

- Beschluss**  
 **Wahl**  
 **Kenntnisnahme**

**Vorlagen Nr. 50/006/2010**

**öffentlich**

Fachbereich: Sozialamt Bearbeiter/in: Herr Michael Beitelmann	Datum: 07.04.2010 Az.: 50-233
------------------------------------------------------------------	----------------------------------

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Termine</b>	<b>Art der Entscheidung</b>
Sozialausschuss	17.05.2010	Kenntnisnahme

### Haushaltsnahe Dienstleistungen für Seniorinnen und Senioren - Qualitätsregion Bergisches Land

- Finanzielle Auswirkung       ja       nein       noch nicht zu übersehen  
 Personelle Auswirkung       ja       nein       noch nicht zu übersehen  
 Organisatorische Auswirkung       ja       nein       noch nicht zu übersehen

Die Ausführungen der Verwaltung werden zur Kenntnis genommen.

Fachbereich: Sozialamt

Bearbeiter/in: Herr Michael Beitelmann

Datum: 07.04.2010

Az.: 50-233

## Haushaltsnahe Dienstleistungen für Seniorinnen und Senioren - Qualitätsregion Bergisches Land

### Anlass der Vorlage:

Die Verwaltung berichtet über die im März begonnene Qualifizierungsinitiative für haushaltsnahe Dienstleister in der Region „Bergisches Land“.

### Sachverhaltsdarstellung:

#### Haushaltsnahe Dienstleistungen für Seniorinnen und Senioren

##### Einleitung

In dem Programm „*ALTERnativen 60plus* – Zufrieden älter werden im Kreis Mettmann“ werden die unterschiedlichsten Bausteine der Senioren- und Pflegepolitik zusammenhängend bearbeitet mit dem Ziel, die Lebensqualität der älter werdenden Bevölkerung im Kreis Mettmann zu sichern und weiter zu verbessern.

Der demografische Wandel geht unzweifelhaft auch mit einem steigenden Bedarf an hauswirtschaftlichen Hilfestellungen einher. In einer Gesellschaft des langen Lebens nimmt das familiäre Hilfefpotenzial ab; zeitgleich steigt die Anzahl der hoch betagten Menschen an. Aus diesem Grund ist das Feld „Haushaltsnahe Dienstleistungen für Seniorinnen und Senioren“ ein wichtiger Baustein des Programms *Alternativen 60plus*. Die Angebote der haushaltsnahen Dienstleistungen befriedigen einerseits das Hilfebedürfnis der älteren Menschen, aber sie tragen auch als wesentlicher Faktor zur Entwicklung einer wirksamen Entlastungsstruktur für Angehörige bei. Da auch als häufiger Grund bei Heimaufnahmen genannt wird, dass der Alltag in der eigenen Häuslichkeit nicht mehr bewältigt werden kann, ist ein ausreichendes Angebot von haushaltsnahen Dienstleistungen geeignet, Heimaufnahmen hinauszuzögern.

##### Broschüre „Haushaltsnahe Dienstleistungen in der Region“

Komplementäre Dienste, und im Speziellen hauswirtschaftliche Dienste, stellen ein umfassendes Angebot an ergänzenden und präventiven Leistungen dar, die dem Erhalt der selbstständigen Lebensführung im Alter dienen. Die Wahrnehmung der haushaltsnahen Dienstleistungen als wichtige ergänzende Hilfsangebote für Seniorinnen und Senioren erfordern eine breite Vernetzung der Beteiligten und eine hohe Transparenz über das vorhandene Leistungsspektrum.

