

Handlungsleitfaden

für pflegerechte und
individuelle Wohnkonzepte





Der Handlungsleitfaden basiert auf dem Projekt „Alles unter einem Dach - Das Döbelner Modell“.

Das Projekt wird vom GKV-Spitzenverband im Rahmen des Modellprogramms zur Weiterentwicklung neuer Wohnformen nach § 45f SGB XI gefördert.

Inhalt

1	EINLEITUNG	4
2	VORBEREITUNG	7
	2.1 Bedarf – Erste Überlegungen auf dem Weg zu alternativen Wohnkonzepten für pflege- und betreuungsbedürftige Mieter und Genossenschaftsmitglieder	7
	2.2 Rahmenbedingungen	8
	2.3 Beteiligte Akteure und ihre Aufgaben	10
3	DURCHFÜHRUNG	11
	3.1 Zusammenarbeit der Netzwerkpartner und Angebotsentwicklung	11
	3.2 Finanzierung	12
	3.3 Organisationsentwicklung und Qualifizierung	12
	3.4 Bewusstseinsbildung und Öffentlichkeitsarbeit	14
	3.4.1 Instrumente	14
	3.4.2 Ansprache (potentieller) Genossenschaftsmitglieder/Mieter	16
	3.4.3 Ansprache der Netzwerkpartner	16
	3.5 Sicherung der Nachhaltigkeit	18
4	QUALITÄTSSICHERUNG	20
	Quellenverzeichnis	22
	Boxenverzeichnis	22
	Abbildungsverzeichnis	22

1 Einleitung

Hintergrund

Im ländlichen Raum steht aufgrund von Leerstand und sinkender Bevölkerungszahl einem hohen Wohnangebot ein geringeres Mieterpotenzial gegenüber. Wohnungsangebote sind grundsätzlich unflexibel, da Immobilien eine lange Nutzungs- und Lebensdauer aufweisen. Deswegen kann nur relativ langfristig auf Nachfrageschwankungen sowie spezielle und individuelle Ansprüche der Mieter¹ reagiert werden.² Die meisten Menschen möchten so lange wie möglich in ihrem bekannten Wohnumfeld leben, auch wenn sie altersbedingt nicht alle Aufgaben des Alltags alleine meistern können.³ Dieser Wunsch deckt sich mit der Realität: 93% der Menschen, die 65 Jahre oder älter sind, wohnen in einer „normalen“ Wohnung.⁴ Da der Anteil der älteren Menschen in der Bevölkerung steigt, nimmt auch der Bedarf an altersgerechten Wohnformen zu. Darauf müssen sich die Vermieter einstellen.

Besonders wenn eine stationäre Unterbringung weder gewünscht wird noch notwendig ist, greifen verschiedene Angebote für ein pflegerechtes und individuelles Wohnen. Das Pflege-Neuausrichtungs-Gesetz (PNG) vom 23. Oktober 2012 fördert die „wissenschaftlich gestützte Weiterentwicklung und Förderung neuer Wohnformen (...), die es alternativ zu stationären Einrichtungen ermöglichen, außerhalb der vollstationären Betreuung bewohnerorientiert individuelle Versorgung anzubieten.“ (§ 45f I SGB XI) Das Projekt wurde vom GKV-Spitzenverband im Rahmen des Modellprogramms zur Weiterentwicklung neuer Wohnformen nach § 45f SGB XI gefördert und evaluiert.

Die alleinige bauliche Anpassung der Wohnung reicht für ein gelingendes Wohnen im Alter nicht aus. Ein wesentlicher Faktor stellt das Wohnumfeld dar, d.h. die Erreichbarkeit von

sozialer und technischer Infrastruktur. Die Nähe von Versorgungs-, Gesundheits-, Verwaltungs- und Kultureinrichtungen sowie die Verfügbarkeit von insb. niedrigschwelligen Angeboten sozialer und pflegerischer Unterstützung ist allerdings im ländlichen Raum selten bzw. nicht gegeben.⁵

Genossenschaftliches Wohnen basiert auf den drei Prinzipien Selbsthilfe, Selbstbestimmung und Selbstverwaltung. Dadurch, dass die Mieter gleichzeitig Miteigentümer sind, steht die Förderung der Genossenschaftsmitglieder im Vordergrund. Sichtbar werden die Prinzipien u.a. in selbst organisierten Aktivitäten, Beteiligungsgremien und der Bezahlbarkeit des Wohnraums. Als Miteigentümer verfügen die Mieter über ein Dauernutzungsrecht, weswegen das Thema des altersgerechten Wohnens einen zentralen Stellenwert einnimmt.⁶ Gleichzeitig bietet der Genossenschaftsgedanke eine geeignete Grundlage für Wohnkonzepte, die über das „reine“ Wohnen hinausgehen und ein soziales Miteinander im Wohnumfeld fördern. Damit stellt sich die Frage, wie eine Wohnungsgenossenschaft bezahlbaren Wohnraum mit Service-Plus im Wohnumfeld anbieten und somit auf die Nachfrage nach selbständigem Wohnen im Alter reagieren kann.

Die Wohnungsgenossenschaft „Fortschritt“ Döbeln eG (nachfolgend WGF) arbeitet seit 2006 kontinuierlich am Aufbau geeigneter Strategien und Lösungen, welche den Wunsch ihrer Genossenschaftsmitglieder und Mieter nach einem aktiven und selbstbestimmten Leben bis ins hohe Alter gerecht wird. Das aktuelle Durchschnittsalter der Mitglieder liegt bei 61,8 Jahren – der Bedarf an altersgerechtem Wohnen ist dementsprechend hoch. Insgesamt stehen nur 3% der Wohnungen leer, wodurch Gesamtanlagen nur schwer barrierearm umgestaltet werden können. Die WGF steht vor der Herausforderung, die Anpassungen der

¹ Im Folgenden wird aus Gründen der sprachlichen Vereinfachung nur die männliche Form verwendet. Es sind jedoch stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts gleichermaßen gemeint (z. B. Mieter und Mieterinnen).

² TU Kaiserslautern (Hrsg.) (2009): Leere Räume? Monitoring und Prognose von Wohngebäudeleerständen im ländlichen Raum. Großes Studienprojekt: S. 20.

³ Deutscher Bundestag: Drucksache 17/9369: Rz. 6 S. 20.

⁴ Institut für Bauforschung e.V. (2014): Metastudie. Demografische Entwicklung und Wohnen im Alter. Auswertung ausgewählter wissenschaftlicher Studien unter besonderer Berücksichtigung des selbstgenutzten Wohneigentums. IFB 14559, 30.09.2014.

⁵ Dehne, Peter; Neubauer, Anja (2014): Ländliches Wohnen im Alter, aber wie? Facetten sorgender Gemeinschaften in Mecklenburg-Vorpommern und anderswo. In: Informationsdienst Altersfragen 41 (6): S. 3.

⁶ BBSR (Hrsg.) (2016): Bündnis für bezahlbares Wohnen und Bauen. Wohnungsgenossenschaften als Partner der Kommunen: S. 27, 34.



