



Beko

...selbstbestimmt im Alter!

***Beratungs – und Koordinierungsstelle für  
ältere und pflegebedürftige  
Menschen  
in der Stadt und im Landkreis Gießen***

# ***Tätigkeitsbericht 2011***

Anschrift:  
Kleine Mühlgasse 8  
35390 Gießen

e-mail: [seniorenberatung@beko-giessen.de](mailto:seniorenberatung@beko-giessen.de)

Telefon: 0641-9790090  
Fax: 0641-97900928

## **Vorwort**

„Schritt für Schritt vorwärts, das Ziel im Auge“.

So lässt sich der bereits im Jahr 2010 begonnene und im Jahr 2011 weiter verfolgte Weg der BeKo beschreiben. BeKo und Pflegestützpunkt sollen – so ist es von den Trägern sowie Stadt und Landkreis Gießen gewollt – zusammenarbeiten und sich gleichzeitig inhaltlich voneinander abgrenzen.

Wie bereits in der Vergangenheit und seit über 10 Jahren erfolgreich praktiziert, sollen SeniorInnen und pflegebedürftige Menschen aus Stadt und Landkreis Gießen weiterhin umfangreiche Informationen, Beratung und Unterstützung erhalten, wenn das in ihrer persönlichen Lebenssituation erforderlich ist. Seit 1.5.2010 gibt es unter einem Dach zwei zentrale Anlaufstellen rund um das Alter und die Pflege, die Hand in Hand arbeiten, sich aber in der Wahrnehmung ihrer Aufgaben voneinander unterscheiden (werden).

Das BeKo-Konzept wurde von den beteiligten Trägern in enger Abstimmung mit Stadt und Landkreis Gießen überarbeitet und im Frühjahr verabschiedet. Die Lotsenfunktion der BeKo soll auch nach dem neuen Konzept weiterhin eine wichtige Rolle spielen. Jedoch soll die Beratung im Vorfeld zur Pflegebedürftigkeit mehr in den Fokus rücken. Darüber hinaus soll die Netzwerkarbeit im Landkreis Gießen ausgebaut werden.

Neue Vertragsverhandlungen wurden geführt und im Spätsommer erfolgreich zum Abschluss gebracht. Erstmals wurde eine Finanzierungszusage für 4 Jahre gegeben.

Die Arbeit der BeKo war daher geprägt von zahlreichen Umstrukturierungsmaßnahmen, sowohl inhaltlich als auch organisatorisch. Dieser Prozess zog sich über das komplette Jahr hin und wird in diesem Bericht näher erläutert.

Viele Absprachen und Dienstbesprechungen waren erforderlich und führten aufgrund der sehr guten kollegialen Zusammenarbeit zu guten Lösungen. Die enge Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung gab dem BeKo-Team die Sicherheit auf dem richtigen Weg zu sein.

Die im Bereich der Einzelfallhilfe und der Netzwerkarbeit geleistete Arbeit ist in den folgenden Seiten dokumentiert und näher präzisiert.

## **Leitbild**

Die Beratungs- und Koordinierungsstelle (im Weiteren BeKo genannt) soll unter Berücksichtigung eines ganzheitlichen Menschenbildes alten und/oder pflegebedürftigen Menschen ein niederschwelliges und überschaubares Beratungs- und Unterstützungsangebot zur Bewältigung ihrer Lebens- und Wohnsituation vorhalten.

Damit soll gewährleistet werden, dass diese Menschen auch bei nachlassenden Kräften und eingeschränkter Mobilität so lange wie möglich zu Hause verbleiben und ein weiterhin selbstbestimmtes Leben führen können.

## **Beteiligte Träger**

Die BeKo besteht seit Sommer 2000 und wird in Zusammenarbeit mit Stadt und Landkreis Gießen getragen von:

- Gemeinnützige Gesellschaft für Soziale Dienste der Arbeiterwohlfahrt, Stadtkreis Gießen mbH
- Caritasverband Gießen e.V.
- Diakonisches Werk Gießen
- Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband – Landesverband Hessen e.V.

## **Arbeitsaufträge**

Als zentrale Anlauf- und Vermittlungsstelle hat die BeKo die Aufgabe, ältere und/oder pflegebedürftige Menschen sowie deren Angehörige umfassend und trägerneutral zu informieren und zu beraten sowie im Bedarfsfall erforderliche Hilfen zu vermitteln und zu koordinieren.

