

# Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

## Dokumentation zur Anpassung der Angebote/Programme der offenen Seniorenarbeit an die Corona – Pandemie. Gemeinsame Darstellung der AG der Spitzenverbände der freien Wohlfahrt Köln mit der Sozial-Betriebe-Köln gGmbH

### 1. Vorbemerkung zu allen Programmen:

Es besteht in allen Programmen ein erhöhter Gesprächs- und Austauschbedarf. Alle Gespräche waren quantitativ länger und qualitativ breiter. Neben den eigentlichen Sachinhalten geht es in den Gesprächen immer auch um die Corona-Pandemie. Zeitbeanspruchend war die allgemeine notwendige Information zur Corona-Pandemie für Mitarbeitende, Ratsuchende und Angehörige.

Ein steigender Zeit- und Kostenaufwand für die Festlegung von Schutz- und Hygienemaßnahmen und die notwendige Materialbeschaffung sowie der Umsetzung der Hygienekonzepte entstand.

Ebenso stieg der Zeit- und Kostenaufwand für den Aufbau der digitalen Kommunikation im Rahmen von Einrichtungen von Home-Office Strukturen bzw. Einrichtung von Einzel- und Ersatzbüros. Dabei war auch das Thema IT- Sicherheit zu bearbeiten. Dies könnte allerdings eine Investition in die Zukunft sein.

Neben den Sachinhalten lag in allen Programmen der Schwerpunkt bei:

- der Aufrechterhaltung der (sozialen) Kontakte
- der Förderung von sozialen Kontakten unter veränderten Rahmenbedingungen
- der Beratung im Einzelfall
- der Planung und Durchführung von Entlastung unter Einhaltung der Kontaktsperre, also ohne physische Nähe.

Zur Einhaltung der Kontaktvorgaben und Hygienestandards sind insbesondere für eine schrittweise Öffnung der Programme in Richtung physische Kontakte Konzepte zu entwickeln, die für alle Beteiligten das Infektionsrisiko bestmöglich minimieren. Umfangreiche Überlegungen hierzu erfolgen derzeit beispielhaft im Segment der häuslichen Unterstützungsdienste.

Auch zur Aufrechterhaltung der Versorgung eigener Kinder von Mitarbeitenden wurde teilweise auf Leistungserbringung aus dem Home-Office umgestellt. In allen Programmen wurde das Instrument Abbau von Mehrarbeit und Resturlauben genutzt.

### 2. Seniorenkoordination im Stadtbezirk

#### 2.1. Aktuelle Arbeitsweise Programm Seniorenkoordination:

Aufgrund der veränderten Ausgangslage wurden übliche Formen des Austausches verändert: Netzwerkveranstaltungen, Arbeits- und Projektgruppen der Seniorenkoordination, Gremienarbeit in Form von Stadtteilkonferenzen, Arbeitssitzungen in üblicher Form werden abgesagt.

Stattdessen wird aufrechterhalten und neu entwickelt: der Kontakt zu den Akteuren über Telefonate, E-Mails sowie Telefon- und Videokonferenzen. So konnte ein regelmäßiger Austausch mit Seniorenvertretung, Akteuren Runder Tisch Seniorenarbeit (Seniorenberatung, SNWs, Demenznetzwerk, Sozialraumkoordination usw.) und dem Fachteam Seniorenkoordination sichergestellt werden.

# Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Schwerpunkt war zunächst die Sammlung von Informationen:

- Informationen zur aktuellen Situation der Senior\*innen den Stadtteilen,
- Informationen und Neuerungen aus den Einrichtungen und Diensten,
- Bedarfe und Kooperationsmöglichkeiten,
- möglichst kurzfristiger Entwicklung und Umsetzung bedarfsorientierter Lösungswege für die Zielgruppe.

Trotz Lockdown wurde die Präsenz vor Ort im Stadtbezirk aufrechterhalten. Dabei wurde die Seniorenkoordination verstärkt als Anker und Knotenpunkt zur Wissensvermittlung und – Weitergabe genutzt. Die Öffentlichkeitsarbeit wurde intensiviert (regelmäßige Newsletter 2-3 x wöchentlich, Pressemitteilungen) mit dem Ziel der Wissensweitergabe in Zusammenarbeit mit der Stadt Köln und der Liga. So konnte ein gemeinsamer Wissenstand generiert werden. Es wurden Anfragen der Kooperationspartner bedient sowie Fördermöglichkeiten ausgelotet und weiterverbreitet. Auf Ebene der Akteure vor Ort wurden gemeinsam passgenaue Informationswege (z.B. Projekt „Veedels-Lotsen im Stadtbezirk“) genutzt und Vernetzungen mit ortsansässigen Unternehmen, Ärzten, Apotheken hergestellt. Außerhalb der üblichen Einkaufs- und Besorgungshilfen werden weitere Hilfen und Unterstützungsmöglichkeiten initiiert (z.B. Aufbau von Lebensmittel-Tafeln für Senior\*innen). Der Kontakt zu lokal neu entstehenden bürgerschaftlichen Initiativen (Corona-Hilfen) wurde aufgebaut und gepflegt.