In Kooperation mit den bergischen Städten Remscheid, Solingen und Wuppertal setzte sich das Projekt *ALTERnativen 60plus* daher zunächst die Erfassung und Veröffentlichung der Dienstleistungsangebote im Kreis Mettmann und in der Region zum Ziel. Die Erfassung der Daten für den Kreis Mettmann erfolgte zentral im Kreissozialamt, wobei in erster Linie auf die

Daten der Gewerbeldeämter und die Kontaktdaten der Pflegeberatungsstellen zurückgegriffen wurde. Alle ermittelten Anbieter wurden angeschrieben, und ein Großteil hat sich zurückgemeldet, Angaben zu dem jeweiligen Angebot gemacht und sich mit der Veröffentlichung der Angaben einverstanden erklärt.

Mitte 2009 konnte die Broschüre „Haushaltsnahe Dienstleistungen in der Region“ in einer Auflage von 24.000 Exemplaren aufgelegt werden. Der Kreis Mettmann erhielt hiervon 12.000 Stück. Ein Großteil der Exemplare wurde unmittelbar an die Sozialämter der Städte, Senioren- und Bürgerbüros, Pflegeberatungen, Begegnungsstätten, Krankenhaussozialdienste verteilt. Auch die niedergelassenen Hausärzte und Organisationen für Menschen mit Zuwanderungsgeschichte wurden über die Broschüre informiert. Die Broschüre fand einen großen Anklang, und die Nachfrage war – nicht zuletzt durch die begleitend angestoßene Berichterstattung in den lokalen Medien – sehr groß. Der Datenbestand zu den Dienstleistungsangeboten wird regelmäßig gepflegt.

### **Qualifizierungsinitiative „Praxismanagement haushaltsnaher Dienstleistungen“**

Den zweiten thematischen Schwerpunkt bildet aktuell die Qualifizierungsinitiative – „Praxismanagement von haushaltsnahen Dienstleistungen für ältere Menschen in der Region“. Immer mehr freie Unternehmen und Träger bieten diese Dienstleistungen an und signalisieren Unterstützungsbedarf beim Auf- oder Ausbau eines qualitätsorientierten Angebotes. Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen, und Jugend führt in seinem Internet-Auftritt zur Diskussion um die Qualitätsstandards haushaltsnaher Dienstleistungen aus:

*„Damit diese Angebote auch wahrgenommen werden, muss neben der Möglichkeit [...] Dienstleistungen zu einem konkurrenzfähigen Preis anzubieten - ein weiteres Merkmal erfüllt werden: Die Qualität muss stimmen. Das heißt nicht nur, dass die Angebote ihren "Preis wert sind", dass also die anfallenden Arbeiten sorgfältig und zufrieden stellend erledigt werden. Qualität heißt auch, dass die Angebotsstrukturen verlässlich sind. [...]*

*Die Schlüsselfaktoren für eine hohe Dienstleistungsqualität sind fachliche und soziale Kompetenz und die Motivation des Personals. Um für die Nutzer planbar zu sein, müssen Termine und Verabredungen eingehalten werden. Das Auftreten muss, wie in allen Dienstleistungsbereichen, kundenfreundlich und verbindlich sein. Wer eine Dienstleistung in Anspruch nehmen will, muss die Möglichkeit haben, sich im Vorfeld kompetent beraten zu lassen. Um diese Anforderungen zu sichern und gleichzeitig für die Nutzer Transparenz herzustellen, bietet sich eine Zertifizierung haushaltsnaher Dienstleistungen an [...].“*

Ziel der Qualifizierungsinitiative ist es daher, durch umfassende Schulung der Dienstleister und deren Beschäftigten die Qualität der haushaltsnahen Dienstleistungsangebote nachhaltig zu stärken. Kooperationsgespräche mit den beteiligten Kommunen ergaben, dass eine Durchführung von Schulungsmaßnahmen aufgrund fehlender finanzieller Ressourcen in der Region nicht aus eigenen Mitteln möglich ist. In enger Abstimmung mit den Städten Solingen, Remscheid und Wuppertal hat der Kreis Mettmann daher federführend für die gesamte Region die Förderung der Qualifizierungsinitiative durch das Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen (MGFFI) beantragt. Erfreulicherweise wurde der Projektantrag im März 2010 von der Bezirksregierung Düsseldorf nach vorheriger positiver Stellungnahme durch das MGFFI bewilligt.

