnungszentren Hilfe durch Ehrenamtliche beim Verteilen von Flyern
	Unterstützung vom Träger	3	Bereitstellung von Werbematerial Finanzielle Mittel für laufende Werbemaßnahmen, z. B. auf Facebook

Anmerkung: Auswertungsergebnisse offenes Antwortfeld („Haben Sie Hinweise für angehende Servicepunkte, welche Maßnahmen zur Ansprache und Gewinnung besonders erfolgreich sind?“ und „Würden Sie sich Unterstützung bei der Ansprache und Gewinnung von interessierten Personen im Bereich Nachbarschaftshilfe wünschen? Wenn ja: von wem und in welcher Form?“). Mehrfachnennungen möglich. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte.

5.5.2 Aufklärung, Information und Beratung

Die Aufklärung, Information und Beratung der Servicepunkte richtet sich vornehmlich an interessierte oder engagierte Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer sowie an hilfe- und pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige, die sich für Nachbarschaftshilfe interessieren. Ziel ist es, diese Personen über Engagementmöglichkeiten in der Region aufzuklären, vertiefende Informationen zur Nachbarschaftshilfe, der Anerkennung und dem Entlastungsbetrag zur Verfügung zu stellen und/oder bei Bedarf hierzu Beratungsgespräche anbieten und durchführen zu können (vgl. Kapitel 2.3).

Die Befragung der Organisationen ergab, dass diese im Bereich der Aufklärung, Information und Beratung unterschiedliche Vorerfahrungen, insbesondere mit Ehrenamtlichen aufwiesen. Wie der Abbildung 52 zu entnehmen ist, besaßen die Freiwilligen-Agenturen und Servicebüros bereits Vorerfahrungen in diesem Bereich. Während einige der Mehrgenerationenhäuser (17 %) und der Seniorenbüros (27 %) angaben, seltener mit dieser Zielgruppe in diesem Bereich zu tun zu haben, bestätigten dies mit Ausnahmen alle beteiligten Pflegestützpunkte. Diese hatten bei beratenden Tätigkeiten wesentlich seltener mit dieser Zielgruppe zu tun.

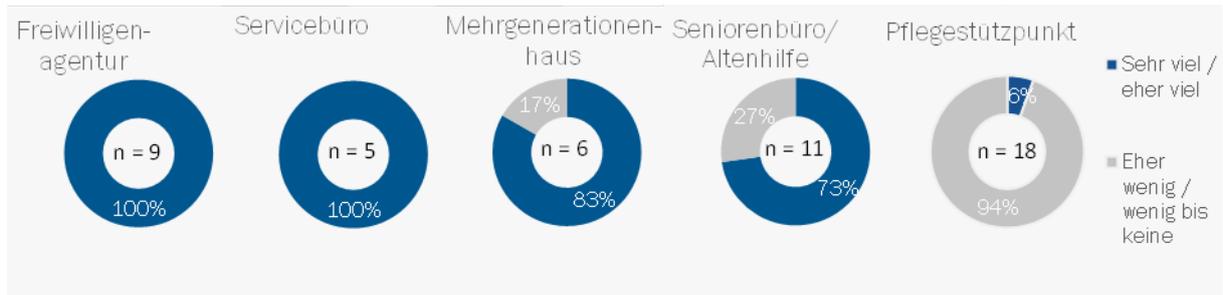


Abbildung 52: Erfahrungen bei Aufklärung, Information und Beratung von Ehrenamtlichen vor dem Modellprogramm. Angaben in Prozent. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 49 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Die Aufklärung der (potenziellen) Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer in den Servicepunkten umfasste u. a. die Möglichkeiten des ehrenamtlichen Engagements in der Nachbarschaftshilfe, wobei auch konkret die Ausgestaltung sowie die Form und der Ablauf der Tätigkeit und die Häufigkeit und Intensität der Nachbarschaftshilfe beschrieben wurden. Die Beratungsinhalte wurden in der Abbildung 53 aufgeführt. Besonders häufig werden das Anerkennungsverfahren und der Versicherungsschutz sowie der Entlastungsbetrag und die Abrechnungsmodalitäten mit den Pflegekassen thematisiert. Vertiefende Informationen zu Qualifizierungs- beziehungsweise Schulungsmöglichkeiten werden bei 60 % der Servicepunkte häufig nachgefragt. Fortbildungsmöglichkeiten und Weiterqualifizierungen spielen vergleichsweise eine weniger zentrale Rolle in der Beratungsarbeit der Servicepunkte. In einem offenen Antwortfeld wird von drei Servicepunkten angegeben, dass in den Gesprächen teilweise auch über den möglichen Umgang mit Problemsituationen und über Nähe und Distanz zwischen NachbarschaftshelferIn beziehungsweise Nachbarschaftshelfer und der unterstützten Person gesprochen wird. Die Gespräche fanden am häufigsten telefonisch (51 %) und persönlich (41 %) statt. 14 % der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer standen bei der Aufklärung, Information und Beratung im E-Mail-Austausch mit einem Servicepunkt.

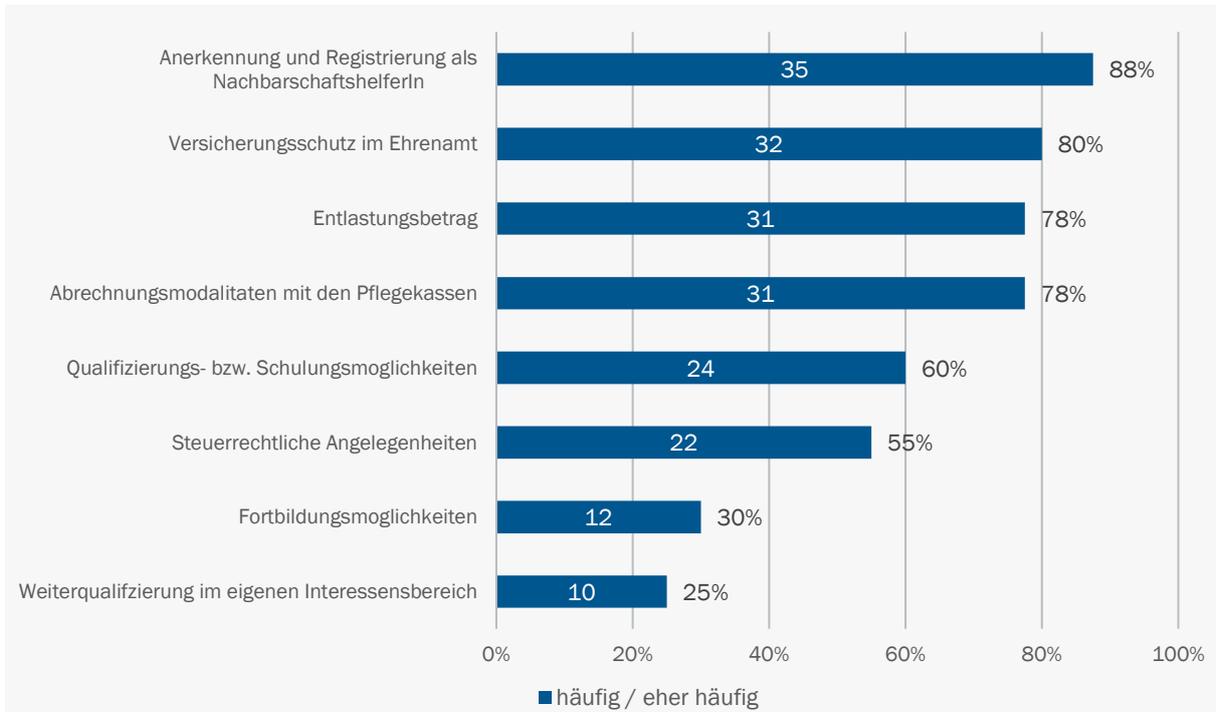


Abbildung 53: Aufklärung, Information und Beratung – Inhalte (2/2). Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (N = 40). © Prognos AG 2020

Wie Abbildung 54 zeigt, hat ein Drittel der Servicepunkte nach der Onlinephase Tätigkeiten zur Aufklärung, Information und Beratung von (potenziellen) Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern neu umgesetzt. Diejenigen Servicepunkte, die bereits in diesem Bereich vor dem Modellvorhaben aktiv waren, haben teilweise ihre Aktivitäten ausgebaut. Insbesondere die Pflegestützpunkte, die bislang weniger Erfahrungen mit der Aufklärung, Information und Beratung von Ehrenamtlichen hatten, haben Aktivitäten neu aufgenommen beziehungsweise bestehende Aktivitäten deutlich ausgebaut.

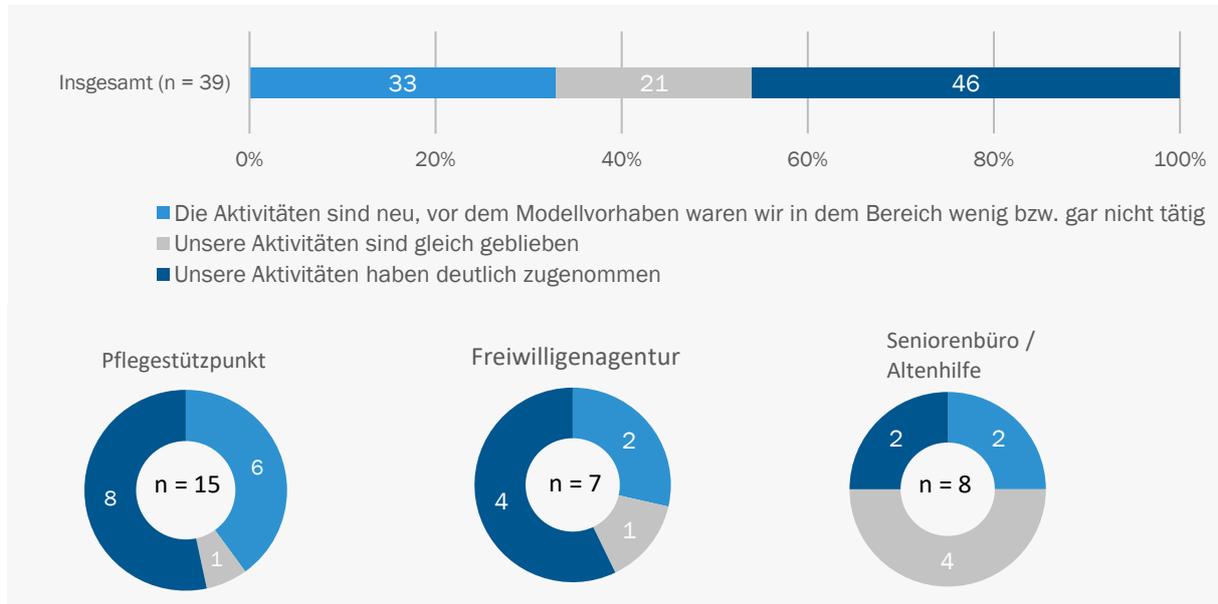


Abbildung 54: Aufklärung, Information, Beratung – Umfang der Aktivitäten. Angaben in Prozent. Die Einrichtungstypen Mehrgenerationenhäuser und Servicebüros können aufgrund des geringen Rücklaufs in der dritten Befragung nicht separat ausgewiesen werden. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

Hilfe- und pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörige wenden sich häufig an die Servicepunkte, um generell etwas über ehrenamtliche Unterstützungsmöglichkeiten zu erfahren. Die inhaltlichen Aspekte der Gespräche zur Nachbarschaftshilfe sind in Abbildung 55 dargestellt. Häufige Themen sind der Entlastungsbetrag, die Aufwandsentschädigung und die Abrechnungsmodalitäten mit den Pflegekassen. Zudem geben 60 % der Servicepunkte an, dass häufig auch nach dem Anerkennungsprozess der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer sowie nach einer entsprechenden Vermittlung einer geeigneten Person gefragt wird. In offenen Antwortfeldern wurde von einzelnen Servicepunkten mehrmals darauf hingewiesen, dass die Abgrenzung einer Haushaltshilfe oder eines Betreuungsdienstes von dem Tätigkeitsfeld der (ehrenamtlichen) Nachbarschaftshilfe zentral sei, um Missverständnissen vorzubeugen. Die Gespräche finden dabei am häufigsten telefonisch (49 %) und persönlich (40 %) statt. 9 % der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen stehen auch in einem E-Mail-Austausch mit einem Servicepunkt.

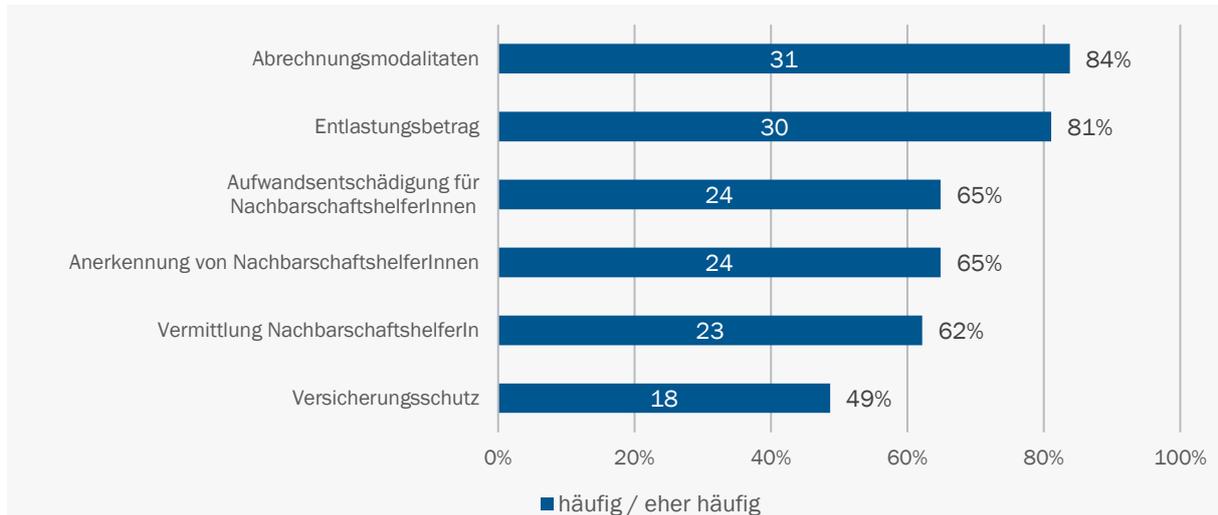


Abbildung 55: Aufklärung, Information, Beratung – Inhalte. Angaben in Prozent und absolut. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 37 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Insgesamt gibt über ein Drittel der Servicepunkte an, die Aufklärung, Information und Beratung von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen sowie Personen im Rahmen der Nachbarschaftshilfe erst seit Beginn des Projekts durchzuführen (38 %), weitere 35 % sehen eine deutliche Zunahme der eigenen Aktivitäten durch das Projekt. Bei Pflegestützpunkten und Freiwilligenagenturen haben diese Aktivitäten fast durchgängig entweder stark zugenommen oder wurden erstmalig durchgeführt (vgl. Abbildung 56).

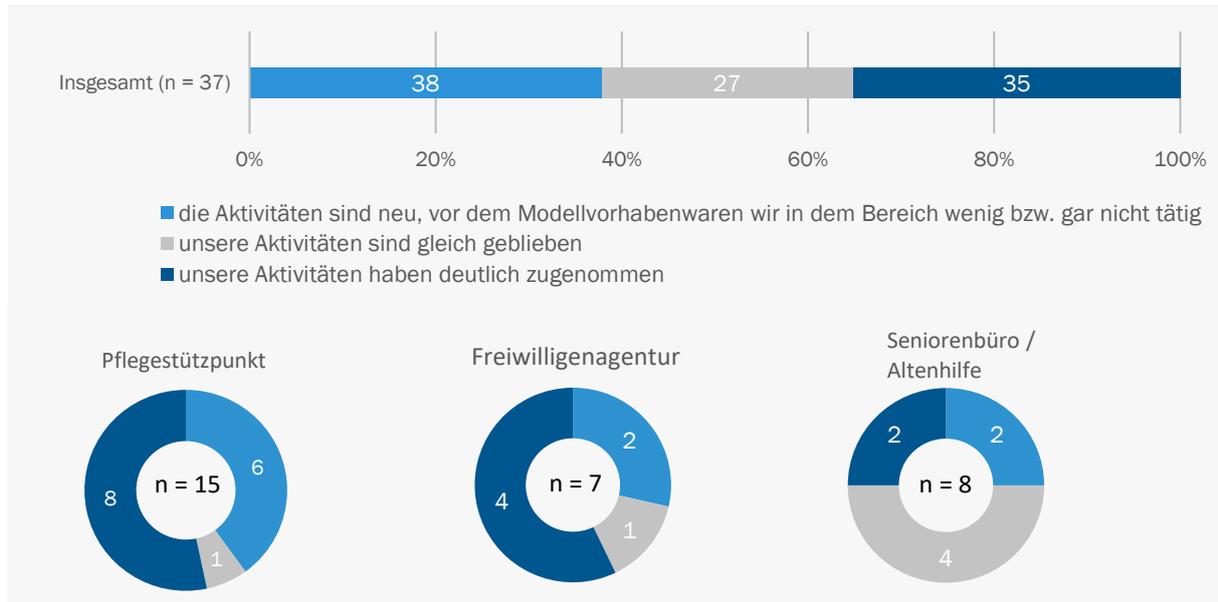


Abbildung 56: Aufklärung, Information, Beratung – Umfang der Aktivitäten. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

Zum Thema Aufklärung, Information und Beratung, sowohl von Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern als auch von hilfe- und pflegebedürftigen Personen, gaben die Servicepunkte in einem offenen Antwortfeld Maßnahmen an, die sie für besonders empfehlenswert halten. Diese sind in Tabelle 19 aufgeführt. Drei Servicepunkte nannten hier die individuelle und auf den Einzelfall abgestimmte Beratung. Gerade für die weitere Arbeit der Vermittlung und Begleitung sei es zentral, die individuelle Situation und die Wünsche aller Beteiligten genau zu erfragen und auf diese einzugehen. Persönlicher Kontakt sei sehr wichtig, um eine längerfristige Vertrauensbasis aufbauen zu können. Für den Arbeitsalltag im Servicepunkt ist aus Sicht von drei Servicepunkten zudem zu empfehlen, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den gleichen Wissenstand haben und u. a. die Netzwerkpartner und Engagement-Angebote vor Ort gut kennen.

