

Ergebnisbericht POA

**Analyse der Ist-Situationen und Bedarfe
in den Senioren-Servicestellen 2008/ 2009**

Impressum

Bericht über die Interviews zur Ist- und Bedarfsanalyse der Senioren-Service-Stellen

Projekt: „Pflegeoptimierung im Kreis Siegen-Wittgenstein“ (POP)/
Teilprojekt zur Unterstützung der Analyse und Vernetzung
innerhalb der regionalen Angebotstruktur (POA)

Kooperationspartner: Kreis Siegen-Wittgenstein –Zukunftsinitiative Siegen-
Wittgenstein 2020 - Programm Leben und Wohnen im Alter–
Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V.
(dip), Köln

Befragungszeitraum: Dezember 2008 - Januar 2009

**Abschluss der
Berichterstattung:** März 2009

Autorin: C. Schmidt

**Wissenschaftliche
Projektleitung:** Prof. Dr. F. Weidner

Kontakt: Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V.
Hülchrather Str. 15, 50670 Köln

Telefon: 0221/ 46861 30

Fax: 0221/ 46861 39

E-Mail: c.schmidt@dip.de

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Vorbemerkung	5
I. Hintergrund und Ziele	6
II. Ergebnisse	8
1. Informations- und Angebotsvermittlung	9
1.1 Angefragte Themen	9
1.2 Komplexe Anfragesituationen	10
1.3 Anfragende	11
1.4 Bürgernahe Vernetzung	11
1.5 Vorgehen in der Angebotsvermittlung	13
1.6 Grenzen und Barrieren der Inanspruchnahme	14
1.7 Feedback	14
1.8 Öffentlichkeitsarbeit, Werbung	15
2. Örtliche Angebotsanalysen	15
2.1 Vorgehen der Analysen	16
2.2 Schwierigkeiten und Barrieren	17
3. Örtliche Anbietervernetzung	18
3.1 Allgemeine Bestandsaufnahmen	18
3.2 Örtliche Kompetenzrunden (ÖKPZ)	19
3.3 Vielfältige Anbieter-/ Akteursgruppen	20
4. Schnittstelle zur Einzelfallberatung in „Leben und Wohnen im Alter (LWA)“	20
4.1 Bedarfe zur Schnittstellengestaltung und -optimierung	22
4.2 Vorschläge zur Optimierung des Präventiven Hausbesuches und beobachtete Barrieren	23
4.3 Angrenzende Schnittstellen	24
5. Tätigkeitsbezogene Anforderungen und Schulungsbedarfe	24
6. Abgleich mit dem ersten Aufgabenprofil	25
6.1 Einschränkungen	26
6.2 Ergänzungen	27
7. Zielabgleich	27
III. Erste Schlussfolgerungen	28

Anhang:	
IV. Beschreibung des wissenschaftlichen Vorgehens	33
1. Vorbereitung und Vorgehen der Datenerhebung	34
2. Vorbereitung und Vorgehen der Interviewauswertung	35
Anlagen	
A Interviewleitfaden	38
B Ablaufmodell der Auswertung	40
C Info- und Rückmeldebogen zur kommunikativen Validierung	41
D Startliste der Ergebniskategorien	44
E Abschließendes Kategoriensystem (Übersicht)	45
Literaturverzeichnis	50

Vorbemerkung

Der vorliegende Bericht beschreibt die Konzeption und die Ergebnisse der im Dezember 2008 bis Januar 2009 geführten Interviews zur Ist- und Bedarfsanalyse in den Senioren-Service-Stellen des Kreises Siegen-Wittgenstein. Dabei ist der Bericht so verfasst, dass die dargestellten Ergebnisse (Kap. II) und die daraus gezogenen Schlussfolgerungen (Kap. III) auch ohne eine detaillierte Beschäftigung mit dem Anhang zum wissenschaftlichen Vorgehen nachvollzogen werden können.

Im Kapitel I werden der Hintergrund und die Ziele der Ist- und Bedarfsanalysen skizziert. Da der Bericht sich ausschließlich an Beteiligte wendet, wurde die Darstellung entsprechend kurz gehalten.

Das Kapitel II enthält einen ausführlichen Ergebnisbericht der gemeindeübergreifenden Auswertung. Das Kapitel ist nach sieben thematischen Aussagebereichen strukturiert (vgl. S. 9), deren Inhalte mit Beispielen aus den jeweiligen Kernaussagen der Ist- und Bedarfsanalysen detailliert beschrieben werden.

Vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse werden im Kapitel III erste Schlussfolgerungen gezogen. Es handelt sich erstens um Schlussfolgerungen im Hinblick auf eine zusammenfassende Reflexion der Ist-Situationen und Bedarfe der Senioren-Service-Stellen in überregionaler Perspektive. Zweitens sind mögliche Konsequenzen für eine bedarfsgerechte Zielsetzung und Planung des weiteren Vorgehens im Rahmen der „Zukunftsinitiative Siegen-Wittgenstein 2020 – Leben und Wohnen im Alter“ enthalten. In diesem Sinne sind der Bericht und die Schlussfolgerungen als konkrete Diskussionsgrundlage der Beteiligten zu verstehen.

Der Anhang des Berichtes ist der Darlegung des wissenschaftlichen Vorgehens gewidmet. Das Kapitel IV enthält jeweils knappe zusammenfassende Darstellungen und Begründungen zur Auswahl der Interviewmethode und zum Vorgehen in Datenerhebung und -auswertung. Abschließend folgen Anlagen zur Einblicknahme in die entwickelten Formulare und Verfahren sowie eine tabellarische Übersicht der Ergebniskategorien.

I. Hintergrund und Ziele

Die Interviews mit den Ansprechpartnern¹ der Senioren-Service-Stellen, zu denen im Folgenden berichtet wird, sind Bestandteil des Projektes „**Pflegeoptimierung im Kreis Siegen-Wittgenstein (POP)**“ – ein Kooperationsprojekt zwischen dem Kreis Siegen-Wittgenstein und dem Deutschen Institut für angewandte Pflegeforschung e.V. (dip). Dessen Teilprojekt POA („Pflegeoptimierung **A**ngebotsstruktur“) ist darauf gerichtet, die Analyse und Vernetzung innerhalb der regionalen Angebotstruktur zu unterstützen.

Dabei soll die Analyse sowohl den Bereich der professionellen und ehrenamtlichen Angebote umfassen (vgl. Abb. 1a, linke Seite) als auch dessen Abstimmung auf die Lebenssituationen und Bedarfslagen der Senioren berücksichtigen (vgl. Abb. 1a, rechte Seite). Auf der Angebotsseite geht es zunächst darum, einen systematischen Überblick über die regionalen Angebotsstrukturen zu gewinnen, -lücken zu identifizieren und die örtliche Netzwerkbildung zu unterstützen. Auf der Seite der Seniorenhaushalte liegt der Fokus vor allem auf den Fragen, inwiefern die Seniorenhaushalte derzeit mit den zentralen Beratungsangeboten erreicht werden und in welchen Bereichen relevante Angebotslücken zu bearbeiten sind. Dabei sollen sowohl die Perspektive der Hilfe bei bereits eingetretenem Bedarf als auch die der Vorbeugung einbezogen werden.

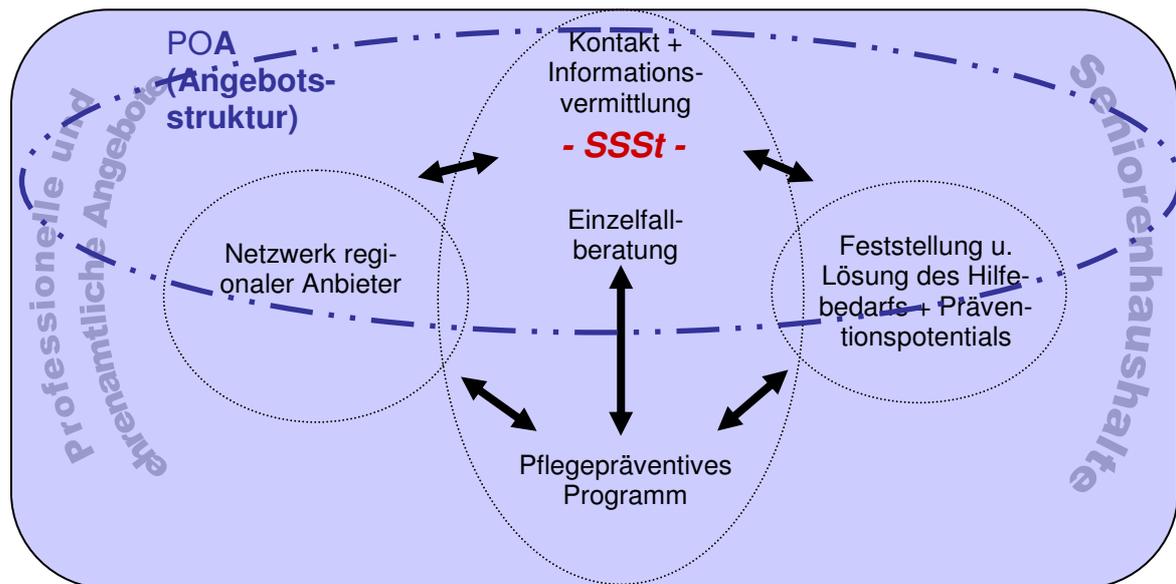


Abb. 1a Verortung des Teilprojektes POA in der kommunalen 'Landkarte' der Anbieter und Nachfrager zur Seniorengesundheit²

Für dieses Projektanliegen wurde die vorliegende **Ist- und Bedarfsanalyse der Senioren-Service-Stellen** mittels Interviews mit den jeweiligen Ansprechpartnern vor Ort zum Ausgangspunkt der Projektarbeit vereinbart. Die Entscheidung liegt darin begründet, dass die jeweils seit circa einem Jahr errichteten Servicestellen dem Konzept nach zentrale kommunale Knotenpunkte bilden - hier laufen die Kontakte zu Bürgern, regionalen Anbie-

¹ Die im Folgenden verwendeten Personen- und Berufsbezeichnungen stehen immer gleichwertig für beide Geschlechter, auch wenn sie nur in einer Form benannt sind.

² Aus Schmidt C: Präsentation im Arbeitskreis der Ansprechpartner SSSt und Berater LWA am 11. November 2008.

tern, kommunalen Multiplikatoren und den Akteuren auf Kreisebene für den Seniorenbereich zusammen. Damit stellen die dortigen Erfahrungen relevante Informationen für den Bereich der kommunalen Pflege- und auf die Seniorengesundheit bezogenen Infrastrukturplanung dar. Die Analyse der Angebotsstrukturen an dieser zentralen Schnitt- und Kontaktstelle zu beginnen, wurde daraufhin mit folgendem **Ziel** verbunden: Die Analyse sollte erstens ermöglichen, die örtlichen Bedingungen, Leistungen und Zusammenhänge sowohl in die Richtung der Bürgeranfragen und -bedarfe als auch in die Richtung der Datenerhebungen und Kooperationen mit den regionalen Anbietern zu beschreiben. Die Ergebnisse sollten zweitens zur Reflexion der Ist-Situationen und Bedarfe sowie zur bedarfsgerechten und zielgenauen Planung des weiteren Vorgehens genutzt werden.

Dementsprechend lautet die **Fragestellung** der vorliegenden Untersuchung:

- Wie sehen die Tätigkeitsbereiche, Prozesse und (Rahmen-) Bedingungen in den Senioren-Service-Stellen aktuell aus? Inwieweit passt die aktuelle Situation zu dem vor einem Jahr skizzierten Aufgabenprofil?
- Welche Ziele werden vor Ort angestrebt und welche Erfordernisse zur Zielerreichung (Strukturentwicklung, Qualifizierung, ...) werden für das nächste Jahr gesehen?

Als **Schnittstelle zum pflegepräventiven Programm** ist die zum Präventiven Hausbesuch in „Leben und Wohnen im Alter (LWA)“ und damit zum zweiten Teilprojekt PON („Pflegeoptimierung Nachfrager“) zu berücksichtigen (vgl. Abb. 1b). Hier soll der Präventive Hausbesuch als vorbeugendes Informations- und Beratungsangebot für weitgehend selbständig zu Hause lebende Senioren auf den regionalen Kontext angepasst, weiterentwickelt, implementiert und ausgewertet werden. Derzeit erfolgt die Entwicklung eines Erfahrungsberichtes der im vergangenen Jahr durchgeführten Beratungen. Die Ergebnisse der vorliegenden Analyse und die des Erfahrungsberichtes sollen abschließend zusammenführend diskutiert und für bedarfsgerechte Schlussfolgerungen zur Weiterarbeit genutzt werden. Als diesbezüglich zentrale Veranstaltung ist die gemeinsame Klausurtagung am 28. und 29. Mai 2009 geplant.

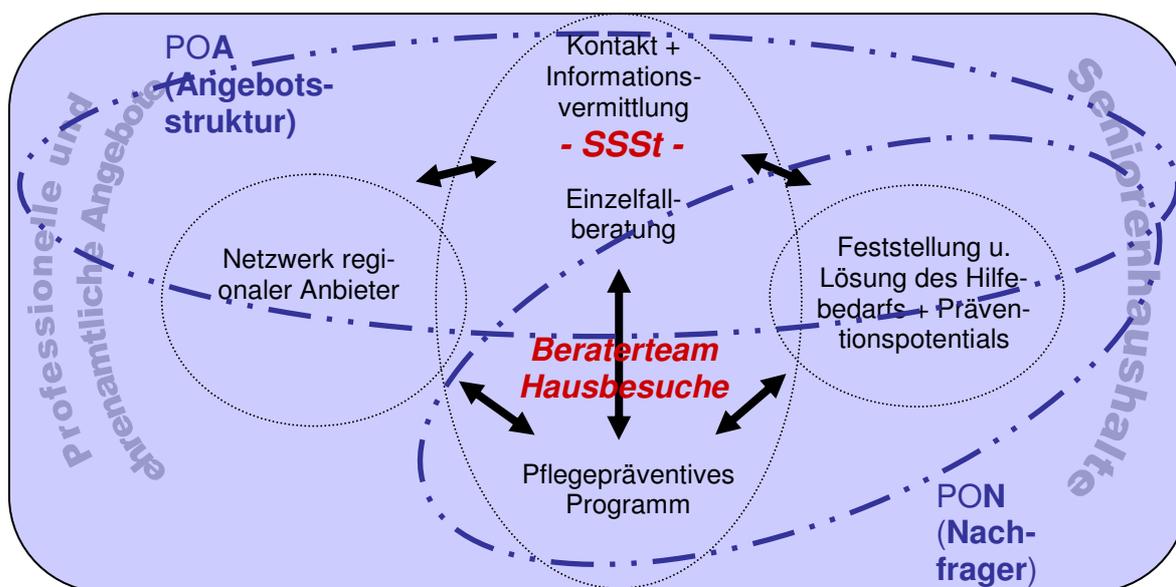


Abb. 1b Skizzierung beider Teilprojekte POA + PON in der kommunalen ‚Landkarte‘ der Anbieter und Nachfrager zur Seniorengesundheit³

³ Aus Schmidt C: Präsentation im Arbeitskreis der Ansprechpartner SSSt und Berater LWA am 11. November 2008.

II. Ergebnisse

Die Interviews konnten in den nachstehenden zehn der kreisweit elf Städte/ Gemeinden und mit folgenden Gesprächspartnern geführt werden:

- Bad Berleburg: Ansprechpartner der SSSt
- Bad Laasphe: Ansprechpartnerin der SSSt, CareManager
- Burbach: Ansprechpartnerin der SSSt, CareManager
- Erndtebrück: Ansprechpartner der SSSt und CareManager in einer Person
- Freudenberg: Ansprechpartnerin der SSSt, CareManager
- Hilchenbach: Ansprechpartnerin der SSSt, CareManager
- Kreuztal: Ansprechpartnerin der SSSt
- Netphen: Ansprechpartnerin der SSSt
- Neunkirchen: Ansprechpartnerin der SSSt
- Wilnsdorf: Ansprechpartnerin der SSSt

Die geführten Interviews dauerten durchschnittlich circa 1,5 Stunden. Ihre Dokumentation erfolgte mittels Gesprächsverlaufsprotokollen. Zu deren Auswertung waren **zwei Auswertungsebenen** vereinbart: Es wurde erstens für jede Stadt/ Gemeinde ein örtliches Ergebnisprotokoll erstellt, das die gemeindebezogenen Kernaussagen zusammenfassend darstellt (Auswertung I). Diese gemeindebezogene Auswertung erfolgte unter Wahrung der auch für die Interviewdurchführung vereinbarten Anonymität. Die örtlichen Ergebnisprotokolle gingen daraufhin ausschließlich den Interviewpartnern zu. Damit stehen sie ihnen zum einen zur örtlichen Reflexion bzw. Weiterarbeit zur Verfügung. Zum anderen wurden die Ergebnisprotokolle von den Interviewpartnern daraufhin geprüft, ob sie sich mit den Kernaussagen richtig verstanden fühlten und welche Aussagebereiche nachhaltig anonym bleiben sollen. Nach entsprechender Rückmeldung der Interviewpartner wurde diese gemeindebezogene Auswertungsebene zweitens um eine gemeindeübergreifende Auswertung ergänzt (Auswertung II). Deren Ergebnisse sollen nun im Folgenden detailliert vorgestellt werden. Mit ihnen wird folgender Anteil der den Ist- und Bedarfsanalysen zugrunde liegenden Fragestellung (vgl. Kap. I) beantwortet:

- Wie sehen die Tätigkeitsbereiche, Prozesse und (Rahmen-) Bedingungen in den Senioren-Service-Stellen aktuell aus? Inwieweit passt die aktuelle Situation zu dem vor einem Jahr skizzierten Aufgabenprofil?
- Welche Erfordernisse zur Erreichung der aktuell in den Städten/ Gemeinden formulierten Ziele werden für das nächste Jahr gesehen (Strukturentwicklung, Qualifizierung, ...)?