In einer sehr gut besuchten, öffentlichkeitswirksamen Auftaktveranstaltung am 24.03.2010 wurden die Schulungsinhalte der Qualifizierungsinitiative vorgestellt. Hierzu waren die in der Broschüre vertretenen Unternehmen, freie Wohlfahrtsverbände und – neben hochrangigen Vertretern der beteiligten Kommunen – auch wichtige Multiplikatoren, wie die Verbraucherzentrale NRW, die Wohnungswirtschaft und die Handels- und Handwerkskammern eingeladen.

Qualitätsmanagement ist in erster Linie Führungsaufgabe. Die Absicht, das eigene Angebot nach definierten Qualitätsstandards auszurichten, sollte aber im nächsten Schritt an die Beschäftigten weitertransportiert werden. Einen Qualitätsanspruch mit Leben zu füllen gelingt dann, wenn auch das in den Haushalten eingesetzte Personal die Möglichkeit erhält, sich über die spezifischen Kundenanforderungen ihres Tätigkeitsfeldes zu informieren. Daher wurden folgende Schulungsmodul konzipiert:

- Im Rahmen eines 13stündigen Führungskräfte-Workshops können sich die Führungskräfte der Dienstleistungsunternehmen über spezielle betriebswirtschaftliche, rechtliche und qualitätsrelevante Aspekte informieren und weiterbilden.
- Die 40stündige Schulung der Mitarbeitenden soll die in den Haushalten eingesetzten Beschäftigten für den täglichen Umgang mit älteren Menschen sensibilisieren und rechtliche, gesundheitliche sowie praktische Rahmenbedingungen vermitteln.

Die Schulungsinhalte sind in der Anlage ersichtlich. Alle Schulungsteilnehmer/innen erhalten eine Teilnehmerbescheinigung in der Aufmachung der Broschüre, in der die Inhalte und der Stundenumfang der bearbeiteten Themen ausgewiesen werden. Den Mitarbeitenden werden die Zertifikate in einer pressewirksamen Veranstaltung verliehen, um neben einer Professionalisierung des eingesetzten Personals auch die gesellschaftliche Wertschätzung der haushaltsnahen Dienstleistungen zu fördern.

Darüber hinaus wird angestrebt, dass sich die Anbieter durch Eintrag in die Datenbank der Verbraucherzentrale Nordrhein Westfalen den dort entwickelten Qualitätsstandards verpflichten. Zudem ist geplant, ein „Qualitätssiegel Haushaltsnahe Dienstleistungen in der Region“ zu entwickeln, welches den Anbietern auch die Außendarstellung des erworbenen Wettbewerbsvorteils ermöglicht.

Richtungweisend ist dies nicht nur vor dem Hintergrund des demografischen Wandels, sondern auch im Hinblick darauf, dass z.B. die Wohnungswirtschaft und die Handels- und Handwerkskammern zukünftig verstärkt mit professionalisierten Dienstleistern kooperieren wollen.

Es ist gelungen, nachfrageorientierte Schulungsthemen zu entwickeln und diese in Kooperation mit dem Bergischen Studieninstitut in Wuppertal mit Dozentinnen und Dozenten der unterschiedlichen Fachrichtungen zu besetzen. Bei den Teilnehmern der Auftaktveranstaltung sowie der örtlichen Presse und regionalen Sendern fand die Projektidee breites Interesse (unter anderem ein TV-Beitrag mit Interview im WDR-Fernsehen) Zwei voll besetzte Führungskräfteworkshops und eine ausgebuchte Mitarbeiterschulung zeigen, dass hier einem bestehenden Bedarf zeitnah entsprochen wird.

Es ist vorgesehen, beide Schulungsmodul im Herbst 2010 zu wiederholen. Die Inhalte der Modul sind als Anhang beigefügt.

