

BEST PRACTISE

»SALUTO« – PFLEGEDIENSTE ENTWICKELN SPEZIELLES ANGEBOT FÜR DIE BREMER WOHNUNGSWIRTSCHAFT

1. Worum geht es?

Der Bremer Pflegedienst und der Sozial- und Pflegedienst vacances haben ein Dienstleistungsprodukt für Bremens größte Wohnungsgesellschaft, die GEWOBA, entwickelt, das über die ambulante Pflege hinaus geht und die gesundheitliche Prävention in den Vordergrund stellt. »saluto« heißt das neue Produkt für die GEWOBA-Mieter. Die Leistungen von »saluto« sind: ambulantes Case Management, Organisation von Service- und Gesundheitsleistungen sowie die 24-Stunden-Erreichbarkeit über eine spezielle Servicekarte. Die Leistungen von »saluto« sind dabei in ganz Bremen verfügbar.

2. Was ist neu daran?

Die beiden Pflegedienste haben für »saluto« eine eigene Firma gegründet, die »mein zuhause« GmbH. Diese erbringt vor allem präventive und gesundheitsfördernde Dienstleistungen und stellt eine Schnittstelle zur Wohnungswirtschaft dar. In einer Koordinierungsstelle wird beraten und zu qualitätsgeprüften Kooperationspartnern im Stadtteil vermittelt. Dies geschieht mit Hilfe einer speziell entwickelten Software und eines mit dem Land Bremen abgestimmten Datenschutzverfahren. Für GEWOBA-Mieter ist die Beratung und Vermittlung von Hilfen kostenlos.

3. Für wen ist es besonders interessant?

Sowohl für Pflegedienste, die neue Geschäftsmodelle erproben wollen, als auch für Wohnungsgesellschaften und deren Mieter.

4. Welche Voraussetzungen müssen erfüllt werden?

Die Akteure – vor allem die Pflegedienste – müssen am Markt und in der Region bekannt sein. Vernetzungskompetenz ist Bedingung.

5. Welche Gefahren gibt es?

Unternehmerische Risikobereitschaft sollte vorhanden sein. Der Geschäftsidee liegen keine Verträge/ Vereinbarungen nach dem SGB zugrunde.

6. Was hat es gebracht, was soll erreicht werden?

»saluto« ist seit März 2010 am Markt. Das noch bis Oktober 2010 geförderte Projekt wird sich durch eine eigene Refinanzierung verstetigen. Durch ein breites Angebot von niedrigschwelligen Leistungen (Veranstaltungen, Reisen, Hilfen in fast jeder Lebenslage) sollen möglichst viele Kunden gewonnen werden. Die »mein zuhause« GmbH bietet zudem das im Pilotprojekt unter wissenschaftlicher Begleitung gewonnene Know-how als Konzept mit begleitender Beratung und Schulung für Pflegedienste und Wohnungswirtschaft in ganz Deutschland an.

Von
Susanne Sünderkamp und Jürgen
Weemeyer, »saluto« Bremen

DER BEDARF

Bremens größte Wohnungsgesellschaft, die GEWOBA, vermietet 40.000 Wohnungen im Land Bremen. Die Hälfte der Mieter ist älter als 50 Jahre, 34% sind über 60 und mehr als 20% über 70 Jahre. Die älteren Mieter der GEWOBA erhalten durch »saluto« kostenlos Dienstleistungen vermittelt. So soll sichergestellt werden, dass die Mieter auch mit größeren gesundheitlichen Einschränkungen in ihrer Wohnung bleiben können.

Unterstrichen wird der Bedarf durch die Auszeichnungen. Das Projekt gehört zu einem der vier ausgezeichneten Sieger-Projekte des Ideenwettbewerbs „Gesund und selbständig zu Hause leben“, den die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH gemeinsam mit der Bremer Gesundheits-senatorin im April 2009 ausgezeichnet hat. Die WFB unterstützen das Vorhaben aus Mitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) noch bis Ende Oktober 2010.

Eine weitere Auszeichnung erhielt das Projekt im Wettbewerb „Orte Mit Zukunft - Nicht Ohne Netzwerke“ des Bremer Senators für Umwelt, Bau, Verkehr und Europa und des Kommunalverbands Niedersachsen Bremen e.V. im November 2009.