Darüber hinaus soll die BeKo die Zusammenarbeit von Leistungsanbietern, Kostenträgern, Fachdiensten und behördlichen Einrichtungen der Altenhilfe fördern bzw. weiterentwickeln.

## **Rahmenbedingungen**

Die BeKo war im Jahr 2011 personell wie folgt besetzt: eine Diplom-Sozialpädagogin mit 20 Std. Arbeitszeit/Woche, eine examinierte Krankenschwester/Diplom-Pädagogin mit 26 Std. Arbeitszeit/Woche, eine Lehrerin mit Zusatzqualifikation mit 19,25 Std. Arbeitszeit/Woche und eine Verwaltungsfachkraft mit 19,5 Std. Arbeitszeit/Woche. Die BeKo war daher im Jahr 2011 mit 65,25 Std. Arbeitszeit/Woche (1,67 Vollzeit-Äquivalent bei einer 39-Stunden-Woche) für die Beratung und einer 0,5 Vollzeit-Stelle in der Verwaltung besetzt.

Offene Sprechstunde war montags bis freitags von 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr und montags von 15.00 Uhr bis 18.00 Uhr. Außerhalb der Sprechzeiten wurden Hausbesuche und Beratungsgespräche nach Terminvergabe geführt. Die Außensprechstunde in Grünberg fand mittwochs von 14.00 – 16.00 Uhr statt.

## Leistungsspektrum der BeKo

<b>Information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weitergabe von Informationen an Ratsuchende (ältere Menschen, Angehörige/Bekannte)</li> <li>• Bereithaltung und Verteilung von Adress-, Telefon- und Preislisten über ambulante, teilstationäre, stationäre Pflegeeinrichtungen, mobile soziale Dienste, seniorengerechte Wohnanlagen, Fachberatungsstellen, Ehrenamtskreise u.a. im Versorgungsbereich Stadt und Landkreis Gießen</li> <li>• Bereithaltung und Verteilung allgemeiner Informationsschriften</li> <li>• Information durch Öffentlichkeitsarbeit</li> <li>• Weitergabe von Informationen an Fachdienste</li> </ul>
<b>Beratung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorfeldberatung älterer Menschen ohne Hilfebedarf</li> <li>• Beratung älterer Menschen mit Hilfebedarf</li> <li>• Angehörigenberatung, insbesondere für pflegende Angehörige</li> <li>• Psychosoziale Beratung in Konflikt- und Krisensituationen</li> <li>• Informelle Beratung in sozialrechtlichen Angelegenheiten</li> <li>• Beratung von Mitarbeitern anderer Fachdienste in Einzelfällen</li> </ul>
<b>Organisation und Vermittlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation von häuslichen Unterstützungselementen für hilfe- und pflegebedürftige ältere Menschen</li> <li>• Organisation von Hilfen und Angeboten zur Entlastung von pflegenden Angehörigen</li> <li>• Vermittlung an andere Fachdienste in speziellen Angelegenheiten</li> <li>• Vermittlung von Tages-, Kurzzeit- oder Dauerpflege</li> </ul>
<b>Unterstützung und Begleitung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeitung und Fortschreibung eines Hilfeplanes</li> <li>• Begleitung im Hilfeprozess</li> <li>• Sicherstellung der Zusammenarbeit aller am Hilfeprozess beteiligten Partner</li> <li>• Ansprechpartner für Pflegebedürftige, Angehörige und Leistungserbringer</li> <li>• Unterstützung bei Antragstellung und Widerspruchsverfahren</li> </ul>
<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information der Öffentlichkeit über das Angebot der BeKo</li> <li>• Information der Öffentlichkeit zu Fachthemen</li> </ul>
<b>Vernetzungsarbeit im Versorgungsbereich</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herstellung und Vertiefung von Kontakten zu und Kooperationen mit Leistungsanbietern, Kostenträgern, Fachdiensten, Fachgremien und behördlichen Einrichtungen</li> <li>• Förderung der Zusammenarbeit oben genannter</li> <li>• Mitwirkung in verschiedenen Gremien</li> <li>• Sammlung, Aktualisierung und Weitergabe von Informationen zur Angebots- und Nachfragestruktur im Versorgungsbereich</li> <li>• Erhebung von Daten und Weitergabe an Entscheidungsträger</li> <li>• Informationsweitergabe an andere Fachdienste und Fachgremien</li> </ul>
<b>Interne Koordination</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weitergabe und Austausch von Informationen innerhalb der Organisationsinstanzen der BeKo</li> <li>• Weitergabe von Arbeitsaufträgen und Berichterstattung</li> </ul>

