

## **Freiwilliges Engagement im System der kommunalen Seniorenarbeit**

### **- Bericht**

#### **1. Freiwilligenarbeit im Rahmen der Altenhilfe**

Im Jahr 2013 besteht der ehrenamtliche häusliche Besuchsdienst des Seniorenamts 30 Jahre<sup>1</sup> und unterstützt seither die soziale und gesellschaftliche Teilhabe alter Menschen durch bürgerschaftliches Engagement. Dies erreicht v.a. die steigende Zahl der 80jährigen und älteren, die mit zunehmendem Hilfebedarf und eingeschränkter Mobilität in der eigenen Wohnung leben. Rund 50% dieser Bevölkerungsgruppe lebt alleine. Insbesondere im „vorpflegerischen“ Bereich stellen ehrenamtlich Engagierte für diese Menschen einen der wenigen sozialen Bezüge dar.

In den 30 Jahren des Bestehens des ehrenamtlichen Besuchsdienstes haben sich Paradigmen und Handlungsfelder in der Altenhilfe ausdifferenziert und weiterentwickelt und sich neue Schwerpunkte herauskristallisiert. Als Teil der Altenhilfe wurden, daran orientiert, auch die Konzeption und Organisation des häuslichen Besuchsdienstes kontinuierlich fortgeschrieben.

Dabei sind v.a. folgende Aspekte hervorzuheben, die die Anforderungen und das Profil in den letzten Jahren geprägt haben:

- die zunehmend dezentrale, sozialräumlich orientierte Ausrichtung der Nürnberger Altenhilfe (vgl. SozA vom 13.10.2011),
- die trägerübergreifende Vernetzung verschiedener Organisationen und Akteure auf Quartierebene in Seniorennetzwerken (vgl. SozA vom 07.03.2013).

Das freiwillige Engagement erbringt hierbei flankierend zu den hauptamtlich gestützten Angeboten der „offenen Seniorenarbeit“, der häuslichen Dienstleistungen und Hilfen sowie der ambulanten Pflege damit abgestimmte, ergänzende und zusätzliche präventive Hilfen. Ehrenamt ist damit Teil des sozialen „Verbundsystems“ der Seniorenarbeit, in dem haupt- und ehrenamtliche Ressourcen in Unterstützungsnetzwerken miteinander verzahnt werden. Dabei wird freiwilliges Engagement auf verschiedenen Ebenen wirksam, v.a. als Unterstützung

- der sozialen Teilhabe (z.B. Verhinderung sozialer Isolation bei allein Lebenden),
- der geistigen und körperlichen Mobilisierung (z.B. Kommunikation, Begleitung bei Spaziergängen),
- der Teilhabe am Leben außerhalb der Wohnung und im Wohnviertel und
- der Alltagsbewältigung (z.B. Hilfen und Begleitung, z.B. Einkaufen, kleine handwerkliche Hilfen).

#### **2. Handlungsfelder und –profile des ehrenamtlichen Besuchsdienstes und des Freiwilligenmanagements**

Diese Unterstützungsformen der ehrenamtlichen Arbeit konkretisieren sich in verschiedenen Handlungsfeldern. Ehrenamtliche können je nach verfügbarer Zeit sowie persönlichen Interessen, Vorstellungen und Möglichkeiten zwischen Aufgaben wählen und das Ausmaß ihres Engagements flexibel variieren und selbst bestimmen. So können möglichst passgenaue und bedürfnisgerechte ehrenamtliche Hilfennetze aufgebaut werden.

---

<sup>1</sup> Der häusliche Besuchsdienst wurde 1983 am damaligen Sozialamt gegründet und wurde 1996 dem neu entstandenen Seniorenamt zugeordnet.

- **Der Häusliche Besuchsdienst** wendet sich v.a. an jene älteren Menschen, die überwiegend oder vollständig an die eigene Wohnung gebunden sind. Durch regelmäßige Besuche der Ehrenamtlichen können diese Menschen wieder soziale Kontakte pflegen. Darüber hinaus leisten Ehrenamtliche kleinere Hilfen in der Alltagsbewältigung, die von hauptamtlichen Anbietern in der Regel nicht erbracht werden.
- „**Seniorenpaten**“ verstehen sich als „Kümmerer“ für alte Menschen, fungieren als Kontaktperson zu hauptamtlichen Ansprechpartnern und Einrichtungen, wenn neuer Hilfebedarf entsteht, und artikulieren Bedarfe für hauptamtliche Unterstützung. Sie übernehmen damit eine verbindende Funktion in der „funktionalen Lücke“ zwischen sozial zurückgezogenen lebenden alten Menschen und der Altenhilfe.
- **Die ehrenamtliche Unterstützung quartiersbezogener sozialer Treffpunkte** erweitert diese einzelfallbezogene soziale und alltagsbezogene Unterstützung, indem wohnungsnah größere soziale Netze durch regelmäßige Kontakte zu anderen alten Menschen ermöglicht und kontinuierlich gestärkt werden. Die Treffpunkte werden monatlich im Rahmen der Nürnberger Seniorennetzwerke organisiert und erreichen überwiegend wenig mobile, hochbetagte Menschen.
- **Hol- und Bringdienste** sind im Rahmen dieser Treffpunkte ein wichtiges ehrenamtlich gestütztes Angebot, ohne das ein großer Teil der älteren Menschen nicht teilnehmen könnte.

### **Das hauptamtliche Freiwilligenmanagement**

- wirbt, akquiriert und vermittelt geeignete ehrenamtliche Helfer/innen an Senior/innen bzw. sucht geeignete Einsatzfelder für Interessierte;
- koordiniert den ehrenamtlichen häuslichen Besuchsdienst und die Seniorenpatenschaften einschließlich der verwaltungsmäßigen Fragen;
- schafft die fachliche Basis für eine wirksame Freiwilligenarbeit durch die Organisation bzw. Durchführung von Schulungen, den Erfahrungsaustausch und die fachliche einzelfallorientierte Unterstützung, Beratung sowie das Konfliktmanagement für Ehrenamtliche und die von ihnen unterstützten Senioren;
- gestaltet und organisiert eine wertschätzende „Anerkennungskultur“ (z.B. „Betriebsausflug“, Weihnachtsfeier, Ehrungen);
- steuert bedarfsgerecht und gezielt den Einsatz ehrenamtlicher Ressourcen in Seniorennetzwerken in Abstimmung mit den Koordinatorinnen aus dem Quartier, so dass Quartiersprojekte mit ehrenamtlichen Ressourcen unterstützt werden können;
- ist eingebunden in die Vernetzung und Abstimmung mit dem Pflegestützpunkt im Rahmen der Quartiersarbeit, um freiwillige Hilfen zu organisieren, wenn hierfür Bedarf bekannt wird und
- ist Mittler zu anderen (hauptamtlichen) Hilfesystemen (z.B. Pflegestützpunkt, Krisendienst).

### **3. Hintergrund und Ergebnisse der Befragung von Ehrenamtlichen im häuslichen Besuchsdienst**

Die Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamtlichen erfordert die kontinuierliche fachliche Abwägung zwischen der Umsetzung, Profilierung und Weiterentwicklung seniorenpolitischer Konzepte, Ziele und Anforderungen einerseits und der Anerkennung der Freiwilligkeit und der selbstbestimmten Handlungsorientierung der Freiwilligen andererseits. Nicht immer besteht hier von vorne herein Übereinstimmung. Zudem treffen zunehmend traditionelle und neue Rollenbilder vom Ehrenamt aufeinander. Deshalb müssen zufriedenstellende Rahmenbedingungen geschaffen sowie geeignete Tätigkeitsfelder entwickelt werden, in denen die individuellen Wünsche, Zielsetzungen,

Bedürfnisse und Anforderungen der Freiwilligen wertschätzend anerkannt und berücksichtigt werden und deren Fähigkeiten zum Tragen kommen können.

Die vorliegende Befragung ist in diesem Kontext ein Element i.S. der Qualitätssicherung des Freiwilligenmanagements. Dabei handelt es sich um eine „Momentaufnahme“, die durch das Freiwilligenmanagement eine kontinuierliche Reflexion erfahren muss. Gleichwohl bietet die Befragung eine Grundlage für die Bewertung der bisherigen Arbeit und mögliche Ansatzpunkte für die Weiterentwicklung des Freiwilligenmanagements.

Im ehrenamtlichen Dienst des Seniorenamtes sind derzeit 127 Personen engagiert. Diese wurden um die schriftliche Beantwortung eines Fragebogens gebeten. Die detaillierten Ergebnisse und ein ausführliches Resümee finden sich im Anhang. Zusammenfassend lassen sich folgende Schlussfolgerungen ziehen.

- Ehrenamtliche sind Mit-Akteure der hauptamtlich getragenen Seniorenarbeit. Derzeit werden von 102 ehrenamtlich Tätigen 102 ältere Menschen zu Hause besucht oder im Rahmen von sozialen Gruppenangeboten unterstützt. Im Durchschnitt wenden sie hierfür fünf Stunden pro Woche bzw. vier Tage im Monat auf. Das Durchschnittsalter der älteren Menschen, die unterstützt werden, liegt bei 80 Jahren.
- Hauptamtliches Freiwilligenmanagement ist Voraussetzung für eine wirksame Unterstützung der Seniorenarbeit durch freiwillig engagierte Menschen. 70% der Ehrenamtlichen nehmen an regelmäßigen Treffen zum Erfahrungsaustausch und zur fachlichen Beratung teil, 61% an Fortbildungen.
- 90% der freiwillig engagierten Menschen sind sehr zufrieden oder zufrieden mit ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit. 98% sind mit der fachlichen Begleitung und Unterstützung durch das hauptamtliche Freiwilligenmanagement sehr zufrieden oder zufrieden.
- Die Ehrenamtlichen zeigen eine hohe und nachhaltige Engagementbereitschaft und Motivation. Im Durchschnitt sind sie seit sieben Jahren beim Seniorenamt tätig.

#### **4. Ausblick: Weitere Vernetzung der Freiwilligenarbeit mit der Quartiersarbeit**

Mit der Entwicklung der Nürnberger Seniorennetzwerke wurden zunehmend das hauptamtliche Freiwilligenmanagement des Seniorenamtes und ehrenamtliche Leistungen mit Angeboten in den Seniorennetzwerken verbunden. Diese Verknüpfung wird aktuell im Rahmen einer Projektförderung des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) innerhalb des Programms „Anlaufstellen für ältere Menschen“ mit den Koordinatorinnen der Seniorennetzwerke systematisch weiter entwickelt<sup>2</sup>. Dabei werden mit fachlicher Unterstützung des Zentrums Aktiver Bürger differenzierte Handlungsansätze und Tätigkeitsprofile, Schulungskonzepte sowie gemeinsame Wege der Öffentlichkeitsarbeit und Akquise von Ehrenamtlichen erarbeitet und stadtteilbezogen umgesetzt. Ziel ist der Aufbau von dezentralen Ehrenamtsstrukturen, die als niedrigschwellige „Anlaufstellen“ für alte Menschen im Quartier wirken und ihnen bedarfsgerecht und frühzeitig einen leichten Zugang zu hauptamtlichen Beratungs- und Unterstützungsangeboten bahnen.

„Ein zukünftiges etabliertes soziales Leistungssystem in der Seniorenarbeit (offen und institutionsbezogen) wird in seiner Akzeptanz und gesellschaftlich-sozialen Wirksamkeit von der Struktur und ‚Güte‘ des Zusammenführens haupt- und ehrenamtlichen Expertenwissens abhängig sein“<sup>3</sup>. Dies unterstreicht auch die Bedeutung des Freiwilligenmanagements beim Seniorenamt.

---

<sup>2</sup> Zum Förderprogramm s. <http://www.serviceportal-zuhause-im-alter.de/300projekte.html>

<sup>3</sup> Wolf-Wennersheide, S. (2013). Neue Herausforderungen für das Ehrenamt. ProAlter, 45: 2, 19.

### **Exkurs: „Begegnungen“ - 30 Jahre Ehrenamt**

Zum 30jährigen Bestehen der Ehrenamtsarbeit im Bereich der Seniorenanarbeit (früher SHA, dann SenA) wurde gemeinsam mit den freiwillig Engagierten eine Broschüre mit dem Titel „Begegnungen – Mehr als 30 Geschichten aus 30 Jahren Ehrenamt“ erarbeitet. Alle Ehrenamtlichen wurden eingeladen, sich hieran zu beteiligen. Insgesamt wurden 33 persönliche Beiträge beim Seniorenamt eingereicht. Diese vermitteln die vielseitige und häufig sehr anspruchsvolle Praxis des ehrenamtlichen Engagements, die damit verbundenen Herausforderungen und sowohl positive als auch schwierige Erfahrungen aus der Perspektive der Ehrenamtlichen selbst.

Die Broschüre soll Anerkennung und Wertschätzung gegenüber dem ehrenamtlichen Engagement ausdrücken. Sie soll aber auch eine wichtige qualitative Ergänzung zu den quantitativen Daten der Befragung darstellen. Vieles, was sich in Zahlen und Statistik nicht vermittelt, findet sich in den authentischen und subjektiv gefärbten, gleichwohl aber auch verallgemeinerbaren Erfahrungen der Ehrenamtlichen wieder, die beispielhaft stehen für viele ähnliche Erfahrungen anderer Freiwilliger. Deutlich wird, dass das Engagement von den freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch als Gewinn für sie selbst erfahren wird. Die Broschüre wird erstmals bei der Jubiläumsfeier im Rahmen der jährlichen Weihnachtsfeier für die Ehrenamtlichen verteilt werden.