

Landeshauptstadt Stuttgart  
Der Oberbürgermeister  
GZ: OB 4224-00

Stuttgart, 23.08.2006

## Stellungnahme zum Antrag

Stadträtinnen/Stadträte – Fraktionen Hill Philipp (CDU), Schorn Stefanie (CDU), Unold Ilse (CDU)
Datum 30.06.2006
Betreff Bürgerservice Leben im Alter

Anlagen

Text der Anfragen/ der Anträge

Der Bürgerservice Leben im Alter (LiA) ist der einzige Regeldienst im Altenhilfesystem der Landeshauptstadt Stuttgart. Er berät und begleitet seit mehr als 12 Jahren alte Menschen und deren Angehörige. Darüber hinaus ist er kompetenter Ansprechpartner für Dienste, Einrichtungen und Institutionen, die mit alten Menschen zu tun haben.

Seine Stadtteilbüros ("Kompetenzzentren Hilfe im Alter"), die es in fast allen Stadtbezirken gibt, machen ihn zu einem niederschweligen Angebot, das für die Menschen in der Landeshauptstadt Stuttgart leicht erreichbar ist. Zudem erleichtert die dezentrale Organisation des Dienstes durch kurze Wege eine wirkungsvolle aufsuchende Arbeit.

Die Stadtteilbüros des LiA befinden sich oft in den Bezirksrathäusern, wo sie für die Bevölkerung gut erreichbar sind. Allerdings mussten etliche dieser aus Sicht alter Menschen geeigneten Standorte aufgegeben werden, da der Raumbedarf für die JobCenter in den Bezirksrathäusern dies gebot. Aktuell sind die LiA-Standorte Zuffenhausen und Degerloch gefährdet; Unterbringungsalternativen sind noch nicht bekannt.

In den Stadtbezirken, in denen LiA keinen eigenen Sitz hat, werden die Menschen durch die Stadtteilbüros der jeweils angrenzenden Stadtbezirke bedient. Gegenwärtig trifft dies für die Stadtbezirke Stammheim, Münster, Obertürkheim, Wangen und Hedelfingen zu. Hierbei wird Stammheim von Zuffenhausen, Münster von Mühlhausen, Obertürkheim, Wangen und Hedelfingen vom Standort Untertürkheim aus versorgt. Der für Unter- und Obertürkheim verantwortliche Mitarbeiter bietet im Bezirksrathaus Obertürkheim wöchentlich eine Sprechstunde an.

Die Siedlungsstruktur der Filder-Stadtbezirke erfordert eine besondere Organisation. So ist für die Stadtbezirke Sillenbuch, Birkach und Plieningen ein Mitarbeiter verantwortlich, dessen "Hauptsitz" im Bezirksrathaus Sillenbuch ist. Die Sprechstunden finden reihum an festgelegten Tagen in den jeweiligen Bezirksrathäusern der Stadtbezirke statt.

Eine Sonderlösung musste auch für die Stadtbezirke Feuerbach und Weilimdorf gefunden werden, nachdem LiA im Bezirksrathaus Weilimdorf seinen Standort verloren hatte und nur noch einen Sprechstundenraum nutzen konnte. Der für Weilimdorf verantwortliche Mitarbeiter hat seinen Dienstsitz im Bezirksrathaus Feuerbach und bietet dreimal pro Woche Sprechstunden im Bezirksrathaus Weilimdorf an.

Grundsätzlich sollen die LiA-Standorte von den alten Menschen und ihren Angehörigen gut erreicht werden können. Dies ist der Verwaltung ein großes Anliegen. Besonders dort, wo barrierefreie Standorte aufgegeben werden mussten, war es in Einzelfällen schwierig, ähnlich gute Nachfolge-Lösungen zu finden. Dies trifft für Wangen zu, wo es nicht gelungen war, direkt an den Wechsel des Kompetenzzentrums nach Untertürkheim einen mit den vorherigen Verhältnissen vergleichbaren Sprechstundenraum zu finden. Mittlerweile deutet sich hier jedoch eine Lösung an. Wir streben an, dass bis zur möglichen Nutzung eines Raumes im Bezirksrathaus Wangen eine Sprechstunde in den Räumen des Generationenzentrums Kornhasen – Willy-Körner-Haus – angeboten werden kann.

### Einige Zahlen

In den Fallzahlen des LiA bestätigt sich die prognostizierte demografische Entwicklung. So wurden im ersten Halbjahr 2006 bereits 4.797 Anfragen gezählt. Dies ist ein Zuwachs von ca. 250 Anfragen gegenüber dem Vergleichszeitraum des Vorjahres.

