

# Netzwerk in der Nachbarschaft

Der Verein DEIN NACHBAR e.V. will das drohende Versorgungsproblem in der häuslichen Pflege durch ein ausgeklügeltes Ehrenamtsnetzwerk lösen. Damit das klappt, stehen nicht nur die Bedürfnisse der Hilfsbedürftigen, sondern auch die Wünsche der Helfer im Fokus.

Wer krank ist und ein Buch lesen will, kann es sich innerhalb von 24 Stunden nach Hause liefern lassen. Wer Unterstützung im Alltag benötigt, weil er alleine nicht mehr zurechtkommt, muss verschiedene Organisationen anrufen, um nach langer Wartezeit zu erfahren, dass keine freien Kapazitäten zur Verfügung stehen, er aber gerne auf die Warteliste gesetzt werden kann. So zeigt sich die aktuelle Versorgungssituation in vielen Gebieten Deutschlands. Der Münchner Verein DEIN NACHBAR will Abhilfe schaffen. Die Vision: der Aufbau eines deutschlandweiten, flächendeckenden Unterstützungsnetzwerks für ältere Menschen bis 2025 – mit eigenen Niederlassungen und gemeinsam mit Kooperationspartnern mit einheitlichem Qualitätsstandard. Mit seinem interdisziplinären Ansatz aus Pflege, Ehrenamt, Logistik und IT stellt der Verein zusammen mit Kooperationspartnern ein individuelles Leistungsangebot für hilfsbedürftige ältere Menschen zur Verfügung. Die Hilfesuchenden sollen vom Verein innerhalb von 24 Stunden Hilfe vermittelt bekommen – so schnell, wie ein Buch online bestellt und ausgeliefert ist.

Ob Begleit- und Besuchsdienste, Botengänge, die Versorgung demenziell Erkrankter, Unterstützung im Haushalt oder im Garten oder einfach nur ein Plausch bei Kaffee und Kuchen – die Angebote des Netzwerks sind vielfältig und richten sich nach dem Bedarf der Hilfesuchenden und den Möglichkeiten der Freiwilligen. Diese sind ausdrücklich nicht dafür da, pflegeri-

sche Tätigkeiten zu übernehmen. Hierfür werden Pflegefachkräfte vermittelt. Die Ehrenamtlichen erbringen Betreuungs- und Entlastungsleistungen, hauswirtschaftliche oder administrative Hilfen, sie bringen Zeit mit und sorgen so auch für eine soziale Teilhabe der Hilfebedürftigen.

## Schulung und Beratung für Ehrenamtliche

Nach zwei Jahren Vereinsarbeit in der Region München sind 300 Ehrenamtliche für DEIN NACHBAR tätig, der Altersdurchschnitt liegt bei 55 Jahren – von der 16-Jährigen bis zum 87-Jährigen sind alle Altersklassen vertreten. 200 der freiwilligen Helfer haben bereits eine Schulung zum Alltagsbegleiter durchlaufen – eine Voraussetzung für den Einsatz bei Menschen mit Pflegegrad. Es gibt auch Ehrenamtliche, die diese Tätigkeit nicht ausüben möchten und deshalb nur für gesündere Hilfsbedürftige tätig werden, bei ihnen liegt der Fokus meist auf hauswirtschaftlichen Hilfen.

Neben den Schulungen – die unter anderem die Themen Krankheitsbilder, Kommunikation, Situation pflegender Angehöriger, Demenzerkrankte, Entlastungsleistungen beinhalten – werden auch regelmäßig Fortbildungen angeboten. Hinzu kommen Fallbesprechungen, in denen sich die Ehrenamtlichen untereinander und mit Fachkräften austauschen und soziale Kontakte intensivieren können. Außerdem gibt es weitere, themenspezifische Veranstaltungen – zum Beispiel zum Thema Patientenverfügung – zu denen auch die Hilfsbedürftigen eingeladen sind. Die Schulungen und Fortbildungen für die ehrenamtlichen Helfer sind kostenfrei, die Veranstaltungen kosten fünf Euro pro Person. Beim Verein koordinieren, schulen und beraten fünf hauptamtliche Pflegefachkräfte in Teilzeit. Sie besetzen auch eine Hotline für die Ehrenamtlichen, falls sie spontan Beratung und Hilfe benötigen.

