



# WIE WOLLEN SIE IM ALTER LEBEN?

Modellprojekt QplusAlter –  
Unterstützung im Quartier

EINE INITIATIVE DER EVANGELISCHEN STIFTUNG ALSTERDORF





## INTRO

# Wie wollen Sie im Alter leben?

Mit dem Modellprojekt QplusAlter möchten wir einen Beitrag zur Lösung großer gesellschaftlicher Herausforderungen leisten: Es gibt immer mehr ältere Menschen, die Unterstützung benötigen – und dabei weiterhin möglichst selbstständig in ihrem vertrauten Umfeld leben wollen. Gleichzeitig fehlen viele Fachkräfte in der Pflege. Unterstützungen erreichen die älteren Menschen oft nicht zum richtigen Zeitpunkt oder finden nicht miteinander verbunden statt. Wie organisieren wir als Gesellschaft diese soziale Herausforderung?

**Gemeinsam mit älteren Menschen** und ihren Angehörigen entwickeln bei QplusAlter Lots\*innen einen individuellen Mix zur passenden Unterstützung – in allen Lebensbereichen. Damit ältere Menschen selbstbestimmt nach ihren Vorstellungen gut leben können.

**Uns verbindet eine Haltung:** Wir wollen das gesellschaftliche Miteinander stärken, menschlich und innovativ zusammenarbeiten und ältere Menschen ganz konkret unterstützen. Die Evangelische Stiftung Alsterdorf hat das Modellprojekt entwickelt und durchgeführt. Gemeinsam fördern wir als Stiftungen QplusAlter und begleiten die inhaltliche Entwicklung. In der ersten Förderphase war die SKala-Initiative von Susanne Klatten maßgeblich beteiligt, seit 2022 fördert zusätzlich das Deutsche Hilfswerk die Weiterentwicklung und Erprobung des Ansatzes für besonders belastete Gruppen.

**Gemeinsam freuen wir uns über erste Erfolge.** Die wissenschaftliche Begleitforschung zeigt: Der Ansatz wirkt, die Lebensqualität und Möglichkeiten zur Teilhabe wachsen, Ressourcen werden kreativ genutzt. Ein neues Berufsbild wird sichtbar, mit dem Potenzial, strategische Lücken im Unterstützungssystem zu schließen.

**Mit dieser Broschüre laden wir ein, gemeinsam mit uns weiterzudenken.**

**Magdalena Blüchert**  
Vorständin, Karin und Walter Blüchert  
Gedächtnisstiftung

**Christian Kipper**  
Geschäftsführer, Deutsche Fernsehlotterie  
und Stiftung Deutsches Hilfswerk

**Kirsten Wagner**  
Geschäftsführerin, NORDMETALL-Stiftung

**Mechthild Kränzlin**  
Geschäftsführende Vorständin, HOMANN-STIFTUNG

# Inhaltsverzeichnis

## EINSTIEG

- 6** Vorwort: Ein Mehr an Nachbarschaft, Sozialsenatorin Dr. Melanie Leonhard
- 8** Hintergrund: Vision einer inklusiven Gesellschaft, Vorstand der Ev. Stiftung Alsterdorf
- 10** Frau Meger: Gutes Leben im Alter
- 12** Die QplusAlter-Lots\*innen
- 14** Als Lots\*in im Quartier: Lebensnah mit Weitblick
- 16** Als Lots\*in im Quartier: Unterwegs auf drei Ebenen
- 18** So geht QplusAlter
- 20** Evaluation: Mehr Teilhabe

## PERSPEKTIVEN

- 28** Perspektive Lots\*in: Lebensqualität und Teilhabe
- 30** Ev. Krankenhaus Alsterdorf: Bis hierhin – und wie weiter?
- 32** Frau Kröpelin: Neuer Mut – Kultur genießen
- 34** Kirchengemeinde: Kirche sozialraumorientiert
- 36** Gemeinsame Förderung von Innovation
- 38** Prof. Dr. Wolfgang Hinte: Das eigene Leben leben
- 42** Stimmen: Gemeinsam Potenziale erschließen

## FAZIT

- 44** Wie organisieren wir das Soziale?
- 46** Partner\*innen, Impressum



# Ein Mehr an Nachbarschaft

Von Dr. Melanie Leonhard, Sozialsenatorin der Freien und Hansestadt Hamburg

## Sehr geehrte Damen und Herren,

vor uns liegen große Aufgaben, nicht zuletzt in der Pflege: Dabei denken wir sofort an ältere Menschen mit einem hohen Unterstützungs- oder Pflegebedarf. Gleichzeitig prägen zwei Aspekte die Situation besonders: Wir werden als Gesellschaft immer älter. Das ist eine gute Nachricht. Aber es bedeutet auch, dass die Wahrscheinlichkeit steigt, im Leben Unterstützung zu brauchen. Dafür brauchen wir mehr gut ausgebildete Menschen, die diese Aufgaben übernehmen können. Deswegen suchen wir gemeinschaftlich Wege, wie möglichst viele Menschen gut und selbstbestimmt alt werden können. Glücklicherweise haben wir in Hamburg bereits ein differenziertes Angebot an Unterstützung: im Gesundheitswesen, in der sozialen Arbeit sowie an pflegerischen Leistungen in Wohn- und anderen Angeboten.

Es kommt aber häufig vor, dass Menschen, die Unterstützung brauchen, sich in dem weit gefächerten System nicht zurechtfinden. Oft ist es auch so, dass es viele Angebote gibt, aber diese noch nicht ausreichend miteinander verzahnt sind. Manchmal liegt die segensreiche Wirkung darin, dass Angebote sich aufeinander

abstimmen und auch gemeinschaftliche Unterstützungsangebote machen.

Aufsuchende Beratung und Begleitung baut auf Vertrauen auf, das dazu beitragen kann, dass Barrieren abgebaut werden. Deswegen wollen wir verstärkt darauf setzen. Hier liefert QplusAlter interessante Antworten auf viele Fragen, die wir uns gestellt haben. Viele Menschen möchten gerne, wenn sie alt sind, da bleiben, wo sie sich gut auskennen, wo sie gerne leben, wo sie Kontakte haben. Das ist auch ein wichtiger Beitrag gegen Einsamkeit, vor der sich viele fürchten.

Unser Ziel ist also klar: Ältere und Menschen mit Unterstützungsbedarf sollen in Hamburg und in Zukunft gut und vor allen Dingen selbstbestimmt leben können. In Hamburg setzen wir uns schon lange dafür ein, dass



Hamburgs Sozialsenatorin Dr. Melanie Leonhard im Gespräch beim Symposium.

dies im Falle von Unterstützungsbedarf aufgrund einer Erkrankung, Behinderung oder körperlicher Einschränkungen möglich ist. Dabei geht es darum, Beratungsstrukturen und Förderung von Selbstbestimmung und Teilhabe, also das Ermöglichen des Mitmachens vor Ort, zu fördern. Die Grundvoraussetzung, um auch im Alter selbstbestimmt leben zu können, ist das Wissen um die vorhandenen Möglichkeiten.

Die sozialraumorientierten und nachbarschaftlichen Ansätze der Evangelischen Stiftung Alsterdorf passen dort genau hinein. Im Mittelpunkt steht nicht nur, welche Angebote es gibt, sondern der Mensch, der sie in Anspruch nehmen möchte. Alles, was in der vergangenen Zeit erprobt worden ist, was auch dank der Unterstützung der fördernden Stiftungen möglich geworden ist, dient diesem Ziel. Was ermöglicht mir, so zu leben,

wie ich es will? Ist das in meiner Nachbarschaft schon vorhanden? Muss ich es zusätzlich bekommen oder können Dinge, die vorhanden sind, so zusammenwirken, dass das Mehr, was ich brauche, dann auch möglich wird?

Die bisherigen Erfahrungen sind sehr vielversprechend. Der Ansatz stellt in Aussicht, dass viele Zugangsbarrieren überwunden werden können, um den Weg ins Hilfesystem zu ebnen. Es geht darum, Menschen zu unterstützen und zu befähigen – das wollen wir, und es freut mich sehr, dass dank der Unterstützung der Stiftungen das Modellprojekt QplusAlter fortgeführt werden kann, sodass man auf dem Gelernten aufbauen und es auch weiterentwickeln kann.

Ihre Melanie Leonhard



# Vision einer inklusiven Gesellschaft

**Die Evangelische Stiftung Alsterdorf (ESA) beschäftigt sich seit vielen Jahren mit dem Quartier als zentraler Steuerungs- und Handlungsebene für die Frage „Wie lässt sich das Soziale neu organisieren?“ Dabei leistet die ESA vielfältige Beiträge für ein gemeinsames Verständnis sozialraumorientierter Arbeit.**

Im Modellprojekt Qplus in der Eingliederungshilfe (2014-2018) wurden neue Unterstützungsformen im Quartier mit Menschen mit Assistenzbedarf entwickelt. Aufgrund der guten Erfahrungen haben die Assistenzgesellschaften der ESA (die alsterdorf assistenz ost und alsterdorf assistenz west) die Qplus-Systematik 2019 in die Strukturen des Assistenzsystems überführt. Teilhabe-Lots\*innen stehen Menschen mit Behinderung bei Anfragen im Eingangsmanagement regelhaft zur Seite. Sie unterstützen die Menschen darin, die eigenen Anliegen und Interessen zu klären und die passende Unterstützung aufzubauen. Mit QplusAlter werden die in der Eingliederungshilfe gewonnenen Erkenntnisse auf das Feld der Unterstützung älterer Menschen übertragen.

## Warum hat die ESA QplusAlter gestartet?

**Hanne Stiefvater, Vorstandin:** Die Evangelische Stiftung Alsterdorf hat eine lange, sehr wechselvolle Geschichte in der Arbeit mit Menschen mit Unterstützungsbedarf, insbesondere mit Menschen mit komplexen Behinderungen. Was uns antreibt, ist die Vision einer inklusiven Gesellschaft, und für Menschen

mit Behinderung ist dies bekanntlich ein langer und manchmal steiniger Weg. Auch um älteren Menschen ein möglichst selbstbestimmtes und selbstständiges Leben zu ermöglichen, reicht das bestehende Hilfesystem aus vielerlei Gründen noch nicht aus.

## Welche Herausforderungen sind dabei zu meistern?

**Hanne Stiefvater:** Die stetig größer werdende Zahl älterer Menschen mit Hilfebedarf ist eine gesamtgesellschaftliche Herausforderung:

- Zum Beispiel für die Kommunen, die zur Daseinsvorsorge verpflichtet sind, das betrifft z.B. den Wohnungsbau, die Mobilität, die Beteiligung an Heimkosten, pflegerische Versorgungsstrukturen.
- Zum Beispiel für die Krankenkassen, weil es immer wieder zu Unter-, Über- und Fehlversorgung kommt.
- Und zum Beispiel auch für die Pflegekassen, weil die finanziellen Ressourcen begrenzt sind.

Der Fachkräftemangel in der Pflege – ambulant wie stationär – spitzt die Lage weiter zu.



Die Vorstände der Ev. Stiftung Alsterdorf: Hanne Stiefvater und Ulrich Scheibel

## Was ist die Grundidee von QplusAlter?

**Ulrich Scheibel, Vorstand:** Das Evangelische Krankenhaus Alsterdorf hat über viele Jahre beobachtet, wie sich die Eingliederungshilfe der Evangelischen Stiftung Alsterdorf entwickelt hat. Weg von der institutionellen Haltung der (Über-)Fürsorge mit dem Risiko der Bevormundung – hin zu individueller, passgenauer Unterstützung. Von zentraler Bedeutung für diese Entwicklung ist das Konzept der Sozialraumorientierung. Wir haben überlegt, dass von dieser Herangehensweise auch alte Menschen profitieren würden, die im Fachbereich Altersmedizin unseres Krankenhauses behandelt werden und wieder in ihre Häuslichkeit zurückkehren.

## Was ist der Mehrwert der Kooperation?

**Ulrich Scheibel:** Bisher endet die Arbeit des Sozialdienstes im Krankenhaus mit dem Ende des Aufenthalts. Durch die Zusammenarbeit mit den Lots\*innen

können die Patient\*innen auch danach begleitet werden. Im Sinne einer ganzheitlichen Gesundheitsnachsorge kann so der Übergang in einen gelingenden Alltag gut gestaltet werden – ausgehend von den individuellen Vorstellungen über gutes Altern. Der weite Blick auf alle Lebensbereiche und das Einbeziehen vieler Ressourcen – nicht nur der Profidienstleister – ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor (siehe auch Seite 30).

## Welche Ziele verfolgen Sie damit?

**Hanne Stiefvater, Ulrich Scheibel:** Wir wollen mit QplusAlter dazu beitragen, menschliche und finanzierbare Antworten auf die Herausforderungen einer älter werdenden Gesellschaft zu entwickeln. Unser Konzept allein wird die komplexen Herausforderungen nicht lösen. Aber es kann ein zentraler Baustein sein, um das Soziale in Zukunft neu und bezahlbar zu organisieren, im Sinne einer besseren Lebensqualität für ältere Menschen.





FRAU MEGER

# Gutes Leben im Alter

**Frau Meger ist es wichtig, zu Hause wohnen zu bleiben – trotz Einschränkungen. Gemeinsam mit der Lotsin lotet sie Unterstützungsmöglichkeiten aus.**

Dieser Vormittag fängt für die 78-jährige Erika Meger gut an. Sie spricht mit Lotsin Julia-Christin Gaum. Hier in Groß Borstel wohnt sie seit 20 Jahren. Frau Meger ist gesundheitlich eingeschränkt, nach mehreren Operationen fällt ihr die Hausarbeit immer schwerer. Nach dem Tod ihres Partners muss sie allein zurechtkommen. „Eine Freundin hat den Kontakt zu QplusAlter vermittelt“, sagt Frau Meger. Jetzt sitzen sie zusammen und Frau Meger erzählt: „Ich will in meiner Wohnung wohnen bleiben, aber die Hausarbeit schaffe ich nicht mehr, so viel bleibt liegen. Ich fühle mich in meinem eigenen Zuhause nicht mehr wohl.“ In mehreren Gesprächen lotet Frau Meger die Möglichkeiten aus, etwas zu verändern. Julia-Christin Gaum unterstützt sie dabei: „Wir nehmen uns Zeit, gemeinsam mit den älteren Menschen zu schauen: Was ist ihnen wichtig? Wie soll ihr Alltag aussehen, damit sie sich wohlfühlen? Was belastet sie, was schränkt ihre Lebensqualität ein? Was können und wollen sie selbst tun und wobei benötigen sie Unterstützung?“

Mit der Lotsin entwickelt Frau Meger Ideen für passende Unterstützungen, so dass sie nach ihren Vorstellungen weiterhin zu Hause leben kann. Zum Beispiel eine Hilfe bei alltäglichen Dingen wie Einkaufen und Staubsaugen. Gemeinsam gehen sie verschiedene Möglichkeiten durch: die Servicestelle Nachbarschaftshilfe, ein Pflegedienst oder eine private Haushaltshilfe. Dabei kommt Frau Meger auf die Idee, eine gute Bekannte aus der Nachbarschaft zu fragen. Die Nachbarin sagt zu und erhält einen Entlastungsbeitrag der Pflegeversicherung als finanziellen Ausgleich. Auch weitere Dinge nimmt Frau Meger im Austausch mit der Lotsin in Angriff: Sie entscheidet sich für einen Rollator und kann so weiter mit ihrem Hund Max rausgehen. Sie plant, das Bad barrierefrei umzubauen. Für einen Smartphone-Kurs fragt sie Nachbar\*innen und Bekannte an. Als sie sechs Personen zusammen hat, startet eine ehrenamtliche Kursleitung mit der Gruppe. Lauter Schritte hin zu einem guten Alltag.



