

# Case Management

## Schwerpunkt: Sozialraumorientierung

- \_Was ist Sozialraumorientierung?
- \_Nicht immer auf Anhieb zu erkennen
- \_Neue Unterstützungsarten im Quartier
- \_Sozialraum in der Psychiatrie
- \_So stärken Sorgenetze in Gemeinden
- \_Sozialraumorientierung und Technik
- \_Flüchtlinge werden zu neuen Nachbarn
- \_CM und Beschäftigungsförderung

## Vom Fall zum Feld

Die Lebensbedingungen vor Ort, in Stadtteilen, Quartieren und Dörfern entscheiden ganz wesentlich über Lebenschancen, sozialen Zusammenhalt und demokratische Resilienz. In Zeiten zunehmender Polarisierung, Mobilitätsdynamiken, demografischer Verschiebungen und sozialer Ungleichheit nimmt die Bedeutung von Sozialräumen für die Stadt- und Dorfentwicklung ebenso zu wie für die Sozial- und Gesundheitspolitik. Vom Fallmanagement im SGB II über die Integration von Geflüchteten, von der Kriminalprävention bis zur medizinischen Versorgung wird der jeweilige Ort mit seinen Lebensbedingungen und Ressourcen zu einem entscheidenden, fachlichen Referenzkriterium für das Case und Care Management. Nicht allein routinierte Krankenhausentlassprozesse, nicht institutionsbezogene Qualitätssicherung, nicht allein auf das Individuum und seine Ressourcen abgestellte Fördermaßnahmen sind gefragt, sondern (auch) solche, die das sozialräumliche Umfeld der Klient\*innen miteinbeziehen. Dort sichtbar werdende Problemlagen und Ressourcen sind im Care Management aufzugreifen und für die Weiterentwicklung von Infrastrukturen, Kooperationen und Kulturentwicklungsaufgaben zu nutzen.

Nicht Institutionslogiken und Organisation mit ihren internen Prozessen, sondern der systematische Sozialraumbezug steht mit all seinen Implikationen für Methodik, strategische Ausrichtung und die organisatorische

Verortung des Case Managements im Fokus dieses Heftes, das das Motto der DGCC-Jahrestagung 2020 aufgreift, die nun auf den 2./3. Juli 2021 in Freiburg verschoben wurde – bitte vormerken!

An ihrem Lebensort entscheidet sich, ob Menschen ihr Leben gelingt oder auch nicht. Der Sozialraumbezug wird immer stärker zum Bezugspunkt professionellen Handelns. Das lässt sich auch als Antwort auf eine zunehmende Segmentierung im Sozial- und Gesundheitswesen interpretieren: Einzelbetriebswirtschaftliche Logiken, Sektorengrenzen und auf sie bezogene Finanzierungstechniken und ökonomische Anreizsysteme behindern sowohl den Personen- als auch den Sozialraumbezug.

Wolf Rainer Wendt eröffnet das Heft mit einer konzeptionellen Einordnung der Sozialraumorientierung. „Vom Fall zum Feld“ folgen seine Ausführungen. Maria Lüttringhaus profiliert die Sozialraumorientierung und macht deutlich: Nicht überall, wo Sozialraumorientierung draufsteht, ist auch Sozialraumorientierung drin. Damit werden sowohl die fachlichen als auch politischen Implikationen einer konsequenten Sozialraumorientierung herausgestellt. Die dienende Rolle der Technik für eine Stärkung der Sozialraumorientierung wird von Anna Hegedues und ihren Mitautor\*innen beleuchtet: Ohne Digitalisierung, das hat auch die Corona-Pandemie deutlich gemacht,



Prof. Dr. Thomas Klie



Prof. Dr. Michael Monzer

wird es keine insgesamt tragfähigen Lösungen geben – auch in puncto Sozialraumorientierung. Mareike Haas und Lisa Berk berichten vom Zentrum für Psychiatrie Emmendingen, welche Erfahrungen sie mit der Sozialraumorientierung im Case Management einer psychiatrischen Einrichtung gesammelt haben. Karen Haubenreisser erzählt von dem eindrucksvollen Hamburger Projekt einer konsequenten Deinstitutionalisierung mit Sozialraumorientierung in der Eingliederungshilfe. Monika Wild, Klaus Wegleitner, Patrick Schuchter bringen die von Wolf Rainer Wendt in seinem Aufsatz intonierte Bedeutung sorgender Gemeinschaften und Netzwerke in die Debatte um die Sozialraumorientierung im Case Management ein: Sie berichten von einem Care- und Community-Modellprojekt in Österreich. Thomas Klie reflektiert kritisch das deutsche Sozialleistungs- und Leistungserbringungsrecht, das in seiner Logik und seinen Anreizen einer Sozialraumorientierung in großen Teilen im Wege steht, er arbeitet aber auch heraus, wo die Anschlussstellen für eine Sozialraumorientierung zu finden, zu nutzen und ggf. zu gestalten sind. In den beiden Interviews mit Ines Schilling und Frau