„Man lebt besser, man lebt wieder auf.“

Peter Zafouk, wird mehrmals wöchentlich vom Verein unterstützt

## Ehrenamt mit Gegenwert

Der Verein rechnet die Betreuungsstunden mit den Pflegekassen ab. Aber auch Selbstzahler haben die Möglichkeit, die Leistungen für 12,80 Euro pro Stunde in Anspruch zu nehmen. Die Ehrenamtlichen erhalten als steuerfreie Aufwandsentschädigung acht Euro pro Stunde (bis zu 2.400 Euro pro Jahr). Alternativ können sie sich die Stunden auf ein eigenes Punktekonto gutschreiben lassen und so mit der Zeit eine eigene Vorsorgesäule aufbauen. Etwa 90 Prozent der Ehrenamtlichen entscheiden sich jedoch für die monetäre Bezahlung. Gerade für Studierende, Arbeitslose oder Rentner kann dies ein willkommener Zuverdienst sein.

## Bilateraler Nasenfaktor

Dennoch steht natürlich die Freude am Einsatz und weniger der Verdienst im Fokus der ehrenamtlichen Tätigkeit. Und deshalb achtet der Verein auch auf den „bilateralen Nasenfaktor“ – das heißt, die Chemie zwischen Hilfesuchendem und Ehrenamtlichem muss stimmen. Hierfür werden die Klienten nach dem ersten Einsatz angerufen und nach ihrer Zufriedenheit mit dem Helfer gefragt: War er zuvorkommend und pünktlich, vernünftig gekleidet und sympathisch? Für das Qualitätsmanagement wird eine offizielle Bewertung erstellt, in die aber nur messbare Faktoren wie Pünktlichkeit oder Zuverlässigkeit eingehen. Bilateral bedeutet, dass natürlich auch der Ehrenamtliche gefragt wird, ob er sich in dem Haushalt des Pflegebedürftigen und mit ihm wohlfühlt hat. Wenn die Sympathie nicht stimmt, werden diese beiden Menschen nicht mehr füreinander ausgewählt.

## Prinzip: „Lust statt Last“

Die Freiwilligen werden auch nur für Einsätze angefragt, die auf ihr Profil passen. Bei einem persönlichen Vorstellungstermin geben sie an, für welche Tätigkeiten und in welchem Umfang sie zur Verfügung stehen und für welche nicht. Sie können die bevorzugten Ortschaften und auch bevorzugte Einsatzzeiten und den Stundenumfang angeben. All diese Angaben hinterlegen die Hauptamtlichen im Computersystem, das sicherstellt, dass die Ehrenamtlichen wirklich nur eine Arbeit angeboten bekommen, die sie auch gerne ausüben.

*„Durch die Schulung zum Alltagsbegleiter habe ich mehr Sicherheit im Umgang mit Erkrankten gewonnen und viel über Krankheitsbilder, Möglichkeiten der Unterstützung und sozialrechtliche Dinge gelernt.“*

*Lisa Kramer, ehrenamtliche Mitarbeiterin*

## App zur Effizienzsteigerung

Mittlerweile gibt es für die Helfer auch eine Smartphone-App: Die hauptamtliche Koordinatorin gibt hierfür den spezifizierten Bedarf eines hilfsbedürftigen Klienten in das Programm ein. Das System filtert nach den für den Einsatz geeigneten Helfern und benachrichtigt diese umgehend per Push-App. Die Helfer entscheiden dann selbst per Knopfdruck, ob sie den Auftrag annehmen oder ablehnen. Die Mitarbeiterin erhält so in kürzester Zeit nicht nur einen Überblick über die zur Verfügung stehenden Helfer, sondern auch Informationen über ihre Auslastung und ihre Bewertung. Wer ausgewählt wird und verbindlich zusagt, erhält umgehend eine Auftragsbestätigung mit allen notwendigen Daten sowie einen Vorschlag für den Vorstellungstermin. Die anderen Interessenten bekommen automatisch eine Absage. So wird den Klienten eine schnelle Rückmeldung garantiert und dem Verein werden zeitliche und personelle Ressourcen erspart. Durch das integrierte Auftragsmanagementsystem behalten die Koordinatoren auch bei tausenden von Einsätzen den Überblick und können diese effizient abwickeln.