Tabelle 19: Aufklärung, Information, Beratung – Empfehlenswerte Maßnahmen. © Prognos AG 2020

Kategorien		n	Genannte Aspekte
Empfehlenswerte Maßnahmen	Individuelle Beratung	3	Sensibel auf Abneigungen und Vorlieben eingehen Nachfrage nach der individuellen Situation, Bedarfen und Wünschen Persönlicher Kontakt stärkt das Vertrauen
	Wissen im Servicepunkt	3	Gleicher Wissenstand und Beteiligung aller Mitarbeitender des Servicepunkts Breites Netzwerk an Kooperationspartnern Kenntnisse über die Vielschichtigkeit der Angebote in der Region

Anmerkung: Auswertungsergebnisse offenes Antwortfeld („Haben Sie Hinweise für angehende Servicepunkte, welche Maßnahmen zur Ansprache und Gewinnung besonders erfolgreich sind?“). Mehrfachnennungen möglich. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte.

5.5.3 Vermittlung

In manchen Fällen wurde der Servicepunkt unterstützend tätig, um Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer mit hilfe- und pflegebedürftigen Menschen zusammenzubringen, wenn eine Vermittlung durch die Rechtsverordnung des Landes grundsätzlich nicht ausgeschlossen wurde, dies von den Personen gewünscht wurde und ihr schriftliches Einverständnis vorlag. Die Organisationen gaben an, unterschiedliche Vorerfahrungen im Bereich der Vermittlung mitzubringen. Die Verteilung kann der Abbildung 57 entnommen werden. Während den Freiwilligenagenturen und den Mehrgenerationenhäusern diese Aufgabe weitestgehend vertraut war, gaben die Hälfte der Service- und Seniorenbüros sowie die Mehrheit der Pflegestützpunkte an, eher wenig bis keine Vorerfahrungen in diesem Bereich zu besitzen.

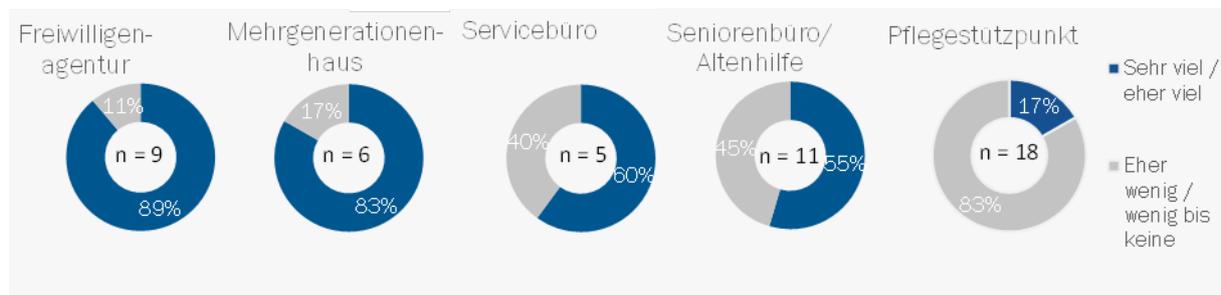


Abbildung 57: Erfahrungen bei der Vermittlung von Ehrenamtlichen vor dem Modellprogramm. Angaben in Prozent. Erste Online-Befragung der Servicepunkte 2019 (n = 49 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Ob eine Vermittlung notwendig wird, hängt in erster Linie von dem Anteil derjenigen ab, die sich ohne einen entsprechenden Tandepartner an den Servicepunkt richten. Die befragten Servicepunkte berichten, dass in 62 % der Fälle sich die Nachbarschaftshelferin oder der Nachbarschaftshelfer sowie die hilfe- und pflegebedürftige Person bereits kennen und damit keine Vermittlung notwendig ist. In den Fällen, in denen eine Vermittlung angefragt beziehungsweise notwendig wurde, haben die Servicepunkte in der Regel selbst die Vermittlung

(56 %) übernommen. Vier Servicepunkte – zwei Mehrgenerationenhäuser, ein Pflegestützpunkt sowie eine Freiwilligenagentur – geben dagegen an, dass die Vermittlung von einem Kooperationspartner organisiert und umgesetzt wurde. 33 % der Servicepunkte vermittelten dagegen eher selten beziehungsweise nie, und vier Servicepunkte führten wiederum keine Vermittlungstätigkeiten durch (vgl. Abbildung 58).

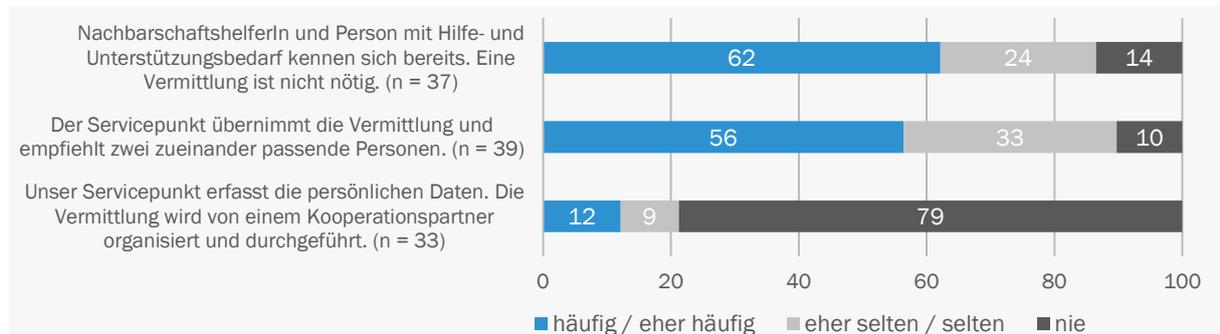


Abbildung 58: Vermittlung – Maßnahmen und Aktivitäten. Angaben in Prozent und absolut. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (N = 40). © Prognos AG 2020

Die Servicepunkte geben zusätzlich an, dass in den Fällen, in denen eine Vermittlung durchgeführt wird und der Servicepunkt diese Aufgabe selbst übernimmt, in der Regel Standardsoftware eingesetzt wird, immerhin 42 % dieser Servicepunkte nutzen (ergänzend) auch Informationssammlungen auf Papier. Spezielle Vermittlungssoftware findet nur in Ausnahmefällen Anwendung. Die Unterstützung der Servicepunkte beim Erstkontakt der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer und der hilfe- beziehungsweise pflegebedürftigen Personen nach einer Vermittlung kann unterschiedlich weitreichend sein. Das illustrieren Beschreibungen einzelner Servicepunkte in offenen Antwortfeldern:



Statements von Servicepunkten zur Vermittlung:

„Zunächst lernen wir beide Seiten kennen und schauen, wer zu wem passt. Dazu gibt es neben den Interessen, Charakterkriterien zu bedenken, dann das Alter und der Bildungs- und sozialgesellschaftliche Hintergrund. Dann muss bei den Hilfebedürftigen noch geschaut werden, ob und wie groß die Akzeptanz von anderen kulturellen Hintergründen besteht. Wir müssen uns auch, was das Verbinden betrifft, auf unsere Menschenkenntnis verlassen. Idealerweise wird der erste Kontakt persönlich begleitet und unser Beratungs- und Betreuungsauftrag endet dann nicht.“

„Je nach Mobilitätsgrad der unterstützungssuchenden Person findet der Erstkontakt in den Räumlichkeiten des Servicepunkts statt. Kurze Vorstellung der Personen und des Rahmens, danach besteht individuelle Zeit zum Kennenlernen der Personen. Im Anschluss wird der Vermittlerin rückgemeldet, ob ein „Tandem“ entstanden ist.“

„Der Erstkontakt wird durch die Projektleitung begleitet. Am folgenden Tag wird durch ein Telefongespräch mit dem zu Unterstützenden abgeklärt, ob die Helferperson für ihn geeignet sei. Bei Nichteignung sucht der Servicepunkt eine andere Person aus. Bis zur endgültigen Vermittlung steht dieses Prozedere aus.“

„Sofern sich beide Parteien kennen, verläuft ein erstes Treffen ganz zwanglos bei einer Tasse Tee – auf Wunsch gemeinsam mit uns –, bei sich fremden Personen begleiten wir ein Erstgespräch in der Regel immer.“

Die Abbildung 59 zeigt, welche Maßnahmen die Servicepunkte ergreifen, um die Vermittlung zu unterstützen. Am häufigsten leiten die Servicepunkte, nach schriftlichem Einverständnis, die Kontaktdaten der potenziellen Tandempartner weiter (67 %). Ebenfalls häufig wird das Erstgespräch direkt durch den Servicepunkt vereinbart und organisiert (50 %). Das Erstgespräch persönlich zu begleiten, geben mit 32 % deutlich weniger Servicepunkte, aber immerhin noch ein Drittel der befragten Servicepunkte an.

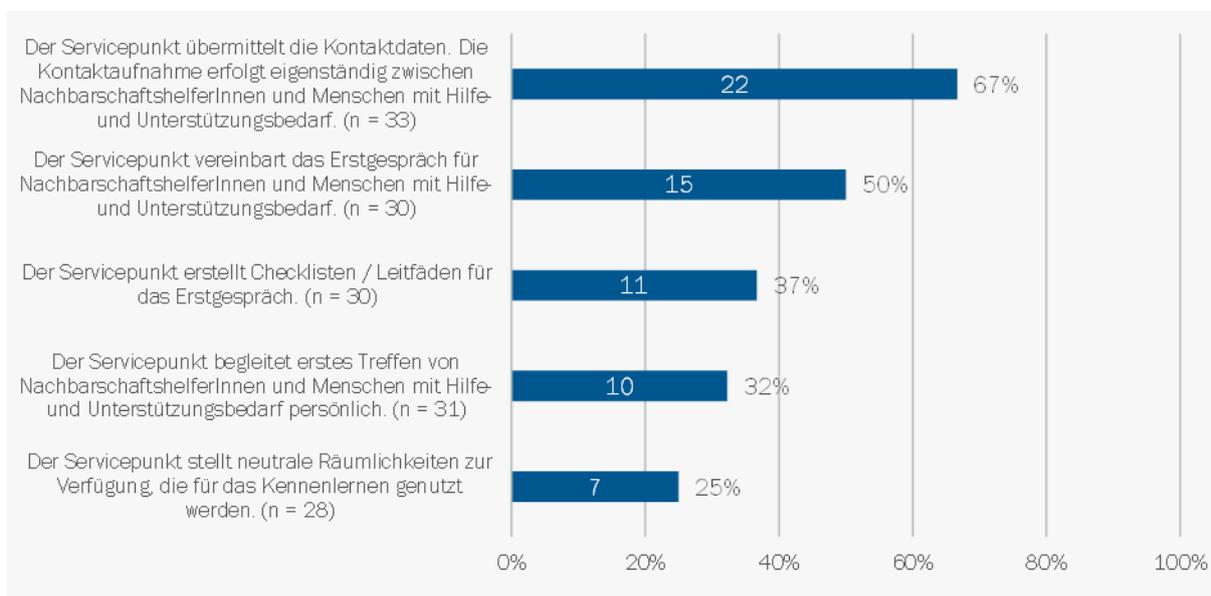


Abbildung 59: Vermittlung – Aktivitäten und Maßnahmen. Angaben in Prozent und absolut. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

Der Vermittlungserfolg wird von den Servicepunkten insgesamt als eher durchwachsen eingeschätzt und die Servicepunkte zeigen sich unentschlossen in Bezug auf die Frage, ob es gelingt eine gute Passung zwischen Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer und hilfe- und pflegebedürftiger Person zu erreichen (vgl. Abbildung 60). Jeweils 33 % der Servicepunkte bestätigt dagegen (trifft zu/trifft eher zu), dass dies gut gelingt. Wie die folgenden Zitate zeigen, ist es nicht nur eine Zeitfrage, sondern auch eine Frage der jeweiligen Rahmenbedingungen im Land, wie erfolgreich eine Vermittlung ist.



Zitate von Servicepunkten:

„Es braucht viel Geduld, bis man an genügend Leute aus beiden Gruppen in der Kartei [gekommen ist] und sich vor allem ein Tandem gefunden hat, das dann auch funktioniert und durchführbar ist.“

„Wir haben insgesamt wenig Menschen gefunden, die sich interessiert haben. Nach Vorstellung der Formalitäten (d. h. Registrierung bei der Servicestelle Nachbarschaftshilfe in Hamburg) sind die wenigen alle wieder abgesprungen oder wir haben sie an andere Organisationen vermittelt, die „klassischen“ Besuchsdienst und Nachbarschaftshilfe durchführen.“

Von einem großen Teil der befragten Servicepunkten (64 %) wird kritisiert, dass der zeitliche Ablauf der Anerkennung nicht zügig genug erfolgt, sodass eine Vermittlung nicht zeitnah erfolgen kann. Dies wird auch durch das folgende Zitat untermauert.



Zitat eines Servicepunkts:

„Es erfolgen zu wenig Schulungen durch den externen Schulungsanbieter. Es wäre wünschenswert, dass zukünftig Schulungen durch die Mitarbeiter der Servicepunkte angeboten werden können.“

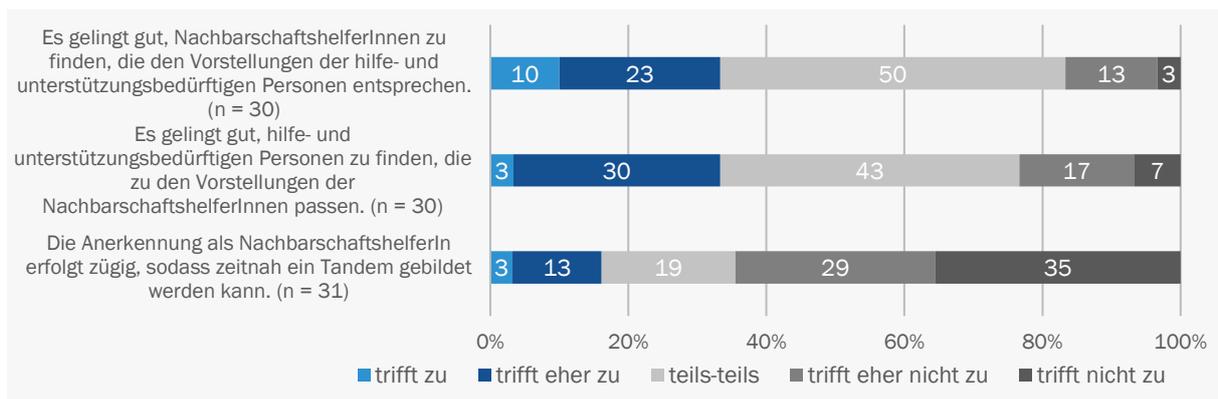


Abbildung 60: Vermittlung – Erfolg der Aktivitäten. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

Ob und inwiefern der Umfang der Aktivitäten in diesem Bereich im Vergleich zum Zeitraum vor dem Projekt in den Organisationen zu- oder abgenommen hat, ist in der Abbildung 61 zusammengefasst. Insgesamt gibt über ein Drittel der Servicepunkte an, diese Art der Vermittlungsaktivitäten erst seit Beginn des Projekts durchzuführen (36 %), weitere 42 % sehen eine deutliche Zunahme solcher Aktivitäten. Bei Pflegestützpunkten haben diese Aktivitäten fast durchgängig entweder stark zugenommen oder wurden erstmalig durchgeführt.