Alle Bezirke entwickelten alternative Formate für den Runden Tisch. Basierend auf einer umfassenden Recherche zu Möglichkeiten der virtuellen Netzwerkarbeit entstanden

- Digitale Infopakete
- Webinare mit Referenten die Präsentationen auch digital zur Verfügung stellen
- die digitale Abfrage der Teilnehmenden zu Wünsche und Bedarfe
- Durchführung des Runden Tisches als Telefonkonferenz und themenbezogene Unter-AGs
- Zusammenfassung und Verteilung der Ergebnisse als digitales Infopaket
- Einrichtung eines Internetforums zum Austausch für die Akteure

Wegen des hohen Informationsbedarfes tagte das Fachteam in einer wöchentlichen Telefonkonferenz. Dabei wurde die konzeptionelle Arbeit fortgesetzt.

Parallel wurde die Recherche potentieller neuer Teilnehmer für den Runden Tisch (zur perspektivischen Kontaktaufnahme) und die Sozialraumerkundung (anhand sozialstatistischer Daten + Stadtteilbegehungen) fortgesetzt.

## 2.2 Vorschläge für die weitere Gestaltung Programm Seniorenkoordination in 2020:

In der Phase der Kontaktbeschränkung(en) wird weiterhin auf eine digital / virtuell gestützte Vernetzungsarbeit gesetzt. Die Ziele sind dazu bereits unter 2.1. beschrieben. Die Seniorenkoordination behandelt die Corona -Pandemie als (neues) Querschnittsthema: Informationen zur aktuellen Lage, Aufbau und Entwicklung von möglichen Handlungsansätzen, Perspektiven für „nach Corona“. Dabei werden auch Coronafolgen thematisch aufgenommen, wie z.B. Vereinsamung und Altersarmut.

Digitale Formate können die Vernetzungs- und Arbeitstreffen nicht in Gänze ersetzen, sind aber für die weitere Gestaltung von Arbeitsgruppen, Projektgruppen, ggf. auch bei der Organisation des Runden Tisches selbst je nach weiterer Entwicklung wichtig und hilfreich.

# Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Für die Durchführung von Runden Tischen Seniorenarbeit im 3. und 4. Quartal 2020 sind Hygienekonzepte zu entwickeln unter welchen diese möglicherweise in physischer Form wieder

stattfinden können. Dabei sind die Vorgaben des Robert-Koch-Instituts und der jeweils aktuellen Corona-Schutzverordnung des Landes NRW zu beachten. Klar ist das ein Bedarf nach großen Tagungsräumen entsteht. Gegebenenfalls ist das Format anzupassen z.B. themenbezogene Kleingruppenarbeit

Die intensivierete Öffentlichkeitsarbeit des Runden Tisches durch bestehende Arbeitsgruppen sollte fortgesetzt werden. Einzelkontakte zu Akteuren im Stadtbezirk sollten unter Beachtung der Kontaktvorgaben wieder aufgenommen werden.

## 3. Seniorenberatung

### 3.1. Aktuelle Arbeitsweise im Programm Seniorenberatung

#### a. Seniorenberatung in den Bezirken

Die Seniorenberatung als gut etabliertes Programm der offenen Seniorenarbeit ist auch in Krisenzeiten ein wichtiger Anlaufpunkt für Senior\*innen.

Seit Beginn der Kontaktbeschränkungen wurde die Beratung dahingehend verändert, dass Beratung vorwiegend telefonisch stattfindet, die Erreichbarkeit aller Seniorenberater war kontinuierlich gewährleistet. Sprechstunden in den Büros wurden ausgesetzt. Die Bearbeitung der HILO-Meldungen war jederzeit sichergestellt.

Die notwendige Unterstützung konnte neben der Beratung am Telefon auch durch wechselseitigen Schriftverkehr meist auf dem Postweg erfolgen, auch wenn sich die Bearbeitungszeit dadurch verlängert hat.