## **Einzelfallhilfe**

Insgesamt hatten im Berichtsjahr 1185 Ratsuchende das Angebot der BeKo in Anspruch genommen. Damit lag die Anzahl der Erstkontakte mit 185 Nennungen unter der des Vorjahres (2010: 1370 Erstkontakte). Dies ist auf den immer steigenden Bekanntheitsgrad des Pflegestützpunktes im Landkreis Gießen zurückzuführen. Trotz der Entlastung durch den Pflegestützpunkt war die Anzahl der „Beratungsfälle“ pro Vollzeitstelle wesentlich höher als in den vergangenen Jahren.

Wie auch in den Vorjahren waren es die Angehörigen und Bekannten (abs.: 708) die am häufigsten (59,7 %) den Kontakt mit der BeKo hergestellt haben. An zweiter Stelle folgten die Betroffenen, deren Anteil bei 25,5% lag. Die Ratsuchenden informierten sich über die bestehenden Hilfsangebote in der Stadt und im Landkreis Gießen. Der Wunsch so lange wie möglich in der eigenen Wohnung zu bleiben ist weiterhin sehr hoch. Hierbei wurden die Informations- und Adresslisten sehr gerne in Anspruch genommen.

Im Vergleich zum Vorjahr wurden auffällig wenige Erstkontakte durch andere Fachdienste hergestellt.

Die Beratungsgespräche erfolgten überwiegend am Telefon. Es wurden um 26 % weniger Termine in der Sprechstunde und bei den Betroffenen zu Hause vereinbart. Dies war begründet in der hohen Auslastung des BeKo- Teams. „Zeitaufwendige“ Hausbesuche wurden nur dann durchgeführt, wenn keine Angehörigen als Ansprechpartner zur Verfügung standen.

Die BeKo musste sich auf ihre „Lotsenfunktion“ beschränken, die Ratsuchenden oft an andere Fachdienste und Anbieter weiter verweisen oder die Angehörigen „intensiv“ in das weitere Vorgehen einbinden.

### **Anzahl der Ratsuchenden und Wohnort**

Anzahl der Ratsuchenden	Stadt Gießen	Landkreis Gießen	Wohnort außerhalb	Wohnort unbekannt
1185	496	506	69	114

Das Verhältnis der Anfragen aus der Stadt Gießen und aus den Kommunen im Landkreis Gießen hatte sich im Vergleich zu den Vorjahren verschoben. Erstmals lag die Anzahl der Kontakte aus dem Landkreis über denen aus der Stadt.

Auffallend mehr Anfragen kamen aus den Gemeinden bzw. Städten Allendorf, Fernwald, Laubach und Rabenau, auffallend abgenommen hatten Anfragen aus Hungen, Reiskirchen und Wettenberg.

Insgesamt fanden 374 Beratungen (2010: 478) in der Sprechstunde statt und es wurden 71 Hausbesuche (2010: 127) durchgeführt. Die Anzahl der Sprechstunden-terminen und Hausbesuche hatte sich damit im Vergleich zum Vorjahr reduziert. Auffällig war wiederum eine hohe Anzahl der E- Mail Kontakte (abs.:147). Vorwiegend handelte es sich hierbei um Anfragen der Angehörigen sowie das Versenden der Informations- und Adresslisten.

### Wer nahm Kontakt mit der BeKo auf?

Kontaktpartner	%	absolut
Angehörige / Bekannte	59,70%	708
Betroffene	25,50%	302
Fachdienste	6,20%	73
Behörden	1,20%	14
Sonstige	7,40%	88
Summe:	100,00%	1185

Wie auch in den Vorjahren bildeten die Angehörigen bzw. Bekannten wieder die größte Gruppe der Ratsuchenden, gefolgt von den Betroffenen selbst. Bei den Betroffenen handelte es sich zum einen um die noch fitten und jüngeren Senioren, die sich zu Möglichkeiten der Vorsorge informieren wollten, als auch um hilfebedürftige ältere Menschen, die Fragen zur häuslichen bzw. stationären Versorgung und deren Finanzierung hatten.

