

EVALUATION DER UMSETZUNG DER BERLINER HAUSBESUCHE (BHB) IN SIEBEN BEZIRKLICHEN MODELLREGIONEN

Abschlussbericht





Herausgeber: Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege

Redaktion und Gestaltung: Ramboll Management Consulting

Redaktionsschluss: September 2023

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Quellenangabe gestattet.

Homepage: [Webseite der Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege](https://www.berlin.de/sen/wgp/)
(<https://www.berlin.de/sen/wgp/>)

Autoren und Autorinnen:

Alina Berger

Dr. Christiane Fischer-Münnich

Esther Sophie Kluba

Moritz Mühleib



Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	5
2	Evaluationsgegenstand	7
3	Vorgehen der Evaluation	13
4	Ergebnisse zur Etablierung des Modellprojektes	16
4.1	Schulung und Einarbeitung	16
4.2	Lotsentätigkeit	19
4.3	Netzwerkarbeit und Verankerung in den Modellregionen	24
4.4	Zusammenarbeit der projektinternen Akteure und Akteurinnen sowie Aufgabenteilung	30
4.5	Resümee	33
5	Ergebnisse zur Inanspruchnahme der Berliner Hausbesuche (BHB)	35
5.1	Inanspruchnahme der BHB	37
5.2	Nutzer und Nutzerinnen	41
5.3	Zugangswege zur Zielgruppe	44
5.4	Inhalte der Gespräche	51
5.5	Resümee	55
6	Ergebnisse zum Nutzen der Berliner Hausbesuche	58
6.1	Erwartungen und Bewertung der Gespräche aus Sicht der Besuchten	58
6.2	Nutzen und Wirkung der BHB aus Sicht der Besuchten	61



6.3 Nutzen und Wirkung der BHB aus Sicht der projektinternen Akteure und Akteurinnen	67
6.4 Bewertung der BHB und Herausforderungen aus Sicht projektexterner Akteure und Akteurinnen	72
6.5 Resümee	74
7 Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen	76



Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Methodisches Vorgehen in den beiden Evaluationsphasen analog zu den beiden Modellphasen der BHB	14
Abbildung 2: Durchgeführte Gespräche insgesamt im zeitlichen Verlauf	37
Abbildung 3: Ort beziehungsweise Format der durchgeführten Gespräche	39
Abbildung 4: Anteil der Gespräche mit Folgekontakten	40
Abbildung 5: Nutzer und Nutzerinnen nach Altersgruppen	42
Abbildung 6: Haushaltgröße der Nutzer und Nutzerinnen	43
Abbildung 7: Familienstand der Nutzer und Nutzerinnen	43
Abbildung 8: Besuchte Personen nach Zugangswegen, über die sie erreicht wurden, und Modellregionen	45
Abbildung 9: Bewertung des Anschreibens durch die Besuchten (zweite Modellphase)	47
Abbildung 10: Relevante Themenfelder in den Informationsgesprächen nach Häufigkeit	52
Abbildung 11: Relevanz ausgewählter Themenbereiche nach Altersgruppen	53
Abbildung 12: Relevanz des Themas Einsamkeit in den Gesprächen	54
Abbildung 13: Bewertung des Informationsgesprächs durch die Besuchten (zweite Modellphase)	60
Abbildung 14: Bewertung des Nutzens der BHB durch die Besuchten kurz nach dem Besuch (zweite Modellphase)	63
Abbildung 15: Angebote, welche Besuchte in Anspruch nehmen wollen, nach Themen (zweite Modellphase)	65
Abbildung 16: Bewertung des Nutzens der BHB durch die Besuchten mit länger zurückliegendem Besuch (erste und zweite Modellphase)	66



1 Einführung

Mit den Berliner Hausbesuchen (BHB) erprobt das Land Berlin seit zwei Jahren erstmals ein „berlinspezifisches“¹ Angebot Präventiver Hausbesuche. Mit diesem Angebot bieten qualifizierte Fachkräfte mit Erfahrungen in der Sozialarbeit oder im Gesundheits- und Pflegebereich Berliner Senioren und Seniorinnen Informations- und Vermittlungsgespräche zu Themen rund um das Leben im Alter an. Die den BHB zugrunde liegende „Berlinspezifische Konzeption Präventiver Hausbesuche“ wurde zuvor unter breiter Beteiligung von Zielgruppenvertretungen, fachlichen Experten und Expertinnen zum Thema Alter sowie politischen und zivilgesellschaftlichen Akteuren und Akteurinnen erarbeitet.² Von Mai 2021 bis Juli 2022 wurden die BHB auf Grundlage dieser Konzeption modellhaft zunächst in einer ersten Modellphase in zwei Bezirksregionen erprobt. Von August 2022 bis September 2023 folgte eine zweite Modellphase, in der das Projekt um fünf weitere Modellregionen erweitert wurde.

Bereits die erste Modellphase wurde durch eine wissenschaftliche Begleitung flankiert, deren Ergebnisse und Handlungsempfehlungen in einem unveröffentlichten Evaluationsbericht zusammengefasst wurden. Der Bericht wurde politischen Entscheidungsträgern und Entscheidungsträgerinnen sowie den umsetzenden Akteuren und Akteurinnen zugänglich gemacht, um ihnen eine evidenzbasierte Entscheidungsgrundlage für die Prozessoptimierung innerhalb des Projekts und die Ausweitung auf weitere Modellregionen in einer zweiten Erprobungsphase an die Hand zu geben.

Der vorliegende Bericht präsentiert die Resultate der wissenschaftlichen Begleitung dieser zweiten Modellphase der BHB, die zwischen November 2022 und September 2023 durchgeführt wurde. Dabei soll der Bericht, soweit möglich, die gesamte Entwicklung des Projekts nachzeichnen. Deshalb bezieht er an geeigneten Stellen Ergebnisse aus der ersten Evaluationsphase in die Analyse mit ein. Die Ausführungen sollen einerseits der

¹ Berlinspezifisch heißt, dass das Angebot den Rahmenbedingungen einer vielfältigen und multikulturellen Großstadt und ihren Spezifika Rechnung tragen sollte.

² Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung (2021): Berliner Hausbesuch. Eine berlinspezifische Konzeption Präventiver Hausbesuche. [PDF - Berliner Hausbesuch. Eine berlinspezifische Konzeption Präventiver Hausbesuche.](#)

(https://www.berlin.de/sen/pflege/_assets/service/publikationen/grundlagen/80plus/berliner_hausbesuch_jan_2021.pdf)



interessierten Öffentlichkeit die Genese der BHB transparent machen und andererseits Entscheidungsträgern und Entscheidungsträgerinnen Handlungsempfehlungen für eine perspektivische Ausweitung und Verstärkung des Angebots liefern.

Der Evaluationsbericht ist wie folgt aufgebaut:

- Kapitel 2 stellt das Projekt der BHB und somit den Evaluationsgegenstand vor.
- Kapitel 3 skizziert das Vorgehen der Evaluation der zweiten Modellphase.
- In Kapitel 4 werden die zentralen Erkenntnisse aus den Befragungen interner und externer Akteure und Akteurinnen bezüglich der Umsetzung des Projekts in den beiden Modellphasen dargestellt.
- Die Ergebnisse zum Zugang, zur Inanspruchnahme und den Merkmalen der Nutzer und Nutzerinnen des BHB werden in Kapitel 0 erläutert.
- Kapitel 6 präsentiert die Ergebnisse der Nutzerbefragungen und liefert einen Einblick in die Bewertung und den Nutzen des BHB aus Sicht der Zielgruppe.
- In Kapitel 7 werden auf Basis der vorangegangenen Ausführungen zentrale Schlussfolgerungen gezogen und Handlungsempfehlungen formuliert.



2 Evaluationsgegenstand

Gegenstand der Evaluation sind die BHB und hier insbesondere deren zweite Modellphase von August 2022 bis September 2023. Das Angebot wurde in sieben bezirklichen Modellregionen Berlins erprobt. Nach den Richtlinien der Regierungspolitik 2023 bis 2026 soll das Angebot nach der Modellphase fortgeführt werden.³ Im Rahmen einer summativen Wirkungskontrolle analysierte die Evaluation die Zielgruppe des Angebots, relevante Zugangswege, die Entwicklung der Inanspruchnahme sowie die Bewertung der BHB durch die Zielgruppe und den Nutzen, den diese aus den Informationsgesprächen ziehen. Darüber hinaus wurden die projektinterne Organisationsstruktur und die Zusammenarbeit der umsetzenden Akteure und Akteurinnen untersucht. Im Folgenden wird zunächst ein kurzer Überblick über die Entstehung der BHB und die Entwicklungen im Projekt in den beiden Modellphasen gegeben.

Die durchschnittliche Lebenserwartung der Menschen in Deutschland ist in den letzten Jahren konstant angestiegen.⁴ Immer mehr Menschen erreichen ein hohes Alter, in dem sie sich dank der verbesserten medizinischen Versorgung und dem Trend zu gesünderen Lebensstilen häufig noch einer guten Gesundheit erfreuen, lange in den eigenen vier Wänden leben und aktiv am gesellschaftlichen Leben teilhaben können.

Um diese Entwicklung in Berlin zu fördern, hat die damalige Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung – inzwischen Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege (SenWGP) – 2020 mit der Konzeption eines berlinspezifischen Angebots präventiver Hausbesuche den Anstoß für ein niedrigschwelliges, aufsuchendes und präventives Informationsangebot für ältere Berliner und Berlinerinnen gegeben, wie es auch schon in anderen Ländern und Kommunen erfolgreich erprobt und angewendet wird.⁵ Zur Zielsetzung heißt es in der Konzeption:

³ [Richtlinien der Regierungspolitik 2023-2026](https://www.berlin.de/rbmskzl/politik/senat/richtlinien-der-politik/). (<https://www.berlin.de/rbmskzl/politik/senat/richtlinien-der-politik/>)

⁴ [Statistisches Bundesamt \(2023\): Lebenserwartung und Sterblichkeit](https://www.destatis.de/DE/Themen/Querschnitt/Demografischer-Wandel/Aspekte/demografie-lebenserwartung.html). (<https://www.destatis.de/DE/Themen/Querschnitt/Demografischer-Wandel/Aspekte/demografie-lebenserwartung.html>)

⁵ Beispielsweise mit den präventiven Hausbesuchen für ältere Münchnerinnen und Münchner, dem Modellprojekt PräSenZ in Baden-Württemberg, dem Hamburger Hausbesuch für Seniorinnen und Senioren oder dem Projekt Gemeindegewest plus in Rheinland-Pfalz



„Mit dem berlinspezifischen Präventiven Hausbesuch soll ein ergänzendes, niedrigschwelliges und zugehendes Angebot aufgebaut werden, welches

- eine Lotsenfunktion in der breiten Angebotslandschaft Berlins übernimmt, ältere Menschen informiert und Orientierung bietet,
- den Abbau von Zugangsbarrieren fördert und eine Brückenfunktion zu bestehenden Angebotsstrukturen in den Bezirken übernimmt,
- frühzeitig zur Gesunderhaltung, Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft und zum Erhalt der selbstständigen Lebensführung älterer Menschen beitragen soll,
- Isolation und den Eintritt von Pflegebedürftigkeit hinauszögert beziehungsweise vermeidet
- und Bedarfe älterer Menschen sowie Lücken in der Angebotsstruktur für die Sozial- und Gesundheitsplanung im Bezirk identifizieren kann.“⁶

Das Modellprojekt wird seit April 2021 seitens des Landes Berlin beziehungsweise der damaligen SenGPG finanziert und gesteuert. Mit der Umsetzung der BHB sollte gemäß der Konzeption ein berlinweit einheitlicher Dienstleister betraut werden. Nach einem öffentlichen Ausschreibungsverfahren wurde der Malteser Hilfsdienst e. V. (nachfolgend: Dienstleister) beauftragt. Mit Beginn des Projekts wurde „Berliner Hausbesuche“ (BHB) als offizieller Angebotsname etabliert. Die Fachkräfte der BHB werden Lotsen und Lotsinnen genannt. Die Umsetzung der ersten Modellphase erfolgte in Kooperation mit den jeweiligen Bezirksämtern zunächst in zwei ausgewählten Modellregionen in den Bezirken Charlottenburg-Wilmersdorf (CHB) und Lichtenberg (LB). Entsprechend der Konzeption wurden auf Bezirksebene aufgrund ihrer lokalen Kenntnisse und Kontakte Altenhilfe- und Geriatriekoordinatoren (AGK) als bezirkliche Ansprech- und Kooperationspersonen eingebunden. Die Auswahl der spezifischen Modellregionen innerhalb der identifizierten Bezirke oblag den Bezirken. Sie orientierten sich dabei an statistischen Daten der Raum- und Sozialstruktur sowie dem vorhandenen Angebots- und Akteursnetzwerk, um Regionen mit einem möglichst hohen Bedarf für ein aufsuchendes Informationsangebot wie die BHB auszuwählen. Indikatoren, die für die Auswahl ausgewertet wurden, waren unter anderem Folgende:

⁶ Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung (2021): Berliner Hausbesuch. Eine berlinspezifische Konzeption Präventiver Hausbesuche. Seite 5f. [PDF - Berliner Hausbesuch. Eine berlinspezifische Konzeption Präventiver Hausbesuche.](#)

(https://www.berlin.de/sen/pflege/_assets/service/publikationen/grundlagen/80plus/berliner_hausbesuch_jan_2021.pdf)



- Altersdurchschnitt
- Anzahl der Menschen im Alter von 70+
- Altenquotient
- Anteil der Einpersonenhaushalte im Alter von 65+ in Prozent
- Anzahl/Anteil Menschen mit Migrationshintergrund im Alter von 65+
- Armutsquote
- Anzahl der Empfänger und Empfängerinnen von Grundsicherung im Alter von 65+

In CHB wurde schließlich der Stadtteil Charlottenburg-Nord und in LB Neu-Hohenschönhausen Nord ausgewählt, um die „Berlinspezifische Konzeption Präventiver Hausbesuche“ in Form der BHB umzusetzen.

Entsprechend erhielten in den beiden Modellregionen alle Senioren und Seniorinnen anlässlich ihres 70. Geburtstags ein Schreiben ihres Bezirksstadtrates, in dem sie über das Angebot der BHB informiert wurden und ihnen ein persönliches Gespräch in der eigenen Wohnung oder an einem Ort ihrer Wahl angeboten wurde. Die Empfänger und Empfängerinnen konnten daraufhin bei Interesse einen Termin mit den Lotsen und Lotsinnen des Dienstleisters vereinbaren. Pro Modellregion wurden je zwei hauptamtliche, beruflich vorqualifizierte und zu Beginn des Projekts geschulte Fachkräfte als Lotsen und Lotsinnen eingestellt. In den Gesprächen identifizieren die Lotsen und Lotsinnen gemeinsam mit den besuchten Personen (im weiteren auch Besuchte genannt) deren aktuelle und mögliche zukünftige Bedarfe, informieren über die vielfältige, lokale Angebotslandschaft für das Leben im Alter und vermitteln auf Wunsch direkt an passende Freizeit-, Beratungs- und Unterstützungsangebote. Die thematische Bandbreite erstreckt sich dabei von Gesundheitsprävention über Veranstaltungsangebote, politisches und ehrenamtliches Engagement, altersgerechte Wohnraumgestaltung bis hin zu pflegerischen Beratungs- und Unterstützungsangeboten. In der Regel sind die Informationsgespräche als Gespräche in der Häuslichkeit der Nutzer und Nutzerinnen geplant. Auf deren Wunsch können sie aber auch telefonisch oder in Präsenz an einem anderen Ort stattfinden. Die Besuche werden in einem eigens für die BHB entwickelten Dokumentationssystem dokumentiert. Dabei werden anonymisiert unter anderem Merkmale der Besuchten wie Alter, Geschlecht und Migrationshintergrund festgehalten sowie Eckdaten zum Gespräch wie Dauer und relevante Gesprächsthemen. Dadurch soll einerseits ein Monitoring des BHB-Projekts ermöglicht werden, zum anderen sollen aber auch Informationen zu den Bedarfen älterer Menschen in den Modellregionen gesammelt



werden, die perspektivisch von Entscheidungsträgern und Entscheidungsträgerinnen in Politik und Verwaltung genutzt werden können.

Zur Koordinierung des Modellprojektes wurde schon zu Beginn der ersten Modellphase entsprechend der Konzeption ein Steuerungsgremium unter Leitung der damaligen Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung eingerichtet. Hier tauschen sich Senatsverwaltung, die bezirklichen Kooperationspartner und Kooperationspartnerinnen und der Dienstleister regelmäßig zur Umsetzung des Angebots aus. Die Evaluation präsentierte in diesem Gremium begleitend aktuelle Evaluationsergebnisse und validierte sie gemeinsam mit diesen Akteuren und Akteurinnen. Darüber hinaus wurde ein Fachbeirat einberufen, der das Geschehen in und um das Projekt in regelmäßigen Abständen mit den umsetzenden Akteuren und Akteurinnen reflektierte. Diesem gehören Vertreter und Vertreterinnen des Landes- und bezirklichen Seniorenbeirats, der gerontologischen Forschung, der Selbsthilfe, der interkulturellen Öffnung der Altenhilfe, der LSBTI*, der Gesundheitsförderung und Prävention, der Pflegestützpunkte sowie der SenWGP an.

Im Anschluss an die erste Modellphase wurde das Projekt ab August 2022 im Rahmen einer zweiten Modellphase erweitert und mit fünf zusätzlichen Bezirksregionen auf insgesamt sieben Modellregionen ausgeweitet. Auch hier erfolgte die Auswahl der zusätzlichen Regionen in Kooperation mit den Bezirken und auf Basis der Indikatoren, die bereits in der ersten Phase herangezogen wurden. Die Personalstruktur der ersten Phase wurde in den fünf hinzugekommenen Regionen fortgeführt, sodass hier ebenfalls jeweils zwei hauptamtliche Lotsen beziehungsweise Lotsinnen eingestellt wurden.⁷ Die fünf hinzugekommenen Modellregionen sind

- Lankwitz im Bezirk Steglitz-Zehlendorf (SZ)
- Mariendorf Nord im Bezirk Tempelhof-Schöneberg (TS)
- Allende-Viertel im Bezirk Treptow-Köpenick (TK)
- Schleipfuhl, Kaulsdorf-Nord und Mahlsdorf-Nord im Bezirk Marzahn-Hellersdorf (MH)
- Lettekiez im Bezirk Reinickendorf (RD)

⁷ Da die Personalfindung in einigen Regionen länger dauerte als in anderen, wurden die Lotsen und Lotsinnen teilweise zu unterschiedlichen Zeitpunkten eingestellt.



In der zweiten Modellphase wurde durch den Dienstleister eine Projektleitung eingestellt, womit einer der Handlungsempfehlungen aus der Evaluation der ersten Modellphase gefolgt wurde. Darüber hinaus wurden weitere Handlungsempfehlungen umgesetzt: So wurde die Öffentlichkeitsarbeit des Projekts professionalisiert und ausgeweitet, die Schulung wurde überarbeitet und die Möglichkeit, Folgekontakte zu vereinbaren wurde deutlicher kommuniziert. In den beiden Bezirken Tempelhof-Schöneberg und Treptow-Köpenick wurden auf Seiten der Bezirke neben den AGK außerdem die (Senioren-)Gesundheitskoordinationen in den Organisationseinheiten für die Qualitätsentwicklung, Planung und Koordination des öffentlichen Gesundheitsdienstes (QPK) als bezirkliche Kooperationspartner und Kooperationspartnerinnen für die BHB einbezogen. In SZ ist die QPK alleinige bezirkliche Ansprechpartnerin für die BHB.

Zum Zeitpunkt der Erstellung des vorliegenden Berichts Anfang September 2023 läuft der letzte Monat der zweiten Modellphase und es wurden inzwischen über 1.000 Informationsgespräche durch die BHB geführt. Die Fortführung des Angebots der BHB in den sieben Bezirken ist über die Modellphase hinaus geplant.

Bezeichnung der Akteursgruppen im vorliegenden Bericht

Für die Evaluation wurden drei Akteursgruppen beteiligt. Diese werden im vorliegenden Bericht teilweise konkret als einzelne Personen in ihrer Funktion benannt (beispielsweise Lotsen und Lotsinnen) und teilweise als Akteursgruppe zusammengefasst. Die Gruppen sind folgende:

- **Besuchte:** Diese Gruppe bezeichnet Personen, welche die BHB in Anspruch genommen haben. Dazu zählen alle Senioren und Seniorinnen, die ein Informationsgespräch erhalten haben, auch wenn das Gespräch per Telefon oder an einem anderen Ort als der eigenen Häuslichkeit stattfand. Sie werden auch als Nutzer und Nutzerinnen bezeichnet.
- **Projektinterne Akteure und Akteurinnen:** Diese Gruppe umfasst alle Personen, welche das Modellprojekt mitgestalten: Lotsen und Lotsinnen, den Dienstleister, die SenWGP als Auftraggeberin und die bezirklichen Ansprechpersonen. Mit Letzteren sind die Altenhilfe- und Geriatriekoordinationen (AGK) und die Seniorengesundheitskoordinationen in den Organisationseinheiten für die Qualitätsentwicklung, Planung und Koordination des öffentlichen Gesundheitsdienstes (QPK) gemeint.



- **Projektexterne Akteure und Akteurinnen:** Für die Evaluation wurden ebenso Personen befragt, welche nicht selbst in die BHB eingebunden sind. Dazu gehören Experten und Expertinnen sowie Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen der BHB aus den Bezirken beziehungsweise potenzielle Kooperationspartner und Kooperationspartnerinnen.



3 Vorgehen der Evaluation

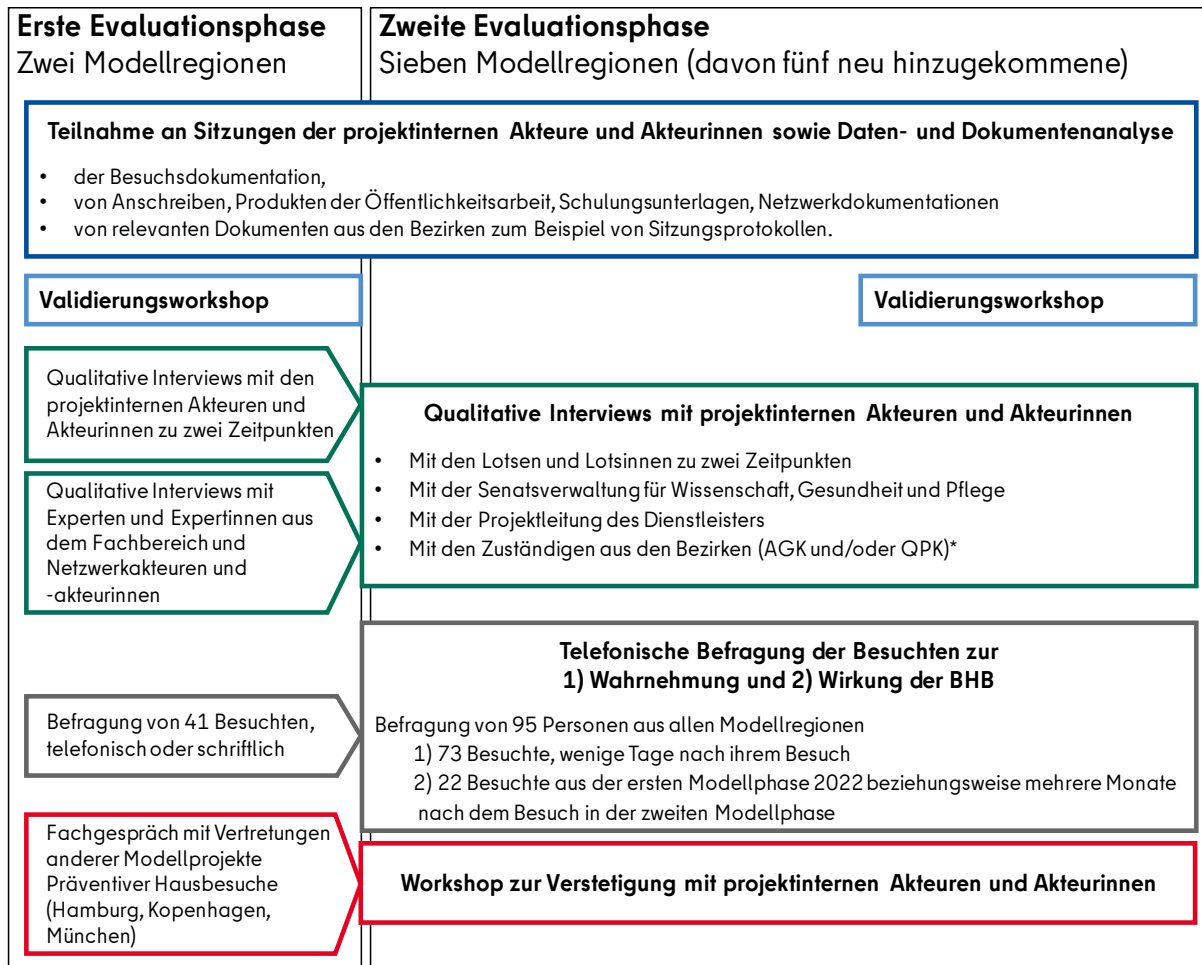
Bereits die Evaluation der ersten Modellphase bestand aus einem umfangreichen Beteiligungsprozess projektinterner und projektexterner Akteure und Akteurinnen sowie der Befragung von Nutzern und Nutzerinnen. Folgende Erhebungs- und Analyseschritte waren dabei Teil der ersten Evaluationsphase:

- Dokumentenanalyse
- Leitfadengestützte Interviews mit projektinternen Akteuren und Akteurinnen in zwei Wellen
- Interviews und Fokusgruppen mit Netzwerkpartnern und Netzwerkpartnerinnen in den Modellregionen
- Befragung der Nutzer und Nutzerinnen
- Auswertung der Besuchsdokumentation in den Modellregionen
- Vertiefende Experteninterviews mit Mitgliedern des Fachbeirates der BHB
- Fachgespräche mit Vertretungen aus anderen Modellprojekten Präventiver Hausbesuche
- Teilnahme an Sitzungen des Steuerungsgremiums
- Teilnahme an Sitzungen des Fachbeirates

Dieser partizipative Ansatz wurde im Rahmen der Evaluation der zweiten Modellphase fortgeführt. Dadurch wurde einerseits die Anschlussfähigkeit der Ergebnisse an die Erkenntnisse der ersten Modellphase gewährleistet. Darüber hinaus führt die intensive Beteiligung zu einer hohen Akzeptanz der Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen, da sie direkt aus dem Expertenwissen der beteiligten Akteure und Akteurinnen abgeleitet werden und deren Erfahrungen in und mit dem Projekt aufgreifen. Abbildung 1 skizziert das Vorgehen in den beiden Evaluationsphasen und verdeutlicht die methodischen Kontinuitäten.



Abbildung 1: Methodisches Vorgehen in den beiden Evaluationsphasen analog zu den beiden Modellphasen der BHB



Anmerkung: * Altenhilfekoordinatoren und -kordinatorinnen und Seniorengesundheitskoordinatoren und -kordinatorinnen

So wurde die qualitative Befragung der beteiligten Akteure und Akteurinnen in der zweiten Phase weitergeführt. Da zum einen die Perspektive projektexterner Akteure und Akteurinnen in der ersten Phase bereits umfassend abgefragt wurde und zum anderen in der zweiten Evaluationsphase vor allem projektinterne Entwicklungen angesichts der Ausweitung auf fünf weitere Modellregionen von Interesse waren, konzentrierten sich die qualitativen Befragungen in der zweiten Phase auf die projektinternen Akteure und Akteurinnen. Zur Veranschaulichung werden im vorliegenden Bericht Zitate der Befragten verwendet, welche wiederholt genannte Aspekte widerspiegeln. Um die Anonymität der Zitierten zu gewährleisten, wurden diese leicht angepasst und sind daher mit „abstrahiert“ gekennzeichnet.