In dringenden Fällen, wenn bspw. Dokumente benötigt wurden, auf Kundenseite aber gravierende Einschränkungen bestanden (z.B. Einschränkungen hinsichtlich Mobilität), wurden kreative Einzellösungen im Sinne der Klienten gefunden, z.B. kontaktlose Übergaben von Schriftstücken (z.B. an Fenster oder Haustür).

Hausbesuche wurden auf ein absolut nötiges Minimum reduziert. Wenn diese durchgeführt wurden, wurden alle Hygiene- und Vorsichtsmaßnahmen (tragen von Mund-Nasen-Schutz, Hand- und Flächendesinfektion, Einhaltung von Abstandsregeln) eingehalten. Ob Hausbesuche überhaupt durchgeführt wurden war trägerabhängig.

Vor allem von Senior\*innen, die bereits vor Corona Kontakt zur Seniorenberatung hatten, wurde die Seniorenberatung vielfach angefragt. Dabei wurden viele Fragen im Zusammenhang mit Corona (Ansteckungsrisiko, ärztliche Versorgung, Verhaltensregeln,...) thematisiert. Die Seniorenberatung berichtet, dass die Fülle an Informationen bei vielen Senior\*innen zu großer Verunsicherung führte. Die Seniorenberatung konnte dabei bei der Einordnung und Bewertung von Informationen unterstützen. Vermehrt gab es auch Fragen zur Arbeitsweise der Ämter, verbunden mit der Sorge, dass finanzielle Nachteile entstehen würden, wenn Fristen nicht eingehalten werden können.

Daneben wurde auch immer wieder auf die neu installierten Hilfen und Unterstützungsdienste hingewiesen, auch wenn bisher nur in sehr wenigen Einzelfällen Hilfen nachgefragt wurden.

# Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Krisenhafte Anfragen gab und gibt es vereinzelt von Angehörigen, die durch den Wegfall von Angeboten wie z.B. Tagespflege und Besuchsdiensten mit der Betreuung überlastet sind.

Die Anzahl der Neuanfragen nahmen kontinuierlich bezirksübergreifend ab, andererseits erforderten die einzelnen Kontakte deutlich mehr Zeit. Hör- und Sehbehinderungen und die fehlende Visualisierung von Schriftstücken erschwerten und verlängerten die Kontaktzeit. Die Kommunikation per Email ist bisher nur in Ausnahmefällen möglich.

Proaktiv hat die Seniorenberatung v.a. alleinlebende / zurückgezogen lebende Klienten kontaktiert. Neben der Frage nach aktuellen Bedarfen und Versorgungssituationen, wurde v.a. der soziale Kontakt sehr positiv rückgemeldet.

Zeitliche Ressourcen wurden genutzt um sich über aktuelle Entwicklungen in der Coronakrise zu informieren und sich mit Akteuren im Bezirk auszutauschen und zu vernetzen. Aufgelaufene Arbeitsrückstände (z.B. Dokumentation, Aktualisierung von Arbeitsmaterialien) konnten aufgearbeitet und Überstunden abgebaut werden.

## b. Seniorenberatung in den Bezirksrathäusern

Die Seniorenberatungen in den Bezirksrathäusern mussten sich sehr kurzfristig auf den Wechsel aus den Büros in den Bezirksrathäusern in die Verbände /ins Homeoffice einstellen. Ein Zugriff auf die Daten im Dokumentationssystem war in dieser Situation nicht möglich, was mit großen Einschränkungen bezogen auf die Inhalte der Arbeit (Bearbeitung laufender Fälle) und die Arbeitsorganisation (Dokumentation in alternativen Programmen, Nachtragen von Dokumentationen in das eigentliche Programm) verbunden ist.

Auch eine proaktive Kontaktaufnahme auf bereits bekannte, alleinlebende Senior\*innen war nicht möglich, da der Zugriff auf die Kontaktdaten fehlt.

Die Beratung fand ebenfalls ausschließlich telefonisch und schriftlich statt. Eine Vielzahl von Anfragen bspw. vom Sozialamt konnten per Telefon oder per Email beantwortet werden.

Trägerübergreifend und in Zusammenarbeit mit der Stadt hat eine verstärkte Öffentlichkeits- und Pressearbeit zu dem Programm der Seniorenberatung stattgefunden.

## 3.2. Vorschläge für die weitere Gestaltung im Programm Seniorenberatung

### a. Seniorenberatung in den Bezirken

In Zeiten bestehender Kontaktbeschränkungen wird die Seniorenberatung auch weiterhin versuchen, Beratungen nach Möglichkeit kontaktlos durchzuführen und im Einzelfall abwägen, ob eine persönliche Beratung vis-a-vis notwendig ist.