Insgesamt wandten sich mehr als doppelt so viele Frauen als Männer an die BeKo. Bei der altersmäßigen Verteilung der Ratsuchenden bildete erneut der Personenkreis der 71- bis 80-Jährigen den Schwerpunkt, gefolgt von den 81- bis 85-Jährigen. Darauf folgte die Altersgruppe der 86 bis 90 Jährigen.

Die Kontaktaufnahme durch Fachdienste (z.B. häusliche Pflegedienste, Krankenhaussozialdienste) ist von 9,8 % 2010 auf 6,2 % 2011 deutlich zurückgegangen. Auch die Kontaktaufnahme durch Behörden hat sich reduziert.

### Zu welchen Themen und Inhalten fanden die Beratungen statt?

	Themenbereich	%
1.	Informationen und Beratung in sozialrechtlichen Angelegenheiten	23,60%
2.	Versorgung im häuslichen Bereich	19,70%
3.	Beratung zum Betreuungsrecht: Vorsorgevollmachten, Patientenverfügungen, Anregung rechtlicher Betreuungen	11,00%
4.	Stationäre / teilstationäre Pflege	6,80%
5.	Psychosoziale Beratung	3,90%
6.	Wohnen im Alter	8,10%
7.	Hilfe und Beratung zu Antragstellungen	1,40%
8.	Weitergabe von Informations-/ Adresslisten	15,10%
9.	Gerontopsychiatrische Problematik	6,00%
10.	Sonstige	4,40%
	Summe:	100,00%

Auch im Jahr 2011 machten die sozialrechtlichen Angelegenheiten den größten Anteil der Beratungen aus. Dabei ging es vor allem um Informationen zu den Leistungen und Kosten bei ambulanter, teilstationärer und stationärer Pflege, Voraussetzungen und Ansprüche der Verhinderungspflege und Begutachtungen durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung. In den meisten Fällen handelte es sich um Beratungen im Vorfeld zur Pflegebedürftigkeit. Dieser Anteil war jedoch, im Vergleich zum Vorjahr, insgesamt rückläufig (2010: 29,1%, 2011: 23,6%). Dafür war der zweitgrößte Beratungsanteil - Versorgung im häuslichen Bereich - von 17,8 % (2010) auf 19,7% (2011) gestiegen. Hierbei wurden oft Entlastungsmöglichkeiten für Familienangehörige, Angebote für Demenzerkrankte und haushaltsnahe Dienste abgefragt.

Auffälligkeiten im Vergleich zum Vorjahr waren:

1. Vermehrte Anfragen nach einem Kurzzeitpflegeplatz
2. Vermehrte Anfrage nach Elternunterhalt
3. Rückgang der Beratungen zur 24-Std.-Versorgung
4. Rückgang der Hilfe bei Antragstellungen
5. Rückgang der Beratungen zu gerontopsychiatrischer Problematik (Demenz)
6. Vermehrte Weitergabe von Informations- und Adresslisten

## **Vermittlungstätigkeiten**

Im Jahr 2011 wurden insgesamt 294 Vermittlungen durchgeführt. Davon wurden in 44 Fällen häusliche Hilfen vermittelt, wie z. B. Haushaltshilfen, Pflegedienste, Essen auf Rädern oder Hausnotrufsysteme. Die Nachfrage nach einem Dienstleistungsangebot oder die Aushändigung von Listen stellte noch keine Vermittlung dar. Nur in den Fällen, in denen sichergestellt war, dass eine Kontaktaufnahme zwischen dem Betroffenen und einem Anbieter zustande kam, wurde dies entsprechend dokumentiert.

Den größten Anteil machte mit 229 Kontakten die Vermittlung an andere Fachdienste oder Behörden aus (Jahr 2010: 182). Oftmals entsprachen die Anfragen der Klienten nicht dem eigentlichen Aufgabengebiet der BeKo oder mussten durch weiterführende Fachberatungen ergänzt werden. Dabei handelt es sich vor allem um die Weiterleitung der Ratsuchenden an den Pflegestützpunkt, die Sozialdienste der Krankenhäuser, die Unabhängige Patientenberatung und andere Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände. Ebenso wurde an gerontopsychiatrische Ambulanzen bzw. niedergelassenen Psychiater und Neurologen vermittelt.

## **Vernetzungsarbeit mit Kooperationspartnern**

Die Netzwerkaktivitäten der BeKo nahmen eine wichtige Rolle ein und begleiteten die Mitarbeiterinnen das gesamte Jahr.