Wohnung teilweise im bewohnten Zustand, möglichst schnell, z.B. bei einem Mieterwechsel oder während eines Krankenhausaufenthalts des Mieters, und ohne größere Mieterhöhung umzusetzen. Im Rahmen des Modellprogramms nach § 45f SGB XI konnte sie, auf diesen ersten Erfahrungen auf-

bauend, das zur stationären Versorgung alternative Modell „Alles unter einem Dach - Das Döbelner Modell“ entwickeln.

Grundsätzlich lassen sich verschiedene Wohnmodelle unterscheiden:

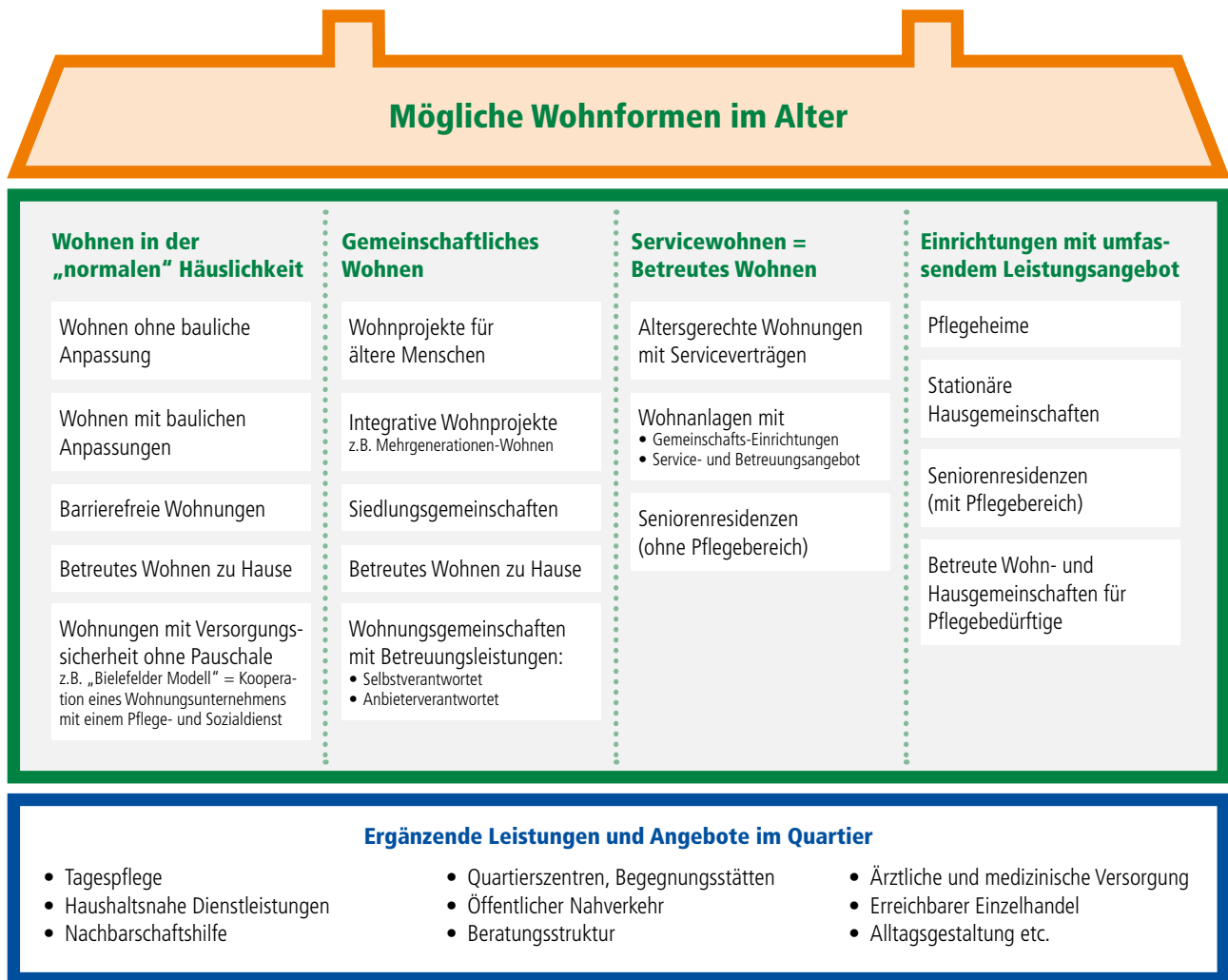


Abbildung 1: Mögliche Wohnformen im Alter⁷

Ziel des Döbelner Modells ist es, in der ersten Säule das Wohnen in der „normalen“ Häuslichkeit im Alter zu unterstützen, ohne unter die Heimgesetzgebung zu fallen.

⁷ Eigene Darstellung, in Anlehnung an Landesbüro altengerechte quartiere.NRW.

Ziel und Zielgruppe des Leitfadens

In diesem Leitfaden werden das Vorgehen und die Erfahrungen dargestellt, die während der Entwicklung und Umsetzung des Wohnmodells „Das Döbelner Modell“ für pflegebedürftige Genossenschaftsmitglieder bzw. Mieter von der Wohnungsgenossenschaft Fortschritt Döbeln eG in Zusammenarbeit mit der fachlichen Begleitung gemacht wurden. Ziel dieses Leitfadens ist es demgemäß, Genossenschaften, Großvermietern oder vergleichbaren Organisationen mit der Dokumentation des Vorgehens Ideen zu geben, wie sie künftig eigenverantwortlich derartige pflegerechte und individuelle Wohnkonzepte entwickeln, umsetzen und sichern können.

Leitfadenstruktur

Kapitel **Vorbereitung**: Aufgezeigt werden inhaltliche Schwerpunkte wie u.a. Initialfragen, nachhaltige Rahmenbedingungen, beteiligte Akteure und deren Aufgabenverantwortung, konzeptionelle Bestandteile und Finanzierungsaspekte.

Kapitel **Umsetzung**: Erfahrungen und praktische Beispiele werden veranschaulicht und Empfehlungen für die Umsetzung abgeleitet.

Kapitel **Qualitätssicherung**: Das Kapitel zeigt auf, nach welchen Qualitätsmerkmalen die Umsetzung geprüft werden kann.



2 Vorbereitung

In diesem Kapitel werden Meilensteine und Schritte der Konzeptionsphase eines zu einer stationären Vollversorgung alternativen Wohnkonzepts „Döbelner Modell“ für pflege-

und betreuungsbedürftige Mieter und Genossenschaftsmitglieder dargestellt, basierend auf den Erfahrungen der Konzeptionsphase des „Döbelner Modells“.