Antworten auf die Frage, welche Ziele aktuell vor Ort angestrebt werden, waren aufgrund ihrer Individualität und Vielfalt ausschließlich in den örtlichen Ergebnisprotokollen sinnvoll aufzugreifen.

Die nun folgende Ergebnisdarstellung der gemeindeübergreifenden Interviewauswertung (Auswertung II) wurde nach folgenden zentralen Aussagebereichen der Interviews strukturiert:

1. Informations- und Angebotsvermittlung
2. Örtliche Angebotsanalysen
3. Bestandsaufnahme zur örtlichen Anbietervernetzung
4. Schnittstelle zur Einzelfallberatung in „Leben und Wohnen im Alter (LWA)“
5. Tätigkeitsbezogene Anforderungen und Schulungsbedarfe
6. Abgleich mit dem ersten Aufgabenprofil
7. Zielabgleich.

1. Informations- und Angebotsvermittlung

Dem Aussagebereich der „Informations- und Angebotsvermittlung“ sind die meisten Kernaussagen aus den Interviews zuzuordnen. Deshalb wurden in diesem Themenbereich zahlreiche thematische Unterkategorien gebildet, die im vorliegenden Kapitel nacheinander vorgestellt werden.

1.1 Angefragte Themen

Die folgende Liste zeigt die in den Interviews beispielhaft genannten Themen, zu denen die Ansprechpartner der Senioren-Service-Stellen bisher angefragt wurden.⁴

- Begleitung zum Einkauf, Arztbesuch
- Belastung/ Unterstützungsbedarfe bei Angehörigenpflege
- Bestattungen
- Bildungs- und Freizeitangebote (z.B. Computerkurse, Fachvorträge, Begegnungsangebote, ehrenamtliches Engagement)
- Ermäßigungen (z.B. bei Schwerbehinderung) und Finanzierung von Hilfen
- Haushaltsnahe Hilfen (z.B. Schnee räumen, Gartenarbeiten, Einkauf, Raumpflege)
- Hausnotruf
- Hilfe zur Erledigung von Schriftverkehr, v.a. mit Behörden
- Infrastruktur (z.B. Busverbindungen)
- Pflegeleistungen (z.B. Hilfen zur häuslichen Pflege, Tagespflege)
- Renten- und Wohngeldfragen

⁴ Es wird kein Anspruch auf Vollständigkeit der Aufzählung und Trennschärfe zwischen den Themen erhoben, da entsprechend der gewählten Erhebungsmethode (vgl. Kap. IV) keine standardisierte Erfassung erfolgt ist.

-
- Seniorensport
 - Wohnen (z.B. Wohnraumanpassung, Betreutes Wohnen)

1.2 Komplexe Anfragesituationen

Über gezielte thematische Anfragen hinaus beschrieben sieben von zehn Interviewpartnern im offenen Erzählprinzip⁵ von einer oft fließenden Grenze zwischen der Situations-/Bedarfsanalyse und einer beratenden Interaktion. Folgende Ergebniskategorien der Interviewauswertung mit Beispielen aus den validierten Kernaussagen sollen das Phänomen näher beschreiben:

Kategorie 1:

Erstkontakte sind häufig geprägt durch alltagsnahe Schilderungen problematischer Situationen.

Beispiele für Kernaussagen:

Häufig Gesprächsbedarf in belastenden Situationen, v.a. solche, die Senioren mit ihren Kindern nicht besprechen können.

Bei schwierigen Situationen oft zunächst lange Gespräche, in denen auch Druck abgebaut wird.

Bürger beschreiben z.B. zunächst ihre Situation entweder, ohne direkt eine Lösung vor Augen zu haben, oder mit ersten, jedoch häufig nicht optimalen Lösungsversuchen (z.B. Umzug in ein Pflegeheim, weil das Ortszentrum mit Einkaufs- und Kontaktmöglichkeiten dort näher gelegen ist als zur derzeitigen Wohnung).

Kategorie 2:

Bei solchen Anfragen Grenze zwischen Situationsklärung/ Bedarfsanalyse und Beratung fließend.

Beispiele für Kernaussagen:

Herauszufinden, inwiefern Information/ bestimmte Hilfen oder doch Einzelfallberatung gebraucht wird, erfordert oft schon im Erstgespräch eine Art Situationsanalyse; Grenzziehung zwischen Aufgaben der SSSt und Einzelfallberatung nicht immer einfach (...).

Dabei ist der Übergang zwischen der im Erstkontakt stattfindenden Situationsklärung/ Bedarfsanalyse auf eine Anfrage hin und der Beratung oft fließend.

Zur Beantwortung von Anfragen klären sich die tatsächlichen Bedarfe zumeist erst im Laufe des Erstgespräches.

Für die künftige Strategieentwicklung zum Umgang mit komplexen Anfragesituationen erscheinen zudem folgende Kernaussagen eines Interviewpartners von Bedeutung:

⁵ Vgl. Interviewmethode S. 34

Weitere relevante Kernaussagen:

Anfragen häufig in Not (z.B. Mutter soll nach Heimübersiedlung wieder zurück nach Hause, weil Finanzierung nicht geklärt ist).

Frühzeitige Information und Unterstützung bezüglich z.B. Pflegehilfsmitteln, Behandlungspflege und Mahlzeitendienste bei Nichtinfragekommen einer Pflegestufe sowie finanzielle Leistungen sind sowohl ambulant als auch bei Kurzzeitpflege und Entlassungen wichtig. Der Austausch mit Sozialdiensten in Krankenhäusern wäre hilfreich.

Die Aussagen weisen auch darauf hin, dass die Inanspruchnahme des Angebotes der Senioren-Service-Stelle häufig erst in umfangreicher und dringender Bedarfssituation und speziell auch an der Schnittstelle so genannter Pflegeüberleitung aus stationären Einrichtungen in die ambulante Versorgung erfolgt.

1.3 Anfragende

Die Gruppe der Anfragenden ist heterogen. Sie kann unterteilt werden in

- Senioren selbst
- Angehörige, z.T. pflegende Angehörige
- Sonstige wie Ortsvorsteher, Vereine/ Anbieter, Ärzte – auch als Bedarfshinweis gebende ‚Dritte‘, zusammen mit Nachbarn und Freunden (vgl. Kap. II 1.4)

Die Einschätzungen zur mengenmäßigen Verteilung der drei Fraktionen variierten zwischen den Städten/ Gemeinden vielfältig. Sowohl die Senioren selbst als auch ihre Angehörigen wurden teilweise als größte Gruppe der Anfragenden benannt; in einem Fall wurden beide Parteien gleich groß eingeschätzt. Die letzte Gruppe war in allen Städten und Gemeinden, die hierzu Einschätzungen gaben, deutlich die kleinste.

1.4 Bürgernahe Vernetzung

In der Ergebniskategorie „Bürgernahe Vernetzung“ sind diejenigen Aussagen zusammengefasst, die Aspekte des Beziehungsaufbaus sowie einer Vernetzung mit und innerhalb der Zielgruppe beschreiben (vgl. Abb. 2). Darin enthalten sind Aussagen zu folgenden Dimensionen:

Es geht erstens um Wege und Möglichkeiten, das Vertrauen der (potenziell) Anfragenden zu gewinnen, um die Entscheidung vorzubereiten und zu unterstützen, Informationen einzuholen sowie Beratung und/ oder Hilfeleistungen in Anspruch zu nehmen (Unterkategorie „Beziehungsdimension“, vgl. auch Abb. 2).

Zweitens wiesen Interviewpartner auf die persönlichen Netzwerke hin, aus denen die bei ihnen Anfragenden derzeit und zukünftig kommen und mit denen sie bezüglich ihrer Lebens- und Gesundheitssituation verbunden sind. In den Interviews standen diese Hinweise zum einem im Zusammenhang mit Seniorentagen/ -messen, deren Durchführung auch

diese Netzwerkpartner versucht zu erreichen und einzubeziehen (Unterkategorie „persönliche Netzwerke“, vgl. auch Abb. 2). Zum anderen wurde von einigen Interviewpartnern beschrieben, dass sie auch Hinweise zu Bedarfslagen über so genannte ‚Dritte‘ bekommen - z.B. Nachbarn, Freunde, Ärzte - und wie sie damit umgehen (Unterkategorie „Bedarfshinweise gebende Dritte“, vgl. auch Abb. 2).

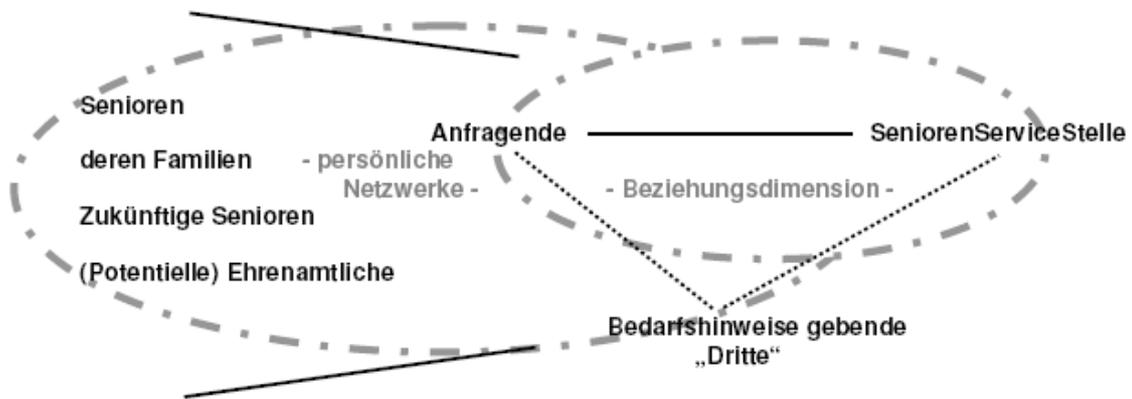


Abb. 2 Vernetzung mit und innerhalb der Zielgruppe

In der Unterkategorie der Beziehungsdimension wurden Aussagen gebündelt, die auf die Aufgabe und das Anliegen verweisen, **Vertrauen und eine vertrauensvolle Beziehung zur Zielgruppe** aufzubauen und zu unterhalten. Sie stehen oft im engen Zusammenhang zu den beobachteten Barrieren, das Angebot der Senioren-Service-Stellen (oder auch des Präventiven Hausbesuches) in Anspruch zu nehmen (vgl. Kap. II 1.6, 4.2). Folgende Ergebniskategorien der Interviewauswertung mit Beispielen aus den validierten Kernaussagen sollen den geäußerten Bedarf der bürgernahen Vernetzung in seiner Beziehungsdimension näher beschreiben:

Kategorie 1:

Niederschwellige Erstkontakte, Weiterempfehlungen und etablierte Kontakte aus anderen Themenfeldern als „Wegbereiter“ für Anfragen beobachtbar.

Beispiele für Kernaussagen:

Zum Abbau von Hemmschwellen Zugang über niederschwellige Angebote hilfreich, z.B. Vorträge. Gespräche über persönliche Belange (z.B. den Schwerbehindertenausweis, die Gestaltung der Pflege oder das Pflegebett) häufig erst nach weniger verbindlichem Kennen lernen.

Bürger greifen eher auf bekannte Ansprechpartner zurück.

Positive Mund-zu-Mund-Propaganda funktioniert am besten.

Durch persönliche Weiterempfehlung der Nutzer im Bereich Rente mittlerweile Hemmschwelle, zum Amt/ zur Behörde zu gehen, in Rentenfragen verringert.

Häufig ergeben sich Anfragen aus Kontakten im Rentenbereich.

Kategorie 2:

Im Falle einer Anfrage eher Verbleib beim Ansprechpartner gewünscht.

Beispiele für Kernaussagen:

Wenn Bürger die genannten Hemmschwellen überwinden, wollen sie erfahrungsgemäß weniger allgemeine Informationen oder weitervermittelt werden, sondern vielmehr bei der Person ihres Vertrauens, an die sie sich gewandt haben, beraten werden.

Wenn die Hemmschwelle überwunden ist, SSSt anzufragen, wird häufig gewünscht, dass Ansprechpartner bestehen bleibt (...).

Wechsel des Ansprechpartners verunsichert anfragende Senioren oft (...).

Eine einzelne Kernaussage fügt die persönliche Einschätzung hinzu, dass ältere Personen („nicht erst um die zwanzig“) als Ansprechpartner bevorzugt werden.

In einigen Interviews gelangte die **Schnittstelle der persönlichen Netzwerke** der Senioren in den Blick. Schon durch die Nennung der Angehörigen unter den Anfragenden war ein Hinweis auf ihre Relevanz als Zielgruppe der Senioren-Service-Stellen gegeben (vgl. Kap. II 1.3). Darüber hinaus berichteten Interviewpartner, sie wollten sowohl die Familien als auch weitere Bürger als zukünftige Senioren oder ehrenamtliche Helfer erreichen und einbeziehen, beispielsweise im Rahmen eines Seniorentages.

In drei Interviews erläutern die Gesprächspartner den **Umgang mit Bedarfshinweisen über ‚Dritte‘**. Zwei alternative Vorgehensweisen sind:

a) Es wird dem Bedarf meldenden Dritten geraten, die Kontaktaufnahme des Betroffenen zu unterstützen. Möglicherweise bietet der Hinweis gebende Dritte nicht nur Motivation, sondern auch Begleitung an, um mögliche Hemmschwellen zur Kontaktaufnahme zu mindern.

b) Sofortiges Einleiten möglicher Hilfen wie Beraterteam LWA, Handeln statt Misshandeln, Sozialpsychiatrischer Dienst (SpDi).

Eine Kernaussage beschreibt, es sei oft ein schmaler Grad zwischen der Verantwortungsübernahme durch Bedarfsmeldungen über Dritte und der Wahrung der Persönlichkeitsrechte des Betroffenen.

1.5 Vorgehen in der Angebotsvermittlung

In den Interviews, in denen das Vorgehen der Angebotsvermittlung thematisiert war, beschrieben die Ansprechpartner der Senioren-Service-Stellen einheitlich, im Falle mehrerer Anbieter erfolge ihrerseits die neutrale Darlegung des Angebotspektrums, aus dem die Anfragenden dann die für sie passende Möglichkeit auswählen könnten. Als zusätzliche Serviceleistung fand in einem Fall die Ausgabe von Checklisten mit für die passende Wahl relevanten Kriterien Erwähnung, z.B. für den Hausnotruf. Das Vorgehen wird begründet mit der gebotenen Neutralitätswahrung den Anbietern gegenüber, in einem Fall zusätzlich mit den vor Ort knappen Zeitressourcen, die eine weitergehende Begleitung der Anfragenden auch nicht ermöglichen würde.

1.6 Grenzen und Barrieren der Inanspruchnahme

Die Informations- und Angebotsvermittlung kommt an ihre **Grenzen**, wenn Bedarfe aufgrund fehlender Angebote nicht beantwortet werden können. Die genannten Beispiele für regional fehlende Angebote waren individuell verschieden und im gesamten Spektrum vielfältig. Beispiele sind: in seniorengerechten Zyklen verkehrender Nahverkehr mit gut erreichbarem Haltestellennetz; sog. Alltagsbegleiter zur Unterstützung des selbständigen Einkaufs, Arztbesuches u.ä.; Entlastungsangebote für pflegende Angehörige; Betreuungsangebote für Demenzbetroffene; häusliche Betreuung, die für alle Tages- und Nachtphasen buchbar ist.