Eine Wiederaufnahme der persönlichen Beratung im Büro ist mit Terminvergabe umsetzbar. Vorerst werden offene Sprechstunden nicht im gewohnten Sinne umsetzbar sein.

Alle Kontakte werden mit Datum, Name und Telefonnummer dokumentiert werden, um ggBfs. Infektionswege nachvollziehen zu können. Die maximale Anzahl der Personen, die gleichzeitig an der Beratung teilnehmen können, muss je nach Raumgröße festgelegt werden.

Alle Seniorenberater werden mit benötigter Schutzausrüstung (Mund-Nasen-Schutz, transparenten

# Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Trennwänden, Desinfektionsmittel) ausgestattet. Auch Senior\*innen werden dazu aufgefordert einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen. Im Bedarfsfall kann Kunden der Seniorenberatung ein Mund-Nasen-Schutz angeboten werden.

Bei akutem Bedarf ist auch die Durchführung von Hausbesuchen möglich. Auch hierzu wird die Notwendigkeit im Einzelfall erörtert. Bei Hausbesuchen ist ebenfalls darauf zu achten, dass Abstandsregeln eingehalten werden, ebenso ist Schutzausrüstung zu verwenden und Kunden sind dazu anzuhalten Mund-Nasen-Schutz zu tragen. Darüber hinaus muss telefonisch vor jedem Hausbesuch geklärt werden, ob Grippe-Symptome vorliegen und darum gebeten werden, den Raum vor dem Hausbesuch ausreichend zu lüften. Die Kontaktzeit bei Hausbesuchen ist so gering wie möglich zu halten. Es werden nicht mehrere Hausbesuche hintereinander durchgeführt.

Bei (weiter) sinkender Nachfrage gehen die Seniorenberater\*innen weiterhin proaktiv telefonisch und / oder schriftlich auf Ihren Kund\*innenstamm zu und informieren zur Erreichbarkeit der Seniorenberatung und aktuellen Themen.

Weitere Möglichkeiten der Digitalisierung in der Beratung werden derzeit geprüft, jedoch ist die Zielgruppe über diese Wege oft nur sehr begrenzt erreichbar.

Die Implementierung des neuen Dokumentationsprogrammes ermöglicht zukünftig eine hohe Flexibilität beim Beratungsprozess, unabhängig vom Tätigkeitsort des einzelnen Seniorenberaters.

## **b. Seniorenberatung in den Bezirksrathäusern**

Eine Rückkehr der Seniorenberatungen in die Büros der Bezirksrathäuser ist wünschenswert.

Äquivalent zu der Arbeitsweise der Sachbearbeiter in den Bezirksrathäusern und den Planungen für die Seniorenberatung in den Bezirken ist auch die Wiederaufnahme der Beratungsgespräche für die Seniorenberatungen in den Bezirksrathäusern mit vorheriger Terminvergabe umsetzbar. Die Namen der Kunden können vorab dem Sicherheitsdienst mitgeteilt werden, Kunden würden durch die Seniorenberatung in Empfang genommen und auch nach der Beratung wieder aus dem Haus begleitet werden. Eine offene Sprechstunde kann auch in den Bezirksrathäusern derzeit nicht stattfinden.

Die Überleitungen von Einzelfällen von Sachbearbeitern sind nur noch nach vorheriger Absprache zwischen Sachbearbeiter und Seniorenberatung möglich.

Wie bei persönlichen Beratungen der Seniorenberatung in den Bezirken ist auch in den Bezirksrathäusern auf Abstandsregeln zu achten und Schutzausrüstung zu nutzen.

## **4. Präventive Hausbesuche**

### **4.1. Aktuelle Arbeitsweise im Programm Präventive Hausbesuche**

Die Leistungen wurden teilweise aus dem Home-Office erbracht. Aufgrund des Kontaktverbots wurden bereits vereinbarte Termine telefonisch durchgeführt. Die Anzahl telefonischer Kontaktaufnahmen nahm zu und die Beratung erfolgte überwiegend am Telefon. Dabei stand das „offene Ohr“ für die Sorgen und Nöte der Anrufer im Vordergrund. Informationsmaterialien zu den jeweils benötigten Hilfsangeboten wurden per Post oder E-Mail verschickt. Neben den noch ankommenden Telefonanfragen wurden proaktiv Senior\*innen telefonisch kontaktiert, bei denen in letzter Zeit ein präventiver Hausbesuch stattgefunden hat und von denen bekannt war, dass sie