Al-Jabiri aus Berlin Treptow-Köpenick wird der Sozialraumbezug in der praktischen Arbeit bezirklicher Sozialraumkoordination – inkl. der kommunalpolitischen Implikationen – deutlich. Aus der Beschäftigungsförderung berichtet Matthias Rübner in einem auf zwei Artikel angelegten großen Beitrag, der im nächsten Heft fortgesetzt wird.

Das Heft ‚Sozialraumorientierung‘ passt, wie wir meinen, in die Zeit. Es ersetzt nicht die geplante Jahrestagung der DGCC, es macht hoffentlich neugierig und wirkt einladend: Wir hoffen sehr, dass Sie sich den 2./3. Juli 2021 für die Jahrestagung in Freiburg verbindlich vormerken.



**Thomas Klie**



**Michael Monzer**

# INHALT

## ■ Beiträge im SCHWERPUNKT

- |   |  |
|---|--|
| <p>97 Editorial<br/>Thomas Klie, Michael Monzer</p>   | <p>■ 128 Sozialraumorientierung im Sozialrecht<br/>Thomas Klie</p>   |
| <p>■ 100 Fündig werden im Raum. Eine konzeptionelle Einordnung der Sozialraumorientierung<br/>Wolf Rainer Wendt</p>                                   | <p>■ 133 Sozialraumkoordination und Case Management – das Beispiel Berlin Treptow-Köpenick<br/>Interview</p>                             |
| <p>■ 103 Wo überall Sozialraumorientierung drinsteckt, auch wenn es nicht draufsteht<br/>Maria Lüttringhaus</p>                                       | <p>■ 136 Zwischen Flüchtlingen und Einfamilienhäusern: Wie Berlin neue Nachbarschaften entwickelt<br/>Interview</p>                      |
| <p>■ 106 „QplusAlter“: Neue Unterstützungsformen im Quartier für ältere Menschen und pflegende Angehörige<br/>Marion Förster, Karen Haubenreisser</p> | <p>139 Wann ist Case Management indiziert?<br/>Holger Schmid et al.</p>  |
| <p>■ 112 Sozialraumorientierung im Case Management einer Psychiatrie<br/>Mareike Haas, Lisa Berk</p>  | <p>144 Bundesweiter Felderkundung zur Implementation von Case Management in der Beschäftigungsförderung (Teil 1)<br/>Matthias Rübner</p> |
| <p>■ 115 „Wie möchten wir zusammenleben?“ – Sorgenetze in der Gemeinde stärken<br/>Monika Wild, Klaus Wegleitner, Patrick Schuchter</p>               | <p>151 Berichte und Termine DGCC, Netzwerk CM-Schweiz, ÖGCC</p>  |
| <p>■ 122 Sozialraumorientierung durch Technik stärken – Chancen für das Case Management<br/>Anna Hegedüs, Madeleine Renyi, Urban Kaiser</p>           | <p>158 Teilhabe durch Digitalisierung</p>  |
|   | <p>160 Impressum</p>   |

# „QplusAlter“: Neue Unterstützungsformen im Quartier für ältere Menschen und pflegende Angehörige

## Konzepte und Erfahrungen aus Hamburg

„Wie wollen Sie im Alter leben?“ Im Modellprojekt QplusAlter der Evangelischen Stiftung Alsterdorf entwickeln sogenannte Lots\*innen<sup>1</sup> gemeinsam mit älteren Menschen einen individuellen Unterstützungsmix, der konsequent vom Willen der Klient\*innen ausgeht: Damit sie so im Stadtteil leben können, wie sie es sich vorstellen. Der sozialraumorientierte Ansatz zeigt bereits erste Ergebnisse.