Des Weiteren wurden die Erfahrungen der Nutzer und Nutzerinnen mit den BHB in beiden Evaluationsphasen anhand einer teilstandardisierten Befragung erhoben. In der zweiten Phase wurden dabei zwei Befragungsvarianten konzipiert: Die erste Variante führte die Befragung aus der ersten Modellphase fort. Im Fokus stand hier die Wahrnehmung und Bewertung des Gesprächs durch die Besuchten im unmittelbaren Anschluss an den Hausbesuch (Wahrnehmungsbefragung). Die zweite Befragungsvariante adressierte mittel- bis langfristige Wirkungen des Hausbesuchs auf die Besuchten und setzte sich aus darauf abzielenden qualitativen Fragen zusammen (Wirkungsbefragung). Zielgruppe dieser Befragungsvariante waren Besuchte, bei denen das Informationsgespräch mindestens drei Monate zurücklag.

Ebenfalls über beide Evaluationsphasen hinweg wurden teilnehmende Beobachtungen an den Sitzungen des Steuerungsgremiums und des Fachbeirats durchgeführt, um Abstimmungs- und Steuerungsprozesse innerhalb des Projekts bewerten zu können. Gleiches gilt für die Analyse relevanter Dokumente (beispielsweise Materialien der Öffentlichkeitsarbeit, Anschreiben, Schulungsunterlagen) sowie der Besuchsdokumentation. Beide Phasen wurden mit einem Validierungsworkshop abgeschlossen, in dessen Rahmen die abgeleiteten Handlungsempfehlungen mit projektinternen Akteuren und Akteurinnen diskutiert wurden.

Ein gesonderter Erhebungs- und Analyseschritt in der zweiten Modell- und Evaluationsphase war die Anpassung der Schulungskonzeption. Diese erfolgte auf Basis eines Gesprächs mit dem Dienstleister, nachdem die erste Schulung stattgefunden hatte. Des Weiteren wurde ein Workshop mit projektinternen Akteuren und Akteurinnen durchgeführt, um mit Blick auf eine mögliche berlinweite Ausrollung des Angebots eine einheitliche Regelung für den zukünftigen Anschreibenversand zu finden.



4 Ergebnisse zur Etablierung des Modellprojektes

Mit der Ausschreibung und Beauftragung des Dienstleisters im Frühjahr 2021 begann die Implementierung der BHB als Modellprojekt. In der ersten Phase mit zwei Modellregionen standen die Personalgewinnung und Schulung sowie weitere Vorbereitungen zur Umsetzung der Berliner Hausbesuche (zum Beispiel Erstellung von Materialien zur Öffentlichkeitsarbeit und einer Datenschutzvereinbarung) im Vordergrund. Mit dem Versand der ersten Anschreiben an die Zielgruppe im August 2021 und den darauffolgenden ersten Hausbesuchen begann die praktische Umsetzung des Modellprojektes.

In der zweiten Phase kamen fünf weitere Modellregionen und somit auch zehn neue Lotsen und Lotsinnen hinzu, die in das Projekt und ihre Tätigkeit eingeführt werden mussten. Die Findung von geeignetem, qualifiziertem Personal gestaltete sich dabei zum Teil kompliziert und langwierig, sodass es mehrere Monate dauerte, bis für alle Regionen Lotsenteams gefunden wurden. Klassische Online-Jobportale, Karrierebörsen oder der Weg über die Agentur für Arbeit erwiesen sich laut Dienstleister dabei häufig als nicht ergiebig. Erst eine Facebook-Kampagne habe die erhofften Rückmeldungen herbeigeführt, sodass eine Vielzahl der Lotsen- und Lotsinnen-Stellen besetzt werden konnte. Die in der Konzeption festgelegten Anforderungen an die Qualifikation der Lotsen und Lotsinnen konnten dabei eingehalten werden. So weisen alle entweder eine berufliche Vergangenheit in der Sozialarbeit beziehungsweise Sozialpädagogik oder im pflegerischen Bereich auf.

Nachfolgend werden die zentralen Ergebnisse zur Etablierung und Umsetzung der BHB in den sieben Modellregionen vorgestellt. Der Fokus liegt dabei auf den Themen Schulung und Einarbeitung, Lotsentätigkeit, Netzwerkarbeit und Verankerung in den Modellregionen sowie Zusammenarbeit der projektinternen Akteure und Akteurinnen.

4.1 Schulung und Einarbeitung

Gemäß der Konzeption ist die Durchführung der BHB durch hauptamtliches Personal vorgesehen. Insbesondere Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen sowie Personen aus



dem Gesundheits- und Altenpflegebereich wurden in diesem Kontext als geeignetes Personal definiert.⁸

4.1.1 Schulung

Die Personalgewinnung und Schulung ist Aufgabe des Dienstleisters. Alle Lotsen und Lotsinnen durchlaufen im ersten Jahr ihrer Tätigkeit eine mehrtägige Schulung. Dabei lernen sie das Konzept der BHB kennen, sollen ein besseres Verständnis für die Zielgruppen des Angebots entwickeln sowie ihr Aufgabenprofil und die Rolle als Lotse oder Lotsin schärfen. Sie lernen, die Hausbesuche zu planen, durchzuführen und nachzubereiten sowie projektrelevante Kooperationen und Vernetzungen im Bezirk voranzutreiben.

Das thematische Grundgerüst für die Schulung bildet die Schulungskonzeption, die gemeinsam mit der Angebotskonzeption entwickelt wurde. Die Schulungskonzeption wurde in der zweiten Modellphase auf Basis der Rückmeldungen zur ersten durchgeführten Schulung sowie den Praxiserfahrungen der Lotsen und Lotsinnen angepasst. Die wesentlichste Anpassung stellte dabei die Ergänzung des Moduls „Krisenprävention und Umgang mit herausfordernden Situationen“ dar.

Auf Basis der Erfahrungen und Empfehlungen aus der ersten Modellphase wurde in der Schulungskonzeption noch deutlicher kommuniziert, dass sie nicht als unveränderliche Anleitung zur Vorbereitung der Lotsen und Lotsinnen zu verstehen ist. Entsprechend der Qualifikationen, Erfahrungen und Bedarfe des einzusetzenden Personals stellt sie vielmehr ein modulares und flexibles System dar. Für spezifische Themen werden zudem Experten und Expertinnen mit fachlichem und/oder praktischem Know-how hinzugezogen.

In der zweiten Modellphase wurde die Schulung erst durchgeführt, als alle zehn Lotsenstellen der fünf hinzugekommenen Modellregionen besetzt waren. Da zwischen den Einstellungszeitpunkten zum Teil mehrere Monate lagen, mussten einige Lotsen und Lotsinnen zunächst in ihre Tätigkeit starten, ohne die Schulung durchlaufen zu haben. Auch in Zukunft wird die Schulung aufgrund begrenzter Ressourcen im Projekt nur in

⁸ Siehe Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung (2021): Berliner Hausbesuch. Eine berlinspezifische Konzeption Präventiver Hausbesuche. Seite 27f. [PDF - Berliner Hausbesuch. Eine berlinspezifische Konzeption Präventiver Hausbesuche.](https://www.berlin.de/sen/pflege/_assets/service/publikationen/grundlagen/80plus/berliner_hausbesuch_jan_2021.pdf) (https://www.berlin.de/sen/pflege/_assets/service/publikationen/grundlagen/80plus/berliner_hausbesuch_jan_2021.pdf)



gewissen zeitlichen Abständen durchgeführt werden können, sodass es immer wieder Einarbeitungsphasen zu überbrücken gilt. Neben der Begleitung durch die erfahrenen Lotsen und Lotsinnen aus den ersten beiden Modellregionen hat sich daher die Erstellung und Anwendung eines Handbuchs als Einarbeitungsgrundlage zu Tätigkeitsbeginn bewährt: Dieses wurde in der zweiten Modellphase durch die Projektleitung und die Lotsen und Lotsinnen erstellt und enthält zentrale Informationen zur Lotsentätigkeit, aber auch zu organisatorischen Fragen wie der Inbetriebnahme von technischen Geräten oder zu zentralen Ansprechpartnern und Ansprechpartnerinnen in der Struktur des Dienstleisters. Neben dieser kurzen Einführung bleibt die Schulungskonzeption mit ihrer zugehörigen Materialiensammlung jedoch weiterhin die Grundlage für den individuellen Projekteinstieg. Sie stellt sicher, dass die in der Angebotskonzeption formulierten Qualitätsstandards neuen Lotsen und Lotsinnen in angemessener Weise vermittelt werden. Je nach Qualifikation und Berufserfahrung kann der Lotse oder die Lotsin sich mit den Modulen auseinandersetzen, die für ihn oder sie besonders relevant sind.

4.1.2 Einarbeitung

Während die Lotsen und Lotsinnen der ersten Modellphase noch auf keinerlei Projektwissen zurückgreifen konnten, profitierten die Lotsen und Lotsinnen der zweiten Modellphase bei ihrer Einarbeitung bereits wesentlich vom Erfahrungswissen ihrer inzwischen erfahrenen Kollegen und Kolleginnen. Aufgrund des Umstandes, dass für die in Zukunft hinzukommenden Lotsen und Lotsinnen je nach Einstellungszeitpunkt eine gewisse Wartezeit bis zur nächsten Schulung unvermeidlich sein wird, gewinnt die Einarbeitung durch den Dienstleister und das bestehende Lotsenteam an Bedeutung.

Trotz der unterschiedlichen Voraussetzungen für die Einarbeitung in den Modellphasen bewerten sowohl die Lotsen und Lotsinnen der ersten als auch der zweiten Modellphase die Einarbeitung und Begleitung überwiegend positiv. In den Befragungen im Rahmen der Evaluation heben sie insbesondere die gegenseitige Unterstützung und den kollegialen Austausch zwischen den Lotsen und Lotsinnen hervor. So führten beispielsweise manche Lotsenteams ihre ersten Besuche im Bezirk als Tandem durch. In der zweiten Modellphase konnten die neu eingestellten Lotsen und Lotsinnen außerdem bei bereits erfahrenen Kollegen und Kolleginnen hospitieren.

Auch die Einarbeitung durch den Dienstleister und in den Bezirken durch die bezirklichen Ansprechpersonen (AGK beziehungsweise QPK) wird als sehr positiv hervorgehoben. Die



Lotsen und Lotsinnen beschreiben die Einarbeitung als freien Prozess, in dem die individuellen Qualitäten und beruflichen Vorerfahrungen in die Abläufe eingebracht werden konnten. Erste Maßnahmen, die den Lotsen und Lotsinnen nach eigener Aussage einen besonders guten Eindruck von der Tätigkeit vermitteln konnten, waren unter anderem die Kiezspaziergänge mit den AGK beziehungsweise QPK und das persönliche Kennenlernen der bezirklichen Gremien, in die sie durch eben jene eingeführt wurden. Trotzdem dauere es nach Angaben der Lotsen und Lotsinnen angesichts der anspruchsvollen Tätigkeit der Hausbesuche und all dessen, was sie mit sich bringe, circa ein halbes Jahr, bis man sich vollends in der Rolle als Lotse beziehungsweise Lotsin eingefunden habe.

Die Konzeption der BHB als Einführung in die Tätigkeit wird von allen Lotsen und Lotsinnen positiv bewertet: Sie sei stimmig, dem Angebot angemessen und formuliere ein klares Rollen- und Tätigkeitsbild. Allerdings wird angemerkt, dass aufgrund des Umfangs der Konzeption eine umfassende Beschäftigung mit dem Dokument, insbesondere neben dem Tagesgeschäft, herausfordernd sei.

Als Herausforderungen bei der Einarbeitung werden außerdem das Vertrautmachen mit der technischen Ausstattung und in diesem Zusammenhang auch die unterschiedlichen IT-Kenntnisse der Lotsen und Lotsinnen benannt. Im Laufe der zweiten Modellphase wurden daher auf Wunsch der Lotsen und Lotsinnen vom Dienstleister IT-Schulungen durchgeführt, um die technische Umsetzung zu gewährleisten.

Eine weitere Herausforderung - besonders für die Lotsen und Lotsinnen aus der ersten Modellphase, die die Einarbeitung neuer Kollegen und Kolleginnen unterstützten - stellten der zeitliche Aufwand und unklare Verantwortlichkeiten dar. So wird berichtet, dass die Einarbeitung neuer Lotsen und Lotsinnen zum Teil sehr zeitintensiv gewesen sei. Diese Zeit wiederum habe dann für andere Aktivitäten wie beispielsweise die Netzwerkarbeit gefehlt. Zuständigkeiten bei der Einarbeitung müssten daher vorab geklärt sowie Abläufe transparent und in logischer Abfolge dargestellt werden.

4.2 Lotsentätigkeit

Die Tätigkeit der Lotsen und Lotsinnen umfasst insbesondere zwei Bereiche: Die Durchführung der Hausbesuche sowie die Netzwerk- und Gremienarbeit (siehe Kapitel 4.3).



Die BHB können telefonisch, in der Häuslichkeit der Besuchten oder an einem neutralen Ort, wie einem Stadtteilzentrum, durchgeführt werden (siehe Kapitel 5.1). Die Lotsen und Lotsinnen sind ebenso für die Vor- und Nachbereitung inklusive der Dokumentation der Gespräche zuständig. Beim Erstkontakt mit den interessierten Senioren und Seniorinnen wird eruiert, wo die Bedarfe der Senioren und Seniorinnen liegen, und ein Termin für den Hausbesuch festgelegt. Darauf aufbauend wird der Hausbesuch vorbereitet, Vorabrecherchen zu möglichen Angeboten werden vorgenommen und passende Informationsmaterialien ausgewählt. Ausgangspunkt der Hausbesuche stellen die Bedürfnisse der Besuchten dar. Es können im Gesprächsverlauf auch andere Themen hinzukommen. Nach dem Besuch werden zum Beispiel offengebliebene Anfragen der Senioren und Seniorinnen nachrecherchiert, Materialien nachgesendet oder es wird an weiterführende Angebote weitervermittelt. Anlass- beziehungsweise bedarfsbezogen können Folgekontakte vereinbart werden. Wichtige Informationen zum Besuch werden zudem a) in einer Fallakte und b) anonymisiert in der Besuchsdokumentation festgehalten.

4.2.1 Rollenverständnis und Erwartungen

In der ersten Modellphase beschrieben die Lotsen und Lotsinnen, dass es ihnen zum Teil schwerfiel, die rein vermittelnde Rolle einzuhalten, die für die BHB vorgesehen ist. Einige von ihnen brachten sozialarbeiterische Berufserfahrung mit, in der es normal sei, Klienten und Klientinnen selbst zu beraten. Zu Beginn ihrer Tätigkeit als Lotsen und Lotsinnen der BHB hätten sie sich daher immer wieder bewusst machen müssen, dass sie nicht die beratende, sondern die informierende Instanz in der Versorgungskette seien, die an Beratungsstellen verweist. Die im Verlauf des Projekts gewonnenen Erfahrungen und der kollegiale Austausch untereinander hätten aber dazu geführt, Sicherheit in Bezug auf die eigene Rolle als Vermittler oder Vermittlerin zu entwickeln und diese zu verinnerlichen.

„Die Rolle ist jetzt klarer, vorher war es unsicher und jetzt hat man eine Sicherheit, ein Selbstbewusstsein in der Akquise und keine Skepsis mehr bei der Ansprache der Netzwerkpartner.“

Zitat Lotsen und Lotsinnen, abstrahiert

Auch die Lotsen und Lotsinnen, die mit der zweiten Modellphase in das Projekt eingestiegen sind, beschreiben eine anfängliche Unsicherheit bezüglich ihrer Rolle und berichten ebenfalls von dem Spannungsfeld zwischen dem Anspruch, selbst zu beraten,



und dem informierenden Charakter der BHB. Die Schulung und der Austausch mit den erfahrenen Lotsen und Lotsinnen habe hier aber verhältnismäßig schnell Abhilfe schaffen und das eigene Rollenverständnis klären können. So konnten die Lotsen und Lotsinnen der zweiten Modellphase bei den bereits erfahrenen Lotsen und Lotsinnen hospitieren und beobachten, wie zwischen Information, Vermittlung und (Verweis-)Beratung abgewogen wird. Auch die regelmäßige Reflexion der eigenen Arbeit mit der Projektleitung und die regelmäßig stattfindenden teambildenden Maßnahmen mit den Lotsen und Lotsinnen aller Modellregionen hätten hier geholfen.

Die Zufriedenheit mit der eigenen Rolle als Vermittler oder Vermittlerin wurde umso stärker, je besser die Lotsen und Lotsinnen die zuständigen Beratungsstrukturen und Angebote in ihren Bezirken kennenlernten. Das Bewusstsein, an geeignete Stellen verweisen zu können, steigere das Empfinden der Selbstwirksamkeit. Auch Möglichkeiten der Erfolgskontrolle wie die Vereinbarung von Folgekontakten, im Rahmen derer Gesprächsergebnisse nachgehalten werden, würden sich positiv auf dieses Empfinden auswirken. Selbstwirksamkeit wiederum mache die Tätigkeit für qualifiziertes Personal attraktiver und erhöhe die Chance, geeignete Besuchskräfte für den BHB zu gewinnen und zu binden. Allerdings wird auch darauf hingewiesen, dass Folgekontakte nicht zu einer Abhängigkeit der Besuchten vom Angebot des Hausbesuchs im Sinne einer Dauerbetreuung führen dürften. Das Risiko hierfür scheint nach Datenlage im Dokumentationssystem aber gering zu sein, denn es bleibt in der Regel bei einem Folgekontakt (siehe Kapitel 5.1). Auch der zeitliche Aufwand hält sich in Grenzen: Im Durchschnitt wenden die Lotsen 28 Minuten für Folgekontakte auf (inklusive der Fälle, in denen mehr als ein Folgekontakt erfolgt).

Danach gefragt, warum sie sich auf die Stelle als Lotse beziehungsweise Lotsin beworben hätten, äußern viele Lotsen und Lotsinnen, dass der niedrighschwellige und präventive Ansatz der BHB sie überzeugt habe. Die erwartete Themenvielfalt in den Gesprächen und die umfassende Sicht auf die Lebensgestaltung im Alter seien ein spannendes Arbeitsfeld. Zudem äußern sie die Erwartung, eine Brückenfunktion einnehmen zu können für Menschen, die sonst keine Hilfe suchen würden. Zudem empfinden sie es als reizvoll, beim Aufbau eines neuen Projektes einen Beitrag leisten können.

Für die zukünftige Ausübung ihrer neuen Tätigkeit wünschen sich die Lotsen und Lotsinnen der hinzugekommenen Modellregionen weiterhin einen guten Austausch in Form von teambildenden Maßnahmen, um das Rollenverständnis gemeinsam (weiter-) zu



entwickeln, kollegiale (Fall-)Beratungen durchführen zu können und im Kontakt zu den Lotsenteams aus anderen Bezirken zu bleiben. Zu den vorhandenen Formaten, die Lotsen und Lotsinnen im größeren Team wahrnehmen und die vom Dienstleister initiiert und organisiert werden, gehören:

- Je Bezirk beziehungsweise Modellregion ein monatlicher Jour fixe zwischen Lotsenteam und Projektleitung mit der Möglichkeit der Fallbesprechung
- Monatliche Jour fixes mit den Lotsenteams Regionen Ost und West – die Regionen fassen dabei jeweils die Lotsenteams aus den Bezirken zusammen, die vor der deutschen Wiedervereinigung zu Ost- beziehungsweise zu West-Berlin gehörten
- Anlassbezogene Arbeitsgruppen (AGs) zu Themen wie Öffentlichkeitsarbeit oder Qualitätsmanagement – die Arbeitsgruppen setzen sich dabei aus Lotsen und Lotsinnen zusammen, die sich für die entsprechenden Themen gemeldet haben

Die enge Begleitung in Form der monatlichen, bezirklichen Austauschtermine wird insbesondere von den Lotsenteams der in der zweiten Modellphase hinzugekommenen Bezirksregionen wertgeschätzt. Die Lotsen und Lotsinnen aus den beiden Modellregionen der ersten Phase geben an, aufgrund ihrer Erfahrungen auch mit größeren Zeitabständen zwischen den Austauschformaten auszukommen.

4.2.2 Zufriedenheit

In den Befragungen äußern alle Lotsen und Lotsinnen eine große Zufriedenheit mit ihrer Tätigkeit. Die Erfahrungen im Projekt hätten sich weitgehend mit ihren Erwartungen zu Beginn der Tätigkeit gedeckt. Sowohl die Arbeit in den bezirklichen Zweierteams als auch die Zusammenarbeit aller projektinternen Akteure und Akteurinnen gestalte sich produktiv und geschehe auf Augenhöhe. Die Lotsen und Lotsinnen konnten ein routiniertes Verständnis ihrer Arbeit und somit Sicherheit entwickeln. Zudem sei es möglich, sich bei der (Weiter-)Entwicklung des Projekts mit eigenen Ideen einzubringen.

Zur Zufriedenheit trage auch das inzwischen große Lotsenteam bei. Durch die Vielzahl der Lotsen und Lotsinnen, die im Rahmen der gemeinsamen Treffen ihre Projekterfahrungen, aber auch ihre zuvor gesammelten beruflichen Erfahrungen einbrächten, würde der Austausch zunehmend anregender und gewinnbringender für die eigene Arbeit und die Arbeit im Projekt.



„Ein großes, interdisziplinäres Team ist auch sehr befruchtend, neue Ideen kommen hinzu, auch bei Krankheit kann man sich für die Hausbesuche oder den Telefondienst entlasten.“

Zitat Lotsen und Lotsinnen, abstrahiert

Zudem schätzen die Lotsen und Lotsinnen die Flexibilität der Tätigkeit im Projekt der BHB. Diese äußere sich einerseits in der Möglichkeit des mobilen Arbeitens. Andererseits schätzen die Lotsen und Lotsinnen die eigenverantwortliche Planung von Hausbesuchen und der Netzwerkarbeit. Sehr zufrieden sind sie außerdem mit der Zusammenarbeit mit dem Dienstleister beziehungsweise der Projektleitung, da auf ihre Anregungen eingegangen werde, sie das Projekt beispielsweise durch die Mitarbeit in den AGs mitgestalten können und es engmaschige Absprachen gebe.

„Die Projektleitung ist sehr offen, da kann man sich immer hinwenden, sie ist eine gute Schnittstelle und es werden immer Gespräche angeboten.“

Zitat Lotsen und Lotsinnen, abstrahiert

Die Lotsen und Lotsinnen weisen aber auch darauf hin, dass es einen besseren Umgang mit herausfordernden Situationen bei Hausbesuchen braucht. Die Hausbesuche werden – gegebenenfalls mit Ausnahme der Tandembesuche zu Beginn der Tätigkeit – allein vor Ort durchgeführt und es ist im Vorfeld nicht klar, welche Situation sie in der Häuslichkeit der Besuchten erwartet. So kann es beispielsweise zur Begegnung mit verwahrlosten oder suizidgefährdeten Personen kommen. Die Lotsen und Lotsinnen äußern daher den Wunsch nach einer Schulung zum Umgang mit psychisch stark belasteten Menschen. Auch komme die kollegiale Supervision zur Reflexion solcher Situationen an ihre Grenzen. Daher wird der Wunsch nach einer externen Supervision als Ergänzung zu den internen Fallbesprechungen geäußert. Entsprechende Angebote habe es sporadisch schon gegeben. Zukünftig sollten sie regelmäßig, verbindlich und unbürokratisch stattfinden. Um herausfordernden oder gar bedrohlichen Situationen vorzubeugen, wird außerdem der Vorschlag geäußert, ein Sicherheitskonzept für die Durchführung der Berliner Hausbesuche zu entwickeln.

Insgesamt wird deutlich, dass die Lotsen und Lotsinnen ihre Arbeit als überaus sinnstiftend und erfüllend empfinden. Dies wurde auch im Validierungsworkshop am Ende der zweiten Evaluationsphase noch einmal betont. Unstimmigkeiten gibt es in beiden



Evaluationsphasen lediglich hinsichtlich der Bezahlung im Projekt. Zum Teil wird sie sowohl von den Lotsen und Lotsinnen selbst als auch von den bezirklichen Ansprechpartnern und Ansprechpartnerinnen als zu niedrig, gemessen an den Anforderungen, bewertet. Es wird gefordert, sie in einer höheren Entgeltgruppe des öffentlichen Dienstes anzusiedeln. Darüber hinaus wird vereinzelt bemängelt, dass im Bewerbungsprozess nicht ausreichend transparent gemacht worden sei, wie die Eingruppierung im individuellen Fall konkret ausgestaltet sein würde.

4.3 Netzwerkarbeit und Verankerung in den Modellregionen

Als neues Angebot ist es für die Lotsen und Lotsinnen unabdingbar, sich und die Berliner Hausbesuche aktiv in den Modellregionen und darüber hinaus bekannt zu machen. Zwei Kerngedanken der Vernetzungsarbeit sollten dabei im Vordergrund stehen:

1. Mit anderen für die Besuchten relevanten Akteuren und Akteurinnen sowie Angeboten für das Leben im Alter zu kooperieren und
2. den Zugang zur Zielgruppe zu erweitern.

Zusätzlich muss sich das Projekt in den bereits vorhandenen Netzwerkstrukturen verankern und in bezirklichen Gremien im Bereich Altenhilfe und Pflege bekannt gemacht werden.

4.3.1 Netzwerkarbeit

Sowohl in der ersten als auch in der zweiten Modellphase betrieben die Lotsen und Lotsinnen laut projektinternen und projektexternen Akteuren und Akteurinnen äußerst erfolgreiche Netzwerkarbeit in ihren jeweiligen Modellregionen: Sie leisteten intensive Vernetzungsarbeit, die sowohl sie selbst, als auch ihre bezirklichen Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen als sehr gewinnbringend für die BHB selbst und für die etablierten Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen beschreiben, weil die Lotsen und Lotsinnen neue Impulse setzten. Dabei würden sie sich nicht nur auf ihre ursprünglich geplanten Modell- beziehungsweise Bezirksregionen beschränken, sondern ihre Vernetzung bei Bedarf auf den gesamten Bezirk ausdehnen. Eine AGK beschreibt ihre Beobachtungen folgendermaßen:

„Die Lotsen und Lotsinnen sind extrem selbstständig und inzwischen sehr gut im Bezirk vernetzt und als wichtiger und gleichwertiger Partner angesehen.“

Zitat AGK/QPK, abstrahiert



„Die Lotsen und Lotsinnen sind sehr proaktiv und gehen auch über die Grenzen der Modellregionen hinaus. [...] Die angesprochenen Einrichtungen geben darauf positives Feedback.“

Zitat AGK/QPK, abstrahiert

Die Netzwerkarbeit der Lotsen und Lotsinnen besteht dabei aus drei Komponenten: der Anbindung an vorhandene Netzwerke, dem Aufbau von neuen Netzwerken und der Reaktivierung von Netzwerken. Eine befragte AGK berichtet vor diesem Hintergrund, dass die Lotsen und Lotsinnen dabei selbst „neue Ideen“ für weitere Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen einbrächten, die es anzusprechen und einzubinden gelte.