Barrieren seitens der Senioren und Familien, Beratung und Unterstützung der Senioren-Service-Stelle in Anspruch zu nehmen, können aus den Interviewergebnissen zusammenfassend wie folgt charakterisiert werden. Die Interviewpartner sprachen vielfach von der Wahrnehmung einer so genannten „Hemmschwelle“,

- zum Amt/ zur Behörde zu gehen
- Hilfen in Anspruch zu nehmen
- Neues auszuprobieren („was der Bauer nicht kennt, nutzt er nicht“).

Ein Interviewpartner äußerte im Zusammenhang, dass in problematischen Versorgungssituationen im Bereich Pflege meist Angehörige telefonisch anfragen, die Vermutung, Barrieren seien

- möglicherweise Scham und/ oder
- Zeitmangel der (pflegenden) Angehörigen.

1.7 Feedback

In sieben Interviews wurde die Möglichkeit thematisiert, die eigene Tätigkeit durch Feedback der Anfragenden zu evaluieren. Alle sieben Interviewpartner resümierten, ein solches Feedback sei bisher selten oder nicht vorgekommen. Werde eine Rückmeldung gegeben, beziehe sie sich zumeist auf Situationen, in denen eine Weitervermittlung nicht erfolgreich war, wobei einer der sieben dieses Fazit auf Weiterleitungen an die Dienste des Kreises (RSD, SpDi) bezog. Ein weiterer Gesprächspartner schilderte Feedback im Rahmen von Begleitungen der Anfragenden über mehrere Kontakte, wobei jedoch viele Einzelanfragen erfolgen. In einem anderen Fall wurde über eher zufälliges, informelles Feedback bei Begegnungen z.B. während örtlicher Seniorenveranstaltungen berichtet.

Gleichzeitig wird Feedback vielfach als für die Auswertung der eigenen Tätigkeit relevant eingeschätzt. Das Anliegen wird teilweise auch mit dem Wunsch verbunden, die Qualität der Anbieter und Angebote einschätzen zu können, an die weitervermittelt wird. Zwei konkrete Vorschläge waren:

- Nutzung der regionalen Kompetenzrunde zur Entwicklung von Kriterien zur Einschätzung der Angebotsqualität (deren Entwicklung in der örtlichen Kompetenzrunde wird

aufgrund der vermutlich großen subjektiven Betroffenheit der beteiligten Anbieter als ungünstigere Alternative eingeschätzt)

- Kurzbefragungen nach Kursen und Hinweis auf Erwünschtheit von Rückmeldungen, z.B. nach Vorträgen.

1.8 Öffentlichkeitsarbeit, Werbung

Folgende Liste zeigt die genannten und bisher genutzten Strategien der Öffentlichkeitsarbeit und Werbung für die Senioren-Service-Stellen:

- Presseartikel in örtlicher Tagespost, spezieller Seniorenpost, regionalem Amtsblatt (Frequenzen: einmalig zu Beginn, monatlich, regelmäßig)
- Besuch und/ oder Vorstellungen/ Kurzvorträge auf örtlichen Seniorenveranstaltungen, in Pflegeheimen

Zu dieser Strategie der Öffentlichkeitsarbeit finden sich in den Interviewbeiträgen unterschiedliche Erfahrungen und Einschätzungen. Während ihr von vielen eine große Bedeutung für den Kontakt zur Zielgruppe (vgl. auch Kap. II 1.4) beigemessen wurde, äußerten einige Interviewpartner auch, damit die Grenzen ihrer Zeitressourcen zu überschreiten. Eine geäußerte Strategie im Umgang mit diesem Zwiespalt ist, sich einen Überblick über die Veranstaltungen und v.a. dort Anwesende zu verschaffen, um begründet priorisieren zu können. Ein mehrfach genanntes Beispiel war, diejenigen Veranstaltungen zu bevorzugen, in denen gleichzeitig wichtige Multiplikatoren anwesend sind.

- Auslegen der Flyer (z.B. bei Seniorenveranstaltungen, in Arztpraxen)
- Gemeinsames Anschreiben im Rahmen des Präventiven Hausbesuches und/ oder Hinweise auf die Senioren-Service-Stelle seitens des Beraters im Hausbesuch
- Veranstaltung von Seniorentagen/ -wochen i.S. einer Gesundheitsmesse für Senioren
- Aufbau persönlicher Kontakte zu Multiplikatoren, z.B. Bezirksfrauen des DRK, Kirchengemeinden, Ortsvorsteher

2. Örtliche Angebotsanalysen

Da die Ergebnisse der Analysen dem Kreis bereits vorliegen, lag der Fokus der Interviews v.a. auf dem Vorgehen, in dem die Anbieterstammdaten und ggf. darüber hinausgehende Informationen erhoben wurden.

2.1 Vorgehen der Analysen

Es können **zwei Vorgehensweisen** in der Ermittlung der Anbieterstammdaten und ihrer Angebote unterschieden werden. Die meisten Interviewpartner berichteten von Anschreiben „an alle“, die (im weitesten Sinne) „mit Senioren zu tun haben“, teilweise mittels Branchenbuch und Vereinslisten. Neben Rückmeldungen zu vorhandenen Angeboten oder, dass kein Angebot vorliegt, blieben Rückmeldungen zum Teil auch aus – es musste telefonisch nachgefragt werden (vgl. Kap. II 2.2). Demgegenüber wurden in Kreuztal Anzeigen- und Beitragsrecherchen in der Seniorenpost und örtlichen Tagespresse, Wochenzeitungen, Stadtinfo für Neubürger, Publikationen von Vereinen u.ä. sowie gezielte telefonische Anfragen, auch bei Hinweisen auf Angebote per „Mund-zu-Mund-Propaganda“, durchgeführt.

Die genannten **Anbieterbeispiele** reichen von Pflegediensten und Ärzten über Frauenkreise und haushaltsnahen Dienstleistern bis hin zu Anbietern von Freizeit- und Sportangeboten. Im Sinne von Beispielen genannte Angebote waren:

- Ärzte
- Apotheken
- Barrierefreies und betreutes Wohnen
- Einkaufshilfen
- Essen auf Rädern/ fahrbarer Mittagstisch
- Freizeitangebote wie Theater, Kino, Musikgruppen/ Gesangsvereine und -kapellen, Seniorentreffs
- Friseure
- Haushaltshilfen, haushaltsnahe Dienste incl. Gartenarbeit
- Hausnotruf
- Hilfsmittel
- Kleidung und Möbel
- Optiker mit Hausbesuch
- Unterstützung zur Pflege zu Hause
- Pflege: stationär/ teilstationär, ambulant
- Physiotherapeuten
- Schuldnerberatung
- Suchtberatung
- Seniorensport
- Vorsorgevollmacht/ Patientenverfügung: Informationen und Beratung
- Wohnberatung, Architekten

In einem der Interviews wurde berichtet, ergänzend auch über den veranstalteten Senientag gute Eindrücke über das Spektrum der örtlichen haupt- und ehrenamtlichen Dienstleistungen für Senioren bekommen zu haben.

Zur besseren **Nutzung und Verstetigung** wurden die erhobenen Daten zum Teil in Angebotslisten mit verschiedenen Angebotskategorien strukturiert (vgl. zur Nutzung und Verstetigung auch Kap. II 2.2).

Bezüglich zu identifizierender **Angebotslücken** wurde mehrfach berichtet, dass diese im ersten Jahr der Senioren-Service-Stellen dann auffielen, wenn auf entsprechende Anfragen hin kein passendes Angebot zur Vermittlung zur Verfügung stand. Insofern schränken Angebotslücken die zu leistende Unterstützung ein (vgl. auch Kap. II 1.6).

2.2 Schwierigkeiten und Barrieren

Im Sinne von **Schwierigkeiten** der Angebotsanalyse sowie ihrer Nutzung und Verstetigung wurden aus der Perspektive der Senioren-Service-Stellen (SSSt) folgende Hinweise gegeben:

Kategorie 1:

(Annähernde) Vollständigkeit der Erhebung erfordert oft telefonische Nachfragen bei fehlender Rückmeldung oder bei ergänzenden Hinweisen im Nachhinein der Erhebung.

Beispiel für Kernaussage:

Schwierig, alle Angebote in Erfahrung zu bringen; etliche telefonische Rückfragen erforderlich wie auch von einigen Angeboten erst im Nachhinein erfahren.

Kategorie 2:

Veränderungen im Angebotsspektrum bisher vermutlich weit reichend unbeobachtet.

Beispiele für Kernaussagen:

Veränderungen im Angebotsbereich Freizeit oft durch SSSt unbeobachtet (...); Information wäre hilfreich.

Ergebnisliste der Angebotsanalyse bedürfte der Überprüfung auf Aktualität, da Angebotsanalyse in (...) bereits vor der Gründung der ÖKPZ erfolgte.

(IT-) Plattform mit regelmäßigen Updates (...) wäre wichtig (...).

Kategorie 3:

Zur Übersicht wäre angekündigte IT-Plattform hilfreicher als z.B. zum Teil genutzte Papierform. Andere berichteten von der Entwicklung edv-gestützter und nach verschiedenen Anbieterkategorien strukturierter Listen.

Kategorie 4:

Über Gemeindegrenzen hinweg tätige Anbieter und Akteure fallen aus dem gemeindebezogenen Fokus.

Kernaussage:

Vermutlich leisten auch Anbieter aus den angrenzenden Kommunen (...) Hilfe (...); örtliche Diakonie auch über Gemeindegrenze in (...) hinweg in Nachbarkommunen tätig. Überregionale Angebote, die von den Senioren aufgesucht werden müssten, vermutlich kaum oder gar nicht genutzt.

Für die zukünftige Systematisierung und Weiterentwicklung wurden folgende weitere Hinweise gegeben:

- Über die Anbieterstammdaten sowie die Benennung des Angebotes hinaus wäre es hilfreich, Detailinformationen zur jeweiligen Zielgruppe, ggf. Inhalten und Terminen aufzunehmen.
- Die Unterscheidung zwischen gemeindespezifischen und -übergreifenden Informationen wären wichtig für den Verbund (bezogen auf die IT-Plattform).
- Schwierigkeit der Definition von ‚Angeboten für Senioren‘ auch z.B. dadurch gegeben, dass einige Vereine keine für Senioren spezifischen Angebote machen, jedoch selbst inzwischen oft reine Seniorengruppen sind.

Zu ergänzen ist ein Hinweis auf vermutete **Barrieren seitens der Anbieter**. Ein Interviewpartner schilderte den Eindruck, die angekündigte IT-Plattform wirke auf einige Anbieter abschreckend. Vermutete Gründe sind die Fremdheit neuer Kommunikationsformen, aber auch die Sorge, den daraufhin womöglich auch überregional angeregten Zulauf nicht bewältigen zu können. Zu beobachten sei eine gewisse Skepsis und auch Offenheit einschränkende Konkurrenz unter den Anbietern.

3. Örtliche Anbietervernetzung

3.1 Allgemeine Bestandsaufnahmen

Die Berichte in den Interviews zeigen, dass eine Vernetzung der Senioren-Service-Stellen mit regionalen Anbietern und Akteuren in nahezu allen Städten und Gemeinden begonnen wurde. Währenddessen sind sehr **vielfältige Vorgehensweisen** zu beobachten. Als überregionale Gemeinsamkeit zeigen die Schilderungen und Kernaussagen das Prinzip, an jeweils vor Ort gegebene oder nahe liegende Strukturen oder Prozesse anzuknüpfen. Beispiele solcher Anknüpfungspunkte sind: die begonnene Vereinsgründung zur Schließung einer Angebotslücke, in die verschiedene Multiplikatoren involviert waren; vorbestehende Arbeitskreise, die sich mit der Beobachtung und Bearbeitung örtlicher sozialer Entwicklungen und/ oder Themen um Alter und Familie beschäftigen; etablierter Ehrenamtsservice, Pflegekreis.

Für eine der Gemeinden wurde die besondere Situation beschrieben, dass zum einen außerhalb des Freizeitbereiches nur drei Anbietergruppen vor Ort vertreten sind (d.h. eine Sozialstation, Ärzte, drei Apotheken) und zum anderen das Interesse an einem Arbeitskreis sowie einer Vernetzung gering eingeschätzt wird. Seitens der Gemeinde wurde jedoch ein Flyer veröffentlicht, der die vorhandenen Angebote zusammenfassend darstellt. Von wenigen Kontakten wurde außerdem in einer weiteren Stadt berichtet.

In einem der Interviews wird der Vernetzung mit professionellen Diensten und ehrenamtlichen Helfern außerhalb des Freizeitbereiches explizit die erste Priorität zugeschrieben. Parallel dazu reiche es aus, wenn die Angebote im Freizeitbereich bekannt sind und weitergegeben werden können.

Darüber hinaus beschreiben mehrere Interviewpartner, auch insofern mit regionalen Anbietern und Akteuren zusammenzuarbeiten, dass beispielsweise konkrete Angebote oder themenübergreifende Seniorentage gemeinsam initiiert und organisiert sowie Informationsmaterialien im institutionsübergreifenden fachlichen Austausch erstellt werden. Neben dem Ertrag, darüber Austausch und Vernetzung (im besten Fall auch zwischen den Anbietern zu initiieren) und Angebotslücken zu schließen, sei jedoch festzuhalten, dass diese Aktivitäten in Zeitressourcen und Aufgabenprofilen der (jeweiligen) Senioren-Service-Stellen zu berücksichtigen sind (vgl. Kap. II 6.2).

3.2 Örtliche Kompetenzrunden (ÖKPZ)

Vor dem Hintergrund der in diesem Bereich stetigen Entwicklungen in den Städten und Gemeinden wäre die hiesige Beschreibung des Ende 2008/ Anfang 2009 berichteten aktuellen Standes schon jetzt nicht mehr aktuell. Deshalb wird die vorliegende Berichterstattung auf die Beschreibung der Themen begrenzt, die über die durchgeführte oder geplante Gründung der ÖKPZ hinausgehen. Hinweise zur Gestaltung der Zusammenarbeit im Rahmen örtlicher Kompetenzrunden waren:

Kategorie 1:

Es wird ein Gremium mit arbeitsfähiger Gruppengröße gebraucht.

Kernaussagen:

Geplant, ÖKPZ im Sinne des Delegationsprinzips zur besseren Arbeitsfähigkeit zu verkleinern sowie themenbezogene Arbeitsgruppen zu bilden.

ÖKPZ eingerichtet mit ungefähr aus jedem Bereich einem Multiplikator, passende Gruppengröße zur Arbeitsfähigkeit wichtig. Aus ÖKPZ Arbeitsgruppen gebildet: Wohnen, Gesundheit und Pflege, Soziale Kontakte/ Sport/ Kultur, Ehrenamtliches Engagement; bietet Vorteil, dass die einzelnen Akteure sich ihren Interessen und Neigungen entsprechend einbringen können.

Teilnehmer in der ÖKPZ (...) sind Multiplikatoren für die jeweiligen Bereiche.

günstige Anzahl zur Zusammenarbeit, alle Branchen dabei/ Vertretersystem für jeweilige Branchen angestrebt.

Kategorie 2:

Vermeidung von Doppelstrukturen.⁶

⁶ Obwohl die folgenden Kernaussagen sich auf die Besonderheiten in Kreuztal und Hilchenbach beziehen, erscheint der Hinweis auch über die Frage nach einer ÖKPZ-Neugründung hinaus relevant.

Kernaussagen:

Eine Art ÖKPZ ist eigentlich der Seniorenbeirat mit 20 gewählten und 7 entsandten Mitgliedern (Wohlfahrtsverbände, Caritas, DRK), womit dann auch die zentralen Anbieter teilnehmen und der Austausch mit sowie unter ihnen organisiert ist.

Zwei vorbestehende örtliche Arbeitskreise: Agenda seit 2001 - hier geht es allgemein um die Beobachtung und Bearbeitung sozialer Entwicklungen; beteiligt sind der Rat, die Verwaltung, Vereine, Verbände und Bürger - und „Arbeitskreis Demografie“ mit Themen um Alter und Familie.

Bisher keine ÖKPZ; Ziel: Vermeidung von Doppelstrukturen.

Kategorie 3:

Teilnehmer der ÖKPZ haben gemeinsamen Kooperationsvertrag.⁷

Kategorie 4:

Planungsabteilung des Rathauses einbezogen.