## Nein sagen per Knopfdruck

Die softwarebasierte Helfersuche bietet den Ehrenamtlichen größtmögliche Entscheidungsfreiheit, wann, wo und wie sie tätig sein möchten, ohne dass sie mit Anfragen, die nicht auf ihr Profil passen, belästigt werden und sich für Absagen rechtfertigen müssen. Das ist gerade für Menschen wichtig, die nicht gut nein sagen können und sich damit auf Dauer überfordern. Auf der anderen Seite gibt es in der App auch die Möglichkeit, sich selbst etwas zu suchen, etwa wenn auf einmal ein freies Wochenende ansteht und der Helfer seine Zeit mit einem Einsatz nutzen will.

*„Initiativen wie diese benötigen wir in Deutschland  
für eine starke und zukunfts feste Pflege.“*

*Gesundheitsminister Hermann Gröhe über das Konzept DEIN NACHBAR e. V.*

### **Persönlicher Kontakt bleibt wichtig!**

Zurzeit nutzen etwa 180 Helfer die App, für die es auch Schulungen gibt. Diejenigen, die kein Smartphone haben oder die nicht mit der App arbeiten wollen, nutzen den SMS-Service. Die Koordinatorin erkennt im Programm auch, wer weder per App noch per SMS benachrichtigt werden will. Dieser kleine Anteil an Helfern erhält nach wie vor einen persönlichen Anruf. Auch der persönliche Kontakt zu allen anderen Ehrenamtlichen bleibt wichtig und wird trotz App weiterhin intensiv gepflegt. „Wir kennen alle ehrenamtlichen Helfer persönlich und können durch die App auf die individuellen Wünsche unserer Ehrenamtlichen und Klienten wesentlich besser und gezielter eingehen“, betont Katrin Ansorg, Leiterin des Helferkreises.

### **Teilhabe auch für Freiwillige**

Das stetig wachsende Netzwerk an Ehrenamtlichen funktioniert nur, wenn jeder das macht, was er machen will, und nur zu den Zeiten, die er bestimmt. Die Kunst ist es, dieses „Wünsch dir was“-Spiel zu organisieren. Wenn das funktioniert, bringen sich die Helfer sehr gerne ein. Natürlich hat das Ehrenamt auch immer einen Selbstzweck, zum Beispiel für Menschen, die eine neue Aufgabe suchen, die einsam sind oder ihren Job verloren haben. Mit seinem Helfernetzwerk engagiert sich der Verein für eine inklusive Gesellschaft – auch für die Helfer. Die Kunst besteht darin, diese sehr heterogene Helfergesellschaft zusammenzubringen. Wie bei dem jährlichen Heiligabend-Dinner, zu dem der Verein nicht nur die Hilfsbedürftigen, sondern vor allem die Helfer einlädt. Hier sitzt der Patentanwalt neben dem Hartz-IV-Empfänger. Das ist für beide Seiten bereichernd und sorgt für eine aktive Teilhabe am gesellschaftlichen Leben. ■

### **Kooperationspartner gesucht!**

DEIN NACHBAR e.V. wurde im Juli 2015 gegründet, 2016 im Rahmen des bundesweiten Wettbewerbs „Ausgezeichnete Orte im Land der Ideen“ als zukunftsweisendes Projekt prämiert, das Lösungswege für gegenwärtige und künftige Herausforderungen in der Versorgung der älteren Menschen schafft.

Heute ist das Pilotprojekt abgeschlossen: Die Prozesse sind effizient aufgestellt und werden durch moderne IT mit einem hohen Grad der Digitalisierung unterstützt. Der Verein mit seinen 200 geschulten Alltagsbegleitern und weiteren 100 ungeschulten Helfern wird nun überregional weiterwachsen und ist auf der Suche nach Kooperationspartnern, aus dem sozialen Bereich – Nachbarschaftshilfen, Malteser, DRK etc. –, die bereit sind, den Qualitätsanspruch an die Helfer und an die Servicezeiten mitzutragen. DEIN NACHBAR bietet für die Kooperationspartner auch Schulungen an, etwa in der Leitung und Organisation von Helferkreisen oder einer Fachstelle für pflegende Angehörige und unterstützt die Prozesse im logistischen Setup.

**[www.deinnachbar.de](http://www.deinnachbar.de)**

### **Autor**

**Thomas Oeben** ist Gründer und Vorsitzender von DEIN NACHBAR e. V. Seit 2015 verbindet der in der humanitären Hilfe erfahrene Betriebswirt und Logistikexperte sein Wissen aus der Welt der Logistik mit Pflege-Know-how und baut ein soziales Unterstützungsnetzwerk auf.