Wichtige in der Vorbereitung zu prüfende und zu untersetzende Meilensteine stellen dar:

- ✓ **Bedarf** – Ist ein Bedarf für alternative Wohnkonzepte für pflege- und betreuungsbedürftige Mieter und Genossenschaftsmitglieder vorhanden?
- ✓ **Rahmenbedingungen** – Sind die Voraussetzungen für die Entwicklung und Durchführung erfolgsversprechend?
- ✓ **Akteure** – Kann auf starke und engagierte Partner zurückgegriffen werden?
- ✓ **Aufgaben** – Welche Aufgaben sind mit der Entwicklung und Umsetzung des Modells verbunden? Welcher Akteur hat welche Aufgabe?
- ✓ **Ressourcen** – Sind ausreichend zeitliche, personelle und technische Ressourcen vorhanden?
- ✓ **Finanzen** – Kann die Entwicklung und Durchführung finanziert werden?

2.1 Bedarf – Erste Überlegungen auf dem Weg zu alternativen Wohnkonzepten für pflege- und betreuungsbedürftige Mieter und Genossenschaftsmitglieder

Nachfolgend aufgeführte Fragen bieten eine Entscheidungshilfe dabei, ob eine Beschäftigung mit dem Thema „Alter-

native Wohnformen“ für Ihr Unternehmen (Genossenschaft o.ä.) sinnvoll sein kann. Die Auseinandersetzung mit folgenden Fragen stellt zudem die Basis für die vorbereitenden konzeptionellen Tätigkeiten dar. Dazu bietet es sich an, qualitative Experteninterviews mit eigenen Mitarbeitern, mit Vertretern der Pflegedienste sowie mit pflegebedürftigen Mietern durchzuführen.

Bedarfsfragen

Fragen für Genossenschaften/ Vermieter

- Wie setzt sich die Mieterstruktur heute, in 5 Jahren, in 10 Jahren und in 15 Jahren zusammen?
- Wie verändern sich die Bedarfe der Mieter mit Veränderung der Mieterstruktur?
- Wie kann man als Genossenschaft vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung das Wohnangebot für Menschen mit (zunehmender) Pflegebedürftigkeit weiterentwickeln?
- Welche Gebäude (Bestände) bzw. Wohngebiete eignen sich in besonderer Weise, um selbstbestimmtes Leben trotz Pflegebedürftigkeit sowie Versorgungssicherheit zu gewährleisten?
- Welche baulichen Anpassungen erfordert Pflegebedürftigkeit?
- Wie können wir mit unserem Wohnungsbestand das Leben im Alter ermöglichen?
- Welche Partner können bei der Umsetzung von alternativen Wohnformen sinnvoll sein?
- Welche technischen Möglichkeiten könnten sinnvoll in alternativen Wohnformen genutzt werden?
- Wie kann das Vorhaben finanziert werden?

bitte wenden

Fragen für soziale Dienstleister (Pflegedienste u. a.)	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Dienstleistungen erbringen wir bisher? • Welche Bedarfe haben pflegebedürftige Personen, die bisher kaum oder gar nicht durch Angebote abgedeckt werden? • Mit welchen Dienstleistungen können wir in der ambulanten Pflege Pflegebedürftigen einen echten Mehrwert bieten? • Was erschwert bzw. was erleichtert die Erbringung der Dienstleistung (insb. in der Wohnung/ in Zusammenarbeit mit dem Vermieter)?
Fragen für (pflegebedürftige) Mieter	<ul style="list-style-type: none"> • Inwiefern und an welchen Stellen des Wohnumfeldes, des Hauses und der Wohnung werde ich durch die räumlichen Gegebenheiten beeinträchtigt (z. B. hohe Bordsteinkanten) bzw. welche Vorgänge bereiten mir Schwierigkeiten (z. B. Haustür öffnen)? • Wie zufrieden bin ich mit dem Wohnumfeld? • Kann ich Angebote im Wohnumfeld (ÖPNV, ärztliche Versorgung, Einkaufsmöglichkeiten, Freizeitangebote etc.) trotz Pflegebedürftigkeit wahrnehmen? • Inwiefern liegen bei mir gesundheitliche Einschränkungen vor und welche Auswirkungen hat dies auf meine Wohnsituation?

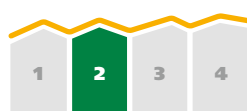
Info-Box 1: Initialfragen auf dem Weg zum pflegegerechten und individuellen Wohnkonzept

2.2 Rahmenbedingungen





Darüber hinaus haben die Erfahrungen im „Döbelner Modell“ gezeigt, dass verschiedene Rahmenbedingungen unterstützend wirken, wenn ein alternatives Wohnkonzept

erfolgreich und nachhaltig entwickelt und umgesetzt werden soll. Im Vorfeld erscheint es sinnvoll, den Handlungsbedarf hinsichtlich verschiedener Prüfkriterien zu bewerten (grün = kein Handlungsbedarf, rot = dringender Handlungsbedarf) und basierend darauf Maßnahmen festzulegen.

Potentielle Akteure (Dienstleister, Gewerke, Beratungsstrukturen, Gemeindevertreter ...) sind bekannt.	
Maßnahmen: > > >	Umsetzung
Erste Gespräche mit Dienstleistern, Gewerken etc. haben stattgefunden.	
Maßnahmen: > > >	Umsetzung



- 1 EINLEITUNG
- 2 VORBEREITUNG
- 3 DURCHFÜHRUNG
- 4 QUALITÄTSSICHERUNG

Die Akteure sind dem Modell zugewandt. Sie haben eine Bereitschaft zur Mitwirkungen bekundet – z.B. in Form eines „Letter of Intent“.	
Maßnahmen: > > >	Umsetzung
In ersten Gesprächen wurden die Bedarfe bei Mietern bzw. Genossenschaftsmitgliedern ermittelt. Es erfolgte eine Bestimmung von baulichen Gestaltungsanforderungen an eine Wohnung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Pflegegrade. Ein Bedarf zeichnet sich ab; die zukünftige Nutzung ist abzusehen.	
Maßnahmen: > > >	Umsetzung
Die Akteure haben erste Erfahrungen im Umgang mit dem Klientel bzw. sind bereit, ihr Leistungsportfolio zu erweitern.	
Maßnahmen: > > >	Umsetzung
Finanzielle, zeitliche und personelle Ressourcen stehen zur Umsetzung des Modells von Seiten der Akteure bereit.	
Maßnahmen: > > >	Umsetzung

Info-Box 2: Ermittlung von Handlungsbedarfen für die erfolgreiche Etablierung alternativer Wohnformen in der Vorbereitungsphase

Je positiver die Zustimmung zu den Ausprägungen ausfällt, desto besser sind die Voraussetzungen für das weitere Vorgehen.

In einem nächsten Schritt sollten sich nun beteiligte Akteure über ihre Aufgaben bewusst werden.

