

Passgenaue Unterstützungssettings in der Altenhilfe

Zur Funktion intermediärer Lots*innen im Hamburger Modellprojekt QplusAlter



Prof. Dr. Gaby Reinhard



Karen Haubenreisser



Julia-Christin Gaum

Das Modellprojekt QplusAlter will anknüpfend an Erfahrungen in der Eingliederungshilfe die Frage beantworten, wie es gelingen kann, gemeinsam mit Menschen mit Unterstützungsbedarf ein möglichst wirkungsvolles Unterstützungsarrangement entlang der eigenen Vorstellungen vom Leben im Alter zu entwickeln (Haubenreisser et al. 2018). Dabei werden Menschen mit ihren Anliegen in den Mittelpunkt gestellt und nicht institutionelle Perspektiven auf Menschen mit medizinischem Versorgungsbedarf (vgl. v.a. Förster/Haubenreisser 2020, Deutsche Fernsehlotterie et al. 2022). Das Fachkonzept Sozialraumorientierung mit einer willens- und ressourcenorientierten, einer zielgruppen- und bereichsübergreifenden sowie einer selbsthilfe- und kooperationsfördernden Ausrichtung bietet für das Modellprojekt die fachliche Rahmung (vgl. u. a. Hinte 2022, Fürst/Hinte 2020, Früchtel 2020). Eine sozialraumorientierte Hilfe- und Teilhabeplanung soll in passgenaue Unterstützungsarrangements münden. Nach ersten konzeptionellen Überlegungen in den 60er-Jahren insbesondere zur Subkultur, erlebte die Etablierung intermediärer Strukturen in den 90er Jahren im Bereich der Gesundheitsprävention und in der Stadt(teil)entwicklung eine Renaissance (Grimm 2004, Hinte 1991, Selle 1991, auch Beck/Schnur 2017). Im Bezirk Hamburg-Nord sind die QplusAlter-Lots*innen Ansprechpart-

Im Modellprojekt QplusAlter der Evangelischen Stiftung Alsterdorf in Hamburg wird seit 2019 mit dem Einsatz von hauptamtlichen Lots*innen erprobt, wie passgenaue Unterstützungsarrangements entwickelt und realisiert werden können. Ausgangspunkt sind der Wille und die individuellen Vorstellungen vom Leben im Alter(n) und dies im Zusammenwirken mit älteren Menschen, Angehörigen, zivilgesellschaftlichen und weiteren professionellen Akteur*innen. Die intermediäre Lots*innen-Funktion wirkt der zurzeit noch dominanten bürokratischen Logik entgegen, Menschen in die Strukturen und Institutionen der bestehenden Leistungssysteme einzupassen. Denn einerseits werden über die QplusAlter-Lots*innen Teilhabe und Würde der Menschen im Leistungssystem gesichert und erweitert, andererseits bietet sich die Chance für Innovationen innerhalb bestehender Organisationen. Der Beitrag stellt das Modellprojekt vor und beleuchtet die Arbeitsweise und Spannungsfelder von Lots*innen als intermediäre Akteur*innen der Sozialen Arbeit.

ner*innen für ältere Menschen und ihre Angehörigen, um die eigenen Vorstellungen von einem gelingenden Alltag zu erkunden. Zwei Perspektiven sind dabei grundlegend: Wie können Lots*innen dazu beitragen, dass Menschen innere Klarheit darüber haben, was sie wollen? Wie unterstützen Lots*innen die Menschen darin, eigene Fähigkeiten zu erkennen, weitere unterstützende Ressourcen zu erkunden und diese zu erproben, so dass sich Handlungs- und Entscheidungsmöglichkeiten erweitern? Vorrangig ist es die Aufgabe der Lots*innen, die theoretisch denkbaren und praktisch umsetzbaren Möglichkeiten mit den älteren Menschen und ihren Angehörigen zu erkunden, um gemeinsam einen passgenauen Unterstützungsmix zu entwickeln. Dieser kann aus den persönlichen Ressourcen des Menschen, aus technischen Hilfen und Ressourcen des sozialen Umfelds (wie Angehörigen und Nachbar*innen), sozialräumlichen Ressourcen (wie Stadtteiltreffs, Vereinen, Kirchengemeinden oder auch Kulturangeboten) und Profileistungen (wie Pflegediensten oder Ärzt*innen) bestehen.