Das Modellprojekt QplusAlter erprobt, wie passgenaue und flexible Unterstützungsarrangements entwickelt und realisiert werden können. Diese werden im Zusammenwirken mit den älteren Menschen, pflegenden Angehörigen, zivilgesellschaftlichen und weiteren professionellen Akteuren erarbeitet. Ausgangspunkte sind immer der Wille, die individuellen Vorstellungen von einem gelingenden Alltag und die persönlichen Ressourcen des Menschen. Die Ziele sind,

- dass älter werdende Menschen und pflegende Angehörige nach ihren Vorstellungen im Stadtteil leben können und die Unterstützung finden, die sie dafür benötigen;
- die im System vorhandenen Ressourcen effektiver und effizienter zur Unterstützung eines selbstständigen Lebens der betroffenen Menschen zu nutzen.

Hierzu begleiten Lots\*innen im Bezirk Hamburg-Nord pflege- und unterstützungsbedürftige ältere Menschen und deren Angehörige. Aufgabe der Lots\*innen ist es, den Willen des Menschen zu erkunden und zu ermöglichen, dass auf dieser Grundlage unterschiedliche Ressourcen passgenau miteinander verknüpft werden können:

- persönliche Ressourcen des Menschen,
- technische Hilfen und Ressourcen des sozialen Umfelds wie Angehörige und Nachbar\*innen,
- sozialräumliche Ressourcen wie Stadtteiltreffs und Vereine,
- Profileistungen wie Pflegedienste oder Ärzt\*innen.

Perspektivisch entsteht ein bereichs- und sozialgesetzbuchübergreifender Ressourcen-Mix, bei dem die Ak-

teur\*innen im Sinne einer Handlungsgemeinschaft an einem Strang ziehen und sich gegenseitig ergänzen. Das Modellprojekt leistet einen Beitrag dazu, die gesundheitliche Situation und die Lebensqualität von älteren Menschen zu verbessern – ganz im Sinne des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs und des damit verbundenen Paradigmenwechsels: hin zu am Willen orientierter Unterstützung bei der Gestaltung des Alltags mit Pflegebedürftigkeit, weg vom defizitorientierten Blick auf den Menschen mit Hilfebedarf.

### Die Ausgangssituation

Es gibt immer mehr ältere Menschen mit Unterstützungsbedarf, gleichzeitig sinkt die Zahl der professionellen Pflegekräfte. Die Unterstützungsleistungen von Kranken- und Pflegekassen, der Altenhilfe und regionaler/kommunaler Angebote im Quartier greifen oft nicht ausreichend ineinander. Hier setzt die Systematik von QplusAlter an.

Für ältere Menschen mit Unterstützungsbedarf stellen sich viele Fragen: Wie gestalte ich meinen Alltag zuhause? Wie kann ich im vertrauten Umfeld wohnen bleiben? Wie finde ich die passende Unterstützung? Oft sind ältere Menschen dabei auf sich allein gestellt. Die Betroffenen haben einen Anspruch auf Leistungen und ihr Anliegen nach Selbständigkeit soll unterstützt werden. Aber es gibt Lücken in der medizinischen und pflegerischen Versorgung, Unkenntnis über Unterstützungsangebote und fehlende Vernetzung von Angeboten im Quartier und professionellen Leistungen. Die Folgen reichen von sozialer Isolation über psychische Erkrankungen bis zu vermeidbaren Krankenhaus- und Pflegeheimaufenthalten. Einschränkungen der Mobilität (und damit auch der Teilhabe) durch Barrieren in der Häuslichkeit oder im Quartier kommen hinzu.

1 Der Begriff der Lots\*innen ist ein Arbeitsbegriff für die im Folgenden beschriebene Funktion, ein extern vermittelbarer und zugleich passenderer Begriff wird weiterhin gesucht.

## Erfahrungen der Eingliederungshilfe als Grundlage für QplusAlter

Das Modellprojekt QplusAlter nutzt die positiven Erfahrungen und Ergebnisse des fünfjährigen Modellprojekts „Qplus in der Eingliederungshilfe“. Mittels der Qplus-Systematik verbesserte sich die Lebenssituation der beteiligten Menschen mit Behinderung deutlich, ihre Selbsttätigkeit sowie die Bandbreite der genutzten Ressourcen auch jenseits professioneller Leistungen erweiterte sich. Die Evangelische Stiftung Alsterdorf (ESA) hat die Funktion der Lots\*innen deshalb im Jahr 2019 im Anschluss an das Modellprojekt im Dialog mit der Hamburger Sozialbehörde in die regelhaften Strukturen ihres Assistenzsystems in der Eingliederungshilfe überführt<sup>2</sup> (Stonis, Steinberg & Haubenreisser 2020). Mit QplusAlter wird die Qplus-Systematik seitdem auf das neue Feld älterer Menschen und pflegender Angehöriger übertragen.