# Die QplusAlter-Lotsinnen



Die Lotsinnen 2019-2021, von links nach rechts:  
Susanne Fink-Knodel, Alena Neven, Julia-Christin Gaum, Petra Rau, Jacqueline Johanns



# Lebensnah mit Weitblick

**Was machen Lots\*innen bei QplusAlter? Sie unterstützen ältere Menschen und ihre Angehörigen und Nahestehenden dabei, passgenaue Unterstützungssettings zu entwickeln. Sie ermöglichen, Ressourcen aus verschiedenen Bereichen in den Blick zu nehmen und anknüpfend an den Interessen des Menschen kreativ zu verbinden – eine neue Tätigkeit in der Seniorenarbeit, die vielfältige Kompetenzen erfordert.**

## Arbeitsweise

Zu Beginn einer Begleitung steht im Mittelpunkt die Frage: Wie wollen Sie leben? Was ist Ihnen wichtig? Gleichzeitig wird erkundet: Welche Ressourcen stehen dem Menschen zur Verfügung? Zwei Perspektiven sind dabei grundlegend: Wie können Lots\*innen dazu beitragen, dass Menschen innere Klarheit darüber haben, was sie wollen? Und: Wie unterstützen sie darin, Ressourcen zu erkunden und verfügbar zu machen, sodass Menschen möglichst viele Optionen haben, zwischen denen sie entscheiden können?

Es ist eine Bestandsaufnahme der Lebenssituation und der Ressourcen, ein Erkunden des Willens und der Interessen im Gespräch. Ein Sortieren, Klären und Abwägen von Optionen: Der Wille des Menschen ist der Ausgangspunkt für die weiteren Aktivitäten und die Entwicklung eines passgenauen Unterstützungssettings. Grundlage für diese Herangehensweise ist das Fachkonzept Sozialraumorientierung. Im Gespräch mit der Lots\*in entsteht eine individuelle Vorstellung von gelingendem Alltag.

Vorrangig ist es also die Aufgabe der Lots\*innen, die theoretisch denkbaren und praktisch umsetzbaren Möglichkeiten für ältere Menschen und ihre Angehörigen zu erkennen, zu benennen und gemeinsam zu erweitern.

Gemeinsam wird dann ein passgenauer Mix entwickelt: aus den persönlichen Ressourcen des Menschen, aus technischen Hilfen und Ressourcen des sozialen Umfelds (wie Angehörigen und Nachbar\*innen), sozialräumlichen Ressourcen (wie Stadtteiltreffs und Vereinen) und Profileistungen (wie Pflegediensten oder Ärzt\*innen). Oft moderieren die Lots\*innen auch in Ambivalenzen und Konfliktsituationen, zum Beispiel wenn die Vorstellungen von älteren Menschen und deren Angehörigen auseinandergehen. Eine 80-jährige Frau will zum Beispiel in ihrer Wohnung bleiben, ihre Tochter möchte, dass sie ins Pflegeheim zieht, um sie sicher versorgt zu wissen. Gemeinsam mit der Lots\*in entwickeln sie Verständnis für die jeweiligen Interessen und Sichtweisen sowie Wege, die für beide gangbar sind. Schritt für Schritt entstehen so tragfähige und nachhaltige Unterstützungssettings.



Am Anfang jeder Begleitung steht die Willenserkundung.

## Fachkonzept Sozialraumorientierung

Als Teil der sozialräumlich ausgerichteten Gesamtstrategie der Evangelischen Stiftung Alsterdorf stützt sich QplusAlter auf das Fachkonzept Sozialraumorientierung von Prof. Dr. Wolfgang Hinte und seine fünf Prinzipien:

- Ausgangspunkt jeglicher Arbeit sind der Wille und die Interessen der Menschen.
- Selbsthilfekräfte und Eigeninitiative haben Vorrang vor betreuender Tätigkeit.
- Bei der Gestaltung der Aktivitäten und Hilfen spielen personale und sozialräumliche Ressourcen eine wesentliche Rolle.

- Aktivitäten sind weitestgehend zielgruppen- und bereichsübergreifend angelegt.
- Vernetzung und Integration der verschiedenen sozialen Dienste sind Grundlage für funktionierende Einzelhilfen.

Das Institut für Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung (isab e. V.) begleitet das Modellprojekt auf Grundlage des „Fachkonzepts Sozialraumorientierung“. Es unterstützt öffentliche und freie Träger durch Qualifizierung und wissenschaftliche Begleitung bei der Implementierung sozialraumorientierter Inhalte und Strukturen. Einen Fachbeitrag Prof. Dr. Wolfgang Hinte finden Sie ab Seite 38.



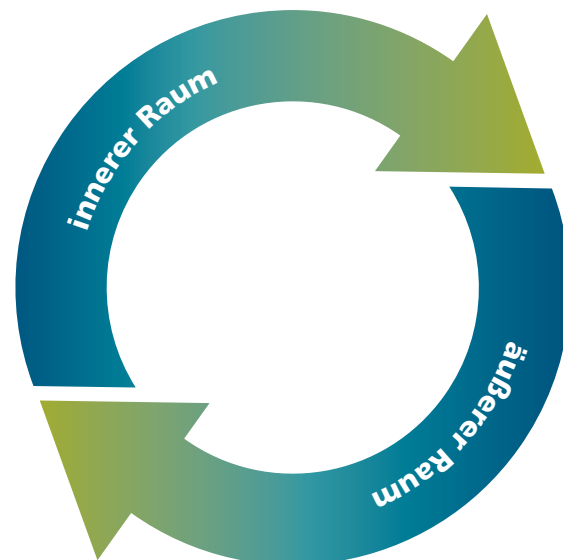
## Spannungsfelder und Wechselwirkungen

Die Lots\*in bewegt sich in ihrer Arbeit in verschiedenen Spannungsfeldern, die sie – je nach Situation – mehr in die ein oder andere Richtung ausgestalten muss. Es gibt keine Patentlösungen, sondern es geht immer darum, im Geflecht der verschiedenen Akteure passend zur jeweiligen Person und Situation tätig zu werden.

Nützlich ist hier das Bild der Wechselwirkung von „inneren“ und „äußeren“ Räumen. Erstens: Unterstützung orientiert am Willen des Menschen trägt dazu bei, dass Menschen ihren inneren Raum sortieren und klären können und auf diese Weise erweitern und mehr Möglichkeiten sehen. Und zweitens geht es darum, den äußeren Raum, die äußeren Möglichkeiten, zu erweitern, also mehr Handlungsoptionen zu entwickeln – damit das, was die Menschen wollen, auch passieren kann. Die Entwicklung und Erweiterung beider Räume hängen miteinander zusammen. Der Wille bildet sich heraus am gesellschaftlich Möglichen, und das, was die Menschen wollen und für möglich halten, beeinflusst die Möglichkeiten, die sich im äußeren Raum entwickeln lassen.

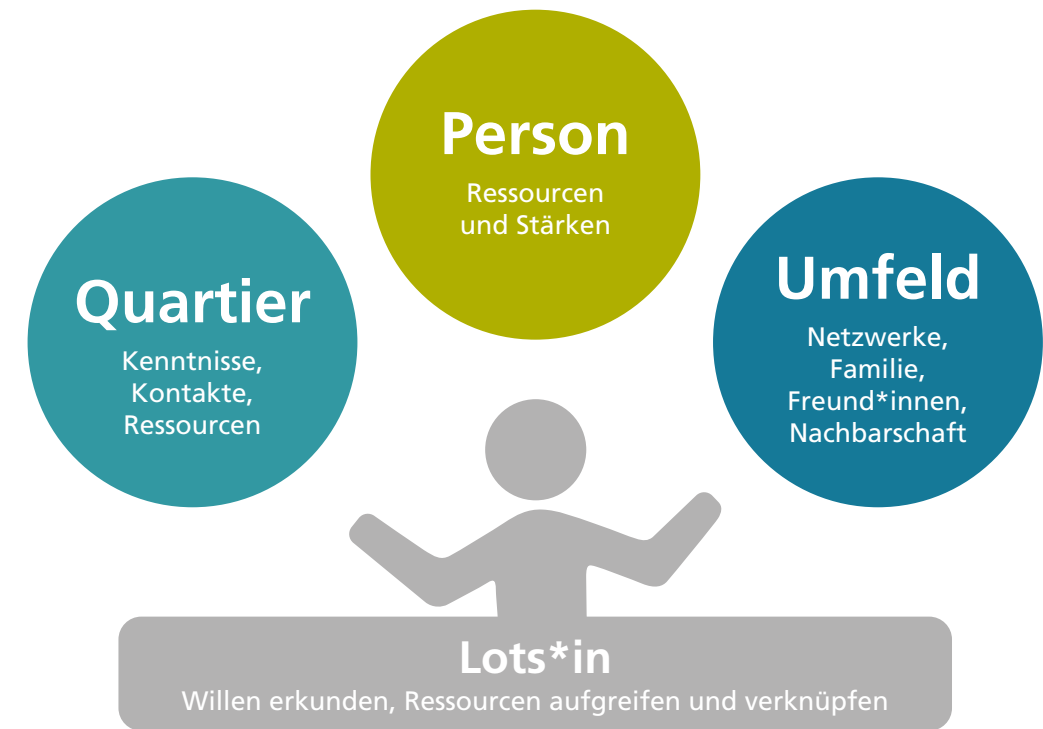
Ein erkundendes Vorgehen, das sich immer wieder daran ausrichtet, Selbsthilfekräfte und Eigenregie zu stärken und dem Menschen zu ermöglichen, seinen gelingenden Alltag zu realisieren, bewegt sich zwischen den folgenden Polen:

- Den Willen zum Ausgangspunkt zu nehmen und die Entwicklung des Willens und der Möglichkeiten zugleich als Prozess zu gestalten.
- Dabei den Anliegen der Menschen zu folgen und zugleich neue Gedanken und Impulse hineinzugeben.
- Mit dem Blick auf die vorhandenen Ressourcen und Kompetenzen zugleich auch die Grenzen und Schwierigkeiten zu erkennen.
- Die Entwicklung von Elementen der Unterstützung zu ermöglichen und zugleich auch einmal selbst zu unterstützen, immer mit der Perspektive, die Erkenntnisse der unmittelbaren Hilfe für die Entwicklung von Unterstützungselementen zu nutzen.



Spannungsfelder und Wechselwirkungen zu erkunden und sie flexibel und kreativ zu nutzen, ist eine zentrale Anforderung an die Lots\*in-Funktion. Zu unterstützen, dass der Mensch klären kann, was ihm wichtig ist und

zugleich in den Blick zu nehmen, welche Möglichkeiten es gibt und sich entwickeln lassen, damit der Mensch seine Vorstellungen umsetzen kann, ist somit ein dynamischer Wechselprozess zwischen Mensch und Möglichkeiten.



## Unterwegs auf drei Ebenen

Die Evaluation der Universität Duisburg-Essen beschreibt die Funktion und Tätigkeiten der Lots\*innen: Für das Handeln im Berufsfeld ergibt sich eine konsequente Verknüpfung von drei gleichwertigen Tätigkeitssegmenten, quer zu leistungsgesetzlichen Kategorien:

- 1 Was will die Person an der aktuellen Situation wie verändern und welche Ressourcen lassen sich hierfür nutzen bzw. nutzbar machen?**  
**Personenspezifische Tätigkeiten:** gestalten eines Arrangements bzw. Unterstützungs- / Hilfesettings entlang des Willens und der Stärken des Menschen, welches gemeinsam erarbeitet und reflektiert wird.
- 2 Welche Ressourcen lassen sich für die Situation ergänzend aufgreifen und einbeziehen?**  
**Personenübergreifende Tätigkeiten:** erschließen, einbinden und bündeln von Ressourcen, die a) jene Netzwerke bieten, in die der betroffene Mensch eingebunden ist (z. B. in der Familie oder Nachbarschaft) oder die b) außerhalb dieser Netzwerke liegen, sich aber für die Situation mobilisieren lassen.
- 3 Welche Ressourcen bietet das Quartier, die genutzt werden können?**  
**Personenunspezifische Tätigkeiten:** erschließen von Kenntnissen, Kontakten und Ressourcen im Quartier, die sich in (späteren) Beratungs- und Begleitungsprozessen aufgreifen lassen.



# Wie wollen Sie im Alter leben?

Perspektiven und Leitfragen der Begleitung



Was ist mir wichtig?