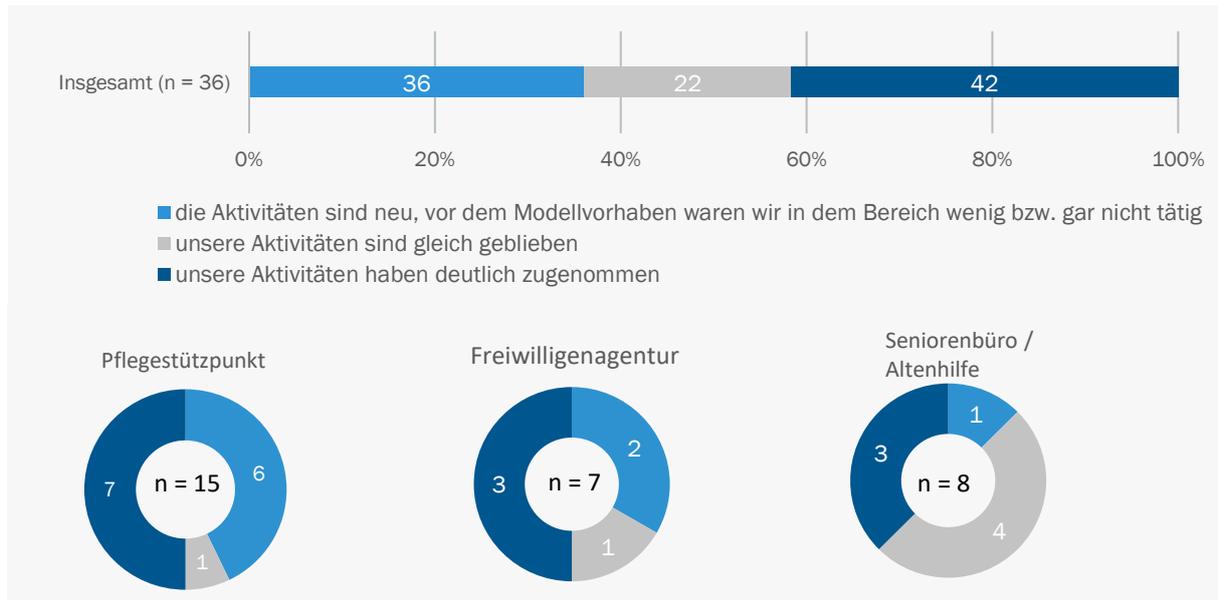


Abbildung 61: Vermittlung – Umfang der Aktivitäten. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

Die Servicepunkte wurden abschließend gebeten, Maßnahmen anzuführen und Empfehlungen auszusprechen, die eine erfolgreiche Vermittlung unterstützen. Die Antworten der Servicepunkte sind in Tabelle 20 zusammengetragen. Vier Servicepunkte heben die Wichtigkeit eines systematischen Vorgehens hervor und geben an, dass im Optimalfall digitale Lösungen und entsprechende Softwareprogramme eingesetzt werden sollten. Außerdem wird betont, dass durch Checklisten die Erstgespräche zielgerichteter gestaltet werden können und die Unterstützungsbedarfe und -wünsche vorab klar herausgearbeitet werden sollten. Weitere Vorschläge beziehen sich auf die Vermittlung von Wissen und die Schaffung von Transparenz, insbesondere bei der Unterstützung von Menschen mit Demenz, Maßnahmen zur Schaffung einer gewissen Verbindlichkeit, durch z. B. eine schriftliche Vereinbarung, in der die Dauer und der Umfang des nachbarschaftlichen Engagements festgehalten werden sowie auf die Vertrauensbildung durch eine enge Begleitung bei der Anerkennung der Nachbarschaftshelferin oder des Nachbarschaftshelfers. Ebenfalls wird darauf verwiesen, dass bestenfalls Schulungen über den Servicepunkt organisiert werden oder frühzeitig entsprechende Kooperationspartner einbezogen werden sollten.

Tabelle 20: Vermittlung – Erfolgreiche Maßnahmen. © Prognos AG 2020

Kategorien		n	Genannte Aspekte
Besonders erfolgreiche Maßnahmen	Systematisches Vorgehen	4	Digitale Lösung bzw. Softwareprogramm Checkliste für Erstgespräche mit den Zielgruppen Unterstützungsbedarf und -wünsche vorab klar herausarbeiten und dokumentieren
	Wissen und Transparenz	3	Transparente Information der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer im Vorfeld Beschäftigungsmappe für Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer, z. B. für die Begleitung von Menschen mit Demenz
	Verbindlichkeit schaffen	2	Zeitumfang, Dauer und Kontinuität des nachbarschaftlichen Engagements abstimmen Schriftliche Vereinbarung über die zu leistenden Unterstützungsleistungen erstellen
	Persönliches Verhältnis zu Nachbarschaftshelfern	2	Enge Begleitung des Anerkennungsprozesses Zugehörigkeitsgefühl zum Servicepunkt z. B. durch regelmäßige Austauschtreffen stärken
	Kooperation mit Projektpartnern	2	Kooperation mit Bildungsträger, der Schulungen anbietet Schulungen im Servicepunkt durchführen

Anmerkungen: Auswertungsergebnisse offenes Antwortfeld. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte.

5.5.4 Begleitung

Die Begleitung durch die Servicepunkte besteht in einer bedarfsorientierten Unterstützung des Tandems im aktiven Engagementverhältnis. In Abhängigkeit von den Wünschen und Bedarfen des Tandems kann die Begleitung in unterschiedlichen Aufgaben und Tätigkeiten aufgehen, deren Durchführung aber u. a. von den vorhandenen Vorerfahrungen abhängt (vgl.

Abbildung 62). Während die beteiligten Pflegestützpunkte in der Begleitung von Ehrenamtlichen eher wenig bis keine Erfahrungen aufweisen, gibt die überwiegende Mehrheit der weiteren Einrichtungen an, entsprechende Vorerfahrungen zu besitzen.

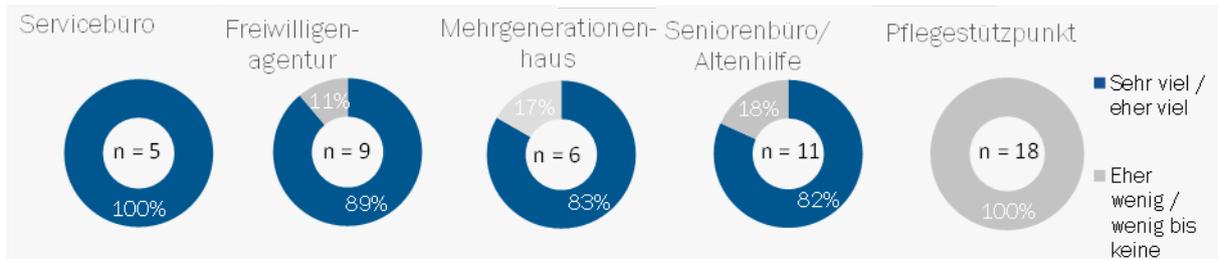


Abbildung 62: Erfahrungen bei der Begleitung von Ehrenamtlichen vor dem Modellprogramm. Angaben in Prozent. Erste Online-Befragung der Servicepunkte (n = 49 gültige Antworten). © Prognos AG 2020

Betrachtet man die unterschiedlichen Tätigkeiten und Aufgaben, führt mit 84 % ein Großteil der Servicepunkte allgemeine Beratungstätigkeiten im Rahmen der Begleitung der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer an. Die Antworten im offenen Fragenteil geben Aufschluss zu den Inhalten der allgemeinen Beratungstätigkeiten. Tendenziell entsprechen die Gesprächsbedarfe den Inhalten, wie sie auch im Zuge der Aufklärung, Information und Beratung (vgl. Kapitel 5.5.2) anfallen. Am zweithäufigsten werden Tätigkeiten genannt, die mit einer Wertschätzungs-Kultur des Engagements zusammenhängt, z. B. durch Zertifikate und Urkunden (41 %). Die Beratung der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer zu Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten wird am dritthäufigsten genannt (34 %). Abbildung 63 fasst die Ergebnisse zu den Aktivitäten im Rahmen der Begleitung zusammen.

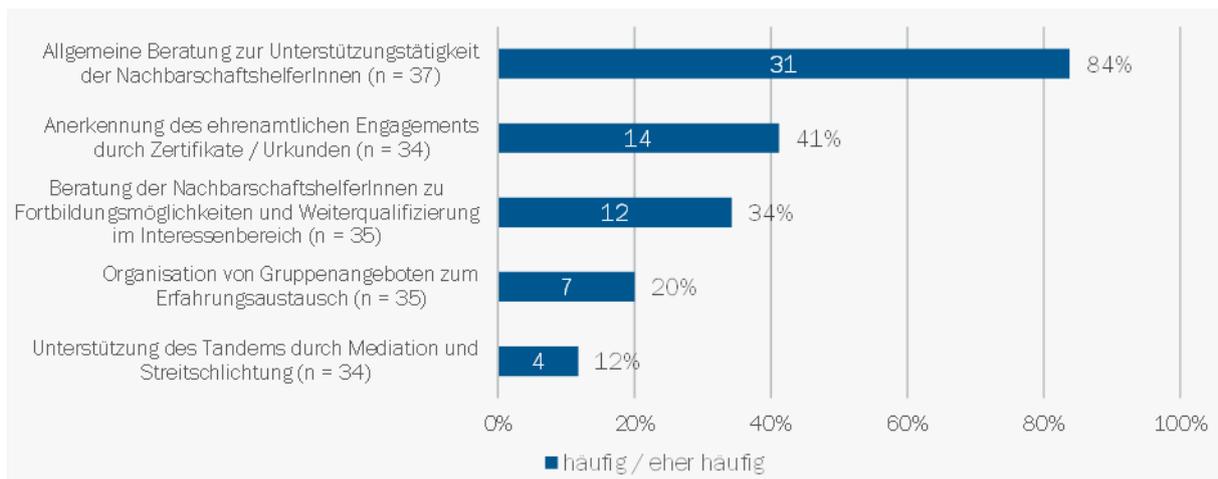


Abbildung 63: Begleitung – Aktivitäten. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

Der Abbildung 64 kann der Umfang der Begleitungstätigkeiten entnommen werden. Den Aussagen der Servicepunkte nach zu urteilen, finden die Tätigkeiten der Begleitung, insbesondere zu Beginn des Engagementverhältnisses zwischen der Nachbarschaftshelferhin oder dem Nachbarschaftshelfer und der hilfe- beziehungsweise pflegebedürftigen Person, mit etwa ein bis zweimal pro Monat, etwas häufiger statt. Im weiteren Engagementverlauf sinkt die Inanspruchnahme der Begleitung auf etwa einmal pro Monat ab. Für 29 % der Organisationen ist

der Aufwand durch die Begleitungsarbeit dabei gleichgeblieben. Ein gleich großer Anteil (29 %) gibt dagegen an, dass die Aspekte der Begleitung neu sind und vor der Einrichtung des Servicepunkts entweder gar nicht oder deutlich weniger stattfanden. Die meisten Servicepunkte geben an, im Vergleich zu der Zeit vor der Teilnahme, begleitende Aktivitäten für ehrenamtliche Unterstützung in einem deutlich stärkeren Maße durchzuführen (37 %). Unterschiede in den Angaben lassen sich auf die Ebene der Einrichtungstypen herunterbrechen. Während die Begleitung für fast alle beteiligten Pflegestützpunkte an Bedeutung gewonnen hat (entweder erstmalig oder in höherem Umfang), gibt der überwiegende Anteil der Seniorenbüros an, im gleichen Umfang wie zuvor mit diesen Aktivitäten befasst zu sein.

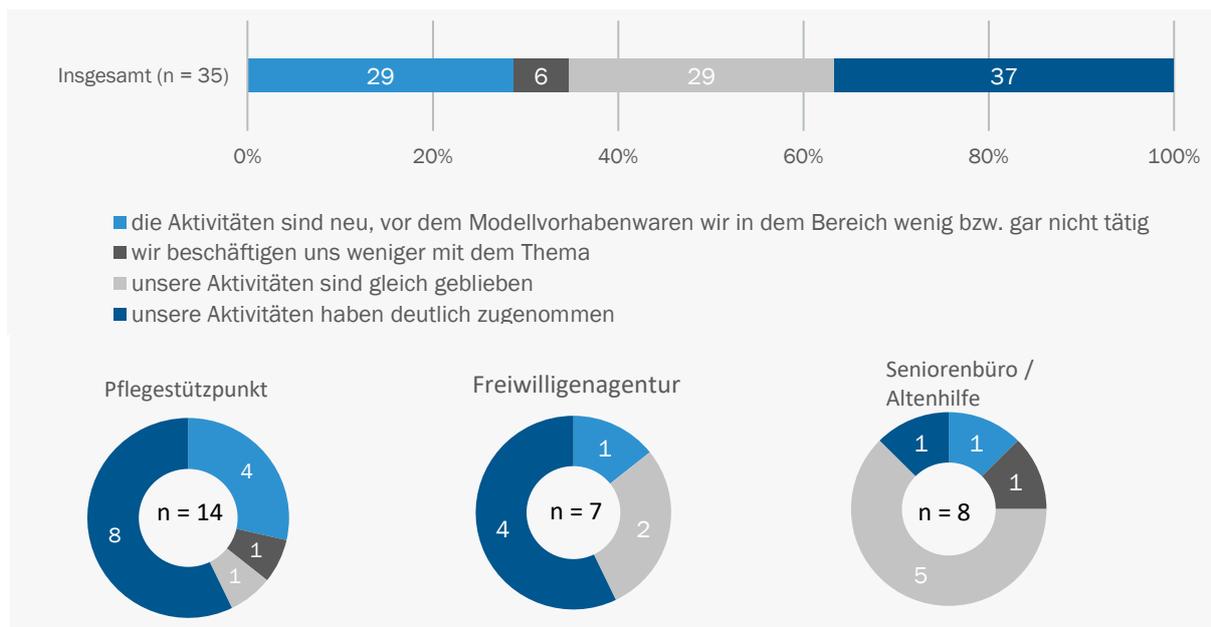


Abbildung 64: Begleitung – Umfang der Aktivitäten. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte. © Prognos AG 2020

Einige Servicepunkte führen darüber hinaus an, keine Begleitung im engeren Sinne durchzuführen. Hierfür machen sie fehlende personelle Kapazitäten und zeitliche Ressourcen verantwortlich. In einem Fall wird auch angemerkt, dass eine Begleitung vor dem Hintergrund eines professionell organisierten, hauptamtlichen und kompetenten Freiwilligenmanagements erfolgen muss. Da dies durch den entsprechenden Servicepunkt nicht geleistet werden kann, wurde sich gegen eine Begleitung entschieden.



Zitat eines Servicepunkts:

„Begleitung kann wegen der zeitlichen und personellen Ausstattung in unserem Servicepunkt so nicht geleistet werden.“



„Wir haben uns gegen die Begleitung und Unterstützung der Tandems nach der Vermittlung entschieden, weil wir der Meinung sind, dass es dazu eines professionellen und hauptamtlich geführten Freiwilligenmanagements bedarf, für die keine Ressourcen vorhanden sind. Die Freiwilligen im Beratungsteam hätten sich diese Aufgabe zudem auch nicht zugetraut.“

5.5.5 Zusammenfassende Einschätzungen

Der Regionalworkshop II war der Ausgangspunkt für den Aufbau der Servicepunkte. Wie beabsichtigt, unternahmen die Organisationen im Anschluss an die Workshops vielfältige Maßnahmen, um die Servicepunkte aufzubauen, zu etablieren und im Zuge dessen, die Potenziale der nach Landesrecht anererkennungsfähigen Nachbarschaftshilfe als ein Angebot zur Unterstützung im Alltag nach § 45a SGB XI zu mobilisieren und bereits bestehende Engagementverhältnisse in der Nachbarschaftshilfe gezielt zu unterstützen. Direkt zu Beginn der Aufbauarbeiten konnten einige Einrichtungen auf Grund ihrer Profilierung, thematischen Ausrichtung und Organisationskultur im Vergleich zu anderen Organisationen auf mehr Erfahrungswissen zurückgreifen. Auf Basis der Umfrageergebnisse fallen insbesondere die Pflegestützpunkte hier als ein Einrichtungstyp auf, die mit der Zielgruppe der Ehrenamtlichen zuvor nur selten oder gar keine Berührungspunkte in ihrem Tagesgeschäft gehabt zu haben scheinen. Alle Aspekte der Servicepunkt-Tätigkeiten sind hiervon betroffen (d. h. von der Öffentlichkeitsarbeit bis hin zur Begleitung). Dies erscheint zunächst widersprüchlich, da Pflegestützpunkte der Beschreibung nach weitestgehend das gesamte Leistungsspektrum für Pflegebedürftige koordinieren sollen (vgl. § 7c SGB XI). Dieser Eindruck relativiert sich jedoch, wenn man berücksichtigt, dass die an dem Projekt beteiligten Pflegestützpunkte hauptsächlich aus Mecklenburg-Vorpommern stammen, in dem erst mit dem Inkrafttreten der „Landesverordnung über Angebote zur Unterstützung im Alltag, ehrenamtliche Strukturen und Selbsthilfe sowie Modellvorhaben zur Erprobung neuer Versorgungskonzepte und Versorgungsstrukturen (Unterstützungsangebotelandsverordnung – UntAngLVO M-V)“ im September 2019 die ehrenamtliche Nachbarschaftshilfe auch als ein Angebot zur Unterstützung im Alltag und damit im Rahmen der Leistungen der Pflegeversicherung anerkannt wurde. Vorher hatte die Nachbarschaftshilfe und damit die Auseinandersetzung mit Ehrenamtlichen in diesem Kontext für die Pflegestützpunkte kaum eine Bedeutung.