Insgesamt wurden 1.884 Sprechstundenbesuche dokumentiert. Im Rahmen persönlicher Betreuung und aufsuchender Arbeit mussten ca. 1.400 Hausbesuche durchgeführt werden. Besuche bei Institutionen, Einrichtungen oder anderen Behörden waren fast 350mal notwendig. In etwa 1.100 Fällen erfolgte die Beratung telefonisch.

Nach vorliegenden Erfahrungen führt die Erfassung von Telefonkontakten, die ohne eine konkrete Fragestellung erhoben werden, zu kaum verwertbaren Ergebnissen. Daher verzichtet LiA seit geraumer Zeit auf eine differenzierte Erfassung dieser Kontakte. Wir wissen jedoch aus früheren Erhebungen, dass es nur in ca. 6 % der Fälle keine Telefonaktivitäten gibt. Weiter konnten wir während eines früheren Projektes feststellen, dass pro Fall durchschnittlich 3 bis 4 Telefonate anfallen.

Der LiA wird schwerpunktmäßig zu folgenden Themen angefragt:

- Stationäre Pflege,
- häusliche Pflege,
- Kurzzeitpflege,
- Vollmachten, gesetzliche Betreuungen,
- altersbedingte körperliche Beeinträchtigungen,
- Finanzierungsfragen,
- Pflegeversicherung,
- allgemeine Pflegefragen,
- hauswirtschaftliche Versorgung,

- Wohnen im Alter,
- allgemeine Altersthemen,
- Unterstützung in wirtschaftlichen Notsituationen.

Die Bearbeitung der genannten Sachthemen mündet in der Mehrzahl der Fälle in besondere psychosoziale Aktivitäten der sozialarbeiterischen Fachkräfte des LiA. So müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer wieder Situationen organisieren, in denen alte Menschen und Angehörige bei schwierigen Entscheidungen über künftige Versorgungsformen zu unterstützen und zu begleiten sind.

Besonders zeitaufwändig sind auch Aktivitäten im Zusammenhang mit Wohnungsvermüllung, Sucht und Schulden. Hier ist die psychosoziale Kompetenz der LiA-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter besonders gefragt.

Die Frage nach der durchschnittlichen Anzahl der Beratungen bis zum Beratungserfolg lässt sich nur indirekt beantworten. LiA verwendet seit mehreren Jahren ein viergliedriges Raster zur Erfassung der Bearbeitungszeiten. Danach liegt im Bereich der Bearbeitungsdauer 1 (Bearbeitungszeit bis zu 2 Tagen) die Anzahl der Kontakte bei 33 %, in Bearbeitungsdauer 2 (Bearbeitungszeit bis zu 4 Wochen) bei 20 %, in Bearbeitungsdauer 3 (Bearbeitungszeit über 4 Wochen) bei 17 % und in Bearbeitungsdauer 4 (Kontakt dauernd oder mit kurzen Unterbrechungen immer wiederkehrend) bei 30 %.

#### Fachstelle stationäre Einrichtungen

Obwohl die "Fachstelle stationäre Einrichtungen" ein eigenes Tätigkeitsprofil hat und die verantwortliche Mitarbeiterin grundsätzlich auf die offizielle Beschwerdestelle des StadtSeniorenRates hinweist, wenden sich immer wieder Betroffene und Angehörige mit beschwerdeähnlichen Anliegen hierher. So kam es im Berichtszeitraum neben Informationen über gravierende Datenschutzverstöße in Einrichtungen des Betreuten Seniorenwohnens zu Hinweisen auf extreme Pflegefehler und nicht nachvollziehbare Reaktionen der betroffenen Pflegeheime gegenüber den Angehörigen, die sich daraufhin mit der Bitte um Unterstützung, Begleitung und Vermittlung an die Fachstelle gewandt hatten. In solchen Fällen bietet die Mitarbeiterin neben fachlicher Unterstützung auch umfangreiche psychosoziale Begleitung für die belasteten Angehörigen an.

Auch Verbraucherschutzfragen und Unterstützung bei der Bewertung von Verträgen mit Leistungsanbietern werden zunehmend an LiA herangetragen.

Ausgewählte Zahlen für die einzelnen Stadtbezirke sind in der Anlage 1 aufgeführt. In der Anlage 2 findet sich die Altersstruktur der Nutzerinnen und Nutzer und Anlage 3 führt die Standorte des Bürgerservice Leben im Alter auf.

Dr. Wolfgang Schuster

### **3 Anlagen**

Verteiler  
<Verteiler>