Köln



# Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

alleinlebend und/oder bei bestehenden Unterstützungsbedarfen noch nicht in Hilfesysteme eingebunden sind, um die Versorgungssituation abzuklären. Hausbesuche wurden grundsätzlich eingestellt und nur im Notfall unter Schutzmaßnahmen und Abstandswahrung durchgeführt. Der

Versand weiterer stadtteilbezogener Anschreiben von Senioren wurde seitens des Amtes für Soziales, Arbeit und Senioren eingestellt. Die Telefonevaluation der Vorjahreskunden wurde durchgeführt. Die Mitarbeitenden nutzen zeitliche Freiräume für die Kooperation und Unterstützung im Rahmen der Corona – Hilfen der Verbände. Bei zwei Verbänden kam es zu Personalausfällen durch eine Erkrankung bzw. eine Rehabilitationsmaßnahme.

## 4.2. Vorschläge für die weitere Gestaltung im Programm Präventive Hausbesuche

Das Anschreiben der Stadt Köln sollte dahingehend verändert werden, dass eine Beratung auch telefonisch oder per Videokonferenz möglich ist. Der Versand der Anschreiben sollte nach Absprache mit den Trägern wieder aufgenommen werden. zu prüfen ist, ob dies zunächst in kleineren Teilmengen (z.B. 300 Brief) erfolgen kann. Beratungsgespräche können nach einem allgemein für alle Programme zu erarbeitenden „Standard Hygienemaßnahmen für einen durchzuführenden Hausbesuch“ wieder aufgenommen werden. Dieser Standard sollte die bereits im Kapitel 3.2 Seniorenberatung beschriebenen Kriterien enthalten. Auch in diesem Segment sollten nicht mehrere Hausbesuche hintereinander erfolgen, die Kontaktzeit so gering wie möglich gehalten werden und persönliche Hygienemaßnahmen nach jedem Hausbesuch Standard sein. Ggf. kann eine gemeinsame Schulung zum Standard für die Mitarbeitenden eingerichtet werden. Aktuell sollte die telefonische Evaluation der Hausbesuche auch auf den Personenkreis länger zurückliegende Kontakte ausgeweitet werden, um mögliche Versorgungslücken aufzuspüren.

## 5. Haushaltsnahe Dienstleistungen

### 5.1. Aktuelle Arbeitsweise im Programm Haushaltsnahe Dienstleistungen

Die Versorgung der Klienten fand im erforderlichen Umfang und unter Berücksichtigung aller erforderlichen Schutzmaßnahmen statt. Die Mitarbeitenden wurden geschult, die Einsätze unter Einhaltung der Abstandsregelungen und Hygienemaßnahmen durchzuführen. Gleichzeitig erfolgte eine Information für die Klienten bezüglich der Hygieneregeln. Durch Kundenabsagen konnten nicht alle Einsätze wie geplant erbracht werden. Die Akquise für den ausgewählten Kundenkreis wurde mit Beginn der kontaktreduzierenden Maßnahmen ausgesetzt. Teilweise wurde von den Trägern der Leistungsumfang an die vorgesehenen Änderungen der Projektneuaufstellung angepasst.

### 5.2. Vorschläge für die weitere Gestaltung im Programm Haushaltsnahe Dienstleistungen

Kontinuierliche Fortsetzung der Versorgung im erforderlichen Umfang unter Einhaltung des Hygienekonzeptes. Bei Klienten, welche die Einsätze vorerst abgesagt haben, telefonischer Kontakt und Erfragen, inwieweit Unterstützung wieder aufgenommen werden soll. Wiederaufnahme der Kundenakquise. Entwicklung eines Vertretungskonzeptes bei Mitarbeitererkrankungen über die angeschlossenen Pflegedienste.

Informationseinholung beim Amt für Soziales, Arbeit und Senioren inwiefern die avisierte Neukonzeption des Konzeptes derzeit umgesetzt werden soll, oder das Programm vorerst nach bisherigen Regularien fortgesetzt wird. Ggf. Aufnahme der Tätigkeit durch weitere Träger. Die

# Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Integration von neuen Mitarbeitenden im SGB II – Bezug wird dabei derzeit als schwierig angesehen.