Die vielfältigen Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit, die von den Servicepunkten unternommen wurden, um potenzielle Nachbarschaftshelferinnen oder Nachbarschaftshelfer sowie hilfe- und pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige über das Angebot zu informieren, lassen sich auch in den Inhalten des Regionalworkshops II und der Onlinephase wiederfinden. Die



Servicepunkte stellen insbesondere die persönliche Ansprache auf Grund ihrer Wirksamkeit und Reichweite als eine empfehlenswerte Maßnahme heraus. Die Beratungsgespräche, die unabhängig von der Tätigkeit als Servicepunkt geführt werden, bieten eine gute Möglichkeit einen wichtigen Aspekt der dialogorientierten Öffentlichkeitsarbeit in das bestehende Alltagsgeschäft zu integrieren. Im Bereich der klassischen und digitalen Werbemittel, werden Flyer und Faltblätter, Zeitungsartikel/Pressemitteilungen und Informationen auf Webseiten als eine sinnvolle Komplementierung angesehen, um Informationen zum Servicepunkt, der Nachbarschaftshilfe und dem Entlastungsbetrag über die Beratungsgespräche, Vorträge und Netzwerkdialoge hinaus, nachhaltiger in Szene zu setzen.

Die lokale Netzwerkarbeit wird von den Servicepunkten als eine wichtige Komponente in der Bekanntmachung hervorgehoben, welche einen Multiplikatoreffekt besitzt und im weiteren Verlauf die direkte Zielgruppenansprache erleichtert, da Informationen nun einerseits von verschiedenen Stellen in Umlauf gebracht werden und andererseits dadurch ebenfalls leichter bei verschiedenen Stellen abgerufen werden können. Sowohl externe als auch interne Veranstaltungen werden im Rahmen der Netzwerkarbeit hervorgehoben. Gleichzeitig wird aber auch der Wunsch geäußert, dass die Unterstützung durch die lokalen Akteure intensiver ausfallen könnte. Es wird hier insbesondere ein engerer Dialog mit (lokalen) Behörden und der Politik genannt, um das Angebot besser in der Gemeinde zu verankern und die Bekanntmachung durch ebendiese Stellen zu erhöhen. Ebenfalls wird ein engerer Austausch mit Akteuren aus dem Bereich der Pflege sowie Arztpraxen, Apotheken, Krankenhäusern und Pflegediensten gewünscht. Gerade die Distanz zu den Pflegediensten wird im Projektverlauf immer wieder als problematisch bewertet. Hierbei wird angeführt, dass auf Seiten der Pflegedienste Vorbehalte gegenüber der Nachbarschaftshilfe existieren und in der Folge die Nachbarschaftshilfe hauptsächlich als ein Konkurrenzangebot wahrgenommen wird. An dieser Stelle mahnen die Servicepunkte, dass immer wieder ein offener Dialog im Rahmen der Netzwerkarbeit zu anderen Angeboten gesucht werden sollte, um Vorbehalte und Spannungen zwischen verschiedenen Akteuren abzubauen und darauf hinzuwirken, dass die Nachbarschaftshilfe als eine sinnvolle und gleichberechtigte Ergänzung im Pflege-Mix der leistungsberechtigten Pflegebedürftigen verstanden wird.

Der Aufklärungs-, Informations- und Beratungsbedarf der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer sowie der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen und ihrer Angehörigen ist thematisch ähnlich orientiert, besitzt jedoch meist andere Akzente, da die Informationsinteressen anders gelagert sind. Gerade für hilfe- und pflegebedürftige Menschen steht zunächst im Vordergrund, mehr über ehrenamtliche Unterstützungsmöglichkeiten zu erfahren. Anschließend sind für hilfe- und pflegebedürftige Menschen sowie deren Angehörige besonders die



Abrechnungsmodalitäten, der Entlastungsbetrag, die Aufwandsentschädigung, die Anerkennung und Vermittlung von Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern wichtige Inhalte. Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer beziehungsweise an der Nachbarschaftshilfe interessierte Personen richten sich häufig mit Fragen zum formellen Ablauf des Anerkennungsverfahrens an die Servicepunkte. Der Versicherungsschutz, der Entlastungsbetrag, die Abrechnungsmöglichkeiten mit den Pflegekassen, die Qualifizierungs- und Schulungsanforderungen sowie die steuerrechtlichen Aspekte eines nachbarschaftlichen Engagements mit Aufwandsentschädigung spielen außerdem eine zentrale Rolle. Wie bereits oben angeführt, stellen Beratungsgespräche eine wichtige Kernkompetenz der Organisationen dar, weshalb die Aufklärungs-, Informations- und Beratungstätigkeiten am häufigsten telefonisch und persönlich stattfinden. Weitaus seltener wird via E-Mail aufgeklärt, informiert und beraten. Daher verwundert es auch nicht, dass die Servicepunkte die individuelle Beratung im Rahmen der Information und Beratung empfehlen und hier besonders den persönlichen Kontakt herausstellen, insbesondere auch als ein Mittel, um Vertrauen zu bilden und zu stärken. Der persönliche Kontakt macht es überdies möglich, sensibel auf Abneigungen und Vorlieben eingehen zu können. Darüber hinaus wird zu einem teaminternen Austausch geraten, um einen gleichen Wissens- und Kenntnisstand in der Organisation zu ermöglichen. So können nicht nur kurzfristige Vertretungsmöglichkeiten geschaffen werden, sondern die individuelle Situation der Interessierten lässt sich durch einen kollegialen Austausch weitaus akkurater beurteilen und einschätzen.

Der Fokus der Praxisarbeit der Servicepunkte lag in der Aufbauphase, also im Anschluss an die Regionalworkshops und die achtwöchige Onlinephase, besonders auf der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit sowie der Aufklärung, Information und Beratung. Im weiteren Verlauf kamen als Teil der Verstetigungsphase auch die weiteren konzeptuellen Bausteine des Servicepunkts vermehrt zum Tragen, und die Aktivitäten im Bereich der Vermittlung (und Begleitung) nahmen zu. Angemerkt werden muss, dass 40 % der Servicepunkte jedoch im Projektverlauf nicht selbst vermittelt haben. Während manche Servicepunkte die Vermittlung in Kooperation mit einer weiteren Organisation durchführten, deuten die Angaben, u. a. in den offenen Antwortfeldern darauf hin, dass in einigen Fällen eine Vermittlungstätigkeit nicht mit dem Selbstverständnis der Servicepunkte zusammenpasste, die sich als reine Beratungsstellen verstehen. Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse auch, dass häufig schlichtweg kein Vermittlungsbedarf aufkam, da sich die Nachbarschaftshelferinnen oder Nachbarschaftshelfer und die hilfe- und pflegebedürftigen Personen bereits vor Kontaktaufnahme zum Servicepunkt kannten (62 %, vgl. Abbildung 58). Wenn Vermittlungsaktivitäten aufgenommen wurden, dominierten solche, die primär in der Organisation bestanden, z. B. durch die Weitergabe von Kontaktdaten (67 %, Abbildung 59). Seltener wurde eine persönliche Begleitung des Erstgesprächs durchgeführt

(32 %, Abbildung 59). Um Vermittlungen erfolgreich zu gestalten, wurden von den Servicepunkten verschiedene Maßnahmen benannt, die einerseits den Erfolg und die nachhaltige Zufriedenheit des Tandems sicherstellen können und andererseits auch der Verantwortlichkeit der Servicepunkte in der Vermittlung gerecht werden. Hierbei wird ein systematisches Vorgehen betont, z. B. durch den Einsatz von digitalen Lösungen und Softwareprogrammen sowie Checklisten für Erstgespräche, sodass der Unterstützungsbedarf und die Wünsche vorab klar herausgearbeitet und dokumentiert werden können. Außerdem wird angemerkt, dass eine transparente Information der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer sowie der Aufbau einer persönlichen Bindung durch eine enge Begleitung des Anerkennungsprozesses notwendig sind; nicht zuletzt auch, um die Eignung der Nachbarschaftshelferin oder des Nachbarschaftshelfers vor einer Vermittlung besser einschätzen zu können. Das Zugehörigkeitsgefühl zum Servicepunkt kann z. B. durch regelmäßige Austauschtreffen gestärkt werden. Eine weitere Möglichkeit besteht darin, wenn möglich, die Schulung im Servicepunkt selbst durchzuführen. Außerdem wird es als wichtig angesehen, eine gewisse Verbindlichkeit zwischen dem Tandem herzustellen, indem beispielsweise der Zeitumfang, die Dauer und die Kontinuität des nachbarschaftlichen Engagements abgestimmt und ggf. auch schriftlich vereinbart werden. Handelt es sich bei den hilfe- und pflegebedürftigen Personen um Menschen mit Demenz, wird eine Werkzeugkoffer²⁰ für die Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer sinnvoll sein.

Die Begleitung schließt häufig an die Themen und Inhalte der Aufklärung, Information und Beratung an und rückt dabei bestimmte Themen in den Fokus, die vorher eine eher untergeordnete Rolle im Beratungsprozess gespielt haben. Neben allgemeinen Beratungsaspekten, die nicht näher benannt werden, stehen die Wertschätzung des Engagements, z. B. durch Zertifikate und Urkunden sowie die Fortbildungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten im Vordergrund. Sehr selten kommt es in Ausnahmefällen auch dazu, dass eine Mediation oder Streitschlichtung notwendig wurde. In der Regel verläuft das Engagement jedoch harmonisch und erfordert keine Mediation oder ein anderweitiges Eingreifen durch den Servicepunkt. Als eine wichtige Möglichkeit mit den Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern ins Gespräch zu kommen, werden von den Servicepunkten Erfahrungsaustausche benannt.

Setzt man die vorangestellten Ergebnisse zu den Servicepunkt-Tätigkeiten zusammenfassend in Bezug zu der Umsetzungsbegleitung des KDA, kann an verschiedenen Stellen die Bedeutung der Unterstützung unterstrichen werden, wie z. B. durch das Bereitstellen von Flyern im Rahmen der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit und eines Faktenblatts im Rahmen der

²⁰ Hiermit sind verschiedene Hilfsmittel zur Kommunikation und Interaktion mit Menschen mit Demenz gemeint, die in einem Gesamtpaket, dem so genannten Werkzeugkoffer, subsummiert werden.



Aufklärung, Information und Beratung. Beides konnte, wie bereits beschrieben, dazu beitragen, das Informationsbedürfnis der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer ebenso wie das der unterstützungsbedürftigen Personen und ihrer Angehörigen gezielter und vor allem schneller bedienen zu können. Es kann allenfalls angemerkt werden, dass diese Informationen bereits zu Beginn der Qualifizierung zur Verfügung gestellt werden sollten. Häufig sind es aber auch erst spezielle Anfragen, die den Informationsbedarf der Zielgruppen offenlegen und anschließend in teilweise länger andauernden Anfragen an die verantwortlichen Stellen, Behörden oder Institutionen geklärt werden müssen.

Insgesamt zeigt sich auch, dass die einzelnen Servicepunkt-Module über den Projektverlauf, analog zu der Konzeptualisierung und Qualifizierung des KDA, von den Organisationen in einer logischen Reihenfolge sukzessive erschlossen wurden. Nachdem der Schwerpunkt zunächst auf der Bekanntmachung des Servicepunkts durch eine entsprechende Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit lag, kamen anschließend die Aufklärung, Information und Beratung sowie die Vermittlung und Begleitung hinzu, wobei letztere seltener eine übergeordnete Rolle spielten. So nehmen den Servicepunkten zufolge Begleitungstätigkeiten im Laufe der Zeit ab, da sich die Tandems weitgehend zu „Selbstläufern“ entwickeln. Hierin spiegelt sich auch die Hoffnung einiger Servicepunkte wider, die an den Austauschtreffen immer wieder die Vision äußern, dass die Servicepunkte im Optimalfall mit der Zeit überflüssig werden, da die Nachbarschaftshilfe sich eigenständig organisiert. Demgegenüber steht die Einschätzung anderer Beteiligten, die hierzu anmerken, dass, solange die anerkennungsfähige Nachbarschaftshilfe sich in einem komplexen Gefüge verschiedener Akteure und Voraussetzungen bewegt, die Wichtigkeit eines Servicepunkts nicht aufgehoben wird, da im Bedarfsfall eine entsprechend kompetente Anlaufstelle verfügbar sein muss.

5.6 Output und Wirkung der Servicepunkte

Für eine abschließende quantitative Bewertung sowie Wirkungsanalyse der Servicepunkte über den Projektzeitraum, stellt der Output eine wichtige Kenngröße dar. In der dritten Umfrage wurden die Servicepunkte gebeten, Angaben zu der Anzahl der stattgefundenen Beratungen, Vermittlungen und Begleitaktivitäten zu machen. Es gilt zu berücksichtigen, dass die Variationsbreite des Outputs einzelner Servicepunkte teilweise sehr unterschiedlich ausgefallen ist. Zurückgeführt werden kann dies u. a. auf die unterschiedlichen landesspezifischen Rahmenbedingungen und die Verschiedenheiten in Bezug auf die regionale sowie lokale Infrastruktur und Demografie. Bei den folgenden Aufstellungen handelt es sich daher um Summen- und Durchschnittswerte. Ebenfalls können auf Basis der Evaluation und des begrenzten Evaluationszeitraums keine verbindlichen Aussagen über die nachhaltige Wirkung der Servicepunkte

gemacht werden. Da die Einschätzung zur Wirkung der Servicepunkte auch eine Frage der Perspektive ist, werden für einen komplementären Einblick exemplarisch die Einschätzungen zweier Nachbarschaftshelferinnen angeführt.

5.6.1 Aufklärung, Information und Beratung

Wie viele Anfragen die Servicepunkte pro Monat von Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern erhalten haben und in welcher Form die Beratung erfolgte, ist in Tabelle 21 aufgeführt. Im Durchschnitt wurden pro Servicepunkt monatlich neun an der Nachbarschaftshilfe interessierte Personen aufgeklärt, informiert und beraten. Während über die Hälfte dieser Personen im telefonischen Austausch mit den Servicepunkten standen (51 %) wurden 41 % der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer persönlich vor Ort von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Servicepunkte beraten. Ein kleinerer Teil (14 %) wurde im E-Mail-Austausch informiert. Eine Betrachtung der Unterschiede zwischen den Einrichtungstypen offenbart, dass die Pflegestützpunkte (15) die meisten Beratungsgespräche pro Monat durchgeführt haben und hierbei weitaus häufiger telefonisch aktiv waren als andere Einrichtungstypen. Die hohe Anzahl an Beratungsgesprächen pro Monat kann bei den Pflegestützpunkten, die weitestgehend in Mecklenburg-Vorpommern verortet sind (vgl. Tabelle 12), u. a. auf die Infrastruktur des Flächenlandes und einem damit einhergehenden größeren Einzugsgebiet der einzelnen Pflegestützpunkte zurückgeführt werden.²¹ Dieser Umstand könnte ebenfalls eine Rolle bei der häufiger stattfindenden telefonischen Beratung spielen, da grundsätzlich weitere Wege bis zu den Einrichtungen zurückgelegt werden müssen und somit eine telefonische Beratung als zeit- und kostenökonomischer für die Betroffenen zu bewerten ist.

Zwei der befragten Seniorenbüros weisen im Zusammenhang mit den Beratungszahlen pro Monat darauf hin, dass die Anzahl der (potenziellen) Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer die von den Servicepunkten aufgeklärt, informiert und beraten werden, ihrer Erfahrung nach mit der Zeit abnimmt, und der Servicepunkt im Anschluss mit einer festen Gruppe von Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern zusammenarbeitet. So geben diese Seniorenbüros an, dass in den letzten Monaten des Evaluationszeitraums keine neuen Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer beraten wurden, sondern mit den bestehenden Tandems weitergearbeitet wurde.

²¹ Die 18 Pflegestützpunkte verteilen sich auf sechs Landkreise sowie zwei kreisfreie Städte. Im Schnitt entfallen somit ~ 2 Pflegestützpunkte auf einen Landkreis mit einer durchschnittlichen Bevölkerungsanzahl von ~ 201,017 und einer Fläche von ~ 2,912 km². Quelle: Landesamt für innere Verwaltung Standort Schwerin, 2019. Verfügbar unter: <https://www.laiv-mv.de/static/LAIV/Statistik/Dateien/Publikationen/A%201%20Bev%C3%B6lkerungsstand/A123/2019/A123%202019%2022.xls> (05.11.2020).

Tabelle 21: Aufklärung, Information, Beratung – Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer pro Monat. © Prognos AG 2020

Einrichtungstyp	n	Anzahl pro Monat			Beratungsform (in %)		
		min	max	MW	E-Mail	Telefon	Persönlich
Insgesamt	34	0	30	9	14 %	51 %	41 %
Pflegestützpunkte	14	5	30	15	6 %	69%	26%
Freiwilligenagenturen	6	2	30	10	11 %	31 %	49 %
Seniorenbüros / Altenhilfe	7	0	16	4	38 %	42 %	47 %
Mehrgenerationen- häuser	3	1	12	5	0 %	13 %	80 %
Servicebüros	1	5	5	5	20 %	60 %	20 %

Anmerkungen: Die Angaben beziehen sich auf das erste Quartal 2020. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte.