2.3 Beteiligte Akteure und ihre Aufgaben

Bei der konzeptionellen Entwicklung und der Umsetzung von alternativen Wohnformen werden vor allem folgende in der Box aufgeführten Akteure gebraucht, die eine klare

Aufgabenverantwortung innehaben. Aus den Erfahrungen der Konzeptionsphase hat sich folgende Aufgabenteilung bewährt:

Akteure	Aufgaben
Wohnungs- genossenschaft	<ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von Bedarfen • Bereitstellung eines festen Ansprechpartners für Soziales (im Idealfall) oder entsprechende Schulung der Mitarbeiter des Wohnungsservices hinsichtlich Bedarfe der Zielgruppe • Sensibilisierung und Weiterbildung von relevanten internen und externen Akteuren • Akquise von Dienstleistern sowie (potentiellen) Mietern • Vermittlung bzw. Koordination der Akteure zur Erbringung von (Dienst-) Leistungen und Inanspruchnahme dieser Leistungen durch Pflegebedürftige • Bereitstellung von entsprechenden Leerwohnungen bzw. bewohnten Wohnungen für Wohnraumanpassungen • Klärung von Fragen der Finanzierung und der Einhaltung rechtlicher bzw. baulicher Standards • Überwachung des Baufortschritts • Bewerbung und Vermietung der Wohnungen • ...
Gewerke	<ul style="list-style-type: none"> • Umsetzung der Vorgaben der Wohnungsgenossenschaft unter Einhaltung entsprechender Standards (u. a. schwellenfreies Bauen) • Bereitschaft zur Weiterbildung bzw. -entwicklung • ...
Dienstleister	<ul style="list-style-type: none"> • Konzeptionierung und Erprobung von Dienstleistungen zur Ermöglichung von Selbstbestimmung und Versorgungssicherheit bei Pflegebedürftigen • ...
Genossenschafts- mitglieder/ Mieter	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitschaft zur Mitgestaltung • ...

Info-Box 3: Beteiligte Akteure und ihre Aufgaben



3 Durchführung

Wichtige Aspekte in der Umsetzung stellen dar:

- ✓ **Zusammenarbeit der Netzwerkpartner und Angebotsentwicklung** – Wie gelingt es, gemeinsam attraktive und unterstützende Angebote zu realisieren?
- ✓ **Finanzierung** – Welche Kostenpositionen müssen beachtet werden?
- ✓ **Organisationsentwicklung und Qualifizierung** – Wie können die neuen Anforderungen in alle Bereiche der Wohnungsgenossenschaft integriert werden?
- ✓ **Öffentlichkeitsarbeit und Bewusstseinsbildung** – Wie schafft man ein Bewusstsein für das Thema Pflege und Wohnen bei den Mietern?
- ✓ **Auswahl von Netzwerkpartnern** – Welche Partner eignen sich, die Umsetzung gemeinsam zu gestalten?
- ✓ **Sicherung der Durchführung** – Welche vertragliche Basis sichert die Umsetzung und Durchführung des Modells ab?

3.1 Zusammenarbeit der Netzwerkpartner und Angebotsentwicklung

Haben sich alle Partner „gefunden“, gilt es, die weitere Zusammenarbeit zu organisieren. Dies kann vertraglich, aber auch auf Basis einer losen Kooperation geschehen.

In der Anfangsphase wird empfohlen, die Absprachen mit den Netzwerkpartnern bzw. Dienstleistern in regelmäßigen Abständen durchzuführen, um einen kontinuierlichen Austausch zu erreichen und alle Partner über den aktuellen Stand zu informieren. Ein geregelter Austauschprozess über Fortschritte und aufkommende Fragen ermöglichen zeitnahe, zielorientierte Lösungen in Abstimmung mit allen Partnern. Dieser Austauschprozess kann z.B. durch die Gründung eines Arbeitskreises entstehen, der sich regelmäßig trifft. Ggf. können für ausgewählte Schwerpunkte kleinere themenspezifische Arbeitsgruppen gebildet werden.

Damit für den pflegebedürftigen Mieter konkrete bedarfsgerechte Angebote entstehen können, empfiehlt sich nachfolgendes Vorgehen (s. Abb. 2):

Zunächst erfolgt eine Bedarfsermittlung bzw. -feststellung entweder über (aufsuchende) Mietergespräche oder anhand von Anfragen durch Mieter. Zusätzlich dazu bieten sich Workshops mit Pflegediensten an, um deren Erfahrungen mit einzubinden. Im zweiten Schritt wird zusammen mit potentiellen Dienstleistern ein Angebot erarbeitet, z. B. im

Rahmen eines Workshops oder im Rahmen einer gemeinsamen Beratung. Anschließend erfolgt die Angebotserbringung durch den Dienstleister bzw. Netzwerkpartner.

Wenn sich neue Bedarfe anhand von Gesprächen ergeben, so beginnt dieser Kreislauf erneut. Dieses iterative Vorgehen sorgt dafür, dass die resonanzfähigen Angebote erhalten bleiben, während nicht erfolgreiche Angebote fallen gelassen werden.

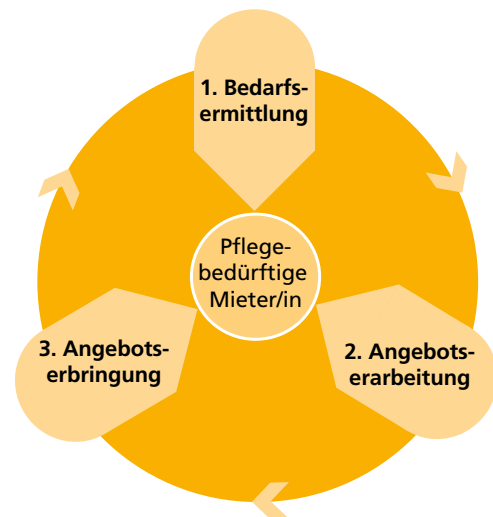


Abbildung 2: Ablaufschema Entwicklung von Unterstützungs- und Beratungsangeboten

Beispiel: Individuelle Wohnberatung mit sozialen Komponenten in der WGF

- Feststellung eines (noch unscharf beschriebenen) Bedarfes durch den Wohnservice, aufgrund eines hilfeschuchenden Mieters oder aufgrund von Hinweisen aus dem Wohnumfeld.
- Einbindung des Mitarbeiters für Soziales. Klärung der detaillierten Bedarfslage im individuellen (aufsuchenden) Gespräch.
- Vermittlung/ Einbindung relevanter sozialer Partner zur Lösung sozialer Problemstellungen, z.B. Beantragung eines Pflegegrades oder soziale Unterstützungsleistungen. Angebotserarbeitungen erfolgen aus sozialer Sicht.
- Klärung wohnungswirtschaftlicher Problemstellungen im Rahmen von Teambesprechungen, z.B. Einbau bodengleicher Dusche sowie Handläufe im Bad. Angebotserarbeitungen erfolgen aus baulicher Sicht (einschließlich Auslotung/ Erörterung möglicher Finanzierungsoptionen, ggf. wohnumfeldverbessernden Maßnahmen).
- Begleitung der Umsetzung und Angebotserbringung in den Beratungsmodulen: Wohnen, Pflege, Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung.