Die Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen wiederum scheinen den BHB in der Regel aufgeschlossen gegenüberzustehen. Dies berichten sowohl die befragten Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen der ersten Modellphase als auch die projektinternen Akteure und Akteurinnen. Die klare Aufgabenbeschreibung als aufsuchendes Vermittlungsangebot wird dabei positiv bewertet und als Lückenschluss in der Berliner Angebotslandschaft begrüßt. Entsprechend beginnen die Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen, die BHB bei ihren eigenen Aktivitäten mitzudenken:

„[Bei den Seniorenvertretungen] passiert ein Mitdenken. Da wird schon von ‚unseren Lotsen‘ gesprochen. Alle sind dabei zu schauen, wie man die BHB noch bekannter machen kann.“

Zitat AGK/QPK abstrahiert

Vorbehalte gegenüber den BHB seien die Ausnahme und könnten schnell ausgeräumt werden. Dabei handele es sich meistens um die Befürchtung, dass die BHB eine Konkurrenz zum eigenen Angebot darstellen könnten.

„Am Anfang gab es in einzelnen Fällen eine Idee der Konkurrenz. Die Angst konnte man schnell ausräumen. Die BHB sind ein Zusatzdienst.“

Zitat Lotsen und Lotsinnen, abstrahiert

Manche Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen zweifeln anfangs außerdem an der Nachhaltigkeit der BHB als Angebot. Daraus entstand die Frage, ob es sich lohne, Zeit in



eine Partnerschaft zu investieren. Doch auch hier habe man schnell Überzeugungsarbeit leisten können.

„Mit einem Dienst gab es anfangs Vorbehalte in Richtung: ‚Ah, schon wieder ein neues Angebot, mal schauen, wie lange sich das hält. Wir haben schon genug zu tun.‘ Aber da hat sich die Stimmung sehr gebessert.“

Zitat Lotsen und Lotsinnen, abstrahiert

Die Lotsen und Lotsinnen verwendeten nach eigenen Angaben insbesondere zu Beginn ihrer Tätigkeit in den Modellregionen viel Zeit auf die Netzwerkarbeit. Dies ergab sich zum einen aus der Tatsache, dass es üblicherweise einige Wochen braucht, bis das Angebot in den Regionen Fuß fasst und regelmäßige Hausbesuche zustande kommen. Diese Zeit lässt sich nach Angabe der Lotsen und Lotsinnen gut mit Netzwerkarbeit überbrücken. Darüber hinaus sei eine möglichst frühzeitige Ansprache und Einbindung der Akteure und Akteurinnen in den Bezirken wichtig, um deren Akzeptanz gegenüber den BHB zu erhöhen. Im weiteren Projektverlauf reduziere sich der Anteil der Netzwerkarbeit zwangsläufig, da Hausbesuche zunehmen. Entsprechend gelte es, Tätigkeiten im Rahmen der Netzwerkarbeit zu priorisieren:

„Wir tanzen gerade auf sehr vielen Hochzeiten, was es in dieser Eingangsphase des Projekts auch braucht. Aber wir müssen uns am Ende dahin strukturieren, dass wir feststellen: Die und die Netzwerktreffen bringen uns weiter, und dieses oder jenes Netzwerk ist vielleicht so, dass wir das beiseitelegen können.“

Zitat Lotsen und Lotsinnen, abstrahiert

„Am Anfang lag der Fokus ganz klar auf Netzwerkarbeit. Die theoretische Dreiteilung von Netzwerkarbeit, Hausbesuchen und Doku kann man in der Realität in einer Woche gar nicht umsetzen. Das passiert immer wellenförmig – mal mehr Netzwerkarbeit, mal mehr Hausbesuche.“

Zitat Lotsen und Lotsinnen, abstrahiert

Demnach sinkt der Arbeitsanteil der Netzwerkarbeit, wenn die Anfragen für Hausbesuche steigen und umgekehrt. Gleichzeitig hängt die zeitintensive Arbeit im Netzwerk auch von personellen Ressourcen ab. In den Modellregionen mit einer längeren Vakanz musste die



Netzwerkarbeit zugunsten der anderen Aufgaben reduziert werden. Insgesamt wird die Netzwerkarbeit in erster Linie als vertrauensbildende Maßnahme verstanden, um das Angebot im Bezirk zu etablieren.

Als guten Ausgangspunkt für die Netzwerkarbeit nennen die AGK beziehungsweise QPK große bezirkliche oder überbezirkliche Veranstaltungen wie Neujahrsempfänge, Sozialtage oder die Seniorenwoche, bei denen viele Akteure und Akteurinnen versammelt sind.

Eine Lotsin der hinzugekommenen Modellregionen betont, dass die in der ersten Modellphase erarbeiteten Ansätze der Netzwerkarbeit sie unterstützt hätten, eine Struktur und ein Vorgehen für den eigenen Bezirk zu erstellen.

„Außerdem haben wir uns Netzwerktabellen der ersten beiden Modellregionen angeschaut und das auf unseren Bezirk übertragen. Dann sind wir bei diesen Akteuren vorstellig geworden.“

Zitat Lotsen und Lotsinnen, abstrahiert

Alle Lotsen und Lotsinnen betonen, dass der persönliche (Erst-)Kontakt für die Netzwerkarbeit entscheidend ist, um sichtbar zu werden, möglichen Vorbehalten zu begegnen und Vertrauen zu schaffen.

„Persönliche Vorstellung ist ganz wichtig. So kann das Projekt am besten erklärt werden und auch Irritationen ausgeräumt werden. Verständnis für das Projekt wird so stark erhöht.“

Zitat Lotsen und Lotsinnen, abstrahiert

Als zentrale Akteure und Akteurinnen, die es in allen Bezirken anzusprechen gelte, benennen die Lotsenteams Pflegestützpunkte, die Kontaktstellen PflegeEngagement, Seniorenvertretungen, den Sozialpsychiatrischen Dienst, das Quartiersmanagement und Stadtteilkoordinationen, Stadtteilzentren sowie vorhandene bezirkliche Netzwerke und Bündnisse (gerontopsychiatrisch-geriatrische Verbände, Netzwerk im Alter et cetera). Weitere wichtige Akteure und Akteurinnen sind Religionsgemeinschaften, Migrantenorganisationen, Angebote der interkulturellen Öffnung, LSBTQI*-Angebote, Nachbarschaftstreffs, Seniorenclubs, Freizeitstätten, Polizei, Bibliotheken,



Mobilitätshilfedienste und Besuchsdienste. Zudem gelang in zwei Bezirken eine Vernetzung mit Wohnungsbaugenossenschaften, die als sehr fruchtbar in Bezug auf die Ansprache der Zielgruppe bewertet wurde. Darüber hinaus gebe es Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen, die aus Sicht der Lotsen und Lotsinnen prädestiniert für Partnerschaften seien, weil sie wichtige „Scharnierfunktionen“ zur Zielgruppe einnähmen, deren Ansprache sich bisher allerdings schwierig gestalten. Das Entlassmanagement von Krankenhäusern oder Hausärzten wird in diesem Kontext beispielsweise erwähnt.

In den ersten beiden Modellregionen haben sich aufgebaute Netzwerkstrukturen inzwischen verfestigt. „Die BHB haben sich etabliert, die Rolle ist klar“, konstatiert eine Lotsin. Die längerfristige Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern und Netzwerkpartnerinnen ermögliche außerdem eine effizientere Netzwerkarbeit, da deutlich werde, welche Kooperationen auf Dauer mehr oder weniger gewinnbringend sind, und so eine Priorisierung möglich werde.

Auch wenn die BHB als neues Angebot insgesamt sehr gut angenommen werden und die Netzwerkarbeit bisher grundsätzlich erfolgreich verlief, scheint sie in manchen Modellregionen beziehungsweise Bezirken herausfordernder als in anderen zu sein. Beispielsweise beschrieb ein Lotsenteam große Schwierigkeiten beim Anschub der Vernetzung in der ursprünglich angedachten Modellregion. Dies habe einerseits daran gelegen, dass in der Modellregion grundsätzlich nur eine geringe Anzahl an Angeboten sowie von Akteuren und Akteurinnen existiere. Zusätzlich habe bei den wenigen Partnern und Partnerinnen vor Ort wenig Interesse bestanden, sich zu vernetzen und die BHB vor Ort gemeinsam bekannter zu machen. Das Lotsenteam reagierte darauf, indem es verstärkt den Kontakt zu Netzwerkpartnern und Netzwerkpartnerinnen in benachbarten Regionen suchte und dort Netzwerkstrukturen aufbaute.

4.3.2 Anbindung an bezirkliche Gremien und Strukturen

Erfolgreiche Netzwerkarbeit bestehe laut den befragten Akteuren und Akteurinnen nicht nur aus bilateralen Beziehungen zwischen den BHB und Angeboten und Akteuren und Akteurinnen vor Ort. Sie zeichne sich auch durch die Teilnahme in multilateralen Austauschgremien oder sogar deren Initiierung aus. Für die erfolgreiche Einführung der Lotsenteams in bestehende Gremien wurde vor allem die Unterstützung durch die AGK beziehungsweise QPK als besonders wertvoll berichtet.



Die Gremienarbeit wurde dabei in den Bezirken unterschiedlich umgesetzt. In den meisten Bezirken haben die AGK beziehungsweise QPK die Lotsenteams als neue Akteure und Akteurinnen in bestehende Gremien eingeführt, um einen regelmäßigen Austausch der Lotsenteams mit den Netzwerkpartnern und Netzwerkpartnerinnen sicherzustellen. Diese Gremien bewegen sich thematisch alle im und um den Bereich Leben und Versorgung im Alter. Zwei Bezirke haben auf Initiative der AGK beziehungsweise QPK ein eigenes BHB-Gremium etabliert. Dieses wird von den Lotsenteams insbesondere für die Einführung des Angebots in die Modellregionen als wertvoll angesehen. Auf Dauer reiche die Anbindung an bestehende Gremienstruktur allerdings aus und sei ressourcenschonender zu realisieren. In den ersten beiden Modellregionen übernehmen die Lotsen und Lotsinnen die Gremienarbeit inzwischen selbst und organisieren selbst Veranstaltungen.

Solche bezirksinternen Gremien ermöglichen eine gemeinsame Steuerung der Projektumsetzung durch die bezirklichen Ansprechpersonen, Lotsenteams sowie relevante Akteure und Akteurinnen im Bezirk. Darüber hinaus erhalten die Lotsen und Lotsinnen die Informationen zu den Aktivitäten ihrer Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen dort aus erster Hand. Umgekehrt können sie dort von ihrer eigenen Arbeit berichten und interessante Erkenntnisse – zum Beispiel zu den Bedürfnissen der besuchten Senioren und Seniorinnen vor Ort – an die bezirklichen Akteure und Akteurinnen kommunizieren.

Mit der Zusammenarbeit in den bezirklichen Gremien sind sowohl die Lotsen und Lotsinnen als auch ihre bezirklichen Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen zufrieden. Seitens der Lotsen und Lotsinnen wird allerdings angemerkt, dass die Gremien sehr zeitintensiv sein können.

Ein weiteres Format der Netzwerkarbeit sind gemeinsame Veranstaltungen mit anderen Akteuren und Akteurinnen, die vor allem von den erfahrenen Lotsen und Lotsinnen in den ersten beiden Modellregionen, aber auch schon in einigen Regionen der zweiten Modellphase stattgefunden haben. Eine Lotsin beschreibt den positiven Effekt der verstärkten Sichtbarkeit und Kooperation solcher Veranstaltungen:

„Wir haben bereits gemeinsame Veranstaltungen mit Netzwerkpartnern gemacht und inzwischen verweisen die Netzwerkpartner auf uns und umgekehrt.“

Zitat Lotsen und Lotsinnen, abstrahiert



4.4 Zusammenarbeit der projektinternen Akteure und Akteurinnen sowie Aufgabenteilung

Neben der Zusammenarbeit mit relevanten Netzwerkpartnern und Netzwerkpartnerinnen in den Modellregionen ist die reibungslose und konstruktive Zusammenarbeit der projektinternen Akteure und Akteurinnen essenziell, um den Erfolg des Angebots sicherzustellen. Bereits in der Angebotskonzeption war daher die Bildung eines Steuerungsgremiums unter Beteiligung der Senatsverwaltung, des Dienstleisters und der AGK der beiden ersten Modellregionen vorgesehen.

Mit dem Beginn der zweiten Modellphase wurden die AGK beziehungsweise QPK von fünf weiteren Bezirken in das Steuerungsgremium aufgenommen. Die Treffen finden monatlich überwiegend als digitales Format statt. In den Sitzungen berichten die Akteure und Akteurinnen aus Perspektive ihrer Aufgabenbereiche über den Umsetzungsstand des Modellprojektes, nutzen das Gremium zum Erfahrungsaustausch sowie Wissenstransfer und stimmen das weitere Vorgehen im Modellprojekt untereinander ab. Weil sich inzwischen viele Prozesse innerhalb des Projekts verselbstständigt haben und daher weniger Abstimmungs- und Steuerungsbedarf besteht als noch zu Beginn des Projekts, gibt es Überlegungen, das Steuerungsgremium zukünftig nur noch alle zwei Monate stattfinden zu lassen.

Neben dem Steuerungsgremium finden weitere bilaterale Austauschformate zwischen den projektinternen Akteuren und Akteurinnen statt:

- Tandemtreffen zwischen der SenWGP und der Projektleitung des Dienstleisters
- Tandemtreffen zwischen der Projektleitung des Dienstleisters und den bezirklichen Kooperationspartnern und Kooperationspartnerinnen (AGK beziehungsweise QPK)
- Jour fixe zwischen der Projektleitung des Dienstleisters und den Lotsenteams
- Austausch nach Bedarf pro Modellregion zwischen den bezirklichen Kooperationspartnern und Kooperationspartnerinnen mit den Lotsenteams

Die Zusammenarbeit, vor allem im Steuerungsgremium, wird von den Mitgliedern als konstruktiv, kollegial und zielorientiert beschrieben. Die kontinuierliche und regelmäßige Abstimmung habe sich bewährt. Es gebe eine offene Kommunikation und ein vertrauensvolles Miteinander. Die Begleitung, Sichtbarkeit und Erreichbarkeit der Senatsverwaltung als Initiatorin des Angebots wird positiv hervorgehoben. Herausforderungen im Projekt (unter anderem zeitliche Verzögerung aufgrund der



Coronapandemie und zunächst geringe Resonanz auf das Anschreiben in der ersten Modellphase) wurden im Steuerungsgremium besprochen und es wurde gemeinsam nach Lösungen gesucht. Auch wurden weitere Projektschritte wie beispielsweise die Gestaltung neuer Öffentlichkeitsmaßnahmen oder die Anpassungen des Anschreibens gemeinsam geplant.

Die in der Angebotskonzeption vorgesehene Aufgabenteilung zwischen Senatsverwaltung, Dienstleister und bezirklichen Ansprechpersonen habe sich nach Aussage der projektinternen Akteure und Akteurinnen größtenteils bewährt. Dabei kommt der Senatsverwaltung die steuernde, dem Dienstleister die umsetzende und den AGK beziehungsweise QPK die bezirklich koordinierende Rolle zu. Geringfügige anfängliche Abstimmungsschwierigkeiten beziehungsweise Unklarheiten in den Zuständigkeiten wurden prozessbegleitend behoben und spielten in der zweiten Modellphase keine Rolle mehr.

Mit der zweiten Modellphase wurde die Handlungsempfehlung aus der ersten Evaluationsphase umgesetzt, eine Projektleitung für die Lotsen und Lotsinnen beim Dienstleister einzustellen. Diesen Schritt bewerteten alle projektinternen Akteure und Akteurinnen durchweg positiv. Die Ausweitung auf fünf weitere Modellregionen und der damit verbundene Anstieg des administrativen Aufwands sei ohne Projektleitung nicht leistbar gewesen. Die Projektleitung habe sich mit ihren Zuständigkeiten und Aufgaben gut in das laufende Projekt einfinden können, die Verantwortlichkeiten im gesamten Projekt seien sehr gut aufgeteilt. Insgesamt wird die Projektleitung also als großer Gewinn für das Projekt bewertet. Von Seiten der Lotsen und Lotsinnen kam allerdings das Achtungszeichen, dass eine Projektleitung sich häufig auf einem schmalen Grat zwischen Orientierung und Übersteuerung bewege und hier kontinuierlich die eigene Rolle reflektieren müsse.

Eine Herausforderung in der ersten Modellphase stellte die Gestaltung der Anschreiben dar. Zunächst mussten Dienstleister, Lotsenteam und Bezirke sich auf eine einheitliche Version einigen. Da eine Mitunterzeichnung der Bezirksstadträte erfolgt, gab es auch von dieser Seite zum Teil noch Anpassungswünsche. Im Steuerungsgremium konnten sich die Akteure und Akteurinnen letztendlich auf eine gemeinsame Anschreibenversion einigen, die je nach Bezirk geringfügig angepasst wird.



In der zweiten Modellphase wurde zudem der Versandmodus der Anschreiben diskutiert. Dabei stand die Frage im Mittelpunkt, zu welchem Zeitpunkt und an welche Altersgruppen das Anschreiben verschickt werden soll. In einem Workshop im Rahmen der Evaluation einigten sich die projektinternen Akteure und Akteurinnen auf ein einheitliches Modell, welches zukünftig für alle Bezirke angewendet werden soll (siehe Kapitel 5.3).

In der Umsetzung wurde deutlich, dass die AGK beziehungsweise QPK je nach Bezirk unterschiedliche zeitliche Ressourcen für die Unterstützung des Modellprojektes zur Verfügung haben. Dies wirkt sich zum Beispiel auf die Kontaktdichte mit den Lotsen und Lotsinnen oder auf die Versendung der Anschreiben aus, die in den Modellregionen zu unterschiedlichen Zeitpunkten je nach Kapazitäten der AGK versendet wurden. Für den Übergang in die zweite Modellphase wurde durch die SenWGPG und die in der ersten Modellphase beteiligten AGK eine Checkliste für die AGK und QPK der hinzugekommenen Modellregionen erarbeitet, um sie auf ihre Aufgaben vorzubereiten und sie über den Prozess des Anschreibenversandes zu informieren.

Auch ein von der Senatsverwaltung veröffentlichtes Faktenblatt, in welchem die Inhalte der berlinspezifischen Konzeption Präventiver Hausbesuche kompakt auf vier Seiten zusammengefasst werden⁹, bewerten die bezirklichen Kooperationspartner und Kooperationspartnerinnen als hilfreich, um sich zeitsparend einen Eindruck zum Angebot zu verschaffen und die eigenen Unterstützungsleistungen zu planen. Zudem habe sich die Möglichkeit der bilateralen kollegialen Beratung zwischen den AGK der ersten Modellphase und den AGK beziehungsweise QPK der zweiten Modellphase bewährt und diese sollte mit Blick auf eine Ausweitung des Projektes beibehalten werden.

Als Risikofaktor für gute und gelingende projektinterne Zusammenarbeit werden Personalfuktuation und lange Stellenvakanzen auf den verschiedenen Ebenen der projektinternen Akteure und Akteurinnen benannt. Dadurch gehe wertvolles Projektwissen verloren. Zudem würden Ressourcen der anderen projektinternen Akteure und Akteurinnen für Bemühungen, die Ausfälle zu kompensieren, gebunden. Dadurch wiederum könne es passieren, dass sie ihre eigenen Aufgaben vernachlässigen müssen. So wird die Position einer AGK in einem Bezirk seit mehreren Monaten von einer anderen Stelle im Bezirksamt vertreten, weil die Stelle bisher nicht nachbesetzt werden konnte. Dies führt zu einer

⁹ Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung (2020): [Faktenblatt „Berlinspezifische Konzeption Präventiver Hausbesuche“](https://www.berlin.de/sen/pflege/grundlagen/80plus/aktuelles/). (<https://www.berlin.de/sen/pflege/grundlagen/80plus/aktuelles/>)



Mehrbelastung für die entsprechende Stelle und dazu, dass die Tätigkeiten in Bezug auf die BHB häufig nur im Rahmen des absolut Notwendigen erfüllt werden können.

Um solche Vakanzen auf der bezirklichen Ebene zukünftig möglichst reibungslos zu verwalten, braucht es einerseits klar formulierte und gut kommunizierte Aufgabenprofile, damit sich Vertretungen oder Nachfolger und Nachfolgerinnen schnell ein Bild von den zu übernehmenden Tätigkeiten in Bezug auf die BHB machen können.

Lotsen und Lotsinnen wiederum sollten möglichst darauf achten, ihr Tagesgeschäft nachzuhalten. So gilt es beispielsweise, vereinbarte zukünftige Informationsgespräche gut zu dokumentieren und sicherzustellen, dass Vertretungen oder Nachfolger und Nachfolgerinnen Zugang zu dieser Dokumentation haben.

Um Personalfuktuation bei den Lotsen und Lotsinnen zu vermeiden, sollten Dienstleister und Senatsverwaltung den regen und kontinuierlichen Austausch mit den Lotsenteams beibehalten. So können sie auf Unzufriedenheiten reagieren und bei neuen Herausforderungen im Projekt gemeinsam mit den Lotsen und Lotsinnen daran arbeiten, jene zur Bewältigung dieser Herausforderungen zu befähigen.

4.5 Resümee

Die Ergebnisse der Befragungen im Rahmen der Evaluation zeigen, dass sowohl projektexterne als auch projektinterne Akteure und Akteurinnen die Etablierung und Umsetzung der BHB in den inzwischen sieben Modellregionen positiv bewerten. Die Lotsen und Lotsinnen haben sich gut in ihrer Rolle eingefunden und sind mit ihrer Tätigkeit zufrieden. Auch die Schulung hat sich größtenteils bewährt. Auf Basis der Projekterfahrungen und der ersten durchgeführten Schulung wurde die Schulungskonzeption in der zweiten Modellphase angepasst und um ein Modul erweitert. Angesichts unterschiedlicher Einstellungszeitpunkte der Lotsen und Lotsinnen kommt es teilweise zu größeren Zeiträumen zwischen Einstellung und nächstem Schulungstermin. Dem wurde mit der Entwicklung von Einarbeitungsmaterialien und -routinen begegnet. Hierfür und für die grundsätzliche Verbesserung der Administration und Koordination des gesamten Projektes hat sich die Einstellung einer Projektleitung in der zweiten Modellphase als besonders gewinnbringend erwiesen.

Die Lotsen und Lotsinnen betreiben in ihren Modellregionen intensive Netzwerkarbeit, die vom Großteil der kontaktierten Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen gut



angenommen wird. Mit fortschreitender Projektlaufzeit werden die BHB zunehmend zu einem integralen Bestandteil der Angebots- und Versorgungslandschaft in den Bezirken. Besonders hilfreich ist dabei die Unterstützung der AGK beziehungsweise QPK als bezirkliche Kooperationspartner beziehungsweise Kooperationspartnerinnen. Diese haben wesentlich dazu beigetragen, die Lotsenteams in den Bezirken bekannt zu machen und fungierten als Türöffner in die bezirklichen Gremienstrukturen. Je erfahrener die Lotsen und Lotsinnen sind, desto eigenständiger betreiben sie ihre Netzwerkarbeit.

Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten zwischen den projektinternen Akteuren und Akteurinnen sind klar verteilt und die Zusammenarbeit wird insgesamt als konstruktiv und harmonisch beschrieben. Zu Herausforderungen im Prozess stimmen sich die projektinternen Akteure und Akteurinnen prozessbegleitend schnell ab, bearbeiten und lösen sie gemeinsam. Hierfür hat sich in beiden Modellphasen das Steuerungsgremium als Format bewährt. Optimierungspotenzial besteht hinsichtlich des Managements von Übergaben im Falle von Krankheiten oder Stellenvakanzen. Hier sollten Automatismen geschaffen werden, um reibungslose Übergänge sicherzustellen.



5 Ergebnisse zur Inanspruchnahme der Berliner Hausbesuche (BHB)

Das folgende Kapitel beschreibt zunächst, wie viele Informationsgespräche von den Lotsen und Lotsinnen im Modellzeitraum bis einschließlich 31. Juli 2023 durchgeführt wurden. Dabei wird aufgeschlüsselt, in welchem Format sie stattfanden - als Präsenzgespräch oder als Telefonat. Außerdem wird die Häufigkeit von Folgekontakten dargelegt. Anschließend werden die Nutzer und Nutzerinnen nach Alter, Geschlecht und Familienstand analysiert. Des Weiteren werden die verschiedenen Zugangswege untersucht, über die die Senioren und Seniorinnen erreicht wurden. Es werden die relevanten Themenfelder in den Gesprächen beschrieben und es wird anhand von Beispielen aufgezeigt, für welche Angebote sich die Nutzer und Nutzerinnen in den jeweiligen Themenfeldern am meisten interessierten.

Die Grundlage für die folgenden Auswertungen bildet das Dokumentationssystem der BHB, welches zu Beginn der ersten Modellphase vom ausführenden Dienstleister entworfen wurde. Bei der Erstellung des Dokumentationsrasters konnte der Dienstleister auf die Konzeption zurückgreifen. Dort ist bereits ein grobes Konzept für ein Dokumentationssystem enthalten, welches einen Überblick über Informationen bietet, die in der Dokumentation erhoben werden sollten. Auf Basis des gesammelten Erfahrungswissens während der Umsetzung wurde das Dokumentationsraster im Laufe der beiden Modellphasen weiterentwickelt und angepasst. Tabelle 1 listet die Daten auf, die in der zuletzt eingesetzten Version des Dokumentationssystems erhoben wurden.

Tabelle 1: Items des Dokumentationsrasters der BHB

Demografische Angaben zu Gesprächspersonen	Informationen rund um das Gespräch	Relevante Themen und Angebote während des Gesprächs	Sonstiges
<ul style="list-style-type: none"> • Alter • Geschlecht • Familienstand • Migrationshintergrund • Gegebenenfalls finanziell prekäre Situation 	<ul style="list-style-type: none"> • Erstkontakt • Datum des Hausbesuchs • Art des Gesprächs (persönlich, telefonisch) • Zugangsweg • Grund für die Inanspruchnahme 	<ul style="list-style-type: none"> • Einsamkeit • Gesundheit • Freizeit, Bildung, Kultur • Mitwirkung, Engagement • Politik/Öffentlichkeit • Wohnen, Haushalt, Alltagshilfen 	<ul style="list-style-type: none"> • Hinweise der Besuchten auf Lücken im Versorgungssystem • Vermerk, dass besuchte Person außerhalb der Modellregion lebt



Demografische Angaben zu Gesprächspersonen	Informationen rund um das Gespräch	Relevante Themen und Angebote während des Gesprächs	Sonstiges
	(allgemeines Interesse oder spezifischer Informationsbedarf) <ul style="list-style-type: none"> • Folgekontakte • Terminabsagen 	<ul style="list-style-type: none"> • Pflege • Ökonomische Situation, materielle Hilfen • Sonstige Themen • Relevante Angebote auf Basis der besprochenen Themen 	

Im Vergleich zur ursprünglichen Version des Dokumentationsrasters wurden in der ersten Modellphase zunächst Anpassungen hinsichtlich der Nachhaltung von Folgebesuchen vorgenommen.¹⁰ Dem zugrunde lag die Frage, wie häufig Folgebesuche durch Besuchte gewünscht wurden und welche Bedeutung ihnen demnach im Konstrukt der BHB zukommt. Deshalb wurden Folgebesuche ab 2022 detaillierter im Dokumentationssystem abgebildet. Zudem wurde ab diesem Zeitpunkt festgehalten, ob Nutzer und Nutzerinnen Anzeichen von Einsamkeit aufwiesen. In der ersten Modellphase geschah dies, wenn die Besuchten in den Gesprächen explizit Einsamkeitsgefühle äußerten oder wenn die Lotsen und Lotsinnen auf Basis ihrer fachlichen Erfahrung den Eindruck gewannen, dass die besuchte Person von Einsamkeit betroffen war. In der zweiten Modellphase wurde dieser Modus geändert und Einsamkeit wurde nur noch als relevantes Thema festgehalten, wenn in den Gesprächen explizite Einsamkeitsgefühle geäußert wurden. In der zweiten Modellphase wurde außerdem eine Variable aufgenommen, die Aufschluss darüber gibt, ob die besuchte Person einen Migrationshintergrund hat. Geplant ist außerdem eine Kategorie aufzunehmen, die anzeigt, wenn Besuchte sich in finanziell prekären Lebenssituationen befinden. Basis dafür werden die Äußerungen Besucher zu ihren ökonomischen Verhältnissen sein.