## Sozialraumorientierung trifft Gesundheit

Das Modellprojekt QplusAlter ist eine Kooperation der Bereiche Q8 Sozialraumorientierung und Medizin der Ev. Stiftung Alsterdorf (ESA), die damit langjährige Erfahrungen aus der Quartierentwicklung, der Sozialraumorientierung und der Altersmedizin zu einem neuen Ansatz entwickelt hat. QplusAlter stellt den Menschen mit seinen Anliegen, nicht die institutionelle Perspektive auf ihn (z.B. als Patient\*in mit medizinischem Versorgungsbedarf) in den Mittelpunkt.

## Der Hintergrund

Mit ihrer inklusiven Sozialraumorientierung knüpft die ESA an das Fachkonzept Sozialraumorientierung von Prof. Dr. Wolfgang Hinte an bzw. dessen Prinzipien: den Willen zum Ausgangspunkt aller Aktivitäten zu nehmen, aktivierende Arbeit vor betreuende Tätigkeit zu stellen, personale und sozialräumliche Ressourcen zu verbinden, Aktivitäten zielgruppen- und bereichsübergreifend zu gestalten und verschiedene soziale Dienste als Grundlage funktionierender Hilfen miteinander zu vernetzen (s. Institut für sozialraumorientierte Arbeit und Beratung e.V., [www.sozialraumorientierung.de](http://www.sozialraumorientierung.de)).

<sup>2</sup> Ihr bisheriges Kundenmanagement haben die ESA-Töchter alsterdorf assistenz ost und alsterdorf assistenz west in ein Eingangsmanagement umgebaut, in dem Menschen mit Behinderung bei Anfragen **Teilhabelots\*innen** zur Verfügung stehen. Fünf Träger der Hamburger Eingliederungshilfe – ESA, fördern & wohnen, Leben mit Behinderung, Rauhes Haus und Sozialkontor – haben ihre Erfahrungen nutzend im gleichen Jahr **Fachliche Leitplanken sozialraumorientierter Eingliederungshilfe** formuliert, die trägerübergreifend als Kompass dienen (s. [www.q-acht.net/downloads/2020/2019-leitplanken-in-der-sozialraeumlichen-EGH.pdf](http://www.q-acht.net/downloads/2020/2019-leitplanken-in-der-sozialraeumlichen-EGH.pdf))

Ausgangspunkt aller Aktivitäten ist der individuelle „Wille“. Das klingt zunächst einfach. Aber: Was genau ist der Wille eines Menschen? Wie kann man ihn erkunden, wenn zum Beispiel Menschen ein Leben lang nicht gefragt wurden, was sie wollen, oder aufgrund einer kognitiven Einschränkung nicht in der Lage sind, sich zu äußern? Auch in der Fachdiskussion ist durchaus umstritten, ob es einen „Willen“ a priori und per se geben könne oder ob dieser nicht erst dialogisch zu entwickeln sei. Die Qplus-Praxis zeigt deutlich, dass „Unterstützungsarrangements insbesondere dann wirksam (sind), wenn sie an den Interessen und Fähigkeiten der betroffenen Menschen orientiert sind [...]“ (Fehren & Hinte 2013). In diesem Sinne versteht das Modellprojekt den „Willen“ als artikulierte Interessen, die in einer kommunikativen Situation herausgearbeitet werden und zu deren Realisierung die Betroffenen einen Beitrag leisten wollen.