Im Rahmen einer sozialraumorientierten Sozialen Arbeit nehmen die Qplus-Alter Lots*innen die Menschen in ihren sozialen und räumlichen Bezügen wahr, betrachten also den „Fall im Feld“ (Hinte 2014) und verzahnen systematisch personenspezifische, personenübergreifende und personenspezifische Aktivitäten miteinander. Dies bedeutet auf der einen Seite mit einer ressourcenorientierten Haltung die Sichtweise und Expertise der Menschen zum Ausgangspunkt professionellen Handelns zu nehmen, um eine Erweiterung des individuellen inneren Raumes und damit der persönlichen Handlungsfähigkeit zu ermöglichen. Auf der anderen Seite geht es um eine Verbesserung der Lebenslage und damit des äußeren Raumes der betroffenen Menschen – und zwar gemeinsam mit ihnen (vgl. Nuss 2022, Hinte 2022). Oft moderieren die Lots*innen auch ambivalente oder konflikthafte Situationen, zum Beispiel wenn die Vorstellungen von älteren Menschen und de-

ren Angehörigen auseinandergelassen. Schritt für Schritt entstehen so tragfähige und nachhaltige Unterstützungssettings (vgl. Kalter 2021, Deutsche Fernsehlotterie et al. 2022).

Zusammenfassend können für die Qplus-Alter Lots*innen folgende Tätigkeitsmerkmale skizziert werden:

- eine prozesshafte Erkundung und Formulierung der Anliegen und der Interessen des Menschen als Grundlage und Ausgangspunkt aller Aktivitäten
- eine systematische Erkundung persönlicher und sozialräumlicher Res-

sourcen sowie technischer Möglichkeiten als Basis für die zu entwickelnde Unterstützung

- die Entwicklung von am Willen des Menschen orientierten, Sozialgesetzbuch übergreifenden Unterstützungssettings
- Anregung, Aufbau und Moderation von Handlungsgemeinschaften zur systematischen Kombination von Selbsthilfepotentialen, technischen Möglichkeiten, professionellen und nicht-professionellen Ressourcen des sozialen Umfelds
- und auch die Förderung einer Kultur der Würdigung von Erfolgen sowie

Fallbeispiel

Die Lotsin lernt Herrn Klein durch die Vermittlung einer geriatrischen Reha kennen. Herr Klein hat das Anliegen, sein Leben nach einem Krankenhausaufenthalt möglichst eigenständig weiter zu führen. Herr Klein ist 83 Jahre alt, verwitwet und lebt allein in einer Mietwohnung im 3. Stock, ohne Aufzug. Bis zu einer Lungenentzündung und einigen Krankenhausaufenthalten mit zwischenzeitlichem Koma hat er sein Leben völlig selbstständig geregelt. Er ist nach den langen Krankenhausaufenthalten körperlich sehr geschwächt und psychisch sehr angeschlagen.

Er will weiterhin selbstständig in seiner Wohnung leben und die Zeit im Krankenhaus in Ruhe für sich verarbeiten. Für die Tochter ist es demgegenüber am Wichtigsten, dass ihr Vater zuhause möglichst gut unterstützt wird. Herr Klein ist nicht glücklich mit dieser Sichtweise. Er schildert, wie sehr ihn die Krankenhauszeit psychisch belastet habe und wie wichtig es ihm nun sei, sein Leben in eigener Regie zu gestalten. Er findet, dass sein Umfeld zu sehr darauf blickt, dass er Hilfe bräuchte und was er nicht kann.

Die Tochter betont in Gesprächen wiederholt ihre Sorge, dass sie eine gute Hilfe für den Vater finden will, weil sie große Angst hat, dass ihr Vater alleine in der Wohnung stürzt. So ist beispielsweise ein Konfliktfeld, dass Herr Klein keine Hilfe beim Duschen will, denn er empfindet dies als großen Eingriff in seine Intimsphäre. Der Tochter ist aber genau

*das sehr wichtig, um Stürze zu verhindern. Die Lots*innen-Tätigkeit besteht in dieser Zeit vor allem darin, die unterschiedlichen Sichtweisen zu vermitteln, Vater und Tochter ins Gespräch zu bringen.*

Die Installation eines Hausnotrufs war der Kompromiss, der für die Tochter allerdings nur möglich ist, weil sie über den Kontakt zur Lotsin den Eindruck gewonnen hatte, dass im Alltag das gewählte Setting in enger Abstimmung mit dem Vater erprobt wird und auch verändert werden kann. Herr Klein formuliert, wie wichtig es ihm ist, Treppen zu überwinden und wieder selbst einkaufen gehen. Das klappt aber noch nicht.