Die Tabelle 22 zeigt die Anzahl der Beratungen von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen pro Monat. Demnach wurden mit durchschnittlich 14 Personen pro Monat etwas häufiger hilfe- und pflegebedürftige Menschen von den Servicepunkten aufgeklärt, informiert und beraten. Erneut machten telefonische Kontakte (49 %) die häufigste Beratungsform aus, noch vor persönlichen Gesprächen (40 %) und E-Mail-Anfragen (9 %). Ein Blick auf die Unterschiede zwischen den Einrichtungstypen zeigt, dass erneut die Pflegestützpunkte mit 24 die meisten Beratungen pro Monat angeben haben. Dies ist aus den o. g. Gründen auch nicht verwunderlich. Hinzu kommt, dass in Mecklenburg-Vorpommern die Pflegestützpunkte auf Grund der flächen-deckenden Verfügbarkeit, die zentrale Anlaufstelle für hilfe- und pflegebedürftige (ältere) Menschen darstellen. Es ist davon auszugehen, dass die Angaben insbesondere der Pflegestützpunkte, zu der Anzahl der Anfragen von dieser Zielgruppe nicht zwischen spezifischen Kontaktaufnahmen, die sich ausschließlich auf die Nachbarschaftshilfe beziehen und allgemeinen Anfragen differenzieren. Wie gezeigt werden konnte, werden gerade die Beratungsgespräche von den Organisationen genutzt, um über die Breite der möglichen Angebote zu informieren und damit auch gezielt zur Bekanntmachung des Servicepunkts beizutragen sowie den Bekanntheitsgrad der Nachbarschaftshilfe in der Region zu steigern.

Tabelle 22: Aufklärung, Information, Beratung – hilfe- und pflegebedürftige Menschen pro Monat. © Prognos AG 2020

Einrichtungstyp	n	Anzahl pro Monat			Beratungsform (in %)		
		min	max	MW	E-Mail	Telefon	Persönlich
Insgesamt	34	0	50	14	9 %	49 %	40 %
Pflegestützpunkte	12	15	50	24	6 %	62 %	32 %
Freiwilligenagenturen	6	0	30	11	8 %	46 %	40 %
Seniorenbüros	9	0	34	10	19 %	24 %	49 %
Mehrgenerationen-häuser	3	1	12	5	0 %	73 %	25 %
Servicebüros	1	5	5	5	0 %	40 %	60 %

Anmerkung: Die Angaben beziehen sich auf das erste Quartal 2020. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte.

5.6.2 Vermittlung und Begleitung

Die Anzahl der vermittelten Tandems und die anschließende Begleittätigkeit pro Servicepunkt, differenziert nach Einrichtungstypen und Bundesland, sind in Tabelle 23 und Tabelle 24 zusammengefasst. 30 Servicepunkte machen Angaben zu ihren quantitativen Vermittlungsaktivitäten, wobei vier dieser Servicepunkte angeben, dass (bislang) keine Vermittlungen erfolgt sind und auch nicht mit aktiven Tandems zusammengearbeitet wurde. Acht weitere Servicepunkte führten selbst keine Vermittlungen durch, jedoch arbeiteten sie mit Tandems zusammen, die sich bereits kannten und daher nicht vom Servicepunkt vermittelt werden mussten. Keiner der Servicepunkte hat angegeben, dass die Vermittlungen ausschließlich durch einen Kooperationspartner erfolgten.

Seit der Onlinephase haben im Durchschnitt 25 Tandems pro Servicepunkt ihre Arbeit aufgenommen. Etwas weniger als die Hälfte dieser Tandems (~10, entspricht ~41 %) nimmt dabei den Entlastungsbetrag in Anspruch und wurde aktiv durch einen Servicepunkt vermittelt (42 %). Bei dem größeren Anteil handelte es sich dagegen bereits um bekannte Tandems (57 %). Dies wird auch durch die geführten Interviews bestätigt, in denen angegeben wird, dass diese schon vorab in einem Engagementverhältnis aktiv waren. Berücksichtigt man die unterschiedlichen Praxisphasen, die sich auf Grund von unterschiedlichen Projektverläufen für die einzelnen Bundesländer ergaben und zwischen fünf und elf Monaten betragen, haben sich pro Servicepunkt im Mittel zwei bis fünf Tandems pro Monat gebildet.

Dass die Wirkung eines Servicepunkts nicht zuletzt auch von den Rahmenbedingungen (u. a. der demografischen Beschaffenheit der Region und der Anzahl und Engagementbereitschaft der relevanten Zielgruppe im Einzugsgebiet der Organisationen) abhängig ist, zeigt auch die



Tatsache, dass, obwohl fast doppelt so viele Pflegestützpunkte (10) wie Freiwilligenagenturen (5) und Seniorenbüros (6) zu ihren Vermittlungsaktivitäten Angaben machten, die Pflegestützpunkte, Freiwilligenagenturen und Seniorenbüros im Schnitt fast annähernd gleich viele Tandems aktiv vermittelt haben (25,2 bis 29,7). Interessanterweise ist das Verhältnis zwischen aktiv vermittelten (24 %) und bereits bekannten Tandems (74 %) bei den Pflegestützpunkten im Vergleich zu den Freiwilligenagenturen (76 % und 24 %) und Seniorenbüros (69 % und 31 %) umgedreht. Mögliche Gründe hierfür werden weiter unten näher erläutert. Die Servicepunkte der Kategorie „Sonstige“ (d. h. Mehrgenerationenhäuser und Servicebüros) haben im Vergleich zu den anderen Organisationstypen vergleichsweise sehr wenige Tandems (~11) vermittelt. Zusätzlich konnte sich die große Mehrheit der hier betreuten Tandems bereits (98 %) und mussten demnach nicht vermittelt werden.

Im Schnitt wurden etwas weniger als 1/3 der Tandems (30 %) durch die Servicepunkte begleitet. Dies entspricht etwa 8 Tandems. Während die Freiwilligenagenturen und Seniorenbüros in über der Hälfte der Fälle ihre Tandems begleiten (53 % und 54 %), ist dies bei den Pflegestützpunkten lediglich in etwa 11 % der Tandems der Fall. Setzt man diese Zahlen ins Verhältnis zu dem Anteil der aktiv vermittelten Tandems, die bei den Freiwilligenagenturen (76 %) und Seniorenbüros (69 %) im Vergleich zu den Pflegestützpunkten (24 %) deutlich höher liegen, lässt dies den Schluss zu, dass aktiv vermittelte Tandems häufiger auch begleitet werden. Diese Annahme deckt sich mit den Aussagen verschiedener Servicepunkte auf den durchgeführten Werkstätten zum Thema Begleitung. Hier wurde darauf hingewiesen, dass Servicepunkte, die eine aktive Vermittlung unterstützen, auch ein entsprechend (höheres) Verantwortungsbewusstsein für die vermittelten Tandems praktizieren müssen und daher eine adäquate Begleitung anbieten sollten.

Tabelle 23: Anzahl Tandems pro Servicepunkt und deren Begleitung nach Einrichtungstyp. © Prognos AG 2020

Einrichtungstyp	n	Anzahl Tandems				Begleitung	
		Anzahl Tandems	davon: Tandems mit Entlastungsbetrag	Anteil Vermittlung Servicepunkt	Anteil Tandems kannten sich	Anzahl Tandems mit Begleitung Servicepunkt	Anteil Begleitung
Insgesamt	26	24,8	10,3	42 %	57 %	7,6	30%
Pflegestützpunkte	10	29,7	16,9	24 %	74 %	3,4	11 %
Freiwilligenagenturen	5	28,4	4,1	76 %	24 %	15	53 %
Seniorenbüros / Altenhilfe	6	25,2	13,2	69 %	31 %	13,5	54 %
Sonstige	5	10,8	0,4	2 %	98 %	2,5	23 %

Anmerkungen: Die Anzahl der Tandems bezieht sich auf den Zeitraum seit der Onlinephase. Dieser war zum Zeitpunkt der Befragung in den einzelnen Bundesländern unterschiedlich lang und lag zwischen fünf und zehn Monaten. Unter Sonstige fallen hier aufgrund des geringen Rücklaufs zudem Mehrgenerationenhäuser und ein Servicebüro. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte.

Die mit Abstand meisten Tandems pro Servicepunkt sind durchschnittlich in Hamburg (50) entstanden. Es folgt Mecklenburg-Vorpommern mit 28,3 und Schleswig-Holstein mit 20,7. In Nordrhein-Westfalen sind 17 Tandems zustande gekommen. Von der großen Anzahl der entstandenen Tandems in den Bundesländern, insbesondere Hamburg, Schleswig-Holstein und Nordrhein-Westfalen, ist jeweils der kleinere Anteil mit anerkannten Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern gebildet worden (in Hamburg 9,5 Tandems), die auch den Entlastungsbetrag in Anspruch nehmen. Der Großteil der Tandems bewegt sich damit im Rahmen der traditionellen (informellen) Nachbarschaftshilfe. Entsprechendes wurde auch von Servicepunkten in den Bundesländern Nordrhein-Westfalen, Schleswig-Holstein und Hamburg geäußert, die insbesondere die unklaren und teilweise (hohen) bürokratischen Hürden vor, während sowie nach einer Anerkennung kritisiert. In Reaktion darauf wurde von manchen Servicepunkten die Unterstützung der informellen und traditionellen Nachbarschaftshilfe (ohne Anerkennung) in ihrer Tätigkeit näher in den Fokus gerückt. Die Kritik bezieht sich in den Bundesländern dabei auf unterschiedliche Aspekte. Beispielsweise wurde in Hamburg, trotz der objektivierbaren Niedrigschwelligkeit der Anerkennungsvoraussetzungen von den beteiligten Servicepunkten, die (physische) Registrierung bei der Servicestelle Nachbarschaftshilfe als ein strukturelles Problem benannt. Betroffene Personen bemängeln, dass (aktuell) nur ein Standort für das gesamte Einzugsgebiet Hamburg zuständig ist und die Erreichbarkeit auf



Grund der Öffnungszeiten erschwert ist. Insbesondere dann, wenn die betreute pflegebedürftige Person zusätzlich mobilitätseingeschränkt ist, wird das persönliche vorstellig werden, welches für die Registrierung notwendig ist, als besonders problematisch angesehen.²² Die Gründe für den etwas kleineren Anteil an Tandems in Nordrhein-Westfalen, die den Entlastungsbetrag nutzen (9,3 Tandems), scheinen ebenfalls struktureller Art zu sein, sind jedoch anders gelagert und in erster Linie auf eine unzureichende Schulungslandschaft in Nordrhein-Westfalen zurückzuführen.²³ Auch in Schleswig-Holstein wird das Schulungsangebot als nicht ausreichend und nicht flächendeckend bemängelt. Die Rolle der Pflegekassen wird an dieser Stelle immer wieder hervorgehoben. Beiden Ländern gemein ist, dass der steuerrechtliche Status der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer sowie der Versicherungsschutz (d. h. Haft- und Unfallversicherung) nicht klar geregelt sind.²⁴ Ein deutlich höherer Anteil an Tandems, die auch den Entlastungsbetrag nutzen, ist in Mecklenburg-Vorpommern zustande gekommen. Obwohl die Anerkennung der Nachbarschaftshilfe in Mecklenburg-Vorpommern erst Ende des Jahres 2018 im Rahmen des vorliegenden Projekts forciert und eingeführt wurde, konnte in Kooperation mit der für die Pflegestützpunkte verantwortlichen Pflegekasse sowie weiteren Stellen frühzeitig ein umfangreiches Schulungsangebot etabliert werden.

Sowohl in Hamburg, Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein wurden die Tandems ähnlich häufig aktiv durch einen Servicepunkt vermittelt (~ 60 %). Die Ausnahme bildet Mecklenburg-Vorpommern. Die überwiegende Mehrheit der Tandems, kannte sich hier bereits vorher (87 %), wodurch keine aktive Vermittlung durch einen Servicepunkt notwendig wurde. Dies deckt sich mit dem aufgeführten Ergebnis in Tabelle 23 für die Pflegestützpunkte, die größtenteils aus Mecklenburg-Vorpommern stammen. In der mecklenburgischen Rechtsverordnung sind die Pflegestützpunkte als Anlaufstelle für die anerkannte Nachbarschaftshilfe als ein Angebot zur Unterstützung im Alltag direkt benannt. In der Folge wurde im Vergleich zu anderen

²² Aktuell (bis vorerst Ende September 2020) ist auf Grund der COVID-19-Pandemie und den damit einhergehenden Hygienemaßgaben keine persönliche Registrierung notwendig. Die Registrierung wird in dem Übergangszeitraum bei Zusendung der notwendigen Unterlagen per E-Mail oder per Post *vorläufig* erteilt. Weitere Informationen unter: <https://www.nachbarschaftshilfe-hh.de/>

²³ Mittlerweile wird unter dem Schirm der Regionalbüros für Alter, Pflege und Demenz auf Initiative des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen an Rahmenvereinbarungen mit (ausgewählten) Pflegekassen gearbeitet, um ein flächendeckendes Schulungsangebot für Personen der Nachbarschaftshilfe zu etablieren. Einige Organisationen führen zudem selbst organisierte und finanzierte Schulungen durch, um der stetig steigenden Nachfrage in bestimmten Regionen gerecht zu werden.

²⁴ Um Klarheit in Bezug auf den steuerrechtlichen Status der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer zu gewinnen, wurde durch das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen in Abstimmung mit der Finanzverwaltung NRW die „sittliche Pflicht“ als eine Maßgabe bei der Ausführung der nachbarschaftlichen Unterstützung eingeführt (vgl. § 3 Nr. 36 EStG). Ähnliches ist in Schleswig-Holstein durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren angestoßen worden. Damit die „sittliche Verpflichtung“ durch die Finanzämter akzeptiert wird, dürfen durch die anerkannten Nachbarschaftshelferinnen oder Nachbarschaftshelfer nicht mehr als eine hilfe- oder pflegebedürftige Person unterstützt werden. In Bezug auf den Versicherungsschutz wird in Schleswig-Holstein im Formblatt zur Erfüllung der Anerkennungsvoraussetzungen bereits darauf hingewiesen, dass ein entsprechender privater Haftpflichtversicherungsschutz mit einer empfohlenen Deckungssumme von mind. 2 Mio. € für Personen-, Sach- und Vermögensschäden vor der Tätigkeitsaufnahme vorliegen sollte. Weitere Informationen unter: www.schleswig-holstein.de.



Bundesländern die Nachbarschaftshilfe wesentlich enger mit einer übergeordneten Stelle organisiert und abgestimmt. Sowohl an dem Regionalworkshop II als auch an dem Werkstatttag wurde hierzu angemerkt, dass trotz der Chancen, die eine Vermittlung bietet, die Servicepunkte vornehmlich ihre Kommunikation auf bereits einander bekannte Personen ausrichten. In den allermeisten Fällen seien Vermittlungen daher schlichtweg nicht notwendig. In den weiteren Bundesländern, in denen die Servicepunkte eigenverantwortlicher und selbstständiger agieren können, wurde dagegen eine breitere Ansprache praktiziert.

Analog zu den Ergebnissen in Tabelle 23 wurden auch mit Blick auf die Bundesländer im Schnitt etwas weniger als 1/3 der Tandems (30 %) durch die Servicepunkte begleitet. Die anteilmäßig meisten Begleitaktivitäten fanden dabei in Nordrhein-Westfalen statt, wo 74 % der Tandems betreut wurden. Auf der einen Seite gilt, dass bei aktiven Vermittlungen das Verantwortungsbewusstsein der Servicepunkte gegenüber diesen Tandems im Vergleich größer zu sein scheint. Auf der anderen Seite können diese Ergebnisse auch vor dem Hintergrund der Rahmenbedingungen der jeweiligen Länder interpretiert werden. Demnach könnten die häufigeren Begleitungsaktivitäten der Servicepunkte auch Resultat unklarerer Rahmenrichtlinien in den Bundesländern, hier Nordrhein-Westfalens, gewertet werden, die dazu führen, dass ein erhöhter Beratungsbedarf nach der Vermittlung aufkommt. Ebenfalls können Probleme zwischen den Tandems entstanden sein, die einer Mediation bedürfen. Immerhin geben noch 4 Servicepunkte (12 %) an, dass die Unterstützung des Tandems auch eine Mediation oder Streitschlichtung umfasste (vgl. Kapitel 5.5.4). Eine genaue Eingrenzung ist an dieser Stelle jedoch nicht ohne weiteres möglich.

Tabelle 24: Anzahl Tandems pro Servicepunkt. Begleitung nach Bundesland. © Prognos AG 2020

Bundesland	n	Anzahl Tandems				Begleitung	
		Anzahl Tandems	davon mit Entlastungsbetrag	Anteil Vermittlung Servicepunkt	Anteil miteinander bekannter Tandems	Anzahl Tandems mit Begleitung Servicepunkt	Anteil Begleitung
Insgesamt	26	24,8	10,3	42 %	57 %	7,6	30%
Hamburg	4	50	9,5	60 %	40 %	10,4	21 %
Nordrhein-Westfalen	8	17,0	9,3	64 %	36 %	12,5	74 %
Mecklenburg-Vorpommern	9	28,3	18,9	11 %	87 %	1,4	5 %
Schleswig-Holstein	5	20,7	4,5	60 %	40 %	5,9	39 %

Anmerkung: Die Anzahl der Tandems bezieht sich auf den Zeitraum seit der Onlinephase. Dieser war zum Zeitpunkt der Befragung in den einzelnen Bundesländern unterschiedlich lang bei elf Monaten in Hamburg, zehn Monaten in Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein und fünf Monate in Mecklenburg-Vorpommern. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte.