**Aufgabe der Lots\*innen ist es, gemeinsam mit dem Menschen mit Unterstützungsbedarf ein möglichst wirkungsvolles Unterstützungsarrangement zu entwickeln.**

## Die Funktion der QplusAlter-Lots\*innen

Mit der neuen Funktion der Lots\*innen kann eine kommunikative Situation geschaffen werden, „in der die Beteiligten (...) sich über ihre Interessen klar werden, sie mitteilen und darüber verhandeln“ (Fehren & Hinte 2013). Aufgabe der Lots\*innen ist es, gemeinsam mit dem Menschen mit Unterstützungsbedarf ein möglichst wirkungsvolles Unterstützungsarrangement zu entwickeln. Sie unterstützen zum Beispiel, wenn:

- Menschen sich in einer Umbruchsituation befinden, sich etwas verändert oder verändern soll – die gesundheitliche Situation, die Mobilität, das Wohnumfeld oder die Beschäftigung bzw. die Arbeit; wenn die Person mit ihrer gegenwärtigen Lebenssituation unzufrieden ist, auch wenn sie noch nicht so genau weiß, was sie verändern möchte;
- Menschen ein Ziel haben und nach Wegen suchen, es zu erreichen.

Darüber hinaus nehmen sie in den Blick, was der Mensch selbst (in das Quartier) einbringen will und kann. Auf diese Weise entstehen im Rahmen einer konsequent selbstgewählten Alltagsgestaltung individuelle Lösungswege. Zentral ist dabei, dass Selbsthilfe und Quartiermöglichkeiten als genuine Bestandteile des Unterstützungssettings von Anfang an mitgedacht werden.

Ausgehend vom Willen des Menschen und seinen Interessen arbeiten Adressat\*innen und Lots\*innen an folgenden Leitfragen (Abb. 1):

## Wie wollen Sie im Alter leben?



Was möchten Sie für andere tun?



Welche Hilfen von Profis brauchen Sie?



Was ist Ihnen wichtig?



Was können Sie selbst tun, eventuell mit Hilfsmitteln?



Wie können Familie, FreundInnen oder NachbarInnen Sie unterstützen?



Welche Unterstützung bietet das Quartier?

1. Was kann ich selbst tun, eventuell mit technischer Hilfe?
2. Wie können mich Familie, Freund\*innen oder Nachbar\*innen unterstützen?
3. Welche Unterstützung kann das Quartier bieten, wie Vereine, Initiativen oder Geschäfte?
4. Welche ergänzenden Hilfen durch Profis benötige ich?
5. Was kann und will ich selbst für andere Menschen tun?

### Praxisbeispiel

Willenserkundung und die Entwicklung von Unterstützungsarrangements verlaufen als Prozess. Ein Beispiel aus der Praxis deutet die Vielfalt der Themen und Ebenen und deren Wechselwirkungen an:

Erika Meger ist 78 Jahre alt und lebt seit 20 Jahren im Hamburger Stadtteil Groß Borstel. Vor drei Jahren ist ihr Lebensgefährte gestorben, nach mehreren Operationen kann sie die Hausarbeit nicht mehr allein bewältigen. Geld für eine Hilfe im Alltag ist bei der kleinen Rente nicht vorhanden. Ein Pflegegrad wird zunächst abgelehnt. Auf Anregung einer Bekannten, die auch von der Lotsin begleitet wird, lernt sie eine Lotsin von QplusAlter kennen. Gemeinsam mit ihr hat sie einen Weg gefunden, wie sie trotz großer gesundheitlicher Einschränkungen weiter in ihrer Wohnung leben kann.

Zusammen mit der Lotsin formuliert Frau Meger ihre Interessen und Vorstellungen: Zu Hause wohnen bleiben, eine Hilfe für die alltäglichen Dinge wie Einkaufen und Staubsaugen finden. Gemeinsam gehen sie die Optionen durch: Pflegedienst, private Haushaltshilfe, Servicestelle Nachbarschaftshilfe. Zusammen mit der Lotsin entwickelt Frau Meger Lösungs-Elemente: Eine Nachbarin, die sie bereits kennt, kommt jetzt mehrmals im Monat und hilft im Alltag. Ermutigt dazu haben sie die Gespräche mit der Lotsin. Dank ihr traut sie sich, eigene Interessen und Vorstellungen auszusprechen – und auch selbst aktiv zu werden. Dadurch bestärkt, geht Frau Meger mit der Lotsin weitere Themen an: Mit Erfolg beantragt sie erneut den Pflegegrad 1. Damit kann die Nachbarin aus dem sogenannten Entlastungsbetrag eine finanzielle Anerkennung erhalten. Die Tochter der Nachbarin führt von Zeit zu Zeit Frau Megers Hund Max aus. Frau Meger will allein spazieren gehen, auch mit der Hundeleine in der Hand. Sie probiert den Rollator einer Bekannten aus und schafft sich schließlich selbst einen an. Bisher hatte sie gedacht, dies sei nichts für sie. Im Bad lässt sie nach einigen Überlegungen Haltegriffe und einen Duschsitz einbauen.