Die Vernetzungstätigkeiten dienten der Aktualisierung und Beschaffung von Informationsmaterial für anfragende Klienten (Broschüren, Informationslisten, etc). Außerdem gewährleisteten sie die Zusammenarbeit, die Erhöhung des Bekanntheitsgrades sowie den Informations- und Erfahrungsaustausch.

Im Jahr 2011 wurden insgesamt 648 Erstkontakte mit den in der Tabelle aufgeführten Netzwerkpartnern dokumentiert. Im Jahr 2010 waren es 571 Kontakte.

Die Netzwerkkontakte wurden vorwiegend telefonisch oder per Email geführt.

Aufgrund der inneren Umstrukturierung, der weiterhin hohen Anzahl an Nachfragen bei gleichzeitiger Personalreduzierung war von Seiten der BeKo im Berichtsjahr eine „Zurückhaltung“ in der Netzwerktätigkeit geplant. Dies ließ sich aber aufgrund der vielen Anfragen seitens der Netzwerkpartner nicht aufrechterhalten.

Nachfolgend ein Überblick, wie häufig und mit welchen Gruppen von Vernetzungspartnern die BeKo im Jahr 2011 in Kontakt war.

Vernetzungspartner	%	absolut
Dienstleister Pflege	48,60%	315
Sonstige Dienstleister	3,00%	20
Pflegeüberleitung/Sozialdienst Krankenhaus	7,70%	50
Kranken und Pflegekassen	1,30%	9
Fachdienste	12,50%	81
Behörden	15,40%	62
Seniorenbeirat/Ausländerbeirat	0,30%	2
Vereine(AWO, DRK, VDK, etc.)	7,50%	49
Ehrenamtskreise	0,40%	3
Kirchengemeinden	1,20%	8
Ärzte	2,60%	17
Wohnungsbaugesellschaften	1,80%	12
Seniorengruppen	0,30%	2
Sonstige	2,70%	18
Summe:	100,00%	648

Im Folgenden sind die Vernetzungskontakte nach Gemeinde bzw. Stadt aufgelistet.

Gemeinde/Stadt	%	absolut
Allendorf	2,32%	15
Biebertal	1,70%	11
Buseck	3,70%	24
Fernwald	3,40%	22
Giessen	45,68%	296
Grünberg	4,16%	27
Heuchelheim	2,16%	14
Hungen	1,55%	10
Langgöns	3,10%	20

Laubach	4,32%	28
Lich	2,16%	14
Linden	1,85%	12
Lollar	4,00%	26
Pohlheim	2,93%	19
Rabenau	2,16%	14
Reiskirchen	2,93%	19
Staufenberg	0,46%	3
Wettenberg	2,78%	18
außerhalb	8,64%	56
Summe	100,00%	648

Die Inhalte der Kontakte stellen sich folgendermaßen dar:

	Maßnahme	%	absolut
1.	Austausch von Informationen	78,80%	395
2.	Anfrage an BeKo	5,10%	26
3.	Werbung für BeKo	7,70%	39
4.	Vortrag	1,90%	10
5.	Gremienarbeit	0,90%	5
6.	Sonstige	5,10%	26
	Summe:	100,00%	501

Um einen Eindruck über die Vielfältigkeit der Vernetzungsarbeit zu vermitteln, nachfolgend einige Beispiele für durchgeführte Maßnahmen:

#### Zu 1. Austausch von Informationen:

1. Organisation und Durchführung eines Treffens der Sozialdienste bzw. Pflegeüberleitungen der Krankenhäuser mit BeKo und Pflegestützpunkt. Ziel des Treffens war ein Info- und Erfahrungsaustausch.
2. Beim Gesundheitstag des Landkreises Giessen war die BeKo mit einem Stand vertreten.
3. Informationsaustausch mit der Verbraucherzentrale Giessen zum Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz.
4. Informationen per Email an alle Pflegedienste über das Vorliegen fremdsprachiger Informationsbroschüren in der BeKo.
5. Informationen per Email an die Pflegedienste über Angebote für Menschen mit Demenz.
6. Einholen von aktuellen Daten der Leistungsanbieter (z.B. Preise).
7. Umfrage bei allen ambulanten Pflegediensten über besondere Serviceleistungen (z.B. Nachtwache, Palliativversorgung, Pflegekurse etc.)