Das Dokumentationsraster wurde während beider Modellphasen fortlaufend von den Lotsen und Lotsinnen mit den in der Tabelle aufgeführten Informationen zu den Hausbesuchen befüllt. Stichtag für die Auswertung, deren Ergebnisse im Folgenden präsentiert werden, war der 31. Juli 2023. Bis zu diesem Tag wurden seit Beginn der

¹⁰ So wurde abgebildet, ob mehrere Folgebesuche erfolgten und wie viel Zeit diese insgesamt in Anspruch nahmen.

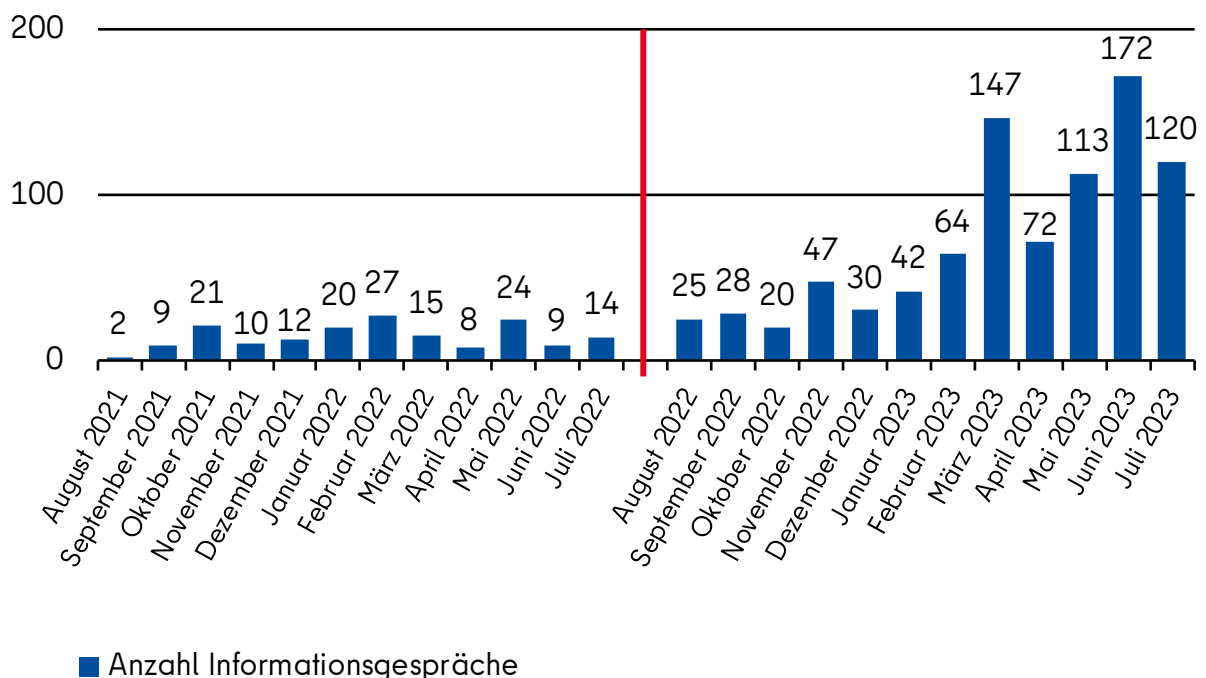


ersten Modellphase 1.051 Informationsgespräche von Lotsen und Lotsinnen durchgeführt und in das Dokumentationssystem eingetragen. Je nach Durchführungsformat (siehe Abbildung 3) konnte das Dokumentationsraster nicht bei jedem Besuch komplett befüllt werden. Darüber wurden bestimmte Merkmale wie oben beschrieben erst zu späteren Zeitpunkten eingeführt. Deshalb liegen nicht für alle Merkmale die gleichen Fallzahlen vor.

Ergänzt werden die Auswertungsergebnisse der Dokumentation mit Aussagen aus den mit den projektinternen Akteuren und Akteurinnen sowie den Netzwerkpartnern und Netzwerkpartnerinnen geführten Interviews und mit Ergebnissen der Nutzer- und Nutzerinnenbefragung.

5.1 Inanspruchnahme der BHB

Abbildung 2: Durchgeführte Gespräche insgesamt im zeitlichen Verlauf



Quelle: Ramboll Management Consulting 2023, Auswertung der Dokumentation der Berliner Hausbesuche.

Anmerkung: N=1.051. Die rote Linie markiert den Übergang von der ersten in die zweite Modellphase.



Betrachtet man die Gesamtheit der 1.051 Informationsgespräche im Zeitverlauf, die seit Beginn des Projekts im August 2021 bis zum Auswertungstichtag am 31. Juli 2023 durchgeführt wurden, zeigt sich, dass die Inanspruchnahme der BHB über die Modellphasen hinweg stetig gestiegen ist. Dieser Zuwachs ist nicht nur auf die Ausweitung des Angebots auf die weiteren Modellregionen ab November 2022 zurückzuführen, sondern vollzog sich auch jeweils in den Modellregionen. Betrachtet man beispielsweise die beiden ersten Modellregionen in Charlottenburg und Lichtenberg, so wurden hier in der ersten Modellphase bis einschließlich Juli 2022 im Durchschnitt 14 Informationsgespräche im Monat durchgeführt. In der zweiten Modellphase verdoppelte sich diese Zahl auf durchschnittlich 32 Gespräche pro Monat. Auch wenn hier zu berücksichtigen ist, dass vor allem die ersten Monate der ersten Projektphase noch im Rahmen der pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen stattfanden, verdeutlicht dieser starke Anstieg, wie sich das Angebot mit der Zeit in den Modellregionen etabliert hat. Ein ähnlicher Anstieg durchgeführter Gespräche war auch in den fünf neu hinzugekommenen Regionen der zweiten Modellphase zu beobachten. Dieser sukzessive Zuwachs deckt sich mit den Einschätzungen der beteiligten Akteure und Akteurinnen im Steuerungsgremium sowie den in der ersten Modellphase befragten Netzwerkpartnern und Netzwerkpartnerinnen zur Inanspruchnahme eines Angebots wie der BHB. Demnach bedürfen solche aufsuchenden Angebote eines großen Vertrauensvorschlusses durch die Nutzer und Nutzerinnen, dessen Aufbau viel Zeit benötigt. Je mehr sie sich also durch gute Arbeit bei den Nutzern und Nutzerinnen bewähren, desto schneller spricht sich dies herum und desto größer wird die Akzeptanz auf Seiten der Zielgruppe. Das Gleiche gilt für die Vernetzung mit den Akteurs- und Angebotsstrukturen in der Region: Es bedarf zunächst (oftmals zeitintensiver) Vorstellungs- und Vernetzungsarbeit, um etablierte Akteure und Akteurinnen von der eigenen Arbeit und dem Mehrwert einer Kooperation zu überzeugen, bis diese von sich aus beginnen, ein neues Angebot wie die BHB mitzudenken.

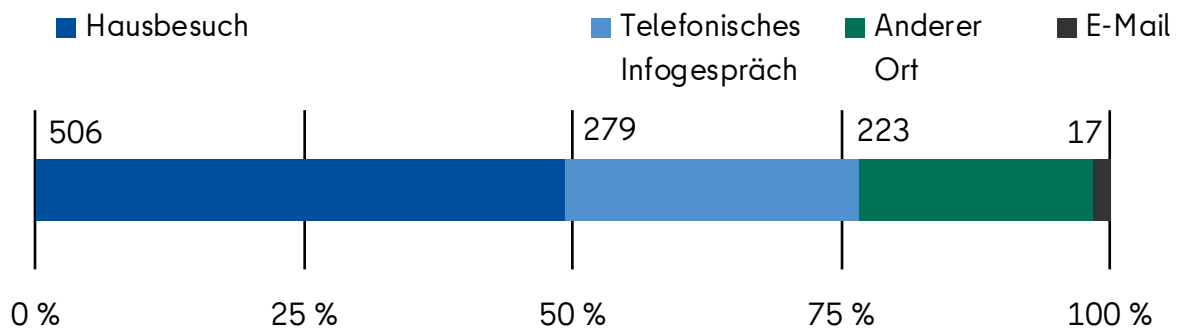
Vertrauen seitens der Senioren und Seniorinnen erfordert vor allem der Einlass der Lotsen und Lotsinnen in die eigene Häuslichkeit. Um nicht jene vom Angebot auszuschließen, die zwar an einem Gespräch interessiert, jedoch nicht dazu bereit sind, ihre Wohnung dafür zur Verfügung zu stellen, sieht bereits die Konzeption die Möglichkeiten vor, das



Gespräch an einem anderen Ort oder telefonisch durchzuführen. Entsprechend können Interessierte im Vorfeld ihr präferiertes Format wählen.

Abbildung 3 zeigt, wie häufig die jeweiligen Formate gewählt wurden.

Abbildung 3: Ort beziehungsweise Format der durchgeführten Gespräche



Quelle: Ramboll Management Consulting 2023, Auswertung der Dokumentation der BHB.

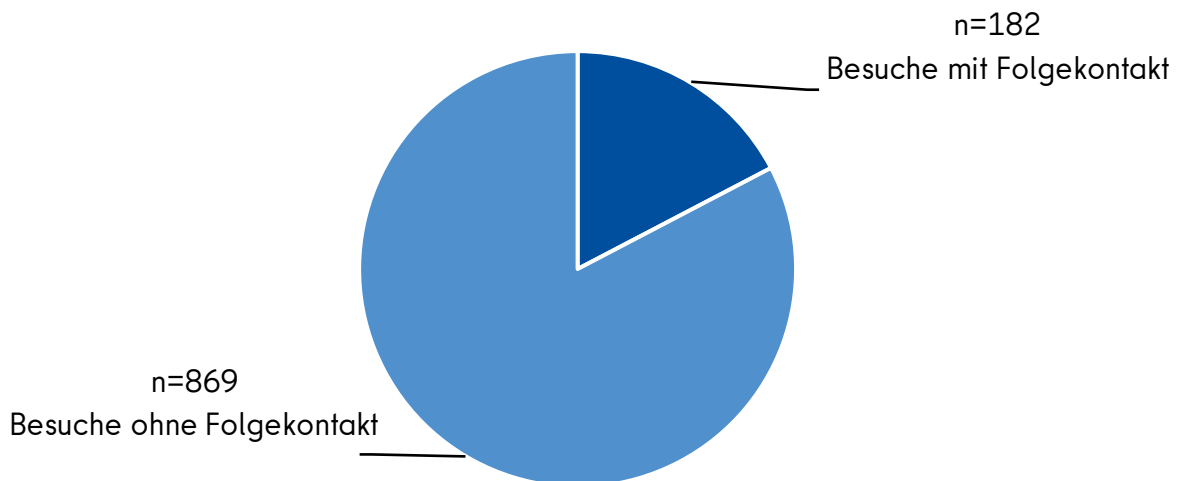
Anmerkung: N=1.025. Die Fallzahl ist hier geringer, weil nicht für alle Besuchten die Information zum Durchführungsformat vorlagen. Aufgrund der immer noch großen Fallzahl wurden die Verhältnisse als repräsentativ für die Gesamtheit der Besuchten angesehen. Das Gleiche gilt auch für folgende Merkmalauswertungen, in denen nicht für alle Fälle Daten vorlagen.

Es wird deutlich, dass Gespräche in der Häuslichkeit der Senioren und Seniorinnen mit knapp 50 Prozent aller Gespräche das meistgenutzte Format sind. 223 Gespräche und damit knapp 22 Prozent fanden in Präsenz an einem Ort außerhalb der Häuslichkeit statt, beispielsweise in Cafés, Stadtteilzentren oder als Spaziergang. Auch die Dienststellen des Dienstleisters waren hierfür beliebte Orte. 279 Gespräche und damit gut 27 Prozent wurden als Telefonat geführt. Die Ergebnisse zeigen folglich, dass die vorgesehenen Alternativen zum Hausbesuch im Verlauf der Modellphasen durchaus von der Zielgruppe in Anspruch genommen wurden. Dabei variiert die Dauer der Gespräche je nach Durchführungsort beziehungsweise -Format. Während ein Gespräch in der Häuslichkeit im Durchschnitt 74 Minuten dauert, sind Telefonate mit durchschnittlich 25 Minuten sehr viel kürzer. Nach Angaben der Lotsen und Lotsinnen hänge dies auch damit zusammen, dass die Anrufer und Anruferinnen häufig Personen mit spezifischen Anliegen und Fragen seien. Diese könnten dann meistens zielgerichtet und schnell beantwortet werden. Die Daten der Dokumentation bestätigen dies: 83 Prozent der Telefonate werden mit Personen geführt, die sich mit einem spezifischen Interesse an die BHB wenden. Gespräche in Präsenz an

Orten außerhalb der Häuslichkeit der Besuchten liegen hinsichtlich der Gesprächsdauer mit durchschnittlich 48 Minuten zwischen Telefonaten und Hausbesuchen.

Ähnliches gilt für die Möglichkeit, Folgekontakte zu vereinbaren. Auch wenn das Angebot der BHB grundsätzlich ein einmaliges Informationsgespräch vorsieht, wurde bereits in der Konzeptionsphase darauf hingewiesen, dass Folgekontakte in bestimmten Situationen sinnvoll sein können. Daher wurde die Möglichkeit von Folgekontakten in der Konzeption explizit benannt. Die Lotsen und Lotsinnen betonten im Verlauf der Modellphasen immer wieder die Sinnhaftigkeit dieser Regelung und machten des Öfteren von ihr Gebrauch. Folgekontakte werden dabei nur auf Wunsch beziehungsweise mit ausdrücklicher Zustimmung der Nutzer und Nutzerinnen vereinbart.

Abbildung 4: Anteil der Gespräche mit Folgekontakten



Quelle: Ramboll Management Consulting 2023, Auswertung der Dokumentation der BHB.
Anmerkung: N=1.051.

So hatten die Lotsen und Lotsinnen zu 182 Personen und damit zu 21 Prozent aller Besuchten im Nachgang des Informationsgesprächs erneut Kontakt. In gut der Hälfte dieser Fälle handelte es sich dabei um ein nachträgliches Telefonat. Einem Drittel wurden per Brief weitere Informationsmaterialien zugesendet. 13-mal wurde nach einem Hausbesuch ein weiteres Gespräch in der Häuslichkeit vereinbart. Ebenfalls 13-mal erfolgte eine nachträgliche Kommunikation per E-Mail. Bei 165 Personen und somit 90 Prozent jener, mit denen Folgekontakte vereinbart wurden, blieb es bei einem Folgekontakt. Bei elf Personen beziehungsweise sechs Prozent waren es zwei



Folgekontakte. Mit sechs Personen beziehungsweise drei Prozent hatten die Lotsenteams häufiger als zweimal im Nachgang des ersten Informationsgesprächs Kontakt.

Die Zahlen zeigen, dass Folgekontakte von gut jedem beziehungsweise jeder fünften Besuchten gewünscht und von den Lotsen und Lotsinnen bedient werden. Auch die Angaben aus der Nutzerbefragung weisen darauf hin, dass die Besuchten es zu schätzen wissen, wenn die Möglichkeit eines erneuten Kontaktes zu den Berliner Hausbesuchen besteht (siehe Kapitel 6.3.3).

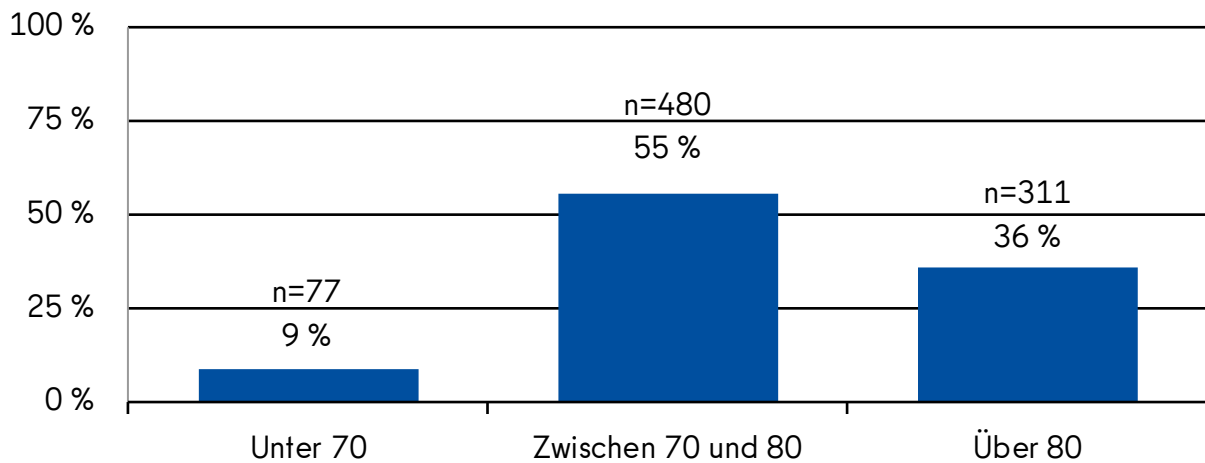
5.2 Nutzer und Nutzerinnen

Die Berliner Hausbesuche richten sich laut Konzeption an alle Berliner und Berlinerinnen ab ihrem 70. Lebensjahr. Bei Interesse können aber auch jüngere Personen das Angebot in Anspruch nehmen. Während der beiden Modellphasen wurde eine breite Altersspanne erreicht. So gehörten sowohl Personen, die noch im erwerbsfähigen Alter waren, als auch Hochaltrige über 90 Jahre zum Kreis der Nutzer und Nutzerinnen.

Die Konzeption sah ursprünglich vor, die Anschreiben zum 70. Geburtstag der Senioren und Seniorinnen zu versenden. Da die Lotsen und Lotsinnen alleine durch diesen Rücklauf nicht immer ausgelastet waren, wurde das Anschreiben im Laufe der Modellphase auch an ältere Jubilare und Jubilarinnen versendet. Des Weiteren wurden weitere Zugangswege beispielsweise über eine intensive Öffentlichkeitsarbeit genutzt (siehe Kapitel 5.3). Dadurch wurden auch Berliner und Berlinerinnen anderer Altersgruppen auf das Angebot aufmerksam gemacht. Der Altersdurchschnitt der Nutzer und Nutzerinnen liegt dadurch über beide Modellphasen hinweg mit 78,1 Jahren über dem Alter der in der Konzeption anvisierten Zielgruppe. Zwischen den Bezirken ergeben sich dabei deutliche Unterschiede: So waren die Besuchten in Charlottenburg mit 80,1 Jahren im Durchschnitt am ältesten, während sie im „jüngsten“ Bezirk Marzahn-Hellersdorf mit 75,2 Jahren im Durchschnitt fast 5 Jahre jünger waren. Zwischen der mit 50 Jahren jüngsten besuchten Person und der mit 100 Jahren ältesten besuchten Person liegt eine Altersspanne von 50 Jahren.



Abbildung 5: Nutzer und Nutzerinnen nach Altersgruppen



■ Anzahl Informationsgespräche

Quelle: Ramboll Management Consulting 2023, Auswertung der Dokumentation der Berliner Hausbesuche.

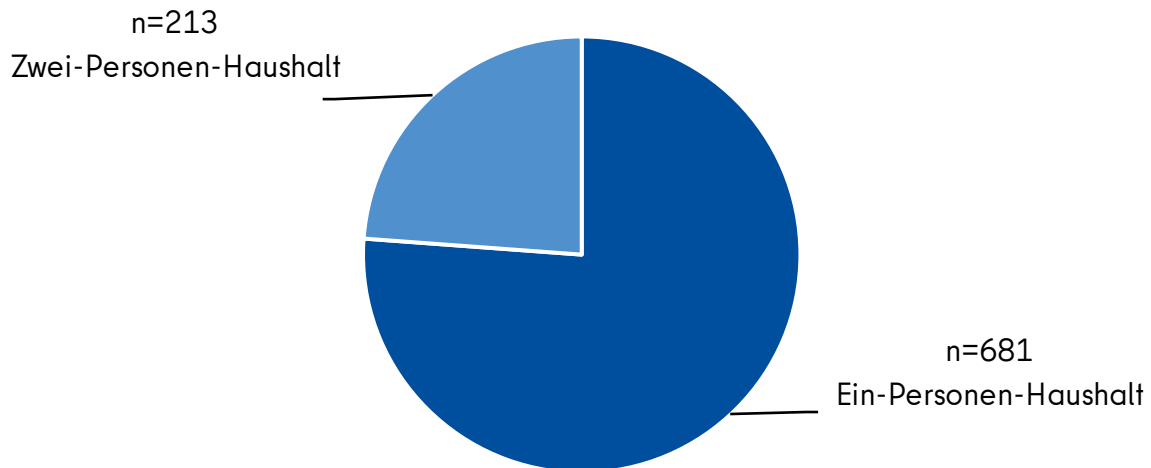
Anmerkung: N=868.

55 Prozent und somit gut die Hälfte der Nutzer und Nutzerinnen, zu denen Informationen über deren Alter vorlagen, waren zwischen 70 und 80 Jahren alt. Aber auch Hochaltrige wurden erreicht: 311 Personen beziehungsweise 36 Prozent der Nutzer und Nutzerinnen waren zum Zeitpunkt des Gesprächs über 80 Jahre alt. Mit einer großen Mehrheit von 77 Prozent nahmen vor allem Frauen das Angebot wahr. Unter den 1.051 Nutzern und Nutzerinnen waren neben männlichen und weiblichen Personen auch drei Personen, die sich weder als Frau noch als Mann identifizierten und im Dokumentationssystem als „divers“ festgehalten wurden.

Gut drei Viertel der Besuchten lebten allein. 24 Prozent lebten in Zwei-Personen-Haushalten. Lediglich drei Personen und damit wesentlich weniger als ein Prozent lebten in Haushalten mit mehr als zwei Personen.



Abbildung 6: Haushaltsgröße der Nutzer und Nutzerinnen

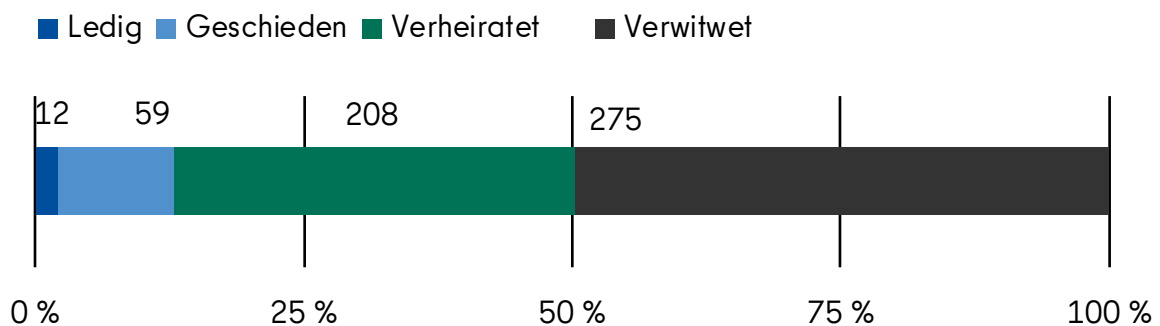


Quelle: Ramboll Management Consulting 2022, Auswertung der Dokumentation der Berliner Hausbesuche.

Anmerkung: N=894.

50 Prozent der 554 Nutzer und Nutzerinnen, deren Familienstand in der Dokumentation festgehalten wurde, waren verwitwet, 38 Prozent waren verheiratet, zwei Prozent waren ledig, und zehn Prozent gaben an, geschieden zu sein. Die verheirateten Personen machten 95 Prozent jener aus, die in Zwei-Personen-Haushalten lebten.

Abbildung 7: Familienstand der Nutzer und Nutzerinnen



Quelle: Ramboll Management Consulting 2023, Auswertung der Dokumentation der Berliner Hausbesuche.

Anmerkung: N=554.



Die Zahlen zeigen, dass die BHB häufig alleinlebende Personen erreichen, deren Partner oder Partnerinnen verstorben sind oder aufgrund von Scheidung oder Pflegebedürftigkeit nicht mehr mit ihnen zusammenleben. Alleinlebende ältere Menschen sind insbesondere in Großstädten von Einsamkeit betroffen.¹¹ Allerdings – und das betonen auch die Lotsen und Lotsinnen in den Interviews – bedeutet die Tatsache, dass jemand im Alter alleine lebt, nicht automatisch, dass die Person einsam ist. Dennoch spricht die Tatsache, dass in knapp einem Viertel der Gespräche Einsamkeitsgefühle geäußert werden, dafür, dass diese Teilzielgruppe häufig durch die BHB erreicht wird (siehe Kapitel 5.4).

Seit Beginn der zweiten Modellphase wurde im Dokumentationssystem festgehalten, ob die besuchte Person einen Migrationshintergrund hat. Migrationshintergrund wird dabei entsprechend der Definition des statistischen Bundesamtes definiert, wonach eine Person einen Migrationshintergrund hat, wenn sie selbst oder mindestens ein Elternteil nicht mit deutscher Staatsangehörigkeit geboren wurde. Von den 787 Personen, zu denen gesicherte Informationen zu ihrer Herkunft vorlagen, hatten demnach gut neun Prozent einen Migrationshintergrund.

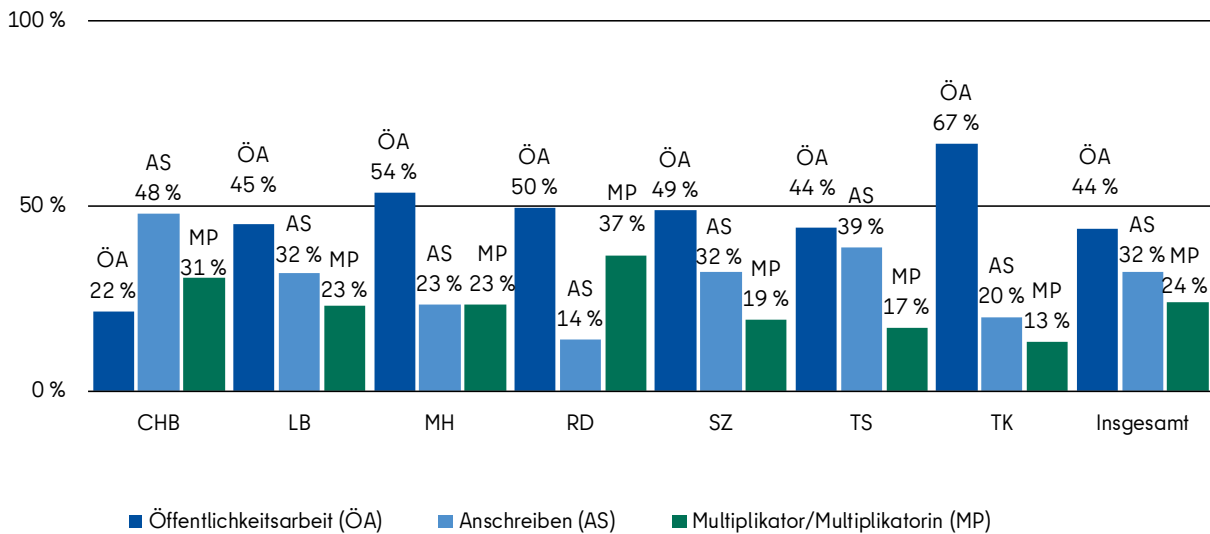
5.3 Zugangswege zur Zielgruppe

Die Zielgruppe der Berliner Senioren und Seniorinnen wurde im Verlauf der Modellphasen über drei Zugangswege erreicht: Über das offizielle BHB-Anschreiben, über Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit und über Multiplikatoren und Multiplikatorinnen. Letztere schließen persönliche Empfehlungen durch Verwandte und Bekannte sowie Empfehlungen durch Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen ein.