5.6.3 Wirkungen

Auf Grundlage der Projektergebnisse lassen sich verschiedene Hinweise auf den Wirkungsgrad der Servicepunkte und die Effekte der Nachbarschaftshilfe im Speziellen ableiten.

Wie bereits zuvor ausgeführt, konnte im Rahmen der Aufbau- und Verstetigungsphase eine unterschiedliche Akzentuierung der Aufgaben der Servicepunkte beobachtet werden. Während die Servicepunkte in der zweiten und dritten Befragung von zahlreichen Maßnahmen zur Ansprache und Gewinnung von interessierten Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern sowie hilfe- und pflegebedürftigen Menschen und von umfangreichen Beratungstätigkeiten dieser Zielgruppen in Servicepunkten berichteten, waren insbesondere die Aktivitäten zur Vermittlung weniger umfänglich. Das spiegelt sich auch in den Einschätzungen der Servicepunkte aus der dritten und abschließenden Befragung zu den Wirkungen der eigenen Arbeit wider: 86 % der Servicepunkte sehen den eigenen Servicepunkt dabei vornehmlich als eine Anlaufstelle für Personen, die sich für die ehrenamtliche Nachbarschaftshilfe interessieren (vgl. Abbildung 65). Hiermit rücken sie die Beratungstätigkeiten in den Fokus der Servicepunktarbeit. Der Servicepunkt wird hierbei besonders als ein Verstärker bei der Bekanntmachung der Nachbarschaftshilfe und des Entlastungsbetrags wahrgenommen. Dies wird von der Mehrheit der befragten Servicepunkte bestätigt (57 % „trifft zu“, 22 % „trifft eher zu“).

Hinsichtlich der Regelmäßigkeit und Frequenz der nachbarschaftlichen Unterstützung, gibt die Mehrheit der Servicepunkte an, dass sich die Tandems in der Regel ein bis zweimal pro Woche treffen. Dies entspricht 76 % der befragten Servicepunkte (n = 29). Drei Servicepunkte teilen

mit, dass die Zusammenarbeit in manchen Fällen sogar noch häufiger erfolgt. Im Durchschnitt ergibt sich nach Erfahrung der Servicepunkte eine wöchentliche Unterstützungszeit von 13 Stunden. Es kann somit von einem umfangreichen und gleichzeitig stabilen Engagement ausgegangen werden, das nicht nur bedarfsgerecht, sondern vor allem regelmäßig stattfindet und damit sowohl den Vorstellungen der überwiegenden Mehrheit der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern entspricht, als auch den Wünschen und Erwartungen der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen. Etwa die Hälfte der befragten Servicepunkte sehen in ihrer Arbeit einen Beitrag zur Aufrechterhaltung und Stabilisierung der Tandems, sodass langfristige und auf Dauer ausgelegte Engagementverhältnisse entstehen (vgl. Abbildung 65). Während ein Teil diesbezüglich keine eindeutige Einschätzung abgegeben möchte (22 % „teils teils“) oder keine Angaben machen kann (5 % „weiß nicht“), geben 22 % der Servicepunkte dagegen an, dass dies eher nicht zutrifft (14 % „trifft eher nicht zu“, 8 % „trifft nicht zu“). Die Servicepunkte vertiefen an dieser Stelle jedoch nicht die Gründe dieser Einschätzung. Es ist davon auszugehen, dass, vor dem Hintergrund des Selbstverständnisses der Servicepunkte als vornehmlich Anlauf- und Beratungsstellen, die Möglichkeiten der aktiven Einflussnahme auf bestehende Engagementverhältnisse eher gering eingeschätzt werden und damit auch die Chancen, auf Dauer ausgelegte Engagements zu fördern.

In Bezug auf die Bewertung der Zufriedenheit der Zielgruppen zeigen sich die Servicepunkte insgesamt verhaltener. 41 beziehungsweise 38 % der Servicepunkte geben an, zu der Zufriedenheit der Zielgruppen keine Anmerkungen machen zu können. Zurückgeführt werden kann dies mutmaßlich u. a. darauf, dass Begleitaktivitäten nicht vollumfänglich in allen Servicepunkten durchgeführt werden und der persönliche Kontakt daher nicht immer über die Beratung hinweg bestehen bleibt. Abgesehen von diesem verhältnismäßig großen Anteil an Servicepunkten, die hierzu keine Auskunft geben können, sind die Einschätzungen hinsichtlich der Zufriedenheit der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer sowie der hilfe- und pflegebedürftigen Personen ansonsten überwiegend positiv und die Servicepunkte geben an, dass sich die Erwartungen beider Zielgruppen im Engagement erfüllt haben.

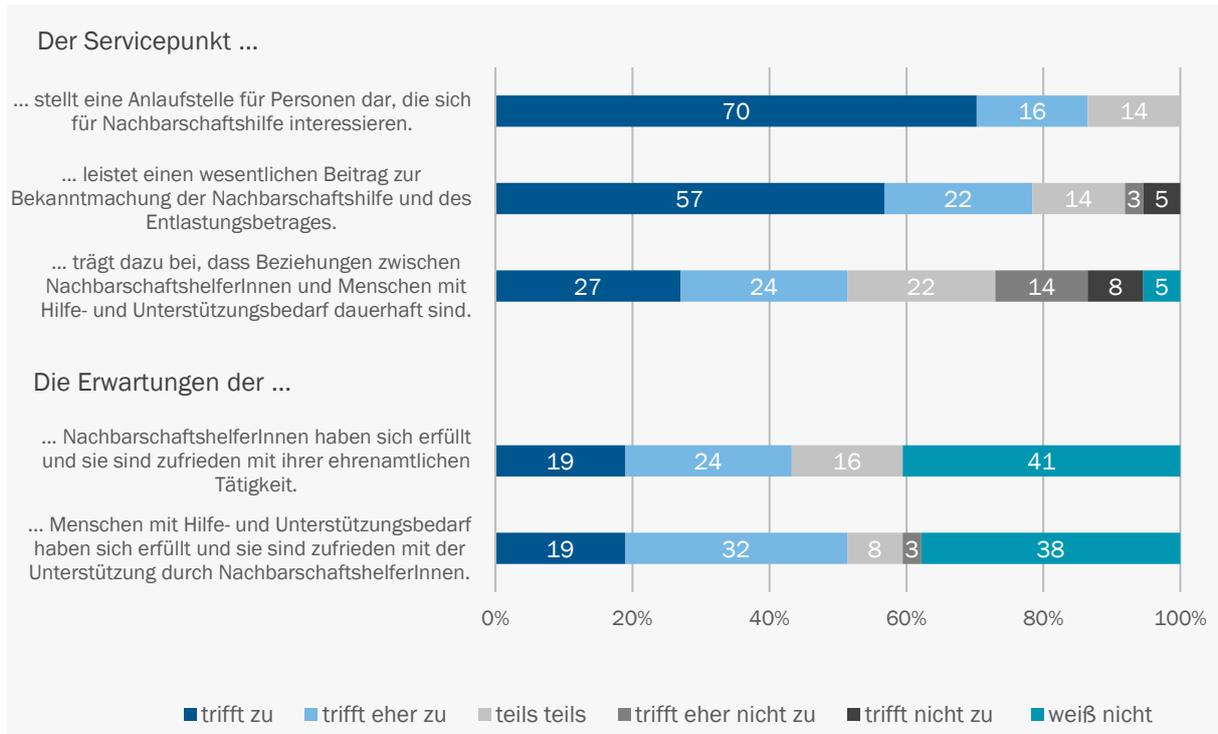


Abbildung 65: Erfolge der Servicepunkte. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 37 gewertete Antworten). © Prognos AG 2020

Exemplarisch geben die beiden nachfolgenden Interviews mit einer Nachbarschaftshelferin aus Mecklenburg-Vorpommern und einer weiteren aus Nordrhein-Westfalen, Aufschluss über den Beitrag, den die Servicepunkte auf Nutzerebene leisten. Während die Nachbarschaftshelferin aus Nordrhein-Westfalen den beiderseitigen Nutzen innerhalb des Tandems betont, hebt die Nachbarschaftshelferin aus Mecklenburg-Vorpommern darüber hinaus die Wichtigkeit der nachbarschaftlichen Unterstützung, insbesondere im Lichte des eigenen Älterwerdens hervor. Für Mecklenburg-Vorpommern wird darüber hinaus angemerkt, dass die Öffentlichkeitsarbeit grundsätzlich ausgeweitet werden könnte²⁵.



Interview mit einer Nachbarschaftshelferin aus Mecklenburg-Vorpommern

Insgesamt ist die Interviewpartnerin von den aktuellen Entwicklungen in der ehrenamtlichen Nachbarschaftshilfe in Mecklenburg-Vorpommern begeistert und dankbar über die Unterstützung durch den Pflegestützpunkt beziehungsweise Servicepunkt. Sie hofft, dass sich durch die Aktivitäten des Servicepunkts mehr Menschen ange-

²⁵ In Mecklenburg-Vorpommern wurde zunächst von einer breiten und umfangreichen Öffentlichkeitsarbeit abgesehen, um das noch nicht lückenlose Schulungsangebot bereits in der Anfangsphase zu überlasten. Nichtsdestotrotz wurde bereits früh im Projektverlauf von den beteiligten Pflegestützpunkten kommuniziert, dass das Angebot bereits an seine Grenzen stößt. Dieser apparente Nachbesserungsbedarf wurde u. a. auf dem entsprechenden Werkstatttag in Mecklenburg-Vorpommern diskutiert, ausdifferenziert und schließlich in Form eines Ergebnisprotokolls an die zuständige Stelle weitergeleitet.

sprochen fühlen, als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer aktiv zu werden. Bislang kennt sie in ihrer Kleinstadt eine weitere Person, die sich ehrenamtlich mit älteren Leuten beschäftigt. Sie vermutet, dass viele Leute gar nicht wissen, dass es ehrenamtliche Nachbarschaftshilfe und den Servicepunkt als Ansprechpartner für dieses Thema gibt. Auch der Entlastungsbetrag scheint ihr noch wenig bekannt. Jedoch gibt sie auch zu bedenken, dass die Unterstützung von älteren Menschen teilweise auch nicht für jeden etwas ist – „man muss dafür geboren sein“.

Menschen mit Hilfe- und Unterstützungsbedarf schätzen ihrer Meinung nach insbesondere den sozialen Kontakt und den Austausch. Wenn sie vor Ort ist, können Angehörige zudem entlastet werden und z. B. einen Spaziergang unternehmen. Neben dem finanziellen Aspekt, profitiert aber auch die Interviewpartnerin von dem Austausch und dem sozialen Kontakt und würde sich selbst auch eine Unterstützung aus ihrer Nachbarschaft fürs Alter wünschen, um später nicht so viel allein sein zu müssen.



Interview mit einer Nachbarschaftshelferin aus Nordrhein-Westfalen:

Die Interviewpartnerin bringt mehrmals ihre Begeisterung über das Projekt zum Ausdruck. Der Servicepunkt sei wichtig für die Verbindung zwischen Nachbarschaftshelferinnen oder Nachbarschaftshelfern und unterstützungsbedürftigen Personen. Sie schätzt es außerdem, dass keine Stelle dazwischengeschaltet ist, die Extrakosten verursacht.

Ihre Aufgaben und ihre Rolle als Nachbarschaftshelferin entspräche ziemlich gut ihren Vorstellungen. Sie ist davon überzeugt, dass die pflegebedürftige Person stark von der Unterstützung durch sie als Nachbarschaftshelferin profitiert. Am wichtigsten sei der soziale Kontakt. Sie könne nun auch Unternehmungen machen, was vorher nicht möglich war und sie bekomme auch mehr Unterstützung. Sie glaubt auch, dass ihre Tandem-Partnerin ohne die Begleitung in dieser Zeit eine professionelle Tagesbetreuung benötigen würde.

Ihr persönlich gebe die Beschäftigung sehr viel, es komme „viel zurück“. Sie freut sich, etwas Hilfreiches für jemanden gemacht zu haben. Wichtig sei ihr, dass sie nicht als hauswirtschaftliche Kraft eingesetzt würde. Das Geld, das sie für die Begleitung erhalte, passt gut und ist eine schöne Anerkennung.

Bezüglich der Bedeutung der nachbarschaftlichen Unterstützung zeigen sich auch die Servicepunkte sehr optimistisch und betonen damit die Rolle der Nachbarschaftshelferinnen und

Nachbarschaftshelfer im Quartier (vgl. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**). Fast 90 % vertreten dabei die Meinung, dass Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer wesentlich zur Entlastung von Angehörigen beitragen und außerdem die soziale Teilhabe von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen verbessern (76 %). 87 % der Servicepunkte sehen hierin eine Chance, dass dies auch einen effektiven Beitrag für einen längeren Verbleib dieser Personen in ihrer eigenen Häuslichkeit leistet.

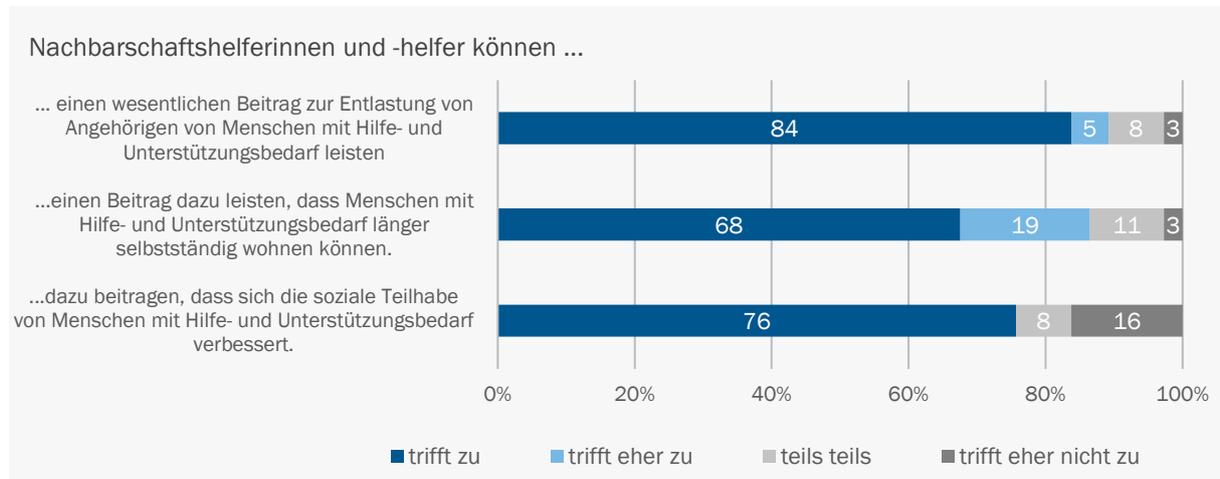


Abbildung 66: Erfolge der Nachbarschaftshilfe. Angaben in Prozent. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 37 gewertete Antworten). © Prognos AG 2020

Entsprechend der hohen Selbstwirksamkeitserwartung der Servicepunkte, gibt mit 73 % die überwiegende Mehrheit der befragten Servicepunkte an, dass diese das bestehende Servicepunkt-Angebot erhalten (38 %) beziehungsweise sogar ausweiten möchten (35 %), um das Thema Nachbarschaftshilfe noch intensiver bearbeiten zu können. Lediglich drei Servicepunkte teilen mit, dass das Vorhaben „Servicepunkt“ nach den im Projekt gemachten Erfahrungen für sie beendet ist und sie ihre Arbeit im Bereich der Nachbarschaftshilfe in anderer Form weiterführen wollen (Abbildung 67).