#### Zu 2. Anfrage an BeKo:

Hier wurde von Netzwerkpartnern oder anderen Dienstleistern nach aktuellen Informationen zu speziellen Themen und Informationslisten gefragt.

Außerdem wurden neu entstandene Angebote für Senioren vorgestellt.

#### Zu 3. Werbung für BeKo:

Die Erhöhung des Bekanntheitsgrades geht automatisch mit jeder Maßnahme einher. Besonders zu nennen sind an dieser Stelle Dienstleister, die noch nicht im direkten Kontakt zur BeKo standen, bzw. deren Angebot neu entstanden ist.

#### Zu 4. Vortrag:

Wie in jedem Jahr wurde die Arbeit der BeKo zu verschiedenen Anlässen vorgestellt, z.B. im Rahmen von einer Schulung für Demenzpaten der "Initiative Demenzfreundliche Kommune".

Die Kontaktstelle für Selbsthilfegruppen organisierte eine Veranstaltung zum Thema „Alter und Pflege“, zu der ein Vortrag der BeKo gehalten wurde.

#### Zu 5. Gremienarbeit:

Im Berichtsjahr war die BeKo in folgenden Gremien regelmäßig vertreten:

- Seniorenkommission Landkreis Gießen,
- Prozess „Älter werden in Gießen“, Arbeitsgruppe „Pflege, Betreuung, Beratung“.

#### Zu 6. Sonstige:

Hervorzuheben ist hier die Organisation einer Fachveranstaltung zum Thema „Scham und Menschenwürde“ (siehe auch Öffentlichkeitsarbeit) im 1. Quartal 2011.

### **Öffentlichkeitsarbeit**

Im vergangenen Jahr war die BeKo zu 6 verschiedenen Themen bzw. Anlässen in der regionalen Presse vertreten.

Erwähnenswert ist an dieser Stelle das Pressegespräch zum Thema „Osteuropäische Hilfskräfte“, das aufgrund seiner Aktualität aufgearbeitet und an die Öffentlichkeit kommuniziert wurde.

Auch die Vertragsunterzeichnung der Zuwendungsgeber der BeKo (im September) wurde durch die Presse veröffentlicht.

Zur Fachveranstaltung „Scham und Menschenwürde“ gab es eine ausführliche Berichterstattung.

Im noch laufenden Projekt „Älter werden in Gießen“ war die BeKo ebenso vertreten und wurde im Rahmen von zwei Veröffentlichungen erwähnt.

Hinzu kommen Mitteilungen z.B. im Rundbrief des VDK oder auch in Mitteilungsblättern der Gemeinden.

Insgesamt wurde die BeKo in dreizehn Artikeln erwähnt.

Wie schon benannt, konnte die Arbeit der Beratungsstelle im Rahmen eines Info-standes beim Gesundheitstag des Landkreises Gießen im Mai 2011 der Öffentlichkeit vorgestellt werden.

## **Das neue BeKo-Konzept**

Der Anteil an älteren Menschen nimmt jährlich zu und wird weiter wachsen. Dies belegen auch die in den letzten 11 Jahren geführten BeKo-Statistiken. Von 2001-2009 nahm die jährliche Anzahl an Erstkontakten um 44% zu, was einer jährlichen durchschnittlichen Steigerung von 5% entsprach.

Es gab und gibt nicht nur immer mehr Menschen mit Pflegebedarf die Rat und Unterstützung benötigen, sondern ebenso viele ältere Menschen, die im Vorfeld von Pflegebedürftigkeit einen Bedarf an Beratung und Unterstützung zur Alltagsbewältigung haben. Dazu gehört z.B. die Beratung zu haushaltsnahen Dienstleistungen, deren Inanspruchnahme als Einstieg in das Hilfesystem betrachtet werden kann. Unterstützungs- und Entlastungsmöglichkeiten der Familienangehörigen oder der Unterstützungsbedarf bei allgemein altersbedingten Schwierigkeiten (z.B. zum seniorenge rechten Wohnen, Hilfe bei Schriftlichkeiten, Begleitung außer Haus etc.) zählen ebenfalls zum Beratungsspektrum.

Darüber hinaus gibt es immer mehr aktive, fitte Senioren, die sich in der nachberuflichen Phase bürgerschaftlich engagieren möchten und zunächst nicht genau wissen, wo sie sich Informationen holen können.