¹¹ Huxhold, O. & Tesch-Römer, C. (2021): Einsamkeit steigt in der Coronapandemie bei Menschen im mittleren und hohen Erwachsenenalter gleichermaßen deutlich. Berlin: DZA.



Abbildung 8: Besuchte Personen nach Zugangswegen, über die sie erreicht wurden, und Modellregionen



Quelle: Ramboll Management Consulting 2023, Auswertung der Dokumentation der Berliner Hausbesuche.

Anmerkung: N=934. CHB = Charlottenburg-Wilmersdorf, LB = Lichtenberg, MH = Marzahn-Hellersdorf, RD = Reinickendorf, SZ = Steglitz-Zehlendorf, TS = Tempelhof-Schöneberg, TK = Treptow-Köpenick.



Abbildung 8 zeigt, dass die flankierende Öffentlichkeitsarbeit der BHB insgesamt der bisher erfolgreichste Weg zur Ansprache der Zielgruppe ist. So wurden 44 Prozent der Besuchten aller Bezirke über Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit erreicht. Ein knappes Drittel reagierte auf das Anschreiben und 24 Prozent konnten durch Multiplikatoren und Multiplikatorinnen gewonnen werden. In den ersten beiden Modellregionen ist die Resonanz auf die Anschreiben seit Beginn der ersten Modellphase kontinuierlich angestiegen. Einige befragte Akteure und Akteurinnen erklären dies damit, dass die Anschreiben umso mehr Wirkung entfalten, je häufiger die angeschriebenen Senioren und Seniorinnen im Vorfeld bereits von dem Angebot gehört haben – beispielsweise durch Öffentlichkeitsarbeit.

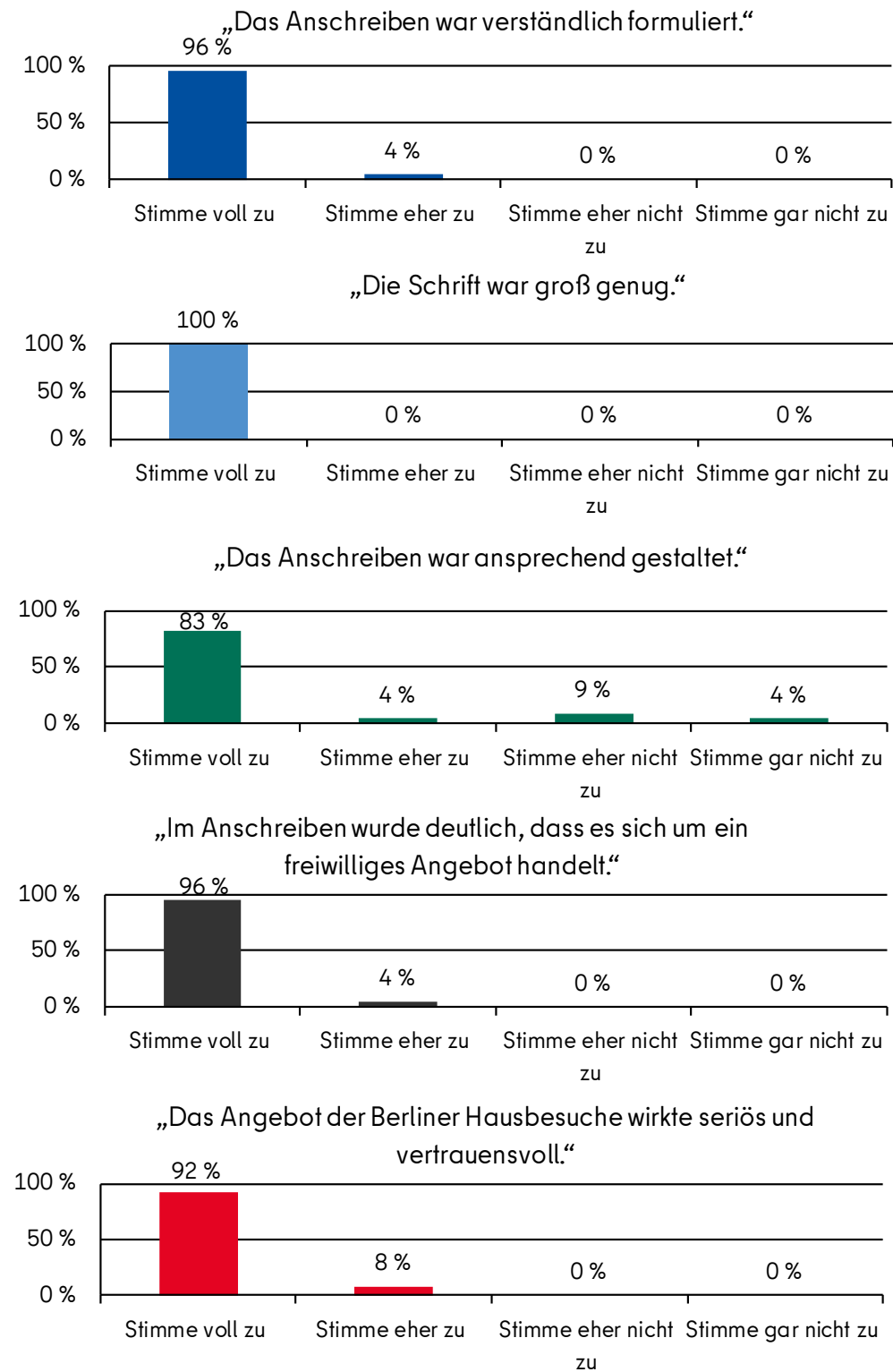
Interessant ist hier die Beobachtung, dass die Anschreiben in den westlichen Bezirken mit Ausnahme von Reinickendorf tendenziell erfolgreicher zu sein scheinen als in den östlichen Bezirken.¹² Dies korrespondiert mit Äußerungen des Dienstleiters und der Lotsen und Lotsinnen, wonach der Malteser Hilfsdienst e. V. als Marke in den östlichen Bezirken nicht so etabliert sei, wie in den westlichen. Entsprechend bedürfte es in ersterem mehr Öffentlichkeits-, Netzwerk- und Vertrauensarbeit, bis ihnen Akzeptanz entgegengebracht würde. Dies könnte ein Grund dafür sein, dass dort im Vergleich zu den westlichen Bezirken aus den Anschreiben weniger Rücklauf generiert wird.

Bereits in der ersten Modellphase wurden einige Anpassungen in der schriftlichen und grafischen Gestaltung des Anschreibens vorgenommen, um seine Akzeptanz zu erhöhen. So wurde der Text reduziert und mehr aktivierende Fragen eingebaut. Die Ergebnisse der Nutzerbefragung deuten darauf hin, dass das Anschreiben in seiner jetzigen Form gut angenommen wird. So bewerten die befragten Besuchten, die ein Anschreiben erhalten haben, dieses durchweg als ansprechend und verständlich (siehe Abbildung 9). Sowohl die sprachlichen Inhalte als auch die grafische Gestaltung seien angemessen. Aufgrund des offiziellen Charakters, der unter anderem durch die Unterschrift des jeweiligen Bezirksstadtrates erzeugt wird, wird es als vertrauenserweckend und seriös empfunden. Es wird häufig betont, dass das Anschreiben und das darin enthaltene Gesprächsangebot als Wertschätzung durch staatliche Institutionen wahrgenommen wurde (siehe auch Kapitel 0). Die Besuchtenbefragung zeigt auch, dass das Anschreiben die Freiwilligkeit des Angebots angemessen transportiert.

¹² In Lichtenberg war die Rücklaufquote der Anschreiben mit 32 Prozent ebenfalls hoch. Mit 48 Prozent in Charlottenburg war sie allerdings im anderen, westlichen Bezirk der ersten Modellphase wesentlich höher.



Abbildung 9: Bewertung des Anschreibens durch die Besuchten (zweite Modellphase)



Quelle: Besuchtenbefragung, eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Anmerkung: N=24. Frage wurde nur Besuchten der zweiten Modellphase gestellt, welche ein Anschreiben erhalten haben.



Lediglich bezüglich des Zeitpunktes, zu dem die Anschreiben versendet werden, gab es ein gemischteres Meinungsbild unter den befragten Besuchten. Für einige war der 70. Geburtstag zu früh, manche hielten ihn sogar für zu spät. Es zeigte sich außerdem schon in der ersten Modellphase, dass der Modus der Versendung an 70-Jährige in den ausgewählten Modellregionen häufig nicht ausreichte, um die Lotsen und Lotsinnen auszulasten. Das Alter der Nutzer und Nutzerinnen deutete außerdem darauf hin, dass auch ältere Personen Interesse an der Inanspruchnahme eines Informationsgesprächs zeigen. Daher wurden im Verlauf der Modellphasen weitere Jahrgänge angeschrieben. Zeitpunkt und regionale Ausweitung des Versandes blieben dabei zunächst den Bezirken überlassen. Mit Blick auf eine perspektivische berlinweite Ausweitung der BHB wurde während der zweiten Modellphase in einem partizipativen Prozess mit den umsetzenden Akteuren und Akteurinnen ein neuer, einheitlicher Modus für den Anschreibenversand entwickelt. Dieser gestaltet sich wie folgt:

Zukünftig sollen jährlich die Altersgruppen 70, 75 und 79 Jahre sowie ein Jahrgang über 80 Jahre in einem Prognoseraum¹³ angeschrieben werden. In dem darauffolgenden Jahr werden dieselben Altersgruppen in einem anderen Prognoseraum des Bezirks angeschrieben und so weiter. Je nach Kapazitäten der AGK beziehungsweise QPK sowie der Auslastung der Lotsen und Lotsinnen können aber auch zwei Prognoserräume pro Jahr angeschrieben werden. Die drei Altersgruppen sind jedoch festgelegt.

Wie bereits bei der Erstellung der Konzeption der Berliner Hausbesuche festgestellt, gibt es keine eindeutige Antwort auf die Frage, zu welchem Zeitpunkt der Besuch durchgeführt werden sollte. Die Ergebnisse sprechen dafür, dass im Sinne der Prävention der 70. Geburtstag grundsätzlich ein guter Zeitpunkt ist, um Senioren und Seniorinnen anzusprechen. Dem stimmten die projektbeteiligten Akteure und Akteurinnen im Workshop zum Anschreibenversand zu. Gleichzeitig sollen aber auch ältere Senioren und Seniorinnen direkt angesprochen beziehungsweise erinnert und in einem Abstand von fünf Jahren - also zum 75. Geburtstag - erneut angeschrieben werden. Hochaltrige seien ebenfalls eine wichtige Zielgruppe der BHB, weil auch sie Unterstützung durch Information und Verweisberatung benötigten. Daher sollen auch Senioren und

¹³ Ein Prognoseraum beschreibt eine Ebene der lebensweltlich orientierten Räume (LOR), die für Sozialplanung und Monitoring in den Berliner Bezirken betrachtet werden. Der Prognoseraum ist eine Raumabgrenzung innerhalb des jeweiligen Bezirks und großräumigste Ebene der LOR. Im Durchschnitt hat jeder Bezirk fünf Prognoserräume.



Seniorinnen zum 79. Geburtstag ein Anschreiben bekommen. Die Abweichung vom Fünf-Jahres-Rhythmus, von 80 auf 79 Jahre, begründen die Workshopteilnehmenden damit, dass in einigen Berliner Bezirken bereits die Sozialkommissionen zum 80. Geburtstag einen Besuchsdienst anbieten. In den Sozialkommissionen sind Bürger und Bürgerinnen der bezirklichen Selbstverwaltung ehrenamtlich tätig, die ebenfalls Informationen über soziale Leistungen und Möglichkeiten des aktiven Lebens im Alter offerieren. Hier solle eine Kooperation angestrebt werden, sodass beide Angebote aufeinander verweisen. Darüber hinaus sollte im Ermessen der AGK und QPK ein Jahrgang über 80 Jahre angeschrieben werden, um auch hochaltrige Senioren und Seniorinnen zu erreichen.

Neben dieser Einigung zum zukünftigen Anschreibenversand stimmten die projektinternen Akteure und Akteurinnen darin überein, dass es gilt, alle anderen Zugangswege breit zu gestalten und den BHB weiterhin allen Interessierten anzubieten.

Der direkte Zugangsweg über das Anschreiben wird gemäß der Konzeption durch Presse- und Öffentlichkeitsarbeit seitens des Dienstleisters flankiert. Bereits im Juni 2021 wurde ein Kurzkonzept erarbeitet, in welchem die Ziele, Zielgruppen sowie Strategien der Kampagne für die Öffentlichkeitsarbeit festgehalten sind. Folgende Maßnahmen sind seitdem für die Bewerbung der BHB vorgesehen:

- Plakate und Plakatierung in den Bezirken
- Flyer zur Information über den Berliner Hausbesuch
- Pressearbeit (unter anderem Artikel und Anzeigenschaltungen im Tagesspiegel und Wochenzeitungen)
- Medienauftritte (unter anderem Beiträge bei rbb24 & Radio Eins)

Im Laufe der Modellphasen wurden diese Maßnahmen im Rahmen wiederholter Aktionen in den Bezirken und bezirksübergreifend durch den Dienstleister umgesetzt. Zudem wurde eine Homepage für die Berliner Hausbesuche als Unterseite der Webseite des Dienstleisters erarbeitet, welche unter www.berliner-hausbesuche.de zu erreichen ist.

Um die Zielgruppe im Verlauf des Modellprojekts noch besser zu erreichen, wurde die Öffentlichkeitsarbeit bereits in der ersten Modellphase angepasst:

- Übersetzung der Flyer in mehrere Sprachen (Türkisch, Russisch, Arabisch, Vietnamesisch), um Senioren und Seniorinnen mit Migrationshintergrund besser zu erreichen



- Kombination der Flyer mit einer entgeltfreien Rücksendepostkarte, um eine niedrigschwellige Rückmeldung für die Senioren und Seniorinnen zu ermöglichen und die Hemmschwelle der Inanspruchnahme zu senken

In der zweiten Modellphase wurde die Öffentlichkeitsarbeit auf die hinzugekommenen Modellregionen ausgeweitet. Vor allem mit einer groß angelegten Plakatkampagne im Februar 2023 wurden die BHB intensiv beworben. Mit dem Logo der Hausbesuche, das auf allen Produkten der Öffentlichkeitsarbeit sowie auf der im Laufe der Modellphasen eingeführten Dienstkleidung abgebildet wurde, wurde die Markenbildung der BHB forciert.

Neben dieser durch den Dienstleister realisierten Öffentlichkeitsarbeit bewarben auch die Lotsen und Lotsinnen das Angebot in ihren Modellregionen durch diverse Aktionen. So wurden Infostände vor Supermärkten oder auf regionalen Veranstaltungen aufgebaut oder sogenannte Bordsteingespräche gemeinsam mit der mobilen Stadtteilarbeit angeboten, um direkt mit Bürgern und Bürgerinnen ins Gespräch zu kommen und auf die Berliner Hausbesuche aufmerksam zu machen. Diese Art des persönlichen Kontakts beziehungsweise diese Form der „Kiezarbeit“ wird von den Interviewpartnern und Interviewpartnerinnen als besonders geeignetes Mittel hervorgehoben, um sich bekannt zu machen und Vertrauen zu generieren. Hilfreich war es auch, gemeinsam mit bereits im Quartier etablierten Partnern und Partnerinnen wie Mitgliedern der Seniorenvertretungen aufzutreten. Zudem konnte der Dienstleister seine bereits gut ausgebauten Angebots- und Netzwerkstrukturen nutzen, um die BHB hier ebenfalls zu bewerben.

Die Tatsache, dass knapp die Hälfte der Nutzer und Nutzerinnen durch Öffentlichkeitsarbeit auf das Angebot der BHB aufmerksam geworden ist, verdeutlicht die große Bedeutung dieses Zugangsweges für den Erfolg des Angebots. Die positive Bewertung der in den beiden Modellphasen realisierten Maßnahmen durch die umsetzenden Akteure und Akteurinnen weist außerdem darauf hin, dass die Art und Weise, wie die Öffentlichkeitsarbeit bisher gestaltet und betrieben wurde, auch in Zukunft für das Projekt geeignet scheint.

Neben Anschreiben und Öffentlichkeitsarbeit war „Mundpropaganda“ – also das Weiterempfehlen durch Dritte – ein weiterer wichtiger Weg, um Senioren und Seniorinnen für die BHB zu gewinnen. So nahmen über beide Modellphasen hinweg 24 Prozent der Nutzer und Nutzerinnen aufgrund der Empfehlung von Multiplikatoren und



Multiplikatorinnen ein Informationsgespräch in Anspruch. Im Vergleich zur ersten Modellphase ist dieser Anteil somit noch einmal leicht um einen Prozentpunkt gestiegen. Multiplikatoren und Multiplikatorinnen waren dabei sowohl Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen, welche an die BHB verwiesen, als auch überzeugte Nutzer und Nutzerinnen, die das Angebot an Familie, Freunde und Freundinnen oder Nachbarn empfahlen. So geben rund 90 Prozent der befragten Nutzer und Nutzerinnen¹⁴ an, dass sie das Angebot weiterempfehlen würden oder dies bereits getan hätten.

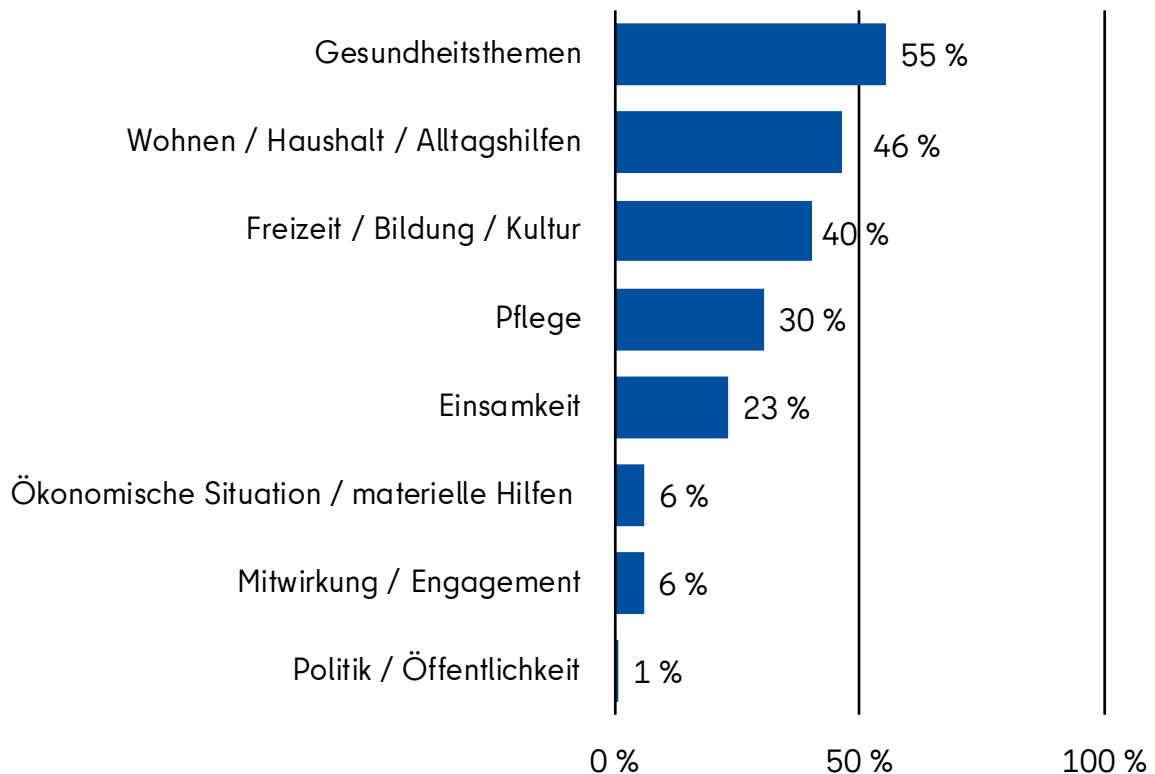
5.4 Inhalte der Gespräche

Die Berliner Hausbesuche sind als breit angelegtes Informationsangebot konzipiert. Die Lotsen und Lotsinnen informieren je nach Interesse der Besuchten über diverse Themen wie Freizeit- und Sportaktivitäten, Möglichkeiten zum ehrenamtlichen Engagement oder Gesundheitsdienstleistungen und Pflegeangebote. Die Nutzer und Nutzerinnen wenden sich dabei in der Regel mit einem spezifischen Bedarf an die BHB: 77 Prozent haben konkrete Fragen oder Anliegen, die sie zum Anlass nehmen, um ein Informationsgespräch zu vereinbaren. Der Rest kontaktiert die BHB aufgrund eines allgemeinen Interesses an dem Angebot. In beiden Fällen kommen im Verlauf des Gesprächs meistens mehrere Themen zur Sprache. Diese werden von den Lotsen und Lotsinnen im Dokumentationssystem festgehalten. Abbildung 10 zeigt, welche Themen wie häufig in den Informationsgesprächen zur Sprache kamen.

¹⁴ 95 Prozent der Nutzer und Nutzerinnen aus der Wirkungsbefragung (N=22; fünf Prozent „keine Angabe“) bejahen die Frage. 85 bzw. zehn Prozent der Nutzer und Nutzerinnen aus der Wahrnehmungsbefragung stimmen voll bzw. eher zu (N=73; fünf Prozent „keine Angabe“).



Abbildung 10: Relevante Themenfelder in den Informationsgesprächen nach Häufigkeit



Quelle: Ramboll Management Consulting 2023, Auswertung der Dokumentation der Berliner Hausbesuche.

Anmerkung: N=1.023.

Am häufigsten sind Themen rund um die Gesundheit der Besuchten Gesprächsgegenstand. So geht es in 55 Prozent der Gespräche um psychische, seelische oder somatische Beeinträchtigungen sowie um gesundheitsfördernde, Präventions- oder Rehabilitationsangebote. Meistens in Verbindung damit spielen auch explizit pflegebezogene Themen in 30 Prozent der Gespräche eine Rolle. Hierbei weisen die Lotsen und Lotsinnen häufig auf die Beratungsangebote der Pflegestützpunkte sowie der Beratungsstellen für Menschen mit Behinderungen, Krebs und chronischen Erkrankungen hin. Des Öfteren sind aber auch Informationen rund um Vorsorgevollmachten und Patientenverfügungen von Interesse.

Knapp die Hälfte der Nutzer und Nutzerinnen interessiert sich außerdem für Informationen zum Wohnen im Alter und damit verbundenen Unterstützungsleistungen wie Haushalts- und Alltagshilfen. Die besprochenen Themen reichen von Fördermöglichkeiten für den

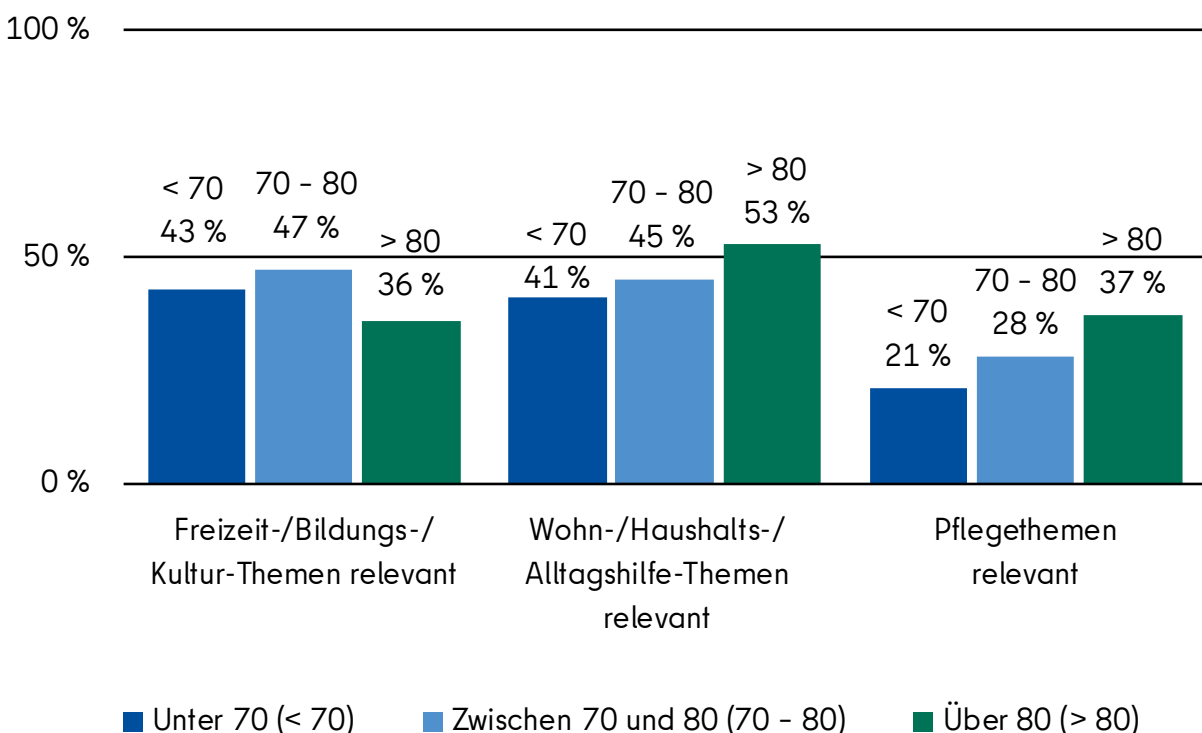


barrierefreien Ausbau der eigenen Wohnung über die Inanspruchnahme von Mobilitätshilfe- und Besuchsdiensten bis hin zur Installation von Hausnotrufsystemen oder Möglichkeiten des betreuten Wohnens.

In den Gesprächen ebenfalls häufig relevant sind Möglichkeiten zur Freizeitgestaltung. So interessierten sich 40 Prozent der Besuchten unter anderem für Angebote zur Entwicklung von Medienkompetenz, Sportangebote und Möglichkeiten zum gesellschaftlichen Beisammensein beispielsweise in Stadtteilzentren und Begegnungsstätten.

Mitwirkungs- und Engagementmöglichkeiten oder die ökonomische Situation der Besuchten beziehungsweise materielle Hilfen sind mit jeweils sechs Prozent selten von Interesse. In diesen Fällen geht es in der Regel um Tätigkeitsbereiche im Ehrenamt und Sozialberatungsangebote. So gut wie keine Rolle spielen Fragen zu Möglichkeiten des politischen oder sonstigen öffentlichen Engagements.