3.3 Vielfältige Anbieter-/ Akteursgruppen

Stellvertretend für die meisten Städte und Gemeinden kann die Kernaussage stehen, bei der Senioren-Service-Stelle handele es sich um eine Stelle mit vielfältigen Kontakten zu Unternehmen und Vereinen, rüstigen Senioren, Hilfebedürftigen und deren Angehörigen sowie mit vielfältigen Arbeitskreisen. Die Aufzählung kann aus weiteren Einzelnennungen von Interviewpartnern ergänzt werden um Ärzte sowie Multiplikatoren aus Politik und Kirche.

4. Schnittstelle zur Einzelfallberatung in „Leben und Wohnen im Alter (LWA)“

Die Schnittstelle zwischen der jeweiligen Senioren-Service-Stelle und der Einzelfallberatung im Hausbesuch wurde mit den in Abbildung 3 dargestellten Aussagen beschrieben. Es handelt sich vor allem um deutliche Hilfebedarfe, bei denen seitens der Senioren-Service-Stellen an LWA vermittelt wird. Als Besonderheit der Situation in Kreuztal ist darauf hinzuweisen, dass dort das Angebot Präventiver Hausbesuche noch nicht implementiert ist.

⁷ Kooperationsvertrag ist einmalig in Wilnsdorf.

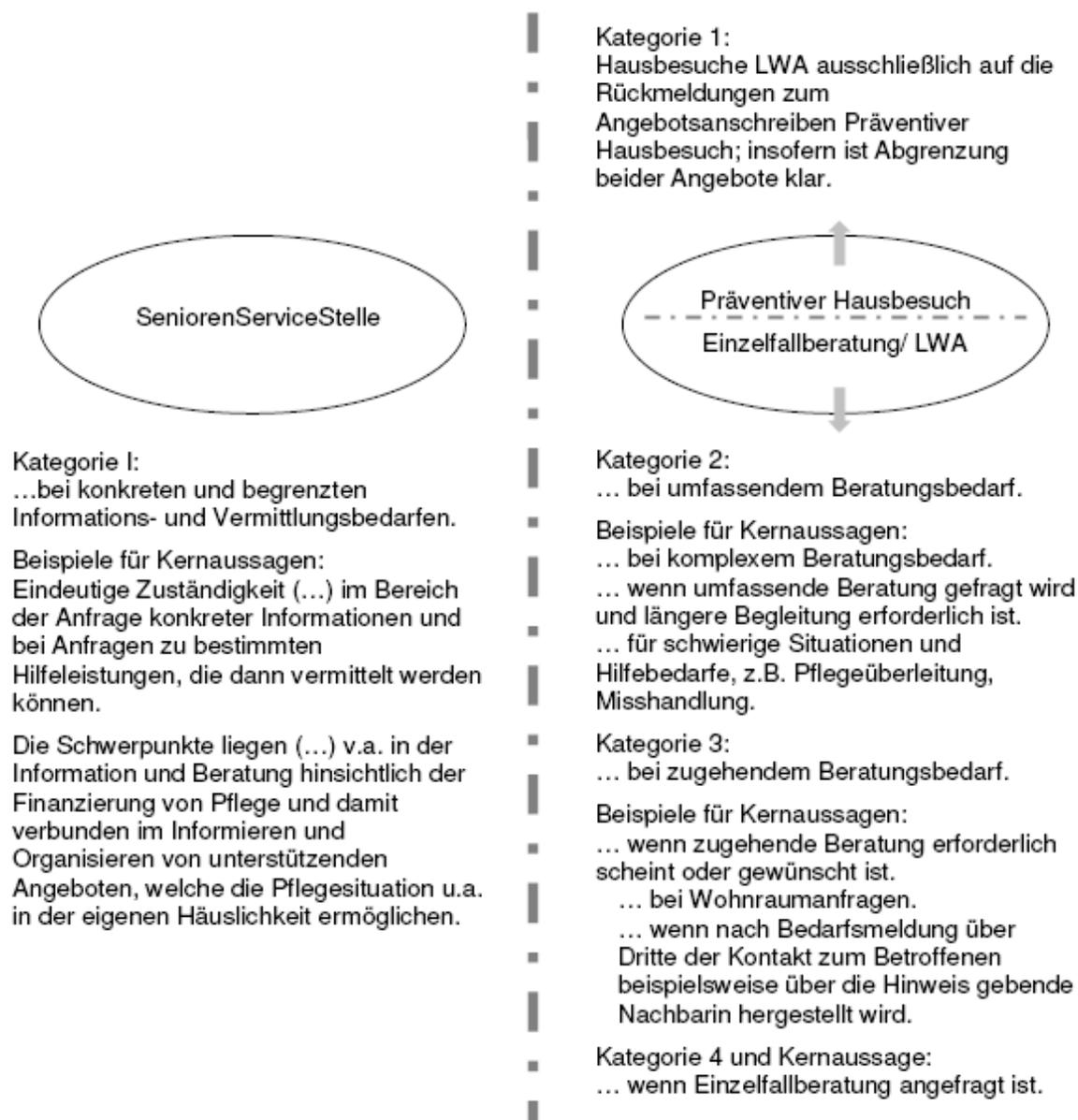


Abb. 3 Abgrenzung Senioren-Service-Stelle und Einzelfallberatung LWA⁸

In zwei Städten schilderten Gesprächspartner die Erfahrung, dass sich Ansprechpartner von Versicherungsagenturen zu Hausbesuchen anmeldeten, um im Sinne so genannter Trittbrettfahrer von den kommunalen Entwicklungen zu profitieren. In beiden Regionen konnte das Vorhaben vor den jeweiligen Besuchen vereitelt werden.

⁸ Der Begriff des Präventiven Hausbesuches wird hier gezielt für die international beforschte und in der Fachliteratur als Präventiver oder auch Präventiver Geriatrischer Hausbesuch bezeichnete Maßnahme verwendet. (Vgl. aktuell umfassend Schmidt C, Gebert A: Das Konzept Präventiver Hausbesuche. In: Schmidt C, Gebert A, Weidner F: Beraterhandbuch – Präventive Hausbesuche bei Senioren. Schlütersche Verlag 2009, S. 53-68).

4.1 Bedarfe zur Schnittstellengestaltung und -optimierung

Die zur Schnittstellengestaltung und -optimierung genannten Bedarfe können unterteilt werden in jeweils örtlich zu organisierende Anliegen und solchen mit überregionaler Relevanz.

Vornehmlich **örtlich zu organisierende Anliegen**, die teilweise bereits initiiert wurden, sind:

- Weiterleitung von Informationen zu Angebots- und/ oder infrastrukturellen Lücken an den Ansprechpartner der Senioren-Service-Stelle, z.T. unter expliziter Erwähnung der dortigen Weiterleitung zum CareManager der Stadt/ Gemeinde
- Kommunale Treffen zur Prozesssteuerung zwischen dem Ansprechpartner der Senioren-Service-Stelle und dem Berater aus LWA
- Fallbezogener Austausch und gemeinsame Klärung zwischen Ansprechpartner der Senioren-Service-Stelle und Berater LWA in komplexen Beratungssituationen

Darüber hinaus wurden **Bedarfe mit überregionaler Relevanz** geäußert, die in folgende Kategorien zusammengefasst werden können:

Kategorie 1:

Vereinbarung fallbezogener Rückmeldungen aus den Hausbesuchen und Standards zum Informationsaustausch an der Schnittstelle Senioren-Service-Stelle und LWA; letzteres auch in Bezug auf die anderen Beratungsdienste des Kreises.

Beispiele für Kernaussagen:

SSSt braucht Rückmeldung zu den Ergebnissen der Bedarfserhebungen und anvisierten Maßnahmen der Hausbesuche, um weiterführende Anfragen an SSSt darauf abgestimmt bearbeiten zu können, z.B. Anfrage zum weiteren Verlauf an SSSt einige Zeit nach Hausbesuch.

Bedarfe: detaillierten Austausch über die einzelnen Fälle, z.B. mittels gegenseitig einsehbarer Dokumentation, um zu vermeiden, dass SSSt und Berater unwissentlich Unterschiedliches in einem Fall anvisieren oder doppelt beraten – berücksichtigen der Schweigepflicht einer-, jedoch auch notwendiger Austausch zur optimalen Fallbearbeitung andererseits.

Zur Weiterleitung und Bearbeitung der Seniorenbedarfe sind für die SSSt mehr Informationen aus den Gesprächen im Hausbesuch nötig.

Bedarfe: überregional vereinbartes Vorgehen zum Informationsaustausch zwischen LWA und SSSt im Einzelfall incl. gemeldeter Bedarfe sowohl inhaltlich als auch strukturell (z.B. via Email oder persönlich) (...); ebenso zum Vorgehen bei Kontaktaufnahme mit den anderen Beratungsdiensten RSD, SpDi (...).

Feedback findet in der Regel statt; problematischer ist der Austausch mit den Diensten des Kreises (RSD bzw. SpDi) aus Datenschutzgründen.

Kategorie 2:
Profilschärfung, auch in Abgrenzung zu den weiteren Schnittstellen.

Beispiele für Kernaussagen:

Bedarfe: klarerer Auftrag/ Konzept für SSSt und entsprechende Anpassung der Zeitressourcen.

Bedarf: zunehmend klare Beschreibung der Aufgabenbereiche SSSt zu entwickeln, auch zur Klärung der Zuständigkeiten im Bezug auf die anderen Dienste/ Anbieter.

Weitere Einzelhinweise waren:

- Mehr präventiver Einsatz des Hausbesuches wünschenswert.
- Da Weitervermittlung der Anfragen nach Erstkontakt mit gemeinsamer Situations- und Bedarfsanalyse häufig auf Widerstand stößt (vgl. Kap. II 1.2), ist die Möglichkeit zu prüfen, die Beratung im Rahmen der Senioren-Service-Stelle mit der aufsuchenden Arbeit in einem Team vor Ort zu verbinden.
- Es spricht Einiges dafür, dass Ansprechpartner/ Berater viel über die örtlichen Strukturen und Gepflogenheiten wissen sollte (wer ist mit wem zerstritten, wer lässt wen rein?); erfahrungsgemäß hat Berater, der vor Ort lebt, gutes diesbezügliches Wissen, dass sich nur schwer an externe Berater weiter geben lässt.
- Einige Ansprechpartner berichten, schwierige Beratungssituationen auch im gemeinsamen Austausch mit dem Berater LWA zu bearbeiten.

4.2 Vorschläge zur Optimierung des Präventiven Hausbesuches und beobachtete Barrieren

Vereinzelt kamen in den Gesprächen Einschätzungen zu Optimierungsmöglichkeiten oder beobachtete Barrieren zum Präventiven Hausbesuch vor. Einschätzungen und **Vorschläge zur Optimierung** des Hausbesuches waren:

- Zeitversetztes Anschreiben der Senioren z.B. nach Stadtteilen
- Vorinformation an Ärzte, Polizei und Ortsvorsteher (z.B., um Situationen mit Trittbrettfahrern managen zu können)
- Präventiver Hausbesuch müsste zweimal jährlich per Anschreiben vorgestellt werden.
- Anschreiben müsste plakativer sein: weniger Text; weniger über Zusammenspiel von Kreis und Kommune und Zukunftsinitiative
- Entweder Flyer beilegen oder Anschreiben mit Bild des Beraters gestalten, um Trittbrettfahrern vorzubeugen.

Neben einigen Hinweisen auf positive Rückmeldungen der Bürger zum Angebot des Präventiven Hausbesuches wurden aus den Erfahrungen der Ansprechpartner der Senioren-Service-Stellen folgende **Barrieren** beobachtet bzw. vermutet:

-
- Sorge vor Kontrolle und Eingriff (wenn es nach deren Eindruck bei mir zu Hause nicht klappt, muss ich von zu Hause weg)
 - Senioren und Ehrenamtler können sich schlecht vorstellen, dass das Angebot des Kreises kostenlos ist.
 - Örtliche Mentalität legt eher nahe, „alles mit sich selbst auszumachen“, die Dinge „hinter der eigenen Tür“ zu klären.

4.3 Angrenzende Schnittstellen

Je nach den individuellen regionalen Gegebenheiten und gewachsenen Strukturen werden weitere Schnittstellen zwischen den Senioren-Service-Stellen und anderen Begleitungs- und Beratungsangeboten bearbeitet. Sie werden zukünftig unter Profilschärfung der Senioren-Service-Stellen weiter auszugestalten sein. Es handelt sich in einigen Städten/ Gemeinden um das alltagsbegleitende Angebot der so genannten **Gemeindemitarbeiter**, in einer Kommune um den **Pflegekreis** sowie in einer weiteren um die Arbeit der örtlichen **Seniorenberaterin** sowie des **Seniorenbeirats**. Zudem verweist ein Ansprechpartner auf die Schnittstelle zur Arbeitsgruppe Senioren im Bereich „**Bündnis für Familie**“.

5. Tätigkeitsbezogene Anforderungen und Schulungsbedarfe

Die geführten Interviews zeigen ein breites, in den Senioren-Service-Stellen vorzuhalten- des **Wissensspektrum**. Es beinhaltet sowohl fachliche Informationen zu den verschiedenen Unterstützungsangeboten und ihren Finanzierungsmöglichkeiten als auch detaillierte Kenntnisse zu den örtlichen Anbieterstrukturen sowie allgemeiner infrastruktureller Bedingungen und Gepflogenheiten. Die Interviewpartner verwiesen zudem auf Unterschiede zwischen einzelnen Vorschriften und Verfahrensweisen der verschiedenen Bundesländer (z.B. Blindengeld, Pflegegeld, Erziehungsrenten). Darüber hinaus sind Kontakte und **Kooperationen** aufzubauen und zu erhalten, mit denen die Zusammenarbeit zu den örtlichen Anbietern und der Politik ermöglicht wird. Zur **Einarbeitung** diene maßgeblich die Teilnahme an regionalen Veranstaltungen, der Austausch mit CareManagern und anderen Ansprechpartnern der Senioren-Service-Stellen, eine 2008 veranstaltete Klausurtagung mit den Beratern aus LWA sowie fallbezogenes Einlesen in die verschiedenen Thematiken.

Überregionale Unterschiede zeichnen sich in der unterschiedlichen **Vorgehensweise der Personalakquisition** ab. Während einige Senioren-Service-Stellen mit externen Bewerbern besetzt wurden, erfolgten die Stellenbesetzungen andernorts mit rathausinternen Mitarbeitern aus anderen Tätigkeitsfeldern. Letztere beschrieben vielfach, das vergangene Jahr sei u.a. dadurch geprägt gewesen, den Übergang zwischen alten und neuen Aufgaben bzw. deren Zusammenführung zu gestalten. Vor allem aus Städten/ Gemeinden in letztgenannter Situation (jedoch nicht ausschließlich!) wurde die Einschätzung gegeben, die Abstimmung zwischen dem Tätigkeitsprofil der Senioren-Service-Stellen und den **Zeitressourcen** vor Ort sei zu verbessern. Außerdem seien zusätzliche Aufgabenbereiche vor dem Hintergrund der beschriebenen z.T. knappen Ressourcen zu diskutieren, z.B. Öffnung in Richtung Familie ist Zukunft, Entwicklung von Pflegestützpunkten.

Einige Interviewpartner verwiesen auf ihre **Dokumentationen** zu Kunden- und Vernetzungskontakten sowie daraus zu entwickelnder kommunaler Erfahrungsberichte, die für 2009 geplant sind. Die Hinweise wurden häufig mit der Einschätzung verbunden, mit der Dokumentation einerseits den späteren Rückgriff auf Inhalte vergangener Gespräche zu ermöglichen sowie andererseits einen Tätigkeitsnachweis erbringen zu können. Einzelne Gesprächspartner verwiesen darauf, dieser Tätigkeitsnachweis sei im sozialen Bereich besonders wesentlich, da die Produkte kaum kompakt und zugleich im vollen Umfang darstellbar sind.

Es wurden folgende **Schulungsbedarfe** sowie **Bedarfe einer überregionalen Zusammenarbeit** geäußert:

- Seminar/e zu Kenntnissen im Bereich pflegerischer Leistungsansprüche und verfahrenstechnischer, bürokratischer Abläufe bei Inanspruchnahme von Leistungen (z.B. Kurzzeitpflege, Hilfe zu häuslicher Pflege)
- Seminar/e zu Kenntnissen finanzieller Unterstützungsmöglichkeiten außerhalb der Pflegeversicherung (z.B. Grundsicherung, kommunale Hilfen)
- Informationsveranstaltung zur Kenntnis zentraler Begriffe und Entwicklungen v.a. im Bereich sozialrechtlicher Rahmenbedingungen; auch als regelmäßige Information im Rahmen des Arbeitskreises der Senioren-Service-Stellen und LWA hilfreich
- Besuch externer Seminare und/ oder Tagungen zu angrenzenden Themen, wie beispielsweise zur Belastungssituation und Entlastungsmöglichkeiten pflegender Angehöriger, um den internen Fokus zu ergänzen
- Fallkonferenzen zur Weiterentwicklung der eigenen Kompetenz sowie zum überregionalen Austausch und zur Entwicklung überregionaler Standards oder Leitlinien für schwierige Fallkonstellationen
- Wiederholung der Klausurtagung, auch zur Förderung des überregionalen Austausches
- Aufgrund struktureller Ähnlichkeiten Arbeitsgruppe des Altkreises Wittgenstein

Insgesamt wurde vorgeschlagen, die Sitzungen des Arbeitskreises Senioren-Service-Stellen/ LWA aktiver zur Erarbeitung von überregional relevantem Fachwissen und von Arbeitsmaterialien zu nutzen.