5. Wie kann ich andere unterstützen?



4. Welche Hilfen von Profis benötige ich?



1. Was kann ich selbst tun, eventuell mit Hilfsmitteln?



2. Wie können Familie, Freund\*innen oder Nachbar\*innen unterstützen?

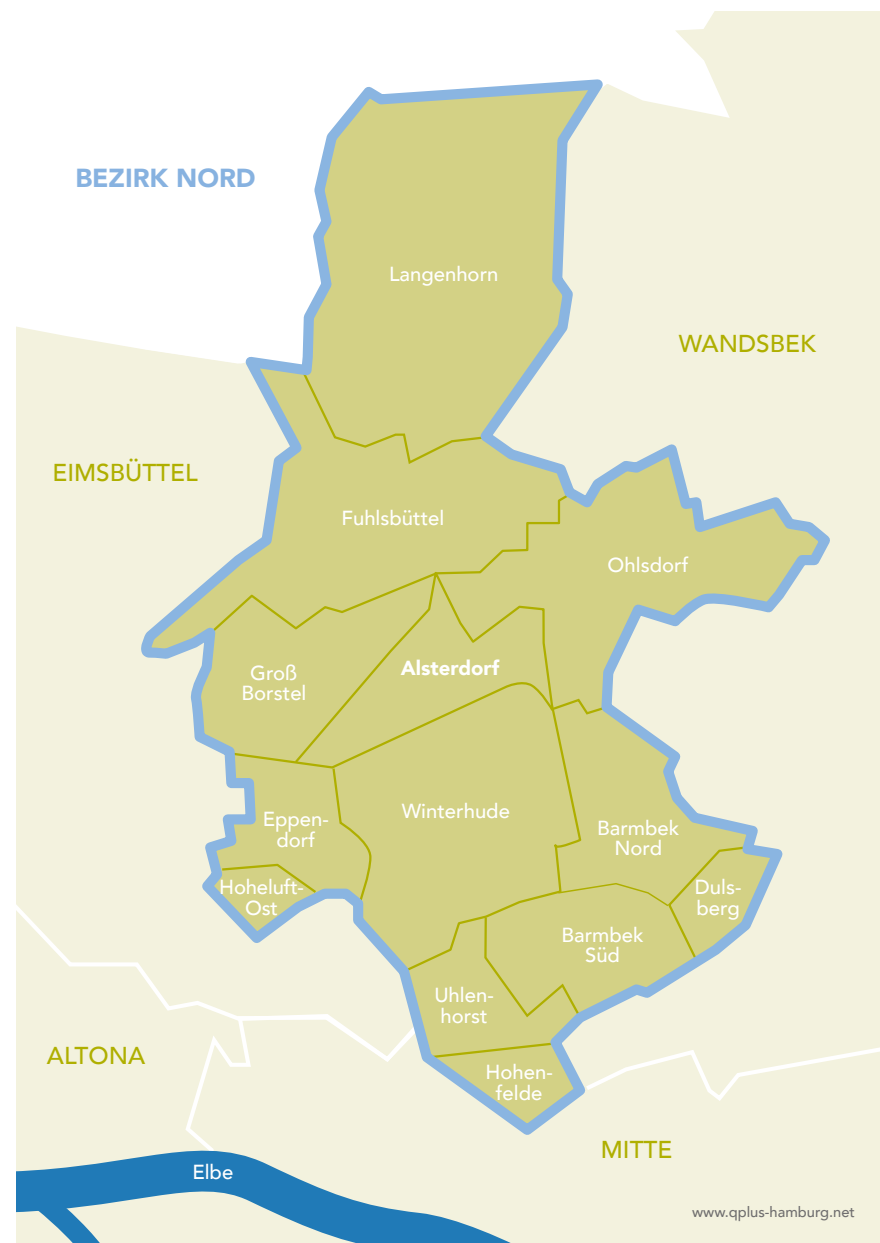


3. Welche Unterstützung bietet mir der Stadtteil?



# Mehr Teilhabe

Die Universität Duisburg-Essen hat das Modellprojekt QplusAlter mit ihrem Institut für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung (ISSAB) evaluiert und die Ergebnisse zusammengefasst: Der Ansatz wirkt. Die Lebensqualität und die Teilhabemöglichkeiten der älteren Menschen steigen, so die Evaluatorin Birgit Kalter.

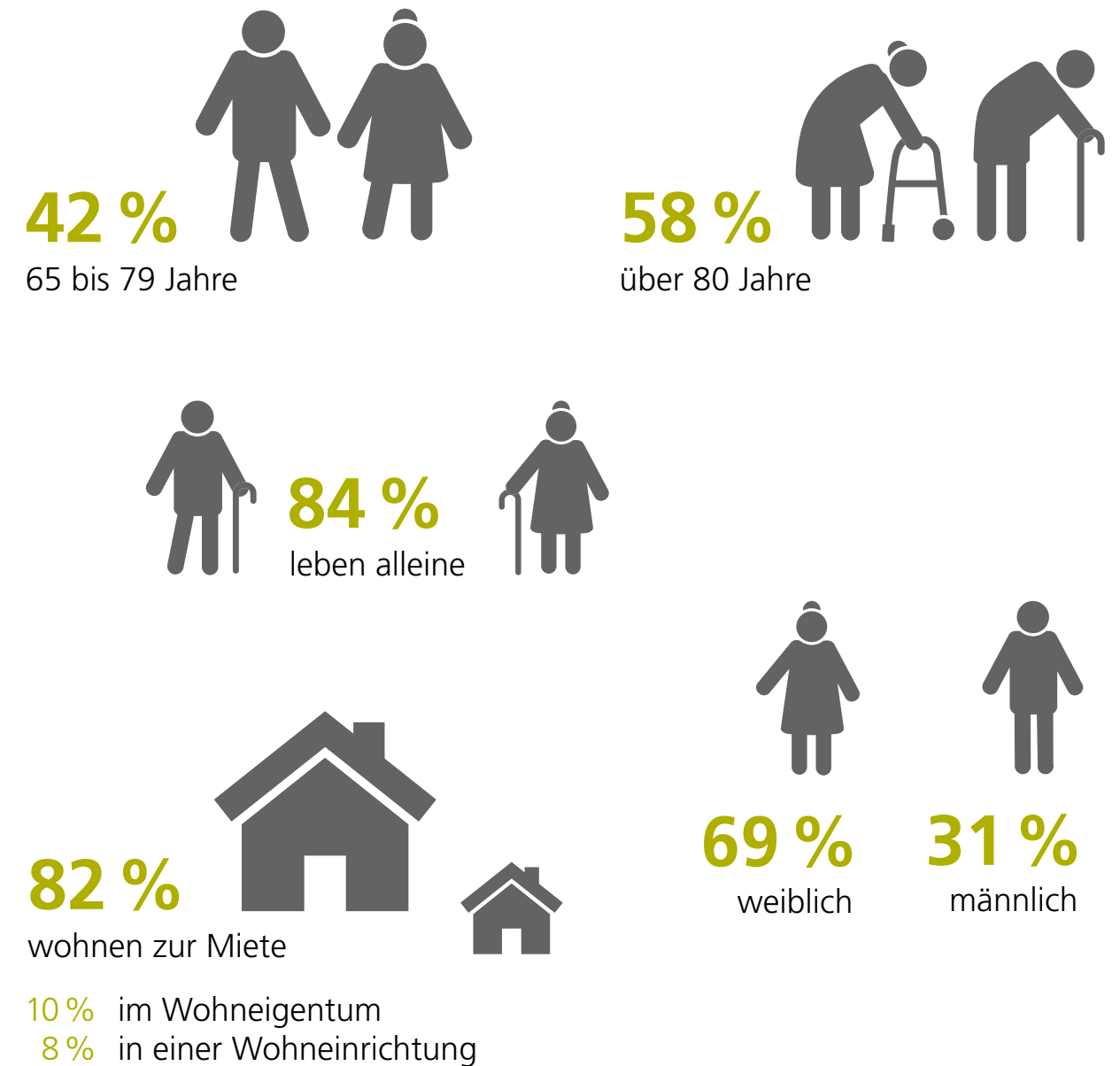


Die Modellregion von QplusAlter umfasst den Hamburger Bezirk Hamburg-Nord. In 13 Stadtteilen leben rund 300.000 Menschen. Der Bezirk reicht von den innerstadt- und alsternenahen Gebieten über die alten Arbeiterquartiere bis hin zu den grünen Bereichen im Hamburger Norden, angrenzend an die Landesgrenze zu Schleswig-Holstein. Damit bildet sich im Bezirk auch sozialstrukturell ein weites Spektrum an Lebenslagen, Wohngebieten und Altersstrukturen ab. In den drei Jahren der ersten Projektphase haben zahlreiche Kontakte, vertiefende Gespräche und längerfristige Begleitungen stattgefunden: In der Laufzeit des Projektes erreichten die Lotsinnen über 500 Anfragen. Für die Evaluation wurden über 360 Anfragen

zwischen dem 1. Juli 2019 und dem 30. Juni 2021 ausgewertet. Über 90 Prozent der Anfragen führten zu einer Beratung, fast ein Drittel davon gingen über in eine längerfristige Begleitung. Die vertiefende Analyse der Situationserkundung zu mindestens zwei Zeitpunkten erfolgte bei 44 Begleitungen (siehe Seite 24-27).

Über die Hälfte der Menschen, die zu QplusAlter kommen, sind über 80 Jahre alt, zwei Drittel sind Frauen, alleinlebend und wohnen zur Miete. Es sind insbesondere Menschen in Umbruchsituationen, die den Zugang zu den Lotsinnen finden, z. B. nach einem Krankenhausaufenthalt, einem Sturz, dem Tod eines Angehörigen oder Überlastung in der Häuslichkeit.

## Wer lässt sich von einer Lotsin begleiten?





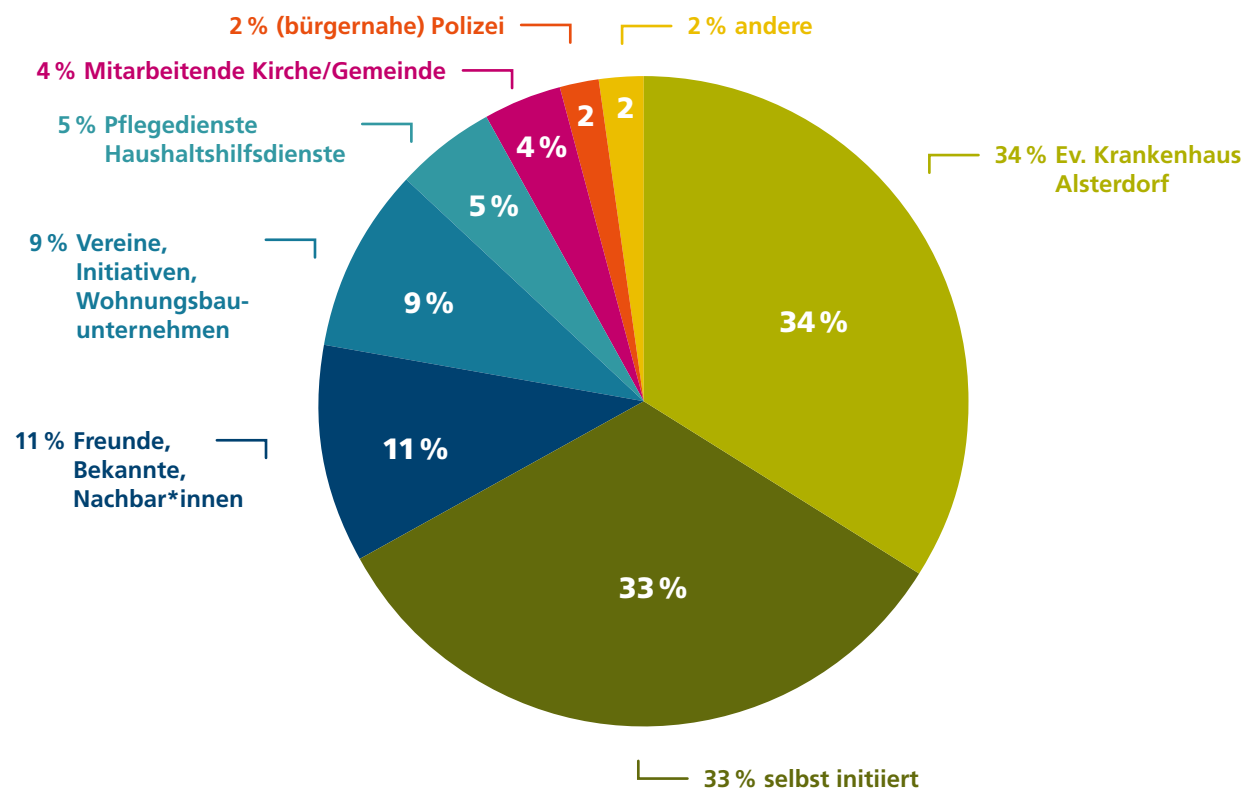
## Wie nehmen die Menschen Kontakt auf?

Eine Herausforderung für viele Angebote im Hilfesystem ist es, Menschen mit Unterstützungsbedarf zum richtigen Zeitpunkt zu erreichen, um effektiv wirken zu können. Hier erweist sich für QplusAlter die Kooperation mit dem Evangelischen Krankenhaus Alsterdorf (EKA) als erfolgreich (siehe Text zur Zusammenarbeit auf Seite 30).

Jeder dritte Mensch, der Kontakt zu den Lotsinnen aufgenommen hat, kommt über den Sozialdienst des EKA in Kontakt mit QplusAlter. Gerade angesichts der Unsicherheit, wie es nach einem Krankenhausaufenthalt in der Geriatrie im Alltag weitergeht und welche Unterstützung benötigt wird, zeigen sich Menschen offen für beratende Gespräche und Begleitung durch Lotsinnen.

Ein weiteres Drittel meldet sich durch die Vermittlung von Freund\*innen, Bekannten und Nachbar\*innen, über Vereine, Initiativen und Wohnungsbauunternehmen, über Pflegedienste und Haushaltshilfsdienste sowie Mitarbeiter\*innen aus Kirche und Gemeinde. Dabei wirkt die strategische Netzwerkarbeit der Lotsin im Quartier. Vermittelnde Menschen und Institutionen nutzen die Lotsinnen insbesondere in Situationen, in denen sie selbst mit der Unterstützung einer älteren Person an Grenzen kommen oder sogar überfordert sind.

Ein letztes Drittel kommt auf eigene Initiative, weil die Menschen von dem Ansatz z. B. gehört oder gelesen haben. Mit der Kontaktaufnahme signalisieren sie Offenheit, sich auf einen Veränderungsprozess einzulassen.



