

Lfd. Nr. **302/19**

**Vorlage
für die Sitzung
der städtischen Deputation
für Soziales, Jugend und Integration
am 2.5.2019**

Zwischenbericht zum Projekt „Herbsthelfer –Bremer Verbund für Seniorendienste“

A. Problem

Die Senatorin für Finanzen und das Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH (ifib) an der Universität Bremen berichteten bereits am 19. April 2018 in der städtischen Deputation über das Projekt. Damals hatte Prof. Herbert Kubicek (ifib) die Ergebnisse einer Machbarkeitsstudie im Auftrag der Deutschen Post AG zu Mobilem Service für ältere Menschen vorgestellt. Diese Machbarkeitsstudie hatte zum Inhalt, ob und welche Bedarfe älterer Menschen durch Dienstleistungsangebote u.a. der Deutschen Post abgedeckt werden können. Zudem wurde das Projekt „Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienste“ vorgestellt, welches durch die Senatorin für Finanzen initiiert wurde und auf den Erkenntnissen der Machbarkeitsstudie aufbaut.

B. Lösung

Die Senatorin für Finanzen informiert als projektleitende Behörde über den Stand der Umsetzung des Projektes „Herbsthelfer“.

Auf der Grundlage der Ergebnisse wurden mit Schwerpunkt auf Bring- und Holdienste sowie auf Übermittlung von Informationen verschiedene Pilotprojekte durchgeführt, deren Ergebnisse vorgestellt werden.

C. Alternativen

Werden nicht empfohlen.

D. Finanzielle / Personalwirtschaftliche Auswirkungen / Gender Prüfung

Unterstützung und Pflege betreffen Frauen und Männer grundsätzlich gleichermaßen. Männer sind gegenüber Frauen aufgrund der Bevölkerungsstruktur und Altersentwicklung in geringerem Maß auf Unterstützung angewiesen.

E. Beteiligung / Abstimmung

Die Abstimmung mit der Senatorin für Finanzen ist erfolgt.

F. Beschlussvorschlag

Die städtische Deputation für Soziales, Jugend und Integration nimmt den schriftlichen Bericht der Senatorin für Finanzen vom 16.04.2019 zur Kenntnis.

Anlage:

Schriftlicher Bericht der Senatorin für Finanzen vom 16.04.2019

Zwischenbericht zu „Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienste“

Die „Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienste“ setzen sich aus öffentlichen, privaten und gemeinnützigen Trägern zusammen. Dazu gehören neben den Vertretern der Bremer Verwaltung die Stadtbibliothek, die Deutsche Post, die vier Wohlfahrtsverbände Deutsches Rotes Kreuz (DRK), die Arbeiterwohlfahrt (AWO), die Caritas und die Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste, die AOK Bremen/Bremerhaven, die Sparkasse Bremen, die Johanniter Unfallhilfe sowie die Bremer Heimstiftung. Gemeinsam wurden zunächst insgesamt sechs Projekte ins Leben gerufen, die jeweils einen Beitrag zur Verbesserung der Unterstützungsleistungen für ältere Menschen mit eingeschränkter Mobilität leisten sollen. Zu diesen Projekten liegen nun erste Erkenntnisse vor, die im Rahmen der geplanten Zwischenevaluation des Instituts für Informationsmanagement Bremen (ifib) gewonnen wurden.

Vorläufige Ergebnisse der sechs Teilprojekte

1. Post persönlich

Das Projekt hat einen hohen medialen Zuspruch erfahren. Die Idee wurde grundsätzlich als sehr positiv erachtet, teilweise wurde aber auch hinterfragt, ob die Zusteller*innen angesichts ihrer derzeitigen Belastung diese Leistung auch zeitlich und qualitativ erbringen können. In der Praxis hat sich gezeigt, dass diese Frage nicht geklärt werden konnte, weil das Angebot bisher kaum nachgefragt wird. Dies liegt aus Sicht der Deutschen Post zum einen daran, dass die Menschen, die - von außen betrachtet - für einen solchen Service in Frage kommen, sich ihre Hilfsbedürftigkeit häufig selber nicht eingestehen. Diejenigen, die es tun, verfügen in der Regel über einen Hausnotrufdienst und fühlen sich gut versorgt. Zum anderen liegt es daran, dass es ein kostenpflichtiger Service ist und es scheinbar kaum eine Bereitschaft gibt, dafür den geforderten Preis von 9 bis 15 Euro für die Dienstleistung der Post und 39 Euro für den Hausnotrufdienst der Johanniter zu bezahlen. Die Deutsche Post wird das Projekt noch bis Sommer 2019 fortsetzen.