6. Abgleich mit dem ersten Aufgabenprofil

Den Interviews wurde das zur Einrichtung der Senioren-Service-Stellen Ende 2007 erstellte Aufgabenprofil mit folgenden Tätigkeitsbereichen zugrunde gelegt:

- Seniorentelefon
- Persönliche Beratung zu allgemeinen Fragen der Alltagsbewältigung
- Koordination der Zusammenarbeit mit dem Beratungsdienst des Kreises im Einzelfall
- Vermittlung von Hilfen und Entlastungsangeboten
- Lotsenfunktion zur Bewältigung komplexer Problemlagen

-
- Erledigung anfallender Arbeiten im Zusammenhang mit örtlichen Arbeitskreisen/ KPZ-Runden (Einladung, Protokollführung etc.)

Die Tätigkeitsbereiche wurden in den Interviews bis auf folgende Ausnahmen als zutreffend bewertet.

6.1 Einschränkungen

- **Vertretungsregelung** im Bereich **Seniorentelefon:**

Da die Vertretungsregelung im Aufgabenprofil keine explizite Erwähnung findet, wurde nicht in jedem Interview darauf Bezug genommen. In den Gesprächen, in denen eine Thematisierung stattgefunden hat, waren die Erfahrungen sowie die Einschätzungen des Machbaren verschieden. Einige Interviewpartner berichteten, in ihrer Abwesenheit würde zumindest eine ehrenamtlich tätige Person Anrufe annehmen, um einen Rückruf durch den Ansprechpartner der Senioren-Service-Stelle vereinbaren zu können. Dagegen berichteten die Ansprechpartnerin und der CareManager einer weiteren Kommune, eine Vertretungsregelung sei auf dem Boden der örtlichen Ressourcen bisher nicht zu gewährleisten.

- **Lotsenfunktion zur Bewältigung komplexer Problemlagen:**

Die geführten Interviews machten zwei grundlegend verschiedene Verständnisse dieses Aufgabenbereiches sichtbar. Zum einen wurde die Lotsenfunktion in dem Sinne verstanden, dass in der gemeinsamen Bearbeitung einer komplexen Beratungs- und Begleitungssituation mit dem Einzelfallberater und ggf. weiteren Anbietern der Ansprechpartner der Senioren-Service-Stelle wiederholt als Informant, Vermittler und Organisierer eingeschaltet werden kann. In den Interviews, denen dieses Verständnis zugrunde lag, beschrieben die Interviewpartner häufig, solche Fallkonstellationen seien bisher die Ausnahme gewesen (z.B. bei problematischer häuslicher Pflege mit zusätzlichem Bedarf der Wohnraumanpassung) oder gar nicht vorkommen. Die Funktion wurde vielfach trotzdem als im Rahmen der Arbeit in der Senioren-Service-Stelle denkbar eingeschätzt.

Zum anderen wurde die Lotsenfunktion in dem Sinne verstanden, dass der Ansprechpartner der Senioren-Service-Stelle dem anfragenden Bürger als Lotse bezogen auf die örtliche Angebotspalette dient. Mit diesem Verständnis wurde die Funktion als sehr zu den bisherigen Erfahrungen und zum Profil der Senioren-Service-Stelle passend beschrieben.

- **Koordination der Zusammenarbeit mit dem Beratungsdienst des Kreises im Einzelfall:**

Einige Interviews gaben den Hinweis darauf, dass dieser Tätigkeitsbereich ausdifferenziert werden müsste auf die verschiedenen Dienste RSD, SpDi und Hausbesuche LWA (vgl. auch Anliegen der Profilschärfung in Kap. II 4.1).

- **Erledigung anfallender Arbeiten im Zusammenhang mit örtlichen Arbeitskreisen/ KPZ-Runden (Einladung, Protokollführung etc.):**

Während der Bereich für zwei Kommunen bisher keine Relevanz hatte, lässt er sich für eine der Städte auf die Tätigkeit im Seniorenbeirat sowie für eine weitere auf die beiden vorbestehenden örtlichen Arbeitskreise (vgl. Kap. II 3.2) beziehen.

Zum Teil erledigen die Ansprechpartner nicht nur administrative, sondern auch inhaltliche Beiträge zu den Arbeitskreisen bzw. KPZ-Runden.

6.2 Ergänzungen

Folgende, im vergangenen Jahr vielfach wahrgenommene Tätigkeiten wurden als zu ergänzende Bereiche genannt:

- Öffentlichkeitsarbeit
- Erstellen von Informationsmaterialien
- Beiträge zur Veranstaltungsorganisation, z.T. in enger Zusammenarbeit mit örtlichen Anbietern – auch zu deren Unterstützung und/ oder zur Initiierung neuer Angebote (Angebotsentwicklung)
- Verfassen von Erfahrungsberichten
- Eigene Wissens- und Kompetenzentwicklung, z.B. durch Besuch von Fachtagungen

7. Zielabgleich

Im Rahmen der Errichtung der Senioren-Service-Stellen wurde als übergeordnetes Ziel formuliert, dass die Senioren-Service-Stellen

- a) eine zurechenbare Anlaufstelle und
- b) das Scharnier zwischen den Städten/ Gemeinden und den Kreisaktivitäten bilden.

Danach gefragt, bewerteten alle Interviewpartner die beiden Ziele als realistisch sowie die beiden angesprochenen Funktionen als grundlegend erreicht. Zur Weiterentwicklung wurde vielfach auf bereits dargestellte Optimierungspotenziale und regional individuelle Ziele hingewiesen. Diese individuellen Ziele wurden den jeweiligen Interviewpartnern im Rahmen der Kernaussagenprotokolle aus Auswertung I zur Weiterarbeit zurück gespiegelt.

III. Erste Schlussfolgerungen

1) Mit der vorgenommenen Analyse werden ausschließlich diejenigen **Bedarfe der Senioren** und ggf. ihrer Familien sichtbar, die durch Anfragen an die Senioren-Service-Stellen thematisiert wurden. Für ihre systematische Erhebung könnten zukünftig in vielen Städten/ Gemeinden die von den Ansprechpartnern der Senioren-Service-Stellen geführten Dokumentationen genutzt werden. Bedarfslagen in der Bevölkerung, die (noch) nicht mittels Anfragen thematisiert wurden oder die dem einzelnen Bürger ohne fachliche Information womöglich auch verbreitet gar nicht bewusst sind, sind auf diesem Wege nicht erkennbar. Als Beispiel aus der Literatur kann das mit zunehmendem Alter und weiteren Risikofaktoren einhergehende Sturzrisiko angeführt werden.⁹ Einige dieser Themenbereiche werden an der Schnittstelle zum Präventiven Hausbesuch ergänzend erfasst werden können. Darüber hinaus kommen zum Beispiel Bürgerbefragungen zur Einschätzung ihres Wohn- und Lebensraumes sowie dessen aktuelle Nutzbarkeit in Betracht.

2) Die in den meisten Interviews angesprochene **Schnittmenge zwischen der Informationsvermittlung und der Beratung in komplexen Anfragesituationen** ist in der weiteren Profilentwicklung der Senioren-Service-Stellen zu berücksichtigen. Die in komplexen Anfragesituationen (vgl. Kap. II 1.2) erfahrungsgemäß notwendige Situations- und Bedarfsanalyse stimmt mit der ersten Phase in Beratungsprozessen überein. Nachstehend diene das Modell lösungsorientierter Beratungsplanung nach A. Bürgi beispielhaft zur Veranschaulichung (vgl. Abb. 4).

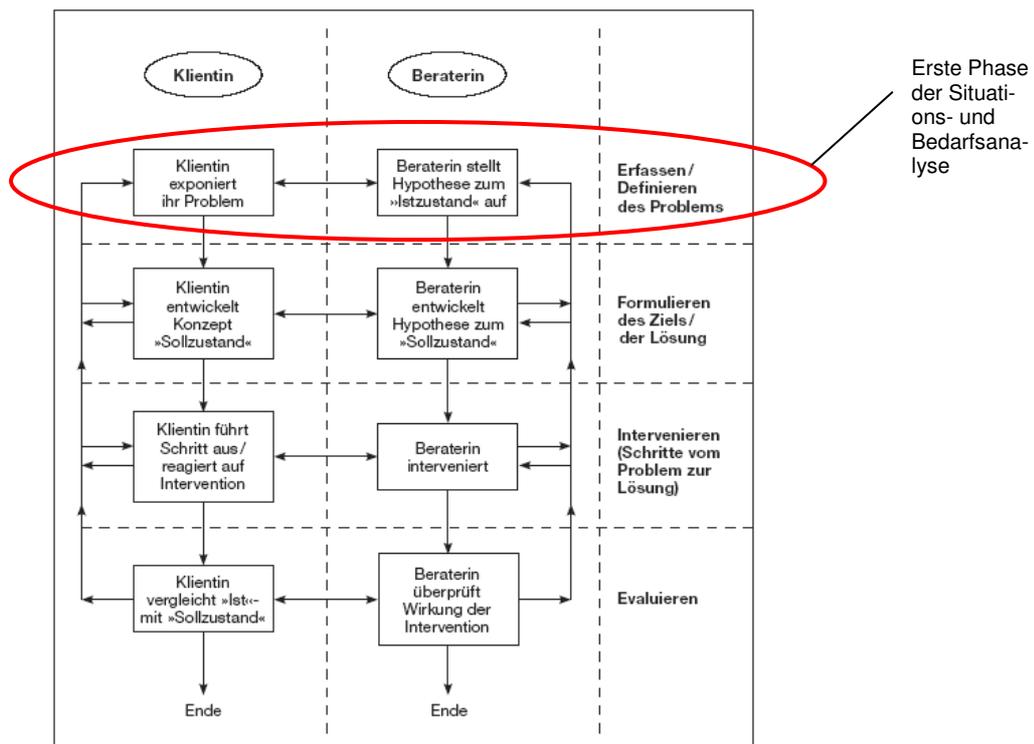


Abb. 4 Modell lösungsorientierter Beratung nach A. Bürgi¹⁰ (ohne Markierung)

⁹ Vgl. z.B. Anders J, Dapp U, Laub S, von Renteln-Kruse W: Einfluss von Sturzgefährdung und Sturzangst auf die Mobilität selbständig lebender, älterer Menschen am Übergang zur Gebrechlichkeit. Screeningergebnisse zur kommunalen Sturzprävention. In: Z Gerontol Geriat (40) 2007, S. 255-267; Rissmann U, Becker C: Fachliche Grundlagen und Empfehlungen zur Sturz- und Sturzfolgenprävention. In: Schmidt C, Gebert A, Weidner F: Beraterhandbuch – Präventive Hausbesuche bei Senioren. Schlütersche 2009, S. 213-222

¹⁰ Aus Schmidt C: Zur Konzeption und Reflexion von Beratung am Beispiel des Präventiven Hausbesuches. Ein Beitrag zur Entwicklung eines systemischen Beratungsansatzes. In: Schmidt C, Gebert A, Weidner F: Beraterhandbuch – Präventive

Mehr oder weniger strukturierte Problemformulierungen einer Person an eine entsprechende Adresse mit der Erwartung, dort Hilfe zu bekommen, sind der klassische Auslöser für Beratung. Anschließend hat der Beratungsforschung zufolge der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zentrale Bedeutung für eine erfolgreiche Beratung.¹¹ Beide Aspekte von Beratung treffen in den beschriebenen komplexen Anfragesituationen für die Senioren-Service-Stellen zu (vgl. Kap. II 1.2).

Vor diesem Hintergrund ist für die Leistung der Senioren-Service-Stellen in komplexen Anfragesituationen die grundsätzliche Wahl zwischen folgenden Konzepten zu treffen:

Erstens steht die Konzeption als Initiierung von Beratungsprozessen zur Verfügung. Zu unterscheiden wäre dann nicht zwischen der Nicht-Beratung in der Senioren-Service-Stelle und der Beratung im Einzelfall (z.B. durch das Beraterteam aus LWA), sondern zwischen der Initiierung bzw. dem Einstieg in eine Beratung in der Senioren-Service-Stelle und deren Fortführung durch z.B. den Berater aus LWA. Dabei erscheint nahe liegend, einen solchen Einstieg in Beratungsprozesse seitens einer Senioren-Service-Stelle ausschließlich für komplexe Anfragesituationen zu vereinbaren. Die Entscheidung ist zudem in Abstimmung mit der jeweiligen Personalsituation vor Ort zu treffen.

Zweitens steht die Konzeption als eine Art ‚Servicekommunikation‘ auch in komplexen Anfragesituationen zur Verfügung. Im Vordergrund stünde hier die Bedienung des Kunden mit der Aufnahme seiner Wünsche, der Weitergabe allgemeiner Informationen und der Weiterleitung an Fachkräfte, die dann für die jeweilig angefragten Dienstleistungen kompetent und zuständig sind. In welchem Vorgehen der für Beratungsprozesse so wesentliche Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung besser ermöglicht wird, bleibt unter Einbezug der geschilderten Erfahrungen abzuwägen und ggf. zu untersuchen. Für die beschriebenen komplexen Anfragesituationen wäre außerdem der Bedarf nahe liegend, im Falle einer serviceorientierten Kommunikation sehr zeitnah auf die entsprechende Fachkraft zurückgreifen zu können.

3) Die jeweils regional häufigsten Nutzergruppen der Senioren-Service-Stellen sind den Interviewergebnissen zufolge sehr heterogen (vgl. Kap. II 1.3). Inwiefern dies mit Unterschieden in den bisher jeweils vor Ort am meisten angesprochenen Zielgruppen (**Zielgruppenorientierung**) zusammen hängt, ist deshalb bei Bedarf gemeindebezogen zu analysieren. Eine Checkliste hilfreicher Fragen könnte dazu überregional entwickelt und genutzt werden.

4) Die einesteils bereits durchgeführten, andernteils geplanten Seniorentage/ -wochen im Sinne von **Gesundheitsmessen für (zukünftige) Senioren und ihre Familien** erinnern an so genannte Health Fairs. Am ehesten zu übersetzen als Gesundheitsmessen, werden die Veranstaltungen gezielt dazu genutzt, über aktuelle Gesundheitsempfehlungen, regionale Akteure, Unterstützungsmöglichkeiten und Dienstleistungen zu informieren (‚education‘). Darüber hinaus ist es jedoch auch erklärtes Veranstaltungsziel, die Bedürfnisse und Bedarfe der Bürger einer Gemeinde bzw. eines Wohnquartiers kennen zu lernen, ihnen vor Ort Kurzfragebögen oder Gesundheitschecks anzubieten, um damit die Möglichkeit zu verbinden, sie zu ihren Testergebnissen beraten zu dürfen

Hausbesuche bei Senioren. Schlütersche Verlag 2009, S. 80-100. Verwendet aus: Bürgi A, Eberhart H: Beratung als strukturierter und kreativer Prozess. Ein Lehrbuch für die ressourcenorientierte Praxis. Verlag Vandenhoeck & Ruprecht 2006, S. 85

¹¹ Vgl. Nestmann F: Beratungsmethoden und Beratungsbeziehung. In: Nestmann F, Engel F, Sickendiek U (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 2 Ansätze, Methoden und Felder. dgvt-Verlag 2004, S. 791; vgl. Schmidt C: Zur Konzeption und Reflexion von Beratung am Beispiel des Präventiven Hausbesuches. Ein Beitrag zur Entwicklung eines systemischen Beratungsansatzes. In: Schmidt C, Gebert A, Weidner F: Beraterhandbuch – Präventive Hausbesuche bei Senioren. Schlütersche Verlag 2009, S. 97

(„Screening“).¹² Diese letztgenannte Vorgehensweise einer gemeindeorientierten Gesundheitsarbeit (vgl. auch ‚community health nursing‘) kann den bisherigen Seniorentagen/ -wochen im Kreis Siegen-Wittgenstein mittelfristig eine den Gesamtzielen des Programms „Leben und Wohnen im Alter“ entsprechende Erweiterung bieten.