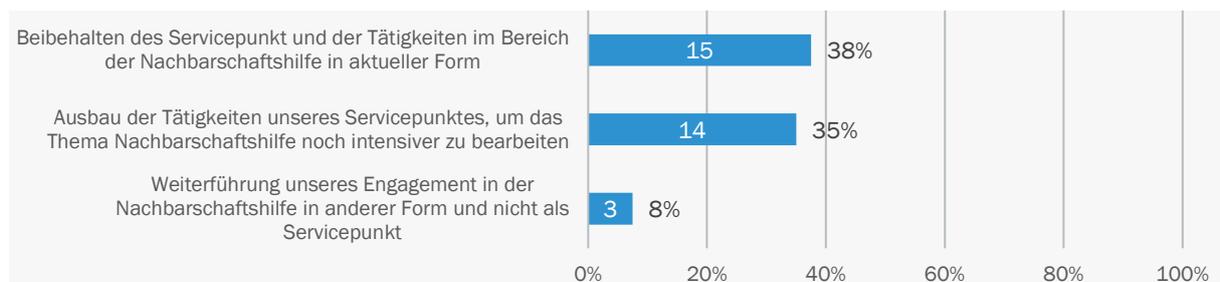


Abbildung 67: Verstetigung der Servicepunkte. Angaben in Prozent und absolut. Dritte Online-Befragung der Servicepunkte (n = 36 gewertete Antworten). © Prognos AG 2020

Als mögliche Gründe hierfür können einerseits die finanziellen beziehungsweise personellen und zeitlichen Ressourcen der Organisationen selbst angeführt werden (vgl. Kapitel 5.5.4), andererseits spielen auch die Rahmenbedingungen, festgelegt durch die Rechtsverordnungen der Länder, eine Rolle bei der Entscheidung, ob und wie eine Unterstützungsstruktur für Nachbarschaftshilfe aufrecht erhalten werden kann. So sind die Rahmenbedingungen in Hamburg beispielsweise deutlich restriktiver durch das Vorhandensein der *Servicestelle Nachbarschaftshilfe* und erfordern somit eine Abstimmung und entsprechend sinnvolle Profilierung eines Unterstützungsangebots. In diesem Zusammenhang kann auch das nachfolgende Statement eines Servicepunkts aus Hamburg interpretiert werden. An dieser Stelle wird nicht nur deutlich, wie wichtig ausreichende Ressourcen bei der Umsetzung eines Unterstützungsangebots sind, sondern es wird ebenfalls eine Annahme aus der Konzeptualisierungsphase des Projekts validiert, dass der Servicepunkt in der Regel keine alleinstehende Struktur darstellen sollte (vgl. Kapitel 2.3). Das exklusive Angebot wird als nicht ausreichend angesehen, um ein sinnvolles Clearing und damit auch eine umfangreiche Aufklärung über die Engagementmöglichkeiten in einer bestimmten Region zu gewährleisten, wodurch weder das regionale Angebot richtig abgebildet werden kann, noch die Nachfrage ausreichend bedient werden kann (vgl. Kapitel 2.3.3). In Hamburg kam für die Servicepunkte erschwerend hinzu, dass die Rahmenbedingungen nicht auch eine Zusatzfunktion in Form von z. B. einer Registrierungsoption durch eine entsprechende Beleihung beziehungsweise Beauftragung durch eine autorisierte Stelle vorgesehen hat ²⁶.



Statement eines Servicepunkts aus Hamburg:

Wir hatten uns zunächst dafür entschieden, den Servicepunkt als alleinstehendes Angebot aufzubauen und nicht an ein bestehendes Angebot anzugliedern, da viel Fachwissen erforderlich ist. Es zeigte sich jedoch, dass das Angebot für die Zielgruppen zu speziell war.

Erfolgsversprechender erscheint uns mittlerweile, die Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer in ein Angebot einzubetten, in dem vielfältigere Formen von Nachbarschaftshilfe, Besuchs- und Begleitdiensten enthalten sind. So fänden alle Interessierten das Richtige. Und von Zeit zu Zeit wäre es dann vielleicht die Nachbarschaftshilfe nach § 45 SGB XI.

²⁶ In Hamburg ist eine Registrierung des Tandems aus Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer und hilfe- und pflegebedürftiger Person in der Rechtsverordnung festgeschrieben. Diese Registrierung muss durch die behördlich beauftragte *Servicestelle Nachbarschaftshilfe* erfolgen. Im Projektverlauf wurde von den beteiligten Organisationen und Servicepunkten über die Austauschformate (u. a. Online-Raum, Telefonate und Werkstatttage) häufiger angemerkt, dass eine deutliche Aufwertung der Servicepunkte durch eine entsprechende Beleihung durch die Behörden erzielt werden könnte. Dies wurde zusammen mit der verantwortlichen Ansprechperson innerhalb der Behörde zu verschiedenen Zeitpunkten diskutiert, ohne jedoch eine Einigung erzielen zu können. Auf Grund eines personellen Wechsels steht eine Entscheidung diesbezüglich weiterhin aus.

In vielen anderen Fällen suchen die Menschen mit Unterstützungsbedarf und die Helferinnen und Helfer aber auch lediglich nach einer „einfachen“ ehrenamtlichen Betätigung, die wir zurzeit nicht vermitteln können. Ein solch umfassendes Angebot umzusetzen, erfordert mehr Ressourcen, die wir zurzeit nicht bereitstellen können.

Im Falle eines breit gegliederten ehrenamtlichen Besuchsdienstangebots würde es unserem Verständnis nach einer umfassenden Begleitung der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer seitens des Trägers bedürfen, die im „reinen“ Nachbarschaftshelfermodell ja an die Servicestelle Nachbarschaftshilfe angegliedert sind. Hier wären insbesondere hauptamtliche Ressourcen gefragt, für die zurzeit aber keine Finanzierung vorhanden ist.

Unser Fazit: Besser ein breites Nachbarschaftshilfe-Angebot konzipieren, wo jede und jeder das Richtige für sich findet. Dann haben die Freiwilligen in der Vermittlung mehr Freude, weil sie auch wirklich etwas bewegen können. In unserem anfänglichen Modell hatten sie öfter das Gefühl, nicht auf die Bedarfe eingehen zu können, weil ihr Nachbarschaftshelfer-Angebot eigentlich nie richtig passte und aufgrund der Formalitäten (Registrierung etc.) von den Interessierten zusätzlich als zu aufwendig empfunden wurde.

5.6.4 Zusammenfassende Einschätzungen

Servicepunkte können in Abhängigkeit von den geltenden Rahmenbedingungen sowie ihrer regionalen und lokalen Profilierung, als komplexitätsreduzierende und koordinierende Anlauf- und Beratungsstellen mit entsprechender „Lotsen-Funktion“, zu einer Vereinfachung des Zugangs zur anererkennungsfähigen Nachbarschaftshilfe in den jeweiligen Bundesländern beitragen. Sie stehen dabei nicht nur interessierten Empfängern der Nachbarschaftshilfe, sondern vor allem den interessierten und engagementbereiten Einzelpersonen beratend zur Seite. Beratung spielt für das Selbstverständnis der Organisationen, die einen Servicepunkt aufgebaut haben, eine zentrale Rolle und führt dazu, dass hierin gewissermaßen der „Dreh- und Angelpunkt“ der Aktivitäten im Servicepunkt gesehen wird. Mit der Beratung kann nicht nur Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit, sondern auch der Komplex der Aufklärung und Information abgedeckt werden. Im Erhebungszeitraum konnten pro Servicepunkt im Schnitt monatlich 23 interessierte Personen aufklärt, informiert und beraten werden (d. h. neun potenzielle Nachbarschaftshelferinnen und 14 hilfe- und pflegebedürftige Menschen). Dabei steht besonders der telefonische, aber auch persönliche Austausch im Vordergrund, wobei der E-Mail-Kontakt eine nicht unerhebliche Ergänzung im Beratungsangebot ausmacht. Über den gesamten Projekt- und Erhebungszeitraum betrachtet, konnten über die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit

sowie die Beratungstätigkeiten pro Servicepunkte im Mittel 25 Tandems oder zwei bis fünf Tandems pro Monat und Servicepunkte gebildet werden, die in einer gewissen Regelmäßigkeit von 1 bis 2 Tagen die Woche für insgesamt 13 Betreuungsstunden in einem in der Regel auf Dauer ausgelegten Engagementverhältnis zusammenkommen. Hieraus ergibt sich pro Servicepunkt ein gefördertes (kalkulatorisches) Unterstützungspotenzial von 325 Betreuungsstunden über den gesamten Projektzeitraum. Der Einfluss auf die Bildung dieser Tandems ist dabei in etwa vier von zehn Fällen direkter durch die Servicepunkte bedingt, insofern, dass diese eine aktive Vermittlung durchführen. In Hamburg sind mit 50 die mit Abstand meisten Tandems entstanden, gefolgt von Mecklenburg-Vorpommern (28,3), Schleswig-Holstein (20,7) und Nordrhein-Westfalen (17). Der Entlastungsbetrag wird dabei in etwas weniger als der Hälfte der Fälle in Anspruch genommen. Am häufigsten wird dabei von einer Anerkennung beziehungsweise Inanspruchnahme des Entlastungsbetrags abgesehen, wenn die „Beantragung“ von den interessierten Personen als zu bürokratisch empfunden wird, der Entlastungsbetrag als zu gering betrachtet wird, die Anerkennung als zu langwierig und kompliziert angesehen wird oder auf Grund einer nicht ausreichend entwickelten Schulungslandschaft im jeweiligen Bundesland u. a. die Erreichbarkeit erschwert wird (vgl. Abbildung 43).

Im Schnitt wurde insgesamt ein Drittel der Tandems in irgendeiner Form von den Servicepunkten begleitet. Begleitung stellt sich in den meisten Fällen als eine allgemeine und bedarfsgerecht stattfindende Beratungstätigkeit dar (vgl. Kapitel 5.5.4). Gerade in Bundesländern, in denen die Rahmenbedingungen im Vergleich mehr Interpretationsspielräume bieten, scheint dabei der Anteil an Begleitungen höher zu liegen. In Nordrhein-Westfalen lag der Anteil der Begleitungen bei 74 %, gefolgt von Schleswig-Holstein mit 39 %, Hamburg mit 21 % und Mecklenburg-Vorpommern mit 5 %. Relativiert werden muss diese Einschätzung vor dem Hintergrund, dass ein großer Teil der beteiligten Organisationen immer wieder die Wichtigkeit einer Begleitung betont hat, gerade, wenn durch eine aktive Vermittlung zwei nicht direkt bekannte Personen zusammengebracht worden sind. Es lässt sich hier also auch von einem höheren Verantwortungsbewusstsein gegenüber selbst vermittelten Tandems ausgehen, was Einfluss auf den Anteil der Begleitungen nimmt. Dies trifft vor allem auf Nordrhein-Westfalen zu.

Die große Mehrheit der Servicepunkte sieht in der Nachbarschaftshilfe einen wichtigen Baustein in der häuslichen Versorgung und eine sinnvolle Ergänzung zu professionellen Angeboten, sodass hilfe- und pflegebedürftigen Menschen soziale Teilhabe ermöglicht wird, diese möglichst lange in den eigenen vier Wänden verbleiben können und gleichzeitig pflegende Angehörige entlastet werden (vgl. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**). Entsprechend der Erwartung der beteiligten Einrichtungen, durch ihre Arbeit rund um den Servicepunkt und der damit verbundenen Beratungs- und Aufklärungsarbeit, zur Aufklärung zu



den Angeboten zur Unterstützung im Alltag, der Nachbarschaftshilfe und dem Entlastungsbeitrag beizutragen und letztlich die häusliche Versorgung von älteren Menschen damit effektiv zu verbessern, gibt mit 73 % die überwiegende Mehrheit der befragten Servicepunkte an, dass diese das bestehende Servicepunkt-Angebot auch erhalten (38 %) beziehungsweise sogar ausweiten möchten (35 %) (vgl. Abbildung 67).

Ein Einfluss eines bestimmten Einrichtungstyps kann bei Betrachtung der Ergebnisse nicht unabhängig von den jeweiligen Rahmenbedingungen festgestellt werden und wird überdies von der geringen Stichprobe zusätzlich erschwert, weshalb eine abschließende Bewertung an dieser Stelle nicht erfolgen kann.

6 Schlussfolgerungen und Ausblick

Die gemeinsamen Projektziele, durch Servicepunkte einerseits ein neues Angebot bekannt zu machen und zu etablieren und andererseits die Versorgung von Menschen mit Hilfe- und Pflegebedarf in ihrer eigenen Häuslichkeit zu unterstützen, wurde der Einschätzung der überwiegenden Mehrheit der Servicepunkte nach erreicht. Die Servicepunkt-Tätigkeit und die damit verbundene Förderung der Nachbarschaftshilfe werden dabei als eine gute Möglichkeit angesehen, die Alltagsbewältigung von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen zu erleichtern und deren soziale Teilhabe zu stärken. Demzufolge stellt die Anerkennung von Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern im Rahmen der länderspezifischen Rechtsverordnungen gemäß § 45a SGB XI eine bedarfsgerechte Unterstützung von Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen dar, deren zielgerichtete und erfolgreiche Umsetzung durch kleinräumig und wohnortnah tätige sowie vernetzte Organisationen mit Servicepunkt unterstützt und gefördert werden können. Servicepunkte fördern damit in variierender Form sowohl lokale Versorgungssettings als auch die personenzentrierten Hilfe-Mix-Netzwerke Pflegebedürftiger und Angehöriger und können die Inanspruchnahme des Entlastungsbetrags unterstützen. Die modellhafte Erprobung hat gezeigt, dass der Aufbau von Servicepunkten als eine Stärkung und konzeptionelle Erweiterung der Case- und Caremanagementpotenziale funktioniert – unabhängig vom Organisationstyp. Die Schwerpunktsetzung und die Prämissen der Tätigkeit der Servicepunkte können hierdurch teilweise variieren. Auch die Servicepunkte sind überwiegend mit dem neuen beziehungsweise ausgebauten Tätigkeitsfeld zufrieden und planen dessen Fortbestand beziehungsweise Ausbau. Sowohl die Aufrechterhaltung als auch die Intensivierung der Bemühungen rund um den Servicepunkt sind jedoch auch von den finanziellen Möglichkeiten und zeitlichen Ressourcen der Organisationen beziehungsweise der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abhängig. Um an dieser Stelle eine Erleichterung auf Zeit sicherzustellen, ist in zwei Bundesländern ein entsprechendes Förderprogramm in Planung, um die Servicepunkte nachhaltig in der sozialpolitischen Infrastruktur zu verankern. In Mecklenburg-Vorpommern ist dies bekanntermaßen bereits geschehen.

Als Herausforderungen im Rahmen der Servicepunkt-Tätigkeit und bei der Mobilisierung von nachbarschaftlichen Potenzialen werden immer wieder Unklarheiten und Intransparenz in Bezug auf den Entlastungsbetrag, dessen steuerrechtlicher Einordnung sowie in Bezug auf den Versicherungsstatus des Engagements genannt. Hierbei werden diese Unklarheiten in den Bundesländern durch ein hohes Maß an Unwissenheit in den entsprechenden Strukturen zusätzlich verstärkt. Während in den meisten Bundesländern beispielsweise der Versicherungsschutz nicht eindeutig (d. h. Schleswig-Holstein, Nordrhein-Westfalen) oder zweifelsfrei (d. h.

Mecklenburg-Vorpommern) geklärt ist, sodass die Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer sich privat absichern müssen, wurde lediglich in zwei Bundesländern (Hamburg und Saarland) über eine entsprechende Registrierungsregelung eine rechtlich einwandfreie und dem Engagement förderliche Regelung getroffen, sodass die Engagierten hier über die Organisationen (subsidiär) abgesichert sind. Ebenfalls in Bezug auf den steuerrechtlichen Status wird in den meisten Bundesländern (Schleswig-Holstein, Nordrhein-Westfalen und Mecklenburg-Vorpommern) hilfsweise auf den § 3 Nr. 36 EStG verwiesen, der jedoch maßgeblich mit einer Begrenzung des nachbarschaftlichen Unterstützungspotenzials einhergeht, auf Grund der Notwendigkeit für familienfremde Personen mit ihrem Handeln einer „sittlichen Verpflichtung“ nachzukommen. Diese wird in der Regel nur dann angenommen, wenn nicht mehr als eine pflegebedürftige Person betreut wird. Als eine weitere Herausforderung werden die unterschiedlichen, teilweise zu bürokratisch ausgestalteten Anerkennungsvoraussetzungen in den Bundesländern benannt. Wobei hier besonders die unterschiedlichen Schulungsanforderungen hervorgehoben werden. Insbesondere in Grenzregionen ergeben sich hier Ungleichbehandlungen durch einen unterschiedlichen Schulungsaufwand. Darüber hinaus wird die lückenhafte Schulungslandschaft (insbesondere in Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein) als ein erhebliches Hindernis im Anerkennungsprozess betont. In diesem Zusammenhang wird die Rolle und Verantwortlichkeit der Pflegekassen immer wieder verdeutlicht. Sofern Finanzierungsmöglichkeiten gegeben und Interessenten vorhanden sind, versuchen Organisationen an dieser Stelle durch zielgruppenspezifische Qualifizierungsangebote einen Teil der Nachfrage durch z. B. Nachbarschaftshelferkurse mit einem Schwerpunkt auf „Demenz“ abzudecken, wobei dies auf der einen Seite nicht immer das passende Schulungsprofil für Interessierte darstellt und auf der anderen Seite nicht selten den tatsächlichen Bedarf verfehlt. Vor diesem Hintergrund ist es notwendig, auf einen Konsens zu einheitlicheren, unbürokratischeren und eindeutigeren Regelungen hinzuwirken und flächendeckende Qualifikationsangebote zu schaffen, die kostenfrei verfügbar sind. Ebenso ist eine transparente Kommunikation der Regelungen zwischen Akteuren, wie den Verordnungsgebern, den Kostenträgern und lokalen Schnittstellenorganisationen, wie den Servicepunkten, notwendig.

Eine Homogenisierung der Regelungen erscheint gerade vor dem Hintergrund, dass mindestens vier weitere Bundesländer zum Jahreswechsel 2020 zu 2021 die Einführung von Nachbarschaftshilfe im Rahmen ihrer Rechtsverordnungen planen²⁷, sinnvoll. Eine entsprechende Weiterentwicklung der Empfehlungen des GKV-Spitzenverbands wäre hierbei eine sinnvolle Möglichkeit, um eine Orientierungshilfe bereit zu stellen. Wesentlich erscheint eine Intensivierung des länderübergreifenden Fachaustausch, mit einem Fokus auf Steuerungselemente wie

²⁷ Angaben aus dem Expertenworkshop am 29. Juni 2020.