3.2 Finanzierung

Neben dem inhaltlichen Feinkonzept gilt es, vor Beginn der Umsetzung und Durchführung das konkrete Finanzierungskonzept zu erarbeiten. Auf der Basis des Finanz-

managements müssen folgende Kostenpositionen Berücksichtigung finden bzw. an die beteiligten Akteure kommuniziert werden.

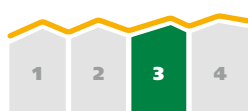
Partner	Kostenposition	Möglichkeiten der Finanzierung
Wohnungs-genossenschaft	<ul style="list-style-type: none"> • Personal- und Sachkosten für das erforderliche Personal • Finanzierung der Wohnraumanpassungen • Weiterbildungsmaßnahmen • Finanzierung der Ehrenamtsarbeit • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Umlagen auf Hausgemeinschaften bzw. Miete • Kredite • Förderprojekte • Förderung durch die Förderbanken der Bundesländer bzw. KfW • ...
Mieter	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzierung der Wohnraumanpassung • Finanzierung von Freizeitaktivitäten • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Anteilige Kostenübernahme • Umlage über Miete • Beantragung von Wohnumfeldverbessernden Maßnahmen bei der Krankenkasse • ...

Info-Box 4: Kostenpositionen

3.3 Organisationsentwicklung und Qualifizierung

Um das Konzept ganzheitlich umzusetzen, bedarf es der Qualifizierung aller Beteiligten innerhalb der Wohnungsgenossenschaft, d.h. Aufsichtsrat, Vorstand, Sozialmanage-

ment, Neuvermietung, Wohnungswirtschaft, technische Hausverwaltung, Buchhaltung, Sozialer Kümmerer, Service-Mitarbeiter, Auszubildende, Beirat, Teamleiter u.a.



Dazu helfen folgende Bausteine:



Abbildung 3: Beispielhafte Darstellung von Bausteinen der Organisationsentwicklung

Baustein 1 dient der Weitergabe und Diskussion von wichtigen Bestandteilen sowie der Entscheidung über das weitere Vorgehen. Die Teilnehmer der Dienstberatung sind dafür verantwortlich, relevante Themen in die jeweiligen Abteilungen weiterzugeben. **Baustein 2** stellt sicher, dass die gesamte Belegschaft regelmäßig über alle relevanten Aspekte und Neuerungen, die das Konzept betreffen, in Kenntnis

gesetzt wird. In **Baustein 3** werden bedarfsbezogene thematische Schulungen und Veranstaltungen durchgeführt. Je nach Organisationsaufbau kann es vorkommen, dass weitere Bausteine hinzugefügt bzw. die beispielhaften Bausteine verändert werden müssen.

Folgende Themen haben sich im Projektverlauf als hilfreich erwiesen:

Themen für Schulungen	Erläuterung
Sicherheit in der Wohnung	Schulung im Bereich Sicherheit in Bezug auf das zum Teil fortgeschrittene Alter der Mieter, der Erkrankung Demenz sowie dem sozialen Verhalten älterer Menschen untereinander.
Eskalation von Konflikten mit Mietern im Alter	Schulung zur Erkennung von Konfliktpotential mit Mietern im Alter und Erarbeitung von adäquaten Vorgehensweisen.
Pflegestärkungsgesetz und Wohnumfeld verbessernde Maßnahmen	Welche Erstattungen sind möglich, wie können Mieter bei der Beantragung unterstützt werden, wie wird abgerechnet?
Kommunikation mit Älteren	Die Schulung geht auf die besonderen Anforderungen insbesondere bei Gesprächen mit Älteren ein, stellt altersbedingte Veränderungen beim Sehen, Hören und in der Kognition vor und macht die Teilnehmer mit spezifischen Kommunikationsmethoden vertraut.

Info-Box 5: Beispielhafte Themen für Schulungen

3.4 Bewusstseinsbildung und Öffentlichkeitsarbeit

Nichtkenntnis und „falscher Stolz“ verhindern oftmals die Inanspruchnahme von pflegerischen Unterstützungsleistungen. Deswegen ist es wichtig sich damit zu beschäftigen, wie die Veränderung des Bewusstseins und die Inanspruchnahme der zustehenden Hilfe angeregt werden kann. Angebote werden nur dann genutzt, wenn die Zielgruppe sie kennt und als attraktiv wahrnimmt. Dafür eignen sich bestimmte Instrumente genauso wie die persönliche und zielgruppengerechte Ansprache.

3.4.1 Instrumente

In einem ersten Schritt gilt es, bestehende Instrumente hinsichtlich ihrer Eignung zu evaluieren und dementsprechend anzupassen oder neue Instrumente zu entwickeln und zu etablieren. Beispielhaft seien hier einige Möglichkeiten aufgelistet:

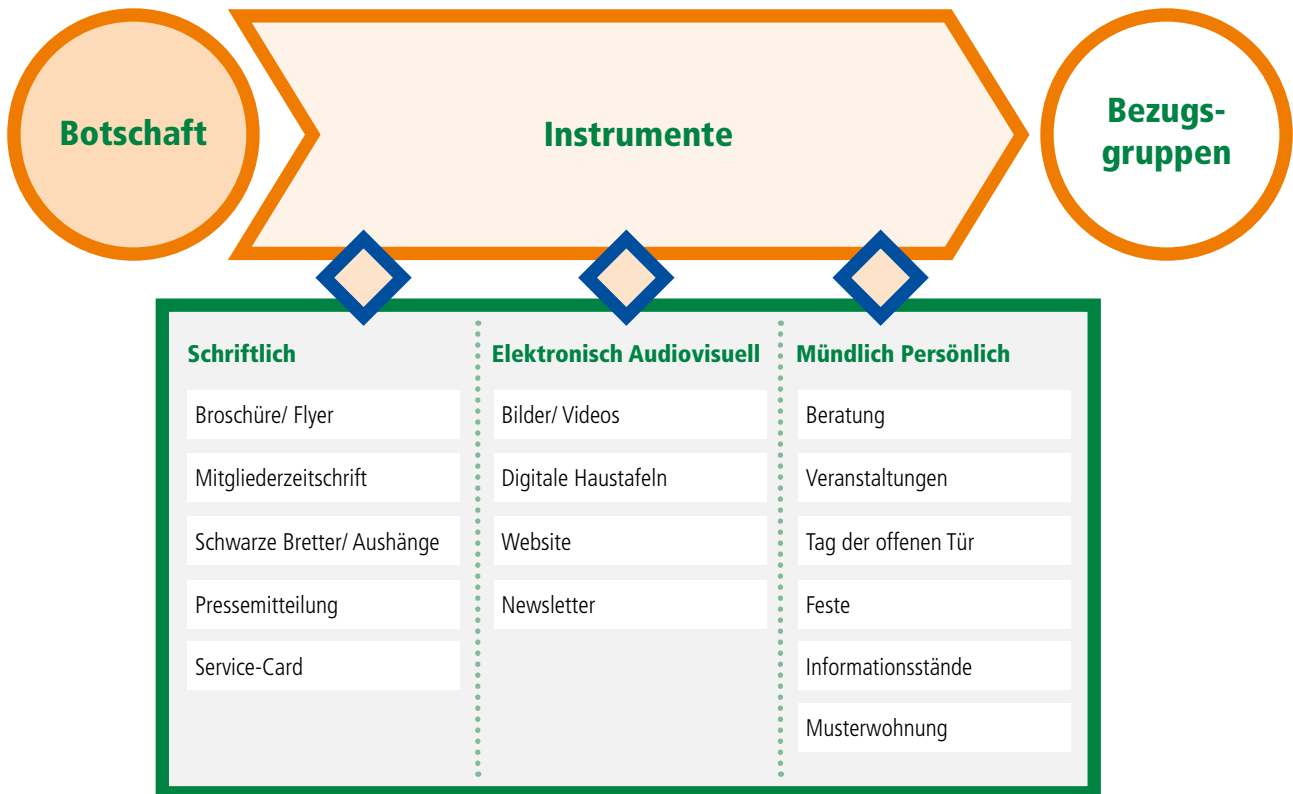


Abbildung 4: Instrumente für die Öffentlichkeitsarbeit und zur Bewusstseinsbildung

Insbesondere die **schriftlichen sowie elektronischen Instrumente** dienen vorrangig dazu, zu informieren und auf Angebote und Termine aufmerksam zu machen. Gleichzeitig kann zu den Themen Pflegebedürftigkeit und Wohnen

im Alter sensibilisiert werden. Für sensible Themen eignen sich insbesondere **mündliche und persönliche Instrumente**. Hier kann auf individuelle Problemlagen eingegangen und langfristige persönliche Kontakte geknüpft werden.

Beispiel: Die Veranstaltungsreihe WGF-Spezial

Im Rahmen des Projektes wurde ein neues Veranstaltungsformat „WGF-Spezial“ entwickelt. Hieran können sowohl Mieter als auch Mitarbeiter der WGF teilnehmen.

Da es sich um sensible, spezifische und individuelle Themen handelt, wurde das Veranstaltungsformat für eine Gruppengröße von 15-25 Personen konzipiert. Die Umsetzung erfolgt seit Januar 2016. Inhaltlicher Fokus des Formates liegt hier bei Themen rund um das Alter, Gesundheit und Pflege sowie auch Prävention. Der Vorteil besteht darin, im Dialog mehr spezifisches Wissen übermitteln und Fragen sowie Probleme der Teilnehmer effektiver, zeitnah und professionell beantworten zu können. Ferner ist es den Mitarbeitern der Genossenschaft möglich, persönliche Betroffenheit und Unterstützungsbedarfe zu erkennen und den Betroffenen Hilfe und direkte Unterstützung anzubieten bzw. Hilfenketten im Rahmen eines Fall-/ Casemanagements einzuleiten. Dies erhöht gleichzeitig die Vertrauensbasis zwischen Mietern und Genossenschaft.

Die Mitarbeiter der WGF sind bestrebt, aus aktuellen Vorgängen der jeweiligen Fachbereiche zu passenden Themen der Veranstaltungsreihe WGF-Spezial regelmäßige Vorschläge für Einladungen zu unterbreiten.

Beispielhafte Themen:

- Weil Demenz uns alle angeht (AWO Tagespflege Döbeln)
- Der DRK Hausnotruf, die mobile Lösung (DRK Kreisverband)
- Informationen und Tipps zum „Sehen im Alter“ (Augenoptik Sandow)
- Mobilitätstraining (VdK)
- Das neue PSG – Alle Leistungen und Änderungen (BARMER)



Abbildung 5: Ausschnitt aus den WGF-News 37. KW 2017

Info-Box 6: Die Veranstaltungsreihe WGF-Spezial als Beispiel

3.4.2 Ansprache (potenzieller) Genossenschaftsmitglieder/Mieter

Das Thema „Wohnen im Alter“ sowie Pflegebedürftigkeit trifft häufig auf Ablehnung und Leugnung. Um (potenzielle) Genossenschaftsmitglieder/ Mieter feinfühlig auf Angebote aufmerksam zu machen sowie für das Thema zu sensibilisieren, helfen folgende Gegebenheiten:

Hilfreiche Rahmenbedingungen

- Es herrscht bereits ein **Vertrauensverhältnis** zwischen Vermieter und Mieter.
- Die **Zuständigkeiten** innerhalb der Wohnungsgenossenschaft sind transparent.
- Der Mieter wird bei der Beantragung eines Pflegegrads, beim Umbau der Wohnung etc. **fachgerecht und sensibel beraten**.
- Alle **Angebote und Möglichkeiten** sind transparent zugänglich und verständlich aufbereitet.
- Auf **weitere Ansprechpartner und Beratungsmöglichkeiten** außerhalb der Wohnungsgenossenschaft kann verwiesen werden. Es besteht ein funktionierendes Netzwerk mit sozialen Partnern in der Region.

Info-Box 7: Hilfreiche Rahmenbedingungen

Die folgende Info-Box listet verschiedene Argumente auf, die verwendet werden können, um noch unentschiedene Mieter auf die Vorteile aufmerksam zu machen („Verkaufsargumente“).

Argumentationshilfe

- ✓ Die **langfristigen Vorteile** hervorheben, in Abgrenzung zu „normalen“ Wohnungen
- ✓ Auf **mieterspezifische Vorteile** eingehen: späterer Umbau nicht notwendig
- ✓ Die **Leistungen des Vermieters** hervorheben: individuelle Inanspruchnahme von Service-Angeboten und Beratungsleistungen bei Bedarf
- ✓ Die **ständige Begleitung** durch einen vertrauten Mitarbeiter garantieren, der als zentraler Ansprechpartner fungiert

Info-Box 8 : Mögliche Argumente zur Ansprache von (potenziellen) Mietern

3.4.3 Ansprache der Netzwerkpartner

Ein funktionierendes Netzwerk aus sozialen Partnern unterstützt essentiell einen ganzheitlichen Ansatz zum Wohnen im Alter. Zentrale Fragen der Netzwerkpartner können u.a. sein:

Zentrale Fragen

- Welche Dienstleistung bieten wir an, die für die Mieter interessant sein können?
- Wie können wir unsere Angebote bekannter machen?
- Wie schaffen wir ein Vertrauen in uns und unsere Angebote bei den potenziellen Kunden?
- Inwieweit passen wir mit der Wohnungsgenossenschaft und ihren Interessen zusammen? Welche gemeinsamen Interessen verfolgen wir?