5) Das in vielen Interviews beschriebene **Vorgehen in der Angebotsvermittlung**, das Spektrum regionaler Anbieter und Angebote darzustellen und den Bürger das für ihn Passende auswählen zu lassen, entspricht dem Aufgabenprofil und den Zielen der Senioren-Service-Stellen. Fragen und Klärungsbedarfe entstehen teilweise bezüglich des fallbezogenen Datenaustausches bei Vermittlung zu den Beratungsdiensten des Kreises. Es erscheint empfehlenswert, besonders an der Schnittstelle zur Einzelfallberatung in LWA gemeinsame Formulare und Verfahren zur Weiterleitung einer Anfrage an den Einzelfallberater sowie zu deren Feedback an die Senioren-Service-Stelle nach dem ersten Hausbesuch zu entwickeln.

6) Die Ausführungen zum nur bedingt auftretenden **Feedback der Anfragenden** führen zur Diskussion der Frage, wie umfangreich und mit welchem Vorgehen der Informations- und Vermittlungserfolg künftig evaluiert werden soll: Wird es als angemessen und ausreichend eingeschätzt, den Anfragenden deutlicher zu signalisieren, dass Feedback erwünscht ist und daraufhin gegebene Rückmeldungen auszuwerten? Oder bedarf es einer systematischen Erhebung im Sinne eines fortlaufenden Qualitätsmanagementprozesses?

7) **(Pflegerische) Angehörige** wurden in unterschiedlichen Umfängen als Nutzergruppe der Senioren-Service-Stellen benannt. Eine aus den Interviewinformationen entstandene Hypothese lautet, dass diejenigen Städte/ Gemeinden mit vielen Anfragen von (pflegenden) Angehörigen bezüglich der Angebotslücken mehrheitlich fehlende Unterstützungs- und Entlastungsangebote für pflegende Angehörige identifiziert haben. In den anderen Kommunen wäre zu prüfen, ob diese Nutzergruppe bisher in gutem Maße erreicht wurde und die geringen Anfragen deshalb tatsächlich weniger Bedarfe vermuten lassen. In jedem Fall handelt es sich um einen relevanten Entwicklungsstrang der pflegebezogenen Infrastruktur im Kreis Siegen-Wittgenstein unter Einbindung der Akteure, die bereits Angebote für Demenzbetroffene und ihre Angehörige entwickeln.

8) Bezüglich der von allen Ansprechpartnern durchgeführten **Angebotsanalysen** sind eine weitere Systematisierung bzw. die Bearbeitung der beschriebenen Bedarfe in Abstimmung mit der Struktur der geplanten IT-Plattform vorzunehmen. Deshalb liegen zunächst Klärungen auf der Kreisebene an. Zudem sind die Zuständig- und Verantwortlichkeiten für eine Vervollständigung und Verstetigung der Analyse festzulegen.

9) Die bereits sichtbar gewordenen **Angebotslücken** eröffnen Handlungsbedarf. Auch diesbezüglich empfiehlt es sich zu prüfen, inwiefern bestimmte Anliegen Ressourcen sparender überregional anzugehen sind. Zudem sind die bisherigen Informationen um die Rückmeldungen aus den (Präventiven) Hausbesuchen zu ergänzen. Darüber hinaus gibt es noch auszubauendes Potenzial zur Systematisierung und Vervollständigung der Erhebungen um verschiedene fachliche Perspektiven (z.B. Analyse der Nutzerstruktur, um Angebote ziel- und zielgruppengenaue ausrichten zu können).

10) Die teilweise angesprochene **aktive Zusammenarbeit zwischen den Ansprechpartnern der Senioren-Service-Stellen und regionalen Anbietern** schafft einerseits verbindliche Anknüpfungspunkte für die angestrebte Vernetzung und kann dazu genutzt

¹² Vgl. z.B. Dillon DL, Sternas K: Designing a Successful Health Fair to Promote Individual, Family, and Community Health. In: Journal of Community Health Nursing 1997, 14/1, S. 1-14

werden, Angebotslücken zu füllen. Andererseits sind den Zeitressourcen in den Senioren-Service-Stellen Grenzen gesetzt. Die örtlichen Aktivitäten gehen zum Teil über das bisherige Aufgabenprofil hinaus. Auch hier empfiehlt es sich, die Aufgabenverteilungen zwischen den Institutionen und Gremien erneut zu prüfen und im Falle ihres Zusammenwirkens in der Anbieter- und Angebotsvernetzung Teilziele, Verantwortlichkeiten und Unterstützungsbedarfe (z.B. im Rahmen von POP) klar zu benennen (vgl. Angebotsanalyse in Schlussfolgerung 8).

11) Die vorliegenden Ergebnisse können dazu beitragen, ein aktualisiertes **Stellenprofil** der Senioren-Service-Stellen zu entwickeln, in dem auch die Beschreibung der relevanten Schnittstellen berücksichtigt wird (z.B. Einzelfallberatung LWA, RSD, Gemein-demitarbeiter). In dieser Weiterentwicklung und Profilschärfung sind außerdem die Interviewaussagen zu Einschränkungen und Ergänzungen des ersten Aufgabenprofils einzu-beziehen. Eine solche Aktualisierung des Profils dient einigen formulierten Anliegen (z.B. Schulungsbedarfe, Bedarfe zur überregionalen Zusammenarbeit) und auch der weiteren Strukturplanung des Kreises (z.B. Pflegestützpunkte) als Grundlage und empfiehlt sich daher, vorrangig anzugehen.

12) Nach der Profilschärfung einschließlich inhaltlicher Klärungen an der Schnittstelle zwischen Informationsvermittlung und Beratung (vgl. Schlussfolgerung 2) empfiehlt es sich, die **Schulungsbedarfe und Bedarfe einer überregionalen Zusammenarbeit** erneut auf Relevanz zu prüfen, zu priorisieren und anzugehen.

13) Die Vorschläge zur **Optimierung des Präventiven Hausbesuches** sowie die beobachteten Barrieren zu seiner Inanspruchnahme sind an der Schnittstelle zum Berater-team in LWA und dem Teilprojekt PON zu berücksichtigen.

Anhang

IV. Beschreibung des wissenschaftlichen Vorgehens

Vor dem Hintergrund der auf die weit reichend offene Erkundung der Ist-Situation (Exploration) hin angelegten Fragestellung, einhergehend mit dem im Wissens- und Strukturaufbau befindlichen Feld, in dem die Erhebungen stattfinden sollten, wurde ein **qualitatives Design** für die Ist- und Bedarfsanalysen bei den Senioren-Service-Stellen ausgewählt. In diesem Sinne dienen vor allem Leitfadeninterviews zur Exploration des interessierenden Gegenstandsbereiches, zur Systematisierung eines Erfahrungsbereiches im vorwissenschaftlichen Verständnis und zur Hypothesenentwicklung.¹³ Dabei soll der Interviewleitfaden zum einen garantieren, dass alle für die Fragestellung relevanten Themen auch tatsächlich angesprochen werden. Zum anderen wird durch die offene Gesprächsführung und die erweiterten Antwortspielräume der Bezugsrahmen des Interviewpartners miterfasst, um so einen Einblick in die als relevant erachteten Strukturen und die Erfahrungshintergründe der, im vorliegenden Fall, das neue Tätigkeitsfeld aufbauenden Ansprechpartner zu erlangen.¹⁴

Zugleich waren die Interviews zwangsläufig in einen **Organisationsrahmen** eingebettet, den es zu berücksichtigen galt. Aus diesem Kontext war auch das Vorverständnis der Interviewerin geprägt. Einzubeziehen waren erstens ein Aufgabenprofil sowie Zieldefinitionen, vor deren Hintergrund die Senioren-Service-Stellen vor circa einem Jahr gegründet wurden. Diesbezüglich wurde mit den Interviews auch ein evaluierendes Anliegen verbunden. In der Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnern in „Leben und Wohnen im Alter (LWA)“, die zum Teil bereits an der Initiierung der Service-Stellen beteiligt waren, rückte zweitens die besondere Schnittstelle zwischen den Senioren-Service-Stellen und der Einzelfallberatung in LWA in den Blick. In diesem Sinne lagen trotz des explorierenden Charakters der Fragestellung zugleich Erwartungen hinsichtlich der Untersuchung konkreter thematischer Felder vor. Diese Ergebnisse der eingangs vorgenommenen Situationsanalyse und -reflexion führten zur Methodenentscheidung, **problemzentrierte Interviews** durchzuführen.

Deren Problemzentrierung kennzeichnet nach A. Witzel zunächst den Ausgangspunkt einer wahrgenommenen gesellschaftlichen Problemstellung.¹⁵ Ihre Wahrnehmung hat die Notwendigkeit zur Folge, den Wissenshintergrund, den der Forscher/ Interviewer bereits in die Planung und Durchführung der Interviews mitbringt, offen zu legen und zu systematisieren. Die darin antizipierten Problemfelder weisen zugleich auf den angestrebten Verwendungszusammenhang hin. Beides, genauso wie die Struktur einer jeden Gesprächsführung und Dateninterpretation, sind nach A. Witzel vor und während der Interviews zu eruieren, zu beschreiben und zu berücksichtigen.¹⁶ Die Methode basiert entsprechend auf der Vorannahme, der Forscher/ Interviewer sei nicht als ‚tabula rasa‘ zu betrachten, „der die jeweiligen Konstitutionsleistungen der Individuen sozusagen vorbehaltlos in sich aufnimmt“.¹⁷ In Abgrenzung zu anderen nahen Interviewformen geht es bei ihrer Entwicklung und Anwendung außerdem „weder um Sondierungen von Persönlichkeitsmerkmalen noch um eine klinische Zielsetzung, sondern um individuelle und kollektive Handlungsstrukturen und Verarbeitungsmuster gesellschaftlicher Realität“.¹⁸ Diese zentralen Charakteristi-

¹³ Vgl. Schnell R, Hill PB, Esser E: Methoden der empirischen Sozialforschung. R. Oldenbourg Verlag 2005, S. 387

¹⁴ Vgl. ebd.

¹⁵ Vgl. Witzel A: Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen. Campus Verlag 1982, S. 67

¹⁶ Vgl. ebd., S. 68

¹⁷ Ebd.

¹⁸ Ebd., S. 67

ken sowie die darin grundlegende deutliche Prozessorientierung (bis hin zur ursprünglichen Biographieorientierung der Methode)¹⁹ weisen eine enge Nähe zu den Einrichtungsprozessen der Senioren-Service-Stellen und der damit verbundenen Gestaltungsaufgabe eines neuen Tätigkeitsfeldes und beruflichen Überganges der jeweiligen Ansprechpartner der Service-Stellen in Siegen-Wittgenstein auf. Sie sind ein weiterer Grund für die Auswahl problemzentrierter Interviews nach A. Witzel als Erhebungsmethode der vorliegenden Analyse.

1. Vorbereitung und Vorgehen der Datenerhebung

Für die Vorbereitung und das Vorgehen der Datenerhebung ergaben sich durch die Methodenentscheidung im Wesentlichen folgende **Konsequenzen**:

- Entwicklung und Nutzung eines Interviewleitfadens (vgl. Anlage A):
Der Leitfaden soll das Hintergrundwissen des Interviewers organisieren und dient ihm im Interview als Orientierungsrahmen bzw. Gedächtnisstütze.²⁰
- Initiierung einer Gesprächsführung aus:
 - offenem Erzählprinzip
 - Unterstützung und Ausdifferenzierung von Erzählsequenzen mittels Leitfaden²¹
 - Erzählung- und Verständnis generierenden Kommunikationsstrategien²² (vgl. Abb. 5).



Abb. 5 Gesprächsführung in den Interviews

¹⁹ Vgl. Witzel A: Das problemzentrierte Interview. Vol. 1/ 2000, No. 1. <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132/2520>, letzter Zugriff am 05.01.2009, S. 3

²⁰ Vgl. Witzel A: Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen. Campus Verlag 1982, S. 90

²¹ Vgl. ebd.

²² Vgl. ebd., S. 92 f.; Witzel A: Das problemzentrierte Interview. Vol. 1/ 2000, No. 1. <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132/2520>, letzter Zugriff am 05.01.2009, S. 5-6

Zur **Dokumentation** der Interviewverläufe wurde aus wissenschaftlicher Sicht ihre Tonbandaufnahme und Transkription angestrebt. Der letztendliche Verzicht auf eine Tonbandaufzeichnung geht auf das Anliegen des Kreises zurück, den Prozess zwischen den beteiligten Akteuren so offen wie möglich zu handhaben. Vor dem Hintergrund dieses Anliegens wurde auch entschieden, es den jeweiligen CareManagern freizustellen, sich an den Interviews mit den Ansprechpartnern der Senioren-Service-Stellen zu beteiligen. Wesentliche mit einem gegenteiligen Vorgehen in Verbindung stehende Bedenken waren die der unerwünschten Wirkung der Interviews als ‚Aushorchen‘ der einzelnen Häuser sowie der ebenso nicht erwünschten Wirkung als Hintergehen der regional Verantwortlichen.²³

Alternativ wurde vereinbart, durch Hinzuziehen einer Protokollantin jeweilige Verlaufsprotokolle anzufertigen. Zusätzlich wurde der Verstehensprozess in inhaltlich komplexen und zugleich gut grafisch darstellbaren Interviewpassagen mittels der Metaplanmethode durch die Interviewerin unterstützt. Eben solche grafischen Darstellungen im Sinne eines Flipchartprotokolls wurden in allen Interviews erstellt a) für die Abbildung der verschiedenen Gruppen Anfragender mittels Kreisdiagramm sowie b) für den Abgleich der Erfahrungen mit dem vor einem Jahr erstellten Aufgabenprofil.

Es wurde vereinbart, mit den Interviewinformationen seitens aller Beteiligten streng vertraulich umzugehen und die **Anonymität** erst vor der zweiten Auswertungsphase bezüglich der Kernaussagen aufzuheben, zu denen die Interviewpartner einer Aufhebung der Anonymität zustimmten (vgl. Kap. IV 2.).

Die Interviews waren als Vollerhebung in allen elf Städten/ Gemeinden geplant. Zuvor wurden die Beteiligten im Rahmen einer Arbeitskreissitzung der Senioren-Service-Stellen mit LWA, deren Protokoll sowie dem Angebot, auch anschließend telefonisch Informationen bei der Interviewerin einzuholen, über Ziel und Vorgehen informiert und deren Einverständnis zur Teilnahme eingeholt. Daraufhin konnten die Interviews in zehn der elf Städte/ Gemeinden im Kreisgebiet geführt werden (vgl. Auflistung, auch der jeweiligen Gesprächspartner S. 8).

2. Vorbereitung und Vorgehen der Interviewauswertung

Aufgrund der besonderen Herausforderung, trotz des Verzichts auf Tonband und Transkription (vgl. Kap. IV 1.) möglichst viele Detailinformationen aus den Interviews auswerten zu können, erfolgte eine Durchsicht der Interviewprotokolle auch seitens der Interviewerin. Dabei wie auch bei der Überführung in Edv-Versionen auftretende Verständnisfragen wurden zwischen Protokollantin und Interviewerin erörtert und bei Bedarf entsprechende Ergänzungen oder Erklärungen des Protokolls im Sinne zusätzlicher Erinnerungsnotizen eingefügt, die entsprechend gekennzeichnet wurden. Ziel war es, erstens die durch den natürlichen WahrnehmungsfILTER verloren gehenden Informationen so gering wie möglich zu halten. Zweitens sollten unbewusst vorgenommene Interpretationen während der Protokollierung, die möglicherweise durch die Eingebundenheit der Protokollantin im Programm „Leben und Wohnen im Alter (LWA)“ entstehen könnten, bestmöglich vermieden werden. Zugunsten des Einbezugs einer projektinternen Protokollantin war aus Ressourcengründen bei den gleichzeitig hohen Anforderungen, die an den Entwickler

²³ Vgl. Schmidt C: Interviews in den Senioren-Service-Stellen (SSSt) - Methodische Details. Unveröffentlichtes Arbeitspapier, Stand 10.11.2008, S. 2 sowie Unveröffentlichtes Protokoll Abstimmungsgespräch dip/ LWA zu POA am 06.11.2008

eines möglichst detaillierten und neutralen Verlaufsprotokolls zu stellen sind, entschieden worden.