Bei einem Spaziergang im Garten entdeckt die alte Dame eine Blume. Auf die Frage, wie die Blume heiÙe, zückt die Lotsin ihr Smartphone und zeigt Frau Meger eine App zum Bestimmen von Pflanzen. Diese ist begeistert und möchte

selbst ein Smartphone nutzen. Sie erinnert sich, dass ihr verstorbener Mann zuhause ein WLAN-Netz eingerichtet hatte. Die Lotsin macht sie auf den Verein „Wege aus der Einsamkeit“ aufmerksam, der Smartphone-Schulungen für Senioren anbietet. Dafür müssen sechs Interessierte zusammenkommen. Vier Nachbarinnen findet Frau Meger selbst, einen Kontakt vermittelt die Lotsin. Einige Monate später kümmert sich Frau Meger stundenweise um den Sohn einer Nachbarin – als Dankeschön, dass dieser ihr ab und zu beim Smartphone hilft.

Das Beispiel zeigt, wie neue Unterstützungsarrangements gelingen, indem sie an der Lebenswelt, den Interessen und „der Energie“ der Klient\*innen anknüpfen und sich verschiedene Bausteine kreativ sukzessive verbinden lassen.

### Neue Funktion „Lots\*in“: Rollen und Spannungsfelder

Die Arbeitsweise der Lots\*in ist eine Verbindung aus verschiedenen – je nach Situation zu realisierenden – Rollen im Sinne der oben genannten Ziele: Anliegenerkunder\*in, Klärungshelfer\*in, Impulsgeber\*in, Gelegenheitsnutzer\*in, Ressourcenheber\*in, Ermutiger\*in, Informationsübermittler\*in, Konfliktklärer\*in, Arrangement-Ermöglicher\*in, Moderator\*in, Vermittler\*in...

Das Institut für Sozialraumorientierung, Soziale Arbeit und Beratung der Universität Duisburg-Essen hat die Funktion wie folgt beschrieben (s. Kalter 2017):

- **Erkundung der Anliegen und Interessen des Menschen** als immer wieder herzustellende Grundlage und Ausgangspunkt aller Aktivitäten
- Erkundung **persönlicher, sozialer und sozialräumlicher Ressourcen** sowie technischer Möglichkeiten als Basis für das zu entwickelnde Unterstützungssetting

Tab. 1: Erfahrungen und Kenntnisse in der Quartierarbeit

Den Vorstellungen und Interessen des Menschen folgen	Wissen zur Verfügung stellen, Impulse geben, bestehende Settings und Annahmen in Frage stellen
Sich am gelingenden Alltag des Menschen orientieren	Aufträge oder Appelle von am Prozess beteiligten Akteuren zur Kenntnis nehmen
Ressourcen / Möglichkeiten / Gelegenheiten zur Kenntnis nehmen – Weitwinkeltblick („alles ist denkbar“)	Defizite, Grenzen, Hürden, Widerstände zur Kenntnis nehmen und analysieren
Begleitung zwischen Autonomie	... und Fürsorge
Unterstützungsarrangements ermöglichen	Punktuell einzelne Unterstützungselemente übernehmen

- Entwicklung von am Willen des Menschen orientierten, **sozialgesetzbuch- und bereichsübergreifenden Arrangements; Anregung, Aufbau und Moderation von Handlungsgemeinschaften** bzw. eines Unterstützungsnetzwerks zur systematischen Kombination von Selbsthilfepotentialen, technischen Möglichkeiten, professionellen und nicht-professionellen Ressourcen des sozialen Umfelds
- **Moderation von Konflikten** ggf. zwischen dem älteren Menschen und Angehörigen, zwischen Klient\*innen und Personen im Unterstützungsnetzwerk, **Vermittlung** von im Prozess deutlich werdenden **Lücken und Potentialen an wirkfähige Akteure** im Stadtteil und im Gesundheitswesen als Anknüpfungspunkte für zu entwickelnde überindividuelle Lösungen

Die oben dargestellte Funktion realisiert sich dabei immer vor dem Hintergrund von Spannungsfeldern und erfordert sowohl hohe pädagogische und kommunikative Kenntnisse und Fähigkeiten als auch Kenntnisse des Gesundheitssystems sowie Erfahrungen und Kenntnisse in der Quartierarbeit (Tab. 1).