## 6. Häusliche Unterstützungsdienste Demenz (inkl. Demenznetzwerke), Entlastungsdienst Somatik

### 6.1. Aktuelle Arbeitsweise im Programm Häusliche Unterstützungsdienste / Entlastungsdienste

Die regelmäßige Erreichbarkeit/ Präsenz im Büro oder über Home-Office-Lösungen für Familien/Angehörige, freiwillige Helfer\*innen und Ratsuchende in schwieriger Situation wurde aufrechterhalten/ hergestellt und zahlreich genutzt. Es bestand der Bedarf nach ausführlichen und intensiven Beratungsgesprächen zwischen den Koordinator\*innen und den Angehörigen (psychische Belastungen, häusliche Situation, Kommunikation mit dem erkrankten Menschen/ Konflikte, Fragen zur Pflegerversicherung/ Finanzierung von Leistungen, Frage zu Abrechnungen). Diese fanden in der Regel telefonisch statt und die Sprechzeiten hierfür wurden ausgeweitet.

Eine schriftliche Information an die begleiteten Familien und freiwilligen Helfer\*innen über die Änderungen für die häuslichen Begleitungen durch die Corona- Pandemie erfolgte. Vor-Ort-Besuche wurden zunächst weitgehend eingestellt.

Aufgrund des Erlasses des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales bzgl. der Ausdehnung der Angebotsinhalte konnten die Angebote sehr schnell an die neue Situation angepasst werden. So werden von vielen Freiwilligen Einkäufe übernommen oder telefonische "Besuche" ermöglicht. Im weiteren Verlauf konnten auch gemeinsame Spaziergänge unter Einhaltung der Abstandsregeln und Hygienevorgaben ermöglicht werden. Die Familien und Helfer\*innen wurden sowohl schriftlich als auch telefonisch über Risiken, sowie Hygiene- und Verhaltensregeln aufgeklärt, um bei Bedarf weiter Unterstützung durch die freiwilligen Helfer\*innen zu erhalten. Bei Einkäufen lag der Fokus auf allein lebenden Klienten. Engmaschig erfolgte in der Regel telefonisch die Reflektion der Einsätze mit den freiwilligen Helfern. Die persönliche Betreuung und Beratung der Kund\*innen, Angehörigen und Freiwilligen per Telefon ist nach wie vor ein wichtiger und sehr zeitaufwändiger Bestandteil des Dienstes. Zur Erleichterung der Kommunikation wurden teilweise E- Mailverteiler an die Angehörigen aufgebaut und die bestehenden zu den freiwilligen Helfern intensiv genutzt. Auch der Beratungsbedarf für die teilweise selbst zur Risikogruppen gehörenden freiwilligen Helfer erhöhte sich.

Die geplanten Schulungen für neue freiwillige Helfer mussten teilweise verschoben werden bzw. vorzeitig beendet werden. Bei einem Dienst wird der letzte ausgefallene Termin in Einzelunterrichtungen nachgeholt, um die Zertifikate zu erlangen.

Gruppenangebot wie Demenz- Cafe`s wurden zurzeit ausgesetzt. Die Teilnehmenden erhielten Informationen über Beschäftigungsmöglichkeiten und Bewegungsangebote nach Hause gesendet und der telefonische Kontakt wurde regelmäßig aufrechterhalten.

Bezüglich der Demenznetzwerke wurde die Zeit für die Erstellung der eigenen Webseiten intensiv genutzt bzw. diese abgeschlossen. Für die Durchführung der Runden Tische wurden virtuelle Formen entwickelt z. B. Erstellung einer Power-Point-Präsentation mit Tonaufnahme zur Vorstellung des Demenznetzes für den Runden Tisch als Videokonferenz.



Köln



für Köln



Deutsches  
Rotes  
Kreuz  
Kreuzverband Köln e. V.

Diakonie  
Köln und Region



Synagogen-Gemeinde Köln

# Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Ebenfalls wurde der Austausch mit den anderen Häuslichen Unterstützungsdiensten umgestellt auf Austauschtreffen zur aktuellen Situation per Skype und Telefon. Hierbei wurden notwendige Absprachen getroffen, kollegial beraten und gegenseitige Unterstützung fixiert. Daneben stehen die Koordinator\*innen im intensiven Austausch mit Ihren Fachberatungen.

Im Auftrag der Fachplanung des Amtes für Soziales, Arbeit und Senioren wurde die Versorgungssituation unter besonderer Berücksichtigung von Tagespflegebesuchern zusammengefasst. Die Koordinatorinnen arbeiten zudem an einem Konzept zur Ermöglichung von Hausbesuchen.