Für die Interviewauswertung wurden **zwei Auswertungsebenen** vereinbart: Aus den Interview-Verlaufsprotokollen sollten erstens die gemeindebezogenen Kernaussagen erfasst und den Interviewpartnern zur Reflexion bzw. Weiterarbeit zurückgespiegelt werden (Auswertung I). Diese fallbezogene Auswertung erfolgte unter Wahrung der auch für die Interviewdurchführung vereinbarten Anonymität. Die entwickelten Ergebnisprotokolle der gemeindebezogenen Kernaussagen gingen daraufhin ausschließlich den Interviewpartnern zu. Zudem wurde folgendes Vorgehen einer so genannten kommunikativen Validierung verabredet: Mit einem zuvor von der Interviewerin entwickelten Informations- und Rückmeldebogen (vgl. Anlage C) wurden die Interviewpartner gebeten zu prüfen, inwiefern sie sich mit den Kernaussagen richtig verstanden fühlten und die Aussagen als für die örtlichen Gegebenheiten zutreffend bewerteten. Zudem wurde die Frage danach gestellt, für welche Aussagen und/ oder Aussagebereiche die Anonymität in der weiteren Auswertung aufgehoben werden konnte. Diese gemeindebezogene Auswertungsebene wurde zweitens um eine gemeindeübergreifende Auswertung ergänzt (Auswertung II). Ziel der zweiten Auswertungsphase war es, überregional gültige Aussagebereiche der Interviews zu kennzeichnen und deren Kernaussagen zusammenfassend darzustellen. Den Abschluss der gemeindeübergreifenden Auswertung bildete ein Kategoriensystem aus den zentralen, auf drei Ebenen strukturierten Aussage-/ Ergebnisbereichen (vgl. Anlage E). Die Beschreibung dieser aus den Interviews identifizierten Ergebniskategorien soll der Planung und Koordinierung der kreisweiten weiteren Zusammenarbeit im Rahmen der „Zukunftsinitiative Siegen-Wittgenstein 2020 – Leben und Wohnen im Alter“ dienen (vgl. Kap. II, III).

Zur Umsetzung der beiden Auswertungsebenen wurde für den vorliegenden Interviewprozess eine Modifikation der Qualitativen Inhaltsanalyse nach P. Mayring mit Elementen der Auswertung Problemzentrierter Interviews nach A. Witzel entwickelt. Eine methodisch konsequente Auswertung nach A. Witzel konnte vor allem deshalb nicht erfolgen, weil ihre weit reichenden Interpretationen vor dem Hintergrund des Verzichts auf vollständig transkribierte Interviews nicht angemessen gewesen wären. Das Ergebnis der vorgenommenen Modifikation ergab folgendes **Auswertungsvorgehen** (vgl. Ablaufmodell in Anlage B):

Fall- bzw. gemeindebezogene Analyse²⁴ (Auswertung I):

1. Erstellen einer Startliste als erstes provisorisches Kategoriensystem²⁵ aus den Fragebereichen des Interviewleitfadens zuzüglich einer Kategorie „Sonstiges“ zur Ermöglichung einer später ergänzenden induktiven Kategorienbildung (vgl. Anlage D).
2. Inhaltliche Strukturierung der Interview-Verlaufsprotokolle in Anlehnung an das Ablaufmodell strukturierender Qualitativer Inhaltsanalyse (Schritte 3-7)²⁶ mittels farblicher Markierung der Original-Verlaufsprotokolle.
3. Ermittlung der Kernaussagen für jede der bisherigen Hauptkategorien nach dem Vorgehen der zusammenfassenden Qualitativen Inhaltsanalyse (Schritte 1-4)²⁷ unter Ent-

²⁴ Vgl. auch Einzelanalyse im allgemeinen Vier-Phasen-Modell der Auswertung nach Lamnek S: Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch. Beltz Verlag 2005, S. 404

²⁵ Vgl. Kühn T, Witzel A: Der Gebrauch einer Textdatenbank im Auswertungsprozess problemzentrierter Interviews. Vol. 1/ 2000, No. 3. <http://www.qualitative-research.net/index.php/fgs/article/view/1035/2238>, letzter Zugriff am 05.01.2009, S. 11; Vgl. Mayring P: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Beltz Verlag 2003, S. 89 (Schritt 2: „Theoriegeleitete Festlegung der inhaltlichen Hauptkategorien“)

²⁶ Vgl. Mayring P: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Beltz Verlag 2003, S. 89

wicklung eines Ergebnisprotokolls für jede Stadt/ Gemeinde, die an den Interviews teilgenommen hat.²⁸

- 3a. Kommunikative Validierung²⁹ durch Vorlage der Ergebnisprotokolle bei den Gesprächspartnern (vgl. obige Beschreibung sowie Anlage C)

Fall- bzw. gemeindeübergreifende Analyse³⁰ (Auswertung II):

4. Vergleichende Systematisierung³¹ der validierten Kernaussagen über die einzelnen Senioren-Service-Stellen als Einzelfälle hinweg unter Nutzung der Software MAXQDA 2007: protokollübergreifende Strukturierung in das Kategoriensystem zum aktuellen Stand (vgl. 2) und Erstellung des abschließenden Kategoriensystems in Anlehnung an das Ablaufmodell zusammenfassender Qualitativer Inhaltsanalyse (Schritte 5-7)³².

Die Ergebnisse der gemeindeübergreifenden Auswertung wurden im Kapitel II des vorliegenden Berichtes detailliert dargestellt. Abschließend folgen Anlagen zur Einblicknahme in die entwickelten Formulare und Verfahren sowie eine Übersicht der Ergebniskategorien.

- Anlagen -

A Interviewleitfaden

B Ablaufmodell der Auswertung

C Info- und Rückmeldebogen zur kommunikativen Validierung

D Startliste der Ergebniskategorien

E Abschließendes Kategoriensystem (Übersicht)

²⁷ Vgl. Mayring P: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Beltz Verlag 2003, S. 59-71

²⁸ Vgl. Fallanalyse und -darstellung nach Witzel A: Auswertung problemzentrierter Interviews. Grundlagen und Erfahrungen. In: Strobl R, Böttger A (Hrsg.): Wahre Geschichten? Zur Theorie und Praxis qualitativer Interviews. Nomos Verlag 1996, S. 58-60

²⁹ Vgl. Lamnek S: Qualitative Sozialforschung. Beltz Verlag 2005; Mayring P: Einführung in die qualitative Sozialforschung. Beltz Verlag 2002; Steinke I: Gütekriterien qualitativer Forschung. In: Flick U, Kardoff EV, Steinke I (Hrsg.): Qualitative Forschung. Rowohlt's Enzyklopädie 2007

³⁰ Vgl. auch generalisierende Analyse im allgemeinen Vier-Phasen-Modell der Auswertung nach Lamnek S: Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch. Beltz Verlag 2005, S. 404

³¹ Vgl. Witzel A: Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen. Campus Verlag 1982, S. 112

³² Vgl. Mayring P: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Beltz Verlag 2003, S. 59-71

Anlage A

Interviewleitfaden³³

Hinweis: Die hier geplanten Fragerichtungen werden in ein lediglich leitfadengestütztes, also weit reichend offenes Interview eingebunden. Ihre Auflistung entspricht damit nicht zwingend der Themenreihenfolge im Interview, genau wie die Formulierungen bzw. der Einbezug von Zwischenfragen dem jeweiligen Gespräch angepasst werden.

1. ggf. Einstiegsfrage nach Gesprächseinleitung

Wie muss ich mir die Arbeit in Ihrer SSSt, jetzt ein Jahr nach deren Einrichtung, vorstellen?

2. Leitende Fragerichtungen

Informationsvermittlung

- Was sind das für Fragen, die Ihnen von Anrufern gestellt werden?
- Wie oft werden Sie monatlich angerufen?
 - Wie oft von Angehörigen, wie oft von Senioren? Wie oft von Hausärzten? Sonstige?
- Wo liegen die besonderen, oder auch schwierigen, Herausforderungen in der Informationsvermittlung?
 - Was konnte schon gelöst werden? Was steht an (Maßnahmen, Qualifizierungsbedarfe, ...)?
- Wie gehen Sie zurzeit dabei vor, das Angebot der SSSt bei den Senioren und ihren Familien bekannt zu machen?

Anbieter-/ Angebotsanalyse

- Wie sind Sie in der Analyse vorgegangen? Wie systematisieren Sie die Einträge?
- Welche Schwierigkeiten ergeben sich in der Erhebung der örtlichen Anbieter/ Angebote?
- Wie gehen Sie in der Vermittlung vor?
- Wie sind Sie bisher mit den Anbietern vernetzt?
- Welches Angebot hat in den bisherigen Gesprächen am meisten gefehlt?

Schnittstelle Hausbesuch

- Gibt es Schnittmengen zwischen Ihrer Tätigkeit und der Beratung in den Hausbesuchen? Wie wäre aus Ihrer Sicht die Arbeit der SSSt zu den Beratungen im Hausbesuch abzugrenzen?

³³ Vgl. C. Schmidt: Interviews in den Senioren-Service-Stellen (SSSt) - Inhalte. Unveröffentlichtes Arbeitspapier, Stand 11.11.2008.

-
- Was wäre aus Ihrer Sicht der nächste Schritt, um die Informationskanäle/ -flüsse zwischen Ihnen und dem Beraterteam Hausbesuche zu klären?

Abgleich mit Tätigkeitsbereichen aus dem Bewilligungsbescheid für SSSt

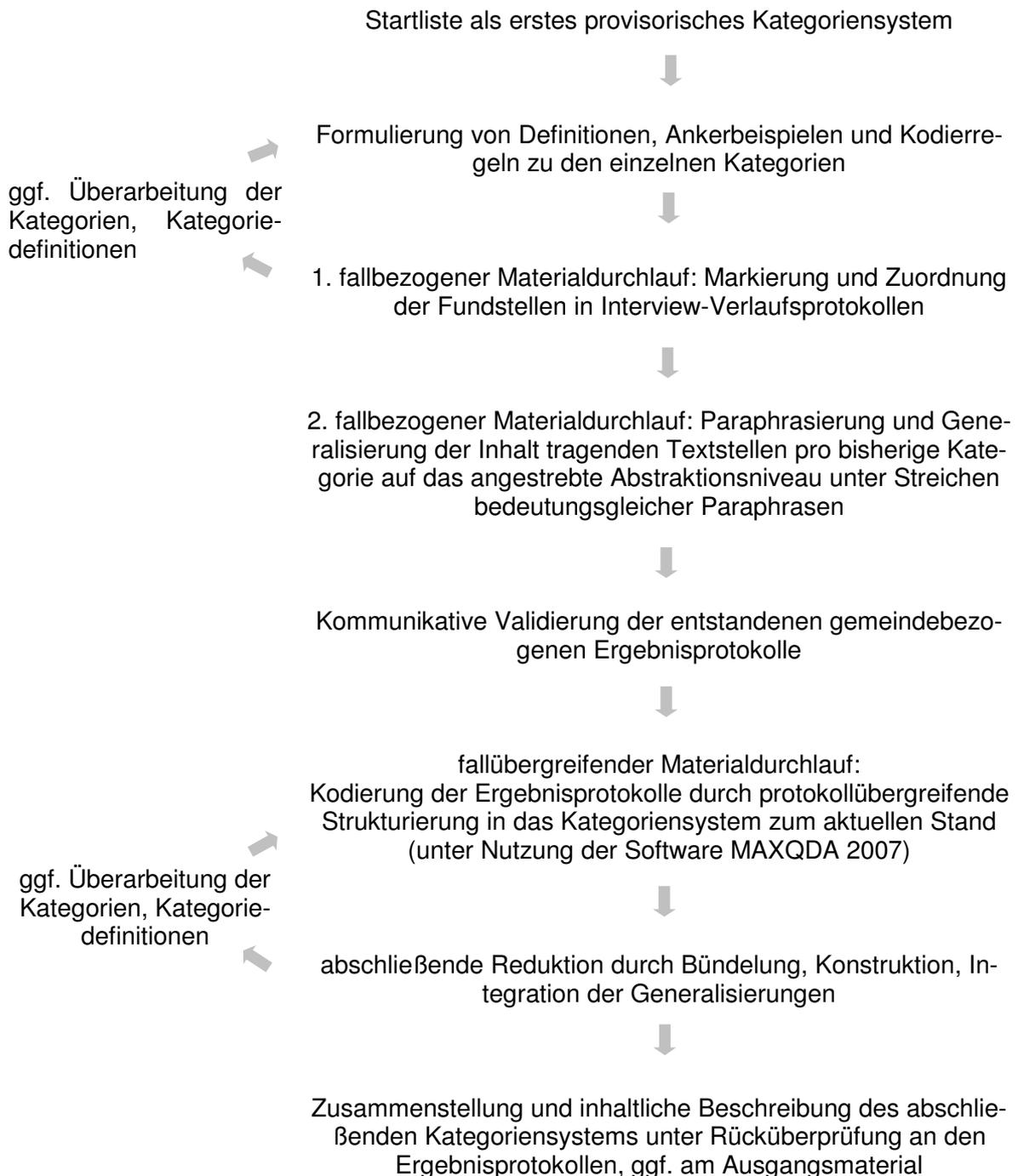
- Seniorentelefon
- Persönliche Beratung zu allgemeinen Fragen der Alltagsbewältigung
- Koordination der Zusammenarbeit mit dem Beratungsdienst des Kreises im Einzelfall
- Vermittlung von Hilfen und Entlastungsangeboten
- Lotsenfunktion zur Bewältigung von komplexen Problemlagen
- Erledigung anfallender Arbeiten im Zusammenhang mit örtlichen Arbeitskreisen/ KPZ-
- Runden (Einladung, Protokollführung etc.)

3. Abschluss: Zielabgleich und Zukunft

Im Rahmen der Errichtung der SSSt wurde als übergeordnetes Ziel formuliert, dass die SSSt

- a) eine zurechenbare Anlaufstelle und
 - b) das Scharnier (oder Bindeglied) zwischen den Städten/ Gemeinden und den Kreisaktivitäten bilden.
- Inwiefern sind Sie diesem Ziel schon näher gekommen?
 - Was bräuchten die SSSt aus Ihrer Sicht in den nächsten 6-12 Monaten, um eine solche Vermittlung von Hilfe zu gewährleisten?

Anlage B Ablaufmodell der Auswertung



Anlage C

Info- und Rückmeldebogen zur kommunikativen Validierung der gemeindebezogenen Kernaussagen

Interview in >Ort< vom >Datum< Info- und Rückmeldebogen Auswertung I

Sehr geehrte >Anrede<,

zusammen mit diesem Info- und Rückmeldebogen erhalten Sie die Ergebnisse der ersten, stadt- bzw. gemeindebezogenen Interviewauswertungsphase (Auswertung I). Es handelt sich um eine knappe Zusammenfassung der Kernaussagen aus dem Gespräch mit Ihnen.

Um parallel die nächste Stufe der gemeindeübergreifenden Auswertung vorzubereiten, sind die Aussagen schon jetzt nicht mehr durchgehend in vollständigen Sätzen verfasst; die Formulierungen sind so knapp wie zum Verständnis möglich gehalten. Wird ein neuer Aspekt aufgegriffen, wechselt die Zeile. Die Kernaussagen wurden außerdem bereits thematischen Oberkategorien zugeordnet, die sich überregional herauskristallisiert haben.

Dabei geht die Auflistung der Kernaussagen ausschließlich Ihnen zu. Das Dokument dient der nächsten Auswertungsphase sowie gegebenenfalls Ihnen als Protokoll der Zwischenreflexion Ihrer Tätigkeit.

Die Bitte an Sie lautet nun zum einen zu prüfen, ob die Aussagen stimmen. Ziel ist die Vergewisserung, dass wir Sie in den wesentlichen Punkten, die als Ergebnisse in die weitere Arbeit eingehen könnten, richtig verstanden haben. Der Kurzfragebogen der dritten Seite bietet Ihnen die Möglichkeit, mir Ihre Rückmeldung mit möglichst wenig Aufwand zukommen zu lassen.

Zum anderen geht es wie besprochen um die Frage, welche der Ergebnisse überregional zur gemeinsamen Planung und Weiterentwicklung der Strukturen und Schnittstellen genutzt werden können. Dazu lautet die Bitte an Sie, eventuell vorhandene Kernaussagen, die anonym bleiben sollen, aufzuzeigen (vgl. Kurzfragebogen, Frage 3). Für Ihre Entscheidung gebe ich Ihnen im Folgenden einige Beispiele, wie diese überregionalen Ergebnisse aussehen können. Sie stammen aus einem ersten Antesten der zweiten Auswertungsphase und sind bis zu Ihrer Rückmeldung bezüglich der ermittelten Kernaussagen sowie der anschließenden vollständigen Auswertung noch vorläufiger Natur.