Abbildung 11: Relevanz ausgewählter Themenbereiche nach Altersgruppen

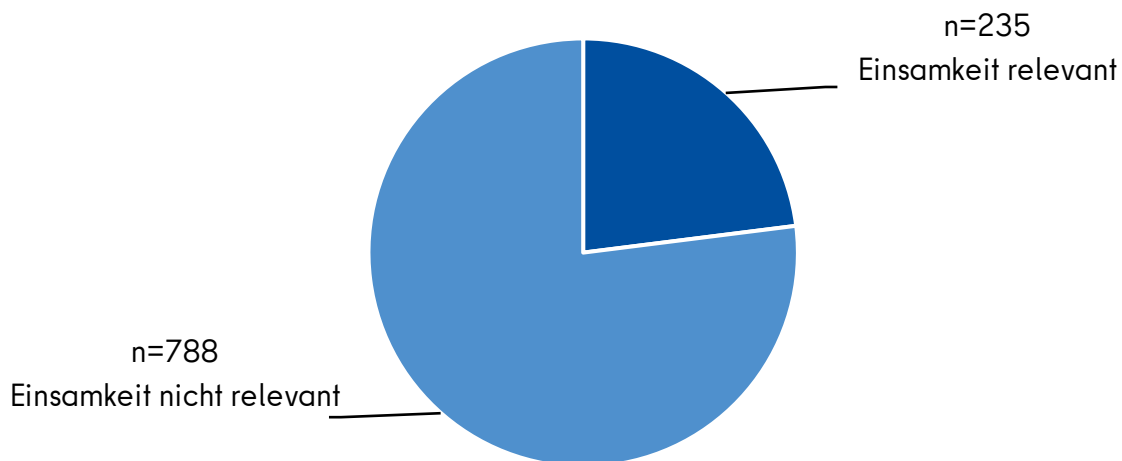


Quelle: Ramboll Management Consulting 2023, Auswertung der Dokumentation der Berliner Hausbesuche.



Je nach Alter sind manche Gesprächsthemen relevanter als andere. So ist das Interesse an Freizeitaktivitäten, Bildungs- und Kulturthemen bei Personen unter 80 Jahren höher als bei den Hochaltrigen über 80 Jahre. Themen rund um die eigene Häuslichkeit oder Pflege Themen werden umso relevanter, je älter die Besuchten sind. Dies bestätigt die Eindrücke aus der ersten Modellphase. Für die Lotsen und Lotsinnen kann dies als Orientierung dienen, welche Angebotsportfolios für welche Teilzielgruppen besonders relevant sind.

Abbildung 12: Relevanz des Themas Einsamkeit in den Gesprächen



Quelle: Ramboll Management Consulting 2023, Auswertung der Dokumentation der Berliner Hausbesuche.

Anmerkung: N=1.023.

Präventive und aufsuchende Angebote wie die BHB sollen unter anderem dazu beitragen, Einsamkeit und Isolation vorzubeugen beziehungsweise ihr entgegenzuwirken. Indem der Zielgruppe Angebote und Aktivitäten aufgezeigt werden, soll eine (Re-)Integration in soziale Strukturen stattfinden. Vor diesem Hintergrund ist es von Interesse, in der Dokumentation nachzuhalten, wie viele der von den BHB besuchten Personen Einsamkeitsgefühle empfinden. Hierzu wurde eine entsprechende Variable in das Dokumentationsraster eingefügt. Die Auswertung über beide Modellphasen hinweg ergab, dass in 23 Prozent der Gespräche das Gefühl von Einsamkeit geäußert wird. Hier ist ein deutlicher Unterschied zur Evaluation der ersten Modellphase zu beobachten, in der die Lotsen und Lotsinnen bei knapp der Hälfte der Besuchten angeben, dass Einsamkeit ein relevantes Thema sei. Der Unterschied ist dadurch zu erklären, dass



Besuche in der ersten Modellphase auch dann als einsam vermerkt wurden, wenn die Lotsen und Lotsinnen lediglich den Eindruck hatten, dass die Person von Einsamkeit betroffen sei. In der zweiten Modellphase wurde die Übereinkunft getroffen, Einsamkeit nur dann zu vermerken, wenn die Besuchten dies in den Gesprächen explizit artikulierten.

Die Lotsen und Lotsinnen vermerken im Dokumentationssystem, wenn die Besuchten Lücken im Versorgungssystem ihrer Region benennen. Am häufigsten geht es dabei um fehlende hausärztliche Leistungen und die generell zu geringe Versorgung mit Hausärzten. Auch der Wunsch nach mehr seniorengerechten Fortbildungen zum Umgang mit digitalen Medien wird häufiger geäußert.

5.5 Resümee

Mit fortschreitender Projektlaufzeit werden die Berliner Hausbesuche in den Modellregionen immer häufiger in Anspruch genommen. In den ersten beiden Modellphasen wurden zum Zeitpunkt der Berichtslegung über 1.000 Informationsgespräche geführt. Insbesondere die inzwischen hohen Gesprächszahlen in den ersten beiden Modellregionen zeigen, dass sich das Angebot etabliert, an Vertrauen gewinnt und von der Zielgruppe angenommen wird. Demnach scheinen sich die Aussagen der in der ersten Modellphase befragten Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen sowie der AGK und QPK zu bewahrheiten: Aufsuchende Angebote wie die BHB benötigen eine gewisse Zeit, bis sie Fuß fassen und Akzeptanz bei potenziellen Nutzern und Nutzerinnen generieren.

Die Flexibilität bezüglich des Formats des Informationsgesprächs hat sich bewährt. Besuche in der Häuslichkeit sind mit knapp der Hälfte der Gespräche die häufigste Durchführungsform. Jeweils ca. ein Viertel der Nutzer und Nutzerinnen nahm jedoch die Möglichkeit in Anspruch, das Gespräch an einem anderen Ort oder als Telefonat zu führen. Auch Folgekontakte werden regelmäßig in Anspruch genommen. Rund ein Fünftel der Gespräche zieht Folgekontakte nach sich, im Rahmen derer beispielsweise Informationen nachgeliefert oder Besuche auf deren Wunsch hin noch einmal an Angebote erinnert werden.

Die Berliner Hausbesuche erreichen eine breite Altersspanne. Zwischen der jüngsten und der ältesten Person, die das Angebot in Anspruch nahmen, liegen 50 Jahre Altersunterschied. 81 Prozent und damit der Großteil der Nutzer und Nutzerinnen ist



zwischen 70 und 90 Jahren alt. Das Durchschnittsalter liegt bei 78,1 Jahren. Dies ist zum einen darauf zurückzuführen, dass im Laufe der Modellphasen auch Personen angeschrieben wurden, die älter als 70 Jahre waren. Zum anderen hat die intensive Öffentlichkeitsarbeit dazu geführt, dass Personen verschiedener Altersgruppen auf die BHB aufmerksam wurden. Aus Sicht der umsetzenden Akteure und Akteurinnen ist diese breite Altersspanne zu begrüßen, da das Angebot sowohl für jüngere als auch für ältere Senioren und Seniorinnen wertvolle Informationen bereithalte.

Diesem Umstand wurde auch mit einer Reformierung des Anschreibenmodus Rechnung getragen: Bekamen zu Beginn des Modellprojekts und gemäß der Konzeption nur 70-Jährige ein Anschreiben, einigten sich die umsetzenden Akteure und Akteurinnen innerhalb der zweiten Modellphase darauf, in einem rotierenden System die vier Jahrgänge 70-, 75-, 79- und über 80-Jähriger pro Prognoseraum anzuschreiben.

Grundsätzlich ist das Anschreiben einer von drei wichtigen Zugangswegen und erreichte in den beiden Modellphasen knapp ein Drittel der Nutzer und Nutzerinnen. Die Entwicklung der Resonanz auf die Anschreiben in den ersten beiden Modellregionen deutet darauf hin, dass diese zunimmt, je länger das Projekt in den Regionen existiert. Noch erfolgreicher bei der Ansprache der Zielgruppe als das Anschreiben erwies sich die Öffentlichkeitsarbeit der BHB. 44 Prozent der Nutzer und Nutzerinnen wurden durch öffentliche Bewerbung des Angebots darauf aufmerksam. Dritter und ebenfalls wichtiger Zugangsweg waren Empfehlungen von Netzwerkpartnern und Netzwerkpartnerinnen sowie von überzeugten Nutzern und Nutzerinnen. Aus der Nutzerbefragung geht hervor, dass die Kombination der Ansprachewege Wiedererkennungseffekte bei der Zielgruppe bewirkte. So berichten einige Nutzer und Nutzerinnen, dass erst die wiederholte Wahrnehmung des Angebots – beispielsweise durch eine Kombination aus erhaltenem Anschreiben und der Bewerbung im öffentlichen Raum – sie dazu gebracht habe, einen Termin zu vereinbaren.

In den Gesprächen zeigen sich die Nutzer und Nutzerinnen insbesondere an Gesundheitsthemen, Fragen zum Wohnen im Alter sowie zu Möglichkeiten der Freizeitgestaltung interessiert. Je nach Alter variieren die relevanten Themen: Während jüngere Senioren und Seniorinnen unter 80 Jahren sich häufiger für Freizeit-, Bildungs- und Kulturaktivitäten interessieren, verläuft dieser Trend in Bezug auf Haushalts- und Wohnthemen entgegengesetzt.



Drei Viertel der Nutzer und Nutzerinnen wohnen alleine. 23 Prozent geben in den Gesprächen explizit an, sich (manchmal) einsam zu fühlen.



6 Ergebnisse zum Nutzen der Berliner Hausbesuche

Im folgenden Kapitel wird der Nutzen der BHB und deren Wirkung auf die Zielgruppe der Senioren und Seniorinnen dargestellt. Die Wirkungen der BHB als Institution in den Bezirken und im bezirklichen Netzwerk, das heißt die Bemühungen der projektinternen Akteure und Akteurinnen abseits der Informationsgespräche, sind Gegenstand von Kapitel 4.3.

6.1 Erwartungen und Bewertung der Gespräche aus Sicht der Besuchten

Rund ein Drittel der Besuchten gibt an, dass sie keine bestimmte Erwartung, sondern ein allgemeines Interesse an einem Hausbesuch hatten. Zwei Drittel geben an, dass sie Interesse an einem spezifischen Thema oder bereits konkrete Fragen gehabt hätten. Unter diesen Befragten interessiert sich rund ein Viertel für Angebote, um mit anderen Senioren und Seniorinnen in Kontakt zu kommen. Die BHB werden demnach nicht (ausschließlich) als ein Hilfsangebot wahrgenommen, sondern durchaus als breites Informationsangebot. Rund jeder und jede fünfte Besuchte wünscht sich Informationen zu Kontaktstellen, welche Beratung anbieten.¹⁵ Ein weiterer großer Teil interessiert sich für Informationen zu konkreten Unterstützungsbedarfen. Dazu zählen vor allem Pflege (17 Prozent), Einkaufs- und Haushaltshilfen (12 Prozent), Wohnen (10 Prozent) und der Hausnotruf (7 Prozent).

Neben diesen häufig wiederkehrenden Unterstützungsleistungen wird eine Vielzahl anderer spezieller Fragen und Unterstützungsbedarfe genannt, beispielsweise Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen oder bei der Gartenarbeit. Kulturelle Angebote (3 Prozent), Fragen zu Mobilität (2 Prozent) und materiellen Hilfen (0 Prozent) spielten bei den Erwartungen der Senioren und Seniorinnen nur eine untergeordnete oder keine Rolle.

Die Erwartungen an das Informationsgespräch wurden aus Sicht der Besuchten häufig erfüllt (bei 78 Prozent der Befragten, die mit einer bestimmten Erwartung in das Gespräch gegangen sind). 22 Prozent bewerten ihre Erwartungen als nicht erfüllt. In diesen Fällen hatten sich die Besuchten häufig eine engere Begleitung erhofft, beispielsweise ein direktes Angebot für eine Unterstützungsleistung statt der Weitervermittlung.

¹⁵ Quelle: Besuchtenbefragung, eigene Darstellung Ramboll Management Consulting. N=60. Die Prozentangaben im Folgenden beziehen sich auf die Codierung der offenen Antworten. Mehrfachzählung möglich. Kategorisierung angelehnt an die Besuchsdokumentation.



„Für Menschen über 70 ist es schwierig, nur einmal kontaktiert zu werden; das ist zu wenig, nur Informationen zu bekommen, ist nicht genug.“

Zitat Besuchtenbefragung zweite Modellphase, abstrahiert.

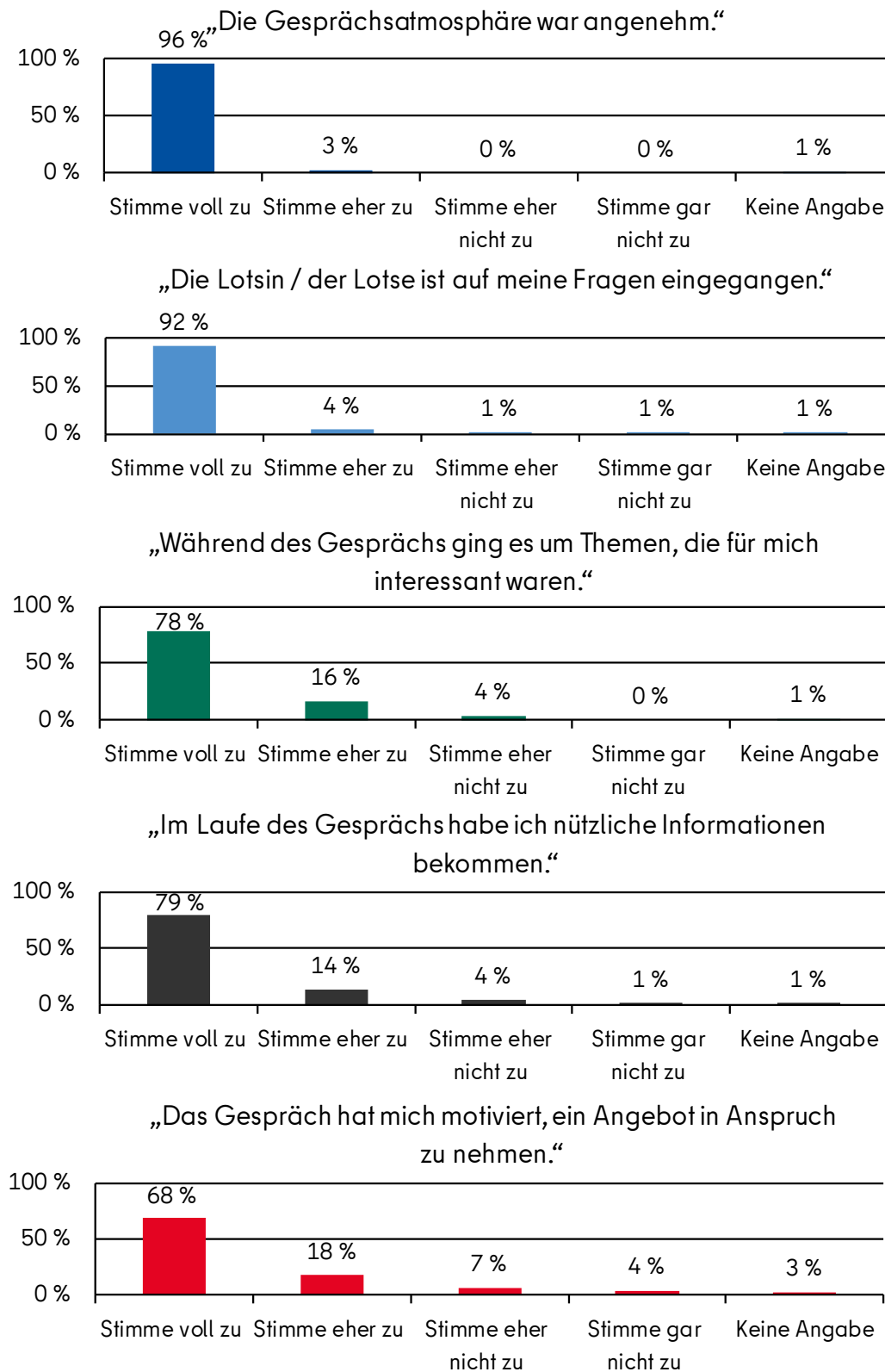
In anderen Fällen hatten die Senioren und Seniorinnen sehr konkrete Bedarfe, für die es kein passendes Angebot gab, zum Beispiel für bestimmte Fachärzte und Fachärztinnen in der Nähe.

Unabhängig von den Erwartungen an die Inhalte des Gesprächs werden die BHB von den Besuchten sehr positiv bewertet (siehe Abbildung 13). Nahezu alle Besuchten empfanden die Gesprächsatmosphäre als angenehm und hatten das Gefühl, dass individuell auf sie eingegangen wurde. Ebenso gibt ein Großteil an, nützliche Informationen erhalten zu haben und dass das Gespräch interessant war. Einige Besuchte stimmen hier nicht voll zu, da sie sich bereits ausführlich mit den Themen auseinandergesetzt hatten und selbst entsprechendes Vorwissen hatten.

Bei der Frage, ob das Gespräch motiviert habe, ein Angebot in Anspruch zu nehmen, fällt die Zustimmung vergleichsweise geringer aus.



Abbildung 13: Bewertung des Informationsgesprächs durch die Besuchten (zweite Modellphase)



Quelle: Besuchtenbefragung, eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Anmerkung: N=73. Frage wurde nur den Besuchten der Wahrnehmungsbefragung gestellt.



Nahezu alle Befragten aus beiden Modellphasen geben an, dass sie den Besuch anderen Senioren und Seniorinnen empfehlen würden (95 Prozent¹⁶). Unter den Besuchten, bei denen der Besuch schon mehrere Monate zurücklag, hatte dies circa ein Drittel auch bereits getan. Dabei nennen sie meistens Personen aus dem Freundes- und Bekanntenkreis sowie der Nachbarschaft.

Verbesserungsvorschläge zu den Gesprächen an sich gibt es kaum. Einige wenige Wünsche äußern die Besuchten bezüglich der Ausrichtung des Angebots und bezirklichen Strukturen: Rund ein Viertel der Besuchten mit Verbesserungsvorschlägen¹⁷ wünscht sich mehrmaligen Kontakt mit den Lotsen und Lotsinnen und damit eine engere Begleitung. Einige Besuchte wünschen sich, dass das Angebot in weiteren Regionen angeboten und bekannter gemacht wird. Am häufigsten nennen die Besuchten, bei denen der Besuch schon eine Weile zurücklag, dass die Angebotslandschaft im Bezirk ausgebaut werden sollte. Dazu zählen beispielsweise Wohnangebote oder mehr kostenlose Freizeitangebote.

6.2 Nutzen und Wirkung der BHB aus Sicht der Besuchten

Die Zielsetzung der Berliner Hausbesuche ist in der Angebotskonzeption wie folgt definiert: „Der Berliner Hausbesuch ist konzipiert als ein freiwilliges, kostenloses Angebot, welches in der Häuslichkeit zu bestehenden Angeboten informiert und – falls gewünscht – an bestehende professionelle Beratungsangebote und Dienstleistungen weitervermittelt.“¹⁸ Der vornehmliche Nutzen des Angebots generiert sich also aus der Vermittlung von Informationen, zu denen sie zuvor keinen Zugang hatten. Die Wirkung des Angebots wurde im Rahmen der Evaluation deshalb dadurch gemessen, welchen Informationswert die Nutzer und Nutzerinnen den Gesprächen beimaßen. Es wurde außerdem nachgehalten, wie häufig Besuchte als Reaktion auf die Gespräche Angebote in Anspruch nahmen oder durch die BHB an sie vermittelt wurden. Auch wurden weitere, nicht intendierte Wirkungen festgestellt. So wurde beispielsweise des Öfteren Wertschätzung gegenüber den initiiierenden staatlichen Institutionen geäußert, weil diese

¹⁶ Fünf Prozent „keine Angabe“, N=95

¹⁷ N=29

¹⁸ Siehe Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung (2021): Berliner Hausbesuch. Eine berlinspezifische Konzeption Präventiver Hausbesuche, Seite 22. [PDF - Berliner Hausbesuch. Eine berlinspezifische Konzeption Präventiver Hausbesuche.](#)

(https://www.berlin.de/sen/pflege/_assets/service/publikationen/grundlagen/80plus/berliner_hausbesuch_jan_2021.pdf)



mit dem Angebot signalisieren würden, sich um die Belange älterer Menschen zu kümmern. Im Folgenden werden Nutzen und Wirkung der BHB aus der Sicht der Besuchten vorgestellt. Damit sind sowohl die unmittelbaren Effekte der Gespräche, als auch Folgeeffekte, beispielsweise die Vermittlung an einen Sporttreff oder sonstige Angebote, gemeint.

6.2.1 Kurzfristige Wirkungen

Das Angebot der BHB wird insgesamt sehr positiv aufgenommen: 94 Prozent der Befragten geben an, sich über das Angebot gefreut zu haben. Sechs Prozent seien anfangs eher skeptisch oder zögerlich gewesen.¹⁹ Allein das Wissen, dass das Angebot existiert, scheint also schon einen – wenn auch vermutlich sehr kurzfristigen – positiven Effekt zu haben. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Personen angeschrieben wurden oder anderweitig davon erfahren haben.

„Ganz angenehm, dass etwas für die Älteren getan wird. Irgendwann steht auch mal einer allein da, in dem Alter kann das täglich passieren, und dann weiß man, an wen man sich wenden kann.“

Zitat Besuchtenbefragung, abstrahiert

Und auch anfängliche Skepsis konnte in diesen Fällen²⁰ überwunden werden:

„Ich habe mich erstmal gewundert, dann dort angerufen und nach dem Telefonat war ich überzeugt.“

Zitat Besuchtenbefragung, abstrahiert

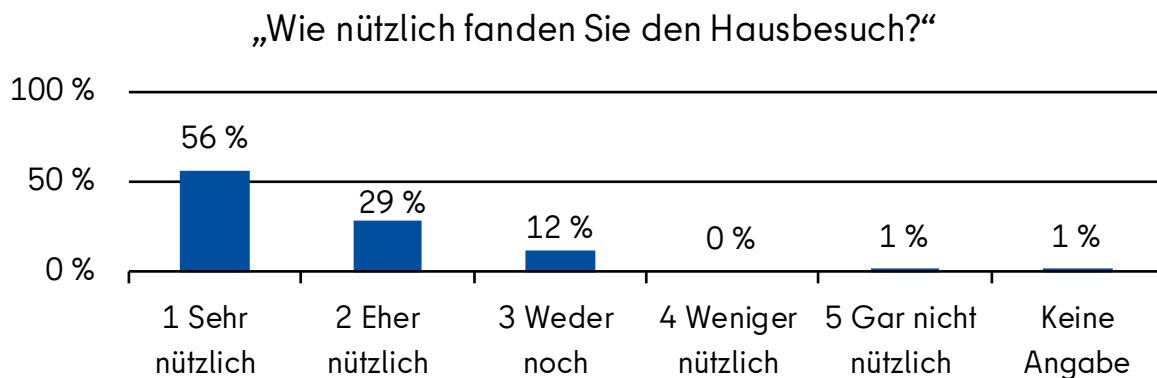
Die Besuchten, welche kurze Zeit nach ihrem Besuch befragt wurden, finden diesen zu einem Großteil nützlich:

¹⁹ N=51. Die Fallzahl bezieht sich auf Antworten, welche bei dem ersten Eindruck eine Bewertung beinhalten (positiv oder negativ). Neutrale Angaben wurden separat codiert

²⁰ Eine Einschränkung an dieser Stelle ist, dass sich die Besuchtenbefragung nur an Personen richtete, die sich letztlich für einen Besuch entschieden haben. Inwiefern Senioren und Seniorinnen das Angebot nicht als vertrauensvoll wahrnehmen, kann also unterschätzt sein. Insgesamt sprechen die Ergebnisse allerdings dafür, dass durch die Ansprache durch den Bezirk eine gute Vertrauensbasis geschaffen wird.



Abbildung 14: Bewertung des Nutzens der BHB durch die Besuchten kurz nach dem Besuch (zweite Modellphase)



Quelle: Besuchtenbefragung, eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Anmerkung: N=73. Besuchte der Wahrnehmungsbefragung.

Wenn der Besuch als nicht nützlich eingeschätzt wurde, dann lag dies meistens daran, dass

- kein passendes Angebot vorhanden war,
- Besuchte sich eine stärkere Beratung wünschten oder
- noch nicht absehbar war, ob sich das Angebot der BHB als nützlich erweisen würde, beispielsweise weil noch kein Bedarf bestand oder Rückmeldungen von Anbietern oder Anbieterinnen ausstanden.

Insbesondere die ersten beiden Punkte entsprechen Erwartungen, welche die BHB als präventives Informationsangebot nicht erfüllen können.

Der unmittelbare Nutzen der BHB besteht für die Senioren und Seniorinnen in erster Linie darin, dass sie Informationen zu Unterstützungsleistungen und einen Überblick zu Angeboten erhalten. Am häufigsten geht es – wie auch schon in Kapitel 5.4 festgehalten – dabei um Wohnen im Alter, aber auch Gesundheit und Pflege sowie Freizeit, Bildung und Kultur. Seltener geht es um ökonomische Hilfen und finanzielle Fragen. Dabei spielen die Informationsmaterialien, welche die Besuchten erhalten, eine wichtige Rolle: Viele Besuchte wollen sich diese noch ausführlicher ansehen und für den Fall aufheben, dass sie Unterstützung benötigen. Nur ein Prozent der Besuchten, welche kurz nach dem Besuch befragt wurden, geben an, keine Materialien wie Flyer oder Broschüren aufbewahrt zu haben.



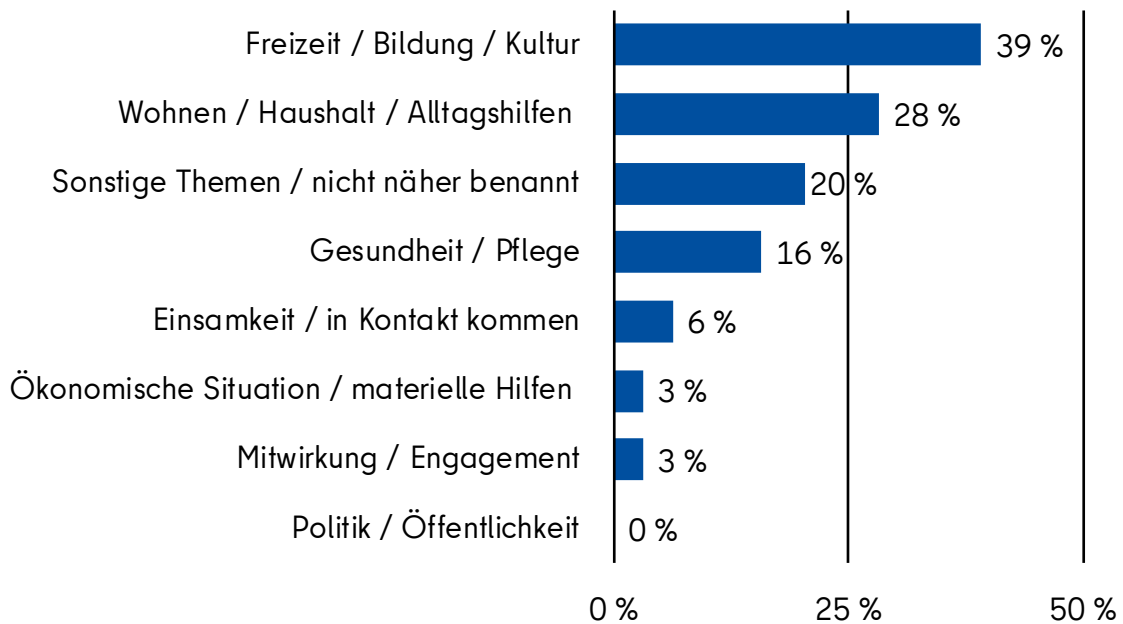
Weiterhin kann der Besuch dazu anregen, kleine Veränderungen im Alltag vorzunehmen, beispielsweise sich mehr zu bewegen oder die Ernährung umzustellen. Solche Veränderungen gaben nur sehr wenige Besuchte an.²¹ Dies sei häufig kein Thema beim Besuch gewesen, da sich die Besuchten vor allem mit Themen wie beispielsweise gesunder Ernährung oder Bewegung im Alltag schon ausreichend auseinandergesetzt hätten. Wenn angegeben wird, dass das Gespräch zu Aktivitäten angeregt hat, dann vor allem dahin gehend, dass Personen generell motivierter waren, sich zum Beispiel mit Vorsorgethemen zu beschäftigen. In anderen Fällen ging es um Unterstützungsangebote und Gesundheitsförderung sowie die Stärkung des Soziallebens. In einzelnen Fällen wurden beispielsweise durch die Lotsen und Lotsinnen direkte Kontakte zwischen Besuchten hergestellt, was diese sehr positiv bewerten.