WISSENSCHAFTLICHE ANALYSE

Das Institut für Public Health und Pflegeforschung (ipp) an der Universität Bremen begleitet das Projekt wissenschaftlich. In einer wissenschaftlichen Studie, die im Sommer 2009 durch das ipp unter Leitung von Professor Dr. Stefan Görres durchgeführt wurde, fand eine Bedarfserhebung unter den Mietern der GEWOBA statt. Dabei befragten die Wissenschaftler Mieter der Bremer Wohnungsgesellschaft nach ihrer aktuellen Situation und ihren Bedürf-

nissen. Demnach führten vor allem akute komplexe Einschnitte wie Krankenhausaufenthalte zu einer Überforderung. Über Unterstützungsmöglichkeiten wussten viele Befragte zu dem Zeitpunkt kaum Bescheid. Insgesamt wünschte sich die Mehrheit ein individuelles Angebot von Hilfsmitteln, Dienstleistungen und Unterstützung bei Antragsstellungen. Dabei äußerten sie auch den Wunsch nach Koordinierung, Terminierung und Organisation der Maßnahmen. Die Weiterversorgung zu Hause mit ambulanten Maßnahmen hat für viele Befragte Vorrang vor einer stationären Unterbringung in einer Senioreneinrichtung.

»saluto«

Auf diesen Bedarf haben die beiden Bremer Pflegedienste reagiert und ihr Projekt ins Leben gerufen. »saluto« heißt Gesundheit und Wohlbefinden. Und weil dies zum höchsten Gut zählt, haben der Bremer Pflegedienst GmbH und der mobile Sozial- und Pflegedienst vacances GmbH ihre Leistungen so benannt.

Herzstück von »saluto« ist die kundenorientierte Koordinierungsstelle, in der die Bedürfnisse der Mieter mit kooperierenden Dienstleistern und Anbietern im Quartier aufeinander abgestimmt werden.

Mit dieser Rund-um-Versorgung stehen den älteren Mietern der GEWOBA alle benötigten Leistungen aus einer Hand zur Verfügung. Hierzu zählen neben Haushaltsdiensten, Sanitätshäusern oder Ärzten auch gesundheitsfördernde und präventive Maßnahmen beispielsweise im Bereich Ernährung oder Bewegung.

Die Leistungen im Überblick:

- Beratung
- Vermittlung, Koordinierung, Organisation
- Servicekarte mit 24 Stunden Erreichbarkeit
- enge Zusammenarbeit mit den GEWOBA-Serviceberatern
- Preisvorteile für GEWOBA-Kunden



SERVICEKARTE

Mit der Servicekarte für einmalig 5 Euro hinterlegt der »saluto« - Kunde Daten für den Notfall und erhält Zugang zu der 24 Stunden Erreichbarkeit.

SOFTWARE UND DATENSCHUTZ

Die Koordinierungsstelle berät und vermittelt zu wohnortnahen, qualitätsgeprüften Kooperationspartnern. Wichtig dabei: das Datenschutzkonzept wurde mit der Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit abgestimmt. Der Berater nimmt – sofern der Mieter dies wünscht – in der Zentrale alle wichtigen Informationen und Kundenanfragen auf. Die speziell entwickelte Software hilft, den Bedarf der Mieter mit dem Angebot von ausgewählten Partnerunternehmen zusammen zu führen. Dabei übernimmt die Koordinierungsstelle mit Unterstützung des internetbasierten Systems nicht nur die Datenverwaltung, sondern auch bei der Entscheidung über geeignete präventive Versorgungsmöglichkeiten. So werden Kunden, bei denen z.B. Diabetes bekannt ist, etwa Insulinschulungen in der Apotheke um die Ecke, ein Augenarzt in der Nähe oder eine mobile Fußpflegerin empfohlen. Durch das System einer standardisierten Befragung werden dem älteren Kunden Angebote und Leistungen vermittelt, zu denen er bislang nur schwer Zugang hatte. Für häufig vorkommende Bedürfnisse gibt es zudem speziell zusammengestellte Servicepakete.

FINANZIERUNG

Die Finanzierung des Produktes »saluto« steht auf mehreren Säulen: von der Wirtschaftsförderung Bremen (WfB) konnten Projektmittel eingeworben werden, die Wohnungsgesellschaft GEWOBA stellt Mittel zur Verfügung und die beiden Pflegedienste „Bremer Pflegedienst“ und vacances“ als Inhaber der neu gegründeten Firma »mein zuhause« GmbH statten »saluto« mit Eigenmitteln aus. Für den Herbst

sind Verhandlungen v.a. mit der GEWOBA über die künftigen Finanzierungsmodalitäten geplant. Ziel ist es, eine solide Basis durch mehrere größere Kooperationspartner zu schaffen.

Die beiden Pflegedienste wollen mit der neuen Firma und den daraus entstehenden Projekten und Produkten neue innovative Arbeitsfelder entwickeln und erkunden. Durch den niedrigschwelligen Handlungsansatz und die zahlreichen Aktivitäten in den Stadtteilen wird der Zugang zu anderen Kundengruppen (z.B. Mieter in Wohnanlagen) ermöglicht.