Info-Box 9: Mögliche Fragen von Netzwerkpartnern



Ein strukturiertes Vorgehen hilft dabei, verlässliche Partner zu finden und langfristige Vereinbarungen zu treffen. Verlässlicher Partner bedeutet in diesem Kontext, dass Vereinbarungen eingehalten werden, die Leistungen mit einer angemessen hohen Qualität erbracht werden und mit dem Vertrauen, dass die Mieter dem Vermieter gegenüber erbringen, sorgsam umgegangen wird. Nachfolgend sind mögliche Schritte zur Kooperation mit dem Netzwerkpartner aufgeführt:

Mögliche Schritte zur Kooperation mit dem Netzwerkpartner

1. Bedarf für Zusammenarbeit in der Wohnungsgenossenschaft durch z.B. Nachfrage von Mietern erkannt
2. Kontakt zum sozialen Partner aufnehmen
3. Im gemeinsamen Gespräch herausfinden
 - wie die Zusammenarbeit konkret aussehen kann
 - welche Angebote zueinander passen
 - welchen Nutzen beide Parteien aus der Zusammenarbeit herausfinden
 - wie die Zusammenarbeit strukturiert werden kann, z.B. durch LOI
4. Präsentation des sozialen Partners durch die Kommunikationsinstrumente
5. Regelmäßige Absprachen dazu,
 - wie die gemeinsamen Angebote von den Mietern angenommen werden
 - welche neuen Bedarfe aufgedeckt wurden
 - wie die Zusammenarbeit verbessert und erweitert werden kann





Info-Box 10: Mögliche Schritte zur Kooperation mit dem Netzwerkpartner



3.5 Sicherung der Nachhaltigkeit





Das Ziel des Projektes war es, über das Projektende hinaus sowie auch unter veränderten Rahmenbedingungen auf die Bedürfnisse von pflegebedürftigen Bewohnern reagieren und eingehen zu können und somit diese Zielgruppe als Mieterklientel zu halten.

Folgende Aspekte erweisen sich als hilfreich, um die Ergebnisse langfristig fortzuführen und weiterzuentwickeln. Empfohlen wird, diese Einschätzung von mehreren Projektpartnern vornehmen zu lassen, um ein realistisches Bild und einen besseren Überblick zu bekommen.

<p>Klares Ziel/ Vision Das Ziel ist allen Akteuren bekannt und wird von ihnen mitgetragen. Die Zielstellung wird bei Bedarf angepasst. Die Vision geht über den geplanten Zeitraum (z.B. Projektlaufzeit) hinaus.</p>	
<p>Maßnahmen: ➤ ➤ ➤</p>	<p>Umsetzung</p>
<p>Wille und Bereitschaft Alle Akteure zeigen den Willen und die Bereitschaft, Neues auszuprobieren und langfristig zusammenzuarbeiten, um das Ziel zu erreichen.</p>	
<p>Maßnahmen: ➤ ➤ ➤</p>	<p>Umsetzung</p>
<p>Erfahrungswerte Das Vorgehen basiert auf Erfahrungswerten z.B. in der Wohnraumanpassung oder im Veranstaltungsmanagement. Zusätzlich wurden Lösungen und Vorgehensweisen anderer Vermieter, Genossenschaften o.ä. durch Benchmarking und persönlichen Kontakt kennengelernt. Dadurch sinkt das Risiko, Maßnahmen einzuführen, die langfristig keinen Bestand haben.</p>	
<p>Maßnahmen: ➤ ➤ ➤</p>	<p>Umsetzung</p>
<p>Etablierung von Strukturen und Angeboten Intern und extern haben sich Strukturen und Angebote etabliert, deren Rücknahme ein höheres Investment betrüge als ihr Erhalt und ihre sinnvolle Weiterentwicklung.</p>	
<p>Maßnahmen: ➤ ➤ ➤</p>	<p>Umsetzung</p>



- 1 EINLEITUNG
- 2 VORBEREITUNG
- 3 DURCHFÜHRUNG
- 4 QUALITÄTSSICHERUNG

<p>Zusammenarbeit mit sozialen Partnern</p> <p>Es besteht eine gute Zusammenarbeit mit sozialen Partnern, die ggf. festgeschrieben ist. Es ist allen Akteuren klar, dass man gemeinsam mehr erreichen kann. Für alle Akteure entsteht eine Win-Win-Situation.</p>	
<p>Maßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ➤ ➤ 	<p>Umsetzung</p>
<p>Aufgaben und Verantwortlichkeiten</p> <p>Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind intern und extern klar umrissen und verteilt. Ansprechpartner sind bekannt. Über Veränderungen wird zeitnah informiert.</p>	
<p>Maßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ➤ ➤ 	<p>Umsetzung</p>
<p>Reflexion und punktuelle Evaluation</p> <p>Eine ständige Reflexion und punktuelle Evaluation der umgesetzten Maßnahmen unterstützt dabei, hilfreiche Erkenntnisse zu formulieren und herauszufiltern, was langfristig dazu dient, dem Ziel näher zu kommen. Gleichzeitig wird ein Nachsteuern ermöglicht.</p>	
<p>Maßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ➤ ➤ 	<p>Umsetzung</p>
<p>Ggf. Unterstützung durch den Projektträger</p> <p>Handelt es sich um ein gefördertes Projekt, unterstützt der Projektträger insb. durch die Dokumentationspflicht und kritischen Nachfragen.</p>	
<p>Maßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ➤ ➤ 	<p>Umsetzung</p>

Info-Box 11: Sicherung der Nachhaltigkeit

4 Qualitätssicherung

Bei der Qualitätssicherung (QS) bzw. dem Qualitätsmanagement geht es darum, sicherzustellen, dass das Projekt die Bedürfnisse erfüllt, für die es durchgeführt wurde. Das umfasst die Qualitätsplanung (das Identifizieren der für das Projekt relevanten Qualitätsmerkmale), Durchführen der Qualitätssicherung durch verschiedene Prüfverfahren sowie die Durchführung der Qualitätslenkung, d.h. das Überwachen bestimmter Projektergebnisse, um Ursachen für nicht zufriedenstellende Leistungen beheben zu können. Dies

muss nicht zwingend in einem festgeschriebenen QS-System stattfinden, sollte aber flexibel und individuell mitgedacht und punktuell durchgeführt werden.

Als Prüfmittel eignen sich insbesondere qualitative Erhebungen durch Gespräche mit Mitarbeitern, Partnern und Mietern. Zudem bietet es sich an, Ergebnisse durch externe Partner reflektieren zu lassen, z.B. andere Wohnungsgenossenschaften/ Vermieter oder Verbände.



Durch das Zusammenlegen des Wohnzimmers und der Küche, entsteht ein offenes Wohngefühl sowie mehr Platz für Kommunikation.