Der Förderzeitraum für das Projekt wird sich zunächst über den Zeitraum 01.03. bis 31.12.2010 erstrecken; den diesjährigen Abschluss bildet die Auflage eines Handbuches für den überregionalen Modelltransfer. Mit einer solchen Projektverbreitung kann, neben der gesellschaftlichen Nachhaltigkeit, auch eine Imageentwicklung des Kreises und der beteiligten Städte in Richtung einer „Qualitätsregion Bergisches Land“ erreicht werden.

Der Bundesverband deutscher Stiftungen analysiert in seiner Veröffentlichung *„Nachmachen erwünscht. Methoden eines erfolgreichen Modelltransfers“* den Mehrwert dieser Idee:

*„Einige Förderer haben jedoch mittlerweile erkannt, dass sie durch die aktive Unterstützung erprobter Konzepte ihre finanziellen Mittel effizienter und effektiver verwenden können. [...] Der Verweis auf die Möglichkeit des „Scaling up“, auf das sys-*

*tematische Verbreiten von Projekten, ist gegenüber Investoren oftmals ein sehr überzeugendes Argument.“*

Aber auch in anderer Hinsicht ist eine Entwicklung zur Qualitätsregion Bergisches Land interessant: Auch Kommunen stehen in Zeiten des demografischen Wandels im Wettbewerb um Einwohner, denen sie gute Standortqualität und attraktive Lebensbedingungen bieten müssen. Insofern werden die prozessorientierten, aufeinander aufbauenden Projektbausteine dazu beitragen, die Zukunftsfähigkeit der Region zu verbessern und im Sinne der Bürgerinnen und Bürger weiterzuentwickeln.

#### **Fazit:**

Die Maßnahmen des Programms *ALTERNativen 60plus* im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen können als sehr gelungen bezeichnet werden. Der Kreis Mettmann entwickelt sich im Segment der „Haushaltsnahen Dienstleistungen für Senioren“ zu der „Qualitätsregion“ des Landes NRW. Auch auf der Ebene der Fachleute wird unsere Umsetzung der Projektbausteine als richtungsweisend anerkannt. Hierzu hat entscheidend die Kooperation mit den Städten Solingen, Remscheid und Wuppertal beigetragen. Die Fähigkeiten, Kenntnisse und zeitlichen Ressourcen aus vier großen Kommunen zu vereinigen, haben einen vielfachen Mehrwert erzeugt. Das Projekt wurde – und wird auch in seiner Weiterentwicklung - auf Grund seines innovativen Konzeptes – vom MGFFI gefördert.

Das Land Nordrhein-Westfalen ist von dem Konzept einer „Qualitätsregion“ überzeugt und hat daher die finanzielle Förderung der Qualifizierungsinitiative bewilligt – nicht zuletzt unter dem Aspekt, dass dieses Modell auch in ganz Nordrhein-Westfalen implementiert werden kann.

#### **Ausblick:**

Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels in unserer Gesellschaft wird der Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen ein wichtiger und weiterhin aktueller Baustein in der Ambulantisierung der Pflege bleiben. Hiermit wird nicht nur dem Wunsch eines Großteils der Seniorinnen und Senioren entsprochen, möglichst lange in der eigenen Häuslichkeit zu verbleiben, entsprochen. Auch der positive finanzielle Effekt (Eindämmung des Anstiegs der Heimkosten) signalisiert, dass weiterhin Handlungsbedarf besteht und der Kreis, indem er diesem innovativen, interkommunalen Projekt weiterhin Ressourcen bereitstellt, sich in zukunftsfähiger Weise entwickelt.

Das MGFFI hat signalisiert, dass es auch über das Jahr 2010 bereit ist, aufbauend auf der nun gestarteten Qualifizierungsinitiative in der Region weitere innovative Ansätze zur Qualifizierung der Dienstleister zu unterstützen.