Das im Sommer verabschiedete neue BeKo-Konzept hat diese unterschiedlichen Zielgruppen in den Blick genommen und entsprechend neue Aufgaben für die BeKo formuliert. Im neuen BeKo-Flyer heißt es: „Die BeKo ist zentrale Anlaufstelle für ältere Bürgerinnen und Bürger aus Stadt und Landkreis Gießen. Sie und Ihre Familie erhalten umfangreiche Informationen und Beratung zur Lebensgestaltung und Alltagsbewältigung“.

Die bereits in der Vergangenheit praktizierte Netzwerkarbeit soll nach dem neuen Konzept weiter ausgebaut werden. Dabei ist eine engere Zusammenarbeit mit der Stadt und der Altenhilfeplanung des Landkreises Gießen vorgesehen.

Aufgabe des BeKo-Teams war es daher, das neue Konzept unter verschiedenen Fragestellungen zu durchleuchten und Ideen zu sammeln, wie die neuen Aufgaben in der Praxis umgesetzt werden können und wo zukünftige Perspektiven gesehen werden. Dieser Prozess wurde Mitte des Jahres auf den Weg gebracht und war auch zum Ende des Jahres noch nicht abgeschlossen. Dabei erhielt das BeKo-Team regelmäßige und intensive Unterstützung durch die Geschäftsführung der BeKo.

## **Inhaltliche und organisatorische Umstrukturierung**

Drei zentrale Fragen standen im Berichtsjahr im Mittelpunkt der Umstrukturierung:

1. Nach welchen Kriterien werden Ratsuchende von der BeKo an den Pflegestützpunkt weitergeleitet?
2. Welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede gibt es in den Aufgabenbeschreibungen von BeKo und Pflegestützpunkt?
3. Wie gestaltet sich zukünftig die Netzwerkarbeit?

Bedenkt man die langjährige erfolgreiche Arbeit des BeKo-Teams, so stellten diese Aufgaben zunächst ein schwieriges Unterfangen dar. Herkömmliche Denk- und Handlungsstrukturen mussten benannt, hinterfragt und reflektiert werden. Viele Unklarheiten, Unsicherheiten und Ängste standen im Raum. Wichtig war es, die Motivation zur Veränderung und Umstrukturierung trotz schwieriger Umstände aufrecht zu

erhalten. Die bereits in der Vergangenheit gelebte offene und vertrauensvolle Kommunikation kam dem BeKo-Team sehr zugute, so dass in den meisten Fällen zufriedenstellende Lösungen und Antworten gefunden werden konnten.

Sehr viele Besprechungen mussten anberaumt werden, auch unter Einbeziehung der Kollegen/-innen des Pflegestützpunktes. Ein Thesenpapier zum Stand der aktuellen Umsetzung des neuen BeKo-Konzeptes wurde entwickelt und der Steuerungsgruppe vorgelegt. Die Inhalte wurden ständig reflektiert.

Einige Aspekte der inhaltlichen Umstrukturierung zogen organisatorische Veränderungen nach sich: Die Verwaltungskraft wurde eingewiesen, im Erstkontakt abzuklären, ob der Ratsuchende an den Pflegestützpunkt weitervermittelt werden sollte oder von einer Kollegin der BeKo beraten wird. Ein neuer Flyer wurde entworfen und Ende des Jahres in Druck gegeben. Es wurde ein Protokoll angefertigt, in welchem regelmäßig schriftlich festgehalten wurde, wie sich die Überleitung von Einzelfällen an den Pflegestützpunkt gestaltete, besonders im Hinblick auf die Aus- und Überlastung der Mitarbeiterinnen.

Wegen der Vertragsverhandlungen mit Stadt und Landkreis Gießen erfolgte der Wechsel der Geschäftsführung erst im Sommer 2011. Frau Mangold vom Paritätischen Wohlfahrtsverband führte im 2. Halbjahr die Geschäfte der BeKo und unterstützte das BeKo-Team bei der inhaltlichen und strukturellen Umgestaltung.

Trotz der Überleitung von Einzelfällen an den Pflegestützpunkt war die Belastung des BeKo-Teams, bedingt durch die vielen Besprechungen, die umzusetzenden Maßnahmen und die nach wie vor hohe Anzahl der an die BeKo gerichteten Anfragen sowohl im Rahmen der Einzelfallhilfe als auch in der Netzwerkarbeit, außerordentlich hoch.