Die Lotsin erkundet die Situation mit ihm. Herr Klein berichtet von seiner netten und hilfsbereiten Nachbarin. Diese zu fragen, traut er sich nicht. Er möchte niemandem zur Last fallen, die Nachbarin nicht überfordern. Die Lotsin berichtete ihm von einer Initiative im Stadtteil, die ehrenamtlich Hilfe beim Einkaufen anbietet und fragte ihn, wie es wäre, wenn sowohl die Nachbarin als auch eine ehrenamtliche Unterstützung mit dabei wäre. So könnte die Nachbarin helfen, wäre aber nicht überfordert. Herr Klein greift die Idee auf, spricht beide an und stimmt das Vorgehen direkt mit der Nachbarin und dem ehrenamtlichen Helfer ab. Schritt für Schritt hat sich Herr Klein, durch die Lotsin ermutigt, ein passendes Unterstützungsarrangement aufgebaut, was ihn darin bestärkt, zu Hause zu leben.



Bild: SewcreamStudio, adobe stock

der Entwicklung einer konstruktiven Fehler- und Feed-back-Kultur

Erfahrungen mit dem Modellprojekt

Von Mai 2019 bis April 2023 nahmen 890 Personen Kontakt zu den QplusAlter-Lots*innen auf. Für die Evaluation wurden in den ersten 2,5 Jahren über 360 Anfragen ausgewertet. Mehr als die Hälfte waren hochbetagte, ältere Menschen. „Beinahe zu gleichen Teilen wenden sich aber auch Angehörige (16 %) und helfende/Unterstützung leistende Kontaktpersonen aus dem sozialen Umfeld an QplusAlter. Zudem, wenn auch seltener, nehmen andere Personen/Institutionen Kontakt mit QplusAlter auf. Hierbei handelt es sich bspw. um Hausmeister, Mitarbeitende von Kirchengemeinden, Stiftungen sowie Mitarbeitende von Einrichtungen/Insti-

Info

Die Evangelische Stiftung Alsterdorf hat das Modellprojekt QplusAlter entwickelt und führt es seit 2019 durch. In der ersten Förderphase (2019–2021) war die SKala-Initiative in Partnerschaft mit der NORDMETALL-Stiftung, der Karin und Walter Blüchert Gedächtnisstiftung und der HOMANN-Stiftung maßgeblich beteiligt, seit 2022 fördert zusätzlich das Deutsche Hilfswerk die Weiterentwicklung und Erprobung des Ansatzes.

tutionen, die (teils unter anderem) mit der Betreuung/Versorgung älterer Menschen befasst sind“ (Kalter 2021, S. 4 f.).

Zur Sprache kommt in den Begegnungen, was dem einzelnen Menschen wichtig ist, quer zu Sozialgesetzbüchern und sektorierten Lebensbereichen. Die Lots*innen vermitteln zwischen verschiedenen Welten: den Interessen und Vorstellungen des Menschen, seiner nahen Umgebung wie Familie, Freund*innen und Bekannten, den Ressourcen und Potenzialen im Quartier und den Möglichkeiten und Grenzen professioneller Dienstleistender. Sie machen Ressourcen aus den verschiedenen Bereichen im Sinne des Menschen zugänglich und tragen dazu bei, dass sie sich zu einem Gesamtarrangement verbinden. Evaluationsergebnisse des Modellprojektes (Kalter 2021) zeigen u. a., dass

- sich die Teilhabemöglichkeiten der Menschen erweitert haben, indem sie die eigene Lebenssituation klären, selbst entscheiden und aktiver sind
- individuelle Unterstützungssettings entstehen, indem Ressourcen aus dem persönlichen Umfeld und dem Quartier gezielt mit Profidienstleistungen verknüpft werden
- sich die Lebensqualität der älteren Menschen verbessert. Sie haben mehr soziale Kontakte, kennen sich in ihrem Stadtteil besser aus und finden nachbarschaftliche Unterstützung für ihren Alltag
- niederschwellige, leicht zugängliche Anlaufstellen im Wohnumfeld mit Lots*innen-Funktion eine frühzeitige Entwicklung passgenauer Unterstützungssettings für ältere Menschen und ihre Angehörigen ermöglichen