Beispiel A:

Bezüglich verschiedener Bevölkerungsgruppen, die Anfragen an die Senioren-Service-Stellen gestellt haben, fällt in x Gemeinden ein beachtlicher geschätzter Anteil (pflegender) Angehöriger auf. Um daraus Konsequenzen zu ziehen (z.B. eine Arbeitsgruppe zu bilden, die entsprechendes Fachwissen oder Materialien für diese Zielgruppe austauscht und entwickelt) wäre es hier sinnvoll, sich in der späteren Zusammenarbeit offen mit den betroffenen Städten und Gemeinden austauschen zu können.

Beispiel B:

Das Spektrum individueller Konstellationen in der örtlichen Angebotsanalyse (oder Anbietervernetzung) reicht von x bis y. Um beispielsweise überregional den kleinsten gemeinsamen Nenner oder Anhaltspunkte für überregionale Klärungsbedarfe zu erkennen, wäre es hier hilfreich, typische örtliche Konstellationen auf diesem Spektrum in allgemeinen Punkten zu beschreiben. Solche Punkte könnten z.B. sein

- a) (vor-) bestehende Arbeitskreise (auch außerhalb der ÖKPZ) oder Angebotslisten, auf denen entweder aufgebaut werden konnte oder die mit entsprechendem Aufwand in die Prozesse einzubinden waren,
- b) von vornherein sehr große oder auch im Gegenteil sehr kleine Anbieterspektren, was entsprechend verschiedene Fragen aufwirft.

Zusammenfassend gesagt: Unterschiedliche Voraussetzungen schaffen unterschiedliche Herausforderungen. Dabei ist vermutlich häufig nicht auszuschließen, dass von den Beschreibungen der örtlichen Konstellationen auf die jeweilige Gemeinde geschlossen werden kann. Deshalb wäre es günstig, direkt Beispiele benennen zu können.

Beispiel C:

Die Gemeinden a, b und c stellen gleiche oder zumindest sehr ähnliche Barrieren im Bereich xy fest. Sie legen deshalb den Schwerpunkt zunächst auf z. Möglicherweise können sie bezüglich der beobachteten Barrieren zukünftig auch zusammenarbeiten.

Es folgt der Rückmeldebogen mit der Bitte, ihn ausgefüllt bevorzugt als Emailanhang oder alternativ per Post an mich zu versenden. Wenn möglich senden Sie mir Ihre Antwort bitte bis zum 11. Februar 2009. Sollte für Sie absehbar sein, dass Sie den Termin nicht einhalten können, bitte ich Sie zugunsten der weiteren Auswertungsplanung, möglichst bald einen neuen Termin mit mir abzusprechen.

Rückmeldebogen >Ort<

Bitte fügen Sie jeweils direkt hinter der zutreffenden Rückmeldung ein **X** ein:

1. Die Rückmeldung wird gegeben von
 - a) dem/r Ansprechpartner/in der Senioren-Service-Stelle
 - b) dem/r Care Manager/in.
(b ist relevant, wenn der/ die Care Manager/in am Gespräch teilgenommen hat)
2. Die mir/ uns zugesandten Kernaussagen sind für die Senioren-Service-Stelle >Ort<
 - a) zutreffend.
 - b) nicht zutreffend in folgenden Punkten:

Melden Sie b) zurück, beschreiben Sie nachstehend bitte kurz Ihre Korrekturen und kennzeichnen Sie die nicht zutreffenden Kernaussagen im Dokument „Ergebnisse Auswertung I“. Verändern Sie dort bitte die Schriftfarbe der entsprechenden Aussagen z.B. in ein kräftiges Blau.

Kurzbeschreibung der Korrekturen:

(bitte vergrößern Sie den folgenden Absatz nach Ihrem Bedarf)

-
- 3a. Ich/ Wir stelle/n die zugesandten Kernaussagen vollständig zur weiteren Auswertung zur Verfügung.
- 3b. Folgende Ergebnisse sollen in der weiteren Auswertung maximal so verwendet werden, dass sie anonym bleiben.

Kurzbeschreibung der anonymen Informationen mit Seiten- und Zeilenangabe:
(bitte vergrößern Sie den folgenden Absatz nach Ihrem Bedarf)

Falls Sie weitere Anmerkungen machen möchten, nehmen Sie sich noch etwas Platz, indem Sie den nächsten Absatz vergrößern.

Anmerkungen:

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung. Ich freue mich auf den Austausch über die Ergebnisse mit Ihnen.

Cordula Schmidt

Anlage D

Startliste der Ergebniskategorien

„Was läuft wie bezüglich ...?“

- Anfragende
- Info-/ Angebotsvermittlung
- Anbietervernetzung
- Angebotsanalyse
- Schnittstelle Hausbesuch
- Aufgabenprofil
 - Seniorentelefon
 - Vermittlung von Hilfen und Entlastungsangeboten
 - Persönliche Beratung zu allgemeinen Fragen der Alltagsbewältigung
 - Lotsenfunktion zur Bewältigung komplexer Problemlagen
 - Koordination der Zusammenarbeit mit Beratungsdienst des Kreises im Einzelfall
 - Anfallende Arbeiten bei örtlichen Arbeitskreisen/ KPZ-Runden
 - Ergänzungen
- Qualifikation/ Einarbeitung
- Prioritäre Bedarfe und Ziele
- Zielabgleich
 - Zurechenbare Anlaufstelle
 - Scharnier Kreis
- Sonstiges (*zur später ergänzenden induktiven Kategorienbildung*)

Anlage E Abschließendes Kategoriensystem (Übersicht)

Kategorie:	Unterkategorie 1:	Unterkategorie 2:	Kodierregel:
Anmerkungen, Abweichungen Aufgabenprofil			Alle Aussagen, die Bereiche im Aufgabenprofil besonders betonen und/ oder abweichende Erfahrungen beschreiben - es sei denn, sie beschäftigen sich mit Aspekten der folgenden Unterkategorien.
	Ergänzungen (L)		Listenkategorie: Alle Aussagen zu Tätigkeiten, die die einjährige Praxis begleiten und im Aufgabenprofil zu ergänzen sind.
	Vertretungsregelung		Alle Aussagen zur Beschreibung der örtlichen Lösungen bei Abwesenheit des Ansprechpartners SSSt.
Bestandsaufnahme Anbietwork			Alle Aussagen zur aktuellen Situation der regionalen Anbietwork aus der Perspektive der örtlichen Senioren-Service-Stelle - es sei denn, sie beschäftigen sich mit Aspekten der folgenden Unterkategorien.
	ÖKPZ		Alle Aussagen, mit denen die aktuelle Arbeit der ÖKPZ beschrieben wird.
	Vielfältige Gruppen (L)		Listenkategorie: Alle Aussagen zu kontaktierten oder für die Vernetzung in Frage kommenden Anbietern.
	Ziele Anbietwork		Alle Aussagen, die konkrete Vorhaben und/ oder Ziele benennen, die in den nächsten Monaten oder 2009 geplant sind anzugehen.

1/5

Kategorie:	Unterkategorie 1:	Unterkategorie 2:	Kodierregel:
Informations- und Angebotsvermittlung gestalten			Alle Aussagen, die den Aufgabenbereich der Informations- und Angebotsvermittlung näher beschreiben – es sei denn, sie beschäftigen sich mit Aspekten der folgenden Unterkategorien.
	Anfragende (L)		Listenkategorie: Alle Aussagen zu anfragenden Personengruppen, deren Verteilung sowie Aussagen zum Weg der Kontaktaufnahme.
	Angefragte Themen (L)		Listenkategorie: Alle Aussagen, die Themen der Anfragenden benennen.
	Bürgernahe Vernetzung		Alle Aussagen, die über Kontakte zur Zielgruppe hinaus Aspekte der Vernetzung mit und innerhalb der Zielgruppe beschreiben a) allgemein oder b) im Sinne ... (vgl. folgende Unterkategorien)
		Beziehungsdimension	... der Entscheidungsvorbereitung, Informationen einzuholen bzw. Beratung anzustreben.
		Kontakte über Dritte	... der Anbahnung einer Unterstützung durch Dritte.
		Schnittstelle persönlicher Netzwerke	... der Berücksichtigung von Kontaktpersonen der Senioren.
	Feedback		Alle Aussagen zu Erfahrungen mit Rückmeldungen seitens der Anfragenden zur Evaluierung der Vermittlungen.
	Grenzen/ Barrieren		Alle Aussagen, die in der Gestaltung des Aufgabenbereichs der Info- und Angebotsvermittlung hemmend wirken, strukturiert nach folgenden Unterkategorien:

Kategorie:	Unterkategorie 1:	Unterkategorie 2:	Kodierregel:
		Hemmschwelle Inanspruchnahme	Alle Aussagen, die Barrieren zur Inanspruchnahme seitens der Senioren beschreiben.
		Fehlende Angebote (L)	Listenkategorie: Alle Aussagen, die fehlende Angebote benennen.
	Komplexe Anfragesituationen		Alle Aussagen, die den Einstieg in einen Vermittlungsprozess näher beschreiben.
	Öffentlichkeitsarbeit, Werbung (L)		Alle Aussagen, die bisherige Marketingstrategien benennen und/ oder beschreiben.
Schnittstelle Hausbesuch			Alle Aussagen, mit denen die Abgrenzung sowie ggf. Schnittmengen der Dienste Hausbesuche LWA und SSSt beschrieben werden – es sei denn, sie beschäftigen sich mit Aspekten der folgenden Unterkategorien.
	Angrenzende Schnittstellen		Alle Aussagen, die örtliche Besonderheiten im Sinne zusätzlicher Schnittstellen zu benachbarten Diensten beschreiben.
	Barrieren Hausbesuch (L)		Listenkategorie: Alle Aussagen, die Beobachtungen und Vermutungen zu Gründen einer Nicht-Anspruchnahme des Präventiven Hausbesuches beschreiben.
	Optimierung Hausbesuch (L)		Listenkategorie: Alle Aussagen zu Beobachtungen aus kommunaler Perspektive, die Möglichkeiten der Optimierung des Vorgehens im Hausbesuch beschreiben.
	Schnittstellenoptimierung		Alle Aussagen, mit denen auf Klärungs- und/ oder Veränderungsbedarfe in der Zusammenarbeit des Beraterteams LWA und der SSSt hingewiesen wird.

3/5

Kategorie:	Unterkategorie 1:	Unterkategorie 2:	Kodierregel:
Sonstiges	Dokumentation		Alle Aussagen zu Inhalten und Umfang der örtlichen Kontaktdokumentationen.
	Zeitressourcen		Alle Aussagen, mit denen die zeitliche Ausgestaltung des Tätigkeitsbereiches beschrieben wird.
Tätigkeitsbezogene Anforderungen und Bedarfe			Alle Aussagen zur Qualifikation, Einarbeitung, zu den fachlichen Anforderungen des aktuellen Tätigkeitsbereiches sowie die tätigkeitsbezogenen Ziele und Bedarfe - es sei denn, sie beschäftigen sich mit Aspekten der folgenden Unterkategorien.
	Einarbeitungsstrategien		Alle Aussagen, welche die Bedingungen und Lösungen der individuellen Einarbeitung nach Besetzung der SSSSt beschreiben.
	Personalakquise		Alle Aussagen, mit denen die berufliche Herkunft der Ansprechpartner SSSSt charakterisiert wird.
	Schulungsbedarfe (L)		Listenkategorie: Alle Aussagen zu Themen, zu denen Seminare und/ oder Einarbeitungsmaterialien gebraucht werden.
	Wissensdimension		Alle Aussagen, die der Beschreibung notwendiger Wissensbereiche dienen und den entsprechenden Wissenserwerb im vergangenen Jahr beschreiben.
Vorgehen Angebotsanalysen			Alle Aussagen, die das Vorgehen und den Verlauf der Analyse regionaler Angebotsstrukturen näher beschreiben - es sei denn, sie beschäftigen sich mit Aspekten der folgenden Unterkategorien.

4/5

Kategorie:	Unterkategorie 1:	Unterkategorie 2:	Kodierregel:
	Identifikation von Angebotslücken		Alle Aussagen, die Auskunft geben über den Vorgang der Identifikation von Angebotslücken.
	Nutzung und Verstärkung		Alle Aussagen, die näher beschreiben, wie die Analyseergebnisse für die tägliche Vermittlungsarbeit nutzbar gemacht wurden und was zur verstärkten Nutzung angestrebt oder als notwendig angesehen wird.
	Schwierigkeiten/ Barrieren		Alle Aussagen, die Schwierigkeiten/ Barrieren zur umfassenden Angebotsanalyse und Nutzung der Analyseergebnisse beschreiben.
Zielabgleich			Alle Aussagen zum Umfang der Erreichung folgender Ziele (vgl. Unterkategorien):
	Scharnier Kreis		... von der Stadt-/ Gemeindeebene aus das Scharnier zum Kreis zu bilden.
	Zurechenbare Anlaufstelle		... auf der Stadt-/ Gemeindeebene für die Bürgerinnen und Bürger zurechenbare Anlaufstelle in Fragen rund um die Seniorengesundheit zu sein.

5/5

Literaturverzeichnis

- Anders J, Dapp U, Laub S, von Renteln-Kruse W: Einfluss von Sturzgefährdung und Sturzangst auf die Mobilität selbständig lebender, älterer Menschen am Übergang zur Gebrechlichkeit. Screeningergebnisse zur kommunalen Sturzprävention. In: Z Gerontol Geriat (40) 2007, S. 255-267
- Bürgi A, Eberhart H: Beratung als strukturierter und kreativer Prozess. Ein Lehrbuch für die ressourcenorientierte Praxis. Verlag Vandenhoeck & Ruprecht 2006
- Dillon DL, Sternas K: Designing a Successful Health Fair to Promote Individual, Family, and Community Health. In: Journal of Community Health Nursing 1997, 14/1, S. 1-14
- Kühn T, Witzel A: Der Gebrauch einer Textdatenbank im Auswertungsprozess problemzentrierter Interviews. Vol. 1/ 2000, No. 3. <http://www.qualitative-research.net/index.php/fgs/article/view/1035/2238>, letzter Zugriff am 05.01.2009
- Lamnek S: Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch. Beltz Verlag 2005
- Mayring P: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Beltz Verlag 2003
- Mayring P: Einführung in die qualitative Sozialforschung. Beltz Verlag 2002
- Nestmann F: Beratungsmethoden und Beratungsbeziehung. In: Nestmann F, Engel F, Sickendiek U (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 2 Ansätze, Methoden und Felder. dgvt-Verlag 2004, S. 783-796
- Rissmann U, Becker C: Fachliche Grundlagen und Empfehlungen zur Sturz- und Sturzfolgenprävention. In: Schmidt C, Gebert A, Weidner F: Beraterhandbuch – Präventive Hausbesuche bei Senioren. Schlütersche Verlag 2009, S. 213-222
- Schmidt C, Gebert A: Das Konzept Präventiver Hausbesuche. In: Schmidt C, Gebert A, Weidner F: Beraterhandbuch – Präventive Hausbesuche bei Senioren. Schlütersche Verlag 2009, S. 53-68
- Schmidt C: Zur Konzeption und Reflexion von Beratung am Beispiel des Präventiven Hausbesuches. Ein Beitrag zur Entwicklung eines systemischen Beratungsansatzes. In: Schmidt C, Gebert A, Weidner F: Beraterhandbuch – Präventive Hausbesuche bei Senioren. Schlütersche 2009, S. 80-100
- Schmidt C: Unveröffentlichtes Protokoll Abstimmungsgespräch dip/ LWA zu POA am 06.11.2008
- Schmidt C: Interviews in den Senioren-Service-Stellen (SSSt) - Inhalte. Unveröffentlichtes Arbeitspapier, Stand 11.11.2008
- Schmidt C: Interviews in den Senioren-Service-Stellen (SSSt) - Methodische Details. Unveröffentlichtes Arbeitspapier, Stand 10.11.2008
- Schnell R, Hill PB, Esser E: Methoden der empirischen Sozialforschung. R. Oldenbourg Verlag 2005
- Steinke I: Gütekriterien qualitativer Forschung. In: Flick U, Kardoff EV, Steinke I (Hrsg.): Qualitative Forschung. Rowohlt's Enzyklopädie 2007
- Witzel A: Das problemzentrierte Interview. Vol. 1/ 2000, No. 1. <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132/2520>, letzter Zugriff am 05.01.2009

Witzel A: Auswertung problemzentrierter Interviews. Grundlagen und Erfahrungen. In: Strobl R, Böttger A (Hrsg.): Wahre Geschichten? Zur Theorie und Praxis qualitativer Interviews. Nomos Verlag 1996, S. 49-75

Witzel A: Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen. Campus Verlag 1982