In einem Austausch mit der französischen La Poste, die landesweit einen ähnlichen Service anbietet, zeigte sich, dass auch dort die Herausforderungen ähnlich sind. Der Bedarf wird gesehen und das Engagement befürwortet, gleichzeitig ist die Bereitschaft, zumindest einen Teil der Kosten selbst zu tragen, kaum vorhanden. In Frankreich ist der Service stärker an den Angehörigen ausgerichtet, die Nutzerzahlen stagnieren aber auch dort.

2. Bargeldservice

Der Service wurde sehr wenig in Anspruch genommen, aber auch kaum bis gar nicht beworben. Die geringe Akzeptanz wird seitens der Sparkasse Bremen und der Deutschen Post damit begründet, dass die Gebühr von 9,50 € relativ hoch ist. Es gibt aufgrund der versicherungsrechtlichen Situation aber wenig Alternativen, die Gebühr anzupassen.

3. Formularservice

Der Formularservice des Bürgertelefons Bremen wird seit Beginn im Sommer 2018 mit durchschnittlich 150 Anrufen pro Monat sehr gut angenommen. Nachgefragt wurden insbesondere Formulare zur Feststellung der Schwerbehinderteneigenschaft (Neufeststellung oder Erstantrag), Wohngeldformulare für Mietzuschuss, die Anmeldung bei einer Meldebehörde und Formulare für die Ausweispflichtbefreiung (für Antragsteller und für Betreuer).

Dabei zeigt sich, dass die bremische Multi-Kanal-Strategie im Bereich des Bürgerservice der richtige Ansatz ist. Der Formularservice ergänzt dabei die wachsenden Online-Angebote speziell für die vielen Senioren, die das Internet noch nicht nutzen.

4. Ummeldeservice vor Ort

Auf organisatorischer Ebene ist das Projekt bereits erfolgreich angelaufen: Seitens des Bürgeramtes gibt es genügend Mitarbeiter*innen, die bereit sind, auch vor Ort einen Meldeservice anzubieten. Bei der Bremer Heimstiftung, in deren Einrichtungen der Service zunächst angeboten wird, haben 14 Häuser einen Bedarf und eine Kontaktperson gemeldet. Im Zuge der Projektvorbereitung hat sich jedoch herausgestellt, dass die datenschutzrechtlichen und technischen Anforderungen eine hohe Hürde darstellen. Der sichere Umgang mit den personenbezogenen Daten muss dabei jederzeit gewährleistet sein. Ein entsprechendes Konzept ist zurzeit in der Abstimmung mit der LfDI.

5. Lotsenprojekt

Die Zusammenarbeit mit der Deutschen Post wird in diesem Projekt nach der Erprobung in den ersten vier Stadtteilen nicht fortgeführt. Die geplante persönliche Übergabe von Postkarten mit einer motivierenden Ansprache durch die Zusteller*innen konnte nicht in der gewünschten Intensität flächendeckend geleistet werden. Es hat sich gezeigt, dass es eine große Herausforderung ist Dienstleistungen mit erklärungsbedürftigem sozialem Bezug in die vorhandenen und standardisierten Prozesse und Strukturen der Deutschen Post kostendeckend zu integrieren. Zudem muss bedacht werden, dass die Suche nach Ehrenamtlichen grundsätzlich eine große Herausforderung darstellt und gerade bei der Arbeit mit älteren Menschen auch eine sehr persönliche Entscheidung darstellen kann. Dazu ist der persönliche Kontakt und Bezug zum Thema von besonderer Bedeutung. In der zweiten Projektphase soll dem durch eigene Aktivitäten der Mitarbeiterinnen der Dienstleistungszentren und eine gemeinsame Web-Seite der vier Träger Rechnung getragen werden.