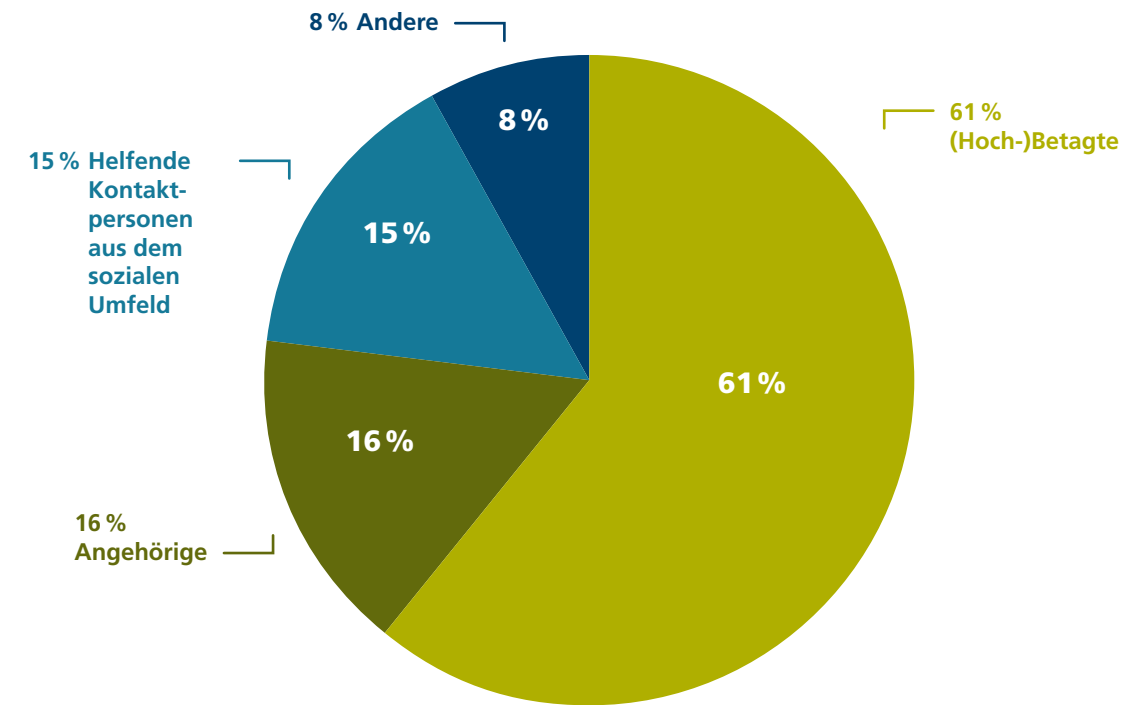
Evaluatorin Birgit Kalter vom ISSAB der Universität Duisburg-Essen erläutert die Daten zu den Zugangsmöglichkeiten: „Tendenziell nehmen die von (Hoch-)Betagten selbst initiierten Kontaktaufnahmen ebenso zu wie die Kontaktaufnahmen (Hoch-)Betagter, die dem Rat von Freund\*innen, Bekannten oder dem Rat von Mitarbeitenden aus Vereinen, Initiativen, Stadtteilbüros, Nachbarschaftstreffs, Wohnprojekten folgen. Dies lässt auf einen zunehmenden Bekanntheitsgrad von Qplus-

Alter schließen, der sich im Projektgebiet sowohl innerhalb der Bevölkerung allgemein und speziell in der Gruppe (Hoch-)Betagter ebenso zeigt, wie aufseiten von Institutionen. Das heißt, dass das QplusAlter-Angebot für die Bevölkerung an Selbstverständlichkeit gewinnt und dass das Vertrauen in das Angebot wächst: Es steigt nicht nur die Anzahl der Teilnehmenden, sondern auch die Anzahl jener Teilnehmenden, die das Angebot wiederholt in Anspruch nehmen.“

## Wer nimmt Kontakt auf?

Zwei von drei älteren Menschen nehmen selbst Kontakt zu QplusAlter auf. Zunehmend wenden sich aber auch Angehörige und helfende Kontaktpersonen an die Lotsinnen. Diese Gruppe befindet sich oft in einer pflegenden oder unterstützenden Situation. Sie sto-

ßen oft selbst an Grenzen und machen sich Sorgen. Im besten Fall ermöglicht der Begleitprozess es hier, bereits vorhandene Unterstützung durch weitere Bausteine der Unterstützung zu entlasten und damit zu sichern.



## Mit welchen ersten Anliegen und Themen kommen die Menschen?

Was bewegt die Menschen, die Kontakt zu Lotsinnen aufnehmen? Oft ergeben sich aus diesen ersten Themen weitere Aspekte, die im Laufe der Begleitung angesprochen werden.

- 23 %** Möglichkeiten und Finanzierung von Alltagshilfen / Unterstützung im Alltag
- 22 %** Kontakt-, Freizeit- und Aktivitätsmöglichkeiten
- 18 %** Fragen zu Unterstützungsmöglichkeiten in der Umgebung und Zugang zu Alltagsbegleitung, z. B. Servicestellen, ehrenamtliche Besuchsdienste, Freiwilligenagenturen, Seniorenberatung und -treffs
- 16 %** Anträge/Zugänge zu Verordnungen, z. B. Pflegegrad, Schwerbehindertenausweis, Haushaltshilfen, Hilfsmittel, Hilfsmitteltraining, ambulante Pflege/Wundversorgung, Pflegekurse
- 14 %** Fragen zur gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung, z. B. Kontakt zu Pflegediensten, Therapeut\*innen, Diensten der Hilfsmittelversorgung oder ambulante Palliativversorgung
- 7 %** Klärung eines tiefergehenden persönlichen Anliegen



## Bestandsaufnahme: Die Selbsteinschätzung

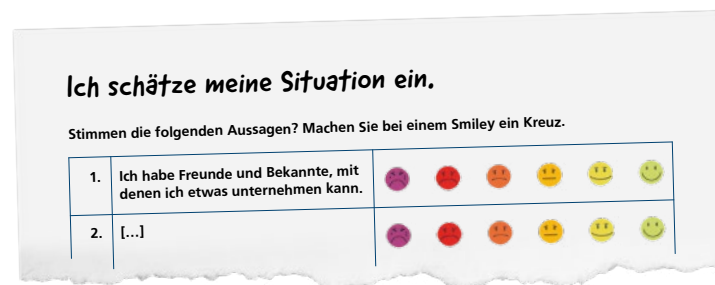
Parallel zur Begleitung durch QplusAlter-Lotsinnen haben die älteren Menschen einen Fragebogen zur Einschätzung ihrer Lebenssituation ausgefüllt: zu Beginn und jeweils nach einem halben Jahr. Dabei wurden 14 Lebensbereiche angesprochen.

Dieser sogenannte Situationserkundungsbogen ist eine Art Bestandsaufnahme der Lebenssituation zu einem bestimmten Zeitpunkt und gleichzeitig Gesprächsanlass, um unterschiedliche Lebensbereiche anzusprechen und zu einer Klärung beizutragen: Was ist gut in meinem Alltag? Was ist nicht so gut? Was will ich ändern?

Wichtig dabei ist, dass es um die Bewertung von Handlungsspielräumen geht, um Handlungsmöglichkeiten (Capability Approach). Es wird z. B. nicht erfragt, wie häufig ein Mensch seine Freund\*innen in einem bestimmten Zeitraum getroffen hat, sondern ob er oder sie Freund\*innen und Bekannte hat, mit denen er oder sie etwas unternehmen könnte. Erhoben wird, wie sich die Teilhabemöglichkeiten des Menschen aus seiner Sicht entwickeln (erweitern, verringern oder un-

verändert bleiben). Zu folgenden Aussagen haben die Senior\*innen auf einer Skala von 1 bis 6 bewertet, wie sehr die Aussagen auf sie zutreffen:

1. Ich habe Familie, Freunde oder Bekannte, mit denen ich etwas unternehmen kann.
2. Meine Arbeitssituation / meine Beschäftigung ist genau richtig für mich.
3. Mein Tagesablauf gefällt mir gut.
4. Mein Wohnen ist richtig für mich.
5. In meiner Freizeit geht es mir gut.
6. Ich fühle mich gut unterstützt/versorgt.
7. Ich kann etwas für andere tun.
8. Bei wichtigen Dingen, die mich betreffen, kann ich selbst entscheiden.
9. Wenn ich mich krank fühle, weiß ich, wo ich Hilfe bekomme.
10. Ich komme mit meinem Geld gut aus.
11. Ich fühle mich sicher.
12. Ich kenne meinen Stadtteil gut.
13. Ich kann meine Wege gut erledigen.
14. Ich habe gute Möglichkeiten, Neues zu lernen.



Den Bogen zur Selbsteinschätzung füllen die Teilnehmenden zu Beginn und nach einem halben Jahr aus.

### Das Verfahren

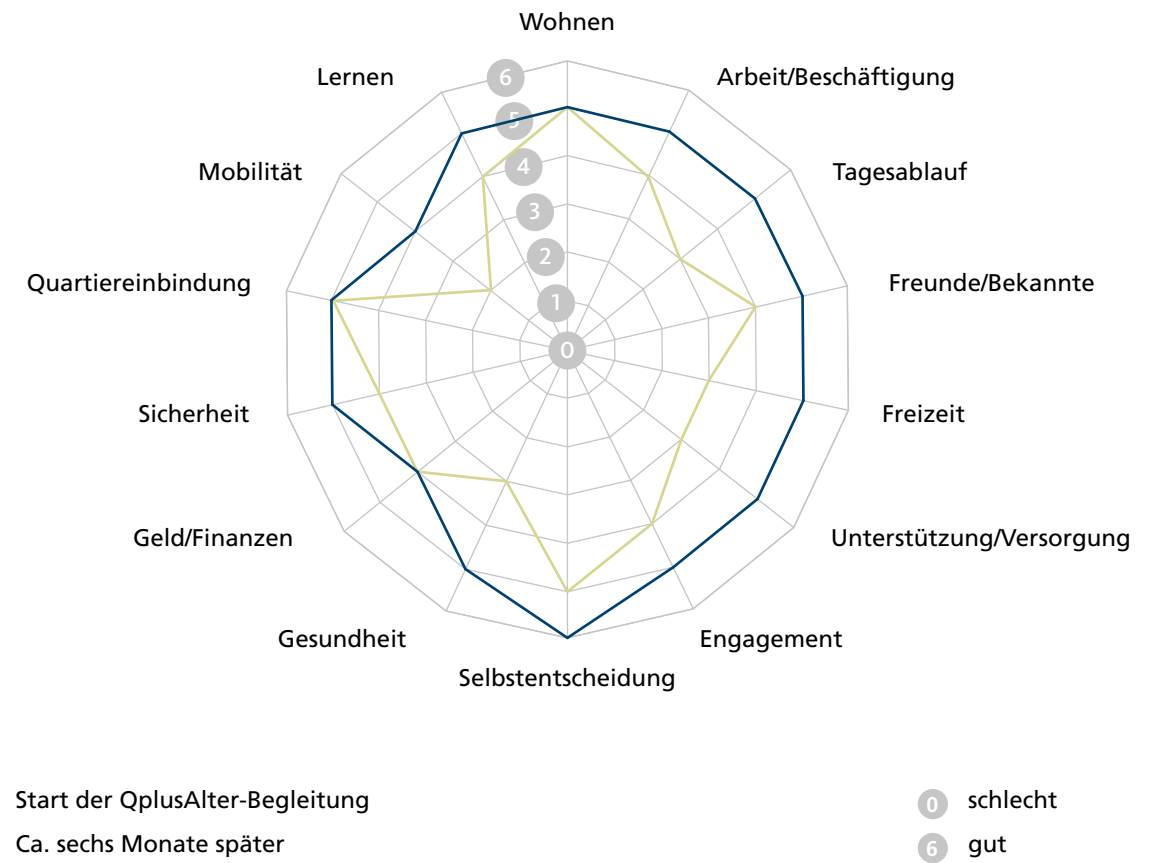
Um die Situation der Teilnehmenden sowie die Wirkung des Projekts nachzuzeichnen, dient das sog. Verfahren zur Situationserkundung. Dies beruht auf dem sog. Capability Approach (Amartya Sen / Martha Nussbaum), Arbeit und Beratung der Universität Duisburg-Essen, wurde von Birgit Kalter vom Institut für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung entwickelt und in Zusammenarbeit mit der Ev. Stiftung Alsterdorf an Projektbedarfe angepasst. Das Verfahren beinhaltet die Rekon-

struktion der Situation von Personen in Bezug auf ihr gesellschaftliches Teilhabevermögen entlang von „Verwirklichungschancen“ in maßgeblichen Lebensbereichen für die Handlungs- und Entscheidungsfreiheit sowie „gelingendes Leben“ (Nussbaum). Die Teilhabemöglichkeiten (Capabilities) ergeben sich aus der sozialstrukturellen Lage, persönlichen Fähigkeiten und Handlungsfreiheiten, deren Entwicklung wiederum abhängig ist von materiellen und sozialen Ressourcen.

## Evaluation Lebensqualität – Teilhabemöglichkeiten älterer Menschen

Ein Beispiel aus der Evaluation: Frau P. will weiterhin zu Hause wohnen bleiben. Nach Einschätzung von Frau P. haben sich ihre Situation und ihre Teilhabemöglichkeiten im Verlauf der Begleitung in den meisten Lebensbereichen verbessert. Unverändert schätzt Frau P. ihre Möglichkeiten in den Bereichen Wohnen und

Quartieranbindung ein. Zu Beginn der Begleitung lag der Teilhabewert von Frau P. (als maximal 6 betragender, komprimierter Wert der Lebensbereich-bezogenen Einzelwerte) bei 3,8; am Ende bei 4,9. Dies bedeutet einen Zugewinn an Teilhabemöglichkeiten von insgesamt 1,1.



### Folgende Personen/Institutionen leisten als Handlungsgemeinschaft folgende Beiträge:

|                       |                                                                                                                                                           |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Frau P.               | kümmert sich um die Anschaffung eines Rollators, telefoniert wg. Pflegegrad-einstufung mit Krankenkasse, fragt Hilfe von Nachbar*innen/Nachbarskindern an |
| Lotsin                | greift Interessen auf, gibt Impulse beispielsweise zum Ansprechen von Menschen aus der Nachbarschaft und Ausprobieren eines Rollators                     |
| Tochter von Frau P.   | erledigt den Wocheneinkauf für ihre Mutter.                                                                                                               |
| Nachbarin             | hilft im Alltag / im Haushalt, begleitet Einkäufe, Arztbesuche etc.                                                                                       |
| Tochter der Nachbarin | führt den Hund von Frau P. aus, wenn diese es nicht schafft.                                                                                              |



## Ergebnisse

Wie verändert sich die Lebensqualität im Laufe einer Begleitung durch Lotsinnen? Die Befragung der älteren Menschen und ihrer Angehörigen, zu Beginn und jeweils nach sechs Monaten, ergab ein zentrales Ergebnis: Die älteren Menschen und Angehörigen bewerten ihre Lebenssituation im Verlauf der Begleitung als deutlich verbessert.