78 Prozent der Befragten wollen ein oder mehrere Angebote in Anspruch nehmen. Dazu zählen vor allem Angebote für Freizeit, Bildung und Kultur. Rund ein Viertel möchte sich weiter zu Unterstützungsmöglichkeiten für Wohnen, Haushalt und Alltagshilfen informieren. Den Themen Gesundheit und Pflege will sich rund ein Fünftel der Befragten widmen. Ein Ehrenamt zu beginnen oder ökonomische Unterstützung in Anspruch zu nehmen, machten den geringsten Teil aus.

²¹ Aufgrund des geringen Rücklaufs zu dieser Frage wurde keine Trennung zwischen Wahrnehmungs- und Wirkungsbefragung vorgenommen (N=24, davon zwei Wirkung).



Abbildung 15: Angebote, welche Besuchte in Anspruch nehmen wollen, nach Themen (zweite Modellphase)



Quelle: Besuchtenbefragung, eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Anmerkung: N=69. Besuchte der Wahrnehmungsbefragung.

Der Großteil will das Angebot eigenständig kontaktieren (88 Prozent). 12 Prozent wollen durch die Lotsen und Lotsinnen vermittelt werden.²²

6.2.2 Langfristige Wirkungen

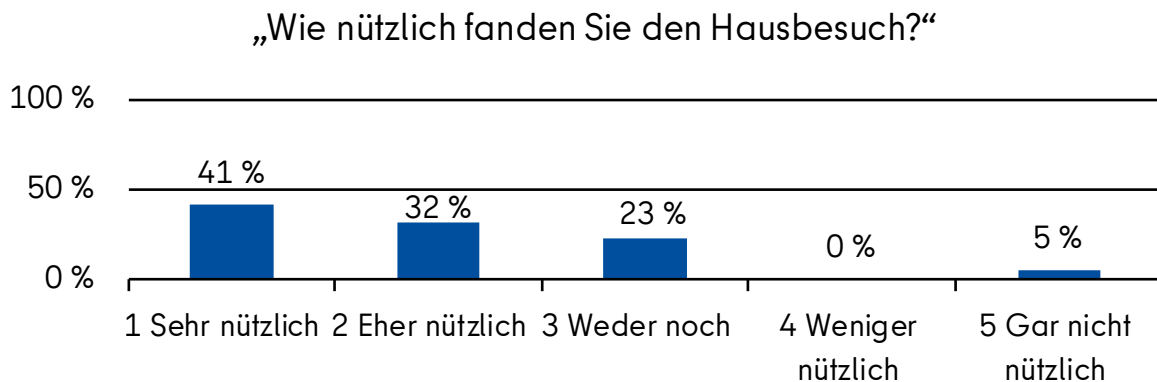
Da sich die BHB zum Zeitpunkt der Evaluation noch in einem Modellstatus befinden und die Stichprobe der Besuchten, bei denen der Besuch bereits mindestens drei Monate oder länger zurücklag, vergleichsweise klein ist, kann hier nur ein erster Einblick in mögliche langfristige Wirkungen gegeben werden. Das folgende Unterkapitel bezieht sich ausschließlich auf die Ergebnisse der Wirkungsbefragung.

Auch unter den Besuchten, welche mehrere Monate nach ihrem Besuch befragt wurden, wird der Besuch von über der Hälfte als sehr nützlich bewertet. Nur eine Person war enttäuscht von dem Ergebnis des Besuchs. In diesem Fall war die Vermittlung an eine Kontaktstelle nicht erfolgreich.

²² N=57



Abbildung 16: Bewertung des Nutzens der BHB durch die Besuchten mit länger zurückliegendem Besuch (erste und zweite Modellphase)



Quelle: Besuchtenbefragung, eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Anmerkung: N=22. Besuchte der Wirkungsbefragung.

Auch mit einem längeren zeitlichen Abstand ist der Erhalt von Informationen der wesentliche Nutzen der Besuche. Der Anteil an Befragten, welcher sich nicht an die Inhalte erinnern kann, ist unter den zu einem späteren Zeitpunkt Befragten allerdings deutlich höher. Auch noch bis zu einem Jahr später haben sich die Besuchten sehr häufig Materialien aufbewahrt (82 Prozent).

Im Vergleich zu dem hohen Interesse, kurz nach dem Besuch ein Angebot in Anspruch zu nehmen, ist die tatsächliche Inanspruchnahme einige Zeit nach dem Besuch deutlich geringer. Von 22 Befragten geben fünf an, ein Angebot in Anspruch genommen zu haben. Dabei handelte es sich um Beratungsleistungen und Freizeitangebote:

„Beim Nordic Walking war ich die erste Nachfragende. Das war eine feste Gruppe vom Sportverein und da bin ich jetzt mit dabei als Gast.“

Zitat Besuchtenbefragung, abstrahiert

Damit haben rund drei Viertel der Besuchten trotz des hohen Interesses kein Angebot besucht oder eine Unterstützungsleistung erhalten. Die Ursachen für die Nichtinanspruchnahme waren dabei häufig gesundheitliche Probleme. In einigen Fällen geben die Besuchten auch an, dass es noch nicht nötig gewesen sei, eine Unterstützungsleistung in Anspruch zu nehmen.



„Ich bin auf Hilfe angewiesen, um irgendwo hinzukommen. Daher tue ich mich schwer, etwas anzufangen.“

Zitate Besuchtenbefragung, abstrahiert

„Wir wollen das in Anspruch nehmen, wenn wir es brauchen. Wir kommen noch gut klar, machen Sport und sind im Stadtteilzentrum.“

Zitate Besuchtenbefragung, abstrahiert

Schwierigkeiten bei Vermittlungen sind nur in Einzelfällen aufgetreten. Beispielsweise blieben Rückrufe von Anbietern aus oder Angebote, welche in Informationsmaterialien gelistet sind, waren schon ausgebucht oder wurden nicht mehr angeboten.

6.3 Nutzen und Wirkung der BHB aus Sicht der projektinternen Akteure und Akteurinnen

Im Folgenden werden ergänzend zu den von den Besuchten selbst beschriebenen Effekten und Wirkungen die Einschätzungen der projektinternen Akteure und Akteurinnen vorgestellt, also der Lotsen und Lotsinnen, Zuständigen aus den Bezirken sowie des Dienstleisters und der Senatsverwaltung als Auftraggeberin.

6.3.1 Bewertung des Nutzens für die Zielgruppe

Bereits in der ersten Modellphase wird die Konzeption der BHB als Informationsbesuche von den projektinternen Akteuren und Akteurinnen als nützlich und passend bewertet. Dies wird auch in der zweiten Modellphase von den durch die Ausweitung hinzugekommenen Akteuren und Akteurinnen bestätigt. Die Ausrichtung der BHB ermögliche dabei sowohl das präventive Arbeiten als auch das Eingehen auf akute Unterstützungsbedarfe.

Die BHB werden als ein Teil der Altenhilfe verstanden, das heißt mit einem breiten Blick auf Wohlbefinden und Teilhabe im Alter und nicht allein mit einem Schwerpunkt auf Gesundheit und Pflege. Die Lotsen und Lotsinnen geben häufig schon zu Arbeitsbeginn an, dass sie die Konzeption dahingehend überzeugt habe. Im Fokus stehe für sie ein positives Altersbild. Die BHB sollen daher aus Sicht der Lotsen und Lotsinnen einer breiten Zielgruppe Orientierung geben und über die Vielzahl an Möglichkeiten informieren. Auch die zuständigen AGK beziehungsweise QPK bewerten aus diesen Gründen die Konzeption der BHB als nützlich und zielgruppengerecht:



„Das kann ein wichtiger Baustein in der Gesundheitsförderung sein. So wie das Angebot läuft, muss die Konzeption gut sein. Denn es ist passgenau und die Bürger bekommen sehr gut einen Überblick über die Angebote. Das ist hervorragend überlegt worden.“

Zitat QPK/AGK, abstrahiert

6.3.2 Kurzfristige Wirkungen

Die projektinternen Akteure und Akteurinnen berichten an verschiedenen Stellen von positivem Feedback, welches sie von Besuchten zu den Gesprächen erhalten. So erleben die Lotsen und Lotsinnen die Besuchten oft als sehr aufgeschlossen und erhalten häufig die Rückmeldung, dass die Gespräche interessant und hilfreich gewesen seien. Dies deckt sich mit den Ergebnissen aus der Besuchtenbefragung (siehe Kapitel 6.1).

Sowohl die Lotsen und Lotsinnen als auch die AGK beziehungsweise QPK geben an, dass die BHB häufig dazu beitragen, Angebote bekannt zu machen. So hätten viele Senioren und Seniorinnen keinen umfassenden Überblick, was es alles im Bezirk gebe.

„Wir sind der Generalschlüssel, der die Tür zu Angeboten öffnet. Es besteht viel Unkenntnis zu den Angeboten bei den Senioren und Seniorinnen und die freuen sich über Orientierung.“

Zitat Lotsen und Lotsinnen, abstrahiert

Zudem berichten die Lotsen und Lotsinnen, dass die Informationsvermittlung häufig direkte Verbesserungen im Alltag der Besuchten erwarten lasse. So seien beispielsweise Hilfen für Einkäufe oder den Haushalt nicht bekannt oder Besuchte erfahren, dass sie Anspruch auf einen Pflegegrad haben. Dabei seien die Anliegen sehr breit gestreut und reichen von pflegerischer Versorgung bis zum nächsten Schwimmkurs. Das heißt, die BHB erreichen laut den projektinternen Akteuren und Akteurinnen eine breite Zielgruppe.

„Manche erhalten so wesentliche Informationen für ihr Leben, womit ihr Leben wirklich verbessert wird.“

Zitat Lotsen und Lotsinnen, abstrahiert



Neben dem informativen Nutzen geben die Lotsen und Lotsinnen auch an, dass die BHB die psychische Gesundheit der Besuchten stärken und ein Gefühl der Anbindung vermitteln können. Die Lotsen und Lotsinnen erleben, dass die Gespräche auch Hemmschwellen reduzieren können.

„[...]“, dafür sind die Hausbesuche auch wichtig: um zu kommunizieren, dass die Menschen vor die Haustür treten können und es etwas gibt.“

„Viele Menschen trauen sich oft gar nicht, Hilfe einzufordern. Das Projekt kann da eine Brücke bilden.“

Zitate Lotsen und Lotsinnen, abstrahiert

Dieser Eindruck wird auch durch das Ausbleiben von negativem Feedback verstärkt: Beschwerden zu den Gesprächen der BHB seien bei den Bezirken bisher keine eingetroffen. Im Gegenteil meldeten sich zum Teil Senioren und Seniorinnen bei den bezirklichen Kooperationspartnern und Kooperationspartnerinnen, um ihre Wertschätzung gegenüber dem Projekt noch einmal explizit zum Ausdruck zu bringen. Auch die Lotsen und Lotsinnen berichten, dass sie häufig eine solche Wertschätzung durch die Besuchten erleben.

Dass die Gespräche so positiv bei den Besuchten ankommen, liegt laut den Lotsen und Lotsinnen auch daran, dass sie sehr ergebnisoffen in die Gespräche gehen könnten. Wie auch die Besuchten berichten, stehen im Fokus der Gespräche immer die individuellen Fragen und Bedarfe. Dies müsse auf jeden Fall beibehalten werden.

6.3.3 Langfristige Wirkungen und Einflussfaktoren

Den langfristigen Nutzen der BHB können die projektinternen Akteure und Akteurinnen nur einzelfallbasiert abschätzen. So gebe es teilweise bei Akutfällen Rückmeldungen von den vermittelten Stellen. Sonst seien die Wirkungen „Je präventiver, desto unsichtbarer“ (Lotse/Lotsin). Das heißt, dass nicht nachvollzogen werden könne, ob im Bedarfsfall Besuchte Angebote in Anspruch nehmen, von denen sie durch die BHB erfahren haben. Aus dem Netzwerk wie beispielsweise den Pflegestützpunkten bekämen die Akteure und Akteurinnen gespiegelt, dass die BHB als Anlaufstelle wahrgenommen werden.



Laut den Lotsen und Lotsinnen sei eine Einschränkung des langfristigen Nutzens die Schwellenangst einiger Senioren und Seniorinnen, ein Angebot wahrzunehmen. Dies betreffe insbesondere Stellen wie beispielsweise den Allgemeinen Sozialen Dienst oder Beratungsstellen für Menschen mit Behinderung, mit denen sich die Besuchten gegebenenfalls noch nicht identifizieren können oder bei denen Angst vor Konsequenzen der Inanspruchnahme bestehe. Beispielsweise gebe es immer wieder Bedenken, ob dann ein Umzug ins Pflegeheim oder eine kleinere Wohnung angeordnet werden könnte.

„Man muss ein bisschen hartnäckig bleiben, damit die Leute auch die Rechte einholen, die sie haben.“

Zitat Lotsen und Lotsinnen, abstrahiert

Auch wenn die langfristigen Wirkungen durch die projektinternen Akteure und Akteurinnen nur eingeschränkt bewertet werden können, nennen sie einige Faktoren, welche sie als relevant für die Entfaltung der Wirkung erachten.

So liege es durch den informativen Charakter der BHB sehr in der Verantwortung der Besuchten, inwiefern sie Angebote weiterverfolgen. Einigen falle dies aufgrund persönlicher oder situationsbedingter Umstände schwer. Es brauche daher eine Willkommenskultur bei den Angeboten, damit sich ältere Menschen schnell wohlfühlen. Dies wird dann erreicht, wenn sie proaktiv aufgenommen und in der neuen Situation begleitet werden. Bereits in der ersten Modellphase wird in diesem Zuge die Notwendigkeit, Folgebesuche beziehungsweise -kontakte anzubieten, von den projektinternen Akteuren und Akteurinnen betont. Diese sind in der Konzeption vorgesehen. Folgebesuche beziehungsweise -kontakte seien laut den Akteuren und Akteurinnen in verschiedenen Fällen wichtig, damit die Besuchten wirklich von den BHB profitieren können:

- Teilweise gebe es zu vielen Themen Informationsbedarf. Diese sollten aber nicht zwingend in einem Besuch abgehandelt werden, wenn dieser dadurch zu komplex wird. Besuchte würden sonst „innerlich abschalten“ (Lotse/Lotsin).
- Ebenso biete sich ein Folgekontakt an, falls im Anschluss an das Informationsgespräch noch Fragen offengeblieben sind oder sich aus dem Besuch ergeben haben.



- Damit Besuchte tatsächlich Angebote in Anspruch nehmen, brauche es manchmal noch einen Anstoß beispielsweise durch ein kurzes Folgetelefonat. Ebenso brauche es bei manchen Besuchten für den Vertrauensaufbau mehrere Kontakte.

Wenn eine Begleitung in dieser Form gewährleistet werden könne, sei der Nutzen häufig nachhaltiger oder könne sich überhaupt erst entfalten. In einem Bezirk wurde beispielsweise durch die Lotsen und Lotsinnen eine Sprechstunde in einer bezirklichen Seniorenfreizeitstätte für Menschen eingerichtet, welche sich allein einen Besuch der Freizeitstätte nicht zutrauen, um Schwellenängste abzubauen.

Wie sich bereits in der Besuchtenbefragung zeigt, beeinflussen jedoch auch Faktoren jenseits des Angebots der BHB selbst dessen Wirkpotenzial. Lücken in der Angebotslandschaft sind eine der Haupteinschränkungen: Die Lotsen und Lotsinnen können nur über etwas informieren und vermitteln, was vorhanden ist. In einigen Fällen kann die bestehende Angebotslandschaft Bedarfe nicht abdecken. Beispielsweise sei die Verfügbarkeit an niedrighschwelligem Mobilitätshilfen ein berlinweites Problem oder dass Ärzte und Ärztinnen ressourcenbedingt keine Hausbesuche mehr anbieten können. Dies sind Lücken, welche die BHB nicht schließen können. Gleichzeitig geben die bezirklichen Zuständigen an, die BHB dafür nutzen zu wollen, solche Lücken zu identifizieren und gegebenenfalls gezielt Angebote zu fördern, um Strukturen zu verbessern.

Neben dem Mangel an Angeboten nennen die Lotsen und Lotsinnen in einigen Fällen auch einen Mangel an Willkommenskultur in den bestehenden Angeboten. So gebe es manchmal zum Beispiel in Seniorentreffs lang bestehende Gruppen, in welche es für neue Senioren und Seniorinnen schwierig sei, aufgenommen zu werden.

Ein weiterer häufiger Wunsch ist die Rückkopplung zwischen den Lotsen und Lotsinnen und den Stellen, an welche vermittelt wird. Rückmeldungen an die Lotsen und Lotsinnen sind in keinem Bezirk institutionalisiert. Dies liegt vor allem daran, dass Angebote selten überhaupt erfassen, inwiefern Personen durch Vermittlung zu ihnen kommen. So könne nicht systematisch nachvollzogen werden, inwiefern die Vermittlungen funktionieren beziehungsweise ob Besuchte Angebote in Anspruch genommen haben, die sie in den mitgebrachten Materialien der Lotsen und Lotsinnen entdeckt haben.



Zudem könne so nur bedingt eine Qualitätskontrolle der vermittelten Angebote sichergestellt werden. Doch sei es insbesondere bei vulnerablen Zielgruppen wichtig, diese gut und sicher zu vermitteln, um Rückschläge zu vermeiden:

„Alte Leute ziehen sich zurück, wenn sie frustriert worden sind. Sie müssen gut bei Angeboten abgeholt werden; wenn es zweimal nicht klappt, haben sie manchmal schon genug.“

Zitat Lotsen und Lotsinnen, abstrahiert

6.4 Bewertung der BHB und Herausforderungen aus Sicht projektexterner Akteure und Akteurinnen

Das folgende Kapitel bezieht sich auf die Datenerhebung der Evaluation in der ersten Modellphase. Als projektexterne Akteure und Akteurinnen werden im folgenden Abschnitt befragte (potenzielle) Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen im Bezirk sowie die in der ersten Evaluationsphase befragten Experten und Expertinnen bezeichnet. Mit ihnen wurden Interviews durchgeführt, als die Berliner Hausbesuche als neues Angebot implementiert wurden.

Die projektexternen Akteure und Akteurinnen bewerten den Hausbesuch mehrheitlich positiv. Die Besuche schließen eine Lücke im Versorgungssystem und seien eine gute Ergänzung zu bestehenden Angeboten. Insbesondere der aufsuchende Ansatz helfe, mehr ältere Menschen und ganz neue Zielgruppen zu erreichen. Für die persönliche Form innerhalb der eigenen Häuslichkeit seien laut Experten und Expertinnen aus Wissenschaft und Praxis die sozialarbeiterischen Kompetenzen der Lotsen und Lotsinnen angemessen und unabdingbar. Ebenso wichtig sei für Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen die präventive Ausrichtung des Angebots. So profitieren vor allem Personen, welche noch nicht pflegebedürftig sind, aber sich dennoch Unterstützung oder mehr Teilhabe im Alltag wünschen. Ein Nutzen wird auch für Senioren und Seniorinnen erwartet, welche gegebenenfalls selbst noch keinen Vermittlungsbedarf haben, sich allerdings mit Pflege Themen auseinandersetzen, beispielsweise aufgrund familiärer Umstände. Somit haben die Berliner Hausbesuche das Potential, besonders bei Gesundheits- und Pflege Themen eine wichtige Schnittstelle zu Versorgungsangeboten zu bilden. Dies wird von einigen Netzwerkpartnern und Netzwerkpartnerinnen sowie von den interviewten Experten und Expertinnen explizit betont. Beispielsweise könnten die Lotsen und Lotsinnen



eine wichtige Anlaufstelle für Menschen nach einem Klinikaufenthalt sein, welche nicht weiter über die Krankenversicherung versorgt werden. Diese haben häufiger den Wunsch nach Unterstützung, zum Beispiel durch eine Einkaufs- oder Mobilitätshilfe, oder gesellschaftlicher Teilhabe.

Eine Herausforderung sei, die erfolgreiche Vermittlung sicherzustellen und schon währenddessen Hemmschwellen zu identifizieren. Ein Beispiel hierfür ist in den Experteninterviews der Umgang mit körperlich und geistigen Beeinträchtigten oder von Armut betroffenen Menschen. So müsse sichergestellt sein, dass das vermittelte Angebot keine Barrieren aufweist und ein Angebot für mobilitätseingeschränkte Personen gut erreichbar ist oder mit einer Mobilitätshilfe kombiniert wird. Bei von Armut betroffenen Menschen sei es eine Herausforderung für die Lotsen und Lotsinnen, diese zu erkennen und eine Sensibilität hierfür zu entwickeln. Für diese Teilzielgruppe dürfen vermittelnde Angebote keine Kosten verursachen – auch keine versteckten, wie beispielsweise für Verpflegung bei kostenfreien Aktivitäten wie einem Besuch im Café bei einem an sich kostenfreien Spaziergang.

Die Coronapandemie wird von den projektexternen Akteuren und Akteurinnen zum damaligen Zeitpunkt als besondere Herausforderung benannt. Dies bezieht sich sowohl auf die Hausbesuche an sich als auch die Vermittlung von Angeboten sowie die Motivation der Besuchten, ein Angebot aufzusuchen.

„Corona lag wirklich wie ein schwerer Mühlstein auf diesem Projekt, aber ich hoffe doch, dass dieses Projekt sich stabilisiert; wenn das über mehrere Jahre läuft, wenn sich das konsolidiert, dass sich das stärker rumspricht; und es selbstverständlicher wird, wenn alte Menschen oder ältere Menschen bestimmte Bedarfe haben; dass man sich da melden kann, dass es eine Möglichkeit ist, wo man Hilfe bekommt.“

Zitat Experteninterview, abstrahiert

Die Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen sehen auch über die Besuche hinaus Wirkpotenziale: Mit den BHB gebe es bei den Lotsen und Lotsinnen eine Stelle, die eine Übersicht über die Angebote schafft und Vernetzung fördert. So zeige sich möglicherweise neben den Wirkungen auf individueller Ebene auch eine auf der bezirklichen Ebene. Um noch mehr Wirkung zu entfalten, empfehlen einige Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen eine Öffnung der Hausbesuche bezüglich der



Altersgruppe wie auch der regionalen Ebene. Zum Teil wurde dies mit der Ausweitung der Altersgruppen beim Erstkontakt über das Anschreiben, wie in Kapitel 5.3 beschrieben, bereits umgesetzt.

Insgesamt äußern viele projektinterne wie -externe Akteure und Akteurinnen, dass sie in dem Besuch viel Potenzial sehen und dieses einen Bedarf adressiere - auch wenn die Umsetzung Zeit erfordere.

„Ich hoffe, dass das nicht einschläft. Alle Dinge brauchen Zeit, aber so etwas spricht sich rum und ich bin überzeugt, dass das ein Erfolg wird.“

Zitat Besuchtenbefragung, abstrahiert

6.5 Resümee

Insgesamt werden die BHB von den Befragten sehr positiv bewertet und als nützlich und wirkungsvoll eingeschätzt: Sowohl Besuchte als auch projektinterne und projektexterne Akteure und Akteurinnen äußern sich wertschätzend zu der Konzeption sowie zur Umsetzung der BHB. Dies hatte sich bereits in der ersten Modellphase gezeigt und im weiteren Projektverlauf bestätigt.

Die Informationsgespräche werden als angenehm und die Lotsen und Lotsinnen als kompetente Ansprechpersonen wahrgenommen. Besuchte empfehlen den Besuch im Bekanntenkreis weiter und sehen auch in ihrem Umfeld den Bedarf. Es kann angenommen werden, dass mit der steigenden Zahl an Besuchen auch dieser Streuungseffekt zunimmt und gegebenenfalls die Mundpropaganda perspektivisch als Zugangsweg an Bedeutung gewinnt (siehe Kapitel 5.3).

Die BHB werden sowohl als ein präventives Angebot als auch zur Vermittlung an konkrete Unterstützungsleistungen genutzt. Die Ergebnisse zeigen, dass die Besuche von einer breiten Zielgruppe in Anspruch genommen und verschiedene Themen nachgefragt werden, insbesondere der Bereich Freizeitgestaltung, aber auch Gesundheit und Pflege.

Wenn der Besuch nicht den Erwartungen entspricht, liegt das vor allen Dingen an konzeptionsbedingten Begrenzungen des Angebots, zum Beispiel dass die Lotsen und Lotsinnen informieren und nicht beraten sollen. Diese Grenzen werden aber auch von den meisten Besuchten anerkannt und sind zudem wichtig, um Konkurrenz zu anderen



Angeboten zu vermeiden. Diese Abgrenzung war insbesondere in der Etablierung während der ersten Modellphase relevant und häufiges Thema im Austausch mit bestehenden Unterstützungsstrukturen.

Wirkungen, welche sich auf präventive Maßnahmen zurückführen lassen, sind schwer nachzuweisen. Zum einen gibt es zahlreiche Faktoren, die das Wohlbefinden im Alter beeinflussen. Zum anderen sollen durch präventive Maßnahmen negative Auswirkungen verhindert werden, was sich ebenfalls nur bedingt beurteilen lässt. Insbesondere Vermittlungserfolge der BHB lassen sich durch die fehlende Erfassung auf Seiten der vermittelten Stellen schwer nachweisen. Die Ergebnisse zeigen jedoch, dass Senioren und Seniorinnen auch langfristig von den Gesprächen profitieren und diese als nützlich bewerten. Ein Großteil hebt sich Materialien auf, um sich im Bedarfsfall, beispielsweise bei Eintreten von Pflegebedürftigkeit, informieren zu können. Unter Umständen entfaltet sich so möglicherweise erst mehrere Jahre später eine Wirkung.

Um den Nutzen der BHB zu erhöhen, wünschen sich Besuchte und projektinterne Akteure und Akteurinnen, dass Folgekontakte noch stärker und proaktiver angeboten werden können. Dies würde dazu beitragen, Besuchte noch stärker zu motivieren, Angebote in Anspruch zu nehmen und Schwellenängste zu reduzieren. Gleichzeitig ist zu betonen, dass ein Großteil der Besuchten sich selbständig um die Kontaktaufnahme kümmern möchte und hier keine Unterstützung durch die Lotsen und Lotsinnen braucht. Folgekontakte sollen also insbesondere auch dazu dienen, vor allem vulnerablen Zielgruppen Sicherheit zu geben. Dies ist auch Teil des sozialarbeiterischen Verständnisses der Tätigkeit der Lotsen und Lotsinnen.