## 6.2. Vorschläge für die weitere Gestaltung im Programm Häusliche Unterstützungsdienste / Entlastungsdienste

Die Telefonbesuche für Menschen mit Demenz und somatisch Pflegebedürftige und bei den An- und Zugehörigen sollten zunächst beibehalten und ausgebaut werden. Ergänzend wird ein spezielles telefonisches Begleitangebot für An- und Zugehörige aufgebaut und ein regelmäßiger Newsletter versendet.

Die begonnenen persönlichen Kontakte/Besuche unter schon genutzten Alternativen (Fensterbesuch, Spaziergang, Einkauf) werden unter strenger Beachtung der vorgegebenen Maßnahmen (Hygiene, Schutz, Abstand) fortgesetzt. Ob darüber hinaus wieder regelmäßige Vor-Ort Besuche möglich werden, muss in jedem Einzelfall geprüft werden. Auch hier sei auf das ausführliche Konzept, welches die Entlastungsdienste derzeit erarbeiten verwiesen.

Haus- und Vermittlungsbesuche sollten schrittweise wieder aufgenommen werden. Die Entwicklung eines Hygienekonzeptes hierfür ist schon an andere Stelle angesprochen worden. Durch Nutzung von Technologien soll bei Neuvermittlung möglichst nur ein Besuch stattfinden (Erstberatung über Telefon, Skype, Videosprechstunde), anschließend Vermittlungsbesuch vor Ort. Daneben sollte persönliche Beratung in geeigneten Räumen der Verbände mit Schutzausstattung angeboten werden.

Ausgefallene Qualifizierungskurse und die Gewinnung neuer freiwilliger Helfer\*innen sollten unter den aktuellen Vorgaben für Bildungsveranstaltungen als Blended Learning für das 2. Halbjahr 2020 geplant werden: eher allgemeine Lerninhalte werden als Webinar durchgeführt, Bildungsinhalte mit Präsenznotwendigkeit sind dann mehrmals in Kleingruppen durchzuführen. Die Schulungsinhalte müssen um einen Block Hygiene- und Corona - Schutzmaßnahmen erweitert werden. Für Präsenzschulungen müssen Räume ausreichender Größe zur Verfügung stehen. Auch eine Durchführung von Veranstaltungen in Freiräumen angrenzend an Trägerliegenschaften kann geprüft werden. Auch Reflexionstreffen sollten im zweiten Halbjahr unter diesen Rahmenbedingungen wieder aufgenommen werden.

Die Demenznetzwerkkoordination wird unter Nutzung der aufgebauten digitalen Strukturen fortgesetzt. Webseiten werden zu aktuellen Information und aktiven Öffentlichkeitsarbeit genutzt. Mit den Netzwerkpartnern wird über weitere mögliche Aktivitäten gemeinsam entschieden. Für die Beantragung der Netzwerkgelder der Pflegekassen für 2021 werden Antragsvorbereitungen getroffen.

Wenn die Tagespflegen weiter geschlossen bleiben, kann bei diesen Klienten der Bedarf nach Einsätzen durch die häuslichen Unterstützungsdienste abgefragt werden.

# Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

## 7. SeniorenNetzwerke

### 7.1. Aktuelle Arbeitsweise im Programm SeniorenNetzwerke

Aufgrund der Entwicklungen und aktuellen Einschränkungen mussten die SeniorenNetzwerke ihre regelmäßigen Veranstaltungen und geplanten Termine pausieren bzw. vorerst absagen oder verschieben.

Ein wesentlicher Schwerpunkt der Arbeit der SNW-Koordinatorinnen ist es, weiterhin im Kontakt zu den Netzwerker\*innen sowie Nutzer\*innen der SeniorenNetzwerke zu bleiben. Dies geschieht sowohl durch direkte telefonische Kontakte, die Einrichtung von Telefonketten und WhatsApp-Gruppen, als auch über die Nutzung bestehender und die Einrichtung neuer digitaler Formate des Austausches. So werden u.a. auch Bedarfe erkannt und Informationen zu bestehenden und neu installierten Hilfsangeboten vermittelt.

Die SeniorenNetzwerke sind ein wichtiger Anlaufpunkt für die Menschen in den Stadtteilen. Netzwerkstrukturen, die bereits aufgebaut werden konnten, greifen, Menschen nutzen auch in Krisenzeiten die Kontakte, die sie über die SeniorenNetzwerke aufgebaut haben, Hilfen werden oftmals auch bereits informell umgesetzt – unabhängig von der Koordinator\*in.