Die unten aufgeführten Säulen zeigen, wie sich die Lebenssituation der Menschen, die durch Lotsinnen begleitet wurden, verändert hat: In allen Lebensbereichen haben sich die Handlungsmöglichkeiten erweitert. Dies ist umso bemerkenswerter, als die Begleitung überwiegend in die Hochphase der Coronapandemie fiel. Die Auswirkungen der Pandemie haben das Projekt maßgeblich beeinflusst. Viele der Ressourcen, die für den

Aufbau eines individuellen Unterstützungssettings vor der Pandemie zur Verfügung standen, sind von heute auf morgen aufgrund von Schließungen weggefallen, z.B. Tagespflegen, Seniorentreffs oder Angebote von Ehrenamtlichen.

Wie in einem Brennglas wurde deutlich, wie wichtig und wirkungsvoll es ist, Menschen in Umbruchsituationen zu begleiten. Mit Unterstützung der Lotsinnen konnten die älteren Menschen unter den veränderten Umständen passende Lösungen entwickeln, indem sie die in der Pandemie zum Beispiel neu entstandene nachbarschaftliche Unterstützungen erprobten, die digitale Nachbarschaftsplattform nebenan.de nutzten sowie mittels von den Förderstiftungen spontan zur Verfügung gestellter Leih-Tablets Kontakte digital erweiterten.

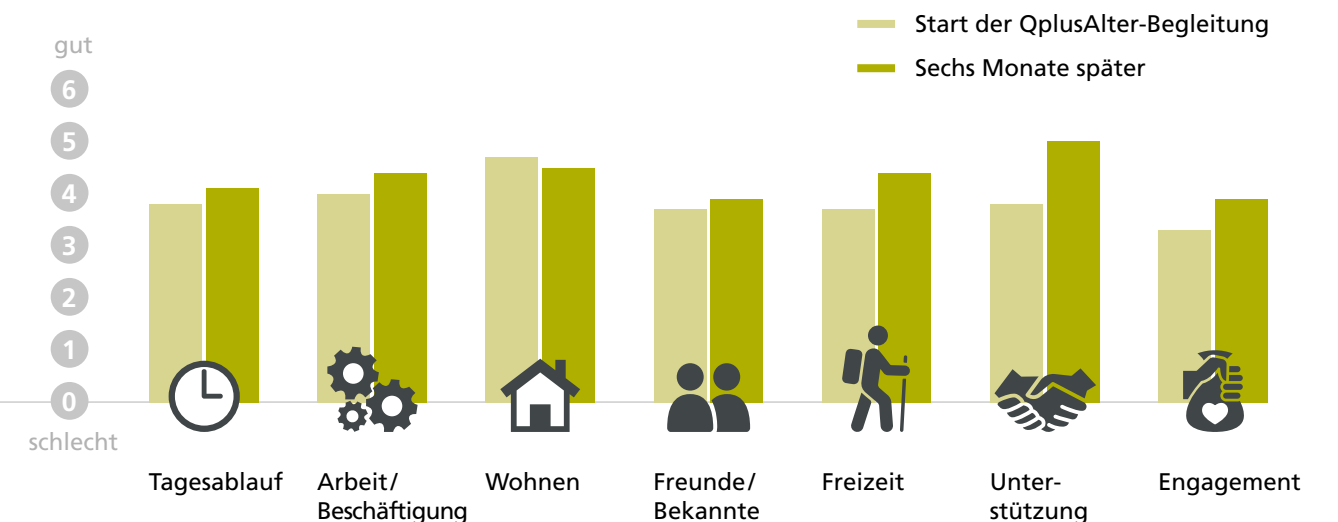
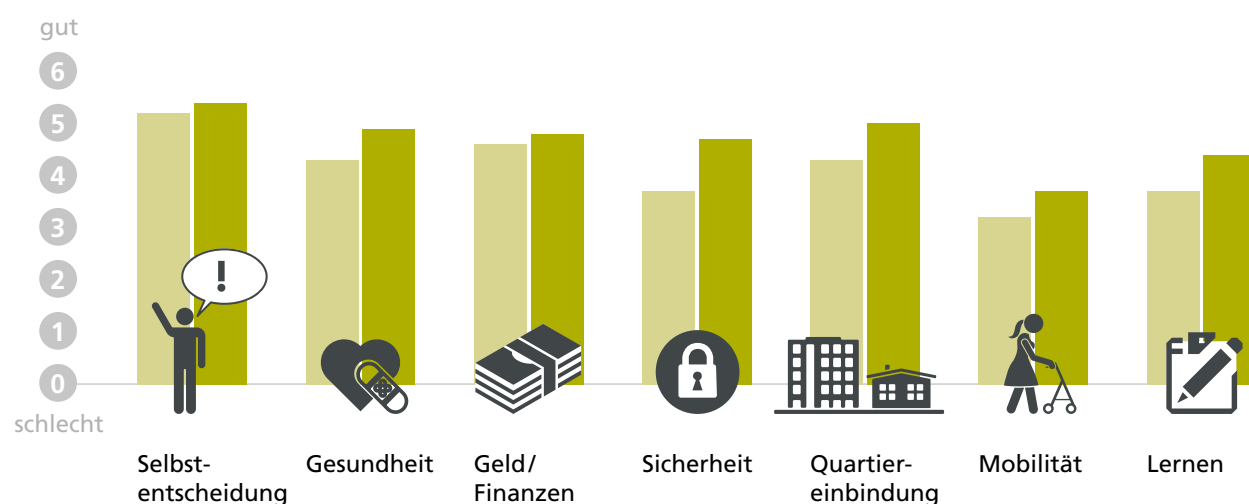


Passgenaue Unterstützungen in Zeiten von Corona: Übergabe eines Leih-Tablets auf dem Flur zur digitalen Teilhabe.

## Eine zusammenfassende Analyse des Verlaufs der Begleitungen im Rahmen der Evaluation zeigt drei Effekte:

- 1 Die Menschen klären die eigene Lebenssituation und ihre Interessen – sie entscheiden und machen mehr selbst.
- 2 Es entstehen individuelle Unterstützungssettings. Diese gehen deutlich über eine Versorgung durch Profidienstleister hinaus. Es gelingt, Ressourcen aus dem persönlichen Umfeld und aus dem Quartier zu nutzen und mit Profidienstleistungen gezielt zu verknüpfen.
- 3 Die Lebensqualität der älteren Menschen hat sich verbessert. Sie haben mehr soziale Kontakte, kennen sich in ihrem Stadtteil besser aus und finden nachbarschaftliche Unterstützung für ihren Alltag.

Mit der neuen Funktion durch Lots\*innen gelingt es, die persönlichen Ressourcen des Menschen, die Ressourcen aus dem sozialen Raum sowie die professionellen Dienstleistungen wirkungsvoll zu verbinden. Der Ansatz entlastet damit den einzelnen Menschen wie auch das soziale System.





# Lebensqualität und Teilhabe

## Was machen Lotsinnen bei QplusAlter eigentlich genau? Julia-Christin Gaum gibt einen Einblick in die Arbeitsweise.

Ich möchte Ihnen Herrn Schmidt vorstellen. Er ist 77 Jahre alt, lebt alleine in einer Mietwohnung. Durch eine Diabeteserkrankung ist er auf einem Auge blind und sieht nicht gut. Ein Stadtteilbüro, in dem Herr Schmidt regelmäßig Unterstützung suchte, hat den Kontakt zu mir vermittelt, da die Hilfe-Möglichkeiten des Büros ausgeschöpft waren.

### Der erste Eindruck

Wenn ich auf seine Geschichte zurückblicke, denke ich an meinen ersten Eindruck beim Hausbesuch: die stinkende Wohnung, die dreckige Kleidung, die Schulden, und dass sich möglichst schnell jemand um diese Angelegenheiten kümmern müsste. Eine Nachbarin hatte sich bereits beschwert, eine gesetzliche Betreuung und der Umzug in ein Pflegeheim waren im Gespräch. Aber das wollte Herr Schmidt nicht. Er sagt: „Ich komme sehr gut im Alltag klar, ich weiß, wo alles im Stadtteil ist. Ich will nicht bevormundet werden und nicht in ein Heim.“ Sein wichtigstes und dringendstes Thema ist es, Hilfe

bei der Bearbeitung seiner Post zu bekommen. An dieser Stelle ist seine Energie zu spüren, und dabei setzt er seine Hoffnung in die Lotsin, in mich.

### Die Dinge angehen

An seinem Thema anzuknüpfen und die anderen Themen – wie Wohnung, Geruch und Schulden – erst einmal außen vor zu lassen, war nicht einfach für mich und zugleich war deutlich: Weitere Themen hätten nur später Raum.

Wir sehen uns also gemeinsam das Thema „dass alles wieder gut laufen soll mit der Post“ an. Ich berichte ihm von einer Initiative im Nachbarstadtteil, die bei Schreibarbeiten hilft. Er fragt: „Können Sie dort anrufen, weil ich ja kein Telefon habe.“ Durch meine Ermunterung, dass er das selber machen könne, hat er mit meinem Telefon alle Vereinbarungen in Eigenregie getroffen. Herr Schmidt und ich haben auch über ein eigenes Telefon geredet. Einerseits würde er gern eines

haben, andererseits hat er damit schlechte Erfahrungen gemacht. Sein altes wurde gehackt und er hat sich deshalb verschuldet. Außerdem sei ein Handy für ihn schwer zu bedienen. Wir gehen zusammen Schritt für Schritt die Bedenken durch, besprechen verschiedene Möglichkeiten und beraten das Für und Wider. Herr Schmidt entscheidet sich schließlich für ein sehbehindertengerechtes Handy mit einer Prepaid-Karte.

In den Gesprächen ist ein Vertrauensverhältnis entstanden. So spreche ich ihn auf die Verhältnisse in der Wohnung direkt an: Wie es ist, wenn man zu Besuch kommt, dass es mit der großen Unordnung und besonders mit dem Geruch unangenehm für mich und sicherlich auch für andere ist. Herr Schmidt sagt: Er sehe die Unordnung nicht und nehme den Geruch nicht wahr. Aber er wolle, dass Menschen, die zu ihm kommen, sich bei ihm wohlfühlen.

Zugleich möchte er, dass die Wohnung insgesamt so bleibt, wie sie ist. „Ich finde mich sonst nicht mehr zurecht“, sagt er. Auch hier sprechen wir über seine Bedenken und er wägt das Für und Wider ab. Schließlich entscheidet Herr Schmidt, dass jemand einmal zum grundlegenden Putzen kommen soll und außer-

dem regelmäßig in der Woche. Ein sozialer Dienst macht nun zweimal in der Woche in der Wohnung sauber.

### Wieder selbst entscheiden

Bereits zu Beginn hatte ein Mitarbeiter der Stadt eine gesetzliche Betreuung ins Spiel gebracht. Im Laufe der Zeit stellte Herr Schmidt fest, dass ihn seine Schulden belasten. Er selbst schaffe es nicht, es anzugehen. Es brauchte jemanden mit finanziellen und rechtlichen Kenntnissen. Ich habe ihm einen ehrenamtlichen Betreuer vorgestellt. Er stimmte zu. Dass er sich selbst dafür entschieden hat, setzt eine wichtige Erkenntnis voraus. Schritt für Schritt hat Herr Schmidt auf diese Weise seine Angelegenheiten geregelt und einen Umzug ins Pflegeheim vermieden. Für mich war die Begleitung ermutigend und fordernd zugleich: konsequent an seinem Willen, seinen Bedenken und Ambivalenzen und seinem Tempo der Veränderung anzuknüpfen. Insgesamt hat die gemeinsame Arbeit etwa sechs Monate gedauert. Anfangs haben wir uns wöchentlich, dann in größeren Abständen getroffen. Was uns gemeinsam gelungen ist: dass Herr Schmidt selbst entscheidet und handelt und ein Unterstützungssetting entwickelt, das genau ihm entspricht.



Den Willen des Menschen erkunden und zum Anlass nehmen, ein Unterstützungssetting zu entwickeln – für die Lotsin heißt das auch, eigene Vorstellungen zu reflektieren und sich zurückzunehmen.



# Bis hierhin – und wie weiter?

## Krankenhausaufenthalt als Umbruchsituation gestalten und Perspektiven entwickeln

Ein Krankenhausaufenthalt im hohen Alter ist oft eine Erfahrung, die das Leben teilt in ein „Davor“ und ein „Danach“. Davor klappte es im Alltag zu Hause noch irgendwie, auch wenn Menschen durch eine Erkrankung schon deutlich eingeschränkt waren. Die Einweisung ins Krankenhaus erleben Menschen häufig als Einschnitt – nach einem Sturz, einer Lungenentzündung, einer drastischen Verschlechterung einer bestehenden Erkrankung – und plötzlich drängt die Frage: Wie kann es zu Hause weitergehen? Ist das Leben allein weiter möglich? Braucht es Unterstützung? Steht womöglich der Umzug in ein Pflegeheim im Raum? Patient\*innen, aber auch ihre Angehörigen sind verunsichert. So beschreiben es die Mitarbeiter\*innen des Sozialdienstes im Evangelischen Krankenhaus Alsterdorf.