Mögliche Qualitätsmerkmale können sein:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 	<p>Wohnen</p> <p>Möglichst barrierefreier Zugang zum Eingangsbereich bzw. zur Wohnung (wenn dann nur geringe Anzahl von Stufen bzw. Unterstützung durch einen 2. Handlauf/ Treppenlift)</p> <p>Möglichst viel Bewegungsspielraum im Treppenhaus und in der Wohnung</p> <p>Wohnungsanpassungen ermöglichen</p> <p>Beim Umzugsmanagement darauf achten, dass der Mieter (so gewollt) in einem vertrauten Stadtteil verbleibt</p> <p>Eigene Standards unter Bezug auf vorherrschende Normen entwickeln und regelmäßig anpassen</p> <p>Externe Experten einbeziehen</p> <p>Qualifizierungsmaßnahmen anbieten</p> <p>Bei neuen Sanierungen/ Neubauten vorab definierte Standards anwenden</p> <p>Beratungen zum Wohnen im Alter durchführen</p> <p>Mitbestimmung ermöglichen</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ 	<p>Pflege</p> <p>Externe Experten einbeziehen, insb. Bedarfe des Pflegepersonals erfassen</p> <p>Gesellschaftliche Hemmnisse abbauen durch z.B. Öffentlichkeitsarbeit</p> <p>Beratungen zur Beantragung von Pflegegraden anbieten; Ansprechpartner vermitteln</p> <p>Qualifizierungsmaßnahmen anbieten</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 	<p>Soziale Betreuung</p> <p>Informationsmaterial anbieten</p> <p>Beratungen durchführen</p> <p>Förderung sozialer Kontakte/ Integration durch aufsuchende Gespräche</p> <p>Durchführung von Gruppentreffen</p> <p>Unterstützung bei Konflikten</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ 	<p>Alltagsgestaltung</p> <p>Begegnungsräume (in Wohnortnähe) schaffen und mit Leben füllen</p> <p>Ehrenamtsgruppen (in Wohnortnähe) unterstützen</p> <p>Eine positive Einbindung in das Gemeinwesen ermöglichen</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 	<p>Organisationsentwicklung</p> <p>Geeignete Strukturen schaffen (z.B. regelmäßige Besprechungen)</p> <p>Weiterbildungsangebote für die Mitarbeiter (z.B. Sozialkompetenz)</p> <p>Anpassung der Kompetenzen in den Stellenprofilen</p> <p>Schaffung einer Mitarbeiter-Stelle</p> <p>Arbeitsteilige Organisation mit professionellen Beratungsstellen</p>

Info-Box 12: Mögliche Qualitätsmerkmale

Quellenverzeichnis

BBSR (Hrsg.) (2016): Bündnis für bezahlbares Wohnen und Bauen. Wohnungsgenossenschaften als Partner der Kommunen.

Dehne, Peter; Neubauer, Anja (2014): Ländliches Wohnen im Alter, aber wie? Facetten sorgender Gemeinschaften in Mecklenburg-Vorpommern und anderswo. In: Informationsdienst Altersfragen 41 (6).

Deutscher Bundestag: Drucksache 17/9369. Gesetzentwurf der Bundesregierung. Entwurf eines Gesetzes zur Neuausrichtung der Pflegeversicherung (Pflege-Neuausrichtungs-Gesetz - PNG), 23.04.2012.

Institut für Bauforschung e.V. (2014): Metastudie. Demografische Entwicklung und Wohnen im Alter. Auswertung ausgewählter wissenschaftlicher Studien unter besonderer Berücksichtigung des selbstgenutzten Wohneigentums. IFB 14559, 30.09.2014.

Landesbüro altengerechte quartiere.NRW: Mögliche Wohnformen im Alter: <http://www.aq-nrw.de/wohnformen.html> (24.11.2017).

TU Kaiserslautern (Hrsg.) (2009): Leere Räume? Monitoring und Prognose von Wohngebäudeleerständen im ländlichen Raum. Großes Studienprojekt.

Boxenverzeichnis

Info-Box 1: Initialfragen auf dem Weg zum alternativen Wohnkonzept.	8
Info-Box 2: Ermittlung von Handlungsbedarfen für die erfolgreiche Etablierung alternativer Wohnformen in der Vorbereitungsphase.	9
Info-Box 3: Beteiligte Akteure und ihre Aufgaben	10
Info-Box 4: Kostenpositionen	12
Info-Box 5: Beispielhafte Themen für Schulungen	13
Info-Box 6: Die Veranstaltungsreihe WGF-Spezial als Beispiel.	15
Info-Box 7: Hilfreiche Rahmenbedingungen	16
Info-Box 8 : Mögliche Argumente zur Ansprache von (potenziellen) Mietern	16
Info-Box 9: Mögliche Fragen von Netzwerkpartnern	16
Info-Box 10: mögliche Schritte zur Kooperation mit dem Netzwerkpartner	17
Info-Box 11: Sicherung der Nachhaltigkeit	19
Info-Box 12: Mögliche Qualitätsmerkmale	21

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Mögliche Wohnformen im Alter	5
Abbildung 2: Ablaufschema Entwicklung von Unterstützungs- und Beratungsangeboten.	11
Abbildung 3: Beispielhafte Darstellung von Bausteinen der Organisationsentwicklung	13
Abbildung 4: Instrumente für die Öffentlichkeitsarbeit und zur Bewusstseinsbildung	14
Abbildung 5: Ausschnitt aus den WGF-News 37. KW 2017	15

Impressum

Herausgeber:

Verband Sächsischer Wohnungsgenossenschaften e. V.
Antonstraße 37, 01097 Dresden
Telefon: 0351 807010
Telefax: 0351 8070160
E-Mail: verband@vswg.de
Internet: www.vswg.de
alter-leben.vswg.de
Facebook: www.facebook.com/VSWGGeV

Wohnungsgenossenschaft „Fortschritt“ Döbeln eG
Blumenstraße 71, 04720 Döbeln
Telefon: 03431 71920
Telefax: 03431 719260
E-Mail: infoservice@wgf-doebeln.de
Internet: www.wgf-doebeln.de

ATB Arbeit, Technik und Bildung gGmbH
Neefestraße 76, 09119 Chemnitz
Telefon: 0371 3695811
Telefax: 0371 3695825
E-Mail: info@atb-chemnitz.de
Internet: www.atb-chemnitz.de

Redaktion:

Alexandra Brylok
Verband Sächsischer Wohnungsgenossenschaften e. V.
Antonstraße 37, 01097 Dresden
Telefon: 0351 8070151
E-Mail: brylok@vswg.de

Katja Näther
Wohnungsgenossenschaft „Fortschritt“ Döbeln eG
Blumenstraße 71, 04720 Döbeln
Telefon: 03431 719227
E-Mail: katja.naether@wgf-doebeln.de

Kristin Goldberg
ATB Arbeit, Technik und Bildung gGmbH
Neefestraße 76, 09119 Chemnitz
Telefon: 0371 3695823
E-Mail: goldberg@atb-chemnitz.de

Autorinnen des Leitfadens:

Katja Näther (WGF Döbeln)
Philine Meyreiß, M.A. (ATB gGmbH)
Kristin Goldberg, M.A. (ATB gGmbH)

Bildnachweis:

Die Bilder und Grafiken gehören der WGF sowie der ATB.
Titel: © ClipDealer - stockbroker, S.6: © ClipDealer -
Rebmann, S.17: © fotolia - Robert Kneschke

Druck:

SAXOPRINT GmbH

© 2018

Das Werk einschließlich aller Abbildungen
ist urheberrechtlich geschützt.

