

# Soziales Unterstützungsnetzwerk in

Der mehrfach ausgezeichnete 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 zurecht kommt, 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 bereits die aktuelle Versorgungssituation, die sich aufgrund des demografischen Wandels in den nächsten Jahren noch erheblich zuspitzen wird. Der Münchner Verein DEIN NACHBAR will Abhilfe schaffen. Die Vision: der Aufbau eines überregionalen, flächendeckenden Unterstützungsnetzwerks für ältere Menschen, das Hilfsbedürftigen innerhalb von 24 Stunden individuelle Dienstleistungen vermittelt - so schnell wie ein Buch online bestellt und ausgeliefert ist. 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 und entlastet so auch pflegende Angehörige.

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 Netzwerkes sind vielfältig und richten sich nach dem Bedarf der Hilfesuchenden und den Möglichkeiten der Freiwilligen. Diese sind ausdrücklich nicht dafür da, pflegerische 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 drei Jahren Vereinsarbeit in der Region München sind über 300 Ehrenamtliche für Dein Nachbar tätig, der Altersdurchschnitt liegt bei 55 Jahren – von der 18-Jährigen bis zum 87-Jährigen sind alle Altersklassen vertreten. 240 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, Demenzzranke, Entlastungsleistungen beinhalten – werden auch re-

gelmäßig Fortbildungen angeboten. Hinzu kommen Fallbesprechungen, in denen sich die Ehrenamtlichen untereinander und mit Fachkräften austauschen und soziale Kontakte intensivieren können. Beim Verein koordinieren, schulen und beraten drei hauptamtliche Pflegefachkräfte. Sie besetzen auch eine Hotline für die Ehrenamtlichen, falls sie mal Unterstützung benötigen.

## Ehrenamt mit Gegenwert

Der Verein rechnet die Betreuungsstunden mit den Pflegekassen ab. Aber auch Selbstzahler haben die Möglichkeit, die Leistungen für 15,40 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.

## 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

**„Man lebt besser, man lebt wieder auf.“**

*Peter Zafouk, wird mehrmals wöchentlich vom Verein unterstützt*

18-Jährigen bis zum 87-Jährigen sind alle Altersklassen vertreten. 240 der freiwilligen Helfer haben bereits eine Schulung zum Alltagsbegleiter

# der Nachbarschaft

Hauptamtlichen im Computersystem, das sicherstellt, dass die Ehrenamtlichen wirklich nur eine Tätigkeit angeboten bekommen, die sie auch gerne ausüben.

## Eine App zur Effizienzsteigerung

Mittlerweile gibt es für die Helfer auch eine Smartphone-App: Der hauptamtliche Koordinator 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. Der Mitarbeiter 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 Auftragsmanagement-System behalten die Koordinatoren auch bei tausenden von Einsätzen den Überblick und können diese effizient abwickeln.

## „Nein-Sagen“ per Knopfdruck

Die Software-basierte 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.

## Persönlicher Kontakt bleibt wichtig!

Zurzeit nutzen etwa 230 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. Der Koordinator 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 Lucien Kleekamm, Leiter des Helferkreises.

## Teilhabe auch für die Freiwilligen

Das stetig wachsende Netzwerk an Ehrenamtlichen funktioniert nur, wenn sich jeder mit den Tätigkeiten in das System einbringt, die er auch gerne machen will und nur zu den Zeiten, die er bestimmt. Die Kunst ist es, ein so engmaschiges Netzwerk aufzubauen, dass trotz der Freiwilligkeit und der beschränkten Einsatzbereitschaft, den Klienten gegenüber ein jederzeit abrufbares, verbindliches Leistungsangebot erstellt werden kann. 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 – in der sich Menschen unterschiedlichster Rasse und Religion, mit unterschiedlicher sozialer Herkunft zusammenfinden und sich für eine bessere Nachbarschaft einsetzen.

## Pflegeberatung und -schulung auch im häuslichen Bereich

DEIN NACHBAR E.V. bietet auch eine Fachstelle für pflegende Angehörige an, die rund um das Thema Pflege, z.B. über Unterstützungsmöglichkeiten, Leistungsansprüchen etc. berät.

Auch schult der Verein pflegende Angehörige im häuslichen Bereich, so dass konkret auf die individuellen Bedürfnisse und Gegebenheiten vor Ort eingegangen werden kann.

## Der Autor

Thomas Oeben

... ist Gründungsmitglied 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 und der Digitalisierung und baut mit Pflegefachkräften und vielen ehrenamtlichen Helfern ein effizientes, soziales Unterstützungsnetzwerk auf.

## Helfer gesucht!

Heute ist das Pilotprojekt abgeschlossen; die Prozesse effizient aufgestellt und durch moderne IT mit einem hohen Grad der Digitalisierung unterstützt. Der Verein mit seinen 240 geschulten Alltagsbegleitern und weiteren 100 ungeschulten Helfern möchte sein Netzwerk weiter verdichten, um seinem Ziel, der Versorgung innerhalb von 24 Stunden näher zu kommen. Gesucht werden Menschen, die bereit sind, hilfsbedürftige ältere Menschen im Alltag mit ein paar Stunden im Monat oder einen Mitgliedsbeitrag von € 50,- pro Jahr zu unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter [www.deinnachbar.de](http://www.deinnachbar.de)

DEIN NACHBAR e.V.

Thomas Oeben

Dr. Christoph Klein

Agnes-Bernauer-Str. 90, 80687 München-Laim  
Telefon: 089/96 040 400  
[info@deinnachbar.de](mailto:info@deinnachbar.de)  
[www.deinnachbar.de](http://www.deinnachbar.de)