### Zugangswege zu QplusAlter – Gestaltung in Umbruchsituationen

Eine Erfahrung der Begleitprozesse von Qplus in der Eingliederungshilfe und bei QplusAlter ist, dass Menschen insbesondere in Umbruchsituationen den Zugang zu Veränderungsprozessen und damit auch zu den Lots\*innen finden, z.B. nach einem Krankenhausaufenthalt, einem Sturz, dem Tod eines Angehörigen oder Überanstrengung im Haushalt. Zentral dafür ist, dass Netzwerkpartner\*innen und Schlüsselpersonen im Quartier – darunter z.B. Kirche und Diakonie, die Wohnungswirtschaft, Pflegestützpunkte und Pflegedienste – sowie (im Modellprojekt zunehmend) Angehörige, Nachbarn und Klient\*innen selbst den Kontakt vermitteln.

Ein zentraler Zugangsweg zu QplusAlter ist die systematische Kooperation mit dem Sozialdienst des Fachbereichs Geriatrie des Evangelischen Krankenhauses Alsterdorf. Schon in der Klinik wird der Kontakt zu den Lots\*innen vermittelt. Im Rahmen des Entlassmanagements stellt der Sozialdienst die Anschlussversorgung sicher, beantragt zum Beispiel einen Pflegegrad, vermittelt den Einsatz eines Pflegedienstes oder organisiert Hilfsmittel für zu Hause. Doch mit der Entlassung endet der Einsatz des Krankenhaus-Sozialdienstes, so dass erst einmal unbekannt ist, ob die angebahnte Unterstützung im Alltag umgesetzt werden kann und auch passt. Nicht selten überschätzen sich Patient\*innen im Krankenhaus und benötigen zu Hause mehr Unterstützung als vermutet – oder sie haben Sorge, ob sie es zu Hause schaffen werden und stellen – mit Unterstützung im Alltag – fest, dass mehr möglich ist, als sie dachten.

Im ersten Jahr konnten durch das Zusammenwirken mit den Netzwerkpartner\*innen über 200 ältere Menschen mit Unterstützungsbedarf beraten werden, etwa ein Viertel von ihnen entschied sich für eine längerfristige Begleitung. Die Entwicklung von lebensweltnahen Zugangswegen für ältere Menschen in Umbruchsituationen bleibt dabei eine Aufgabe für alle Beteiligten.

## Lernfeld für alle Beteiligten

QplusAlter wird über drei Jahre bis 2021 vom Institut für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung (ISSAB) der Universität Duisburg-Essen evaluiert. Ziel ist es, zu klären, ob es mit der QplusAlter-Systematik gelingt, sowohl die Teilhabe-Möglichkeiten älterer Menschen und pflegender Angehörige zu verbessern und gleichsam einen optimalen Ressourceneinsatz zu gewährleisten als auch Gelingensfaktoren und Stolpersteine bei der Entwicklung von Unterstützungsarrangements zu analysieren. Die Evaluationsergebnisse liegen Ende 2021 vor. Ein erster Zwischenbericht des ISSAB resümiert: „Sowohl mit den kurzfristigen Beratungen als auch im Zuge der bisherigen längerfristigen Begleitungen haben sich bereits Veränderungen im Alltag älterer Menschen ergeben. Egal ob sie sich auf Wege aus der Einsamkeit, auf Hilfen im Haushalt und/oder auf Unterstützungen im Alltag beziehen, es sind Veränderungen, welche die älteren Menschen durchaus zu schätzen wissen.“ (Kalter 2020). Bereits jetzt zeichnet sich ab, dass die Herangehensweise von QplusAlter dazu beiträgt, die Selbstwirksamkeit älterer Menschen zu erweitern und Lösungen zu kreieren, die professionelle Leistungen mit Ressourcen aus der materiellen und personellen Lebenswelt, technischen und weiteren Hilfsmitteln und den Stärken des betroffenen Menschen selbst verbinden. Ein dreifacher Effekt deutet sich an: die Steigerung der Teilhabeoptionen und Selbstständigkeit der Menschen, die Erweiterung der Ressourcen auch jenseits leistungsrechtlicher Maßnahmen und eine gezieltere Nutzung sozialstaatlicher Leistungen. In welcher Weise diese Entwicklungen dazu beitragen können, neben der Verbesserung und Entlastung der Lebenssituation einzelner Menschen zugleich sozialstaatliche Leistungssysteme weiterzuentwickeln und zu entlasten, wird weiter zu erkunden und zu beraten sein.