6. Mediendienst

Mit dem Mediendienst der Stadtbibliothek wird Einrichtungen der Bremer Heimstiftung angeboten, dass Bewohner*innen mit Hilfe bereitgestellter Tablet PCs und E-Book-Readern Medien ausleihen und geliefert bekommen und dass selbst E-Books herunterladen und auf diesen oder eigenen Geräten lesen können. Nach elf Informationsveranstaltungen haben sich in sieben Einrichtungen zwischen drei und acht Bewohner*innen gemeldet. Ein Herbsthelfer und eine Herbsthelferin besuchen sie einmal in der Woche, bringen bestellte Medien mit und helfen beim Herunterladen von E-Books. Die regelmäßigen Teilnehmer*innen sind im Alter zwischen 70 und 100 Jahren. Das Projekt wurde mit Fördermitteln der Sparkasse Bremen finanziert, die im Juni auslaufen. Angesichts der geringen Zahl der Teilnehmer*innen wird die. Es wird angestrebt, die digitale Unterstützung in den Häusern selbst zu verankern, da die Stadtbibliothek das Projekt nicht aus eigenen Mitteln fortsetzen.

Zwei neue Teilprojekte

Im Rahmen der Zwischenevaluation wurde auch geprüft, ob an die Stelle vorzeitig beendeter Projekte neue Teilprojekte treten können.

Zwei neue Teilprojekte sind in diesem Jahr gestartet worden:

1. Aufsuchende Digitalassistentenz

Digitale Angebote können gerade älteren Menschen mit eingeschränkter Mobilität das Leben erleichtern und den Verbleib in der eigenen Wohnung unterstützen. Doch nur zehn Prozent der über 70-Jährigen nutzen das Internet. Viele erwarten keinen Nutzen und kaufen sich kein Smartphone oder Tablet. Mit zunehmendem Alter sind viele auch nicht in der Lage, an einer Einführung in einer Begegnungsstätte oder der Volkshochschule teilzunehmen. Ihnen kann durch eine aufsuchende Digitalassistentenz gezeigt werden, welchen Nutzen sie erzielen können. Die teilnehmenden Dienstleistungszentren haben ihren Kund*innen daher angeboten, neben der üblichen Nachbarschaftshilfe für drei Monate einen Tablet-PC auszuleihen und ein- bis zweimal in der Woche in der Nutzung unterstützt zu werden. 15 Kund*innen haben sich gemeldet und werden seit März 2019 von neun Digitalassistent*innen betreut. Bisher wird das Projekt von allen Seiten sehr positiv bewertet. Im Mai wird beraten, wie es weitergeht.

2. Älter werden in Bremerhaven – digital und interaktiv

Vom Magistrat Bremerhaven kam die Anfrage, ob eine digitale Ergänzung und Erweiterung der gedruckten Broschüre „Älter werden in Bremerhaven“ in einem partizipativen Prozess teilweise unterstützt werden kann. Die technische Entwicklung und die spätere redaktionelle Betreuung übernimmt der Magistrat. Aus Projektmitteln werden der partizipative Entwicklungsprozess und die Sammlung zusätzlicher relevanter Informationen durch das Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) finanziert. Ein erster Prototyp wird nach Ostern fertiggestellt, das komplette Angebot im September 2019.

Zwischenfazit zum Gesamtvorhaben

Das gesamte Projekt ist als ein Feldexperiment konzipiert worden, in dem neue Kooperationsformen für neue Dienstleistungen mit unterschiedlichen Partnern praktisch erprobt werden, um daraus Schlussfolgerungen für dauerhafte Angebote und Partnerschaften ziehen zu können. Dieses Ziel ist in allen Teilprojekten in vollem Umfang erreicht worden. Die Zusammenarbeit von öffentlicher Verwaltung mit privaten Unternehmen und gemeinnützigen Organisationen war und ist ein sehr guter Ansatz für zukünftige Planungen. Durch die unterschiedlichen Perspektiven wird ein differenzierter Überblick über die Bedarfe älterer Menschen geschaffen und eine gemeinsame Einschätzung ermöglicht, welche Angebotsformen in der Breite tragfähig sind und welche nicht.

Der Herbsthelfer-Verbund hat sich es zum Ziel gesetzt, neue Unterstützungsformen für ältere Menschen mit eingeschränkter Mobilität pilothaft zu erproben. Die geringe Resonanz in einigen Teilprojekten stellt dieses Vorgehen nicht in Frage. Im Gegenteil zeigt sich darin der Wert von Pilotvorhaben und des damit verbundenen Erkenntnisgewinns. Vor allem hat sich bewährt, dass das Projekt in zwei Phasen mit einer Zwischenevaluation gegliedert worden ist. So sind ohne zusätzlichen Finanzierungsbedarf zwei Projekte hinzugekommen, die angesichts der zunehmenden Digitalisierung wichtige Erkenntnisse für zukünftige Planungen des Senats ermöglichen.