Herausfordernd ist die Abhängigkeit der BHB von der Angebotslandschaft. Hier nennen Besuchte wie projektinterne Akteure und Akteurinnen Lücken, welche es noch zu schließen gilt, sodass Information zu einem Angebot und eine Vermittlung überhaupt erst möglich wird. Dennoch führen die BHB vor allem dazu, dass Senioren und Seniorinnen von Angeboten erfahren, die sie noch nicht kannten, und dass bezirkliche Strukturen bereits viele der Bedarfe abdecken können. Wo dies noch nicht der Fall ist, können die BHB möglicherweise zukünftig dazu beitragen, diese Lücken aufzuzeigen.



7 Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen

Schon die erste Modellphase der BHB wurde durch eine externe Evaluation begleitet. Im unveröffentlichten Evaluationsbericht der ersten Modellphase wurden bereits Handlungsempfehlungen für die Weiterentwicklung des Projekts veröffentlicht. Viele dieser Empfehlungen wurden in der zweiten Modellphase umgesetzt. So wurden diverse Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit angestoßen, um die Sichtbarkeit der BHB zu erhöhen. Die Lotsen und Lotsinnen der ersten beiden Modellregionen haben ihre guten Netzwerke intensiviert, während die Lotsen und Lotsinnen der hinzugekommenen Modellregionen von deren Erfahrungen profitieren und schnell gute Partnerschaften und Kooperationen anstoßen konnten. Während die Lotsen und Lotsinnen in der ersten Modellphase noch Unsicherheit verspürten, in welchem Umfang sie Folgekontakte realisieren durften, wurde diese Unsicherheit in der zweiten Modellphase offensichtlich durch eine bessere Kommunikation ausgeräumt. Mit der Anpassung der Schulungskonzeption im Verlauf der zweiten Modellphase auf Basis der Projekterfahrungen und der Einsetzung einer Projektleitung wurden weitere Handlungsempfehlungen aus der ersten Modellphase bereits umgesetzt.

Daher werden diese bereits umgesetzten Handlungsempfehlungen hier nicht erneut aufgeführt - was nicht bedeutet, dass sie nicht nach wie vor relevant sind und von den umsetzenden Akteuren und Akteurinnen im Blick behalten werden sollten. Es folgen Empfehlungen, die sich vor allem auf die Projekterfahrungen und Evaluationsergebnisse der zweiten Modellphase gründen.

Einarbeitung über die Schulung hinaus institutionalisieren

Die Durchführung der Schulung auf Basis der Schulungskonzeption stellt die Einhaltung von Qualitätsstandards entsprechend der „Berlinspezifischen Konzeption Präventiver Hausbesuche“ sicher und wird zentraler Bestandteil der Qualifikation zukünftiger Lotsen und Lotsinnen bleiben. Da die Schulung allerdings mit zeitlichem, organisatorischem und finanziellem Aufwand verbunden ist, ist ihre Durchführung im Rahmen der verfügbaren Mittel nur einmal jährlich zu realisieren. Die Prozesse der Personalfindung in den bisherigen Modellphasen haben gezeigt, dass es zwangsläufig zu unterschiedlichen Einstellungszeitpunkten neuer Lotsen und Lotsinnen kommt. Insofern kann es passieren, dass zwischen der Arbeitsaufnahme einzelner Lotsen und Lotsinnen und dem nächsten



Schulungstermin ein größerer Zeitraum liegt. Um dennoch zu gewährleisten, dass neue Lotsen und Lotsinnen gut auf ihren Einsatz vorbereitet sind, braucht es niedrigschwellige Einarbeitungsmaßnahmen. So etwa ein kurzes, praxisnahes Handbuch mit den wichtigsten Informationen zur Lotsentätigkeit, zu den Strukturen des Dienstleisters, zum Zugang und der Einrichtung relevanter Technik sowie zu relevanten Ansprechpersonen in der Personalstruktur des Dienstleisters. In der zweiten Modellphase wurde ein solches Handbuch bereits in Kooperation von Lotsen und Lotsinnen und der Projektleitung erstellt. Die später eingestellten Lotsen und Lotsinnen bewerteten dieses als äußerst hilfreich. Im zukünftigen Projektverlauf gilt es, dieses Handbuch weiterzuentwickeln und möglichst passgenau entsprechend der Bedarfe neuer Lotsen und Lotsinnen zu gestalten. Dabei ist darauf zu achten, das Handbuch für einen schnellen Überblick nach wie vor prägnant und leicht handhabbar zu halten.

Neben einem Handbuch als standardisiertem Einarbeitungsinstrument ist vor allem das Wissen erfahrener Lotsen und Lotsinnen von großem Wert für die Einarbeitung neuer Kollegen und Kolleginnen. So wurden die Lotsen und Lotsinnen, die bereits seit der ersten Modellphase für das Projekt tätig waren, von den neu eingestellten Lotsen und Lotsinnen der zweiten Modellphase als wichtige Ansprechpersonen benannt, an die sie sich mit Fragen jeglicher Art zu ihrer neuen Tätigkeit wenden konnten. Auch hospitierten die neuen Lotsen und Lotsinnen zum Teil bei erfahrenen Kollegen und Kolleginnen und konnten so realitätsnah einen Eindruck ihrer zukünftigen Tätigkeit erlangen und gute Praxis im Feld miterleben. Die Möglichkeit eines solchen Erfahrungsaustauschs sollte unbedingt im weiteren Projektverlauf gewährleistet und institutionalisiert werden. Für die erfahrenen Lotsen und Lotsinnen entsteht dadurch neben ihren ursprünglichen Tätigkeiten der Hausbesuche und der Netzwerkarbeit ein zusätzliches Aufgabenfeld. Daher ist darauf zu achten, ihnen dafür angemessene zeitliche Ressourcen einzuräumen und sicherzustellen, dass sie nicht über Gebühr durch die Einarbeitung der neuen Kollegen und Kolleginnen beansprucht werden. Gleichzeitig bietet diese Einarbeitungsphase im Sinne eines lernenden Systems auch für erfahrene Lotsen und Lotsinnen die Möglichkeit der Selbstreflexion zu guter Praxis und kann Verbesserungspotenziale offenlegen, die mit der Projektleitung thematisiert werden sollten.

Bewährte bezirkliche Partner und Partnerinnen beibehalten

Die zuständigen Altenhilfekoordinationen und Seniorengesundheitskoordinationen (AGK/QPK) der sieben Berliner Bezirke haben sich über beide Modellphasen hinweg als



wichtige Kooperationspartner und Kooperationspartnerinnen für die Hausbesuche und als zentrale „Türöffner“ für die Lotsen und Lotsinnen in die bezirklichen Angebots- und Akteursstrukturen erwiesen. Mit großem Engagement und ihrer profunden Kenntnis der bezirklichen Strukturen trugen sie wesentlich dazu bei, dass sich die neu eingestellten Fachkräfte der Berliner Hausbesuche schnell in den Bezirken zurechtfinden und mit den relevanten Akteuren und Akteurinnen in Kontakt treten konnten. So ermöglichten sie eine reibungslose Etablierung des neuen Angebots in den Bezirken und erhöhten die Akzeptanz der bezirklichen Kooperationspartner und Kooperationspartnerinnen für die Berliner Hausbesuche. Anhand von Kiezspaziergängen, die sie gemeinsam mit den neuen Lotsen und Lotsinnen in deren zukünftigen Einsatzgebieten durchführten, konnten jene schnell ein Gefühl für ihre Sozialräume und eventuelle räumliche oder soziale Besonderheiten entwickeln. Des Weiteren führten sie die Lotsen und Lotsinnen in bestehende bezirkliche Gremien ein, in denen bereits etablierte Akteure und Akteurinnen regelmäßig zusammenkommen. Dadurch wurde ihnen der Einstieg in die bezirkliche Netzwerkarbeit maßgeblich erleichtert und eine gute Vorstellung der Akteurskonstellationen vor Ort vermittelt. Zum Teil riefen die AGK/QPK sogar neue Gremien für die Berliner Hausbesuche ins Leben, zu denen sie die etablierten Akteure und Akteurinnen einluden. Dies wurde von den Lotsen und Lotsinnen insbesondere zu Beginn ihrer Tätigkeit als gute Möglichkeit zur eigenen Vorstellung in den Modellregionen und als sehr gewinnbringend für die weitere Kooperation empfunden. Auf Dauer plädierten die meisten Lotsen und Lotsinnen jedoch für eine Anbindung an bestehende Formate.

Durch regelmäßige Austauschformate mit den Lotsen und Lotsinnen sowie durch ihre generelle Ansprechbarkeit und Hilfsbereitschaft wurden die AGK/QPK auch über die Etablierungsphasen hinaus zu wichtigen Partnern und Partnerinnen für die Fachkräfte der Berliner Hausbesuche.

Diese Befunde aus den ersten beiden Modellphasen zeigen, dass mit den AGK/QPK die idealen Partner und Partnerinnen gefunden wurden, um die Berliner Hausbesuche in die Bezirke einzuführen und an bezirkliche Akteurs- und Angebotsstrukturen anzubinden. Die Kooperation sollte daher auf jeden Fall fortgeführt werden, insbesondere, wenn zukünftig in weiteren Bezirken Berliner Hausbesuche eingeführt werden sollten. In der zweiten Modellphase übernahmen in zwei Bezirken auch die QPK in Kooperation mit den AGK die Aufgaben als bezirkliche Ansprechpersonen für die Lotsen und Lotsinnen. Auch dieses



Organisationsmodell wurde von allen Beteiligten als sehr positiv bewertet und kann als Vorbild für die weiteren Bezirke dienen.

Regelmäßige Austauschtermine zwischen den bezirklichen Ansprechpersonen und den Lotsen und Lotsinnen wurden von beiden Seiten als hilfreich zur Abstimmung empfunden und sollten sowohl in den bisherigen Modellregionen als auch in neuen Bezirken als strukturierendes Element der Zusammenarbeit Anwendung finden. Dabei gilt es zu beachten, dass die Zusammenarbeit mit den Berliner Hausbesuchen neue Aufwände für die AGK beziehungsweise die QPK zusätzlich zu ihren ursprünglichen Aufgaben bedeutet. Dazu kommt der Versand der Anschreiben, der aus Datenschutzgründen ebenfalls durch die bezirklichen Stellen erfolgen muss und weitere Ressourcen bindet. Folglich müssen diese Aufwände honoriert werden, indem sie durch die anderen umsetzenden Akteure und Akteurinnen des Projekts – die Senatsverwaltung, den Dienstleister und die Lotsen und Lotsinnen – nach Möglichkeit proaktiv unterstützt werden. Ein Beispiel dafür ist die Idee des umsetzenden Dienstleisters, die AGK/QPK beim Versand der Anschreiben durch eigene ehrenamtliche Helfer und Helferinnen zu unterstützen. Die Senatsverwaltung ihrerseits sollte das Projekt bei den Amtsleitungen weiterhin entsprechend bewerben, damit diese den AGK/QPK die nötige Unterstützung beispielsweise in Form zeitlicher Ressourcen für die Erfüllung ihrer Aufgaben in Bezug auf die Berliner Hausbesuche zukommen lassen.

Internen Austausch beibehalten – externe Supervision ermöglichen

Die Lotsen und Lotsinnen der Berliner Hausbesuche betonten einstimmig die besondere Bedeutung von Austausch- und Supervisionsformaten für ihre Arbeit. Aus der ersten Handlungsempfehlung geht bereits hervor, dass insbesondere der Austausch zwischen erfahrenen und neuen Lotsen und Lotsinnen zentral für eine gute Einarbeitung der neuen Kollegen und Kolleginnen ist. Darüber hinaus schätzten die Befragten grundsätzlich jede Möglichkeit des Austausches miteinander – unabhängig davon, wer bereits wie lange in dem Projekt arbeitet. Zum einen sahen die Lotsen und Lotsinnen in solchen Formaten die Möglichkeit, eigene Erfahrungen zu schildern, Fragen in die Runde zu geben, kollegiale Beratung einzuholen und so das Verständnis der eigenen Rolle zu schärfen sowie eine vergleichbare Durchführungsqualität der Hausbesuche in den Bezirken sicherzustellen. Dies helfe, Sicherheit im eigenen Handeln zu entwickeln. Außerdem gäben die Schilderungen aus dem Vorgehen der Kollegen und Kolleginnen in den anderen Bezirken



häufig gute Anstöße für das eigene Vorgehen – beispielsweise für die Ansprache neuer Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen.

Neben den fachlichen Austauschpotenzialen seien regelmäßige Begegnungsmöglichkeiten auch wichtig, um den bezirksübergreifenden Teamgedanken unter den Lotsen und Lotsinnen zu stärken. Da es im Alltagsgeschäft zwischen den Lotsenteams wenig Berührungspunkte gebe, brauche es solche Formate, um einander kennenzulernen und in Kontakt zu bleiben. Insofern sollten Teamtreffen und Supervisionsformate weiterhin regelmäßig ermöglicht werden. Insbesondere durch die Einsetzung der Projektleitung in der zweiten Modellphase konnten interne Austauschformate intensiviert werden. Diese sollten zukünftig durch die Möglichkeit einer projektexternen Supervision ergänzt werden, um den Lotsen und Lotsinnen die professionelle Reflexion herausfordernder oder belastender Situationen zu ermöglichen und ihnen darüber hinaus weitere Impulse für ihre Arbeit zu ermöglichen.

Fachkräfte langfristig als Lotsen und Lotsinnen binden

Der Erfolg der Berliner Hausbesuche hängt maßgeblich vom Vertrauen ab, welches die kontaktierten Senioren und Seniorinnen sowie Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen in den Quartieren dem Angebot entgegenbringen. Dieses Vertrauen basiert im Wesentlichen auf der Verlässlichkeit und Kompetenz, welche die Lotsen und Lotsinnen in den jeweiligen Regionen vermitteln. Verlässlichkeit und Kompetenz wiederum wachsen mit der Erfahrung, die die Lotsen und Lotsinnen im Rahmen ihrer Arbeit sammeln. Daher gilt es, die Rahmenbedingungen für die Lotsentätigkeit so zu gestalten, dass die Fachkräfte langfristig im Projekt gehalten werden können. Indikatoren hierfür sind die Zufriedenheit mit der Tätigkeit und die Übereinstimmung der eigenen Erwartungen mit der erlebten Arbeitsrealität. Die Befragung der Lotsen und Lotsinnen hat gezeigt, dass sie die Arbeit im Projekt der Berliner Hausbesuche zum großen Teil als sinnstiftend und erfüllend empfinden. Auch decken sich ihre Praxiserfahrungen mit den Erwartungen, die sie zu Beginn ihrer Tätigkeit geäußert haben. In dieser Hinsicht sind also wichtige Voraussetzungen für die Zufriedenheit des Personals und letztendlich für dessen Bindung gegeben. Seitens der Lotsen und Lotsinnen wurde außerdem die Flexibilität im Arbeitsumfeld gelobt: Sie können die Hausbesuche selbst terminieren und planen, mobiles Arbeiten sei problemlos und jederzeit möglich. Diese Flexibilität mache die Tätigkeit attraktiv und sollte beibehalten und auch bei der zukünftigen Personalfindung hervorgehoben werden. Vereinzelt wurde Frustration aufgrund von Diskrepanzen zwischen



dem bei Einstellung erwarteten Gehalt und dem letztlich ausgezahlten (niedrigeren) Betrag geäußert. Hier scheint es Kommunikationsprobleme gegeben zu haben. Solche Irritationen sollten vermieden werden, indem die tarifliche Eingruppierung schon im Bewerbungsgespräch absolut transparent gemacht wird. Denn: Um sich langfristig eine berufliche Perspektive als Lotse oder Lotsin vorstellen zu können, müsse die sinnstiftende und flexible Arbeitstätigkeit durch angemessene finanzielle Honorierung ergänzt werden.

Eine weitere gewünschte Maßnahme, um vorhandenes Personal zu binden, sind Fort- und Weiterbildungen. Die Möglichkeit, sich persönlich weiterzuentwickeln, erhöht aus Sicht der Lotsen und Lotsinnen zum einen die Zufriedenheit mit der eigenen Arbeit und kann zum anderen zur Qualitätsverbesserung des Angebots der Hausbesuche beitragen: Lotsen und Lotsinnen erwerben dadurch neue Fähigkeiten, die sie in ihrer Tätigkeit gewinnbringend anwenden können. Für bedarfsgerechte und regelmäßige Möglichkeiten an Fort- und Weiterbildungsangeboten sollte der Dienstleister daher Sorge tragen.

Das Informationspotenzial des Dokumentationssystems für relevante Akteure und Akteurinnen nutzbar machen

Die berlinspezifische Konzeption präventiver Hausbesuche sieht eine systematische, detaillierte und anonymisierte Dokumentation der Hausbesuche vor. Ziel ist es zum einen, eine umfassende Datenbasis zur Situation und den Bedarfen von Senioren und Seniorinnen in den Berliner Bezirken zu generieren. Diese Datenbasis soll Politik und Verwaltung dabei unterstützen, evidenzbasierte, zielgruppengerechte Entscheidungen für zukünftige seniorenrelevante Maßnahmen in den Bezirken zu treffen. Zum anderen soll die Dokumentation Aufschluss über die Arbeit der Lotsen und Lotsinnen geben - beispielsweise darüber, wie viel Zeit im Durchschnitt für Gespräche und deren Vor- und Nachbereitung eingeplant werden muss oder welche Zugangswege zur Ansprache der Zielgruppe besonders erfolgreich sind. Gleichzeitig muss das Dokumentationssystem für die Lotsen und Lotsinnen effizient und einfach handhabbar sein und dessen Pflege darf nicht zu viel Zeit in Anspruch nehmen.

Das zu Beginn der ersten Modellphase entwickelte und im Verlauf des Projekts angepasste digitale Dokumentationsraster wird von den Lotsen und Lotsinnen als praktikabel bewertet. Die enthaltenen Variablen würden das Angebot und ihre Arbeit gut abbilden. Insofern scheint das Dokumentationsraster geeignet, um es auch zukünftig weiter im Projekt zu nutzen. Im Verlauf der zweiten Modellphase wurde außerdem eine



Berichtsvorlage entwickelt, auf Basis derer die Projektleitung der Berliner Hausbesuche zukünftig Auskunft über das Projektgeschehen geben wird. Teil dieser Berichtsvorlage wird auch die aggregierte Auswertung von Informationen aus dem Dokumentationssystem sein. Zunächst handelt es sich dabei allerdings um einen zuwendungsbezogenen, vertraulichen Bericht. Es sollte jedoch überlegt werden, inwiefern Teile der im Zuge dieses Berichts vorgenommenen Auswertungen der Fachöffentlichkeit sowie relevanten Entscheidungsträgern und Entscheidungsträgerinnen in Politik und Verwaltung zugänglich gemacht werden können – beispielsweise in Form eines Faktenblattes. Des Weiteren sollten Mechanismen und Turnusse für die Auswertung der Daten auf bezirklicher Ebene entwickelt werden, damit auch hier Akteure und Akteurinnen wie die AGK beziehungsweise QPK davon profitieren können. In den Gesprächen im Rahmen der Evaluation äußerten diese sich zuversichtlich darüber, dass die erhobenen Daten ihnen wichtige Einblicke zu den Bedarfen der Zielgruppe älterer Menschen in ihren Bezirken geben könnten. Bisher fehle es jedoch noch an Auswertungsroutinen, um die Daten ihren Bedürfnissen entsprechend aufzubereiten und zugänglich zu machen. Denkbar wäre beispielsweise, dass man gemeinsam mit den bezirklichen Stellen einen Standard erarbeitet, welche Daten aus der Dokumentation zur selbständigen Auswertung genutzt werden können. Wichtig ist hierbei, dass zwischen Lotsen und Lotsinnen, Projektleitung und den bezirklichen Stellen ein gemeinsames Verständnis der Daten und darüber, wie sie zustande kommen, hergestellt wird. Außerdem muss klar sein, dass die bezirklichen Stellen die Daten nicht selbst verändern dürfen, nachdem sie sie erhalten haben. Bevor die Daten an die bezirklichen Stellen gehen, müssten sie daher durch die Projektleitung geprüft und bereinigt werden, damit die bezirklichen Stellen aus ihnen aussagekräftige Auswertungen generieren können.

Bewusstsein und Bemühungen der Lotsen und Lotsinnen in Bezug auf wichtige Netzwerkpartner und Netzwerkpartnerinnen schärfen

Die Lotsen und Lotsinnen der BHB erwähnten mehrfach das Entlassmanagement von Krankenhäusern als wichtigen potenziellen Kooperationspartner. Das Entlassmanagement sei ein „Scharnier“ zu älteren Menschen mit Informationsbedarf, da diese häufig vor soziale oder gesundheitliche Herausforderungen gestellt würden, wenn sie das Krankenhaus verließen: Die Folgen eines Sturzes könnten beispielsweise zu wesentlichen Mobilitätseinschränkungen führen. Dies wiederum könne eine Verringerung sozialer Kontakte nach sich ziehen. Die Möglichkeit der Inanspruchnahme von



Mobilitätshilfediensten zur Abmilderung dieser Folgen sei oft nicht bekannt. Die Berliner Hausbesuche seien in diesen Fällen als aufsuchendes, niedrighschwelliges Angebot bestens dafür geeignet, solchen Informationsdefiziten zu begegnen. Voraussetzung dafür sei allerdings, dass die Entlassenen vom Angebot der BHB erfahren. Dafür wiederum braucht es die Kooperation mit dem Entlassmanagement, um auf die BHB hinzuweisen – beispielsweise in Form der Weitergabe von BHB-Flyern bei der Entlassung. Um dies zu erreichen, müssen die Lotsen und Lotsinnen (weiterhin) proaktiv auf das Entlassmanagement der Krankenhäuser zugehen und das eigene Angebot bewerben.

Sowohl während der Konzeptionserstellung als auch im Verlauf der beiden Modellphasen erwähnten die beteiligten Akteure und Akteurinnen immer wieder Wohnungsbaugesellschaften als potenziell wichtige Partnerinnen aufgrund ihrer hohen Reichweite und ihres guten Zugangs zur Zielgruppe älterer Menschen. Die Ansprache gestaltete sich jedoch häufig schwierig. Dennoch gelang es den Lotsenteams in einigen Modellregionen Wohnungsbaugesellschaften von den BHB zu überzeugen, sodass sie sich auf deren Informationsveranstaltungen vorstellen durften, was wiederum einen großen Aufmerksamkeitsschub für die eigene Arbeit nach sich gezogen habe. Perspektivisch sollten Wohnungsbaugesellschaften also auch für die Netzwerkarbeit in den weiteren Bezirken mitgedacht und aktiv angesprochen werden.

Kooperationspartner und Kooperationspartnerinnen, die von allen Lotsenteams als zentral für ihre Arbeit im Bezirk benannt wurden, waren insbesondere Stadtteilzentren, Seniorenvertretungen, Pflegestützpunkte und der sozialpsychiatrische Dienst. Für diese gelte es, die BHB direkt zu Beginn des Projekts in einem Bezirk vorzustellen und sie bei Interesse einzubinden. In der Regel funktioniere dies reibungslos, da diese dem Angebot der BHB meist aufgeschlossen gegenüberstünden. Lediglich von Pflegestützpunkten wurden vereinzelt leichte Vorbehalte berichtet, weil sie die BHB als „Konkurrenz“ wahrnahmen. Dem müssen neue Lotsenteams durch Transparenz und intensive Informationsarbeit zur eigenen Arbeit entgegenwirken. Hier gilt es, auch insbesondere die Trägerneutralität des Angebots zu betonen, um zu verdeutlichen, dass die BHB den Zugang zu allen relevanten Angeboten unabhängig von deren institutioneller Verortung verbessern sollen.



Monitoringsystem für neue Regelung des Anschreibenversandes entwickeln

Die Entscheidung zu Zeitpunkt und Rhythmus des Anschreibenversandes an die Jubilare und Jubilarinnen oblag in den ersten beiden Modellphasen den bezirklichen Ansprechpersonen in den Modellregionen in Absprache mit ihren Lotsen und Lotsinnen. Im Verlauf der zweiten Phase wurde unter Beteiligung der umsetzenden Akteure und Akteurinnen ein Versandmodus entwickelt, der für die bestehenden sieben Bezirke und im Falle einer berlinweiten Ausrollung zukünftig für alle Regionen gelten soll. Zur reibungslosen Steuerung sollte der Versand in Form eines Monitorings nachgehalten werden. Dafür gilt es, ein geeignetes Monitoring-Raster zu entwickeln. Idealerweise wird dieses Raster unter Beteiligung aller umsetzenden Akteure und Akteurinnen entwickelt. Gelegenheit dafür böte sich beispielsweise im Rahmen des Steuerungsgremiums.

Die Berliner Hausbesuche: Ein erprobtes und funktionierendes Konzept mit Potenzial für ganz Berlin

Die BHB wurden von allen in den Modellphasen 1 und 2 befragten projektinternen und projektexternen Akteuren und Akteurinnen als Erfolgsmodell beschrieben. Für die Zielgruppe der Berliner Senioren und Seniorinnen werden sie als wertvolles Informationsangebot und Lückenschluss zwischen Bedarf und Angebot bewertet. Das in der Konzeption vorgesehene und in den Modellphasen umgesetzte Organisationsmodell, welches die BHB als kooperatives Projekt zwischen Senatsverwaltung, umsetzendem Dienstleister und bezirklichen Ansprechpersonen gestaltet, wird als funktional und gewinnbringend wahrgenommen. Die Etablierung der BHB in den Modellregionen funktionierte zu großen Teilen reibungslos und die Lotsen und Lotsinnen konnten sich schnell in die vorhandene Akteursstruktur einfinden. Außerdem war zu beobachten, dass Herausforderungen während der Modellphasen in der Regel schnell und in kollegialer Zusammenarbeit begegnet wurde – beispielsweise im Zuge der Erarbeitung neuer Einarbeitungsmaßnahmen.

Insbesondere aber ist die Wertschätzung der Nutzer und Nutzerinnen gegenüber den BHB als Angebot und den Lotsen und Lotsinnen als umsetzenden Personen hervorzuheben. Ein Großteil der befragten Senioren und Seniorinnen äußerte große Dankbarkeit für die Gespräche und empfand es als äußerst wertvoll, über Möglichkeiten der Versorgung im Alter informiert worden zu sein und mit den BHB nun über Ansprechpartner und



Ansprechpartnerinnen zu verfügen, an die sie sich auch im Nachgang der Gespräche mit ihren Fragen und Anliegen wenden können.

Diese vielen positiven Rückmeldungen zu den BHB sowie die positiven Erfahrungen mit ähnlichen Hausbesuchsprojekten in anderen Ländern und Bundesländern sprechen dafür, das Projekt berlinweit auszurollen und zu verstetigen. Dadurch würde einerseits Sicherheit und Verbindlichkeit für die umsetzenden Akteure und Akteurinnen geschaffen. Vor allem aber würde langfristig im Sinne gleichwertiger Lebensverhältnisse und gerechter Teilhabechancen allen Berliner Senioren und Seniorinnen der Zugang zu gesicherten und hilfreichen Informationen über die Möglichkeiten des Lebens im Alter ermöglicht werden.