DIE PRAXIS, BEISPIEL 1: BEGLEITUNG NACH KRANKENHAUSAUFENTHALT

Frau B. ist 78 Jahre alt und lebt allein in einer Wohnung der GEWOBA. Krankheitsbedingt muss sie zur stationären Behandlung in ein Bremer Krankenhaus. Für den Entlassungstag benötigt Frau B. eine Einkaufshilfe, am Folgetag muss sie ihren Hausarzt aufsuchen und die Pflegestufe beantragen. Die Case Managerin des Krankenhauses bereitet die ersten notwendigen Schritte vor und vermittelt zu »saluto«. Der Mitarbeiter organisiert die gewünschten Hilfen, kauft ein, unterstützt beim Ausfüllen der Anträge, erklärt die Aufgaben von Krankenkasse und Pflegekasse.

In Absprache mit dem Servicemanagement der GEWOBA berät er Frau B. über mögliche Hilfsmittel und Hilfeleistungen, die ein eigenständiges Leben in den vier Wänden trotz Gehbehinderung weiter ermöglichen, hilft bei der Organisation eines Rollators und kleineren Maßnahmen im Sanitärbereich.

Da Frau B. in einer relativ großen Wohnung in der 3. Etage wohnt und das Haus keinen Fahrstuhl hat, überlegt sie, in eine stationäre Einrichtung zu ziehen. Mit der GEWOBA wird besprochen, dass Frau B. bei nächster Gelegenheit eine Wohnung

im Erdgeschoss beziehen kann und ihren Stadtteil dadurch nicht verlassen muss.

Frau B. hat jetzt bei »saluto« eine Servicenummer, sie ruft bei Fragen und Unklarheiten an und bespricht alles mit dem Berater. Sie fühlt sich nicht mehr alleingelassen und weiß, dass sie bei Bedarf sofortige Unterstützung erhält.

DIE PRAXIS, BEISPIEL 2: WIE GEHT ES NACH DER REHA WEITER?

Frau N. hat mit 60 Jahren einen mittelschweren Schlaganfall erlitten. Sie soll nach einer sechsmonatigen Rehabilitation in einer 200 Kilometer weit entfernten Klinik wieder in ihre Wohnung zurückkehren. Ihr Ehemann hat sie in den vergangenen Monaten über längere Zeit in der Reha begleitet, hat Pflegetechniken erlernt und ist hochmotiviert, seiner Frau zuhause zur Seite zu stehen. Jetzt gilt es, die Heimkehr der Ehefrau frühzeitig vorzubereiten und dann kontinuierlich zu begleiten. Es gibt viele Probleme zu bewältigen: Herr N. benötigt eine Betreuung des Hundes, Frau N. kann kaum sprechen, hat Probleme bei der Nahrungsaufnahme, kann kaum laufen. Darüber hinaus hat das Ehepaar keinen großen finanziellen Spielraum.

Bei einem Hausbesuch wird festgestellt, die im 1. Stock liegende Wohnung zahlreiche Barrieren aufweist. Es werden Haltegriffe benötigt, im Treppenhaus fehlt ein zweiter Handlauf, es müssen diverse Pflege- und Hilfsmittel beantragt und organisiert werden (Rollstuhl, Duschsitz, Bettaufgabe). Mit Herrn N. wird das künftige Pflege-Szenario besprochen, ein mögliches Hilfenetz aus Angehörigen, Freunden, Nachbarn, professionellen Dienste, Selbsthilfegruppe und Fahrdienst zusammengestellt. Auch über die Leistungen der Pflegeversicherung wird beraten, die Kosten abgeklärt und bei der Beantragung der Pflegestufe unterstützt. Herr und Frau N. fühlen sich nun viel sicherer und haben die Hoffnung, die neue Situation gut meistern zu können.

INTERESSE?

Die »mein zuhause« GmbH bietet das im Pilotprojekt unter wissenschaftlicher Begleitung gewonnene Know-how für Pflegedienste und Wohnungswirtschaft in ganz Deutschland an. Einrichtungen, die Interesse an dem Konzept und seiner Umsetzung haben, können sich hierzu an das Team von »mein zuhause« wenden.

Kontakt:

**»mein zuhause«
Hollerallee 13, 28203 Bremen
Tel. 0421-69 64 88 80**

Internet: www.mein-zuhause.info

Die Autoren

**Susanne Sünderkamp
(Dipl. Pflegewirtin)**

**Jürgen Weemeyer
(Dipl. Gerontologe)**

**Projektleitung und Casemanager bei
»mein zuhause«**