QplusAlter wird gefördert durch die „SKala-Initiative“ sowie die NORDMETALL-Stiftung, die Karin und Walter Blüchert Gedächtnisstiftung und die HOMANN-Stiftung. QplusAlter findet im Bezirk Hamburg-Nord statt. Dieser umfasst elf Stadtteile und hat rund 300.000 Bewohner\*innen. Für die Nutzer\*innen ist die Begleitung kostenfrei. Mehr dazu unter [www.q-acht.net/qplus](http://www.q-acht.net/qplus)

## Literatur

- Die Gesamtergebnisse des Instituts für Stadtteilentwicklung, sozialraumorientierte Arbeit und Beratung der Universität Duisburg-Essen zur Qplus-Evaluation finden sich als Arbeitspapier (2017) sowie als Broschüre (2018) unter [www.q-acht.net/qplus/downloads](http://www.q-acht.net/qplus/downloads)
- Haas, H.-S. et al. (Hrsg.) (2010): Enabling Community – Anstöße für Politik und soziale Praxis. Evangelische Stiftung Alsterdorf. Hamburg: Alsterdorf.
- Haubenreisser, K., Hinte, W., Oertel, A. & Stiefvater, H. (2018): Qplus – neue Unterstützungsformen im Quartier. Von der Sonderwelt in den Sozialraum. In: Teilhabe 1/2018, Jg. 57.
- Hinte, W. & Fehren, O. (2013): Sozialraumorientierung – Fachkonzept oder Sparprogramm. Soziale Arbeit kontrovers (SAK) 4.
- Hinte, W. & Treeß, H. (2014): Sozialraumorientierung in der Jugendhilfe. Weinheim/München: Juventa.
- Kalter, B.; Institut für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung der Universität Duisburg-Essen (ISSAB) (2017): Bericht zur Qplus-Evaluation 2017. [www.q-acht.net/qplus](http://www.q-acht.net/qplus) [abgerufen am 16.01.2018].
- Kalter, B.; Institut für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung der Universität Duisburg-Essen (ISSAB) (2020): Arbeitspapier zur Erstauszählung des QplusAlter-Monitorings [unveröffentlichter Bericht].
- NORDMETALL-Stiftung (Hrsg.) (2014): Wer organisiert das Soziale? Das Quartier als zentrale Handlungs- und Steuerungsebene in Hamburg, Hamburg.
- NORDMETALL-Stiftung (Hrsg.) (2018): Qplus. Neue Unterstützungsformen im Quartier, Hamburg.
- Schulz, B. (2014): Die Sozialdienstleisterin im Quartier – Widerspruch oder Chance? In: Nordmetall-Stiftung (Hrsg.): Wer organisiert das Soziale? [www.q-acht.net/ueberuns/downloads.php](http://www.q-acht.net/ueberuns/downloads.php) [abgerufen am 16.01.2018].
- Stonis, A., Steinberg, T. & Haubenreisser, K. (2020): In: Fürst, R. & Hinte, W. (Hrsg.) Sozialraumorientierung 4.0. Das Fachkonzept: Prinzipien, Prozesse & Perspektiven, Facultas Verlags- und Buchhandels AG, Facultas Wien.
- Stiefvater, H., Haubenreisser, K. & Oertel, A. (2018): Q8 initiiert Prozesse zur Verbesserung der Versorgungsstrukturen im Quartier. In: Fehr, R. & Trojan, A. (Hrsg.): Stadt Gesundheit Hamburg. München: Oekom.

### Marion Förster

Unternehmenskommunikation und Strategische Entwicklung, Ev. Krankenhaus Alsterdorf in Hamburg, Initiierung und Steuerung des Modellprojekts QplusAlter [m.foerster@alsterdorf.de](mailto:m.foerster@alsterdorf.de)



[Foto: B. Solcher]

### Karen Haubenreisser

Dipl.-Psych., Leitung Fachbereich Q8/Sozialraumorientierung, Ev. Stiftung Alsterdorf in Hamburg, Initiierung und Steuerung des Modellprojekts QplusAlter [k.haubenreisser@q-acht.net](mailto:k.haubenreisser@q-acht.net)



[Foto: H. Günther]