Die SeniorenNetzwerk-Koordinator\*innen:

- sind präsent im Stadtteil, u.a. bei (trägerübergreifenden) Öffentlichkeitskampagnen zu Corona-Hilfen (z.B. Lastenradaktion in Zusammenarbeit mit der Freiwilligenagentur)
- sind regelmäßig erreichbar (Einrichtung/ Ausweitung von Telefonsprechstunden)
- initiieren Kontaktmöglichkeiten und neue Nachbarschaftsaktionen
- initiieren kontaktlose Angebote (Hofkonzerte, Gymnastik am Balkon, Steinschlangen) und
- unterstützen bei der Umsetzung
- informieren (über Aushänge, Verteilung von Infomaterial im Einzelhandel, „Briefpäckchen“, etc.) über neu installierte und bestehende Hilfsangebote
- unterstützen und Initiieren Corona-Hilfen
- verfassen Pressemitteilungen zu Hilfen und Angeboten der SeniorenNetzwerke und darüber hinaus bestehender Unterstützungsangebote
- installieren Hilfen für Hochaltrige (z.B. Mittagstisch-Angebote werden umorganisiert, so dass die Menschen das Essen nach Hause geliefert bekommen)

Die Mitarbeiter\*innen der zentralen und bezirklichen Servicestellen haben die selbstorganisierten SeniorenNetzwerke intensiv begleitet und proaktiv nach deren Situation befragt. Es fand eine stetige Versorgung mit aktuellen Informationen statt, dabei wurden die Sprecher\*innen und Netzwerker\*innen vor Ort als Multiplikatoren genutzt um die Informationen auch zu den Senior\*innen weiterzutragen.

Die Weiterentwicklung der SeniorenNetzwerke in der Phase des Aufbaus, die zum Teil erst im letzten Jahr ihre Arbeit begonnen haben, stockt im Moment. Es ist zu erwarten, dass sich durch die Corona-Einschränkungen die Zeit des Aufbaus verlängert.

### 7.2. Vorschläge für die weitere Gestaltung im Programm SeniorenNetzwerke

Um der Vereinsamung im Alter entgegenzuwirken ist es unabdingbar, dass die SeniorenNetzwerke neue Wege finden, um ein Gefühl von Gemeinschaft trotz der geltenden



Köln



# Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Köln

Einschränkungen zu ermöglichen. Kontaktlose Angebote sollten ausgebaut werden. Schrittweise ist dann im Weiteren eine Öffnung der Angebote der SeniorenNetzwerke zu prüfen. In den Sommermonaten bietet es sich darüber hinaus an, Aktivitäten (z.B. Sportangebote) nach draußen zu verlegen. Hierbei muss für jedes Angebot im Einzelfall geprüft werden, unter welchen Voraussetzungen Angebote unter Einhaltung der Abstands- und Hygieneregeln wieder aufgenommen werden können.

Zu berücksichtigen sind hierbei:

- Gruppengröße (ggbfs. Teilung von Gruppen, Reduzierung der TN-Zahlen)
- Veranstaltungsort (bei Bedarf: Ausweichmöglichkeiten prüfen)
- Entwicklung von Hygienekonzepten (Abstandsregeln, Nutzung von Mund-Nasen-Masken, Desinfektion von Flächen und Material, Ausstattung von Räumen z.B. mit ausreichend Seifenspendern, etc.)

Eine besondere Aufmerksamkeit muss hierbei auf die Befähigung der Netzwerker\*innen in Hinblick auf die Umsetzung der Maßnahmen und Hygienekonzepte gelegt werden. Das Programm der SeniorenNetzwerke baut im Kern auf das Empowerment der Senior\*innen. In dieser besonderen Lage benötigt es jedoch einer besonderen Unterstützung, ohne dabei den Grundgedanken aus den Augen zu verlieren.

Auch die SeniorenNetzwerke, die sich bereits in der Selbstorganisation befinden, melden aktuell bereits besondere Bedarfe an. Dies wird sich in Zeiten der ersten, schrittweisen Öffnung voraussichtlich verstärken. Hier kommt der Unterstützung durch die Servicestellen und der Patenorganisationen eine besondere Bedeutung zu. Die Umsetzung der Hygiene- und Abstandsregelungen in den Selbstorganisierten SNW wird für das Gesamtprogramm eine große logistische und rechtliche Herausforderung.

Neben der schrittweisen Umsetzung der Strukturen, die bereits vor dem Lock-Down bestanden haben, müssen auch digitale Werkzeuge geprüft und vermehrt eingesetzt werden. Neben dem Ausbau bewährter Formate (wie Smartphone-Kurse, PC-Sprechstunden) gibt es bereits vielfältige neue Projekte, die von den SeniorenNetzwerk-Koordinator\*innen derzeit geplant werden.