Die Funktion der Lots*innen bewegt sich in ihrer erkundenden Arbeit in verschiedenen Spannungsfeldern. Es gilt, diese – je nach Situation – mehr in die eine oder andere Richtung auszugestalten, z. B.:

- wenn die „Energie“ des Menschen, also der „eigene“ Wille zum Ausgangspunkt genommen wird und zugleich auch Impulse gegeben werden und damit Denkweisen der

Menschen und Settings in Bewegung kommen (können)

- wenn sie sich an der Vorstellung von einem gelingenden Alltag des Menschen orientieren und auch mit Aufträgen oder Appellen von am Prozess beteiligten Akteur*innen konfrontiert sind.
- wenn sie selbst Teil eines einzelnen Trägers sind und gleichzeitig als vermittelnde Instanzen unabhängig von institutionellen Einzelinteressen den Menschen zur Seite stehen
- wenn ein offener Blick hilfreich ist („alles ist denkbar“), es jedoch organisatorische, budgetäre Grenzen oder auch persönliche Hürden gibt

Klie betont in seiner Untersuchung die rechtskreisübergreifende Funktion der Lots*innen und weist gleichzeitig auf eine notwendige leistungsgesetzliche Verortung hin. „Die „QplusAlter“-Arbeitsweise nimmt Menschen mit Unterstützungs- und Pflegebedarf sowie unterstützende und pflegende Angehörige in den Blick, auch schon bevor Leistungsansprüche bestehen. So können unter der Zusammenarbeit und Mitsprache aller beteiligter Akteure passgenaue Unterstützungsarrangements organisiert werden. Das steigert die Selbstwirksamkeit und Teilhabe älterer Menschen und pflegender Angehöriger. Die vielfältigen mit dem Ansatz verbundenen leistungsrechtlichen Fragen müssen in der Zukunft geklärt werden: Er weist über ein versäultes und defizitorientiertes bürokratisches Leistungssystem hinaus“ (Klie 2022, S. 205).

Entscheidend wird es demzufolge sein, wie solche intermediären Aufgaben in der Altenhilfe und Seniorenarbeit leistungsgesetzlich etabliert werden können, um die vielschichtigen Interessen von Lebenswelt und die Möglichkeiten der Leistungssysteme miteinander zu verzahnen. Bereits 1998 kam eine Untersuchung zu intermediären Institutionen zu dem Ergebnis, dass Beratungseinrichtungen zwar spezifisches Wissen vermitteln, allerdings weniger in der Lage sind Ratsuchenden „informative Informationen“ zu vermitteln, „d. h. ein Metawissen, das sie in die Lage versetzt, mit ihrem Wissen entschei-

dungsbezogen umzugehen“ (Bergmann et al. 1998, S. 208). In diesem Zusammenhang ist der Hinweis von Biele (2023) relevant, dass in „Pflegestützpunkten oder ähnlichen Beratungsstellen vermehrt der Fokus auf die Beratung zur pflegerischen Versorgung und zur Antragstellung im Blick auf die Pflegeleistungen gelegt wird“ (S. 139).

Ausblick: Das Soziale gestalten

Die gesellschaftlichen Herausforderungen guten Älterwerdens sind ebenso vielfältig wie die von einem guten Leben im Alter. Auf der lebensweltlichen Ebenen wollen die Menschen selbstbestimmt entscheiden und handeln, unabhängig und zugleich eingebunden sein, selbst tätig für sich oder andere und dabei gut unterstützt sein, wo es notwendig ist. Der Umbau bzw. die Anpassung der sozialen Systeme an gesellschaftliche Entwicklungen, insbesondere in der Pflegeversicherung und der Altenhilfe, sind schwergängig und hinken diesen Vorstellungen hinterher. Auf der fachlichen Ebene besteht die Herausforderung zum einen darin, die Willensenergie der Menschen und die lebensweltliche Logik der leistungsberechtigten Menschen zum Ausgangspunkt von passgenauen Hilfeplanungsprozessen zu nehmen. Zum anderen sollte dabei sozialarbeiterisches Handeln nicht auf einzelne Anliegen und eine darauf bezogene Leistungserbringung beschränkt sein, sondern Menschen in ihren komplexen Lebenszusammenhängen betrachtet werden. Die intermediäre Lots*innen-Funktion auszufüllen und sich auch in den benannten Spannungsfeldern professionell bewegen zu können, erfordert unter anderem folgende Kompetenzen:

- zentrale Spannungsfelder verstehen, sich darin „geschmeidig“ bewegen, Potenziale erkennen und nutzen
- einen Blick für (potentielle) Gelegenheiten und Mitstreiter*innen haben
- lösungs- und ressourcenorientiert denken und handeln, um Mehrwerte zu generieren (u. a. gegen den Strich denken und neugierig sein, ausgetretenen Pfade zu verlassen)
- ausgeprägte Kommunikations-, Kooperations- und Konfliktlösungsfähigkeiten

- Kenntnisse in der Pflege / Eingliederungshilfe bzw. dem jeweiligen sozialrechtlichen Tätigkeitsfeld
- Fähigkeit der Willens- und Ressourcenerkundung mit Menschen
- Fähigkeiten in Gesprächsführung, aktivem Zuhören, Visualisierung, der Auftragsklärung und Moderation
- Selbstständigkeit und Mitwirkung von Menschen ermöglichen, Gelegenheiten, Netzwerke und Prozesse befördern
- sowohl selbstbewusst und zielorientiert als auch zurückhaltend und offen agieren, um Eigenaktivitäten der beteiligten Akteure zu unterstützen („gekonntes Nichtstun“)

Um diese intermediäre Funktion in der Struktur der Leistungserbringung zu verankern und gleichzeitig die Entwicklung passgenauer Unterstützungssettings zu ermöglichen, wird angeregt:

- 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. Damit werden Rahmenvereinbarungen zwischen Leistungsträgern und Leistungserbringern mit flexiblerem Einsatz von personellen und materiellen Ressourcen möglich. Und besonders die Leistungserbringer werden belohnt, 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 Mittlereinsatz und stabile Rahmenbedingungen wurden Freiräume und Planungssicherheit geschaffen und zugleich klare Vorgaben gesetzt, in welcher Perspektive diese zu nutzen sind (u. a. Stonis et al. 2020)

- Wenn Leistungserbringer*innen finanziell in die Lage versetzt werden, passgenaue Unterstützungssettings zu entwickeln, müssen sich diese auch bereit erklären, Mitarbeiter*innen fachlich entsprechend zu qualifizieren (vgl. Hinte 2022)
- Auf der Ebene der Quartiere gilt es, Infrastruktur und Ressourcen gemeinsam mit den Akteur*innen 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 so leben können, wie sie wollen (vgl. dazu auch Rosenow 2021)

Die professionelle intermediäre Funktion der QplusAlter-Lots*innen ist in der Sozialgesetzgebung noch nicht vorgesehen. Nach bisherigen Erfahrungen scheinen die Lots*innen erfolgreich zugleich im Sinne der Menschen und des Gesetzgebers zu wirken. Aktuell stellt sich die Frage, ob und wie diese neue, intermediäre Funktion perspektivisch Teil des Leistungsgefüges werden kann bzw. wo sie regelhaft verortet werden könnte.

■ Prof. Dr. Gaby Reinhard,
Dipl.-Pädagogin, Fließner
Fachhochschule Düsseldorf, Lehrgebiet
Methoden der Sozialen Arbeit,
© reinhard@fliedner-fachhochschule.de

■ Karen Haubenreisser, Diplom-
Psychologin, Leitung Q8 Sozialraum-
orientierung, Evangelische Stiftung
Alsterdorf in Hamburg,
© k.haubenreisser@q-acht.net

■ Julia-Christin Gaum, Projekt-
leitung QplusAlter, Evangelische
Stiftung Alsterdorf,
© julia-christin.gaum@qplusalter.net

Literatur

Die Literaturliste ist verfügbar unter:
www.dvsg.org (Veröffentlichungen – Fachzeitschriften – Ausgaben FORUM)