Versicherungsschutz, Qualifikationsinhalte und -umfang sowie Fachaspekte zu Inhalten des Leistungsangebots Nachbarschaftshilfe.

Das Potenzial von Servicepunkten im Rahmen von integrierten und vernetzten Versorgungsstrukturen ist an verschiedenen Stellen des Projekts deutlich geworden. Gerade in Bezug auf die Notwendigkeit der Koordination und Vernetzung verschiedener Hilfeformen gibt es sozialpolitisch Entwicklungsbedarf. Finanzierungsmöglichkeiten lokaler Versorgungsnetzwerke sind mit dem § 45c Abs. 9 SGB XI geschaffen worden. Zugleich sind im § 7c SGB XI die Grundlagen für ein integriertes Case- und Caremanagement angelegt, wodurch bundesweit gute Umsetzungsvoraussetzungen bestehen. Trotzdem sind im Rahmen dieses Projekts immer wieder fragmentierte Umsetzungen dieser Möglichkeiten, zu geringe Ressourcenausstattung, fehlende Verpflichtung und die Freiwilligkeit von Leistungen auf Seiten kommunaler Gebietskörperschaften sowie erhebliche Schnittstellenprobleme der verschiedener Leistungsrechtssysteme (SGB V, IX, XI sowie XII), fehlende interne Abstimmung und Verbindlichkeiten seitens der Kostenträger und Projektbefristungen als Hemmschwellen einer ganzheitlichen und nachhaltigen Umsetzung genannt worden. Dies lässt sich durch Servicepunkte nicht auflösen. Das Projekt hat aber deutlich gezeigt, dass eine bedarfsgerechte und wirkungsvolle Weiterentwicklung lokaler Versorgungsstrukturen und -angebote nicht nur auf gute Konzepte, sondern auf eine begleitend prozesshafte und bestenfalls zirkuläre Weiterentwicklung der zentralen Rahmenbedingungen gelingender Daseinsvorsorge angewiesen ist: „Es gibt nichts Gutes, außer: man tut es!“

7 Literaturverzeichnis

Besselmann, K.; Heerdt, C.; Stephan, N.; Hackmann, T.; Krämer, L. (2017): Bestandsaufnahme und Entwicklungsmöglichkeiten niedrigschwelliger Betreuungsangebote im Rahmen der Pflegeversicherung. Abschlussbericht. Berlin: BMG.

Bleck, C.; van Rießen, A. & Knopp, R. (Hrsg.) (2017). Alter und Pflege im Sozialraum: Theoretische Erwartungen und empirische Bewertungen. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Brandt, M.; Haberkern, K. & Szydlik, M. (2009). Intergenerational help and care in Europe. *European Sociological Review*, 25(5), 585-601.

Bundesamt, S. (2018). Pflegestatistik – Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung – Ländervergleich – Pflegebedürftige – 2017. Verfügbar unter: https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Gesundheit/Pflege/Publikationen/Downloads-Pflege/pflege-deutschlandergebnisse-5224001179004.pdf?__blob=publicationFile (05.11.2020)

Bundestag, D. (2016). Siebter Altenbericht: Sorge und Mitverantwortung in der Kommune. Bundestagsdrucksache, 18, 10210. Verfügbar unter: <https://www.bmfsfj.de/blob/120144/2a5de459ec4984cb2f83739785c908d6/7--altenbericht---bundestagsdrucksache-data.pdf> (05.11.2020)

Bursee, B. (2019). Wege zum Aufbau einer Freiwilligenagentur. Berlin: Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (bagfa) e. V. Verfügbar unter: https://bagfa.de/wp-content/uploads/2020/02/Leitfaden_Aufbau-FWA_2020_web.pdf (05.11.2020)

Hajek, A.; Lehnert, T.; Wegener, A.; Riedel-Heller, S. G. & König, H. H. (2018). Potential for informal care of the elderly in Germany: results of a representative population-based survey. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 51(6), 612.

Heusinger, J.; Hämel, K. & Kümpers, S. (2017). Hilfe, Pflege und Partizipation im Alter. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 50(5), 439-445.

Hoberg, R.; Klie, T. & Künzel, G. (2013). Eckpunkte für eine Strukturreform PFLEGE und TEILHABE. *Gesundheits- und Sozialpolitik*, 67(6), 41-45.

Jacobs, K.; Kuhlmeier, A.; Greß, S.; Klauber, J. & Schwinger, A. (2020). Pflege-Report 2019: Mehr Personal in der Langzeitpflege – aber woher? (p. 336). Springer Nature.

Jacobs, K.; Schwinger, A.; Klauber, J.; Greß, S. & Kuhlmeier, A. (Hrsg.) (2016). Pflege-Report 2016: Schwerpunkt: Die Pflegenden im Fokus. Stuttgart: ISchattauer Verlag.

- Klein, A. (2000). Bericht. Enquete-Kommission „Zukunft des Bürgerschaftlichen Engagements“. Forschungsjournal Soziale Bewegungen, 13(4), 97-100. Verfügbar unter: <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/14/089/1408900.pdf> (05.11.2020)
- Kremer-Preiß, U. (2017). Handreichung Quartiersentwicklung. Medhochzwei, Heidelberg.
- Naumann, D. (2014). Einflussfaktoren auf Pflegearrangements in Privathaushalten. Zentrum für Qualität in der Pflege – (Hrsg). Themenreport: Freiwilliges Engagement im pflegerischen Versorgungsmix (S 20-35). Berlin: ZQP. Verfügbar unter: [https://www.zqp.de/wp-content/uploads/Analyse Einflussfaktoren Pflege Privathaushalte.pdf](https://www.zqp.de/wp-content/uploads/Analyse_Einflussfaktoren_Pflege_Privathaushalte.pdf) (05.11.2020)
- Priller, E. (2009). Bericht zur Lage und zu den Perspektiven des bürgerschaftlichen Engagements in Deutschland. Impressum Förderer, 57. Verfügbar unter: <https://www.bmfsfj.de/blob/93402/a3639daa8a64f1a80352b78ac104a0fe/buergerschaftliches-engagement-bericht-wzb-pdf-data.pdf> (05.11.2020)
- Roß, P. S. (2017). Governance als Steuerungskonzept für Versorgungsgestaltung im Alter. In Evolution durch Vernetzung (S. 19-46). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Rothgang, H.; Schmid, A.; Maaß, L.; Preuß, B. & Wagner, C. (2019). Wissenschaftliche Evaluation der Umstellung des Verfahrens zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit (§ 18c Abs. 2 SGB XI) im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit.
- Schulz, E. & Geyer, J. (2014). Pflegebedarfe und Pflegesettings: Ein Vergleich formeller und informeller Pflege in ausgewählten europäischen Ländern. Vierteljahrshefte zur Wirtschaftsforschung, 83(4), 137-157.
- Schulz-Nieswandt, F. (2017). Kommunale Daseinsvorsorge und sozialraumorientiertes Altern. Zur theoretischen Ordnung empirischer Befunde. Baden-Baden: Nomos.
- Schulz-Nieswandt, F. (2020). Pflegepolitik gesellschaftspolitisch radikal neu denken. Gestaltungsfragen einer Reform des SGB XI. Grundlagen, Kontexte, Eckpunkte, Dimensionen und Aspekte. Berlin: KDA.
- Simonson, J. (2013). Freiwilliges Engagement in der Pflege und dem Gesundheitswesen. Zentrum für Qualität in der Pflege – ZQP (Hrsg). Themenreport: Freiwilliges Engagement im pflegerischen Versorgungsmix (S 20-35). Berlin: ZQP.
- Simonson, J.; Vogel, C. & Tesch-Römer, C. (2014). Freiwilliges Engagement in Deutschland. Der Deutsche Freiwilligensurvey, 2016. Verfügbar unter: <https://www.bmfsfj.de/blob/93916/527470e383da76416d6fd1c17f720a7c/freiwilligensurvey-2014-langfassung-data.pdf> (05.11.2020)



Sulzer, L. & J. Maetzel (2020): Evaluation zum Projekt „Förderung von Nachbarschaftshilfe durch Servicepunkte. Verfügbar unter: https://einzelhelfer.de/wp-content/uploads/2021/02/20201101_Endbericht-NH-Evaluation_Prognos.pdf (18.01.2021)

Vogel, C., Simonson, J. & Tesch-Römer, C. (2017). Freiwilliges Engagement und informelle Unterstützungsleistungen von Personen mit Migrationshintergrund. In Freiwilliges Engagement in Deutschland (pp. 601-634). Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Zigante, V. (2018). Informal care in Europe. Exploring Formalisation, Availability and Quality, EC.

Anhang

I. Übersicht Curricula „Nachbarschaftshilfe“

	NW (alt)	NW (neu)	MV	SH
Erstellt durch	Demenz-Servicezentrum Ruhr	Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz NRW	AOK Pflege Akademie	Stadt Flensburg, Fachbereich Soziales und Gesundheit, Fachstelle 50+
Kooperationspartner	-	Anerkannte Bildungseinrichtungen	Pflegestützpunkte	Die Familiäre Pflege Malteserkrankenhaus St. Franziskus; Die Familiäre Pflege Diakonissenkrankenhaus Flensburg, VHS Flensburg, ASB, DRK
Zeitumfang	12 UE (à 45 Minuten)	12 UE (à 45 Minuten)	8 UE (à 45 Minuten)	20 UE (à 45 Minuten)
Zeitliche Einteilung	2 Tage (1. Tag 5 Std., 2. Tag 7 Std.)	Keine Vorgaben	1 Tag, unterteilt in 4 Blöcke/Module von 90 Minuten	3 aufeinander folgende Tage nach Möglichkeit
Teilnehmeranzahl	-	20 Personen	min. 5 Personen, optimal 12 Personen, max. 15 Personen	6-8 Personen
Kursmethoden	Keine Vorgaben	Power-Point-Präsentation zur Durchführung und Handbuch zur Verfestigung des Wissens der Teilnehmenden	Vortrag, Erfahrungsaustausch und Selbstreflexionsübungen, Einzel-/Partner-/Kleingruppenübungen	-
Zertifikat	Ja	Ja	Ja	Ja
Module	6 Module	7 Module	4 Module	5 Module
Modul 1	Einführung (1 x 45 Minuten) Die Einführung beinhaltet die Vermittlung einer achtsamen und wertschätzenden Haltung zu den zu pflegenden Menschen. Sie gibt Einblicke in den Wandel des Pflegebegriffs und erklärt den Teilnehmenden, was sie in der Unterstützung der pflegebedürftigen Men-	Einführung (1 x 45 Minuten) Vorstellungsrunde, Einführung in die Rechtsverordnung, Anerkennungsvoraussetzungen, Tätigkeitsfelder der Nachbarschaftshilfe	Auftakt (2 x 45 Minuten) Vorstellung der Rolle der Pflegestützpunkte, Definition des Selbstverständnisses Ehrenamtlicher, Vermittlung von Grundlagenwissen für die praktische Umsetzung entsprechend der Landesverordnung (Registrierung- und Anerkennungsverfahren, Datenschutz,	Erste-Hilfe-Kurs (9 x 45 Minuten) Der Erste-Hilfe-Kurs wird von den Netzwerkpartnern angeboten (35 € pro Kursteilnehmendem). Kenntnisse über Erste-Hilfe-Maßnahmen.



	<p>schen erwartet. Die Teilnehmenden haben nach diesem Modul einen Einblick in ihre Aufgabe und Rolle.</p>		<p>Leistungsnachweis und Abrechnung).</p>	
Modul 2	<p>Krankheitsbilder und Behinderungen (2 x 45 Minuten) Die Teilnehmenden werden in einschlägige Krankheitsbilder, insbesondere Alterserkrankungen wie dementieller Syndrome eingeführt. Es wird der Begriff der Behinderung im Sinne der aktuellen UN-Konvention erklärt. Hierzu gehört auch ein kurzer Einblick in die Betreuung pflegebedürftiger und damit zumeist behinderter Kinder.</p>	<p>Umgang mit Beeinträchtigungen (2 x 45 Minuten) Definition der UN-Behindertenrechtskonvention, Allgemeines zu unterschiedlichen Beeinträchtigungen (u. a. seelische Beeinträchtigungen, Demenz, Suchterkrankungen, eingeschränkte Sinneswahrnehmungen).</p>	<p>Grundlagen (2 x 45 Minuten) Grundlagenwissen Pflege, Krankenbeobachtung und Krankheitszeichen sowie Sensibilisierung für Biografie- und bedürfnisorientierte Betreuungsangebote bei Pflegebedürftigkeit.</p>	<p>Rechtliche Grundlagen (1 x 45 Minuten) Besprechung verschiedener rechtlicher Aspekte, wie z. B. Versicherungsschutz, Datenschutz, Steuerrecht und Aufwandsentschädigung.</p>
Modul 3	<p>Kommunikation und sprachliches Handeln (3 x 45 Minuten) In diesem Modul wird vermittelt, wie mit den pflegebedürftigen Menschen kommuniziert werden soll. Es werden Sinnesbeeinträchtigungen und ihre Beachtung in der Kommunikation besprochen. Es gilt, das sprachliche Handeln mit dementiell oder psychisch erkrankten Menschen und Menschen mit Lernschwierigkeiten zu reflektieren und angemessene Formen anzuwenden.</p>	<p>Kommunikation (2 x 45 Minuten) Allgemeine Verhaltenstipps, Hindernisse in der Kommunikation, Tipps bei der Kommunikation, Umgang mit Konflikten.</p>	<p>Kommunikation (2 x 45 Minuten) Erweiterung der Kenntnisse über Kommunikation und Gesprächsführung.</p>	<p>Kommunikation, Motivation, Rolle, eigene Gesundheit (5 x 45 Minuten) Motivation für die Übernahme des Engagements erkennen, beleuchten und kritisch hinterfragen. Bewahrung der eigenen Gesundheit und Identifikation sowie Berücksichtigung der persönlichen Grenzen. Schwierigkeiten in der Kommunikation mit den zu Unterstützenden und der Umgang mit Nähe beziehungsweise Distanz.</p>
Modul 4	<p>Erste Hilfe (3 x 45 Minuten) Es soll Wissen vermittelt und Verhaltensweisen erschlossen werden, wie im Notfall gehandelt werden kann.</p>	<p>Erste Hilfe (2 x 45 Minuten) Erste-Hilfe-Maßnahmen in unterschiedlichen Situationen (u. a. Herz-Lungen-Wiederbelebung, Herzinfarkt, Schlaganfall, Asthma, Schock, Maßnahmen bei Stürzen</p>	<p>Abschluss (2 x 45 Minuten) Zusammenarbeit mit professionell Pflegenden, pflegenden Angehörigen, Pflegestützpunkten sowie an-</p>	<p>Hintergrundinformationen zum Krankheitsbild Demenz (2 x 45 Minuten) Essentielle Einblicke in das Krankheitsbild der Demenz und den Umgang mit kognitiv eingeschränkten</p>



		und Knochenbrüchen, Wiederbelebung mit Defibrillator).	deren Organisationen und Informationen über Netzwerke und Selbsthilfe.	Menschen. Möglichkeiten des validierenden Umgangs mit kognitiv eingeschränkten Menschen. Möglichkeiten bei herausfordernden Verhalten und die angemessene Reaktion darauf.
Modul 5	Zivil- und Sozialrecht (2 x 45 Minuten) Übersicht und Einblicke in die rechtliche Vertretung von Menschen (Betreuung/Vollmacht), Pflegeversicherung, Sozialversicherung.	Recht (2 x 45 Minuten) Begriff der Pflegebedürftigkeit, Leistungen der Pflegeversicherung, Nachbarschaftshilfe im rechtlichen Kontext.	-	Pflegerische Grundlagen für die Hilfestellung bei der Mobilisation/Hygiene (3 x 45 Minuten) Konkrete Hilfestellungen bei der Mobilisation der zu Unterstützenden sowie Schulung von Achtsamkeit und Weitsicht im Umgang mit körperlich oder kognitiv eingeschränkten Personen. Sturzprophylaxe, Transferschulungen, die Nutzung von Hilfsmitteln sowie der Umgang mit Sturzvorfällen werden sowohl theoretisch vorgestellt als auch in der praktischen Handhabung beleuchtet und eigenständig ausprobiert.
Modul 6	Einfache pflegerische Hilfen (3 x 45 Minuten) Es handelt sich um einen Pflegekurs, sodass einfache pflegerische Maßnahmen besprochen werden sollten. Auch in der Unterstützung im Alltag kann vereinzelt mit einfacher pflegerischer Unterstützung, z. B. beim Toilettengang gerechnet werden.	Einfache pflegerische und Alltagsorganisatorische Hilfen (2 x 45 Minuten) Den Alltag unterstützende Hilfen (u. a. Aufstehen von der Bettkante oder einem Stuhl, Aufstehen vom Boden, Fahren mit dem Rollator, Fahren mit dem Rollstuhl).	-	-
Modul 7	-	Abschluss (1 x 45 Minuten) Feedbackrunde, Ausgabe der Zertifikate.	-	-



II. Abschlussbericht der prognos AG zum Projekt

prognos

Wir geben Orientierung.

Auf den Abschlussbericht der prognos AG zur Evaluation des Projekts „Förderung von Nachbarschaftshilfe durch Servicepunkte“ kann über den folgenden Link zugegriffen werden.