### **Zusammenarbeit mit dem Pflegestützpunkt**

Konzeptionell gesehen gab es einige Schnittstellen in der Aufgabenwahrnehmung von BeKo und Pflegestützpunkt. So war es von Beginn des Jahres an wichtig, die Unterschiede herauszuarbeiten, die dann zu einer klaren inhaltlichen Abgrenzung führen sollten. Dieser Prozess konnte unter guten Voraussetzungen auf den Weg gebracht werden, da beide Teams sehr bemüht waren eine kollegiale und konstruktive Zusammenarbeit herzustellen.

Da nach wie vor die meisten Anfragen bei der BeKo eingingen, wurden in mehreren Arbeitsschritten Kriterien für die Überleitung von Ratsuchenden an den Pflegestützpunkt formuliert und in die Praxis umgesetzt. Gegen Ende des Jahres lag ein Leitfaden zur Überleitung vor, der eine klare Zuordnung ermöglichte. Angestrebtes Ziel war es, die BeKo wegen der Übernahme neuer Aufgaben zu entlasten und gleichzeitig eine klare Aufgabentrennung zwischen BeKo und Pflegestützpunkt zu formulieren. Personen, die in eine Pflegestufe eingruppiert waren oder deren Angehörige wurden an den Pflegestützpunkt weiterverwiesen und dort beraten. Ältere Personen, die Informations- und Unterstützungsbedarf zur allgemeinen Lebens- und Alltagsgestaltung hatten bzw. sich präventiv beraten lassen wollten, verblieben bei der BeKo.

Eine Überleitung von Einzelfällen bei veränderten Problemlagen war ebenso möglich, wie die Zusammenarbeit an einem Fall bei komplexen Problemlagen (z.B. Pflegebedürftigkeit und Verwahrlosung). In seltenen Fällen wurden auch gemeinsame Hausbesuche durchgeführt. Darüber hinaus wurde auch in Einzelfällen die kollegiale Unterstützung in Anspruch genommen und Fallbesprechungen durchgeführt.

## **Verträge und Finanzierung**

Die Überarbeitung des Konzeptes der Beko und die Ausdifferenzierung neuer Verträge, die die Weiterarbeit der bewährten Beratungsstelle sichert, standen im Zentrum der Verhandlungen zwischen der Stadt Gießen, dem Landkreis Gießen und den beteiligten Trägern. Mit dem Vertragsabschluss im August wurde der verbindliche Rahmen geschaffen, um Beko und Pflegestützpunkt als einander ergänzende Angebote für die Bürgerinnen und Bürgern aus Stadt und Landkreis Gießen zu etablieren. Der Prozess der Umsetzung des neuen Konzeptes in die Praxis wurde voran gebracht und wird im Folgejahr zum Abschluss gebracht werden.

## **Ausblick**

Die Öffnungszeiten werden ab 01.01.2012 geändert und der neuen Situation angepasst. Eine neue Kollegin des Diakonischen Werkes wird mit 10 Std./Woche das BeKo – Team unterstützen. Damit wird der Stellenanteil des Diakonischen Werkes wieder auf 30 Stunden/Woche aufgestockt. Eine neue Verwaltungskraft wird mit 13 Stunden/Woche ihre Arbeit in der BeKo aufnehmen. Beide Kolleginnen werden eingearbeitet.

Die Fachkräfte werden wegen der Personalreduzierung in der Verwaltung Aufgaben aus diesem Bereich übernehmen müssen.

Die im Jahr 2011 gesammelten Ideen zur Umsetzung des neuen Konzeptes werden auf der Ebene der Einzelfallhilfe sowie auf der Ebene der Netzwerkarbeit nach Prioritäten gesichtet und erste Maßnahmen werden in der Jahreszielplanung 2012 formuliert.

Die Zusammenarbeit mit dem Pflegestützpunkt wird weiterhin reflektiert und im Sinne des neuen BeKo-Konzeptes optimiert.

Das EDV-unterstützte Dokumentations- und Statistikprogramm wird verändert und den neuen Aufgaben und Inhalten angepasst.

Zentrale Frage wird bleiben: Wie können bei weiterhin hoher Nachfrage seitens der Bevölkerung und reduziertem Personalanteil im Beratungs- und Verwaltungsbereich die neuen Herausforderungen bewältigt werden? Nach Antworten wird gesucht werden müssen.

Andrea Kramer

Stefanie Röhrsheim

Agnes Weps