### Zu Hause zurechtkommen

Ihre Aufgabe ist es, eine Anschlussversorgung nach dem Klinikaufenthalt sicherzustellen. Im Fachbereich Geriatrie kümmern sie sich während des Krankenhausaufenthaltes darum, wie Patient\*innen später in ihrer häuslichen Umgebung zurechtkommen. „Wir beantragen zum Beispiel einen Pflegegrad, vermitteln den Einsatz eines Pflegedienstes oder organisieren Hilfsmittel für zu Hause“, sagt Sybille Wolpert dos Santos, Leiterin des Sozialdienstes. Doch mit der Entlassung endet der Einsatz des Krankenhaus-Sozialdienstes. „Wir wissen nicht, ob die von uns angebahnte Unterstützung ausreicht. Hier setzt QplusAlter an und greift den Faden auf. „Die Hilfe, die wir auf den Weg gebracht

haben, reißt nun nicht mehr ab. Einige Menschen überschätzen sich im Krankenhaus und merken erst später, dass sie doch mehr Unterstützung benötigen. Andere Menschen haben Ängste, ob sie es zu Hause schaffen werden, und stellen mit Unterstützung fest, dass sehr viel mehr geht, als sie dachten“, so Wolpert dos Santos. Bereits im Krankenhaus können die Lots\*innen Kontakt zu den Patient\*innen aufnehmen und einen Hausbesuch vereinbaren, sodass der Blick von zu Hause aus möglich wird. Das Team der Geriatrie – Ärzt\*innen, Pflege, Therapeut\*innen und der Sozialdienst – bespricht, ob ein Patient oder eine Patientin von der Begleitung durch Lots\*innen profitieren könnte. Dr. Christian Kügler, Chefarzt der Geriatrie am Evangelischen Krankenhaus Alsterdorf, begrüßt, dass die Lots\*innen nicht nur die medizinisch-pflegerischen Aspekte im Blick haben, sondern ganzheitlich auf die Lebenssituation schauen: „Krankheit ist nur ein Teil des Lebens, und darüber, wie der Patient im weiteren Verlauf zu Hause zurechtkommt, entscheiden ja viele soziale Faktoren: Wie kann ich meinen Alltag organisieren, wie kann ich auch mal Dinge erledigen, die mir am Herzen liegen, wie kann ich in Kontakt treten zu anderen Menschen.“

### Etwas im Leben verändern

Krankenhaus-Sozialdienst und QplusAlter sind regelmäßig im Austausch. „Wir machen die Erfahrung, dass Menschen in dieser Umbruchphase offen sind für ein Gespräch darüber, was sie in ihrem Leben verändern

möchten – oder auch müssen“, so Wolpert dos Santos. „Sie haben Vertrauen in die Mitarbeiter\*innen des Sozialdienstes und sind bereit, mit Lots\*innen zu sprechen. Das ist etwas anderes, als wenn man nur den Flyer einer Beratungsstelle in den Händen hält, wo man häufig zögert, anzurufen.“

Die QplusAlter-Lots\*innen besuchen die Menschen nach dem Krankenhausaufenthalt zu Hause. Sie haben Zeit, in Ruhe gemeinsam die Situation anzuschauen. „Oft geht es darum, sich neu zu sortieren – wir unterstützen dabei, indem wir nachfragen, was den Menschen wichtig ist, wie sie leben wollen und wo ihre Energie ist, etwas zu erhalten oder zu verändern“, sagt Lotsin Jacqueline Johanns. „Und dann wird es praktisch: Welche Ressourcen können genutzt werden, damit das gelingt? Das Quartier spielt dabei eine wichtige Rolle.“

### Gesund im und mit dem Quartier

Auch wer schon lange in seinem Quartier lebt, kann es in jeder Lebensphase neu entdecken – gerade ältere Menschen, deren Partner\*innen oder Freund\*innen bereits verstorben sind und deren Mobilität eingeschränkt ist, hat Dr. Kügler beobachtet: „Viele von unseren Patient\*innen sind ja nach dieser Umbruchsituation ganz besonders isoliert und allein zu Hause und wissen gar nicht, welche Möglichkeiten überhaupt das unmittelbare Umfeld im Quartier ihnen bietet, die für sie individuell sehr wichtig sein können. Das soziale Umfeld hat eine sehr wichtige Bedeutung für die Gesundheit insgesamt. Und zwar eben sowohl für die psychische Gesundheit als auch für die körperliche, schlichtweg für die Gesundheit des ganzen Menschen.“



Wie geht es weiter nach dem Krankenhausaufenthalt? Gemeinsam besprechen Patientin, Sozialdienst, Lotsin und Arzt im Evangelischen Krankenhaus Alsterdorf die Optionen.





FRAU KRÖPELIN

## Neuer Mut: Kultur genießen

**Nach einem Aufenthalt im Krankenhaus ist Frau Kröpelin unsicher, wie sie zu Hause zurechtkommt. Der Sozialdienst des Krankenhauses vermittelt sie an die Lotsinnen.**

Wie ist es, wenn man eine halbe Stunde braucht, um sich die Haare zu richten? Wenn man es nicht schafft, ein Kilo Kartoffeln nach Hause zu tragen? Wenn kleine Alltagsaufgaben unlösbar scheinen? Das konnte sich Tina Kröpelin nie vorstellen. Sie war eine tatkräftige Frau, sowohl im Privaten als auch im Beruf, organisierte selbstständig ihr Leben. Bis zum November 2020, als nach einem Sturz die Schulter gebrochen war.

Jetzt erzählt die 84-jährige, die alleine lebt, von dem einschneidenden Ereignis. Nach der Entlassung aus dem Krankenhaus war sie hilflos, mit einem unbrauchbaren Arm.

Die erste Erleichterung brachte ein dreiwöchiger Aufenthalt in der geriatrischen Tagesklinik des Evangelischen Krankenhauses Alsterdorf. Dort fühlte sie sich gut aufgehoben. Aber wie würde sie alleine zu Hause zurechtkommen? Der Sozialdienst des EKA vermittelte den Kontakt zur Lotsin Jacqueline Johanns. Mit ihr zusammen fasste Tina Kröpelin neuen Mut, wichtige Themen zu sortieren und Entscheidungen zu treffen. Gerne will sie z. B. wieder zu Vorträgen der Körper-Stiftung gehen, sich mit anderen Menschen austauschen. Sie freut sich auch schon auf ein Tablet, das sie über QplusAlter ausleihen und erproben kann, um im Alltag besser vernetzt zu sein. Auch praktische Schritte sind wichtig: zum Beispiel die Organisation einer Hilfe im Alltag. Noch im Krankenhaus war ein Pflegedienst engagiert worden, zurück zu Hause aber fand sie mit der Lotsin heraus, dass eine Alltagshilfe in ihrer Situation viel besser passt als ein Pflegedienst.

Das Wichtigste aber: Tina Kröpelin hat gelernt, mit ihren Einschränkungen umzugehen. „Ich bin immer selbstständig gewesen, es fällt so schwer, auf andere angewiesen zu sein.“ Nun hat sie das Leben zu Hause in eine gute Richtung gebracht und will wieder Theater, Konzerte und Vorträge besuchen. „Alleine hätte ich das nicht geschafft.“



# Sozialraumorientierte Kirche



Pastor Michael Ellendorff und QplusAlter-Lotsin Alena Neven auf dem Kirchplatz

**Mit der Kirchengemeinde Winterhude-Uhlenhorst arbeitet die ESA in der Q8- Quartierentwicklung bereits seit mehreren Jahren zusammen. Seit 2019 ist dort eine Lotsin von QplusAlter tätig. Die Partnerschaft verfolgt das Ziel, eine „Ermöglichungskirche“ zu gestalten, damit Menschen nach ihren Vorstellungen leben können.**

*Im Gespräch: Pastor Michael Ellendorff und Lotsin Alena Neven*

**Wie arbeiten die Kirchengemeinde und die Lotsin zusammen?**

**Ellendorff:** Die Zusammenarbeit beruht auf gegenseitigen Impulsen: Die Lotsin eröffnet neue Ansätze der sozialraumorientierten Arbeit und bringt vielfältige Kompetenzen und personelle Ressourcen in die Gemeinde ein. Dafür stellt die Gemeinde ihre vielfältigen Kontakte und Kommunikationskanäle zur Verfügung. Als Stützpunkt und Gesprächsraum im Quartier steht der Lotsin ein Büro zur Verfügung.

**Welchen Mehrwert hat die Zusammenarbeit?**

Der Nutzen kommt direkt bei den älteren Menschen im Quartier an, sie finden zum passenden Zeitpunkt eine Lots\*in-Begleitung und können beim Entwickeln von Un-

terstützungen auf Ressourcen der Gemeinde zurückgreifen, z. B. ehrenamtlich engagierte Gemeindemitglieder. Es geht auch ums Lernen: Was brauchen alte Menschen, um nach ihren Vorstellungen leben zu können? Wie können sie dazu ermächtigt werden? Wer ist im sozialen Umfeld ansprechbar? Die oft einseitig versorgende kirchliche Arbeit mit Senior\*innen muss nebenbei verlernt werden.

**Warum macht die Gemeinde das?**

... weil es ein emanzipatives Konzept ist, das den einzelnen Menschen mit seinen Vorstellungen von einem guten Leben in den Mittelpunkt rückt und das soziale Umfeld einbezieht. Das deckt sich mit den Ambitionen einer christlichen Gemeinde. Wir sehen uns an der Seite derer, die eine Begleitung brauchen, ohne Druck.

**Der Blick nach vorn: Wie könnte es weitergehen?**

Als Kirchenmensch gesprochen: Perspektivisch geht es darum, eine Arbeitsweise und Zielsetzung von QplusAlter in kirchlichen Zusammenhängen zu etablieren. Die Kooperationsmöglichkeiten sind da – und die zugrunde liegenden Werte quasi deckungsgleich.

**Wie profitiert die Lots\*innen-Arbeit von der Kooperation?**

**Neven:** In der Gemeinde bin ich mittendrin – es gibt keine Hürde, eine Beratungsstelle aufzusuchen. Ich profitiere vom Vertrauensbonus, den mir Menschen als Teil der Gemeinde entgegenbringen. So entstehen leichtgängige Zugänge für Menschen in schwierigen Lebenssituationen.



# Gemeinsame Förderung von Innovation

**Nicht nur der inhaltliche Ansatz von QplusAlter ist modellhaft, sondern auch die Art der Finanzierung: In der ersten Förderphase (2019-2021) wurde das Modellprojekt von der SKala-Initiative in Kooperation mit der Karin und Walter Blüchert Gedächtnisstiftung, der NORDMETALL-Stiftung und der HOMANN-Stiftung gefördert. Seit 2022 ist das Deutsche Hilfswerk Mitglied der Förderpartnerschaft und finanziert die Weiterentwicklung und Übertragung des QplusAlter-Ansatzes auf die Arbeit mit besonders vulnerablen Gruppen unter den älteren Menschen.**



## Susanne Klatten, SKala-Initiative

„Dieses modellhafte Projekt ist dem SKala-Team von PHINEO und mir ans Herz gewachsen. Mehr als 150 Menschen, die auf Hilfe angewiesen sind, konnten dank der neuen Lots\*innen weiter so leben, wie wir es alle für uns wünschen: selbstständig und selbstbestimmt. Und viele weitere Menschen im Quartier konnten wir bei kleinen und größeren Sorgen unterstützen. Es ist ein sehr menschliches Projekt – und zugleich innovativ: Die Lots\*innen verknüpfen Nachbarschaftshilfe mit ambulanter Pflege; dieses neue Berufsbild hat das Potenzial, Lücken in unserem Pflegesystem zu schließen.“

## Christian Kipper, Geschäftsführer der Deutschen Fernsehlotterie gGmbH und Stiftung Deutsches Hilfswerk SdbR

„Um die großen Herausforderungen wie den demografischen Wandel zu meistern, bedarf es der steten Entwicklung von Antworten und des Analysierens von Teilerfolgen. Wir wollen insbesondere dort wirken, wo es noch keine ausreichenden Lösungen für gesellschaftliche Probleme gibt. Mit QplusAlter unterstützen wir einen Ansatz, der selbstbestimmtes Altern ermöglicht und das Miteinander der Generationen fördert. Er stellt die Teilhabe der älteren Menschen in den Mittelpunkt und realisiert gemeinsam mit ihnen und pflegenden Angehörigen neue Unterstützungsformen. Aus der praktischen Arbeit entstehen Erkenntnisse für die Entwicklung zukunftsfähiger, demografiefester Quartiere.“



Fotos: Deutsche Fernsehlotterie/Fotograf Burgis Wehry, Elena Zaucke



## Magdalena Blüchert, Vorstandin der Karin und Walter Blüchert Gedächtnisstiftung

„Mit der Unterstützung von QplusAlter wollen wir konkret helfen: Wie kann ich mich in der Nachbarschaft vernetzen? Wie kann ich Hilfestellung annehmen und finden? Wie kann ich im Gespräch mit den verschiedenen Akteuren das bestmögliche Modell für mich herausfinden und zugänglich machen? Wegweisend wäre es, wenn dies nicht nur als Modellprojekt weitergeführt, sondern in die Regelversorgung übergehen könnte, um die Hilfen nachhaltig zu generieren. Wir fördern das Projekt auch in der zweiten Förderphase, um die guten Ergebnisse zu verstetigen.“

## Kirsten Wagner, Geschäftsführerin der NORDMETALL-Stiftung

„Wir wollen gesellschaftlichen Zusammenhalt stärken. Hierfür steht das Modellprojekt QplusAlter, weil es neue Wege erprobt und geht. Auch die Förderung haben wir maßgeschneidert entwickelt, und ich finde unsere Zusammenarbeit des Unterstützens zukunftsweisend: Wir fördernden Stiftungen haben ein gemeinsames Budget erstellt, aus dem finanziert wird. Außerdem unterstützen wir als Sparringspartner\*innen die Weiterentwicklung des Projektes, teilen Wissen und Kontakte und bringen alle das Projekt gemeinsam voran.“



## Mechthild Kränzlin, geschäftsführende Vorstandin der HOMANN-STIFTUNG

„Wir greifen den größten Wunsch vieler alter Menschen auf: Leben, wo ich hingehöre. Dafür braucht es zeitgemäße und neue Unterstützungsformen. Wie sehr unfreiwilliges Alleinsein Älteren zu schaffen macht, zeigt gerade die Coronakrise – Isolation verursacht schwere Krankheiten und hohe Kosten. Uns interessiert: Wie kann ein gutes Leben für alte Menschen in der Nachbarschaft mit gesunden und chronisch kranken, alten und jungen, hilfsbedürftigen und (wie es Klaus Dörner nennt) helfensbedürftigen Menschen aussehen? Das „Lots\*innenmodell“ QplusAlter bietet hier lohnende und umfassende Ansätze, es gibt bereits konkrete Antworten.“



Fotos: Karin Desmarowitz, privat, Michaela Kuhn/Licht Form Arte



# Das eigene Leben leben!

**Wolfgang Hinte hat das Fachkonzept Sozialraumorientierung entwickelt und begleitet QplusAlter von Anfang an. Hier spricht er über die Chancen des Perspektivwechsels: vom „Was braucht der Mensch“ hin zu: „Wie will ich im Alter leben?“**

*Prof. Dr. Wolfgang Hinte, Vorstand isab e.V.*

Die deutschen Sozialleistungssysteme (in der Gesundheit, Pflege, der Kinder- und Jugendhilfe wie auch der Eingliederungshilfe) sind vornehmlich daran orientiert, auf der Grundlage dessen, was den Menschen „gesetzlich zusteht“, möglichst korrekt diejenigen Leistungen zu erbringen, die rechtlich kodifiziert sind. Mit Blick auf die Pflege weist dieses System zumindest an zwei Stellen Schwächen auf:

## Schwächen im System

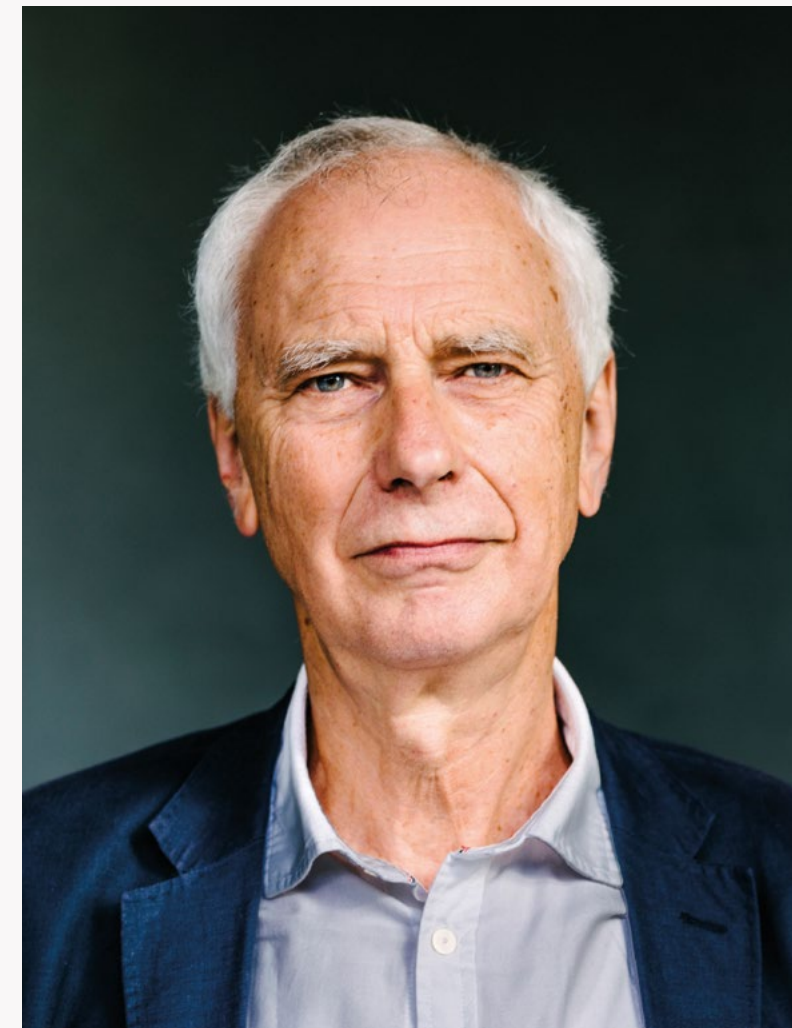
Üblicherweise werden in dieser Phase folgende Fragen gestellt: Was brauchen Sie? Wobei brauchen Sie Hilfe? Was steht Ihnen zu? Diese Fragen reduzieren den Menschen auf ein vermeintlich bedürftiges Objekt, auf eine Person, die etwas „braucht“, also auf Abhängigkeit und (implizit) auf Abgabe von Autonomie.

Die Menschen werden gleichsam durch das System – und auch abhängig von ihren jeweils vorhandenen psychischen Dispositionen – entweder gedrängt in einen Bedürftigkeitsmodus („Ich brauche etwas“) oder in einen Kampfmodus („Ich kämpfe für das, was mir zusteht“). Wer sich – wie das Projekt QplusAlter – am Fachkonzept Sozialraumorientierung ausrichtet, fragt dagegen: „Wie wollen Sie im Alter leben?“ Gefragt wird nach dem Lebensentwurf eines Menschen, danach, was für diesen Menschen die Vorstellung von einem „guten Leben“ ist, und – noch kleinteiliger – danach, was die Menschen gerne tun, was ihnen Spaß macht, woran ihr Herz hängt, welche Menschen sie gerne um sich hätten, welche Tätigkeiten oder Situatio-

nen sie beglücken, also was ihnen im Leben so richtig wichtig ist, und in welchem Sozialraum sie sich wohlfühlen.

## Was dem Menschen wichtig ist

Die Dinge, die den Menschen wichtig sind, sind oft nicht in den Leistungsgesetzen verankert und entsprechen nicht dem, was die eigenen Kinder für „richtig für unsere Eltern“ halten. Vielen Menschen ist etwa von Bedeutung, dass sie schlichtweg lange schlafen können (und nicht deshalb aufstehen müssen, weil die Pflegerin schon morgens kommt), dass sie mittags oder abends in Ruhe vor ihrem kleinen Altar, den sie sich zu Hause eingerichtet haben, sitzen und beten können, dass sie täglich alte Bilder aus ihrer Kindheit oder Fotos von ihren Enkelkindern ansehen können, dass sie stundenlang ihre Katze streicheln oder auch andere Dinge tun können, die sie sich nicht trauen, anderen Leuten (und auch nicht ihren Verwandten) mitzuteilen. Wir alle haben kleinere oder größere Angewohnheiten oder Eigenarten, die uns Struktur und Stabilität geben, wir gestalten unsere Wohnung auf unsere je eigene Art und Weise, oder wir haben Vorstellungen von Sauberkeit, Ordnung und Geruchsintensität, die ein wenig aus der Rolle fallen oder im guten Sinne „eigenartig“ sind. Wenn man uns das nimmt, werden wir ungehalten, aber wenn wir älter werden, nicht mehr so viel Energie haben oder auch nicht mehr so viel Kraft, uns zu wehren oder auf unserem Willen zu bestehen, dann schweigen wir lieber, drucksen herum oder lassen die staatlich finanzierte Zuwendung oder die Kümmerei der Verwandten über uns ergehen.



„Wichtig ist: Menschen gestalten ihre Unterstützungsarrangements aktiv mit“, so Prof. Dr. Wolfgang Hinte, Vorstand isab e.V.

## Auswirkungen auf Körper und Geist

„Gutes Leben“ bezieht sich gerade im Alter häufig nicht nur auf „gute Betreuung“, eine barrierefreie Wohnung, korrekte häusliche Pflege oder eine schöne stationäre Unterbringung, sondern auf diese kleineren und größeren Dinge, die den Alltag bereichern und das Leben ausmachen und die gerade im Alter besonders wichtig sind. Diese Aspekte jedoch haben enorme Auswirkungen auf den körperlichen und geistigen Zustand der Menschen – sie werden, wenn sie ihrem Willen folgen können, wacher und lebendiger sein, weniger Pflege oder erst später Pflege benötigen und vielleicht sogar länger (und vielleicht sogar zufriedener) leben. Der klassische professionelle Pflegezugang berücksichtigt diese Aspekte zwar offiziell. Im Alltag geht es vorrangig jedoch um Pflegegrade, Hilfebedarfsgruppen, Dokumentationen, erhobene Bedarfe, vorhandene Angebote usw. Der Wille, der Lebensentwurf der Menschen, ihre persönlichen Eigenarten – all das wird oft gleichsam erschlagen von der Fülle und der Wucht und

manchmal auch der Perfektion des professionellen Systems, also häufig der Expertinnen und Experten und manchmal auch der Angehörigen.

## Aktive Mitgestaltung

Wenn man sich mit dem Menschen darüber vergewissert hat, was er will, also wie er leben will, dann ist der nächste Schritt, sich auf dieser Grundlage auf ein Arrangement zu verständigen, das dem Menschen die Chance gibt, möglichst viel von seinen Vorstellungen über ein „gutes Leben“ verwirklichen zu können. Wichtig dabei ist: Die Menschen gestalten dieses Arrangement höchst aktiv mit, und möglichst zunächst einmal unabhängig vom professionellen System. Wenn Menschen ihr Arrangement im Alter selbst mitgestalten und die zuvor genannten fachlichen Prämissen gelten, dann müssen (möglichst in dieser Reihenfolge) folgende Fragen beantwortet werden: Wie will ich leben? Was kann ich selbst tun, damit all diese Dinge, die mir wichtig sind, mir erhalten bleiben oder mir noch in größerem





Gemeinsam in digitalen Welten unterwegs.

Umfang zugänglich sind? Wie können mich meine nächsten Verwandten (vor allem diejenigen, die mir lieb sind und die ich gerne habe) dabei unterstützen? Wie können diese Verwandten von Profis unterstützt werden, damit sie nicht selbst durch diese Unterstützung pflegebedürftig werden? Wie können mich Nachbarinnen und Nachbarn, Freundinnen und Freunde dabei unterstützen? Gibt es noch andere Menschen, die mir nahe sind, die mich unterstützen können? Gibt es in dem für mich bedeutsamen Quartier Personen, Institutionen oder andere Ressourcen, die mir behilflich sein können? Welche Ärzt\*innen meines Vertrauens können mich unterstützen? Und schließlich, aber erst in einer späteren Phase: Wie kann mich professionelle, staatlich finanzierte Pflege unterstützen? Ein Unterstützungsarrangement ist gleichsam ein Mosaik aus verschiedenen Bausteinen, die ein gutes Leben im Alter ermöglichen, und die Zusammenstellung, die Kombination dieser Bausteine ist eine Aufgabe, bei der viele Menschen auf Unterstützung angewiesen sind.

Bei der Zusammenstellung dieses Mosaiks darf es keine Vorgaben oder gar Denkverbote geben. Die mittlerweile klassische Devise „ambulant bzw. zu Hause vor stationär“ ist in diesem Zusammenhang eine gut gemeinte

und gleichzeitig irreführende Vorgabe: Die Devise muss gelten: Das Unterstützungsarrangement ist passgenau für diesen Menschen (und übrigens: ganz häufig entscheidet man sich dann für das Leben zu Hause und für die ambulante Unterstützung!).

Ein weiterer Hinderungsgrund: Aus Sicht der professionellen Leistungsanbieter rechnet es sich, möglichst viele Leistungen zu verkaufen, und nicht, die Eigenständigkeit zu fördern – auch wenn es gesetzlich so vorgesehen ist.

### Mehr wollen

So weit einige Hinweise zu fachlichen Implikationen an zentralen Stellen des Leistungsgeschehens. Wichtig ist, dass sich diese Fachlichkeit in Haltungen und Professionalität den Menschen gegenüber realisiert und dass sie durch Ausbildung, Organisation, Struktur und Finanzierung gestützt wird. Dazu folgende Bemerkungen: Den Willen eines Menschen herauszufinden ist nicht ganz einfach. Häufig sind sich die Menschen selbst nicht darüber im Klaren, was sie wollen. Gerade ältere Menschen haben selten erfahren, dass jemand mit ihnen darüber spricht, wie sie leben wollen. Überhaupt ist die Formulierung des eigenen Willens nicht die bevorzugte Dis-

ziplin im potenziell unendlichen menschlichen Mehrkampf. Schon Kinder lernen, dass sie eigentlich nichts zu wollen haben. Und wenn wir dann 80 Jahre oder älter sind und gefragt werden, was wir wollen, dann sind wir möglicherweise angesichts dieser Frage völlig verwirrt und fallen in eine Bescheidenheitshaltung, die sich äußert in Sätzen wie: „Naja, ich habe ja nicht mehr lange zu leben, da kann ich ja nicht mehr viel erwarten.“

### Neues Berufsprofil entwickeln

Das hat Konsequenzen für die Professionalität und die Funktionen in der Altenhilfe und im Pflegesystem wie auch für die Finanzierung des Systems. Im Grunde braucht es so etwas wie ein ergänzendes Berufsprofil, das Profil einer Lotsin oder eines Coaches, einer Person, die mit älteren Menschen ein solches Arrangement entwickelt und vereinbart. Das ist nicht die klassische Pflegeberatung, über die man erfährt, an wen man sich wendet und was es so alles an Leistungen im Pflegedschungel gibt. Das institutionell gesicherte Vorhalten konkret benannter Leistungen im Leistungssystem fördert die Tatsache, dass Menschen einerseits einem immer ausgedehnteren Leistungsdschungel gegenüberstehen und letztlich den Möglichkeiten des vorhandenen Systems folgen müssen. Ich rate dazu, dieses System umzustellen, und zwar mit der Ansage: Das System muss der Energie und dem Willen des Menschen folgen. Dazu braucht es hohe kommunikative und soziale Kompetenzen von professionellen Personen, die am Anfang des Leistungsgeschehens stehen. Solche Personen verfügen über Kenntnisse über lokale Vereine, Geschäftsleute, Kirchengemeinden, Wohnungsunternehmen, Ehrenamtliche, lokale Schlüsselpersonen, schräge Typen im Dorf und im Quartier und andere sozialräumliche Ressourcen in den Lebenswelten älterer Menschen, die häufig nicht in den Blick geraten, weil die Lebenswelten gerade von alten Menschen vom professionellen System der Pflegeversicherung und den darin tätigen Organisationen weitgehend entkoppelt sind – Fachleute sprechen in diesem Zusammenhang von einem „strukturellen Loch“. An den Punkten, wo die häufig brüchige Lebensrealität der Menschen dem System der wohlfahrtsstaatlichen Organisationen begegnet, braucht es eine wache Sensibilität für die sprachlichen und nichtsprachlichen Äußerungen der Menschen und den sich darin abbildenden Willen, der dann die Grundlage ist für ein Unterstützungsarrangement, bei dem die oben genannten Ressourcen im Quartier eine wesentliche Rolle spielen.

Die Tätigkeitsmerkmale solcher Personen entsprechen also nicht denen einer klassischen Beratung. Vielmehr ist es Aufgabe dieser Personen, den Blick zu weiten: einerseits nach innen (Wovon träume ich? Was ist mir in meiner vielleicht letzten Lebensphase besonders wichtig? Wie unterscheide ich das, was ich wirklich will, von dem, was andere mir einreden?), und andererseits nach außen (Will ich mich auf meinen privathäuslichen Innenraum begrenzen? Welche sozialen Kontakte sind mir wichtig? Wo gibt es in meinem Lebensumfeld Menschen, die mich reizen, neugierig machen oder beglücken? Über welche Fähigkeiten und Begabungen verfüge ich, die ich anderen zuteilwerden lassen kann?).

### Den Blick weiten

Ein ausgefeiltes System von Betreuung und Bedarfsdeckung weitet weder den Blick nach innen noch nach außen. Seit Jahren wissen wir aus den Befunden der Gerontologie, dass das Gerede von der Schutzbedürftigkeit der vulnerablen Gruppe der alten Menschen nun wirklich nichts zu tun hat mit der Vorstellung von einem „aktiven Altern“. Der renommierte Sozialrechtler Schulz-Nieswandt formuliert in einer aktuellen Publikation (2021) mit Blick auf die Praxis des Wegschließens alter Menschen in Zeiten der Pandemie: „Das Grundrecht der alten Menschen auf Selbstgefährdung als Ausdruck der Selbstbestimmung mit Blick auf das ebenso grundrechtlich kodifizierte Teilhaberecht und somit das Recht auf Normalität sozialer Kontaktkulturen und sozialraumorientierter Kommunikation werden massiv verletzt.“ In der Tat müssen wir uns bei der Debatte um einen sozialräumlichen Ansatz immer wieder fragen, ob wir perfektionierten Schutz und Sicherheit viel höher gewichten wollen als soziale Kontakte und zahlreiche Grundrechte alter Menschen. Gerade in der Krise der Pandemie hat sich gezeigt, dass die Systeme letztlich, wenn es drauf ankommt, brüchig sind – trotz aller Bekundungen von Selbstbestimmung im Alter, von der Würde des älteren Menschen und von dem Paradigma des aktiven Alterns. Die staatliche Reaktion auf die Krise der Pandemie entlarvt unsere Systeme als letztlich teilhabekritisch, der Sozialraumorientierung abgeneigt und einem betreuenden Weltbild („Wir wissen, was für euch gut ist“) ziemlich verfallen. Vermeintliche, extern definierte Bedürftigkeit ist wichtiger als Selbstbestimmung, und damit das nicht so bleibt, gibt es Sozialraumorientierung und Projekte wie QplusAlter.



# Gemeinsam Potenziale erschließen

Die Initiative QplusAlter ist ein Gemeinschaftswerk. Im Dialog mit den Förder\*innen und der Ev. Stiftung Alsterdorf haben strategische Partner\*innen das Modellprojekt sektorenübergreifend begleitet und weiterentwickelt.



„Uns interessiert, die Potenziale von passgenauen, auch über professionelle Leistungen hinausgehenden Unterstützungsformen zu erkunden. Dabei können Schnittstellen zu bestehenden Dienstleistungen systematisch in den Blick genommen und genutzt werden. Mögliche strukturelle Hemmnisse können gemeinsam identifiziert werden, um unkonventionelle Lösungen zu finden.“

Yvonne Nische, Sozialdezernentin,  
Bezirksamt Hamburg-Nord



„QplusAlter ist eigentlich so etwas wie eine ganzheitlich orientierte Lebensberatung. Die Lots\*innen schauen nicht nur auf die Gesundheit der Menschen, sondern auch auf andere wesentliche Lebensbereiche wie Mobilität, das Wohnen und soziale Kontakte. Das geht zurzeit über die Kernaufgaben der Kranken- und Pflegeversicherung hinaus. Aber wir begleiten mit Interesse die Entwicklung des Ansatzes und bringen uns in die Diskussion zur Verstetigung ein.“

Thomas Bott, Regionaldirektor, AOK Rheinland/Hamburg –  
Die Gesundheitskasse



„Weitere – auch nichtprofessionelle – Unterstützungselemente einzubeziehen, schafft mehr Spielräume: Die Pflegedienste werden entlastet und können sich auf ihre Pflegeaufgaben konzentrieren.“

Sonja Schneider-Koch, Geschäftsführung,  
Pflegedienst Elbdiakonie

Fotos: Gisela Köhler, Ahmed El-Jarad, privat



„Es geht also darum, den älteren Menschen durch die Nachbarschaft zu stärken und Menschen im Quartier miteinander zu verbinden. Denn gemeinsam kann man viel besser Lösungen für soziale Fragen entwickeln. Entscheidend für die Qualität der Angebote ist es, die Ressourcen passgenau zu verbinden. Hierfür brauchen wir die neue Funktion der Lots\*innen.“

Maria Loheide, Vorständin, Diakonie Deutschland



„Das Pflegestärkungsgesetz hat auch den Begriff der Pflegebedürftigkeit neu formuliert, der sich stärker an den Bedürfnissen jedes einzelnen Menschen, an seiner individuellen Lebenssituation und an seinen individuellen Beeinträchtigungen und Fähigkeiten orientiert. Der Ansatz von QplusAlter berücksichtigt genau das.“

Dr. Susanne Klein, Landesgeschäftsführerin,  
BARMER Hamburg



„Wir haben gute Erfahrungen mit der QplusAlter Arbeitsweise gemacht. Besonders unsere residenten Hauswarte sind nah dran an den Alltagsfragen unserer Mieterinnen und Mieter. In mehreren Fällen konnten sie Kontakte zu QplusAlter-Lotsinnen vermitteln und so gemeinsam Probleme lösen.“

Friedrich Becker, Leiter der SAGA Geschäftsstelle Barmbek

Fotos: PHOTO-SERVICE-SHOP, SAGA, Barmer, Diakonie/Thomas Meyer



„Durch Lots\*innen werden weitere Ressourcen zur Unterstützung von Pflegekund\*innen erschlossen. Damit gewinnt die Unterstützung an Qualität.“

Kirsten Arthecker, Geschäftsführung,  
HAMBURGISCHE BRÜCKE – Gesellschaft für  
private Sozialarbeit e. V.



# Ausblick: Wie organisieren wir das Soziale?

**Demografischer Wandel, Fachkräftemangel, Pflegenotstand, Einsamkeit im Alter, Grenzen finanzieller Ressourcen, defizitorientierte Leistungsanreize: Die gesellschaftlichen Herausforderungen guten Älterwerdens sind vielfältig. Die Vorstellungen von einem guten Leben im Alter ebenso: selbstbestimmt entscheiden und handeln, unabhängig und zugleich eingebunden sein, selbst tätig für sich oder andere und dabei gut unterstützt sein, wo es notwendig ist. Wie organisiert unsere Gesellschaft dies in Zukunft, wenn mehr Menschen älter werden und der Unterstützungsbedarf steigt?**



Der Umbau bzw. die Anpassung der sozialen Systeme an gesellschaftliche Entwicklungen, insbesondere in der Pflegeversicherung und der Altenhilfe, sind schwierig und hinken den fachlichen Ansprüchen hinterher. Die Aufteilung von Unterstützungsleistungen in verschiedene Sozialgesetzbücher und Zuständigkeiten verspricht Gerechtigkeit und Transparenz. Im Alltag der Menschen birgt es das Risiko, dass das Potenzial, fachübergreifende Ressourcen zu verknüpfen, übersehen wird.

Die neue Funktion der QplusAlter Lots\*in ist eine Art „Alltagscoach“ an der Seite des Menschen, die dabei begleitet, individuelle Vorstellungen von einem guten Leben im Alter zu verwirklichen. Zur Sprache kommt, was dem Menschen wichtig ist, quer zu Sozialgesetzbüchern und sektorierten Lebensbereichen. Die intermediäre Funktion der Lots\*innen vermittelt zwischen den Welten: den Interessen und Vorstellungen des einzelnen Menschen, seiner nahen Umgebung wie Familie, Freund\*innen und Bekannten, den Ressourcen und

Potenzialen im Quartier und den Möglichkeiten und Grenzen professioneller Dienstleistender. Sie macht Ressourcen aus den verschiedenen Bereichen im Sinne des Menschen zugänglich und trägt dazu bei, dass sie sich zu einem Gesamtarrangement verbinden.

Um diese Funktion in der Struktur der Leistungserbringung zu verankern, regen wir an: Auf der Ebene der Leistungsträger und Leistungserbringer braucht es Rahmenvereinbarungen, die Investitionen in individuelle Befähigungen und übergreifende Strukturen der Selbstorganisation ermöglichen. Ökonomische Fehlanreize, wonach ein steigender Hilfebedarf und hohe Fallzahlen höhere Erträge und sinkende Hilfebedarfe geringere Erträge generieren, sind aus dem System zu nehmen. Finanzierungssysteme müssen von einem engen „fallbezogenen“ Entgelt umgestellt werden auf Pool- oder Budgetfinanzierungen. Diese ermöglichen einen flexiblen Einsatz von personellen und materiellen Ressourcen und belohnen die Leistungserbringer, die Menschen bereits im Vorfeld der attestierten Leistung

ansprechen und dazu beizutragen, dass Menschen ihr Leben mit ihren eigenen Kräften nach ihrem Entwurf gestalten können.

Beispielgebend ist das sogenannte Trägerbudget in der Eingliederungshilfe in Hamburg. Sozialbehörde und die Träger der Eingliederungshilfe haben jeweils eine fünfjährige Rahmenvereinbarung geschlossen. Durch flexiblen Mitteleinsatz und stabile Rahmenbedingungen wurden Freiräume und Planungssicherheit geschaffen und zugleich klare Vorgaben gesetzt, in welcher Perspektive diese zu nutzen sind.

Auf der Ebene der Quartiere gilt es, Infrastruktur und Ressourcen gemeinsam mit den Akteuren aus der Zivilgesellschaft, der Verwaltung, Politik und lokalen Ökonomie vor Ort so weiterzuentwickeln, dass alle Menschen auch mit einer Einschränkung aufgrund von Alter, Krankheit oder einer Behinderung gut leben können. Die Erfahrungen mit der Qplus-Systematik verweisen insgesamt auf die Notwendigkeit, ein erweitertes Verständnis von sozialen Lebenswelten, von wohlfahrts-

staatlicher Unterstützung und selbstbestimmtem Leben zu gestalten. Die Funktion der QplusAlter-Lots\*innen im Sinne eines Alltagscoaches ist in der Sozialgesetzgebung bisher nicht vorgesehen. Nach bisherigen Erfahrungen scheint sie erfolgreich zugleich im Sinne der Menschen und des Gesetzgebers zu wirken.

Aktuell stellt sich die Frage, ob und wie die neue Funktion perspektivisch Teil des Leistungsgefüges werden kann bzw. wo sie regelhaft verortet werden könnte. Das ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe, und sie liegt quer zu den Sozialgesetzbüchern.

Die Förderpartnerschaft der Stiftungen hat in der ersten Phase gezeigt, dass der Ansatz wirkt. Jetzt wollen wir gemeinsam mit den begleitenden strategischen Partner\*innen entwickeln, wie Menschen langfristig und regelhaft davon profitieren können. Die Förderung der zweiten Phase und die breite Unterstützung durch Politik, Sozialbehörde und Bezirksamt, Kirche und Diakonie, Akteure im Quartier, Wohnungsbauunternehmen und Kranken- und Pflegekassen machen Mut, weiterzugehen.



**QplusAlter ist eine Initiative der Evangelischen Stiftung Alsterdorf, in Partnerschaft mit und gefördert durch:**

**SKala Initiative:** [www.skala-initiative.de](http://www.skala-initiative.de)

SKala ist eine Initiative der Unternehmerin Susanne Klatten in Partnerschaft mit dem gemeinnützigen Analyse- und Beratungshaus PHINEO.

**Deutsche Fernsehlotterie:** [www.fernsehlotterie.de](http://www.fernsehlotterie.de)

**Karin und Walter Blüchert Gedächtnisstiftung:** [www.kwb-stiftung.de](http://www.kwb-stiftung.de)

**NORDMETALL-Stiftung:** [www.nordmetall-stiftung.de](http://www.nordmetall-stiftung.de)

**HOMANN-Stiftung:** [www.homann-stiftung.de](http://www.homann-stiftung.de)

**Diese Broschüre ist Band drei in der Reihe „Das Soziale organisieren“ von Q8 Sozialraumorientierung:**

1. Wer organisiert das Soziale? Das Quartier als zentrale Handlungs- und Steuerungsebene in Hamburg
2. Qplus in der Eingliederungshilfe – Neue Unterstützungsformen im Quartier
3. Wie wollen Sie im Alter leben? Modellprojekt QplusAlter – Unterstützung im Quartier

Die Q8-Reihen „Das Soziale organisieren“ und „Praxis“ finden Sie hier: [www.q-acht.net/qplus/qplusalter/downloads](http://www.q-acht.net/qplus/qplusalter/downloads)

**Texte zum Weiterlesen:**

Marion Förster / Karen Haubenreisser: „QplusAlter“: Neue Unterstützungsformen im Quartier für ältere Menschen und pflegende Angehörige. In: CaseManagement (3/2020), Seite 106-110.

Andrea Stonis / Thomas Steinberg / Karen Haubenreisser: Innovativer Blick auf Potenziale und Ressourcen, Neue Wege in der Hamburger Eingliederungshilfe. In: Fürst, R. / Hinte, W. (Hg.): Sozialraumorientierung 4.0, Das Fachkonzept: Prinzipien, Prozesse und Perspektiven. Wien 2022, S. 66.

Karen Haubenreisser / Wolfgang Hinte / Armin Oertel / Hanne Stiefvater: Qplus – neue Unterstützungsformen im Quartier. In: Teilhabe (1/2018), Seite 16-21.

**Wissenschaftliche Begleitforschung**

Institut für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung (ISSAB)  
Universität Duisburg Essen  
Evaluatorin Birgit Kalter  
[www.uni-due.de](http://www.uni-due.de)



**Beratung, Begleitung, Fortbildung**

Institut für Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung e. V. (isab e. V.)  
Prof. Dr. Gaby Reinhard, Geschäftsführung isab e. V.  
Prof. Dr. Wolfgang Hinte, Vorstand isab e. V.  
[www.sozialraumorientierung.de](http://www.sozialraumorientierung.de)



Fotos: Thomas Konietzka

**Kontakt Modellprojekt QplusAlter**

**Entwicklung und Steuerung**



Karen Haubenreisser  
Leitung Q8 Sozialraumorientierung  
[k.haubenreisser@q-acht.net](mailto:k.haubenreisser@q-acht.net)  
Tel.: 01520 1589688



Marion Förster  
Unternehmenskommunikation  
Evangelisches Krankenhaus Alsterdorf  
[m.foerster@alsterdorf.de](mailto:m.foerster@alsterdorf.de)  
Tel.: 0173 2481942

**Projektleitung**



Steffen Sauthoff  
Projektleitung bis 2021  
[steffen.sauthoff@alsterdorf-assistenz-ost.de](mailto:steffen.sauthoff@alsterdorf-assistenz-ost.de)  
Tel.: 0173 1781292



Julia-Christin Gaum  
Projektleitung seit 2022  
[julia-christin.gaum@qplusalter.net](mailto:julia-christin.gaum@qplusalter.net)  
Tel.: 01522 2708701

**Impressum**

**Herausgeberinnen:**

Deutsche Fernsehlotterie, Karin und Walter Blüchert Gedächtnisstiftung, NORDMETALL-Stiftung, HOMANN-Stiftung

**Redaktion und Texte,** soweit nicht anders angegeben: Marion Förster, Karen Haubenreisser, Thomas Schulze

**Layout und Grafik:** Birthe Burhenne

**Zeichnung** Seite 18/19: Johanna Baumann

**Fotos** soweit nicht anders angegeben: Heike Günther

[www.q-acht.net/qplus/qplusalter](http://www.q-acht.net/qplus/qplusalter)

**Stand:** September 2022

**Evangelische Stiftung Alsterdorf  
Q8 Sozialraumorientierung**  
Karen Haubenreisser / Armin Oertel







QplusAlter ist eine Initiative der Evangelischen Stiftung Alsterdorf,  
gefördert durch:

